

## บทที่ 2

### ทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวกับการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย แบ่งเป็นหัวข้อต่างๆ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเซวาร์นอาร์มณ
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน
4. ผลงานวิจัยและสมมติฐานงานวิจัย
5. กรอบแนวคิดการวิจัย

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ในปี 1970 เป็นต้นมา คุณภาพชีวิตในการทำงาน เริ่มได้รับความสนใจในสหรัฐอเมริกา โดยมีเป้าหมายที่จะเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานในปัจจุบันกับอดีต รวมถึงเปรียบเทียบกับประเทศอื่นๆ อีกทั้งเพื่อพัฒนากลยุทธ์เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน สำหรับผู้ทำงานให้เพิ่มขึ้น และเพื่อที่จะรักษาระดับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรจากความร่วมมือที่ดีจากพนักงานในองค์กร (Davis & Cherns, 1985; Stein, 1983 quoted in Riggio R.E., 2000)

#### ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ราโอ (V.R. Rao, 1992, p. 209) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานได้รับจากองค์กรว่ามีความสำคัญ ผ่านประสบการณ์ในการทำงานและการปฏิบัติงานในองค์กร ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน และส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและเป้าหมายขององค์กรในระดับที่สูง

คัสซิโอ (Cascio, 1998, p.16) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในงานสามารถมองได้ 2 ด้าน ด้านแรก เชื่อว่าคุณภาพชีวิตในงานเกี่ยวข้องกับสภาพหรือเงื่อนไขที่กำหนดขึ้นโดยองค์กร เช่น นโยบายการเลื่อนขั้นจากภายใน การบังคับบัญชาแบบประชาธิปไตย การมีส่วนร่วมของพนักงาน

สภาพการทำงานที่ปลอดภัย เป็นต้น อีกด้าน เชื่อว่าเกี่ยวข้องกับการรับรู้ของพนักงานว่าพวกเขามีความปลอดภัย มีความพึงพอใจ และสามารถที่จะก้าวหน้าและพัฒนาต่อไปได้

ฮิวส์ และ คัมมิงส์ (Huse & Cummings, 1985, pp.198 – 200 , อ้างถึงใน อมรรัตน์ อ่อนนุช, 2546) ได้ให้ความหมายไว้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่คาดหวังกับความมีประสิทธิภาพขององค์กร หรือ อีกนัยหนึ่งคือคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ประสิทธิภาพขององค์กรอันเนื่องมาจากความเป็นอยู่ที่ดี (well-being) ที่พนักงานได้รับรู้ผ่านประสบการณ์จากการทำงานทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำ ส่งผลให้พนักงานมีขวัญกำลังใจที่ดี ต้องการปรับปรุงศักยภาพของตนเพื่อให้ทำงานได้ดีขึ้น เพื่อเพิ่มผลผลิต

เดอลามอตต์และทาเคซาว่า (Delamotte and Takezawa, 1984) ให้ความหมายว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ สภาพการทำงานซึ่งเสริมสร้างให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและผลผลิตขององค์กร ได้แก่ การได้รับการคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน การมีอิทธิพลในการตัดสินใจ การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถและความสัมพันธ์ระหว่างงานและชีวิต

คัมมิงส์และวอร์เลย์ (Cummings & Worley, 1997, pp.303-304) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีสองความหมาย นัยหนึ่งคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจ และมีสุขภาพจิตที่ดีที่แต่ละบุคคลได้รับจากประสบการณ์ในการทำงาน และอีกนัยหนึ่ง คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง วิธีการที่องค์กรนำมาใช้เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างมีคุณภาพ เช่น การเพิ่มคุณค่าในงานให้พนักงานเห็นว่างานที่ตนรับผิดชอบเป็นงานที่สำคัญเพราะมีส่วนช่วยสร้างประสิทธิภาพให้แก่ทีมงานและตระหนักว่างานที่ทำมีความหมายต่อองค์กร

จากการให้คำจำกัดความข้างต้น จะกล่าวถึงความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานใน 2 มุมมอง อันได้แก่ มุมมองของพนักงานซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อสภาพการทำงานและสิ่งที่ได้รับจากองค์กรซึ่งตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน และในมุมมองขององค์กร ซึ่งจะเกี่ยวข้องกัวิธีหรือกระบวนการที่องค์กรนำมาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงาน อันจะส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงานในด้านบวก เช่น ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ขวัญและกำลังใจในการทำงานที่เพิ่มขึ้น ลดอัตราการขาดงาน ซึ่งทั้ง 2 มุมมองจะมีความสอดคล้องกัน เพื่อให้ตอบสนองทั้งองค์กรและพนักงาน

ผู้วิจัยจึงสรุปว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึง ความรู้สึกของพนักงานว่าได้รับการปฏิบัติและเอาใจใส่ดูแลจากองค์การอย่างดี ผ่านจากกระบวนการที่องค์การนำมาใช้ ซึ่งส่งผลให้พนักงานเกิดพฤติกรรมด้านบวกในการทำงาน รวมทั้งเกิดความพึงพอใจในงาน

### องค์ประกอบคุณภาพชีวิตในงาน

ราโอ (V.R. Rao, 1992, p. 210) กล่าวว่า องค์ประกอบหลักๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย

1. ความมั่นคง ความวิตกกังวลเกี่ยวกับสุขภาพ ความรู้สึกปลอดภัย รายได้ และความก้าวหน้า
2. ความยุติธรรม ได้แก่ การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมือนกันสำหรับลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน หรือ จ่ายโดยยึดผลการปฏิบัติงานเป็นองค์ประกอบ
3. ลักษณะส่วนบุคคล เกี่ยวข้องกับ การพัฒนาความสามารถ การเรียนรู้ การได้ใช้ทักษะ และ ความมีคุณค่า
4. ความเป็นประชาธิปไตย คือ การที่บุคคลมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ทำให้สามารถมีการตัดสินใจที่รวดเร็ว

คัมมิงส์และวอร์เลย์ (Cummings & Worley, 1997, p.302) และ วอลตัน (Walton, 1974a, quoted in Hackman R.J . & Suttle L.J, 1977) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ชีวิตถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่สอดคล้องกัน โดยแบ่งออกเป็น 8 ประการ ดังนี้

1. ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานสังคม พนักงานรู้สึกว่ามีเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่นๆ
2. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย และถูกสุขอนามัย หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่เสียงอันตรายและไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพ
3. โอกาสในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาความสามารถของตนเองจากงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ งาน

ที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้าเจริญเติบโตและมั่นคงในหน้าที่การงาน หมายถึง การที่เมื่อปฏิบัติงานแล้วมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในงาน พนักงานที่เข้าทำงานใหม่ได้มีโอกาสเรียนรู้วิธีการทำงานและพัฒนาทักษะให้สามารถทำงานที่จะได้รับมอบหมายต่อไปในอนาคตได้ การได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้องค์การ สิ่งที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา คือ บุคคลทุกคนที่มีความสามารถ มีตำแหน่งเท่าเทียมกันเป็นสมาชิกขององค์การเหมือนกัน มีสิทธิที่จะได้เลื่อนตำแหน่งเช่นกัน พนักงานรู้สึกว่าการที่ทำงานที่มีความมั่นคงไม่ถูกไล่ออกโดยพนักงานไม่มีความผิด

5. สังคมสัมพันธ์ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอย่างอิสระโดยปราศจากอคติ ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานทำให้เกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยก

6. ลักษณะการบริหารงาน หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับความเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์การมีความเสมอภาคและมีความยุติธรรม

7. ช่วงเวลาที่เป็นอิสระจากงาน หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลระหว่างช่วงเวลาปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างเหมาะสม

8. ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์การที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าองค์การอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคมในเรื่องต่างๆ

ในขณะที่ ฮิวส์และคัมมิงส์ (Huse and Cummings, 1985, อ้างถึงในบุษยาณี จันทรเจริญสุข, 2537, น. 11) แบ่งองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็น 8 ประการ เช่นเดียวกัน แต่เปลี่ยนองค์ประกอบที่ 8 จากความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ เป็น ความภูมิใจในองค์การแทน

เดอลามอตต์และทาเคซาว่า (Delamotte and Takezawa, 1984) ได้ทำการศึกษาและเสนอมิติของคุณภาพชีวิตในการทำงานออกเป็น 5 มิติ คือ

มิติที่ 1 การปฏิบัติเกี่ยวกับสภาพการจ้าง (Traditional Goals) ซึ่งกล่าวถึง สภาพการทำงานที่เกี่ยวกับ ความปลอดภัยในการทำงานและสุขภาพพลานามัย (Occupational safety and health) ชั่วโมงการทำงาน (Working Time) และความมั่นคงในการทำงาน (Job security)

มิติที่ 2 การได้รับความยุติธรรมในการทำงาน (Fair treatment t work) หมายถึง สิทธิที่พนักงานจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันจากองค์การ ไม่เลือกปฏิบัติต่อพนักงานคนใดคนหนึ่ง หรือแบ่งกลุ่ม ซึ่งพนักงานจะต้องมีโอกาสอย่างเท่าเทียมกัน ไม่จำกัดด้านเพศ เชื้อชาติ สีผิว ศาสนา ความคิดทางการเมือง หรือฐานะทางสังคม

มิติที่ 3 การมีอิทธิพลในการตัดสินใจ (Influence on decision) หมายถึง การส่งเสริมให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจหรือมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ในองค์การ มีบทบาทในการเป็นตัวแทนของพนักงาน และให้โอกาสในการต่อรองในสิ่งที่จะได้รับ และเสริมสร้างให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

มิติที่ 4 ลักษณะงานที่ท้าทายความสามารถ (Challenge of Work Content) หมายถึง การที่องค์การให้ความสำคัญต่อการจัดระบบงาน โดยมีการหมุนเวียนงานและเพิ่มทักษะใหม่ๆ เพื่อไม่ให้เกิดความน่าเบื่อหน่ายในการทำงาน เนื่องจากความท้าทายของงานเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถตอบสนองของความต้องการของผู้ทำงาน ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

มิติที่ 5 ความสมดุลระหว่างงานและชีวิต (Work and Life Cycle) หมายถึง การที่องค์การให้ความสำคัญในเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างงานกับช่วงชีวิตของพนักงานให้มีความเหมาะสม ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การกำหนดเวลาพักในการทำงาน การแสดงความรับผิดชอบชีวิตของพนักงานและชุมชนที่องค์การตั้งอยู่ ได้แก่ การทำให้ชีวิตงานและการพักผ่อนของพนักงานสมดุลและเหมาะสมกับช่วงชีวิตในแต่ละช่วงอายุ การรักษาสุขภาพแวดล้อมการกำจัดของเสียจากกระบวนการผลิต เป็นต้น

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจะต้องมีความสอดคล้องกันระหว่างความต้องการของพนักงาน และการสนับสนุนจากองค์การ จึงมีความสนใจที่จะกำหนดคุณภาพชีวิตในการทำงานตามแนวคิดของ คัมมิงส์และวอร์เลย์ ซึ่งกล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ประกอบกับแนวคิดของฮิวส์และคัมมิงส์ ซึ่งประกอบไปด้วยลักษณะต่างๆที่ เกี่ยวข้อง 9 ประการ ซึ่งผู้วิจัยพิจารณาว่าครอบคลุมในเรื่องความต้องการของพนักงาน และการสนับสนุนจากองค์การ

## ความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานต่อองค์กร

การที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีจะเกิดประโยชน์ต่อสถานประกอบการ ดังนี้ (กองสวัสดิการแรงงาน, 2547)

1. สร้างขวัญและกำลังใจที่ดีให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตที่ดีจะยังประโยชน์เป็นอย่างยิ่งต่อการสร้างขวัญและกำลังใจที่ดี โดยจะส่งผลให้พนักงานมีความสุขกายและสบายใจ เกิดขวัญและกำลังใจในการดำรงชีวิตและการปฏิบัติงานของตน
2. ลดความตึงเครียดระหว่างการทำงาน การดำเนินการใดๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตจะช่วยให้พนักงานและผู้ประกอบมีโอกาสพักผ่อนหรือผ่อนคลายจากการปฏิบัติงาน
3. พนักงานเกิดความจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน เนื่องจากประโยชน์ต่างๆ ที่พนักงานได้รับ ย่อมทำให้ลูกจ้างมีความรู้สึกที่ดีเกิดขึ้น และเกิดความพึงพอใจหรือมีทัศนคติต่อผู้ประกอบการเป็นไปในทางที่ดี
4. เกิดความรู้สึกลงในด้านจิตใจว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสถานประกอบการ การดำเนินการใดๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตส่วนใหญ่จะเกิดจากความร่วมมือร่วมใจของทั้งผู้ประกอบการและพนักงาน การดำเนินการเหล่านั้นจะทำให้ลูกจ้างมีความรู้สึกในด้านจิตใจเสมือนตนเป็นส่วนหนึ่งของสถานประกอบการ
5. ลดความขัดแย้งระหว่างผู้ประกอบการและพนักงาน และช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีซึ่งกันและกัน เนื่องจากการดำเนินการใดๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต ซึ่งจะเกิดจากการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายในการร่วมกันคิดร่วมกันทำ ร่วมกันตัดสินใจ ตลอดจนการร่วมวางนโยบายเหล่านั้นจะมีส่วนให้ทั้งสองฝ่ายต้องมีการเจรจา พุดคุยปะกัณอยู่ตลอด ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการทราบและป้องกันความขัดแย้งเหล่านั้น เมื่อไม่มีความขัดแย้ง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันก็จะตามมาภายหลัง
6. ลดปัญหาการลางาน ขาดงาน การเปลี่ยนงานบ่อยของพนักงาน เนื่องจากการดำเนินการใดๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตจะมีส่วนกระตุ้นให้ลูกจ้างเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานตลอดจนมีความมั่นคงในชีวิต
7. เป็นการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงานจากการที่พนักงานมี คุณภาพชีวิตที่ดี ทำให้ทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถของพนักงาน จะมีผลให้ผลผลิตที่เกิดขึ้นมีคุณภาพเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานตามไปด้วย
8. พนักงานมีความมั่นคงในชีวิต ซึ่งเกิดจากการที่พนักงานได้รับความสะดวกสบาย ทั้งทางวัตถุและจิตใจ

## 2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเชาวน์อารมณ์

ซาโลเวย์และเมเยอร์ เป็นผู้ริเริ่มใช้คำว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ในค.ศ. 1990 ซึ่งพวกเขาได้ให้ความสนใจกับแนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดที่ไม่เกี่ยวข้องกับเชาวน์ปัญญา (non-cognitive aspects) ที่มีมาก่อนหน้านี้ พร้อมทั้งได้ริเริ่มโครงการศึกษาวิจัยเพื่อจะนำไปพัฒนาแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ที่มีความแม่นยำและศึกษาค้นคว้าความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ด้วย แต่ผู้ที่ทำให้คำว่า Emotional Intelligence เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบันได้แก่ ดาเนียล โกลแมน (Daniel Goleman) ซึ่งได้เขียนบทความลงใน Reader's Digest เรื่อง "What's Your Emotional IQ?" ในปีค.ศ. 1996 และ เรื่อง Emotional Intelligence ใน The Education Sunday Journal ในปีค.ศ. 1997 (กรมสุขภาพจิต, 2543)

คำว่า EQ หรือ EI ในภาษาไทยยังไม่มีคำจำกัดความที่แน่นอน จึงมีคำที่ใช้เรียกกันหลากหลาย เช่น สติอารมณ์, เชาวน์อารมณ์, ความฉลาดทางอารมณ์, อัจฉริยะทางอารมณ์ ปัญญาอารมณ์ ฯลฯ (ทศพร ประเสริฐสุข, 2542) ในงานวิจัยนี้จะใช้ คำว่า "เชาวน์อารมณ์" (Emotional Intelligence)

### ความหมายของเชาวน์อารมณ์

โกลแมน (Goleman, 1998) ได้ให้ความหมายของ EQ ไว้ว่า หมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเอง และของผู้อื่นเพื่อการสร้างแรงจูงใจในตัวเอง บริหารจัดการอารมณ์ต่างๆ ของตน และอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ต่างๆ ได้

คูเปอร์และซาวาฟ (Cooper & Sawaf, 1997 อ้างถึงใน วีระวัฒน์ บันนิตามัย, 2542) ได้ให้ความหมายของ EQ ไว้ว่าเป็นความสามารถของบุคคลในการที่จะรับรู้เข้าใจ และประยุกต์ใช้พลังการรู้จักอารมณ์ เป็นรากฐานของพลังงาน ข้อมูล การสร้างสายสัมพันธ์เพื่อการโน้มน้าผู้อื่นได้

ซาโลเวย์ และ เมเยอร์ (Salovey & Mayer, 1990, quoted in Nicholas R. Harrod and Scott D. Scheer, 2005) ได้ให้นิยามคำว่า ความฉลาดทางอารมณ์ (emotional intelligence) ว่าเป็น ความสามารถของบุคคลที่จะเข้าใจ และสามารถแยกแยะ ความรู้สึกและภาวะอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น และใช้ข้อมูลเหล่านี้ในการชี้นำความคิดและการกระทำของตนเองได้

บาร์ออน (Bar-on, 1992, อ้างถึงใน ทศพร ประเสริฐสุข, 2542) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความฉลาดทางอารมณ์ (emotional intelligence) ไว้ว่า เป็นองค์ประกอบของ

ความสามารถด้านส่วนตัว อารมณ์และสังคมของบุคคลที่จะปรับตัวกับสิ่งแวดล้อมได้อย่างประสบความสำเร็จ

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2548) สรุปความหมายของเขาวนอารมณ์ ว่า หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองและของผู้อื่นได้อย่างชาญฉลาด โดยเริ่มจากความตระหนักรู้จัดการอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น เข้าใจ ดีความ ใช้ประโยชน์ในการสร้างแรงจูงใจที่ดีให้กับตนเอง แสดงความเข้าใจเอื้ออาทรต่อผู้อื่น และการมีทักษะทางสังคมที่ถูกต้องเหมาะสมกับกาลเทศะ

สรุปได้ว่า ทฤษฎีหรือแนวคิดเกี่ยวกับ EQ แบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2548) ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับ EQ ที่เน้นเกี่ยวกับคุณลักษณะ (Trait EQ Approach) ซึ่งร่วมเอาความรู้ ความสามารถ ทักษะ การปรับตัว และบุคลิกภาพสำคัญๆ เข้าศึกษาไว้ในโมเดลด้วย เป็นโมเดลผสมหลายสรวพลิง (Mixed Model) ซึ่งมองว่า EQ เป็นคุณลักษณะเชิงจิตพิสัยและบุคลิกภาพ หรือที่เรียกกันว่า non-cognition นักจิตวิทยาการที่เป็นตัวแทนของแนวคิดกลุ่มนี้คือ BarOn, Cooper&Sawaf
2. แนวคิดเกี่ยวกับ EQ ที่เน้นสมรรถนะ (Competencies-based EQ Approach) มอง EQ ว่าเป็นสิ่งที่ฝึกฝนพัฒนาได้ เป็นความสามารถเฉพาะตัวบุคคลที่จะมีและตอบโต้กับสิ่งแวดล้อม ผู้อื่นก็สามารถสังเกตเห็นและรับรู้ได้ นักวิชาการที่เป็นตัวแทนของแนวคิดกลุ่มนี้คือ Goleman
3. แนวคิดที่พิจารณาว่า EQ คือความสามารถแสดงออก (Ability – based EQ Approach) มองว่า EQ เป็นส่วนหนึ่งของสติปัญญา อารมณ์ต้องเกื้อกูลสติปัญญา ช่วยสมองคิดและตัดสินใจ ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของความรู้ ความเข้าใจ เป็นความสามารถที่ถือเป็นทักษะและขีดความสามารถเป็นอะไรมากกว่าทักษะทางสังคม นักวิชาการที่เป็นตัวแทนของแนวคิดกลุ่มนี้คือ Mayer, Caruso และ Salovey

### องค์ประกอบของเขาวนอารมณ์

ซาโลเวย์ และเมเยอร์ (Salovey & Mayer, 1990, อ้างถึงใน ทศพร ประเสริฐสุข, 2542) เสนอองค์ประกอบของ EQ เป็น 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. Self – Awareness หมายถึง การตระหนักรู้ตนเอง เป็นการรับรู้และเข้าใจความรู้สึกนึกคิดและอารมณ์ของตนตามความเป็นจริง และสามารถควบคุมอารมณ์และความรู้สึกของตนเองได้
2. Managing Emotion คือ ความสามารถในการบริหารจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์เพื่อไม่ให้เกิดความเครียด มีเทคนิคในการคลายเครียด หรือการที่สามารถทำให้อารมณ์ชุ่มฉ่ำหายไปได้โดยเร็ว
3. Recognizing Emotion in Other คือการรับรู้อารมณ์ความต้องการของผู้อื่น เห็นอกเห็นใจผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรา และสามารถแสดงออกได้อย่างเหมาะสม
4. Motivating Oneself เป็นความสามารถในการจูงใจตนเอง สามารถควบคุมความต้องการและแรงกระตุ้นได้อย่างเหมาะสม สามารถรอคอยการตอบสนองความต้องการเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ดีกว่า มองโลกในแง่ดี สามารถจูงใจและให้กำลังใจตนเองได้
5. Handling Relationship เป็นความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับคนรอบข้างได้ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลรอบข้าง

โกลแมน (Goleman, 1998) ได้กำหนดกรอบแนวคิด EQ ออกเป็น 2 สมรรถนะใหญ่ๆ คือ

1. **สมรรถนะทางสังคม** เป็นการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 2 องค์ประกอบ คือ
  - 1.1 การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (empathy) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความต้องการความรู้สึก และความห่วงใยของผู้อื่นดังนี้
    - การเข้าใจผู้อื่น ตระหนักรู้ถึงความรู้สึกนึกคิดและมุมมองของผู้อื่น สนใจผู้อื่นมากขึ้น รวมทั้งความวิตกกังวลของบุคคลอื่นด้วย
    - มีจิตใจใฝ่บริการ รับรู้คาดคะเนและตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น หรือผู้ที่มาติดต่อสัมพันธ์กับเราได้ดี
    - ส่งเสริมผู้อื่น ทราบความต้องการและช่วยพัฒนาให้เขามีความรู้ความสามารถให้ถูกทาง
    - ให้ออกาสผู้อื่น สามารถมองเห็นความเป็นไปได้จากการมองเห็นความแตกต่างของตน และไม่ถือเอาถือเอา

- ตระหนักรู้ถึงทัศนคติความคิดเห็นของกลุ่ม และสามารถคาดคะเนสถานการณ์ในด้านความสัมพันธ์ของบุคคลในกลุ่มได้

1.2 ทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์ (human relations) เป็นความคล่องในการติดต่อกับผู้อื่น เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีโดยสามารถแสวงหาความร่วมมือจากผู้อื่นได้ ประกอบด้วย

- ความสามารถในการโน้มน้าวใจ สามารถแสดงวิธีการโน้มน้าวความคิดเห็นของบุคคลอื่นได้อย่างนุ่มนวล แนบเนียน และได้ผล

- มีการสื่อความที่ดี ชัดเจน นุ่มนวล ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

- มีความเป็นผู้นำ สามารถโน้มน้าวใจหรือผลักดันกลุ่มได้ดี ถูกทิศทาง

- สามารถกระตุ้น เร้าริเริ่ม ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี ซึ่งในทางการบริหารเรียกว่า การบริหารการเปลี่ยนแปลง

- สามารถบริหารความขัดแย้งได้ดี เจรจาต่อรองแก้ไข หาทางยุติข้อขัดแย้งได้อย่างเหมาะสม

- สร้างสายสัมพันธ์ เสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติภารกิจให้บรรลุเป้าหมาย

- ทำงานเป็นทีมร่วมมือกันเพื่อบรรลุเป้าหมาย

- สร้างสมรรถนะของทีมงาน ให้เกิดพลังร่วมมือ

**2. สมรรถนะส่วนบุคคล** เป็นสมรรถนะในการบริหารจัดการกับตนเองได้อย่างดี ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 3 องค์ประกอบ คือ

2.1 การตระหนักรู้ตนเอง (Self-Awareness) เป็นการตระหนักรู้ความรู้สึกและความโน้มเอียงของตนเอง หรือที่เรียกว่าเป็นผู้ที่มีสติ สามารถหยั่งรู้โดยการสำรวจตนเองรู้ถึงความเป็นไปได้ของตนเองต่อการตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ รอบตัว และความพร้อมของตนเอง ประกอบไปด้วย

- เป็นผู้รู้เท่าทันอารมณ์ของตนเอง รู้ถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความรู้สึกนั้น ๆ และคาดคะเนผลที่จะเกิดตามมาได้

- สามารถประเมินตนเองได้อย่างถูกต้อง รู้จุดเด่น และข้อจำกัดของตนเอง

- มีความมั่นใจในตนเอง เชื่อมั่นในความสามารถและความมีคุณค่าของตนเอง

2.2 การควบคุมตนเอง (Self – Regulation) เป็นการจัดการกับภาวะอารมณ์ที่ฉุนเฉียว รวมถึงแหล่งที่มาจากภายในของตนเองได้

- การควบคุมตนเอง สามารถตรวจสอบ และทำลายภาวะอารมณ์หรือความ  
 อึดใจยวต่างๆ ได้

- เป็นผู้ที่คงไว้ซึ่งความซื่อสัตย์เป็นที่ไว้วางใจ เป็นผู้ที่เน้นที่จะทำอะไร โดยรักษา  
 คุณงามความดีเป็นหลัก

- เป็นผู้มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของตนเอง  
 - มีความสามารถในการปรับตัว ยืดหยุ่นในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลงต่างๆ  
 - ชอบสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เปิดใจกว้างกับความคิดแนวทางและข้อมูลใหม่ ๆ เปิด  
 ใจ อย่างมีความสุข

2.3 การสร้างแรงจูงใจ และจูงใจตนเองได้ เพื่อเป็นแนวโน้มทางอารมณ์ที่เกื้อหนุน  
 ต่อการมุ่งสู่เป้าหมาย ประกอบด้วย

- มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ โดยพยายามทำภารกิจต่างๆ มีการปรับปรุงให้สู่มาตรฐาน  
 อันดีเลิศ

- มีความจงรักภักดี ยึดมั่นกับเป้าหมายของกลุ่ม และเป้าหมายขององค์การ  
 - คิดริเริ่ม และพร้อมที่จะปฏิบัติตามที่โอกาสจะอำนวย  
 - มองโลกในแง่ดี เผชิญกับปัญหาและอุปสรรคได้อย่างไม่ย่อท้อ จนสำเร็จบรรลุ  
 เป้าหมาย

คูเปอร์และซาวาฟ (Cooper & Sawaf ,1997) เสนอโครงสร้าง EQ Map เพื่อความ  
 สะดวกในการวัด ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก ดังต่อไปนี้

1. ความรู้รอบในอารมณ์ (emotional literacy) เป็นตัวทำให้เกิดการรับรู้การควบคุม  
 ตัวเองและมีความเชื่อมั่นในตนเองประกอบด้วย

- ความซื่อสัตย์ในอารมณ์ คือ รับรู้อารมณ์ตรงตามที่เป็น
- การสร้างพลังอารมณ์ คือ รวบรวมอารมณ์ให้เกิดพลังสร้างสรรค์
- ตระหนักรู้ในอารมณ์
- รับผลย้อนกลับของอารมณ์
- หยั่งรู้ด้วยตนเอง
- รับผิดชอบ
- สร้างสัมพันธ์เชื่อมโยง

2. ความเหมาะสมทางอารมณ์ ประกอบด้วย

- สร้างความเชื่อถือได้ให้เกิดแก่น

- มีความเชื่อ ศรัทธา และมีความยืดหยุ่น
- สร้างสรรค์อยู่ตลอดเวลา ไม่พอใจที่จะอยู่กับที่
- ความสามารถที่กลับสู่สภาพปกติ และเดินหน้า

3. ความลึกซึ้งทางอารมณ์ เป็นการสำรวจแนวทางที่จะปรับชีวิตและหน้าที่การงานให้เข้ากับศักยภาพและเป้าหมายของตัวเองประกอบด้วย

- ความผูกพันในงาน รู้รับผิดชอบและมีสติ
- มีเป้าหมายและศักยภาพที่โดดเด่น
- มีความซื่อตรง ทำงานอย่างซื่อสัตย์และยึดหลักจริยธรรม รักษามาตรฐานส่วนบุคคลทำตามที่พูดรักษาคำพูด ยอมรับข้อผิดพลาดที่ตนกระทำอย่างเปิดเผย
- สามารถโน้มน้าวใจบุคคลอื่นโดยปราศจากอำนาจ

4. ความกลมกลืนและความไปกันได้ทางอารมณ์ โดยใช้ สัญชาตญาณด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และสมรรถภาพที่จะเผชิญปัญหาและความกดดัน ประกอบด้วย

- การแสดงออกด้านการหยิ่งรู้
- สามารถคิดใคร่ครวญ
- การเล็งเห็นโอกาส
- การสร้างอนาคต

บาร์ออน (Bar-on, 1992) แบ่งองค์ประกอบของ EQ ออกเป็น 5 ด้าน 15 คุณลักษณะที่สำคัญๆ ดังนี้

1. ความสามารถภายในตน ซึ่งเป็นความสามารถที่มีองค์ประกอบย่อยดังนี้
  - ความสามารถในการเข้าใจภาวะอารมณ์ของตน
  - มีความกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นและความรู้สึกของตน
  - การตระหนักรู้งาน คือ มีสติ
2. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่
  - ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น
  - มีน้ำใจ เอื้ออาทร ห่วงใยผู้อื่น
  - ตระหนักรู้เท่าทัน ในความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น
3. ความสามารถในการปรับตัว ประกอบด้วย
  - ความสามารถในการตรวจสอบความรู้สึกของตน
  - เข้าใจสถานการณ์ต่างๆ และสามารถตีความได้ถูกต้อง ตรงตามความเป็นจริง

- มีความยืดหยุ่น ในความคิดและความรู้สึกของตนเป็นอย่างดี
  - มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและสถานการณ์เฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี
4. มียุทธวิธีในการจัดการกับความเครียดประกอบด้วย
- การจัดการกับความเครียด บริหารความเครียด
  - ควบคุมอารมณ์ได้อย่างดี แสดงออกได้อย่างเหมาะสม
5. การจูงใจตนเอง และสภาวะทางอารมณ์ ได้แก่
- การมองโลกในแง่ดี
  - การแสดงออกและมีความรู้สึกที่เป็นสุขที่สามารถสังเกตเห็นได้
  - สร้างความสนุกสนานให้เกิดแก่ตนเองและผู้อื่น

### ความสำคัญของเชาวน์อารมณ์ต่อการทำงาน

แชร์มิส (Chermis, 2005) ได้ทำการสรุปกรณีศึกษาเกี่ยวกับ EQ ในองค์กร เอาไว้ด้วยกัน 19 ประเด็น ซึ่งชี้ให้เห็นว่าควรส่งเสริมเรื่องเชาวน์อารมณ์ต่อพนักงานระดับล่างด้วย เนื่องจากกรณีศึกษาส่วนใหญ่ พบว่า การใช้เชาวน์อารมณ์เข้ามามีส่วนประกอบในการคัดเลือกบุคลากร สามารถทำนายความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้ เช่น กรณีศึกษา ดังต่อไปนี้

- กองทัพอากาศสหรัฐอเมริกา ได้ใช้แบบทดสอบ EQ-I ซึ่งพัฒนาโดย บาร์ฮอน ในการคัดเลือกเจ้าหน้าที่สรรหา พบว่า ผู้ที่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ ผู้ที่ได้คะแนนเชาวน์อารมณ์สูง ซึ่งส่งผลให้กองทัพสามารถประหยัดงบประมาณประจำปีได้ถึง 3 ล้านเหรียญ (ข้อมูลโดย Richard Handley and Reuven Bar-On)

- โบยาทซิส (Boyatzis, 1999) พบว่า ที่ปรึกษาด้านธุรกิจขององค์กรที่ปรึกษานานาชาติ ที่ได้รับการประเมินเรื่องเชาวน์อารมณ์ ที่ได้คะแนนประมาณ 9 ขึ้นไปจาก 20 สมรรถนะสามารถทำให้ลูกค้ามีผลกำไรกว่า 1.2 ล้านเหรียญ ซึ่งมากกว่าที่ปรึกษาท่านอื่นๆ

- สเปนเซอร์ (Spencer, 1997) จากการวิเคราะห์ผู้บริหารกว่า 300 ท่านจาก 15 องค์กรระดับโลก แสดงผลว่า คุณลักษณะทางเชาวน์อารมณ์ 6 ประการ ที่สามารถแยกผู้ที่โดดเด่นออกมาได้แก่ คุณลักษณะ ด้านความมีอิทธิพลต่อผู้อื่น ความเป็นผู้นำในทีม การตระหนักถึงองค์กร ความมั่นใจในตนเอง การกระตุ้นให้ประสบความสำเร็จ และ ลักษณะผู้นำ

- ในงานระดับกลาง (เสมียน, ช่าง) ผู้ที่ปฏิบัติงานได้สูงสุด จะมีประสิทธิภาพกว่าระดับล่าง 12 เท่า และ 85% มากกว่าผู้ปฏิบัติงานทุกๆไป ส่วนงานในระดับที่ซับซ้อนขึ้นไป (พนักงาน

ขายประกัน. ผู้จัดการฝ่ายบัญชี) จะมีประสิทธิภาพ มากกว่าผู้ปฏิบัติงานทั่ว ๆ ไปถึง 127% (Hunter, Schmidt, & Judiesch, 1990) จากการวิจัยกว่า 200 บริษัทและองค์กรแสดงให้เห็นว่า 1 ใน 3 ของความแตกต่างนี้มาจากทักษะทางเทคนิคและความสามารถในการคิด ในขณะที่ 2 ใน 3 เกี่ยวข้องกับเชาวน์อารมณ์ (Goleman, 1998)

- ที่บริษัท ลอรีอัล คัดเลือกตัวแทนขายโดยการนำเอาเชาวน์อารมณ์เข้ามาเป็นเกณฑ์ ส่วนพนักงาน คัดเลือกโดยใช้กระบวนการเดิม พบว่า ตัวแทนขายสามารถขายได้มากกว่าพนักงานขายถึง 91,370 เหรียญ อีกทั้งยังมีอัตราการออกจางานต่ำด้วย (Spencer & Spencer, 1993; Spencer, McClelland, & Kelner, 1997)
- บริษัทประกันรายใหญ่ ตัวแทนขายที่อ่อนนในเรื่องเชาวน์อารมณ์ เช่น ความมั่นใจ ความคิดริเริ่ม และการเอาใจใส่ความรู้สึกผู้อื่น และการเอาใจใส่ความรู้สึก สามารถขายได้โดยเฉลี่ย 34,000 เหรียญ ในขณะที่ผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูง 5 ใน 8 สมรรถนะที่สำคัญ สามารถขายได้ถึง 114,000 เหรียญ (Hay/Mcber Research and Innovation Group, 1997)
- ในบริษัทเครื่องดื่มน้ำยักษ์ใหญ่ ใช้วิธีมาตรฐานในการจ้างผู้บริหาร 50% ลาออกไปภายใน 2 ปี แต่เมื่อเริ่มมีการนำเอาเชาวน์อารมณ์เข้ามาใช้ในการคัดเลือก อัตราการลาออกลดลงเหลือเพียง 6% ใน 2 ปี อีกทั้ง ยังมีผลการปฏิบัติงานในระดับต้นๆ อีกด้วย (McClelland, 1999)
- การวิจัยของศูนย์ผู้นำทางความคิดสร้างสรรค์ พบว่า สาเหตุของความผิดพลาดในผู้บริหารเกี่ยวข้องกับการมีเชาวน์อารมณ์ในระดับต่ำ โดยเฉพาะใน 3 หัวข้อ อันได้แก่ ความสามารถในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลง ไม่สามารถทำงานร่วมกับทีมได้ และมีมนุษยสัมพันธ์ในระดับต่ำ
- หลังจากหัวหน้างานในโรงงานการผลิตแห่งหนึ่ง ได้รับการฝึกเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์ พบว่า พวกเขาเป็นผู้ฟังที่ดีขึ้น และสามารถช่วยพนักงานแก้ปัญหาด้วยตัวเอง และจำนวนอุบัติเหตุลดลงถึง 50% รวมทั้งเพิ่มเป้าหมายการผลิตถึง 250,000 เหรียญ (Pesuric & Byham, 1996) ในขณะที่โรงงานอีกแห่งหนึ่งซึ่งได้รับการฝึกคล้ายๆกัน สามารถเพิ่มการผลิตได้ถึง 17% (Porras & Anderson, 1981)

### การวัดเชาวน์อารมณ์

กรมสุขภาพจิต (2543) ได้สรุปเกี่ยวกับเครื่องมือวัดเชาวน์อารมณ์จากงานวิจัยที่เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย ไว้ดังนี้

1. EQ-I ของ Bar-on ซึ่งนิยมใช้กันมากกว่า 10 ปี เป็นแบบทดสอบที่คิดขึ้นเพื่อประเมินคุณสมบัติของบุคคลที่ทำให้เขามีภาวะทางอารมณ์ที่ดีกว่าบุคคลอื่น

2. Multifactor Emotional Intelligence Scale (MEIS) ของ เมเยอร์ คารูโซ และซาโลเวย์ (1998) เป็นแบบทดสอบความสามารถมากกว่าใช้เป็นการประเมินตนเอง ผู้รับการทดสอบจะได้ทำงานชุดหนึ่งทีสร้างขึ้นเพื่อวัดความสามารถของบุคคลในการรับรู้จากการเห็น บอกได้ว่าเป็นอะไร ความเข้าใจและการทำงานกับอารมณ์

3. Emotional Competence Inventory (ECI) เป็นแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ด้านต่างๆ โดยการให้คนที่รู้จักบุคคลใดบุคคลหนึ่งให้คะแนนประเมินบุคคลนั้น ในความมีประสิทธิภาพ 20 ด้านที่เสนอไว้ในการศึกษาวิจัยของโกลแมน

### 3. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

#### ความหมายของความพึงพอใจในงาน

จากการรวบรวมความหมายของความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยพบว่า ความหมายของความพึงพอใจในงานแบ่งออกเป็น 2 แนวทางได้แก่

แนวทางแรก ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็น ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน เช่น ชูลท์ส และ ชูลท์ส (Schultz & Schultz, 1994, p.271) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติทั้งทางบวกและทางลบ ที่แต่ละบุคคลมีต่องาน ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายๆอย่างเกี่ยวกับงาน สเป็คเตอร์ (Spector, 1996, p.204) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ตัวแปรทางทัศนคติ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า บุคคลรู้สึกอย่างไรต่องานในแต่ละด้าน และโดยรวม กล่าวง่ายๆ ว่า ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงาน นั้นหมายถึง บุคคลชอบงานของพวกเขา ริกกิโอ (Riggio, 2003, p.217) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานประกอบไปด้วย ความรู้สึกและทัศนคติที่บุคคลหนึ่งมีต่องานของเขา ไม่ว่าจะป็นด้านดีหรือไม่ดี ทั้งในแง่บวกและลบ ซึ่งมุมมองต่างๆเกี่ยวกับงานนั้นมีผลต่อการพัฒนาความรู้สึกด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

แนวทางที่สอง ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เกิดจากการรับรู้ของพนักงาน ว่าพวกเขาได้รับในสิ่งที่พวกเขาต้องการ เช่น ลูธาน (Luthans, 1998, p.144) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานคือผลจากการรับรู้ของพนักงานว่าพวกเขาได้รับในสิ่งที่พวกเขาให้ความสำคัญหรือไม่ ล็อค (Locke, 1976, p.1304 quoted in Anderson et. al., 2001, p.26 อ้าง

ถึงใน ชาวลัทธิ, น. 15) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นความรู้สึกทางบวกของพนักงานซึ่ง เกิดจากการประเมินตัวเอง หรือประสบการณ์จากการทำงานของพนักงาน

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำ ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ที่บุคคลได้รับจากการทำงาน อันเป็นความรู้สึกทางบวก ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล อีกทั้งจะส่งผลให้พนักงานแสดงพฤติกรรมที่เป็นที่พึงประสงค์ขององค์กรเช่น การไม่ขาดงาน ไม่มาสาย

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานที่ผ่านมา นั้น โดยส่วนใหญ่ผู้ศึกษามักจะศึกษาความพึงพอใจในงานในแง่มุมที่เป็นทัศนคติต่องาน (Job Satisfaction as Job Attitude) ซึ่งมีความเชื่อว่าความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องของความรู้สึกต่องานที่ทำ ซึ่งจะมีความแตกต่างกันออกไป เนื่องจากมีตัวแปรหรือปัจจัยหลายประการที่ทำให้พนักงานมีความรู้สึกต่องานแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพื้นฐานความต้องการ ความคาดหวัง และประสบการณ์ที่ผ่านมาของแต่ละบุคคล

จากงานวิจัยที่ผ่านมา ได้แบ่งความพึงพอใจในงานในแง่มุมนี้ออกเป็น 2 มุมมอง (David, 1994, p.281) ได้แก่

1.1 ความพึงพอใจในงานต่อองค์ประกอบแต่ละด้าน (component or facet satisfaction) มีข้อสันนิษฐานว่า ความพึงพอใจในงานจะประกอบด้วยทัศนคติต่องานด้านต่างๆ ทั้งทางบวกและลบ ซึ่งไม่ได้มีความสำคัญเท่ากันทั้งหมด

1.2 ความพึงพอใจในงานโดยรวม (overall satisfaction) เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจภายในของแต่ละบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ที่บุคคลประสบ คือ ถ้ามีประสบการณ์ในเรื่องที่ดี เช่น มีเพื่อนร่วมงานดี ได้ค่าตอบแทนที่ดี มีหัวหน้างานที่ให้ความสนับสนุน และ งานที่ดึงดูดใจ จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจจากภายใน ในทางกลับกัน ถ้ามีประสบการณ์ที่ไม่ดี เช่น ค่าตอบแทนต่ำ งานน่าเบื่อ และ มีความเสี่ยงสูง จะส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจ

จากที่ผู้วิจัยได้ค้นคว้าในเรื่องความพึงพอใจในงาน พบว่าทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและมีความสำคัญต่อการศึกษารื่องความพึงพอใจในงาน คือทฤษฎีทางแรงจูงใจ (Motivation Theories) ชูลท์ส และ ชูลท์ส (Schultz and Schultz, 1994, p.256) กล่าวว่า ทฤษฎีและงานวิจัยทางจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การในเรื่องแรงจูงใจ และ ความพึงพอใจในงาน ค้นคว้าเพื่อที่จะทำให้พนักงานบรรลุถึงความพึงพอใจในชีวิตการทำงาน แทนที่จะพบกับความผิดหวัง

ทฤษฎีทางแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน แบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มทฤษฎีที่เน้นเนื้อหา (Content Theories) ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ ทฤษฎีสอง

ปัจจัย และ ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ อีกกลุ่มคือทฤษฎีที่เน้นกระบวนการ (Process Theories) ได้แก่ ทฤษฎีความคาดหวัง ทฤษฎียุติธรรม

ผู้วิจัยจึงขอเสนอเนื้อหาของทฤษฎีทางแรงจูงใจอันจะมีผลต่อความพึงพอใจในงาน ตามที่กล่าวไปข้างต้น ดังต่อไปนี้

### 1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์(Maslow's Hierachy Theory)

อาจจะกล่าวได้ว่า ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์นี้ เป็นทฤษฎีที่เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายที่สุดในบรรดาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคล ซึ่งมาสโลว์ได้แยกทฤษฎีความต้องการออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ความต้องการในสิ่งที่ขาดแคลน (Deficiency Needs) และ ความต้องการที่จะเจริญเติบโตก้าวหน้า (Growth Needs) (Maslow 1968, quoted in Porter et al, 2003, p.6)

ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ทั้ง 5 ขั้นซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้ (Porter et al, 2003, p.7)

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานในสิ่งที่จำเป็นต่อชีวิต ไม่ว่าจะเป็นอากาศ อาหาร น้ำ การนอนหลับพักผ่อน หรืออื่นๆ ซึ่งเมื่อปรับให้เข้ากับการทำงานแล้ว ความต้องการด้านนี้จะเกี่ยวข้องกับสภาพการทำงาน เช่น อุณหภูมิที่เหมาะสม อากาศที่สะอาด เป็นต้น

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัยและความมั่นคง เป็นความต้องการในความคงที่ ความมั่นคง เป็นอิสระจากการถูกคุกคามทางอารมณ์ และ ปลอดภัยจากอุบัติเหตุ ซึ่งในการทำงาน หมายถึงการมีสภาพการทำงานที่ปลอดภัย และมีงานที่มั่นคง

3. ความต้องการทางด้านความรักหรือเป็นที่รักใคร่ชอบพอ เป็นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ซึ่งในการทำงาน หมายถึงการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน หรือ รู้สึกว่าเป็นผู้นำ เป็นศูนย์กลางของพนักงาน นั่นคือได้รับการยอมรับนั่นเอง

4. ความต้องการได้รับการยอมรับนับถือจากสังคม เป็นความต้องการที่จะมีความรู้สึกยอมรับนับถือในตนเอง มีความเคารพตัวเอง รวมถึงได้รับการยอมรับ ยกย่องจากผู้อื่น ซึ่งในการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการได้ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นไปและการประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

5. ความต้องการที่จะบรรลุความต้องการสูงสุดของตนเอง เป็นความต้องการที่จะเติมเต็มความต้องการของตนเอง ซึ่งทำให้บุคคลรู้สึกได้ถึงศักยภาพเต็มที่ของตนเอง ในองค์กร จะเกี่ยวข้องกับการมอบหมายงานที่ทำหายซึ่งจะต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือเป็นนวัตกรรมใหม่ๆ

จากแนวคิดข้างต้น กล่าวได้ว่า มนุษย์มีความต้องการเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ โดยเฉพาะหากความต้องการของเขาได้รับการตอบสนองแล้ว จะมีความต้องการในด้านที่สูงขึ้นไปอีก แต่เมื่อเปรียบเทียบกับคนในองค์กรแล้ว ความต้องการของแต่ละบุคคลอาจไม่เท่ากันตามตำแหน่งหน้าที่การงาน อาจมีเพียงตำแหน่งในบางระดับเท่านั้นที่มีความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไป เช่น ความต้องการได้รับการยอมรับนับถือจากสังคม ดังนั้น องค์กรจำเป็นต้องหมั่นสำรวจว่าองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานหรือไม่ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน

## **2. ทฤษฎีสองปัจจัย(Herzberg's Two Factor Theory)**

เฮิร์ซเบิร์ก พัฒนาทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจโดยเน้นที่บทบาทของความพึงพอใจที่สามารถอธิบายถึงแรงจูงใจของพนักงาน (Herzberg, 1966; Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959 quoted in Riggio, 2000, p.195) เขาค้นพบว่าความพึงพอใจในงานและความไม่พึงพอใจในงานมีมิติต่างๆ เป็นอิสระและแยกจากกันโดยสิ้นเชิง จากการสำรวจพนักงานบริษัทจำนวนมากโดยการให้พวกเขาอธิบายถึงความรู้สึกพอใจและไม่พอใจเกี่ยวกับงาน แล้วพบว่าปัจจัยซึ่งเมื่อได้รับจะทำให้พวกเขาพึงพอใจในงาน เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงาน อันได้แก่ ประเภทของงาน ระดับความรับผิดชอบซึ่งเกี่ยวข้องกับงาน และโอกาสที่จะเป็นที่รู้จัก ความก้าวหน้า และการประสบความสำเร็จส่วนบุคคล

และอีกปัจจัยเมื่อไม่ได้รับจะเป็นสาเหตุให้พวกเขาไม่พึงพอใจในงาน เรียกว่า ปัจจัยอนามัย (Hygienes) คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับส่วนที่พนักงานจะต้องได้รับการปฏิบัติงาน อันได้แก่ ผลประโยชน์ต่างๆ สภาพการทำงานทั้งทางด้านกายภาพและสังคม ลักษณะผู้บังคับบัญชา เงินเดือนที่ได้รับ และนโยบายของบริษัท (Riggio, 2003,p.196)

จากแนวคิดข้างต้น สามารถช่วยให้องค์กรสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุที่อาจจะทำให้พนักงานพอใจหรือไม่พอใจอันเนื่องมาจากสิ่งที่ได้รับจากองค์กรได้

**3. ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์** (แมคเคลแลนด์ 1961, 1962, 1965a, 1965b, 1971 quoted in Porter et al, 2003, p. 11) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีความต้องการ ซึ่งเขาได้เสนอว่าความต้องการของบุคคลเกิดจากการเรียนรู้จากเหตุการณ์ซึ่งเป็นประสบการณ์ในชีวิต ซึ่งเขาได้แบ่งความต้องการออกเป็น 4 หัวข้อ ได้แก่

1) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Need of Achievement : nAch) แมคเคลแลนด์ (McClelland, Atkinson, Clark, &Lowell, 1953 quoted in Porter et al, 2003, p. 11) ให้คำจำกัดความว่า คือ พฤติกรรมในเรื่องการแข่งกับมาตรฐานความดีเลิศ และบ่งชี้ว่าบุคคลที่มีความต้องการประสบความสำเร็จสูง จะมีคุณลักษณะส่วนบุคคล 4 ประการ ต่อไปนี้ (1) จะมีความต้องการอย่างแรง

กล้าที่จะแสดงความรับผิดชอบต่อการค้นหาทางแก้ปัญหาหรือ การปฏิบัติงาน (2) มีแนวโน้มที่จะตั้งเป้าหมายที่ยากและเสี่ยง (3) ต้องการทราบถึงผลสะท้อนของงานที่เป็นรูปธรรม (4) มีความมุ่งมั่นที่จะทำให้งานประสบความสำเร็จ

2) แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Need of Power : nPow) เป็นความต้องการที่จะควบคุมสิ่งแวดล้อม มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้อื่น รวมถึงรับผิดชอบพวกเขา ซึ่งบุคคลที่มีความต้องการด้านนี้สูงจะมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้ (1) ต้องการที่จะกำกับควบคุมบุคคลอื่น และ (2) มีความเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างผู้นำและผู้ตาม

3) แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ (Need of Affiliation : nAff) เป็นความต้องการเป็นที่ดึงดูดใจต่อผู้อื่น โดยต้องการที่จะได้รับการยืนยันว่าได้รับการยอมรับจากผู้อื่น (Birch & Veroff, 1966, quoted in Porter et al, 2003, p.11) บุคคลที่มีความต้องการด้านนี้สูงจะมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้ (1) มีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะได้รับการยอมรับและความมั่นใจจากผู้อื่น (2) มีแนวโน้มที่จะคล้อยตามความต้องการและบรรทัดฐานของผู้อื่นหากโดนกดดันจากผู้ที่มีความสำคัญต่อเขา (3) มีความสนใจต่อความรู้สึกของผู้อื่นอย่างจริงจัง

4) แรงจูงใจใฝ่อิสระ (Need of Autonomy : nAut) เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระซึ่งบุคคลที่มีความต้องการด้านนี้สูงจะมีลักษณะ ต้องการทำงานคนเดียว ชอบที่จะควบคุมการทำงานของตนเอง และไม่ต้องการที่จะรู้สึกยึดติดกับกฎระเบียบและกระบวนการ

จากแนวคิดข้างต้น กล่าวถึง การแสดงออกของพฤติกรรมของบุคคลที่จะมาจากแรงจูงใจภายในของบุคคลที่มีความต้องการในด้านต่างๆ ที่ต้องการได้รับการตอบสนอง แต่ในทั้งนี้ยังต้องมีปัจจัยอื่นๆ ประกอบกัน เนื่องจาก การตอบสนองต่อแรงจูงใจด้านใดเพียงด้านเดียว อาจยังไม่เพียงพอต่อการเกิดความพึงพอใจ เช่น หากบุคคลได้รับการตอบสนองในเรื่อง แรงจูงใจใฝ่อำนาจ ซึ่งยอมเป็นบุคคลในระดับผู้บังคับบัญชา หากแต่บุคคลนั้นกลับไม่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ และไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อบุคคลใบบังคับบัญชา อาจจะนำมาซึ่งปัญหาในการบริหารจัดการ ซึ่งอาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจขึ้นได้

**4. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)** ทฤษฎีนี้มีข้อสันนิษฐานว่า บุคคลจะมีเหตุผลในการเลือกปฏิบัติงานของพวกเขาอยู่เสมอ พนักงานจะประเมินพฤติกรรมในการทำงานต่างๆ แล้วเลือกปฏิบัติในสิ่งที่จะนำไปสู่รางวัลหรือผลตอบแทนที่พวกเขาคาดหวังไว้ มีส่วนประกอบดังต่อไปนี้ (Vroom, 1964, quoted in Porter et al, 2003, p.13-14)

1. Outcomes คือ ผลลัพธ์ที่คาดหวังไว้

2. Valence คือ คุณค่าของผลลัพธ์ที่คาดหวังไว้ซึ่งจะดึงดูดความสนใจของแต่ละบุคคล

3.  $E \rightarrow P$  Expectancy (Effort – Performance Expectancy) คือ ความคาดหวังว่า ถ้ามีความพยายาม จะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงาน ซึ่งบุคคลจะประเมินความเป็นไปได้ของความพยายามของเขาจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่เป็นที่ต้องการหรือไม่

4.  $P \rightarrow O$  (Performance – Outcome Expectancy) คือ บุคคลมีความคาดหวังว่า ผลการปฏิบัติงานที่ดีจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

กล่าวได้ว่าทฤษฎีนี้มีอิทธิพลต่อระดับการจูงใจของบุคคล ซึ่งสามารถคำนวณได้ ดังนี้

$$\text{Level of Motivation} = (E \rightarrow P) \times (P \rightarrow O) \times V$$

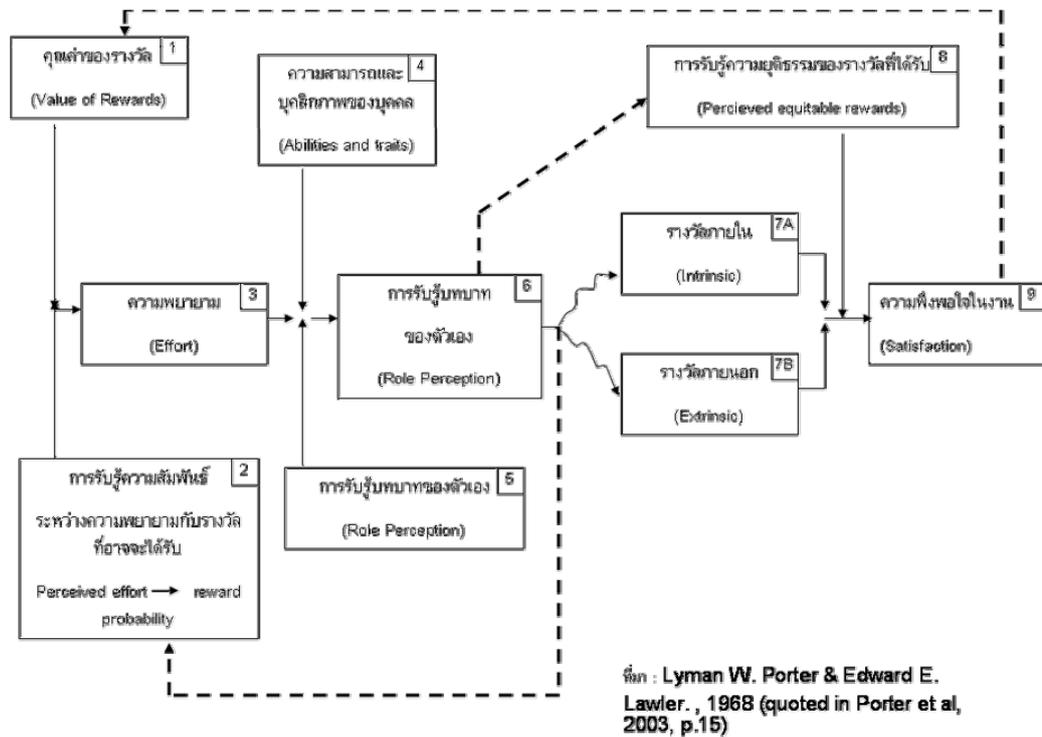
จากแนวคิดข้างต้น หากองค์กรนำไปปรับใช้ในการเพิ่มแรงจูงใจสำหรับพนักงาน โดยการสำรวจความคาดหวังและคุณค่าของผลลัพธ์ของพนักงาน จะทำให้องค์กรสามารถวางแผนเพิ่มความพึงพอใจในงานให้กับพนักงานได้

### 5. แนวคิดเรื่องความพึงพอใจของพอร์ตเตอร์ และลอว์เลอร์ (Porter-Lawler Model)

เป็นโมเดลที่พอร์ตเตอร์และลอว์เลอร์(1968, quoted in Porter et al, 2003, p.15) สร้างขึ้นใหม่โดยขยายจากโมเดลเรื่องความคาดหวังของ วูม ซึ่งพวกเขาเห็นด้วยกับวูมในเรื่องความพยายามของพนักงานมีความข้องเกี่ยวกับคุณค่าที่พนักงานให้กับผลลัพธ์ที่พวกเขาคาดหวัง ซึ่งพนักงานเชื่อว่าความพยายามของพวกเขาจะบรรลุซึ่งรางวัลเหล่านั้น แต่พอร์ตเตอร์และลอว์เลอร์ เน้นว่าความพยายามไม่จำเป็นต้องส่งผลถึงผลการปฏิบัติงาน พวกเขาโต้แย้งว่าความสัมพันธ์ระหว่าง คุณค่าของผลลัพธ์กับความคาดหวัง คือเรื่องหนึ่ง และ ความพยายามหรือการจูงใจ ก็คืออีกเรื่องหนึ่ง

ซึ่งโมเดลได้อธิบายถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ที่มุ่งไปที่คุณค่าของรางวัลที่ได้รับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การรับรู้ความยุติธรรมของรางวัลที่ได้รับ รางวัลภายใน และรางวัลภายนอก ที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจในงานโดยตรง ดังนั้น องค์กรจึงควรตระหนักถึงความสำคัญของคุณค่าของรางวัลที่ให้กับพนักงานที่จะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานได้

ภาพที่ 2.1  
แผนภาพแสดงตัวแบบจำลองของพอร์เตอร์และลอว์เลอร์



### องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน

สมิธ และ คณะ (Smith, Kendall, Hulin, quoted in Luthans F., 1998, p. 144) ได้ อธิบายถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานว่ามี 5 ด้าน ด้วยกัน ได้แก่

1. ด้านตัวงาน กล่าวถึง ลักษณะงานที่ทำ ทำให้บุคคลรู้สึกว่างานมีความน่าสนใจ มีโอกาสในการเรียนรู้เพิ่มเติม และสามารถที่จะรับผิดชอบได้
2. ค่าตอบแทน กล่าวถึง รายได้ที่ได้รับจะต้องยุติธรรมและเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับองค์การอื่น
3. โอกาสในการเลื่อนขั้น กล่าวถึง โอกาสในความก้าวหน้าต่อไปในองค์การ
4. การบังคับบัญชา กล่าวถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาที่จะสนับสนุนในเรื่องเทคนิคและพฤติกรรมในการทำงาน

5. เพื่อนร่วมงาน กล่าวถึง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ในการสนับสนุนทั้งด้านเทคนิคการทำงานและสังคม

### ความสำคัญของความพึงพอใจในงาน

ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่นักวิจัยในสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การให้ความสนใจศึกษามากกว่า 30 ปี (ชวลลันธู, 2548, น.15) มีงานวิจัยหลายงานที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงาน ในฐานะตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อตัวแปรอื่น ซึ่งจะมีผลต่อผลประโยชน์ขององค์การ เช่น ความผูกพันต่อองค์การ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ความพึงพอใจในงานส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งสามารถสันนิษฐานได้ว่าบุคคลที่มีความพึงพอใจในงานสูง จะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมในการทำงานด้านบวก เช่น มีประสิทธิภาพในการทำงานสูง แนวโน้มในการลาออกต่ำ อัตราการขาดงานต่ำ (Schultz and Schultz, 1994, p. 283) โดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งจะส่งผลการคงอยู่กับองค์การ

มีงานวิจัยหลายงานที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ในฐานะตัวแปรที่จะส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ หรือแม้แต่การศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การโดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อ

พฤติกรรมคงอยู่กับองค์การนี้เอง ที่เป็นเป้าหมายสำคัญขององค์การที่ต้องการจะรักษาทรัพยากรบุคคลให้คงอยู่กับองค์การไปนานๆ โดยเฉพาะบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และมีผลการปฏิบัติงานดี ดังนั้นความพึงพอใจของพนักงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์การจะให้ความสำคัญ เพราะเป็นปัจจัยที่จะส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งจะส่งผลการคงอยู่กับองค์การต่อไป

ความพึงพอใจในชีวิต ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ความพึงพอใจในงานส่งผลถึง เนื่องจากงานเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิต ซึ่งหากเกิดความพึงพอใจในงานย่อมจะส่งผลถึงความพึงพอใจในชีวิตได้

## การวัดความพึงพอใจ

จากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมา พบว่าแบบวัดความพึงพอใจในงานที่สร้างเป็นมาตรฐาน และมีผู้นำไปใช้อย่างกว้างขวางฉบับหนึ่ง คือ แบบวัดดัชนีพรรณนางาน (Job Descriptive Index – JDI) ของสมิทและคณะ (Smith, Kendall and Hulin, 1969, อ้างถึงใน เมธี, 2542, น. 16) ที่สร้างขึ้นครั้งแรกในปี 1969 และได้มีการปรับปรุงใหม่ในปี 1985 โดยวัดความพึงพอใจในงาน แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านรายได้ ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชาและด้านเพื่อนร่วมงาน แบบวัดจะประกอบไปด้วย คำคุณศัพท์ หรือข้อความที่อธิบายลักษณะงานในแต่ละด้าน โดยที่ด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน มีด้านละ 18 ข้อ ส่วนด้านรายได้ และด้านโอกาสก้าวหน้า มีด้านละ 9 ข้อ รวมเป็น 72 ข้อ

อภิสิทธิ์ อนันตนาถรัตน์ (2539) ได้พัฒนาแบบวัดความพึงพอใจ โดยใช้แบบวัดดัชนีพรรณนางาน JDI (Job Descriptive Index) และ แบบวัดลักษณะงานทั่วไป JIG (Job in General) ตามแนวคิดของสมิทและคณะ (Smith, 1985, อ้างถึงใน อภิสิทธิ์, 2539, น.41) ซึ่งแบ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน มี 17 ข้อ ด้านรายได้ มี 8 ข้อ ด้านโอกาสก้าวหน้า มี 9 ข้อ ด้านผู้บังคับบัญชา มี 17 ข้อ ด้านผู้ร่วมงาน มี 18 ข้อ และด้านลักษณะงานทั่วไป มี 18 ข้อ รวมเป็น 90 ข้อ และได้รับการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ถูกต้องเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยศาสตราจารย์ชัยพร วิชชาวุธ แล้วนำไปหาคุณภาพของเครื่องมือกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทประกันวินาศภัยต่างๆ ที่เป็นนักศึกษาของสถาบันประกันภัยไทย จำนวนทั้งสิ้น 89 คน มาคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อ กับผลรวมของข้อกระทงอื่นทั้งหมดของแบบวัดความพึงพอใจในแต่ละด้าน (Corrected Item-Total Correlation) แล้วนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ความคงที่ภายในแบบแอลฟา (Cronbach's Coefficient of Internal Consistency) โดยคำนวณตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน และเนื่องจากแบบวัดความพึงพอใจในด้านรายได้ และด้านโอกาสก้าวหน้า มีจำนวนข้อกระทงด้านละ 9 ข้อ ดังนั้นการคิดคะแนนในด้านรายได้ และด้านโอกาสก้าวหน้า ผู้วิจัยจะนำผลรวมคะแนนในแต่ละด้านมาคูณกับ 2 ค่าที่ได้จะเป็นคะแนนในด้านนั้นๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่นเดียวกับที่ สมิทได้ดำเนินการไว้ ผลการวิเคราะห์พบว่า ความพึงพอใจในงานของแบบวัดดัชนีพรรณนางาน (Job Descriptive index – JDI) ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านรายได้ ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .81 .88 .87 .88 .90 ตามลำดับ และ ความพึงพอใจในงานของแบบวัดลักษณะงานทั่วไป (Job in General – JIG) มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .88 ทั้งนี้ได้ตัดข้อกระทงที่ไม่มี

คุณภาพของความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านรายได้ ด้านผู้บังคับบัญชา ออกด้านละ 1 ข้อ คงเหลือข้อกระทงที่มีคุณภาพทั้งสิ้น 87 ข้อ

ชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์ (2548) ได้ปรับปรุงและพัฒนาแบบวัดความพึงพอใจในงาน โดยอ้างอิงแบบวัดดัชนีพรรณนางาน JDI (Job Descriptive) ของสมิธ (Smith, 1985) บางส่วน โดยมีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และมีการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ของแบบวัดโดยการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 8 คน แล้วนำไปทดลองใช้กับพนักงานของบริษัทในเครือซิเมนต์ไทย ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 55 คน และคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อ กับคะแนนรวมของข้ออื่นในมาตรวัด (Corrected item – total correlation) แล้วจึงนำมาคำนวณค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดด้วยวิธีความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ผลการวิเคราะห์พบว่า แบบวัด ความพึงพอใจในงานทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านพลังจูงใจในงาน ด้านผลตอบแทน ด้านความก้าวหน้า ด้านหัวหน้างาน และด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าความเที่ยง เท่ากับ .83 .69 .72 .84 และ .77 ตามลำดับ ทั้งนี้ได้มีการตัดข้อกระทงของความพึงพอใจในงาน ที่ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่าไม่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน และในบางข้อที่ค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ไม่ได้มาตรฐาน รวมข้อกระทงที่มีคุณภาพคงเหลือทั้งสิ้น 35 ข้อ

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจที่จะนำแบบวัดความพึงพอใจในงานที่ จินตนา พงษ์ศรีทอง (2546) ได้ปรับปรุงและพัฒนา ตามแนวคิดของ สมิธและคณะ (Smith, 1985) ประกอบกับแบบสอบวัดความพึงพอใจในงานของอภิสิทธิ์ อนันตนาถรัตน์ (2539) ซึ่งได้ผ่านกระบวนการหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยให้นักศึกษาปริญญาโทสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 12 คน เป็นผู้ประเมินข้อคำถามตามแบบวิธีการของลอวชี (Lawshé, 1975) และ ผ่านการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยการวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) มีข้อคำถามทั้งสิ้น 82 ข้อ ซึ่งแบ่งความพึงพอใจในงานออกเป็น 6 ด้าน มาปรับปรุง เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่าข้อคำถามมีความครอบคลุมตามเนื้อหาที่ต้องการวัดในเรื่องความพึงพอใจในงานและสามารถเข้าใจง่าย โดยผู้วิจัยแบ่งความพึงพอใจในงานออกเป็น 5 ด้าน โดยตัดความพึงพอใจในงานโดยรวมออก เนื่องจากผู้วิจัยมีความเห็นว่า ข้อคำถามในด้านความพึงพอใจในงานทั่วไป มีนัยยะที่ซ้ำซ้อนกับข้อคำถามในด้านความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน

#### 4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานการวิจัย

##### 4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในงาน

แบรม สเตน (Steijn, 2001) ศึกษาเรื่อง “ระบบการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และ ทศนคติของผู้ปฏิบัติงาน: ศึกษากรณีผลจากการทำงานเป็นทีม และไม่เป็นทีม” โดยแบ่งระบบการทำงานออกเป็น 4 ระบบ ได้แก่ 1) Tayloristic ซึ่งมีลักษณะไม่เป็นทีม และ ความเป็นอิสระต่ำ 2) ‘lean’ team มีลักษณะทำงานเป็นทีม แต่มีความเป็นอิสระต่ำ 3) professional มีลักษณะไม่เป็นทีม แต่มีความเป็นอิสระสูง และ 4) ‘sociotechnical’ team มีลักษณะทำงานเป็นทีม และมีความเป็นอิสระสูง ซึ่งมีแนวคิดว่าการทำงานเป็นทีมจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการคือ ความเป็นอิสระ และ ความซับซ้อน (อ้างถึง Spenner, 1985, De Witte and Steijn, 2000) พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในระบบที่ 1) รับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานและมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าระบบอื่นๆ

ซูซานและคณะ (Suzanne, et al, 2001) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงาน และ ลักษณะงานที่หนักเกินไป สำหรับอาชีพบริการช่วยเหลือดูแลถึงบ้าน (home help services) เป็นการทบทวนวรรณกรรมและข้อเสนอสำหรับโมเดลที่เหมาะสมกับอาชีพ home help services ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า โมเดลที่มีเป้าหมายที่มุ่งจะพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน และเน้นในเรื่อง คุณลักษณะของงานและสภาพการทำงาน เป็นสำคัญ จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน

ซูเฟิน ชิว และ เชียวหลาน เซน (CHIU AND CHEN, 2005) ศึกษาถึง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อ พบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความหลากหลายของงาน นัยสำคัญของงาน ผลสะท้อนกลับจากงาน และความมีอิสระในงาน ( $r=.36, .43, .44$  and  $.41$  ตามลำดับ และ ทั้งหมด  $p<.001$ ) ยิ่งไปกว่านั้น ความพึงพอใจในงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ( $r=.38, .41$ , และ  $.25$  ตามลำดับ และ ทั้งหมด  $p<.001$ )

ประไพพร สิงหเดช (2539) ศึกษาเรื่อง “คุณลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: ศึกษากรณีข้าราชการกรมคุมประพฤติ” พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน ความก้าวหน้า

ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่ได้พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542) ศึกษาถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง แต่มีความพึงพอใจในงานด้านรายได้ และด้านโอกาสก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวก( $r=.2016, p<.001$ ) และไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่างความพึงพอใจในงานกับผลการปฏิบัติงาน

ศักดินา บุญเปี่ยม (2542) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ของความคาดหวังคุณภาพชีวิตในงานหลังจากเปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ กับความพึงพอใจในงานและคุณภาพชีวิตในงานปัจจุบันของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา” พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในงานปัจจุบัน และความคาดหวังคุณภาพชีวิตในงานอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังคุณภาพชีวิตในงานที่ระดับ  $r = .15$

ภัทรา แสงอรุณ (2543) ศึกษาเรื่อง “การรับรู้คุณภาพชีวิตงาน ที่ส่งผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ห่างไกลความเจริญ: กรณีศึกษาฐานทัพเรือพังงา พบว่า การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านยกเว้นด้านภาวะอิสระจากงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจและบรรทัดฐาน และด้านการคงอยู่

นฤมล ผ่องใส (2544) ทำการศึกษาเรื่อง “การศึกษความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความขัดแย้งระหว่างบทบาทงานและครอบครัวกับความพึงพอใจในชีวิตของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน” พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิต ( $r=.551, p<.01$ ) ความขัดแย้งระหว่างบทบาทงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในชีวิต ( $r=-.293, p<.01$ ) และตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ความพึงพอใจในชีวิต ได้แก่ความพึงพอใจในด้านตัวงาน ด้านรายได้ ด้านหัวหน้างาน และความขัดแย้งระหว่างบทบาทงานกับครอบครัว

จินตนา พงษ์ศรีทอง (2546) ทำการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับความพึงพอใจในงาน: ศึกษากรณีการรถไฟฟ้ายานสงมวลดชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)” พบว่า พนักงานรฟม.ส่วนใหญ่มีสัดส่วนของความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปาน

กลาง และมีความพึงพอใจในด้านการบังคับบัญชา และ ด้านโอกาสก้าวหน้า มากและน้อยที่สุด และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การทุกด้าน (ผลตอบแทน กระบวนการในการกำหนด ผลตอบแทน การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และระบบงาน) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พัชรา โพธิ์โพธิ์ (Patchara Popaitoon, 2547) ทำการศึกษาเรื่อง “องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน” โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้จัดการที่ทำงานด้านการจัดการระบบการสื่อสารไร้สายในประเทศไทย (Wireless communication) โดยศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน (ทักษะที่หลากหลาย งานที่เฉพาะเจาะจง งานที่มีความสำคัญ งานที่เป็นอิสระ และการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงาน) ด้านการเจริญเติบโตก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และ ด้านเพื่อนร่วมงาน พบว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้จัดการ คือ ลักษณะงานที่มีความสำคัญ การเจริญเติบโตก้าวหน้า และ ผู้บังคับบัญชา

สุภาร์ตน์ น้ำใจดี (2548) ทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตและปัญหาในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและแนวโน้มพฤติกรรมการลาออก ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต” พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านสังคมในการทำงาน ด้านเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัว มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน

ชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์ (2548) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยส่งผลต่อความผูกพันกับองค์การ โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อ” พบว่า ปัจจัยส่งผลต่อความผูกพันกับองค์การทุกปัจจัย ส่งผลผ่านผลรวมทุกด้านของความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงานอย่างน้อย 1 ด้านส่งผลไปสู่ความผูกพันกับองค์การ ผลรวมทุกด้านของความพึงพอใจในงาน เป็นตัวแปรสื่อจากปัจจัยส่งผลต่อความผูกพันกับองค์การทุกปัจจัย ไปสู่ความผูกพันกับองค์การทุกด้าน โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์การที่คัดเลือกมาใช้คือ การได้รับการยอมรับจากองค์การ ความเป็นที่พึงพิงได้ขององค์การ ภาวะผู้นำแบบปฏิรูป และการรับรู้ความยุติธรรม

## จากการรวบรวมงานวิจัยข้างต้นสามารถตั้งสมมติฐานในการวิจัยดังต่อไปนี้

### ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในงาน

เนื่องจากงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในงานโดยตรงมีไม่มากนัก ผู้วิจัยจึงจะทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันกับองค์กร และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแทน จากงานวิจัยของชวลัญญ์ เหล่าพูนพัฒน์ (2548) ที่พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรทุกปัจจัย (การได้รับการยอมรับจากองค์กร ความเป็นที่พึงพิงได้ขององค์กร ภาวะผู้นำแบบปฏิรูป และการรับรู้ความยุติธรรม) ส่งผลผ่านผลรวมทุกด้านของความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงานอย่างน้อย 1 ด้านส่งผลไปสู่ความผูกพันกับองค์กร ผลรวมทุกด้านของความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อจากปัจจัยส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรทุกปัจจัย ไปสู่ความผูกพันกับองค์กรทุกด้าน และงานวิจัยซูเฟิน ชิว และ เชี่ยวหลาน เซน (CHIU AND CHEN, 2005) ที่ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อ และพบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับคุณลักษณะของงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

จากงานวิจัยของจินตนา พงษ์ศรีทอง (2546) พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน และกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ซึ่งผู้วิจัยว่าผลตอบแทนเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความพึงพอใจในงาน หากพนักงานรับรู้ว่าการกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนและผลตอบแทนที่ได้รับมีความยุติธรรมดีแล้ว ย่อมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน

จึงตั้งสมมติฐานข้อ 1.1 ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

จากงานวิจัยของซูซานและคณะ (Suzanne, et al, 2001) ที่พบว่าคุณลักษณะของงานและสภาพการทำงานเป็นคุณสมบัติสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยเห็นว่าองค์กรควรให้ความสำคัญกับสภาพการทำงานและความปลอดภัย

ในการทำงานของพนักงาน โดยมีอุปสรรคที่ใช้ในการทำงานที่มีคุณภาพ และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพและชีวิตของพนักงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความมั่นใจและส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน

จึงตั้งสมมติฐานที่ 1.2 ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความปลอดภัยในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

จากงานวิจัยของประไพพร สิงหเดช (2539) พบว่า คุณภาพชีวิตด้านความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรา โพไพฑูรย์ (2547) และ สุภารัตน์ น้ำใจดี (2548) ที่พบว่าความเจริญเติบโตก้าวหน้าในงาน มีอิทธิพลและมีความสำคัญต่อความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยเห็นว่า ความเจริญเติบโตก้าวหน้า เป็นองค์ประกอบหนึ่งของความพึงพอใจในงาน พนักงานในองค์กรต่างต้องมีความคาดหวังที่จะก้าวหน้าและเจริญเติบโตในหน้าที่การงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ ซึ่งการที่พนักงานจะเจริญเติบโตและก้าวหน้าในงานได้นั้น จะต้องมีการพัฒนาศักยภาพให้เหมาะสมสำหรับตำแหน่งที่สูงขึ้นไป ดังนั้นหากพนักงานได้รับการตอบสนองของความคาดหวังนี้ ย่อมส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานอย่างแน่นอน

จึงตั้งสมมติฐานที่ 1.3 และ 1.4 ดังนี้

1.3 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

1.4 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

จากงานวิจัยของ ภัทรา แสงอรุณ (2543) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และ สุภารัตน์ น้ำใจดี (2548) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยเห็นว่าปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน เป็นความต้องการเบื้องต้นของทุกคน หากพนักงานรับรู้ว่าการปฏิบัติอยู่มีความมั่นคง ไม่ต้องกังวลว่าจะถูกไล่ออกหรือไม่ ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

จึงตั้งสมมติฐานที่ 1.5 ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

จากงานวิจัยของประไพพร สิงห์เดช (2539) พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ภัทรา แสงอรุณ (2543) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน จินตนา พงษ์ศรีทอง (2546) พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และ สุภารัตน์ น้ำใจดี (2548) พบว่า คุณภาพชีวิตด้านสังคมในการทำงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยเห็นว่าในการทำงานจะต้องมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันไม่ว่าจะเป็นผู้ร่วมงานในระดับเดียวกัน ระดับสูงกว่า หรือระดับต่ำกว่า ดังนั้น การปฏิบัติงานให้ราบรื่นจะต้องอาศัยความร่วมมือที่ดีระหว่างกัน การที่พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งในสังคมการทำงานและมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน ย่อมจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานได้

จึงตั้งสมมติฐานที่ 1.6 ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสังคมสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

จากงานวิจัยของเบรม สเตน (Bram Steijn, 2001) พบว่า การทำงานเป็นทีมและระบบการทำงานจะส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานและส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยเห็นว่า ระบบการทำงานเป็นทีม จะมีลักษณะที่ทุกฝ่ายจะให้ความร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน และมีสิทธิในการเสนอความคิดเห็นอย่างเสมอภาค ซึ่งย่อมส่งผลให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วม และเกิดความพึงพอใจในงาน

จึงตั้งสมมติฐานที่ 1.7 ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะการบริหารงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

จากงานวิจัยของ นฤมล ผ่องใส (2544) พบว่า ความขัดแย้งระหว่างบทบาทงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิต สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภารัตน์ น้ำใจดี (2548) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัว มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยเห็นว่าการทำงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการดำเนินชีวิต ซึ่งเมื่อพ้นจากสถานะในการทำงาน ทุกคนย่อมต้องการความเป็นส่วนตัวและอยากพ้นจากความเป็นกังวลกับงานที่ทำ ดังนั้น การที่บุคคลสามารถรักษาสสมดุลระหว่างชีวิตประจำวันกับการปฏิบัติงานได้ จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในงาน

จึงตั้งสมมติฐานที่ 1.8 ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านภาวะอิสระจากงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

จากที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า ไม่พบงานวิจัยที่สอดคล้องกับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในองค์กรกับความพึงพอใจในงาน แต่ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่บุคคลได้ทำงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง เป็นที่รู้จัก และองค์กรแห่งนั้น แสดงออกถึงควมมีคุณธรรมและรับผิดชอบต่อสังคม ย่อมทำให้พนักงานรู้สึกมีความพึงพอใจที่ได้ร่วมงานกับองค์กรนั้นๆ

จึงตั้งสมมติฐานที่ 1.9 ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานและเซวาร์น อารมณ์ กับความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยจึงคาดว่า เซวาร์น อารมณ์และคุณภาพชีวิตในการทำงานจะสามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจในงานได้

#### 4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างเซวาร์น อารมณ์และความพึงพอใจในงาน

แคเธอริน (Catherine E. Amiot et al, 2006) ศึกษาการวิจัยระยะยาวเกี่ยวกับกระบวนการจัดการระหว่างการควบรวมบริษัท ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและความเป็นเอกลักษณ์ขององค์กร โดยแบ่งเวลาเป็น 2 ช่วง คือ ช่วงที่ 1 = 3 เดือน หลังจากการควบรวม และช่วงที่ 2 = 2 ปี หลังจากการควบรวม พบว่า คุณลักษณะทางบวก สามารถทำนายถึงความเครียดในระดับต่ำ และ self efficacy ที่สูง ในช่วงเวลาที่ 1 ในทำนองเดียวกัน self efficacy ส่งผลถึงการเลือกใช้วิธีการจัดการแบบเผชิญหน้ากับปัญหาในช่วงเวลาที่ 2 ในขณะที่ ความเครียด ส่งผลถึงการเลือกใช้วิธีการหลีกเลี่ยงปัญหา ซึ่งส่งผลในท้ายที่สุดว่า การเลือกใช้วิธีเผชิญหน้ากับปัญหา ส่งผลให้มีความพึงพอใจในงานและ ความรู้สึกเป็นเอกลักษณ์ ในระดับที่สูง ในขณะที่ วิธีการหลีกเลี่ยงปัญหาส่งผลในระดับต่ำ

คอนนอลลี และ วิสเวซวาราน (Connolly and Viswesvaran's, 2000, quoted in Wendy R. B. and John W. B., 2005) ทำการศึกษา meta – analysis พบว่า ความพึงพอใจใน

งานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการแสดงอารมณ์และทัศนคติในทางบวก และ มีความสัมพันธ์ทางลบกับการแสดงอารมณ์และทัศนคติในทางลบ

สุทพงษ์ แสงอุไร (2546) ทำการศึกษาเรื่อง “ความฉลาดทางอารมณ์ และความพึงพอใจในงานของพนักงานปกติ และพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี” พบว่า พนักงานปกติและพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีมีความฉลาดทางอารมณ์ และ ความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และ พบว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อัจฉรา สุขอารมณ์ และอังศินันท์ อินทรกำแหง (2548) ทำการประมวลและสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับอีคิวในประเทศไทยในช่วงปี พ.ศ. 2540 – 2547 พบว่า มีผู้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่ออีคิว 42 เรื่อง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอีคิวกับตัวแปรอื่น 57 เรื่อง ศึกษาเปรียบเทียบอีคิวตามลักษณะตัวแปรต่างๆ 15 เรื่อง ศึกษาการสร้างและพัฒนาเครื่องมือหรือมาตรวัดอีคิว 16 เรื่อง และศึกษาการจัดโปรแกรมหรือหลักสูตรเพื่อพัฒนาอีคิว 52 เรื่อง ผลที่ได้จากการสังเคราะห์พบว่า ปัจจัยความพึงพอใจในชีวิตสมรส ความพึงพอใจในงาน สุขภาพจิต ทัศนคติต่อการประกอบอาชีพ มีความสัมพันธ์เป็นบวกกับอีคิวในระดับปานกลาง

### จากการรวบรวมงานวิจัยข้างต้นสามารถตั้งสมมติฐานในการวิจัยดังต่อไปนี้

#### ความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์และความพึงพอใจในงาน

งานวิจัยส่วนมาก ศึกษาเชาวน์อารมณ์ในฐานะองค์ประกอบของความสำเร็จในการทำงานและชีวิต ซึ่งหมายรวมถึงบุคคลจะต้องมีความสุขในการทำงานและสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงานด้วย (วิลาศลักษณ์ ชิววัลลี, 2542) จากงานวิจัยของสุดารัตน์ หนูหอม (2544) ที่พบว่าเชาวน์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความเครียด ซึ่งหมายถึงถ้ามีเชาวน์อารมณ์ในระดับสูง จะมีความเครียดในระดับต่ำ ดังนั้นจากงานวิจัยของ Catherine E. Amiot et al (2006) ที่พบว่าความเครียดในระดับต่ำจะส่งผลให้บุคคลเลือกใช้วิธีการเผชิญหน้ากับปัญหา และส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน จึงอนุมานได้ว่า บุคคลมีเชาวน์อารมณ์ในระดับที่สูง และจากการประมวลและสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับอีคิวในประเทศไทยช่วงปีพ.ศ. 2540 – 2547 พบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับอีคิวในระดับปานกลาง เนื่องจากการทำงาน บุคคลจะมีความพึงพอใจในงานก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นมีแรงจูงใจ มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง มีทัศนคติที่ดีต่อชีวิต มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น

ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ล้วนเป็นคุณลักษณะในแต่ละองค์ประกอบของอีคิวตามแนวคิดของโกลแมน (1998) ทั้งสิ้น (อัจจวรา สุขารมณและ อังคินันท์ อินทรกำแหง, 2548) ผู้วิจัยเห็นด้วยกับงานวิจัยข้างต้นจึงมีความเห็นว่าผู้ที่มีเขาวนอารมณ์สูง จะมีความพึงพอใจในงาน จึงตั้งสมมติฐานที่ 2 ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 เขาวนอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

2.1 เขาวนอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

2.2 เขาวนอารมณ์ด้านการกำกับควบคุมอารมณ์ตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

2.3 เขาวนอารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจให้ตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

2.4 เขาวนอารมณ์ด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

2.5 เขาวนอารมณ์ด้านการทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

#### 4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างเขาวนอารมณ์และคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สุดารัตน์ หนูหอม (2544) ทำการศึกษาเรื่อง “อิทธิพลของเขาวนอารมณ์ที่มีต่อความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลศิริราช” พบว่า เขาวนอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความเครียดและพบว่ามีการตระหนักรู้ในตนเอง การจัดระเบียบอารมณ์ของตน การจูงใจตนเอง ทักษะทางสังคม และการร่วมรับรู้ความรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความเครียดด้วยเช่นเดียวกัน

รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544) ศึกษาเรื่อง “ความเครียดและคุณภาพชีวิตในการทำงาน: กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)” พบว่า ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .272 และตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงในการทำนายคุณภาพชีวิตในการทำงานคือ ความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัย

ในการทำงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพเป็นตัวทำนายตัวแรก และด้านลักษณะงานเป็นตัวทำนายตัวที่สอง ซึ่งมีอำนาจทำนายร่วมกันสูงถึงร้อยละ 15.6

### จากการรวบรวมงานวิจัยข้างต้นสามารถตั้งสมมติฐานในการวิจัยดังต่อไปนี้

#### ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและเซวาร์นอาร์มณ

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและเซวาร์นอาร์มณโดยตรง แต่จากงานวิจัยที่ศึกษาอิทธิพลของเซวาร์นอาร์มณที่มีต่อความเครียด (สุตารัตน์ หนูหอม, 2544) ซึ่งพบว่าระดับเซวาร์นอาร์มณมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความเครียด นั่นคือ หากเป็นผู้ที่มีเซวาร์นอาร์มณในระดับสูง จะมีระดับความเครียดต่ำ และ พบงานวิจัยที่ศึกษาในเรื่องความเครียดและคุณภาพชีวิตในการทำงาน (รัตติพร พนพิเชษฐกุล, 2544) พบว่า ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน นั่นคือ หากเป็นผู้ที่มีความเครียดสูง จะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่ำ ซึ่งทั้งเซวาร์นอาร์มณและคุณภาพชีวิตในการทำงานล้วนส่งผลให้เกิดความเครียดทั้งสิ้น เมื่อพิจารณาจากองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานซึ่งเป็นสิ่งที่บุคคลคาดหวังจะได้รับจากองค์การ จากงานวิจัยของรัตติพร พนพิเชษฐกุล(2544) ซึ่งพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสาเหตุหนึ่งของการเกิดความเครียดเนื่องจากบุคคลไม่ได้รับในสิ่งที่คาดหวังได้จากองค์การ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่บุคคลมีเซวาร์นอาร์มณสูงจะมีความตระหนักรู้ในตนเอง สามารถควบคุมตนเองในด้านความรู้สึกและการกระทำ สามารถสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง รวมทั้งมีทักษะในการปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ซึ่งเป็นองค์ประกอบตามแนวคิดของโกลแมน (1998) อันจะส่งผลให้บุคคลสามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างดี และประสบความสำเร็จในสิ่งที่ทำโดยเฉพาะเรื่องการบริหารปฏิบัติงาน ดังนั้น หากบุคคลมีเซวาร์นอาร์มณสูงจะสามารถจัดการกับความผิดหวัง และหาหนทางในการแก้ไขปัญหา เพื่อที่จะได้ในสิ่งที่ต้องการได้ ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่า ผู้ที่มีเซวาร์นอาร์มณสูงจะมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน จึงตั้งสมมติฐานที่ 3 ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 เซวาร์นอาร์มณมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

3.1 เซวาร์นอาร์มณด้านการตระหนักรู้ตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

3.2 เซาว์นั้ฮารมณั้ด้าันการก้าักบควบคุมฮารมณั้ตนเองมีควมสัมพันธ์ทางบวกกับ  
คุณภาพชีวิตในการท้งาน

3.3 เซาว์นั้ฮารมณั้ด้าันการสร้าางแรงจูงใจมีควมสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตใน  
การท้งาน

3.4 เซาว์นั้ฮารมณั้ด้าันการร่วมรับรู้ควมรู้สึกมีควมสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิต  
ในการท้งาน

3.5 เซาว์นั้ฮารมณั้ด้าันการทักษะทางสังคมมีควมสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิต  
ในการท้งาน

จึงตั้งสมมติฐานที่4 ว่าเซาว์นั้ฮารมณั้ และคุณภาพชีวิตในการท้งาน สามารถร่วมกัน  
ทำนายควมพึงพอใจในงาน

## 5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

