



วารสารวิชาการ อุตสาหกรรมศึกษา

วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2554 (85-93)

ความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ ความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัว
กับความพึงพอใจในงาน กรณีศึกษา พนักงานบริษัท เจ ดับบลิว เจ เอ็นจิเนียริง จำกัด

อนุชิต ลักขร, พงศ์ ทรดาล, สมเดช เฉยไสย

สาขาวิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

39/1 ถ.รัชดาภิเษก แขวงจันทรเกษม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

**The Relationship between Emotional Quotient, Work and Family Conflict and Job
Satisfaction: A Case Study of Employees at J.W.J Engineering Co., Ltd.**

Aunchit Lukkasorn, Pong Horadal, Somdej Chasai

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับเชาวน์อารมณ์ ความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัว และความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัท เจ ดับบลิว เจ เอ็นจิเนียริง จำกัด เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานระหว่างพนักงานที่มีเชาวน์อารมณ์ และความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัวแตกต่างกัน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ได้แก่ เชาวน์อารมณ์ ความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัว และความพึงพอใจในงาน โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 153 คน ซึ่งเป็นพนักงานบริษัท เจ ดับบลิว เจ เอ็นจิเนียริง จำกัด เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ผลการวิจัย พบว่า เชาวน์อารมณ์ของพนักงานด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตน ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเห็นใจผู้อื่นของพนักงาน ด้านทักษะทางสังคม และเชาวน์อารมณ์โดยรวม อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัวของพนักงาน อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ความพึงพอใจในงานของพนักงาน ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น และความพึงพอใจในงาน โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานที่มีเชาวน์อารมณ์ต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานที่มีระดับความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัวต่างกันมีความความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทน และความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะจากการวิจัย องค์กรควรมีนโยบายส่งเสริมที่

อนุชิต ลิขขร, พงศ์ ทรดาล, สมเดช เฉยไสย
วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2554 (85-93)

สอดคล้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันของพนักงาน นอกจากนี้ ควรศึกษาถึงตัวแปรอื่น ๆ ที่ระดับของความขัดแย้งที่เกิดขึ้น และควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาไปยังกลุ่มงานที่มีลักษณะงานที่แตกต่างกันต่อไป

คำสำคัญ เชาว์อารมณ์ ความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัว ความพึงพอใจในงาน

Abstract

The purposes of this research were to study the level of emotional intelligence Conflicts between work and family and job satisfaction of the employee services at J.W.J Engineering Co., Ltd. And compare the job satisfaction among employees with emotional intelligence and conflicts between work and family differences. Also study the relationship between the variables such as emotional conflict between work and family and job satisfaction. The samples were 153 employees working at J.W.J Engineering Limited. Questionnaires were used to collect the data. The statistical tool used for analyzed the data, they were frequency, percentage, mean and standard deviation and Pearson Product Moment Correlation was used to test hypothesis by computerized. This research found that emotional intelligence of employees, self awareness, an organization of their emotions, self-motivation, the sympathy to the other employees, social skills, and emotional intelligence as a whole were moderate level. Conflicts between work and their family were moderate level. The satisfaction of the employees on their foreman, colleagues, payment and opportunity were moderate level. There was positive significant relationship between emotional intelligence and job satisfaction at.05 level. There was negative significant relationship between work and family and job satisfaction at.05 level. The employee had different emotional intelligence had different job satisfaction at significant level of 0.05. The employee had conflict between work and different family had no different job satisfaction on work itself, colleague and compensation. The suggestions of this research are: The organizations should promote policies consistent with the daily life of employees. In addition, Should study the other variables at the level of conflict occurring and should extend the study to different job.

Keyword: Emotional, Quotient, Work and Family Conflict, Job Satisfaction

ภูมิหลัง

สภาพสังคมในปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูง ผู้คนจึงต้องทุ่มเทชีวิตให้กับการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการในด้านต่างๆ ศรีเรือน แก้วกังวาล (2542) กล่าวว่า การประกอบอาชีพเป็นพฤติกรรมที่จำเป็นและสำคัญประจำวัยผู้ใหญ่ เพราะเป็นเครื่องชี้ความเป็นผู้ใหญ่ นอกจากทำให้มีความรู้สึกว่ามีฐานะทางการเงินแล้ว ยังทำให้เกิดความรู้สึกมีอิสระเสรี มีหน้ามีตา มีความมั่นคงทางจิตใจ การตั้งตัวได้เป็นหลักฐาน ได้รับการยอมรับในสังคม เป็นการสร้างฐานะทางครอบครัว มีเกียรติ และมีความสำเร็จในชีวิตด้านต่างๆ ทำให้บุคคลต้องทุ่มเทเวลาให้กับการทำงานไปไม่น้อยกว่าหนึ่งในสามของเวลาในแต่ละวัน บางครั้งอาจต้องนำงาน

กลับมาทำที่บ้านอีกด้วย ความพึงพอใจในงานจึงเป็นตัวแปรที่น่าสนใจศึกษา เพราะในปัจจุบันคุณภาพชีวิตของพนักงานได้รับความสนใจศึกษามากขึ้น เพราะพนักงานเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์กร พนักงานที่มีความสุข มีความพึงพอใจในงานเป็นสิ่งที่สะท้อนภาพองค์กรในด้านต่างๆ นอกจากนี้ ไมเนอร์ (Miner. 1992) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและพฤติกรรมในงาน ได้แก่ ความตั้งใจในการทำงาน การขาดงาน การลาออก

สถาบันครอบครัวถือว่าเป็นสถาบันแรกในชีวิตมนุษย์ และเมื่อเติบโตจนถึงวัยทำงานก็จะพบสถาบันที่สองคือ สถาบันที่ทำงาน ซึ่งทั้งสองต่างก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน จึงทำให้อาจเกิดความขัดแย้งในบทบาทขึ้นเมื่อ

อนุชิต ลิขชกร, พงศ์ ทรดาล, สมเดช เฉยไสย

วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2554 (85-93)

บุคคลต้องการเป็นสมาชิกที่ดีของทั้งสองสถาบัน เนเธอร์เมเยอร์ โบลส์ และแม็คเมอร์รี่ (Netemeyer, Boles and Mcmurrian. 1996) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างการทำงาน และครอบครัวเป็นรูปแบบหนึ่งของความขัดแย้ง ที่เกิดจากความ ต้องการแสดงความรับผิดชอบต่องานและครอบครัว กับ ความต้องการบริหารเวลาในบทบาทการเป็นสมาชิกทั้งสอง สถาบัน ความขัดแย้งดังกล่าวนำมาซึ่งปัญหาด้านอื่น ๆ ตามมา เช่น ปัญหาสุขภาพกายและสุขภาพจิต รวมไปถึงปัญหา ครอบครัวและปัญหาต่อหน่วยงาน เช่น การมาทำงานสาย การขาดงานบ่อย ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ดังนั้น องค์กรจึงควรให้ความสนใจและช่วยหาทางแก้ไขเพื่อลด ความขัดแย้งระหว่างการทำงาน และครอบครัวที่อาจเกิดขึ้น นอกจากนี้เชาวันอาร์มณต์ถือได้ว่าเป็นเรื่องที่กำลังได้รับความ สนใจเป็นอย่างมากทั้งในกลุ่มนักวิชาการและบุคคลทั่วไป เพราะเป็นตัวบอกให้เราทราบถึง ความคิด ความรู้สึก ตลอดจนการแสดงออกที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล แต่เดิม โดยทั่วไปเชื่อกันว่าความสามารถทางเชาวันปัญหาหรือไอคิว คือ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้มนุษย์ประสบความสำเร็จ มีชีวิตที่ดี และมีความสุข

ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา พนักงานที่ทำงานในธุรกิจประเภทบริการได้แก่พนักงานฝ่าย บริการของบริษัท เจ ดับบลิว เจ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด เนื่องจากลักษณะงานของฝ่ายบริการเป็นงานที่ต้องใช้แรงงาน และทำงานเกี่ยวกับการบริการซ่อมบำรุง ทำให้มีจำนวน พนักงานต้องรับผิดชอบงานดังกล่าว เพราะเป็นงานที่มีความ ต่อเนื่องต้องปฏิบัติอยู่ตลอดเวลาและทุ่มเทให้กับงานอย่าง เต็มที่ พนักงานบางส่วนต้องทำงานในช่วงเวลากลางคืน ทำให้การดำเนินชีวิตประจำวันไม่ตรงกับสมาชิกอื่นในครอบครัว จึงอาจเกิดความขัดแย้งระหว่างการทำงาน และครอบครัวขึ้น ซึ่งน่าสนใจศึกษาว่าความขัดแย้งระหว่างการทำงาน และ ครอบครัวที่เกิดขึ้นนั้น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจใน งานมากน้อยเพียงใด และหากพนักงานที่มีเชาวันอาร์มณต์ที่ดี ก็น่าที่จะจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้ดี อันจะนำไปสู่ ความพึงพอใจในงานที่เพิ่มขึ้นด้วย

จากเหตุผลดังกล่าว การมีความสัมพันธ์ระหว่าง เชาวันอาร์มณต์ ความขัดแย้งระหว่างการทำงาน และ

ครอบครัวกับความพึงพอใจในงาน จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ และควรสร้างให้เกิดกับพนักงานบริษัท เจ ดับบลิว เจ เอ็นจิ เนียริ่ง จำกัด ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา ตัวแปรทางด้านความสัมพันธ์ระหว่างเชาวันอาร์มณต์ ความ ขัดแย้งระหว่างการทำงาน และครอบครัวกับความพึงพอใจ ในงาน เพื่อศึกษาและค้นคว้าว่าปัจจัยดังกล่าวนั้นสามารถ อธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและมีอิทธิพลโดยตรง ต่อพนักงานและการพัฒนาองค์กรของบริษัท เจ ดับบลิว เจ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัดหรือไม่อย่างไร ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างเชาวันอาร์มณต์ ความขัดแย้งระหว่างการทำงาน และครอบครัวกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท เจ ดับบลิว เจ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด ซึ่งหน่วยงานที่ ผู้วิจัยรู้จักและมีความคุ้นเคยเป็นอย่างดี ผลที่ได้จาก การศึกษาครั้งนี้จะนำไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการ วางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หรือวางแผนแก้ไขปัญหานาในการด้านการบริหารจัดการที่อาจเกิดขึ้นในบริษัท เจ ดับบลิว เจ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด ในอนาคตภายหน้า ทั้งนี้เพื่อให้องค์กร ได้บุคลากรที่มีคุณภาพตามที่ต้องการ เมื่อองค์กรมี ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรที่มีความพร้อมทั้งในด้าน ประสิทธิภาพและคุณภาพแล้ว จนส่งผลให้องค์กรสามารถ บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้และพนักงานบริษัท เจ ดับบลิว เจ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด มีคุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึง พพอใจในงานที่ดีขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับเชาวันอาร์มณต์ ความขัดแย้ง ระหว่างการทำงานและครอบครัว และความพึงพอใจในงาน ของพนักงานฝ่ายบริการบริษัท เจ ดับบลิว เจ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจใน งานระหว่างพนักงานที่มีเชาวันอาร์มณต์ และความขัดแย้ง ระหว่างการทำงานและครอบครัวแตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ต่าง ๆ ได้แก่ เชาวันอาร์มณต์ ความขัดแย้งระหว่างการทำงาน และครอบครัว และความพึงพอใจในงาน

อนุชิต ลิขชกร, พงศ์ ทรดาล, สมเดช เฉยไสย
วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2554 (85-93)

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบระดับเขาวน้อารมณั เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบุคลากรขององค์กร
2. ทำให้ทราบแนวทางในการจัดการเขาวน้อารมณั การลดความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัว ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูง
3. ทำให้ทราบเป็นแนวทางในการศึกษาถึงปัจจัยต่างๆที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท เจ ดับบลิว เจ เอ็นจิเนียริง จำกัด ซึ่งมีทั้งหมด จำนวน 250 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ พนักงานบริษัท เจ ดับบลิว เจ เอ็นจิเนียริง จำกัด กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด จำนวน 153 คน โดยใช้การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ยามาเน่ (Yamane, 1973)
3. ขอบเขตในด้านเนื้อหาของการศึกษา ประกอบด้วยแนวคิดเกี่ยวกับเขาวน้อารมณั ความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัว และความพึงพอใจในงาน ช่วงเวลาของการศึกษา ระหว่างเดือน ก.ย. - พ.ย. 2553

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ คือ

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ
 - 1.1. เขาวน้อารมณั ประกอบด้วย
 1. ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง
 2. ด้านการจัดระเบียบอารมณั
 3. ด้านการจูงใจตนเอง
 4. ด้านการเห็นใจผู้อื่น
 5. ด้านทักษะทางสังคม

ตนเอง

1.2. ความขัดแย้งระหว่างการทำงานและ

ครอบครัว

1. ด้านเวลาในการทำงานมากกว่าเวลาให้กับครอบครัว
2. ด้านการร่วมกิจกรรมในที่ทำงานมากเกินไป
3. ด้านให้ความสำคัญกับที่ทำงานและเพื่อนร่วมงาน

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานในการวิจัย

1. เขาวน้อารมณัมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน
2. ความขัดแย้งระหว่างการทำงาน และครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน
3. พนักงานที่มีเขาวน้อารมณัต่างกันจะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัวของต่างกัน จะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัย

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์ พบว่า

1. เขาวน้อารมณัของพนักงานด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณัของตน ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเห็นใจผู้อื่นของพนักงาน ด้านทักษะทางสังคม และเขาวน้อารมณัโดยรวม อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง
2. ความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัวของพนักงาน อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง
3. ความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านลักษณะงาน ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงานด้านค่าตอบแทนของพนักงาน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น และความพึงพอใจในงานโดยรวม อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง

อนุชิต ลักษณ์, พงศ์ ทรดาล, สมเดช เฉยไสย

วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2554 (85-93)

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) เพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ คือ เซาว์นอารมณ์ ความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัว และความพึงพอใจในงาน วิเคราะห์ความแตกต่างโดยการทดสอบค่าที (t-test) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานระหว่างพนักงานที่มีเซาว์นอารมณ์ และความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัวแตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและเปรียบเทียบความแตกต่างของพนักงานที่มีตัวแปรต่างกัน ได้แก่ เซาว์นอารมณ์ ความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัว และความพึงพอใจในงาน โดยการทดสอบสมมติฐาน สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 เซาว์นอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานจากการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า เซาว์นอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤติกา หล่อวัฒนวงศ์ (2547) พบว่า เซาว์นอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจในลักษณะงาน เนื่องจากเซาว์นอารมณ์คือความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น เพื่อการสร้างแรงจูงใจในตัวเองสามารถจัดการอารมณ์ของตน และอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ต่างๆ ได้ โกลแมน (Goleman.1999) ดังนั้น พนักงานที่มีระดับของเซาว์นอารมณ์ในด้านต่างๆ สูง ทำให้มีความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ของตนที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ด้านการตระหนักรู้ในตนเองเพิ่มขึ้น ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านลักษณะงานเพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน เพราะสามารถสร้างแรงกระตุ้นและความสามารถของตนที่ต้องใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม พนักงานจะเกิดความรู้สึกมีความสุขในการทำงานไม่รู้สึกว่ลักษณะของงานที่รับผิดชอบก่อให้เกิดความเครียด สามารถทำงานงานได้อย่าง

มีประสิทธิภาพเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของเซาว์นอารมณ์และความพึงพอใจในงานรายด้าน พบว่า เซาว์นอารมณ์โดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้เนื่องจากการทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะการทำงานเป็นทีม จึงทำให้ต้องติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงานรวมถึงบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เกิดความสัมพันธ์กันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นเมื่อพนักงานมีเซาว์นอารมณ์ด้านต่างๆ สูง เช่น ด้านการร่วมความรู้สึกที่ทำให้ตระหนักถึงความต้องการและความหวังใจของผู้อื่น ด้านทักษะทางสังคมที่สามารถทำให้เกิดความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้เกิดความสามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการยอมรับชื่นชมความสามารถอย่างจริงใจ ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดีนำไปสู่ความพึงพอใจในงานของพนักงานนอกจากนี้ พบว่า เซาว์นอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตน การจูงใจตนเอง การเห็นใจผู้อื่น และเซาว์นอารมณ์โดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทน ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่า บริษัทกลุ่มตัวอย่างมีการให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ทำให้พนักงานส่วนใหญ่เกิดความรู้สึกพึงพอใจ เพราะฉะนั้นเป้าหมาย หรือทัศนคติในการทำงานของพนักงานจึงไม่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องของค่าตอบแทน และยังพบว่าเซาว์นอารมณ์รายด้านมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ลักษณะงานของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาให้ความสำคัญด้านปริมาณการผลิต ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีจำนวนมากกว่าพนักงานระดับหัวหน้างานอย่างเห็นได้ชัด และไม่จำเป็นต้องใช้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถสูง ส่งผลให้การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งจากระดับปฏิบัติการเป็นหัวหน้างานทำได้ค่อนข้างยาก ส่วนเซาว์นอารมณ์เป็นเพียงองค์ประกอบหนึ่งของความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ไม่ใช่ความสามารถทั้งหมดที่นำไปใช้ในการปฏิบัติงาน (กระทรวงสาธารณสุข, 2543) ดังนั้น หากพนักงานที่มีเซาว์นอารมณ์ระดับสูง อาจเกิด

ความรู้สึกไม่พอใจต่อแนวโน้มความก้าวหน้าในงาน รวมถึงการสนับสนุนจากองค์กรเพื่อการเลื่อนขั้น

สมมติฐานที่ 2 ความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ผลการศึกษาพบว่า ความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฟรอนซ์ และคณะ (Frone, et al. 1992), ดักส์บิวรี และฮิกกินส์ (Duxbury and Higgins.1991) และนฤมล ผ่องใส (2544) พบว่า ความขัดแย้งระหว่างบทบาทงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้เนื่องจาก องค์ประกอบของงานบางด้านเข้ามามีขัดขวางการแสดงความรับผิดชอบต่อครอบครัว เช่น ด้านลักษณะงานที่พบว่า ความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน เพราะงานที่พนักงานต้องรับผิดชอบเป็นงานที่ต้องทำในช่วงกลางคืนเป็นส่วนมาก (บริษัท เจ ดับบลิว เจ เอ็นจิเนียริง จำกัด. 2553) ทำให้การดำเนินชีวิตประจำวันไม่เหมือนกับสมาชิกคนอื่นในครอบครัว ไม่สามารถแบ่งเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเต็มที่ เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดในบทบาทอันส่งผลให้ความพึงพอใจในงานลดลงด้วย นอกจากนี้ยังพบว่าความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานเกิดความรู้สึกที่ติดต่อกับค่าตอบแทนและสวัสดิการอื่นๆ ที่ได้รับการปฏิบัติงานทำให้เมื่อเกิดความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัวขึ้นจึงไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงานด้านนี้

สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่มีเชาวน์อารมณ์ต่างกัน จะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเชาวน์อารมณ์ต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานที่มีเชาวน์อารมณ์รายด้านทั้ง 5 ด้านมีความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านโอกาสในการเลื่อนขั้นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีเชาวน์อารมณ์รายด้านระดับสูง มีความ

พึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น สูงกว่าพนักงานที่มีเชาวน์อารมณ์ระดับต่ำ - ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤติกา หล่อวัฒนวงศ์ (2547) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีองค์ประกอบทางเชาวน์อารมณ์ด้านใดด้านหนึ่งสูงจะมีความพึงพอใจในลักษณะงานสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานฝ่ายชายที่มีองค์ประกอบทางเชาวน์อารมณ์ในด้านเดียวกันต่ำ ทั้งนี้เนื่องมาจาก พนักงานที่มีระดับของเชาวน์อารมณ์สูงส่งผลทำให้ความสามารถในการบริหารจัดการเกี่ยวกับการทำงานดีกว่าพนักงานที่มีระดับของเชาวน์อารมณ์ต่ำ เช่น ในการทดสอบสมมติฐานย่อยเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคมและความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน พบว่า พนักงานที่มีเชาวน์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคมต่างกัน จะมีความความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน เพราะว่าเชาวน์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคม คือ ความคล่องในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการ โดยสามารถแสวงหาความร่วมมือจากผู้อื่นได้ โกลแมน (Goleman, 1999) ดังนั้น ผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์ด้านดังกล่าวในระดับสูง สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างดี ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้น และโน้มน้าวให้เพื่อนร่วมงานช่วยเหลือในการทำงานได้ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานสูงไปด้วยนอกจากนั้นยังพบว่า พนักงานที่มีเชาวน์อารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตน การจูงใจตนเอง การเห็นใจผู้อื่น และทักษะทางสังคมแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทนไม่แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤตินี มณีสุวรรณ. (2547) กล่าวว่า ระดับวุฒิภาวะทางอารมณ์ของพนักงานไม่สามารถเป็นตัวบ่งชี้ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานได้ ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเชาวน์อารมณ์ทั้ง 4 ด้าน ไม่มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทน ยกตัวอย่างเช่น ด้านการจัดระเบียบของตน ถือว่าเป็นความสามารถในการจัดการกับความรู้สึกและอารมณ์ภายในตนได้อย่างเหมาะสม โกลแมน (Goleman,1999) ทำให้กลายเป็นบุคคลที่ไว้วางใจได้ มีความซื่อสัตย์ รับผิดชอบ สามารถปรับตัวกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น จะเห็นได้ว่า องค์ประกอบ

อนุชิต ลิขชกร, พงศ์ ทรताल, สมเดช เฉยไสย

วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2554 (85-93)

ดังกล่าว เน้นไปที่สมรรถนะส่วนบุคคลในการบริหารจัดการตนเอง ส่วนด้านการเห็นใจผู้อื่น ถือว่าเป็นการตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการและความหวังใจของผู้อื่น โกลแมน (Goleman, 1999) ซึ่งจัดเป็นสมรรถนะทางสังคมที่ทำให้บุคคลนั้นมีจิตใจมุ่งบริการ รับรู้และตอบสนองต่อความต้องการของผู้อื่นได้ ส่วนความพึงพอใจในงานด้านคำตอบแทน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อปัจจัยที่ตอบแทนให้แก่บุคคลที่ปฏิบัติงานให้แก่องค์กร อาจอยู่ในรูปของเงินหรือสวัสดิการ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน ลูทธาน (Luthans, 1992) จึงทำให้ผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์ทั้ง 4 ด้านสูงมีความพึงพอใจในงานด้านคำตอบแทนไม่ต่างกับผู้ที่มิเชาวน์อารมณ์ในระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 4 พนักงานที่มีความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัวของต่างกัน จะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ พบว่า พนักงานที่มีระดับความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัวของต่างกัน มีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านคำตอบแทน และความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งหมายความว่า พนักงานมีความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัวอยู่ในระดับใดก็ตามจะไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจงานทั้ง 3 ด้านและความพึงพอใจในงานโดยรวม ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เมื่อเกิดความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัวขึ้น พนักงานสามารถจัดการกับความรู้สึกที่เกิดขึ้นได้ เช่น ลักษณะงานที่ปฏิบัติต้องใช้เครื่องจักร หากพนักงานขาดสมาธิในการทำงานอาจเกิดความผิดพลาดได้ ส่วนเพื่อนร่วมงานถือได้ว่ามีส่วนช่วยในการทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดี คลายความตึงเครียดลงได้ แต่เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานรายด้าน พบว่าพนักงานที่มีระดับของความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัวของต่างกัน มีความพึงพอใจในงานด้านหัวหน้างาน และด้านโอกาสในการเลื่อนขั้นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่ง เนเทอร์เมเยอร์ และคณะ (Netemeyer, et al. 1996) สรุปลงถึงแหล่งของความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัวว่าเกิดจากความต้องการ

ทั่วไปของบทบาทที่ได้รับจากเวลาที่ทุ่มเทให้กับบทบาทที่ได้รับและความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ได้รับ เช่น พนักงานที่ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานสามารถทำงานร่วมกับหัวหน้างานได้อย่างดี อาจเกิดความขัดแย้งระหว่างการทำงาน และครอบครัวในระดับต่ำ ส่วนพนักงานที่มีความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัวระดับสูง อาจเกิดความพึงพอใจในงานด้านโอกาสในการเลื่อนขั้นสูงกว่าพนักงานที่มีความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัวระดับต่ำกว่า เพราะว่าเมื่อบุคคลต้องรับผิดชอบงานมากขึ้น มีอำนาจในการตัดสินใจ มีอิสระในการทำงานมากขึ้น หรือกล่าวได้ว่ามีตำแหน่งหน้าที่ การงานที่ดีขึ้น ทำให้บุคคลนั้นต้องใช้เวลาทุ่มเทกับการทำงานเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ส่งผลให้เวลาที่ต้องใช้กับครอบครัวลดน้อยลง จึงเกิดความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ ระหว่างเชาวน์อารมณ์ และความพึงพอใจในงานของพนักงานพบว่า พนักงานที่มีเชาวน์อารมณ์บางด้าน เช่น ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตน ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเห็นใจผู้อื่น และด้านทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน นั่นคือ เมื่อระดับของเชาวน์อารมณ์ทั้ง 4 ด้านเพิ่มขึ้นส่งผลให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอว่า หากองค์กรมีนโยบายในการเพิ่มระดับของเชาวน์อารมณ์ เช่น จัดให้มีกิจกรรมเสริมสร้างเชาวน์อารมณ์เพื่อนำไปใช้ในการทำงาน มีการประเมินเชาวน์อารมณ์ของพนักงานประจำปี จัดให้มีห้องให้คำปรึกษาสำหรับพนักงานที่เกิดความเครียด และมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง หรือนำกิจกรรมทางด้านธรรมะเข้ามาสอดแทรก เช่น การเข้าค่ายวิปัสสนา นอกจากนั้นควรจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการทำงาน สร้างความรู้สึกในการปฏิบัติงานที่ดีแก่พนักงาน จัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน รวมถึงผู้บังคับบัญชา พยายามให้พนักงานและผู้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สำหรับพนักงานที่ต้องการโอกาส

อนุชิต ลิขชกร, พงศ์ ทรดาล, สมเดช เฉยไสย

วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2554 (85-93)

ในการเลื่อนชั้น องค์กรอาจจะกำหนดนโยบายในการสนับสนุนเรื่องการศึกษาคือ การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะความสามารถในการทำงานให้สอดคล้องและเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่สูงขึ้น หรือในการเลื่อนชั้นอาจพิจารณาจากบุคลากรในองค์กรที่มีความเหมาะสมก่อน

2. สำหรับความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัว พบว่า ความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน นั่นคือ เมื่อระดับของความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัว เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานลดลง ดังนั้นเพื่อเป็นแนวทางในการลดความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัว ผู้วิจัยขอเสนอว่า องค์กรควรมีนโยบายที่สอดคล้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันของพนักงานด้วยเช่น จัดสรรเวลาในการทำงานให้มีความยืดหยุ่น ซึ่งลักษณะงานของพนักงานฝ่ายบริการจัดจำหน่ายมีการทำงานเป็นกะเวลา ทำให้พนักงานที่ต้องทำงานช่วงเวลากลางคืนอาจไม่มีเวลาให้กับครอบครัวอย่างเต็มที่ องค์กรอาจกำหนดให้มีการหมุนเวียนเปลี่ยนกะระหว่างพนักงานทุก 6 เดือน หรือแบ่งช่วงเวลางานให้เอื้อต่อการใช้ชีวิตกับครอบครัวให้มากที่สุด รวมทั้งผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสำคัญในเรื่องชีวิตส่วนตัวของพนักงานด้วย สร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีเพื่อให้บุคลากรสามารถทุ่มเทกับการทำงานได้อย่างเต็มที่ หรือการให้ความช่วยเหลือทางด้านสวัสดิการที่เกี่ยวกับครอบครัวของพนักงานเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัท เจ ดับบลิว เจ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด ซึ่งมีลักษณะการทำงานเป็นช่วงเวลา ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอว่า น่าจะมีการศึกษาในกลุ่มงานที่มีลักษณะงานที่แตกต่างกันออกไป เช่น แพทย์ พยาบาล ตำรวจ หรือในหน่วยงานราชการ หรืออาจศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานประจำ กับผู้ที่ทำงานอิสระหรือเป็นเจ้าของกิจการ

2. จากการศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานพบว่า เซวาน์อารมณ์

สามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้ ซึ่งอาจมีตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการความพึงพอใจในงานของพนักงานอีก เช่น ความคาดหวังในการทำงาน ความต้องการประสบความสำเร็จในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร การสนับสนุนจากองค์กร เป็นต้น

3. สำหรับการศึกษาเรื่องของความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัวนั้น อาจมีการศึกษาตัวแปรที่น่าจะมีความเกี่ยวข้องกับระดับของความขัดแย้งที่เกิดขึ้น เช่น จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่พนักงานต้องรับผิดชอบ ลักษณะบุคลิกภาพของพนักงานในรูปแบบต่างๆ หรืออาจนำมาเป็นตัวแปรตามเพื่อศึกษาว่ามีตัวแปรใดบ้างที่ส่งผลต่อความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัว

บรรณานุกรม

กฤติกา หล่อวัฒนวงศ์. (2547). การศึกษาเปรียบเทียบบุคลิกภาพตามแนวคิดห้าองค์ประกอบ เซวาน์อารมณ์ตามแนวคิดของโกลแมน และความพึงพอใจในลักษณะงาน ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายขายของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

กฤตินี มณีสวรรณ. (2547). วุฒิภาวะ และความพึงพอใจในงานกับผลผลิตภาพ: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานรายวัน บริษัทเนชั่นแนล เซมิคอนดักเตอร์ (กรุงเทพ) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2542). จิตวิทยาพัฒนาการทุกช่วงวัย เล่ม 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Goleman, Daniel. (1995). Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ. New York: Bantam Book.

อนุชิต ลิ้มขจร, พงศ์ ทรดาล, สมเดช เฉยไสย
วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2554 (85-93)

- Miner, John B. (1992). Industry-Organizational Psychology. Singapore: McGraw-Hill Inc.
- Netemeyer, R.G., et al. (1996). Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales. Journal of Applied Psychology. 81: 400-410.