

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

จากอดีตจนถึงปัจจุบันปัจจัยพื้นฐานที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจที่รู้จักกันดี คือ 4 Ms ประกอบด้วย เงินทุน (Money) วัตถุดิบในการผลิตสินค้า/บริการ (Material) เครื่องจักรและอุปกรณ์ในการผลิตสินค้า/บริการ (Machine) บุคลากร/พนักงาน (Man) และการจัดการ (Management) (สกนธ์ อภาภรณ์กุล, 2547) โดยปัจจัยด้านบุคลากรเป็นปัจจัยที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ เนื่องจากบุคลากรเป็นผู้ที่บริหารจัดการปัจจัยตัวอื่น ๆ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่ต้องการ

บุคลากรซึ่งเป็นที่ต้องการขององค์กรจะต้องเป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการกำหนด เช่น มีสติปัญญาดี มีทักษะในงาน มีความสามารถในการทำงาน เป็นต้น องค์กรส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญกับสติปัญญาไว้เป็นคุณสมบัติอันดับต้น ๆ ซึ่งจะเห็นได้จากการคัดเลือกบุคลากรเข้ามาร่วมงานกับองค์กร องค์กรส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับเกรดเฉลี่ย แม้ว่าจะไม่ได้มีการระบุในคุณสมบัติของผู้สมัครก็ตาม นอกเหนือจากคุณสมบัติข้างต้น ปัจจุบันมีงานวิจัยจำนวนมากแสดงให้เห็นว่านอกจากเชาวน์ปัญญาแล้ว เชาวน์อารมณ์เป็นอีกคุณสมบัติหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จในงาน องค์กรต่าง ๆ จึงหันมาให้ความสำคัญกับการพิจารณาถึงระดับเชาวน์ปัญญาของผู้สมัครอย่างกว้างขวาง ทั้งนี้ได้มีการศึกษาที่ทำให้เห็นว่า คนที่มีเชาวน์ปัญญา (Intelligence quotient :IQ) สูง ไม่จำเป็นที่จะต้องเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในชีวิต ดังเช่นตัวอย่างจากการศึกษาของโกลแมน (Goleman, 1995) พบว่า คนที่มีระดับเชาวน์ปัญญาสูง มีความรู้ความสามารถจำนวนมากที่ไม่ประสบความสำเร็จในชีวิต ไม่สามารถดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างเป็นสุข เนื่องจากมีปัญหาในการแสดงอารมณ์ หรือการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น ดังนั้นหลาย ๆ บริษัทจึงได้หันมาให้ความสำคัญกับ เชาวน์อารมณ์ (Emotional Quotient : EQ) มากขึ้น

เชาวน์อารมณ์ หมายถึง ความฉลาดทางอารมณ์ ในปี ค.ศ. 1990 จอห์น เมเยอร์ (John D. Mayer) และปีเตอร์ ซาโลเวย์ (Peter Salovey) (อ้างในวีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542) ได้บัญญัติคำว่า Emotional Intelligence ขึ้นมาเป็นคนแรก โดยให้คำนิยามของผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูงว่า เป็นผู้ที่สามารถเข้าใจและรับรู้ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รู้จักเห็นใจและเข้าใจผู้อื่น สามารถบริหารจัดการกับอารมณ์ให้เป็นไปในทางที่ส่งเสริมให้เกิดความสงบสุขและ

ความสำเร็จในชีวิต โดยผู้ที่ทำให้ เซาว์นอารมณ์ได้รับความสนใจมากที่สุดก็คือ ดร.เดเนียล โกลแมน (Dr. Daniel Goleman) จากการเขียนหนังสือชื่อ Emotional Intelligence ในปี ค.ศ. 1995 โดยโกลแมนได้แบ่งองค์ประกอบทางเซาว์นอารมณ์ (Emotional Quotient : EQ) ในการทำงานออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความสามารถด้านการตระหนักรู้ตนเอง (Self-awareness) ด้านการกำกับควบคุมตนเอง (Self regulation) ด้านการสร้างแรงจูงใจ (Self motivation) ด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึก (Empathy) และด้านการมีทักษะทางสังคม (Social skills) ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้เป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลรู้จักและเข้าใจตนเองรวมทั้งผู้อื่นในแง่มุมต่าง ๆ สามารถรับรู้ถึงความต้องการของตนเองและผู้อื่น สามารถบริหารจัดการอารมณ์ต่าง ๆ ของตนและผู้อื่นให้เป็นไปในทางที่เหมาะสม สามารถสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างกันและกัน สามารถสร้างแรงจูงใจในตนเองได้ รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยคุณลักษณะดังกล่าว เซาว์นอารมณ์จึงมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานสำหรับทุก ๆ ตำแหน่ง

เซอร์นิสส์ (Cherniss, 1999, อ้างใน กฤติกา หล่อวัฒนวงศ์, 2547, น.51) ได้ศึกษาบริษัทเครื่องตีขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง พบว่าการที่บริษัทหันมาพิจารณาถึงองค์ประกอบทางเซาว์นอารมณ์เพื่อร่วมใช้ในการคัดเลือกพนักงาน พบว่าผู้จัดการที่มีองค์ประกอบทางเซาว์นอารมณ์สูง จะมีผลการปฏิบัติงานสูง โดยสามารถทำงานได้เกินเป้าหมายที่กำหนดไว้ถึงร้อยละ 15 นอกจากนี้ เซอร์นิสส์ (Cherniss, 2000) ยังได้ศึกษา องค์การ Egon Zehnder International โดยการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้บริหารระดับอาวุโสจากองค์กรต่าง ๆ ในลาตินอเมริกา, เยอรมันและญี่ปุ่น พบว่า ผู้บริหารที่มีระดับเซาว์นอารมณ์สูงมีอัตราการประสบความสำเร็จในงานสูงถึง 74 เปอร์เซ็นต์ จากผลงานวิจัยต่างๆ จะเห็นได้ว่าเซาว์นอารมณ์เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ใช้ในการพิจารณาเพื่อสรรหาและคัดเลือกบุคลากรให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานควบคู่ไปกับคุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถและคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ (กฤติกา หล่อวัฒนวงศ์, 2547)

นอกจากเซาว์นอารมณ์แล้ว บุคลิกภาพ เจตคติ ตลอดจนความเชื่อ หรือมุมมองในการคิดมีส่วนสำคัญ พนักงานบางคนมองว่างานที่ตนเองทำไม่สำเร็จนั้นเนื่องมาจากการที่ยาก หรือตนเองยังใช้ความพยายามไม่เพียงพอ ขณะที่อีกคนอาจมองว่าที่งานไม่สำเร็จนั้นมาจากความโชคร้ายหรือไม่มีโชค ซึ่งความแตกต่างของบุคคลเหล่านี้สามารถอธิบายได้จากลักษณะของบุคลิกภาพ ที่เรียกกันว่า “บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุม” (Locus of Control) โดย รอตเตอร์ (Rotter, 1966) เป็นผู้สร้างทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อขึ้น เรียกว่า “Locus of Control Theory” และแบ่งความเชื่อตามทฤษฎีของเขาออกเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทของบุคลิกภาพ

แบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายใน (Internal Locus of Control) กล่าวคือ บุคคลจะเชื่อหรือรับรู้สาเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเอง มีสาเหตุหรือเป็นผลมาจากการกระทำหรือความสามารถของตนเอง และประเภทของบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอก (External Locus of Control) กล่าวคือ บุคคลจะเชื่อหรือรับรู้เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับตน ว่ามีสาเหตุหรือเป็นผลมาจากอิทธิพลภายนอกที่ตนไม่สามารถควบคุมได้

จากงานศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุม รอตเตอร์ (Rotter, 1966) พบว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายใน มีแนวโน้มที่จะปรับตัวได้ดีกว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอก ส่วนในด้านการทำงาน ซิลเวสเตอร์, แอนเดอร์สัน และโมแฮม (Silvester, Anderson-Gough, Anderson, & Mohamed, 2002) พบว่า บุคคลที่มีความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในจะได้ทำงานที่ดีกว่า เนื่องจากพวกเขาได้รับการประเมินในการคัดเลือกบุคลากรที่ดีกว่า นอกจากนี้ ซีแมนและอีแวนส์ (Seeman & Evans, 1962) อ้างใน พระมหาเผื่อน เฉลิมจาน, 2543) ยังพบว่า บุคคลที่มีความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมักจะแสวงหาข้อมูลรอบข้างและนำไปใช้เพื่อแก้ปัญหาได้ดีกว่าบุคคลที่มีความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอก ด้านงานวิจัยของ ริชชี และแฟร์ส (Ritchie & Phares, 1969 quoted in Mayer & Sutton, 1996, p.407) ยังพบอีกว่า บุคคลที่มีความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกจะคล้อยตามอำนาจของบุคคลอื่นได้ง่ายกว่าบุคคลที่มีความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายใน จากงานวิจัยเบื้องต้น แสดงให้เห็นไว้ว่า ความเชื่อในปัจจัยควบคุมมีความสัมพันธ์ในหลายแง่มุมที่สำคัญต่อพฤติกรรมองค์กร ทั้งในแง่ของมุมมองและพฤติกรรมการทำงาน จนทำให้องค์กรต่าง ๆ เริ่มให้ความสนใจกับทัศนคติของบุคคลที่มาสมัครงานมากขึ้น (Greenberg and Baron ,1993)

นอกจากการให้ความสำคัญต่อเขาวงกตอารมณ์ และบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุม ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลแล้ว สิ่งที้องค์กรยังต้องให้ความสำคัญอีก คือ ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของผู้ปฏิบัติงาน ดังที่เฮอร์เซย์และแบลนชาร์ด (Hersey and Blanchard, 1969 อ้างใน กฤติกา หล่อวัฒนวงศ์, 2547) ได้กล่าวไว้ว่า การที่ผู้ปฏิบัติงานจะมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมากน้อยเพียงไรนั้นไม่ใช่เฉพาะปัจจัยด้านความสามารถในการทำงานเท่านั้น (Ability to do) ที่เป็นตัวกำหนด แต่ยังขึ้นอยู่กับการมีความเต็มใจในการทำงาน (Will to do) อีกด้วย

จากผลการศึกษาของกฤติกา หล่อวัฒนวงศ์ (2547) เห็นว่า ความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทุกฝ่ายควรตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องมี เพราะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีผลการ

ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลสูงขึ้น รวมทั้งมีผลต่อความบรรลุในวัตถุประสงค์และความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นทุกองค์การจึงต่างใส่ใจกับความรู้สึกรักของพนักงานและพยายามหาต้นเหตุที่จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำมากขึ้น

เชาวน์อารมณ์ บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุม และความพึงพอใจในงาน ทั้ง 3 ปัจจัยนี้มีความสัมพันธ์ต่อกันและยังถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูงจะสามารถรับรู้ความต้องการและจุดมุ่งหมายของตนเอง รู้จักควบคุมอารมณ์ สามารถปรับตัวกับความขัดแย้งได้ดี จึงทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีความสุข เกิดความพึงพอใจในงาน (วีระวัฒน์ บันนิตามัย, 2542) และยังเป็นผู้ที่มีความอดทนอดกลั้น สามารถทนกับความผิดหวังได้ ไม่ย่อท้อหรือยอมแพ้ง่าย ๆ ซึ่งสอดคล้องกับผู้ที่บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายใน เนื่องจากบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในจะมีความเชื่อว่าเหตุการณ์ต่าง ๆ เกิดขึ้นจากตนเอง จึงทำให้มีความสามารถในการควบคุมการกระทำ จิตใจ และอารมณ์ของตนเองได้เป็นอย่างดี (Anderson, 1977) ซึ่งบุคคลที่มีลักษณะของบุคลิกภาพนี้จะทุ่มเทตั้งใจทำงาน เนื่องจากมีความสามารถในการรับรู้ความเกี่ยวโยงระหว่างผลการปฏิบัติงานกับรางวัล จึงมีแรงจูงใจในการทำงาน และมีความพึงพอใจในงานที่ตนปฏิบัติ (Baron and Greenberg, 1990) จากความสัมพันธ์และความสำคัญของปัจจัยทั้งสามที่ได้จากงานวิจัยต่าง ๆ จึงสรุปได้ว่าถ้าองค์การใดสามารถสรรหาและคัดเลือกบุคคลที่มีเชาวน์อารมณ์ และบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในองค์กรได้ รวมทั้งเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในงาน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างราบรื่น สามารถจัดการกับความขัดแย้ง ความเครียด ความกดดัน ทุ่มเทตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้นด้วย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาในบริษัท เบทาโกร อโกรกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ซึ่งอยู่ในเครือเบทาโกร บริษัทนี้ได้เล็งเห็นความสำคัญต่อทรัพยากรบุคคลเสมอมา ดังพันธกิจข้อหนึ่งที่ตั้งไว้เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของบริษัท คือ การมุ่งพัฒนาศักยภาพของพนักงานในทุกกระดับ ซึ่งตลอดเวลาที่ผ่านมาทางบริษัทได้เตรียมพร้อมด้านบุคลากร เสริมสร้างความรู้และประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อให้บริษัทเป็นองค์กรแห่งคุณภาพ ซึ่งผลการศึกษานี้จะทำให้องค์กรทราบระดับเชาวน์อารมณ์ ลักษณะของบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุม และระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน ตลอดจนทราบถึงความสัมพันธ์ของเชาวน์อารมณ์

บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุม ระดับความพึงพอใจในงานว่ามีความสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกันอย่างไร เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการบริหารงานบุคคลต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้คือ

1. เพื่อศึกษาถึงระดับเชาวน์อารมณ์ ลักษณะบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุม และระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของ เชาวน์อารมณ์ บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมและความพึงพอใจในงานของพนักงาน
3. สร้างสมการในการพยากรณ์ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานจากเชาวน์อารมณ์และบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุม

ขอบเขตในการวิจัย

การศึกษานี้ครั้งนี้ ประชากรคือ พนักงานบริษัท เบทาโกร อโกรกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เครื่องเบทาโกร ประกอบด้วย 9 ฝ่าย ได้แก่

1. ฝ่ายขายและการตลาดอาหารสัตว์
2. ศูนย์เทคโนโลยีอาหารสัตว์
3. ฝ่ายโรงงานพระประแดง
4. ฝ่ายโรงงานลพบุรี1 (อาหารสัตว์บก)
5. ฝ่ายโรงงานลพบุรี2 (อาหารสัตว์น้ำ)
6. ฝ่ายโรงงานปากช่อง
7. ฝ่ายโรงงานนครปฐม
8. ฝ่ายโรงงานนครราชสีมา
9. ฝ่ายบริหารคุณภาพ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่าง เซวาร์นอาร์มณี บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุม และความพึงพอใจในงานของพนักงาน
2. ผลการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาระดับเซวาร์นอาร์มณี และเพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานสูงขึ้น
3. ผลการศึกษานำบุคลิกภาพสามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาทักษะในการทำงานให้สอดคล้องกับบุคลิกภาพ
4. เป็นแนวทางสำหรับการศึกษาเซวาร์นอาร์มณี บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุม และความพึงพอใจในงานสำหรับผู้สนใจศึกษาทำวิจัยต่อไป

คำนิยามที่ใช้ในการวิจัย

คำศัพท์ที่ใช้ในการวิจัยนี้ มีคำนิยามดังนี้

บริษัท หมายถึง บริษัท เบทาโกร อโกร กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย

1. ฝ่ายขายและการตลาดอาหารสัตว์
2. ศูนย์เทคโนโลยีอาหารสัตว์
3. ฝ่ายโรงงานพระประแดง
4. ฝ่ายโรงงานลพบุรี1 (อาหารสัตว์บก)
5. ฝ่ายโรงงานลพบุรี2 (อาหารสัตว์น้ำ)
6. ฝ่ายโรงงานปากช่อง
7. ฝ่ายโรงงานนครปฐม
8. ฝ่ายโรงงานนครราชสีมา
9. ฝ่ายบริหารคุณภาพ

พนักงาน หมายถึง ผู้ที่ทำงานอยู่ในบริษัท เบทาโกร อโกรกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เครือเบทาโกร ในระดับปฏิบัติงานจนถึงระดับบริหาร

คุณลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะต่างๆ ของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับงาน และสถานที่หรือหน่วยงาน

อายุ หมายถึง จำนวนอายุเต็มปีของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนับจากปีที่เกิดจนถึงปี
ที่ตอบแบบสอบถามฉบับนี้

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาชั้นสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น
ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี

ระดับงาน หมายถึง ระดับหน้าที่ความรับผิดชอบ แบ่งเป็น

PC 1-6 หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการ

PC 7-9 หมายถึง พนักงานระดับหัวหน้างาน

PC 10-12 หมายถึง พนักงานระดับหัวหน้าหน่วยงาน

PC 13 ขึ้นไป หมายถึง พนักงานระดับบริหาร

สถานที่หรือหน่วยงาน หมายถึง หน่วยงาน/ฝ่าย ที่เป็นต้นสังกัดของพนักงาน

เชาวน์อารมณ์ (Emotional Quotient : EQ) หมายถึง ความสามารถในการรับรู้
เข้าใจ และควบคุมอารมณ์ทั้งของตนเองและผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม เพื่อความสุขและความสำเร็จ
ในการดำเนินชีวิตของตนเอง (สุจิตา ชญาแก้ว ,2548) ซึ่งเชาวน์อารมณ์มีองค์ประกอบด้วยกัน 5
ด้าน คือ

1. การตระหนักรู้ตนเอง (Self-Awareness) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก
ความโน้มเอียงของตน และหยั่งรู้ความเป็นไปได้ของตนและความพร้อมด้านต่าง ๆ
2. การกำกับควบคุมอารมณ์ตนเอง (Self-Regulation) หมายถึง ความสามารถในการ
จัดการกับความรู้สึกภายในตนเองได้
3. การกระตุ้นแรงจูงใจตนเอง (Self-Motivation) หมายถึง แนวโน้มของอารมณ์ที่
เกื้อหนุนหรือนำไปสู่เป้าหมาย
4. การร่วมรับรู้ความรู้สึก (Empathy) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความ
ต้องการและข้อห่วงใยของผู้อื่น
5. ทักษะทางสังคม (Social Skill) หมายถึง ความคล่องแคล่วในการก่อให้เกิดการ
เปลี่ยนแปลงที่ต้องการ ด้วยความร่วมมือจากผู้อื่น

บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุม (Locus of Control) หมายถึง การที่
บุคคลจะอธิบายสาเหตุของพฤติกรรมในเบื้องต้นว่ามีสาเหตุมาจากการกระทำของตนเอง หรือมี
สาเหตุมาจากปัจจัยแวดล้อมภายนอก ซึ่งความแตกต่างของความเชื่อนี้เอง ทำให้ปัจเจกบุคคลมี
บุคลิกภาพที่แตกต่างกัน สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท (Rotter, 1971) คือ

1. ความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายใน (Internal Locus of Control) หมายถึง ความเชื่อที่บุคคล จะอธิบายสาเหตุของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเอง ว่ามีสาเหตุมาจากการกระทำของตนเอง หรือมีผลมาจากการควบคุมโดยตนเอง

2. ความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอก (External Locus of Control) หมายถึง ความเชื่อที่บุคคลจะอธิบายสาเหตุของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเอง ว่ามีสาเหตุมาจาก โชคชะตา สิ่งแวดล้อม หรือความยากง่ายของสิ่งที่เผชิญอยู่ ซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมของตนเอง

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อ การปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในงาน หรือสิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงานของตน ซึ่งอาจจะได้รับมาจากองค์การโดยตรง หรือได้รับผ่านมาจากบุคคลอื่น ๆ ในองค์การ ประกอบด้วย ความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน (สกนธ์ อภาภรณ์กุล , 2547) คือ

1. ด้านตัวงาน (Work Itself) คือ ตัวเนื้อหาและรายละเอียดของงาน ในส่วนของความยาก-ง่ายของงาน การได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ในการทำงาน ความน่าสนใจ ทำทนายให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ ๆ ความคิดริเริ่ม และระดับของการตัดสินใจได้ด้วยตัวเองของบุคคลที่ปฏิบัติงาน ตั้งแต่เริ่มจนจบงาน

2. ค่าตอบแทน (Pay) คือ ปัจจัยที่ตอบแทนให้แก่บุคคลที่ปฏิบัติงานให้แก่องค์การ ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของตัวเงินหรือสวัสดิการอื่น ๆ ซึ่งบุคคลจะเกิดความพึงพอใจในงานโดยนำค่าตอบแทนมาเปรียบเทียบกับมีความยุติธรรมหรือไม่ ใน 2 ลักษณะ คือ เปรียบเทียบระหว่างค่าตอบแทนที่ได้รับกับความพยายามที่บุคคลใช้ไปในการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบระหว่างตัวเองกับบุคคลอื่นในองค์การ หรือกับผู้ที่ปฏิบัติงานใกล้เคียงกัน

3. โอกาสในการเลื่อนขั้น (Promotion Opportunity) คือ ปัจจัยที่บุคคลมีโอกาสดูแลได้รับความก้าวหน้าในงานตามลำดับขั้นจากการปฏิบัติงานนั้น

4. หัวหน้างาน (Supervisor) หมายถึง ผู้บังคับบัญชาโดยตรง และผู้บังคับบัญชาในระดับสูงขึ้นไป ที่เป็นผู้กำหนดนโยบาย วางแนวทางปฏิบัติงาน เป็นผู้ควบคุมและให้การสนับสนุนในการทำงาน โดยบุคคลจะประเมินถึงความสามารถของหัวหน้างาน และความยุติธรรมในการบริหารและจัดการงาน และการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

5. เพื่อนร่วมงาน (Co-Worker) คือ บุคคลอื่นที่ปฏิบัติงานภายในองค์การเดียวกัน ซึ่งจะต้องมีสัมพันธภาพระหว่างกัน ร่วมมือกัน และช่วยเหลือกันในการทำงาน โดยบุคคลจะประเมินถึงความชำนาญในงาน ความปรองดอง และจิตสำนึกของการเป็นสมาชิกร่วมกัน

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ชาวน์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม

สมมติฐานที่ 1.1 ชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม

สมมติฐานที่ 1.2 ชาวน์อารมณ์ด้านการกำกับควบคุมอารมณ์ตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม

สมมติฐานที่ 1.3 ชาวน์อารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม

สมมติฐานที่ 1.4 ชาวน์อารมณ์ด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม

สมมติฐานที่ 1.5 ชาวน์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม

สมมติฐานที่ 1.6 ชาวน์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานด้านตัวงาน

สมมติฐานที่ 1.7 ชาวน์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทน

สมมติฐานที่ 1.8 ชาวน์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น

สมมติฐานที่ 1.9 ชาวน์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานด้านหัวหน้างาน

สมมติฐานที่ 1.10 ชาวน์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน

สมมติฐานที่ 2 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม

สมมติฐานที่ 2.1 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานด้านตัวงาน

สมมติฐานที่ 2.2 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทน

สมมติฐานที่ 2.3 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น

สมมติฐานที่ 2.4 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานด้านหัวหน้างาน

สมมติฐานที่ 2.5 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน

สมมติฐานที่ 3 เซวาร์นอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายใน

สมมติฐานที่ 3.1 เซวาร์นอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายใน

สมมติฐานที่ 3.2 เซวาร์นอารมณ์ด้านการกำกับควบคุมอารมณ์ตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายใน

สมมติฐานที่ 3.3 เซวาร์นอารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายใน

สมมติฐานที่ 3.4 เซวาร์นอารมณ์ด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายใน

สมมติฐานที่ 3.5 เซวาร์นอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายใน

สมมติฐานที่ 4 ตัวแปรเซวาร์นอารมณ์และบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในอย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้