

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความสำคัญและที่มาของปัญหา

จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทำให้โลกปัจจุบัน เป็นยุคแห่งโลกไร้พรมแดน มนุษย์สามารถรับรู้ข่าวสารจากทั่วโลกได้อย่างรวดเร็ว จากการพัฒนาที่ไม่หยุดยั้ง องค์การทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนจึงต้องมีความตื่นตัวพร้อมรับกับความเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ อยู่เสมอ เพื่อความอยู่รอดและความก้าวหน้าซึ่งจะนำไปสู่ ความได้เปรียบขององค์การ ทั้งในด้านการลดต้นทุนที่ใช้สำหรับประกอบธุรกิจ การพัฒนาเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าทันสมัย และการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ซึ่งองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้องค์การมีความได้เปรียบ ได้แก่ บุคลากรในองค์การ

บุคลากรที่มีคุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์การทุกแห่งต้องการเพราะ ผู้ที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีผลการปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายขององค์การ การมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น นอกจากความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบแล้ว บุคคลที่สามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายขององค์การ ควรจะมีพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานซึ่งตรงตามความต้องการขององค์การ ได้แก่ การเข้าร่วมงานกับองค์การ การคงอยู่ทำงานในองค์การต่อไป การมาทำงานตามปกติ การปฏิบัติหน้าที่งานตามที่ได้รับมอบหมาย และ การแสดงตัวเป็นสมาชิกขององค์การ (นพ ศรีบุญนาถ, 2545) ดังนั้นองค์การต่างๆ จึงต้องหาวิธีที่จะเสริมสร้างให้บุคลากรในองค์การแสดงพฤติกรรมที่องค์การต้องการ อันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานต่อไป

คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นตัวแปรสำคัญที่องค์การนำมาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงาน ในส่วนเกี่ยวข้องกับความรู้สึกรักของพนักงานที่มีต่อสภาพการทำงานเมื่อองค์การสามารถตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานได้ จะส่งผลให้พนักงานเกิดพฤติกรรมในด้านบวก

คัมมิงส์และวอร์เลย์ (Cummings & Worley, 2001, p.6) อธิบายว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน ถูกกล่าวถึงเป็นครั้งแรกในช่วงทศวรรษที่ 1950 ในทวีปยุโรป และเริ่มปรากฏในสหรัฐอเมริกาในช่วงทศวรรษที่ 1960 โดยกล่าวถึงความเกี่ยวข้องระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับผลผลิตขององค์การ เริ่มจากงานวิจัยของ อีริค ทริส และคณะ ที่ the Tavistock Institute of Human Relations in London ซึ่งพัฒนาการออกแบบงาน และทำให้เกิดความลงตัว

ระหว่างเทคโนโลยีกับคน แล้วจากนั้นในปี 1979 ที่สหรัฐอเมริกา ธุรกิจมุ่งเน้นการแข่งขันระหว่างประเทศเพิ่มมากขึ้น เมื่อตลาดต่างประเทศมีผลผลิตที่มีคุณภาพสูงขึ้น แต่ราคาถูก โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศญี่ปุ่น จากนั้นคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงถูกกล่าวถึงและให้ความสำคัญกับองค์การต่างๆ มากขึ้น และจากการค้นคว้าของ เบนจามิน ( Benjamin, 1987, p. 467) เกี่ยวกับเรื่องนโยบายคุณภาพชีวิตในการทำงานขององค์การต่างๆ ในอเมริกา ได้กล่าวถึง การพิจารณาของสภาองเกรส เกี่ยวกับความเพียงพอของคุณภาพชีวิตในการทำงานในขณะนั้น แสดงให้เห็นว่าเกิดความตื่นตัวในเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานในประเทศสหรัฐอเมริกา

ริกกีโอ (Riggio, 2000) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึง องค์ประกอบทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งวัดได้จาก อัตราการขาด ลา สาย การเกิดอุบัติเหตุ รวมถึงความพึงพอใจในงานของพนักงาน แต่องค์ประกอบของดัชนีที่จะชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นที่นิยมแล้วเป็นพื้นฐานสำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามแนวคิดของ คัมมิงส์และวอร์เลย์ ( Cummings & Worley, 1997, pp.301-303) และ Huse & Cummings, 1985, p.199-200, อ้างถึงใน อมรรัตน์ อ่อนนุช, 2546, น. 5) ซึ่งมีองค์ประกอบ 9 ประการ ได้แก่ ผลตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม สภาพที่ทำงานที่ปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในงาน สังคมสัมพันธ์ ลักษณะการบริหารงาน ภาวะอิสระจากงาน และความภูมิใจในองค์การ

นอกจากตัวแปรด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานจะเป็นปัจจัยที่องค์การสร้างขึ้นเพื่อสนับสนุนให้พนักงานได้ในสิ่งที่ต้องการ และเกิดความพึงพอใจแล้ว ตัวแปรที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน คืออารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งเป็นปัจจัยภายในตัวบุคคล ที่ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล นักจิตวิทยาและนักการศึกษายุคปัจจุบันได้ให้ความสำคัญทางด้าน EQ (Emotional Intelligence) มากขึ้น โดยมีความเชื่อพื้นฐานว่า ถ้าบุคคลมี EQ สูง แสดงว่า เป็นผู้ที่มีความเฉลียวฉลาดในการใช้อารมณ์ได้ดี จะส่งผลให้ประสบความสำเร็จและเป็นผู้ที่มีความสุขด้วย (ทศพร ประเสริฐสุข, 2542)

นักจิตวิทยาที่ศึกษาเรื่อง EQ และทำให้ EQ เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายคนสำคัญคือ โกลแมน (Goleman, 1985) เขาได้จำแนกองค์ประกอบของ EQ ไว้ 2 สมรรถนะใหญ่ (ทศพร ประเสริฐสุข, 2542) คือ สมรรถนะด้านสังคม ประกอบด้วย การเอาใจเขามาใส่ใจเรา ทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์ และสมรรถนะส่วนบุคคล ประกอบด้วย การตระหนักรู้ตนเอง ความสามารถในการควบคุมตนเอง ความสามารถในการสร้างแรงจูงใจและจูงใจตนเองได้

จากการศึกษาเรื่อง EQ ที่ผ่านมา ส่วนใหญ่จะเป็นการศึกษา EQ ในฐานะตัวแปรที่ส่งผลต่อความสำเร็จทั้งในด้านชีวิต และการทำงาน ซึ่งไม่ได้หมายถึงเพียงแค่การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายเท่านั้น แต่หมายรวมถึงว่าบุคคลจะต้องมีความสุขใจในการทำงานและสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงานด้วย (วิลาค ลักษณ์ ชิววัลดี, 2542)

เมื่อพิจารณาถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานซึ่งเป็นปัจจัยที่เกิดจากองค์การจัดสรรให้กับพนักงาน และเขาวินิจฉัยซึ่งเป็นปัจจัยส่วนตัวของพนักงานแล้ว ปฏิสัมพันธ์ระหว่าง 2 ปัจจัยนี้น่าจะนำไปสู่พฤติกรรมพึงประสงค์ขององค์การและผลการปฏิบัติงานที่ดี โดยมีอีกปัจจัยหนึ่งที่มักจะถูกลืมถึงคือ ความพึงพอใจในงานถึงแม้ว่าจะมีงานวิจัยบ่งชี้ว่า ความพึงพอใจในงานไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน แต่เดวิด (David, 1994, p.283) อธิบายว่าการวัดความพึงพอใจในงานมีความสำคัญต่อการวัดประสิทธิภาพขององค์การ และมีความเชื่อมโยงที่เป็นไปได้ระหว่างทั้งสองปัจจัย ซึ่ง เพตตี (Petty et al, 1984, quoted in John Martin, 1998, p.381) อธิบายไว้ว่า แต่ละปัจจัยก่อให้เกิดอีกปัจจัยหนึ่ง กล่าวคือ ความพึงพอใจก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสะท้อนถึงมุมมองเรื่องการออกแบบงานที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่สูง จะส่งผลกลับไปที่ผลการปฏิบัติงานด้านบวก ในทางกลับกัน การปฏิบัติงานก่อให้เกิดความพึงพอใจ กล่าวถึงมุมมองของการประสบความสำเร็จ ซึ่งจะทำให้เกิดความพึงพอใจ หมายความว่าความพยายามในการทำงานต่างๆ และส่งผลให้มีการพัฒนาในการทำงาน ซึ่งจะเพิ่มความพึงพอใจได้ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานไม่ได้มีผลต่อกันโดยตรง แต่มีความเกี่ยวโยงกันผ่านองค์ประกอบอื่นๆ เช่น รูปแบบการบริหารงาน ความกดดัน ปัจจัยส่วนบุคคล การออกแบบงาน ความยุติธรรม และรางวัลที่ได้รับ เป็นต้น สมิธ และ คณะ (Smith, Kendall, Hulin, quoted in Luthans F., 1998, p. 144) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานว่ามี 5 ด้าน ด้วยกัน ได้แก่ ด้านตัวงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ด้านการบังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน

เมื่อพนักงานพึงพอใจในงานจะทำให้เกิดพฤติกรรมทางด้านบวก ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์การ ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานที่ดี ดังที่กล่าวข้างต้น อัตราการลาออกต่ำ อัตราการขาดงานต่ำ และอื่นๆ ที่เป็นพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์การรวมถึง ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ (Luthans F., 1998, p. 146-148) จากงานวิจัยของ ชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์ (2548) ซึ่งทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยส่งผลต่อความผูกพันกับองค์การ โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อ” พบว่า ปัจจัยส่งผลต่อความผูกพันกับองค์การทุกปัจจัย ส่งผลผ่านผลรวมทุกด้านของความพึง

พอใจในงาน และความพึงพอใจในงานอย่างน้อย 1 ด้านส่งผลไปสู่ความผูกพันกับองค์กร ผลรวมทุกด้านของความพึงพอใจในงาน เป็นตัวแปรสื่อจากปัจจัยส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรทุกปัจจัย ไปสู่ความผูกพันกับองค์กรทุกด้าน ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรดังกล่าว ได้แก่ การได้รับการยอมรับจากองค์กร ความเป็นที่พึงพิงได้ขององค์กร ภาวะผู้นำแบบปฏิรูป และการรับรู้ความยุติธรรม จึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในงาน เป็นตัวแปรที่สำคัญต่อการเกิดพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคลในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมอันเป็นที่พึงประสงค์ขององค์กร ดังนั้นองค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับตัวแปร หรือปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานอีกด้วย

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นกรณีศึกษาโรงงานผลิตชิ้นส่วนประกอบรถยนต์แห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นองค์กรที่เป็นส่วนหนึ่งในกลไกของเศรษฐกิจในกลุ่มประเทศเอเชีย โดยประเทศไทยอยู่ในเศรษฐกิจระบบที่ 1 โดยมีความสัมพันธ์ในด้านตั้งระหว่างคลัสเตอร์ (cluster)<sup>1</sup> กับลูกค้า และผู้ผลิตชิ้นส่วน ซึ่งมีความสัมพันธ์กันสูง ต้องการความร่วมมือและช่วยเหลือระหว่างกันในการถ่ายทอดเทคโนโลยี เพื่อที่จะผลิตได้อย่างมีคุณภาพและรวดเร็ว พร้อมๆ กันนั้นการเรียนรู้ระหว่างคลัสเตอร์กับลูกค้า เพื่อจะได้ทราบผลในการดำเนินงานและปรับการทำงานให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งมักจะเป็นลักษณะของ OEM (Original Equipment Manufacturing) และ ODM (Original Design Manufacturing) การสร้างทักษะของบุคลากรในระบบเศรษฐกิจที่ 1 จึงต้องการการหมุนเวียนออกจากรานต่ำ เพื่อให้สามารถรักษาทักษะที่สำคัญไว้ในบริษัท (ไว จามรมาน, 2549) ผู้วิจัยมีความเห็นว่าปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคลากรคงอยู่กับบริษัทคือความพึงพอใจในงานตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น และสนใจปัจจัยที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่มาจากปัจจัยที่องค์กรสร้างขึ้นได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงานและปัจจัยภายในตัวบุคคลได้แก่ เซาว์น อารมณ์ จึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพชีวิตในการทำงาน เซาว์นอารมณ์ และ ความพึงพอใจในงาน เพื่อที่องค์กรจะสามารถนำผลที่ได้ไปปรับใช้ในการเสริมสร้างให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการลดพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ เช่น การขาดงาน มาสาย การลาออกและ เพิ่มพฤติกรรมที่พึงประสงค์ เช่น การคงอยู่กับองค์กร การปฏิบัติงานที่เต็มความสามารถ เป็นต้น

1) เป็นการกระจุกตัวของธุรกิจเชิงภูมิศาสตร์ ในย่านอุตสาหกรรมซึ่งมีลักษณะตั้งแต่เครือข่ายการผลิต การกระจุกตัวของธุรกิจ กลุ่มเครือข่ายการผลิต ศูนย์รวมของนวัตกรรม

### วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนประกอบรถยนต์แห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเขาวนอารมณ์และความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนประกอบรถยนต์แห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเขาวนอารมณ์และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนประกอบรถยนต์แห่งหนึ่ง
4. เพื่อสร้างสมการทำนายความพึงพอใจในงาน จากตัวแปรเขาวนอารมณ์ และคุณภาพชีวิตในการทำงาน

### ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนประกอบรถยนต์แห่งหนึ่ง
2. ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างเขาวนอารมณ์และความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนประกอบรถยนต์แห่งหนึ่ง
3. ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างเขาวนอารมณ์และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนประกอบรถยนต์แห่งหนึ่ง
4. องค์กรสามารถนำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับใช้เพื่อเสริมสร้างให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน และสามารถลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ต่อองค์กรได้

### ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนประกอบรถยนต์แห่งหนึ่ง จำนวน 227 คน

## ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (quality of work life) แบ่งออกเป็น 9 ด้านดังต่อไปนี้

1. ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair compensation)
2. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย (Safe and Healthy Environment)
3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน (Development of Human Capacities)
4. ด้านความก้าวหน้าในงาน (Growth)
5. ด้านความมั่นคงในอาชีพ (Security)
6. ด้านสังคมสัมพันธ์ (Social Integration)
7. ด้านลักษณะการบริหารงาน (Constitutionalism)
8. ด้านภาวะอิสระจากงาน (Total life space)
9. ด้านความภูมิใจในองค์กร (Organizational Pride)

เขาวงกตอารมณ์ (emotional quotient) แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านการตระหนักรู้ตนเอง (Self – Awareness)
2. ด้านการบริหารควบคุมอารมณ์ตนเอง (Self – Regulation)
3. ด้านการสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง (Self - Motivation)
4. ด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึก (Empathy)
5. ด้านทักษะทางสังคม (Social Skill)

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) แบ่งออกเป็น 5 ด้านดังต่อไปนี้

1. ด้านลักษณะงาน (Job Characteristic)
2. ด้านรายได้ (Compensation)
3. ด้านโอกาสก้าวหน้า (Promotion)
4. ด้านการบังคับบัญชา (Supervision)
5. ด้านผู้ร่วมงาน (Coworkers)

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งอมรรัตน์ อ่อนนุช (2546) ซึ่งได้พัฒนาจากตามแนวคิดของฮิวส์และคัมมิงส์ (Huse and Cummings, 1985, p. 301-303) และ งานของคัมมิงส์และวอร์เลย์ (Cummings and Worley, 1997, p.301-303)

2. แบบวัดเชาวน์อารมณ์ ซึ่งวรวรรณ หงษ์กิตติยานนท์ (2548) ได้ปรับปรุงและพัฒนาตามแนวคิดของ โกลแมน (Goleman, 1998)

3. แบบวัดความพึงพอใจในงาน ซึ่งจินตนา พงษ์ศรีทอง (2546) ได้ปรับปรุงและพัฒนาตามแนวคิดของ สมิธและคณะ (Smith, 1985)

### คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

**องค์กร** หมายถึง โรงงานผลิตชิ้นส่วนประกอบรถยนต์แห่งหนึ่ง

**พนักงาน** หมายถึง พนักงานคนไทยทั้งหมดที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตชิ้นส่วนรถยนต์แห่งหนึ่ง

**เพศ** หมายถึง เพศของพนักงาน แบ่งเป็น เพศชาย และ เพศหญิง

**อายุ** หมายถึง อายุของพนักงานในวันที่ตอบแบบสอบถาม

**สถานภาพสมรส** หมายถึง สถานภาพสมรสของพนักงานแบ่งเป็น โสด สมรส หม้าย หรือหย่าร้าง

**อายุงาน** หมายถึง อายุการทำงานของพนักงาน นับตั้งแต่วันที่เริ่มเข้าปฏิบัติงานในองค์กรจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

**สายงาน** หมายถึง แผนกงานที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่แบ่งออกเป็น สายการผลิตชิ้นส่วน สายการประกอบชิ้นส่วน สายการซ่อมบำรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ และ สายการตรวจสอบคุณภาพผลิตภัณฑ์

**คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life)** หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่ยึดมั่นต่อองค์กร ในลักษณะนี้คือ ความรู้สึกจงรักภักดีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ ยอมรับและยึดถือในเป้าหมายและ ค่านิยมขององค์การ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามของตนในการปฏิบัติงาน และความต้องการที่จะอยู่ในองค์การต่อไป (อมรรัตน์ อ่อนนุช, 2546) ประกอบไปด้วย 9 ด้าน ดังนี้

1. ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair compensation) หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกว่าได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม รวมถึงเพียงพอต่อชีวิตประจำวัน

2. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกถึงความปลอดภัยในการทำงาน โดยที่องค์กรให้ความสำคัญกับสถานที่ใน

การปฏิบัติงานของพนักงาน ให้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ไม่เสี่ยงต่ออันตราย และไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพ

3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน (Development of Human Capacities) หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกว่าจะงานที่ทำได้ใช้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ และมีโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถมากขึ้น

4. ด้านความก้าวหน้าในงาน (Growth) หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกว่า มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน โดยองค์การมีการส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานในระดับที่สูงขึ้น

5. ด้านความมั่นคงในอาชีพ (Security) หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกว่างานที่ทำอยู่มีความมั่นคง และจะไม่ถูกไล่ออกจากงานโดยที่ไม่มีเหตุผล

6. ด้านสังคมสัมพันธ์ (Social Integration) หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกว่า มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ร่วมงาน ได้รับการยอมรับและความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงาน

7. ด้านลักษณะการบริหารงาน (Constitutionalism) หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกว่า การบริหารงานขององค์การมีความเหมาะสม ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญ และยอมรับฟังความคิดเห็น

8. ด้านภาวะอิสระจากงาน (Total life space) หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกว่า ช่วงเวลาในการทำงานและช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากงาน รวมถึงเวลาส่วนตัวมีความสมดุลกัน

9. ด้านความภูมิใจในองค์การ (Organizational Pride) หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกว่า มีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์การที่มีชื่อเสียง และรับรู้ว่างค์การให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อม และมีความรับผิดชอบต่อสังคม

**เชาวน์อารมณ์ (emotional Intelligence)** หมายถึงความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเอง และของผู้อื่น และสามารถบริหารหรือจัดการกับอารมณ์ของตน เพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี รวมทั้งมีความเห็นใจและร่วมรับรู้อารมณ์ ความรู้สึกของผู้อื่นได้ ตลอดจนสร้างทักษะทางสังคม (วรวรรณ หงส์กิตติยานนท์, 2548) แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. การตระหนักรู้ตนเอง (Self – Awareness) หมายถึง ความสามารถในการตระหนักและรู้เท่าทันอารมณ์ ความรู้สึกของตนเอง และประเมินความต้องการของตนเอง ได้อย่างถูกต้อง รวมถึงเชื่อมั่นในความสามารถและคุณค่าของตนเอง

2. การกำกับควบคุมอารมณ์ตนเอง (Self – Regulation) หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการกับอารมณ์เฉยๆที่เกิดขึ้น รวมถึงมีสติไตร่ตรองและควบคุมตนเองให้แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมและถูกต้องได้

3. การสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง (Self - Motivation) หมายถึง ความสามารถในการสร้างแรงจูงใจให้กับตัวเองในการพยายามทำสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จ และเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพิ่มเติม รวมถึงการมองโลกในแง่ดี และยืดหยุ่นพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหา

4. การร่วมรับรู้ความรู้สึก (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของผู้อื่น โดยให้ความสนใจ เข้าใจถึงความต้องการและสิ่งที่ผู้อื่นแสดงออก รวมถึงแสดงความห่วงใยและใส่ใจถึงความวิตกกังวลของผู้อื่นด้วย

5. ทักษะทางสังคม (Social Skill) หมายถึง ความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น โดยสามารถโน้มน้าวความคิดเห็นของผู้อื่นให้ยอมรับและคล้อยตามในสิ่งที่ต้องการและพร้อมให้ความช่วยเหลือ

**ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)** หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกที่บุคคลมีต่องานที่ทำอยู่ (จินตนา พงษ์ศรีทอง, 2546) แบ่งออกเป็น 5 ด้านดังนี้

1. ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน (Job Characteristic) หมายถึง ลักษณะงานที่ทำ ทำให้บุคคลรู้สึกว่าเป็นงานที่ดี น่าสนใจ และมีคุณค่า รวมถึงสามารถรับผิดชอบได้

2. ความพึงพอใจในงานด้านรายได้ (Compensation) หมายถึง เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ทำ เพียงพอต่อการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน และยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานในระดับเดียวกันในองค์กรอื่น

3. ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้า (Promotions) หมายถึง จากงานที่ทำ บุคคลมีโอกาสก้าวหน้าต่อไปในองค์กร เช่น การเลื่อนขั้น ตำแหน่ง

4. ความพึงพอใจในงานด้านการบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความสามารถในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ที่แสดงถึงการส่งเสริม สนับสนุนการทำงาน รวมถึงให้คำปรึกษา และรับฟังความคิดเห็น ผู้ใต้บังคับบัญชา

5. ความพึงพอใจในงานด้านผู้ร่วมงาน (Coworkers) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน รวมถึงพฤติกรรมการทำงานที่สนับสนุน และให้ความร่วมมือ

## สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

1.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมี

ความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

1.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยมีความสัมพันธ์

ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

1.3 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์

ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

1.4 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ

ความพึงพอใจในงาน

1.5 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ

ความพึงพอใจในงาน

1.6 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสังคมสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึง

พอใจในงาน

1.7 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะการบริหารงานมีความสัมพันธ์ทางบวก

กับความพึงพอใจในงาน

1.8 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านภาวะอิสระจากงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ

ความพึงพอใจในงาน

1.9 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ

ความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานที่ 2 เซวาร์นอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

2.1 เซวาร์นอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจ

ในงาน

2.2 เซวาร์นอารมณ์ด้านการกำกับควบคุมอารมณ์ตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ

ความพึงพอใจในงาน

2.3 เซวาร์นอารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจให้ตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ

ความพึงพอใจในงาน

