

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพชีวิตในการทำงาน เซาวันอารมณ์และความพึงพอใจในงานกรณีศึกษา : พนักงานโรงงานผลิตชิ้นส่วนประกอบรถยนต์แห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนประกอบรถยนต์แห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเซาวันอารมณ์และความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนประกอบรถยนต์แห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเซาวันอารมณ์และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนประกอบรถยนต์แห่งหนึ่ง
4. เพื่อสร้างสมการทำนายระหว่างเซาวันอารมณ์และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ต่อความพึงพอใจในงาน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนประกอบรถยนต์แห่งหนึ่ง จำนวน 227 คน แบบสอบถามที่ใช้ประกอบไปด้วย แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล แบบวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งอมรรัตน์ อ่อนนุช (2546) ที่พัฒนาจากแนวคิดของฮิวส์และคัมมิงส์ (Huse and Cummings, 1985, p. 301-303) และ คัมมิงส์และวอร์เลย์ (Cummings and Worley, 1997, p.301-303) แบบวัดเซาวันอารมณ์ ซึ่ง วรวรรณ หงษ์กิตติยานนท์ (2548) ได้ปรับปรุงตามแนวคิดของ โกลแมน (Goleman, 1998) แบบวัดความพึงพอใจในงาน ซึ่งจินตนา พงษ์ศรีทอง (2546) ได้ปรับปรุงและพัฒนา ตามแนวคิดของ สมิธและคณะ (Smith, 1985)

ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามจำนวน 227 ชุด ได้รับแบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์กลับคืนมาจำนวน 200 ชุด คิดเป็นร้อยละ 88.11 ของประชากรทั้งหมด จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical for the Social Science : SPSS for Windows) เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบลำดับขั้น (Stepwise Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาปรากฏดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร

ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยพนักงานเพศหญิงและเพศชาย จำนวนใกล้เคียงกัน โดยเพศหญิงมีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 47 และเพศชายมีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 53 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 25 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 48 และมีสถานภาพโสดเป็นจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 66.5 ส่วนมากมีอายุงานอยู่ในช่วง 1 – 3 ปี มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42 และส่วนใหญ่อยู่ในสายงานด้านการผลิตชิ้นส่วน มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 46 รองลงมาเป็นสายการประกอบชิ้นส่วน สายการตรวจสอบคุณภาพผลิตภัณฑ์ และ สายการซ่อมบำรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

พนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.70 3.49 และ 3.71 ตามลำดับ ส่วนด้านอื่นๆ ที่เหลือ ได้แก่ ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน และด้านความภาคภูมิใจในองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางที่ 2.73 2.86 2.91 3.15 3.11 และ 3.38 ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ระดับเชาวน์อารมณ์

พนักงานมีระดับเชาวน์อารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.41 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเอง ด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึก และด้านทักษะทางสังคม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.35 1.58 1.47 และ 1.41 ตามลำดับ มีเพียง ด้านการกำกับควบคุมตนเอง เพียงด้านเดียวที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางที่ 1.23

4. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในงาน

พนักงานมีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานด้านหัวหน้า

งานอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.44 ในขณะที่ด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านผลตอบแทน ด้านความก้าวหน้า และด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ 3.35 2.78 2.83 และ 3.37 ตามลำดับ

5. การทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ผลการทดสอบสรุปได้ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตในการทำงานแต่ละด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน	ยอมรับสมมติฐาน ($r=.713^{**}$)
สมมติฐานย่อยที่ 1.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน	ยอมรับสมมติฐาน ($r=.548^{**}$)
สมมติฐานย่อยที่ 1.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน	ยอมรับสมมติฐาน ($r=.297^{**}$)
สมมติฐานย่อยที่ 1.3 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน	ยอมรับสมมติฐาน ($r=.424^{**}$)
สมมติฐานย่อยที่ 1.4 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน	ยอมรับสมมติฐาน ($r=.560^{**}$)
สมมติฐานย่อยที่ 1.5 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน	ยอมรับสมมติฐาน ($r=.454^{**}$)
สมมติฐานย่อยที่ 1.6 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสังคมสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน	ยอมรับสมมติฐาน ($r=.389^{**}$)
สมมติฐานย่อยที่ 1.7 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะการบริหารงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน	ยอมรับสมมติฐาน ($r=.576^{**}$)
สมมติฐานย่อยที่ 1.8 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะการบริหารงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน	ยอมรับสมมติฐาน ($r=.425^{**}$)

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานย่อยที่ 1.9 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน	ยอมรับสมมติฐาน ($r=.461^{**}$)
สมมติฐานที่ 2 ชาวน์อารมณ์แต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน	ยอมรับสมมติฐาน ($r=.330^{**}$)
สมมติฐานย่อยที่ 2.1 ชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน	ยอมรับสมมติฐาน ($r=.357^{**}$)
สมมติฐานย่อยที่ 2.2 ชาวน์อารมณ์ด้านการกำกับควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน	ยอมรับสมมติฐาน ($r=.174^*$)
สมมติฐานย่อยที่ 2.3 ชาวน์อารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน	ยอมรับสมมติฐาน ($r=.280^{**}$)
สมมติฐานย่อยที่ 2.4 ชาวน์อารมณ์ด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน	ยอมรับสมมติฐาน ($r=.132^*$)
สมมติฐานที่ 2.5 ชาวน์อารมณ์ด้านการทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน	ยอมรับสมมติฐาน ($r=.181^{**}$)
สมมติฐานที่ 3 ชาวน์อารมณ์แต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน ($r=.318^{**}$)
สมมติฐานย่อยที่ 3.1 ชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน ($r=.342^*$)
สมมติฐานย่อยที่ 3.2 ชาวน์อารมณ์ด้านการกำกับควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน ($r=.149^{**}$)
สมมติฐานย่อยที่ 3.3 ชาวน์อารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน ($r=.336^{**}$)
สมมติฐานย่อยที่ 3.4 ชาวน์อารมณ์ด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน ($r=.048$)

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานย่อยที่ 3.5 เขาวนอารมณ์ด้านการทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน ($r=.283^{**}$)
สมมติฐานที่ 4 เขาวนอารมณ์และคุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจในงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

จากผลการวิจัย พบว่าพนักงานมีคุณภาพชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .47

เมื่อพิจารณาถึงระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานในแต่ละด้าน พบว่าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านการพัฒนาศักยภาพของการทำงาน และด้านความมั่นคงในอาชีพ อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 3.70 และ 3.49 ตามลำดับ และมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านที่เหลือ ได้แก่ ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน และด้านความภาคภูมิใจในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 2.86 2.91 3.15 3.11 และ 3.38 ตามลำดับ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อสังเกตว่า การที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสังคมสัมพันธ์ในระดับสูงกว่าด้านอื่นๆ อาจเป็นเพราะ องค์กรแห่งนี้เป็นองค์กรในระดับกลาง มีพนักงานไม่มากนัก และพนักงานส่วนมากจะอยู่ในระดับปฏิบัติการ จึงทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานค่อนข้างดี เพราะอยู่ในระดับเดียวกัน อีกทั้งองค์กรยังมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานได้ทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น การจัดสัมมนาออกสถานที่ การแข่งขันกีฬาสิ่ รวมไปถึงการจัดกิจกรรมตามเทศกาลต่างๆประจำปี ตั้งแต่เทศกาลปีใหม่ เทศกาลสงกรานต์ เป็นต้น และเมื่อพิจารณาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด และมี

อายุอยู่ในช่วง 20 – 25 ปี ซึ่งเป็นวัยที่ยังให้ความสำคัญกับการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น อีกทั้งยังไม่มีครอบครัว จึงให้ความสำคัญกับเพื่อนร่วมงานด้วย

อีกทั้ง พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านพัฒนาศักยภาพของพนักงานในระดับที่สูงใกล้เคียงกับด้านสังคมสัมพันธ์ อาจเป็นเพราะ องค์การแห่งนี้ให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการผลิตสินค้า เพราะ สินค้าส่วนใหญ่จะส่งออกไปต่างประเทศ ซึ่งทำให้ต้องเน้นคุณภาพของสินค้าให้อยู่ในระดับสูง ซึ่งจะมีการนำเอาเทคโนโลยี และระบบการทำงานใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการทำงาน ทำให้พนักงานต้องเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีและระบบการทำงานใหม่ๆ เสมอ จากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานในสายการซ่อมบำรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านนี้สูงที่สุด อาจเป็นเพราะว่า พนักงานในสายงานนี้จะต้องใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และจะต้องเป็นผู้นำเทคโนโลยีเหล่านี้ไปถ่ายทอดให้กับผู้ปฏิบัติงานในสายงานอื่น ทำให้จะต้องมีการเรียนรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ

2. การวิเคราะห์ระดับเขาวนอารมณ์

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีเขาวนอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.41 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .23

เมื่อพิจารณาถึงระดับเขาวนอารมณ์ในแต่ละด้าน พบว่าพนักงานมีเขาวนอารมณ์ในด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเอง ด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึก และด้านทักษะทางสังคม อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.35 1.58 1.47 และ 1.41 ตามลำดับ มีเพียง ด้านการกำกับควบคุมตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.23

จากผลการวิจัย พบว่าพนักงานมีเขาวนอารมณ์ในระดับสูง ซึ่งในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกันมาก โดยเขาวนอารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเองสูงที่สุด จากแนวคิดของ โกลแมน (1998) สรุปได้ว่า การสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง เป็นแนวโน้มทางอารมณ์ที่เกื้อหนุนต่อการมุ่งสู่เป้าหมาย นั่นคือ จะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำภารกิจต่างๆ ให้สำเร็จ มีความจงรักภักดีและยึดมั่นกับเป้าหมายของกลุ่ม รวมถึงมีความคิดริเริ่ม ถือว่าเป็นผลดีต่อองค์การที่พนักงานในองค์การมีเขาวนอารมณ์ด้านนี้ในระดับสูง ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานในองค์การให้สำเร็จ

แต่จากผลการวิจัยที่พบว่า พนักงานมีเขาวนอารมณ์ด้านการกำกับควบคุมอารมณ์ตนเองอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าเขาวนอารมณ์ด้านอื่นๆ อาจเป็นเพราะว่าพนักงานยังไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเขาวนอารมณ์ที่ดี อีกทั้งพนักงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ

และทำงานอยู่ในโรงงาน ซึ่งไม่ได้ออกไปพบปะกับบุคคลภายนอก ซึ่งการปฏิบัติงานอยู่กับเฉพาะบุคคลภายในกลุ่ม ซึ่งมีความคุ้นเคยกันดีอยู่แล้ว อาจทำให้พนักงานไม่เข้าใจถึงความสำคัญในการควบคุมอารมณ์ที่เกิดขึ้นและแสดงออกมาอย่างเหมาะสมว่าจะส่งผลดีหรือผลเสียต่อการทำงานอย่างไร จากแนวคิดของ Goleman (1998) สรุปได้ว่า เซาว์นอารมณ์ด้านการกำกับควบคุมอารมณ์ตนเอง เป็นความสามารถในการบริหารจัดการอารมณ์ของตนเอง แล้วควบคุมให้แสดงออกอย่างเหมาะสม ซึ่งรวมไปถึงความสามารถในการปรับตัวและยืดหยุ่นต่อสิ่งที่เกิดขึ้น ซึ่งผู้ที่มีเซาว์นอารมณ์ด้านนี้สูง ย่อมเป็นผู้ที่มีสติในการทำงาน สามารถไตร่ตรองและจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ย่อมจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานได้เช่นกัน และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของข้อคำถามย่อยในด้านนี้ พบว่า ข้อคำถามข้อที่ 20 ที่ถามว่า “เมื่อมีโอกาสฉันมักจะตรวจสอบอารมณ์ของฉันในแต่ละวันแล้วจดบันทึกในสมุดบันทึกของฉัน” มีค่าเฉลี่ยที่ต่ำมาก $\bar{X} = 0.26$ อาจเป็นเพราะว่า พนักงานไม่รู้สึกรู้สึกถึงความจำเป็นในการตรวจสอบอารมณ์ของตนเองถึงขั้นจะต้องจดบันทึกไว้

3. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในงาน

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .37

เมื่อพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจในงานแต่ละด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานด้านหัวหน้างานอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ในขณะที่ด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านผลตอบแทน ด้านความก้าวหน้า และด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ 3.35 2.78 2.83 และ 3.37 ตามลำดับ

จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานด้านหัวหน้างานอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่า องค์การแห่งนี้มีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา อาจเป็นดังที่ได้กล่าวข้างต้น องค์การแห่งนี้เป็นองค์การระดับกลาง ที่พนักงานไม่มาก ซึ่งพนักงานทุกคนจะรู้จักกันอย่างทั่วถึงและมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างดี และพนักงานส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับปฏิบัติการ รวมถึงในระดับหัวหน้างานที่ควบคุมดูแลพนักงานระดับปฏิบัติการ ก็จะปฏิบัติหน้าที่ในส่วนงานเดียวกันกับพนักงาน ซึ่งทำให้หัวหน้าสามารถให้คำปรึกษา แนะนำ ในการทำงานได้ตรงกับความต้องการของพนักงาน

และจากผลการวิจัยที่พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่า พนักงานอาจจะยังไม่มีมีความพึงพอใจในงานจริงๆ ก็เป็นไปได้ จึงเลือกที่จะ

ตอบคำถามในระดับปานกลาง จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน พบว่ามีผู้ให้ความหมายไว้ 2 แนวทาง ดังนี้ แนวทางแรกให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน (Schultz & Schultz, 1994, Spector, 1996, Riggio, 2003) และอีกแนวทางให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงาน เกิดจากการรับรู้ของพนักงาน ว่าพวกเขาได้รับในสิ่งที่พวกเขาต้องการ (Luthans, 1998, Locke, 1976, p.1304 quoted in Anderson et. al., 2001) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นความรู้สึกทางบวกของพนักงานซึ่ง เกิดจากการประเมินตัวงาน หรือประสบการณ์จากการทำงานของพนักงาน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาทั้ง 2 แนวทางประกอบกัน โดยองค์ประกอบด้านลักษณะงาน กล่าวได้ว่า เป็นทัศนคติของบุคคลต่องานที่ทำ เมื่อพิจารณาจากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า สายการซ่อมบำรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ มีความพึงพอใจในงานด้านนี้สูงสุด อาจเป็นเพราะว่า ลักษณะงานที่ทำ ทำให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นงานที่น่าสนใจ และมีคุณค่า และ เมื่อพิจารณาข้อคำถามย่อย พบว่า ข้อคำถามที่ 6 ที่ถามว่า “ งานของท่านเป็นงานที่มีคุณประโยชน์ต่อบริษัท” มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด $\bar{X} = 4.06$ ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) (Riggio, 2003) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานคือ ปัจจัยจูงใจ (Motivator) ซึ่งเกี่ยวข้องกับเนื้องาน ประเภทของงาน ระดับความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งเมื่อพนักงานรับรู้ถึง งานที่ทำงานมีคุณค่า ย่อมจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน

องค์ประกอบด้านค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้า และด้านเพื่อนร่วมงาน กล่าวได้ว่าเป็นสิ่งที่พนักงานคาดหวังว่าจะได้รับ ซึ่งเมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยพบว่า ด้านผลตอบแทนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าด้านอื่นๆ $\bar{X} = 2.78$ อาจเป็นเพราะว่า พนักงานรับรู้ถึงสิ่งที่พวกเขาคาดหวังจะได้รับ ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) (Riggio, 2003) ที่กล่าวว่าปัจจัยที่จะเป็นสาเหตุให้พวกเขาไม่พึงพอใจในงาน เรียกว่า ปัจจัยอนามัย (Hygienes) คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับส่วนที่พนักงานจะต้องได้รับจากการปฏิบัติงาน อันได้แก่ ผลประโยชน์ต่างๆ สภาพการทำงานทั้งทางด้านกายภาพและสังคม ลักษณะผู้บังคับบัญชา เงินเดือนที่ได้รับ และนโยบายของบริษัท ดังนั้นเมื่อพนักงานรู้สึกว่าการตอบแทนที่ได้รับไม่เพียงพอต่อความต้องการ จึงมีความพึงพอใจในด้านนี้ต่ำกว่าด้านอื่นๆ

4. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 กำหนดไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1 – 1.9 สรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 จึงยอมรับสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1 เป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งไว้ นั่นคือ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จินตนา พงษ์ศรีทอง (2546) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน และกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และจากทฤษฎีสองปัจจัย ของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) (Riggio, 2003) กล่าวว่า ค่าตอบแทนเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับส่วนที่พนักงานจะต้องได้รับการปฏิบัติงาน ซึ่งถ้าไม่ได้รับ จะเป็นสาเหตุให้พวกเขาไม่พึงพอใจในงาน ดังนั้น ผลตอบแทน จึงเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานที่ชัดเจน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.2 เป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งไว้ นั่นคือ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Suzanne E.J. Arts et al (2001) ที่พบว่าคุณลักษณะของงานและสภาพการทำงานที่ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพและชีวิตของพนักงาน จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน อีกทั้งความต้องการด้านความปลอดภัยและความมั่นคงเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy Theory) (Maslow 1968, quoted in Porter et al, 2003) โดยเฉพาะองค์การแห่งนี้มีลักษณะเป็นโรงงาน ซึ่งพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานจะต้องเกี่ยวข้องกับเครื่องจักรที่ใช้ในการผลิต ดังนั้นองค์การจึงต้องให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการทำงาน จากที่ผู้วิจัยได้สอบถามข้อมูลจากพนักงานในองค์การ ทำให้ทราบว่า โรงงานมีนโยบายในการลดอุบัติเหตุในการทำงาน โดยการแสดงแผนภูมิการเกิดอุบัติเหตุในแต่ละเดือน แบ่งตามกลุ่มงาน และเมื่อพบว่ากลุ่มงานใดที่สามารถลดอุบัติเหตุลงได้ทุกเดือน ก็จะได้รางวัล ซึ่งถือว่าองค์การมีการเอาใจใส่ต่อความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานเป็นอย่างดี

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.3 และ 1.4 เป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งไว้ นั่นคือคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาศักยภาพ และ ด้านความก้าวหน้าในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรา โพไพฑูรย์ (2547) และ สุภารัตน์ น้ำใจดี (2548) ที่พบว่า ความเจริญเติบโตก้าวหน้าในงานมีความสำคัญต่อความพึงพอใจในงาน และจากที่คัมมิงส์และวอร์เลย์ (Cummings & Worley, 1997) กล่าวว่า

คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นวิธีการที่องค์การนำมาใช้เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างมีคุณภาพ เช่น การเพิ่มคุณค่าในงานให้พนักงานเห็นว่างานที่ตนรับผิดชอบเป็นงานที่สำคัญ ทำให้พนักงานตระหนักว่างานที่ทำมีความหมายต่อองค์การ ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ซึ่งการเพิ่มคุณค่าในงาน ย่อมจะต้องเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้กับพนักงานด้วย และย่อมเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะส่งเสริมความก้าวหน้าในงานให้กับพนักงานด้วย

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.5 เป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งไว้ นั่นคือ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงในงาน สอดคล้องกับ งานวิจัยของสุภารัตน์ น้ำใจดี (2548) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงในงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน และจากงานวิจัยของชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน (2548) ที่พบว่า ความเป็นที่พึงพิงได้ขององค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และปัจจัยด้านความมั่นคง เป็นองค์ประกอบหนึ่งของทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Heirachy Theory) (Maslow 1968, quoted in Porter et al, 2003) ซึ่งเมื่อพนักงานรู้สึกมีความมั่นคงในงาน และมั่นใจว่าจะไม่ถูกถอดถอนหรือไล่ออกจากงานที่ทำ จะเสริมสร้างให้พนักงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน และหมายความว่าพวกเขาจะยังคงมีรายได้จากการทำงาน ย่อมส่งผลถึงความพึงพอใจในงานอย่างแน่นอน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.6 และ 1.7 เป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งไว้ นั่นคือ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสังคมสัมพันธ์ และด้านลักษณะการบริหารงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับ งานวิจัยของ Bram steijn (2001) จินตนา พงษ์ศรีทอง (2546) และ สุภารัตน์ น้ำใจดี (2548) ที่พบว่า การทำงานเป็นทีมและระบบการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสังคมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ และมีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจในงาน อีกทั้ง ความต้องการด้านความรักหรือเป็นที่รักใคร่ชอบพอก และแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ เป็นองค์ประกอบหนึ่งของทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Heirachy Theory) (Maslow 1968, quoted in Porter et al, 2003) และ ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคเคลแลนด์ (quoted in Porter et al, 2003) นั้นหมายถึง ความต้องการการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากในการปฏิบัติงานร่วมกันจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างพนักงาน ทั้งในระดับเดียวกัน และ ต่างระดับ และถ้าความสัมพันธ์นั้นอยู่ในระดับที่ดี ทำให้ไม่มีปัญหาในการทำงาน พนักงานก็จะมีความสุขในการทำงาน ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจ

ในด้านลักษณะการบริหารงาน ผู้บังคับบัญชา เป็นตัวกลางในการแสดงลักษณะการบริหารงานขององค์การได้ชัดเจนที่สุด ซึ่งถ้าผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับ

พนักงาน ทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าต่อหน่วยงาน ก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังที่การวิจัยของ ชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์ (2548) ที่พบว่า การได้รับการยอมรับจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และเมื่อพิจารณาข้อคำถามย่อยในด้านนี้ พบว่า คำถามข้อที่ 25 ที่ถามว่า “การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อท่านทำให้รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจสูงสุด ($r = .532^{**}$) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 แสดงให้เห็นว่า ถ้าพนักงานรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองได้รับการยอมรับจากองค์กร จะทำให้มีความพึงพอใจในงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.8 เป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งไว้ นั่นคือคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านภาวะอิสระจากงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภารัตน์ น้ำใจดี (2548) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัว มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน และจากแนวคิดของคัมมิงส์และวอร์เลย์ (1997) ที่กล่าวว่าช่วงเวลาที่เป็นอิสระจากงาน ทำให้บุคคลมีความสมดุลระหว่างช่วงเวลาปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน ซึ่งรวมไปถึงเวลาที่ได้พักผ่อนถ้าอยู่ในระดับที่เหมาะสมและมีความสมดุลก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงาน จากการที่ผู้วิจัยได้สอบถามพนักงานในองค์กร พบว่าในช่วงระหว่างการทำงาน ทางองค์กรจะจัดให้มีเวลาพักผ่อนนอกเหนือจากพักกลางวันปกติ 2 ครั้ง ในช่วงเช้า 1 ครั้ง เวลา 10.30 – 10.40 และ ในช่วงบ่าย 1 ครั้ง เวลา 14.30 – 14.40 เพื่อให้พนักงานได้ผ่อนคลายจากการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.9 เป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งไว้ นั่นคือคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภาคภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ อ่อนนุช (2546) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภาคภูมิใจในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยมีความเห็นว่า หากพนักงานรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองได้ทำงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง อีกทั้งได้รับรู้ว่าองค์กรมีความรับผิดชอบ ต่อสังคม และองค์กรเป็นที่ยอมรับจากคนภายนอก จะทำให้พนักงานมีความภาคภูมิใจ และเต็มใจปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และมีความสุขในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานที่ 2 กำหนดไว้ว่าเขาวนอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 2.1 – 2.5 สรุปได้ว่าเขาวนอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ .01 จึงยอมรับสมมติฐาน

เป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งไว้ คือ เซวาร์นอารมณ์ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับ งานวิจัยของ Connolly and Vinwesvaran's (2000) และ สุทธิพงษ์ แสงอุไร (2546) ที่พบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการแสดงอารมณ์ทางบวก และ ความฉลาดทางอารมณ์

ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 2.1 เป็นไปตามที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ คือ เซวาร์นอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน และจากงานวิจัยของ เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542) ที่พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความสำนึกในหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีความสำนึกในหน้าที่ จะตระหนักถึงหน้าที่ที่ตนเองจะต้องทำ สอดคล้องกับความสามารถในการตระหนักรู้ตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานบรรลุเป้าหมายในการทำงาน ดังนั้นเมื่อพนักงานบรรลุเป้าหมายในการทำงานแล้ว พนักงานก็จะมี ความพึงพอใจในงาน เมื่อพิจารณาข้อคำถามย่อยในด้านนี้ พบว่า ข้อคำถามที่ 6 ที่ถามว่า “บ่อยครั้งที่ฉันรู้สึกว่าการชั่งไม่ยุติธรรมสำหรับฉันเลย” มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานมากที่สุด ($r = .339^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จากแนวคิดของ โกลแมน (1998) สรุปได้ว่า ผู้ที่มีการตระหนักรู้ในตนเอง เรียกได้ว่าเป็นผู้ที่มีสติ สามารถรู้เท่าทันตัวเอง และสามารถประเมินตนเองถึงจุดเด่น จุดด้อย ข้อจำกัดของตนเองได้ ซึ่งจะทำให้บุคคลรู้จักวางแผนการดำเนินชีวิตให้สอดคล้องกับข้อจำกัดและเป้าหมายของตนเอง ดังนั้นในการทำงาน หากพนักงานมีการตระหนักรู้ในตนเอง ก็จะสามารถตระหนักรู้ถึงความสามารถของตนเอง และตระหนักรู้ถึงหน้าที่ที่ตนเองจะต้องทำ ทำให้สามารถวางแผนการทำงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายของตนเองได้ ซึ่งจะทำให้พนักงานรับรู้ถึงสิ่งที่ตนเองปฏิบัติ และสิ่งที่ตนเองได้รับ มีความสอดคล้องและยุติธรรม ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 2.2 เป็นไปตามที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ คือ เซวาร์นอารมณ์ด้านการกำกับควบคุมอารมณ์ตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน จากแนวคิดของ โกลแมน (1998) สรุปได้ว่า การควบคุมตนเอง เป็นความสามารถในการตรวจสอบและจัดการกับภาวะอารมณ์ที่รุนแรงที่เกิดขึ้นกับตนเองได้ รวมถึงสามารถปรับตัว ยืดหยุ่นกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานสามารถควบคุมและแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับการทำงาน หรือการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ และเมื่อพิจารณาข้อคำถามย่อยในด้านนี้ พบว่า ข้อคำถามที่ 23 ที่ถามว่า “ฉันรู้สึกเป็นอิสระและเป็นตัวของตัวเอง” มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานสูงที่สุด ($r = .269^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่าการที่พนักงานรู้สึกเป็นอิสระและเป็นตัวของตัวเอง จะเป็นผู้ที่มีความสามารถบริหารอารมณ์

ความรู้สึกของตนเองให้แสดงออกจากถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความราบรื่น จึงมีความพึงพอใจในงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 2.3 เป็นไปตามที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ คือ เซาว์นอารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน จากแนวคิดของ โกลแมน (1998) สรุปได้ว่า การสร้างแรงจูงใจในตนเอง เป็นแนวโน้มทางอารมณ์ที่เกื้อหนุนต่อการมุ่งสู่เป้าหมาย ทำให้พนักงานพยายามทำภารกิจต่างๆ ตามเป้าหมายของกลุ่มและองค์การ รวมถึงการเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคได้อย่างไม่ย่อท้อจนสำเร็จบรรลุเป้าหมาย เมื่อพิจารณาข้อคำถามย่อย พบว่า ข้อคำถามที่ 24 ที่ถามว่า “ฉันเป็นคนที่กระตือรือร้น ไม่ย่อท้อต่ออะไรง่าย ๆ” มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานสูงสุด ($r = .251^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีแรงจูงใจในตนเองอยู่ในระดับสูง จะมีความพึงพอใจในงานระดับสูงด้วย ดังนั้นการที่พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจากการจูงใจตนเอง พนักงานก็จะให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเต็มที่ และเมื่องานสำเร็จ ก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ

ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 2.4 เป็นไปตามที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ คือ เซาว์นอารมณ์ด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน จากแนวคิดของ โกลแมน (1998) สรุปได้ว่า การร่วมรับรู้ความรู้สึก เป็นการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ตระหนักถึงความรู้สึกและความหวังของผู้อื่น และจากงานวิจัยของ เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542) ที่พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านคำหนึ่งถึงผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ซึ่งการตระหนักและคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น เป็นพื้นฐานสำหรับการสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในกลุ่ม ทำให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่น และการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันของผู้ร่วมงาน ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 2.5 เป็นไปตามที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ คือ เซาว์นอารมณ์ด้านการทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน จากแนวคิดของ โกลแมน (1998) สรุปได้ว่า ทักษะทางสังคมเป็นความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ มีการสื่อสารที่ดี ชัดเจน และสามารถโน้มน้าวจูงใจผู้อื่นได้อย่างนุ่มนวลและแนบเนียน และเมื่อพิจารณาข้อคำถามย่อย พบว่า ข้อคำถามที่ 44 ที่ถามว่า “เมื่ออยู่ในทีม ฉันพร้อมที่จะพูดคำว่า “เราขอบคุณ , ขอแรงหน่อย, คุณเห็นอย่างไร, คุณทำดีจังเลย, ฉันผิดเอง” เสมอ” มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานสูงสุด ($r = .227^{**}$) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 แสดงให้เห็นถึงการใช้ทักษะทางสังคม ซึ่งทำให้มีความพึงพอใจในงานในระดับสูง ดังนั้นการที่พนักงานมี

ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นย่อม มีแนวโน้มการมีความสัมพันธ์อันดีในการทำงาน อีกทั้ง การที่สามารถโน้มน้าว จูงใจให้ผู้อื่นทำในสิ่งที่ตนเองต้องการได้ ย่อมสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานได้

สมมติฐานที่ 3 ชาวชนอาหรับมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 3.1 – 3.5 สรุปได้ว่าชาวชนอาหรับมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในบางด้านที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ .01 จึงยอมรับสมมติฐานบางส่วน

ผู้วิจัยคิดว่า ผู้ที่มีชาวชนอาหรับในแต่ละด้านสูง จะมีศักยภาพในการปฏิบัติงาน และถือว่าเป็นบุคคลากรที่องค์กรจะต้องรักษาไว้ จะทำให้องค์กรพิจารณาจัดสรรองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของพนักงาน จึงคาดว่า ชาวชนอาหรับแต่ละด้านจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 3.1 เป็นไปตามที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ คือ ชาวชนอาหรับด้านการตระหนักรู้ในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จากแนวคิดของ โกลแมน (1998) สรุปได้ว่า ผู้ที่มีการตระหนักรู้ในตนเอง เรียกได้ว่าเป็นผู้ที่มีสติ สามารถรู้เท่าทันตัวเอง และสามารถประเมินตนเองถึงจุดเด่น จุดด้อย ข้อจำกัดของตนเองได้ ซึ่งจะทำให้บุคคลรู้จักวางแผนการดำเนินชีวิตให้สอดคล้องกับข้อจำกัดและเป้าหมายของตนเอง และเมื่อพิจารณาข้อคำถามย่อยพบว่า ข้อคำถามที่ 3 ที่ถามว่า “ฉันมักจะรู้สึกจำใจต้องทำงานหรือหน้าที่ของตนเองเสมอ” มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .328^{**}$) ซึ่งสูงที่สุดในข้อคำถามชาวชนอาหรับด้านนี้ จึงเป็นไปได้ว่า เมื่อพนักงานไม่ได้มีความรู้สึกจำใจในการปฏิบัติงาน พนักงานจะมีความตระหนักรู้ถึงหน้าที่ที่ตนเองต้องปฏิบัติ และสามารถวางแผนการทำงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร จึงรับรู้ว่าสิ่งที่ตนเองได้รับจากองค์กรเหมาะสมและสอดคล้องกับสิ่งที่ตนเองปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ประกอบไปด้วย 2 มุมมอง ได้แก่ มุมมองของพนักงานซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อสภาพการทำงานและสิ่งที่ได้รับจากองค์กรซึ่งตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน และในมุมมองขององค์กร ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับวิธีหรือกระบวนการที่องค์กรนำมาใช้เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน ดังนั้น เมื่อพนักงานมีชาวชนอาหรับด้านการตระหนักรู้ใน

ตนเองสูง จึงรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานสูงด้วย เซาว์นอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง จึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 3.2 เป็นไปตามที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ คือ เซาว์นอารมณ์ด้านการกำกับควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จากแนวคิดของโกลแมน (1998) สรุปได้ว่า การควบคุมตนเอง เป็นความสามารถในการตรวจสอบและจัดการกับภาวะอารมณ์ที่รุนแรงที่เกิดขึ้นกับตนเองได้ รวมถึงสามารถปรับตัว ยืดหยุ่นกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้ ในการปฏิบัติงาน พนักงานที่มีเซาว์นอารมณ์ในด้านนี้สูง จะสามารถกำกับควบคุมตนเอง ให้แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการทำงาน รวมถึงการที่สามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุ และผล ที่เกิดขึ้นในการทำงานได้ และเมื่อพิจารณาข้อคำถามย่อย พบว่า คำถามข้อที่ 23 ที่ถามว่า “ฉันรู้สึกเป็นอิสระและเป็นตัวของตัวเอง” มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .259^{**}$) ซึ่งสูงที่สุดในข้อคำถามเซาว์นอารมณ์ด้านนี้ เป็นไปได้ว่า พนักงานที่รู้สึกเป็นอิสระและเป็นตัวของตัวเอง จะมีการบริหารจัดการกับอารมณ์ของตนเองอย่างเหมาะสม ซึ่งจะส่งผลถึงความสามารถในการจัดการกับปัญหาในการทำงานอย่างถูกต้อง ดังนั้นพนักงานที่มีเซาว์นอารมณ์ด้านการกำกับควบคุมอารมณ์ตนเองสูงจะสามารถพิจารณาถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานของตนเอง ว่าเหมาะสมตามที่ต้องการหรือไม่ แล้วสามารถปรับตัวและเข้าใจสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และเมื่อพิจารณาว่าเหมาะสมตามที่ตนเองต้องการแล้ว จึงรู้สึกมีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูง ดังนั้น เซาว์นอารมณ์ด้านการกำกับควบคุมอารมณ์ตนเองจึงมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 3.3 เป็นไปตามที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ คือ เซาว์นอารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจให้ตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จากแนวคิดของโกลแมน (1998) สรุปได้ว่า การสร้างแรงจูงใจในตนเอง เป็นแนวโน้มทางอารมณ์ที่เกื้อหนุนต่อการมุ่งสู่เป้าหมาย ทำให้พนักงานพยายามทำภารกิจต่างๆ ตามเป้าหมายของกลุ่มและองค์การ รวมถึงการเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคได้อย่างไม่ย่อท้อจนสำเร็จบรรลุเป้าหมาย และเมื่อพิจารณาข้อคำถามย่อย พบว่า คำถามข้อที่ 32 ที่ถามว่า “ฉันชอบเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอ” มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ($r = .280^{**}$) ซึ่งสูงที่สุดในข้อคำถามเซาว์นอารมณ์ด้านนี้ เป็นไปได้ว่า พนักงานที่ชอบเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพิ่มเติม จะมีความสามารถในการสร้างแรงจูงใจให้ตนเองในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น และเมื่อพิจารณาถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า มีองค์ประกอบด้านการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน และความก้าวหน้าในงาน ซึ่ง องค์ประกอบทั้ง 2 พนักงานจะต้อง

เรียนรู้ทักษะ เทคโนโลยี รวมถึงความรู้อื่นๆ เกี่ยวกับงานเพิ่มเติม ดังนั้น เมื่อพนักงานที่มีความชอบในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ อันส่งผลต่อการจูงใจตนเองในการปฏิบัติงาน ย่อมจะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับสูงด้วย ดังนั้น เซาว์นอารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจให้ตนเองจึงมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 3.4 เซาว์นอารมณ์ด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึกไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน อาจเป็นเพราะ การร่วมรับรู้ความรู้สึกจะเน้นไปที่ความรู้สึกของบุคคลต่อบุคคล จึงไม่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน จึงไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างกันของเซาว์นอารมณ์ด้านนี้กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 3.5 เป็นไปตามที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ คือ เซาว์นอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จากแนวคิดของ โกลแมน (1998) สรุปได้ว่า ทักษะทางสังคมเป็นความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ มีการสื่อสารที่ดี ชัดเจน และสามารถโน้มน้าวจูงใจผู้อื่นได้อย่างนุ่มนวลและแนบเนียน ซึ่งเป็นพื้นฐานในการทำงานร่วมกัน ทำให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย และเมื่อพิจารณาข้อคำถามย่อย พบว่า ข้อคำถามที่ 42 ที่ถามว่า “ฉันพร้อมที่จะเปิดใจและเจรจากับผู้อื่น เมื่อพบความขัดแย้ง” มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .286^{**}$) ซึ่งสูงที่สุดในข้อคำถามเซาว์นอารมณ์ด้านนี้ เป็นไปได้ว่า การที่พนักงานมีแนวโน้มในการเปิดใจรับฟัง และพร้อมที่จะเจรจากับผู้อื่น เมื่อพบความขัดแย้ง เป็นผู้ที่มีความทักษะทางสังคมสูง เพราะจะต้องใช้ความสามารถในการแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น และสามารถจูงใจให้ผู้อื่นคล้อยตามได้ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความราบรื่นในการปฏิบัติงานร่วมกัน และเมื่อพิจารณาถึงองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่ามีองค์ประกอบด้านสังคมสัมพันธ์ ซึ่งถือว่าเป็นองค์ประกอบที่พนักงานต้องการในการปฏิบัติงานร่วมกัน ดังนั้น เมื่อพนักงานมีความสามารถด้านทักษะทางสังคมสูง ย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานร่วมกันที่ดี และมีคุณภาพชีวิตด้านสังคมสัมพันธ์สูง ดังนั้น เซาว์นอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมจึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สมมติฐานที่ 4 เซาว์นอารมณ์และคุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจในงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 พบว่า มีเพียงตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานเพียงตัวเดียวที่สามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้ถึงร้อยละ 50.6 ทำให้ปฏิเสธสมมติฐาน

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เนื่องจาก คุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กันด้านแนวคิดอยู่แล้ว จากการค้นคว้าเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานซึ่งมีแนวคิด 2 มุมมอง ได้แก่ มุมมองของพนักงานซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อสภาพการทำงานและสิ่งที่ได้รับจากองค์การซึ่งตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน และในมุมมองขององค์การ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับวิธีหรือกระบวนการที่องค์การนำมาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงาน อันจะส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงานในด้านบวก และ ความพึงพอใจในงาน 2 แนวทาง ได้แก่ แนวทางที่ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน และแนวทางที่ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงาน เกิดจากการรับรู้ของพนักงาน ว่าพวกเขาได้รับในสิ่งที่พวกเขาต้องการซึ่งเกิดจากการประเมินตัวตน หรือประสบการณ์จากการทำงานของพนักงาน ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า พนักงานจะเกิดความพึงพอใจในงานเมื่อได้พิจารณาสิ่งที่ตนเองได้รับจากองค์การ ซึ่งก็คือคุณภาพชีวิตในการทำงานนั่นเอง ในขณะที่เชาวน์อารมณ์ เป็นความสามารถเฉพาะแต่ละบุคคล ซึ่งแม้ว่าบุคคลจะมีเชาวน์อารมณ์สูงก็ไม่ได้หมายความว่า จะมีความพึงพอใจในงานสูงไปด้วย ดังนั้นคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงมีความสามารถในการทำนายความพึงพอใจในงานเพียงตัวแปรเดียว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ

1. การวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

พนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ตามลำดับ ส่วนด้านอื่นๆ ที่เหลือ ได้แก่ ด้านความภาคภูมิใจในองค์การ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านความสภาพการทำงานที่ปลอดภัย และด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่พนักงานมีคะแนนเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานหลายด้านอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่า พนักงานรู้สึกว่ายังไม่ได้รับการปฏิบัติและเอาใจใส่ดูแลจากองค์การ จากกระบวนการต่างๆ ที่องค์การนำมาใช้ไม่ดีนัก จึงมีข้อเสนอแนะให้องค์การพิจารณาหาวิธีที่จะเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านต่างๆ ให้เพิ่มมากขึ้น เช่น

ในด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย และด้านภาวะอิสระจากงาน องค์กรควรให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเกี่ยวกับการกำหนดคุณภาพชีวิตด้านดังกล่าว รวมทั้งการชี้แจงถึงสิ่งที่องค์กรจัดหาให้พนักงานอย่างชัดเจนมากขึ้น เพื่อที่จะให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการพิจารณาถึงความเหมาะสม รวมทั้งพนักงานได้มีโอกาสเสนอในสิ่งที่พนักงานต้องการด้วย

ในด้านความก้าวหน้าในงาน องค์กรควรแสดงให้เห็นถึงโอกาสในการก้าวหน้าของพนักงานที่ชัดเจน เช่น พนักงานจะต้องมีระยะเวลาการทำงานนานเท่าไรจึงได้เลื่อนขั้น หรือ มีการจัดสอบวัดระดับความสามารถในการทำงานด้าน ต่างๆ เพื่อนำมาประกอบกับการพิจารณาเลื่อนขั้น เป็นต้น

ในด้านลักษณะการบริหารงาน องค์กรควรแสดงให้เห็นถึงกระบวนการในการบริหารงานที่ชัดเจน และส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงานมากขึ้น เพราะที่จะได้มีการแลกเปลี่ยนความคิดในการปฏิบัติงานของทั้งสองฝ่ายเพราะพนักงานจะมีความเข้าใจลักษณะการบริหารผ่านผู้บังคับบัญชานั้นเอง

ในด้านความภูมิใจในองค์กร องค์กรควรแสดงให้เห็นถึงวิสัยทัศน์ขององค์กร มีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน และส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการก้าวหน้าไปพร้อมๆ องค์กร รวมถึงการแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วย

2. การวิเคราะห์ระดับเชาวน์อารมณ์

พนักงานมีระดับเชาวน์อารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเอง ด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึกรู้ด้านทักษะทางสังคม และด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ตามลำดับ มีเพียงด้านการกำกับควบคุมตนเอง เพียงด้านเดียวที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า แม้ว่าพนักงานจะมีเชาวน์อารมณ์โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง แต่พนักงานอาจจะยังไม่มี ความเข้าใจถึงประโยชน์ของเชาวน์อารมณ์ต่อการใช้ชีวิตประจำวันและการปฏิบัติงาน ซึ่งเชาวน์อารมณ์ก่อให้เกิดการทำงานร่วมมือที่สร้างสรรค์ สนองเป้าหมายที่กำหนดไว้แต่แรกได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นไปอย่างราบรื่น อุดหนุน เข้าใจต่อกัน เกื้อหนุนให้มีการใช้ศักยภาพของคนอย่างสูงสุด ประกอบกับภูมิปัญญาจะทำให้เกิดการตัดสินใจที่เป็นประโยชน์รวมถึงการบริหารจัดการที่ให้เกิดเกียรติ ยอมรับ เกื้อหนุนแก่กันและกัน เพิ่มพูนความคิดสร้างสรรค์ กล้าเสี่ยง กล้าคิดริเริ่ม ลดการโจมตี การนินทา ก้าวร้าวและไม่ยืดหยุ่นต่อกัน (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542) และเชาวน์อารมณ์ เป็นทักษะที่

สามารถพัฒนาได้ จากแนวคิดของโกลแมน ที่กล่าวว่า ระดับเชาวน์อารมณ์ไม่ได้ถูกกำหนดตายตัว ส่วนใหญ่เกิดจากการเรียนรู้และสามารถพัฒนาได้อีก (วิลาสลักษณ์ ชิววลลี, 2542) ดังนั้น องค์การควรส่งเสริมให้มีการฝึกทักษะในเรื่องเชาวน์อารมณ์ โดยเฉพาะในด้านการกำกับควบคุม อารมณ์ตนเองที่มีค่าเฉลี่ยในระดับที่ต่ำที่สุด เพื่อที่พนักงานจะมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องเชาวน์ อารมณ์มากขึ้น และสามารถนำมาใช้ประกอบกับการปฏิบัติงานได้

3. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในงาน

พนักงานมีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานด้านหัวหน้างานอยู่ในระดับสูง ในขณะที่ด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้า และด้าน ผลตอบแทน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาถึงค่านิยมของความพึงพอใจในงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 แนวทาง ได้แก่ แนวทางด้านความรู้สึกรู้สึก และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน และ แนวทางด้านความคาดหวังของ พนักงานต่อสิ่งที่จะได้รับจากงาน ประกอบกับแนวคิด ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก(Herzberg's Two Factor Theory) ที่กล่าวว่าพนักงานจะพึงพอใจในงานเมื่อพวกเขาได้รับปัจจัยที่จะทำให้พวกเขาพึงพอใจในงาน ซึ่งเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงาน อัน ได้แก่ ประเภทของงาน ระดับความรับผิดชอบซึ่งเกี่ยวข้องกับงาน และ โอกาสที่จะเป็นที่รู้จัก ความก้าวหน้า และการประสบความสำเร็จส่วนบุคคล

และอีกปัจจัยเมื่อไม่ได้รับจะเป็นสาเหตุให้พวกเขาไม่พึงพอใจในงาน เรียกว่า ปัจจัย อนามัย (Hygienes) คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับส่วนที่พนักงานจะต้องได้รับการปฏิบัติงาน อัน ได้แก่ ผลประโยชน์ต่างๆ สภาพการทำงานทั้งทางด้านกายภาพและสังคม ลักษณะผู้บังคับบัญชา เงินเดือนที่ได้รับ และนโยบายของบริษัท (Riggio, 2003,p.196) ดังนั้นการที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะพนักงานยังไม่มี ความพึงพอใจในงานอย่างแท้จริง ซึ่ง องค์การจะต้องมาพิจารณาในปัจจัยที่จะจูงใจพนักงาน รวมถึงการสำรวจทัศนคติของพนักงานต่อ งานที่ทำเพื่อที่ด้วย

องค์การจึงควรให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นถึงสิ่งที่พวกเขา ต้องการในการปฏิบัติงานด้วย เป็นโอกาสในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างพนักงานและ องค์การ ซึ่งองค์การสามารถใช้โอกาสในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการนำเสนอกระบวนการ ในการกำหนดสิ่งต่างๆ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของพนักงานและหาวิธีที่จะเสริมสร้าง ความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในพนักงาน อย่างสอดคล้องกับนโยบายขององค์การได้

มีข้อสังเกตว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม กับ ความพึงพอใจในงานด้านผลตอบแทน จะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แต่พบว่า ต่ำที่สุด จากทุกๆ ด้าน อาจเป็นเพราะความคาดหวังด้านนี้จะค่อนข้างสูง เพราะเห็นเป็นรูปธรรมมากที่สุด ดังนั้นองค์การจึงควรรีให้ความสำคัญกับพนักงานในการมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในเรื่อง ผลตอบแทนที่พวกเขาได้รับให้มากขึ้น เพื่อที่องค์การจะสามารถจัดสรรค่าตอบแทนให้เพียงพอต่อ ความต้องการของพนักงาน และสอดคล้องกับความสามารถและนโยบายขององค์การให้มากที่สุด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นที่คาดว่าจะสามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้ เช่น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ภาวะผู้นำ การรับรู้ความยุติธรรม
2. ควรศึกษาตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน ว่าสามารถส่งผลให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานได้บ้าง
3. ควรศึกษาความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปรให้ครบทุกด้าน เพื่อที่จะสามารถ วิเคราะห์ได้ครอบคลุมมากขึ้น
4. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ ศึกษาที่องค์การที่เป็นโรงงานเพียงแห่งเดียว ใน การศึกษาครั้งต่อไปอาจจะทำการศึกษากับองค์การที่มีลักษณะแตกต่างกันออกไป อาจจะได้ผลที่ แตกต่างกัน
5. ควรมีการศึกษาตัวแปรเซวาร์นอาร์มณี่ว่าจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น โดย การศึกษาเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานก่อนและหลังการฝึกทักษะทางเซวาร์นอาร์มณี่