

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

จากการตรวจเอกสาร ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนวรรณกรรม แนวคิด เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย โดยแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน
4. กลุ่มธุรกิจพืชครบวงจร เครือเจริญโภคภัณฑ์
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์

ความหมายของเชาวน์อารมณ์

ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายของเชาวน์อารมณ์ที่นักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

กรมสุขภาพจิต (2543: 42) ให้ความหมายของเชาวน์อารมณ์ว่าเป็นความสามารถทางอารมณ์ในการดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข

ทศพร (2542: 21) ให้ความหมายของเชาวน์อารมณ์ว่าหมายถึงความสามารถลักษณะหนึ่งของบุคคลที่จะตระหนักถึงความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ของตนเองและของผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นภายใน ตลอดจนสามารถรอคอยการตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสมและถูกกาลเทศะ สามารถให้กำลังใจตนเองในการที่จะเผชิญกับอุปสรรคและข้อขัดแย้งต่าง ๆ ได้อย่างไม่คับข้องใจ รู้จักจัดความเครียดที่จะขัดขวางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อันมีค่าของตนได้ สามารถชี้นำความคิดและการกระทำของตนในการทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งในฐานะผู้นำหรือผู้ตามได้อย่างมีความสุข จนประสบความสำเร็จในการเรียน (Study Success) ความสำเร็จในอาชีพ (Career Success) ตลอดจนประสบความสำเร็จในชีวิต (Life Success)

รัตติกรณ์ (2544: 17) ให้ความหมายของเชาวน์อารมณ์ว่าหมายถึงความสามารถในการตระหนักรู้และเข้าใจอารมณ์หรือความรู้สึกของตนเอง สามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเอง และสามารถใช้อารมณ์ให้เกิดประโยชน์และเป็นความสามารถในการตระหนักรู้และเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น และความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

วีระวัฒน์ (2542: 19) ให้ความหมายของคำว่าเชาวน์อารมณ์ว่าเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความรู้เท่าทันในท่วงทีและความเปลี่ยนแปลงในอารมณ์ของตนเองและคนอื่นที่สามารถประเมินเป็นช่วงค่าของตัวเลขได้ อารมณ์สามารถช่วยเหลือเกื้อกูลให้การกระทำของมนุษย์ให้มีเหตุผลมากขึ้น ผิดพลาดน้อยลง

BarOn (1997 อ้างถึงใน วีระวัฒน์, 2542: 30) ได้ให้นิยามของเชาวน์อารมณ์ไว้ในคู่มือแบบวัดเชาวน์อารมณ์ที่สร้างขึ้นว่าเป็นชุดของความสามารถ สมรรถนะและทักษะทางจิตพิสัย (Affective Domain) ที่ส่งผลต่อความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในการต่อสู้กับข้อเรียกร้องและแรงกดดันต่างๆ ที่มาจากภาวะแวดล้อมที่มีผลต่อการมีสุขภาพจิตที่ดีและการประสบความสำเร็จในชีวิต

Cooper and Sawaf (1997: 324) ได้ให้ความหมายของเชาวน์อารมณ์ว่าเป็นความสามารถของบุคคลในการรับรู้ เข้าใจ และมีไหวพริบในการประยุกต์ใช้พลังทางอารมณ์ ซึ่งเป็นรากฐานของพลังงานของมนุษย์ เพื่อทำความเข้าใจตนเองและผู้อื่นซึ่งอยู่แวดล้อมตนเองได้

Goleman (1998: 317) ให้ความหมายเชาวน์อารมณ์ว่าเป็นความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่น จูงใจตนเอง และจัดการกับอารมณ์ของตนเองและอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ต่างๆ ได้ดี

Mayer and Salovey (1997 อ้างถึงใน อัจฉรา, 2543: 1) ได้ให้ความหมายของเชาวน์อารมณ์ว่าเป็นทักษะเฉพาะตัวทำให้คนเราประสบความสำเร็จทั้งในด้านการเรียน การงาน ครอบครัว และชีวิตส่วนตัว เพราะคนที่มีความเชาวน์อารมณ์คือคนที่สามารถเข้าใจความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รู้จุดเด่นจุดด้อยของตนเอง รู้จักควบคุม จัดการ และแสดงออกทางอารมณ์ รู้จักใช้ชีวิตอย่างเหมาะสม

สามารถที่จะตรวจสอบอารมณ์และความรู้สึกของตนเองและผู้อื่นได้ รู้เขารู้เราและใช้ข้อมูลเหล่านี้มาชี้นำความคิดและการแสดงออกทางอารมณ์ของตน

Weisinger (1998: XVI) ได้ให้ความหมายของเชาวน์อารมณ์ว่าเป็นการใช้อารมณ์อย่างฉลาดโดยความตั้งใจทำให้อารมณ์ของตัวเราทำงานให้ตัวเรา โดยใช้อารมณ์นำพฤติกรรมและความคิดของตัวเราไปในทางที่ส่งเสริมผลลัพธ์ของตัวเรา

จากความหมายทั้งหมดที่กล่าวมา พอจะสรุปความหมายของเชาวน์อารมณ์ได้ว่าเป็นความสามารถของบุคคลที่จะตระหนัก รับรู้และเข้าใจถึงความรู้สึก ความนึกคิด ตลอดจนอารมณ์ทั้งของตนเองและของผู้อื่น มีไหวพริบในการกำกับการแสดงอารมณ์ ควบคุม จัดการกับอารมณ์ของตนได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนสามารถดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข

นอกจากนี้ในภาษาอังกฤษมีคำเรียกที่ใกล้เคียงกับคำว่าเชาวน์อารมณ์อีกอย่างน้อย 13 คำ (วิระวัฒน์, 2542: 23-28) ดังนี้

1. ความฉลาดทางสังคม (Social Intelligence) โดย Thorndike (1920) หมายถึงความมีไหวพริบในการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับผู้อื่น และ Eysenck (1985) ได้นำมาอธิบายอีก โดยให้ความหมายใกล้เคียงกับคำว่า ความฉลาดทางการวัดองค์ประกอบทางจิตวิทยา (Psychometric Intelligence) ซึ่งเน้นไปทางด้านเชาวน์ปัญญา (Intelligence Quotient) และ ความฉลาดทางชีวภาพ (Biological Intelligence) ซึ่งเน้นทางด้านสรีระพันธุกรรมในการกำหนดความแตกต่างระหว่างบุคคล

2. ความรู้อย่างมีนัย (Tacit Knowledge) โดย Polanyi and Sternberg (1976) หมายถึงการเรียนรู้แบบๆ ไม่เป็นทางการ ไม่พูดออกมา รู้ได้โดยพินัยที่เกิดจากการปฏิบัติจริง เป็นผลจากการคิดใคร่ครวญ จากสิ่งที่ได้เรียนรู้

3. ความฉลาดส่วนบุคคล (Personal Intelligence) โดย Gardner (1983) เสนอไว้เป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีความฉลาดรอบรู้ (Multiple Intelligence) มีความหมายในลักษณะของความเป็นผู้ที่ “เก่งคน” มีมนุษยสัมพันธ์ และรู้จักภาวะอารมณ์ของตน ตลอดจนการแสดงออกกับผู้อื่นอย่างเหมาะสม รู้และเห็นความแตกต่างของตนเองและของคนอื่นได้ ซึ่งกลุ่มอาชีพที่พึงมีความสามารถระหว่าง

บุคคล ได้แก่ พนักงานตัวแทนขาย นักการเมือง อาจารย์ ผู้นำศาสนา ผู้ที่ทำงานในคลินิก และแพทย์ เป็นต้น

4. การเรียนรู้อย่างแท้จริง (Implicit Learning) โดย Segar (1994) หมายถึงการเรียนรู้ซึมซับข้อมูลอันซับซ้อน โดยที่ผู้เรียนไม่จำเป็นต้องแสดงออกมาให้ปรากฏโดยทางภาษา แต่รับรู้ เห็นได้ และจดจำได้ดี

5. ประสบการณ์ทางอารมณ์ (Meta-mood Experience) หรือ Meta-Experience โดย Salovey, Mayer, Goldman, Turvey and Palfai (1995) หมายถึงกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องของภาวะอารมณ์ (Moods) ของบุคคลที่แสดงออกผ่านทางอารมณ์ ความรู้สึก รวมถึงการรู้เท่าทันในความรู้สึกนึกคิดและสภาวะอารมณ์ของตน กระบวนการติดตาม ควบคุมและประเมินภาวะอารมณ์ตนเอง

6. ความรอบรู้เกี่ยวกับอารมณ์ (Emotional Literacy) โดย Cooper and Sawaf (1996) หมายถึง ความฉลาดรู้ในอารมณ์ของตนเอง ซึ่งรวมถึงการบอกเล่าความคิด ความรู้สึกตามจริง ความสามารถหยั่งรู้เท่าทันอารมณ์ตน เล็งเห็นผล มีพลังและรู้ผลได้

7. ความฉลาดในการปฏิบัติ (Practical Intelligence) โดย Sternberg (1998) กล่าวว่าความฉลาดในการปฏิบัติถือเป็นหนึ่งในสามด้านของไตรลักษณ์ของจิต (Triarchic Mind) ที่สะท้อนให้เห็นได้จากความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมต่างๆ ได้ดี รู้จักเลือกรับ และให้เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง โดยมุ่งสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้

8. ความมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ (Emotional Maturity) โดย Abrahamson (1958) เน้นว่ามนุษย์แต่ละคนพึงสร้างวุฒิภาวะทางอารมณ์ เพื่อนำไปสู่ความสุขสบายในอารมณ์ของตน (Emotional Comfort) จากการที่เข้าใจภาวะอารมณ์ของตนเอง (Emotional Insight) นอกจากนี้ Abrahamson ยังเชื่อว่าความสุขสบายทางอารมณ์เป็นดัชนีชี้ถึงสุขภาพจิตที่ดี เป็นผู้ที่ไม่มีความขัดแย้งใดๆ ในใจ เปิดตนเองกับประสบการณ์ใหม่ๆ

9. การเรียนรู้ทางอารมณ์ (Emotional Learning) โดย Damasio (1994) เห็นว่าเด็กบางคนไม่มีปัญหาด้านความสามารถในการเรียนรู้ แต่มีความเสี่ยงที่จะเรียนไม่จบ เป็นอาชญากร เพราะขาด

การเรียนรู้และระดับอารมณ์ความรู้สึกของตน เนื่องจากขาดสติอารมณ์ชั่ววูบเดียว แล้วมาเสียใจภายหลัง

10. ต้นทุนทางอารมณ์ (Emotional Capital) เป็นคำศัพท์ที่เข้ากันกับกระแสด้านการบริหารจัดการในองค์กรที่มองบุคคลในฐานะเป็นต้นทุนมนุษย์ (Human Capital) ที่เป็นอาวุธขององค์กร

11. ความรู้ทางอารมณ์ (Emotional Knowledge) หมายถึงแหล่งรวมข้อมูลเกี่ยวกับ อารมณ์ และประสบการณ์ทางอารมณ์ของบุคคล ที่เกิดจากประสบการณ์ของตนเองและของผู้อื่น เพื่อใช้ในการทำความเข้าใจและการตีความภาวะแวดล้อม

12. ความฉลาดในเชาวน์อารมณ์ (Emotional IQ) Salovey and Mayer (1990) ใช้คำนี้ในการสะท้อนให้เห็นว่าสติปัญญาเป็นคุณภาพของสมอง ขณะที่อารมณ์เป็นคุณภาพของความรู้สึก อารมณ์ไม่สามารถแยกออกจากสติปัญญาได้ และเชื่อว่าความสามารถทางสมอง เป็นผลทั้งของเรื่อง Head และ Heart-Smart ที่จะทำให้เกิดภูมิปัญญา (Wisdom) รู้เห็นเท่าทันในความเป็นจริงและได้ประโยชน์

13. ความสามารถทางอารมณ์ (Emotional Competence) Scarn (1997) and Goleman (1998) เรียกว่าสมรรถนะความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence Competencies) ที่หมายรวมถึงคุณลักษณะ 6 ประการของเชาวน์อารมณ์ ได้แก่

1. ความมั่นใจในตนเอง
2. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา
3. ความมุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์
4. การปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ
5. การโน้มน้าวผู้อื่น
6. การสร้างทีมงาน

องค์ประกอบของเขาวนอารมณ์

ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายขององค์ประกอบของเขาวนอารมณ์ที่นักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

Wagner and Sternberg (1985 อ้างถึงใน วีระวัฒน์, 2542: 59-60) เสนอว่า ความฉลาดในการปฏิบัติที่จะเอื้อต่อความสำเร็จในวิชาชีพในการบริหารและในชีวิต สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. การครองตน (Managing Self) หมายถึงความสามารถในการบริหารจัดการตนเองในแต่ละวันให้บรรลุเป้าหมาย ได้ผลผลิตสูงสุด อาทิ การจัดลำดับกิจกรรมที่ต้องทำการกระตุ้นชี้นำตนให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ การสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเอง

2. การครองคน (Managing Others) หมายถึงทักษะความรู้ในการบริหารผู้ใต้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์ทางสังคม ความสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ มอบหมายงานให้ทำตรงกับทักษะความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติแต่ละคน ให้รางวัลตามผลงานที่ปฏิบัติ

3. การครองงาน (Managing Career) หมายถึงการจัดการความสำคัญ ความจำเป็นของตนให้สอดคล้องกับสิ่งที่องค์กรให้ความสำคัญ โน้มน้าวผู้เกี่ยวข้องให้เห็นความสำคัญเห็นดั่งงมด้วยเพื่อจะสร้างผลกระทบที่ดีแก่สังคม องค์กร ประเทศชาติ และสร้างชื่อเสียงเกียรติภูมิของตน

Mayer and Salovey (1990 อ้างถึงใน วีระวัฒน์, 2542: 60-62) ได้แสดงทัศนะว่าเขาวนอารมณ์เป็นเรื่องของการปรับตัวใน 3 ลักษณะ กล่าวคือ

1. ขั้นรู้จักภาวะอารมณ์ของตน (Emotion Awareness) คือการประเมินภาวะอารมณ์ได้อย่างถูกต้องและแสดงออกได้อย่างเหมาะสม การที่บุคคลสามารถรับรู้ ระบุและจำแนกภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นในตนได้ เป็นปัจจัยนำที่เอื้อต่อความสามารถในการปรับตัวที่แสดงออกทางอารมณ์ เช่น เด็กสามารถรับรู้ภาวะอารมณ์ที่แสดงออกทางสีหน้าได้อย่างถูกต้อง แปรผันตามระดับอายุคือยิ่งโตขึ้นก็จะยิ่งรับรู้อารมณ์ได้ถูกต้องมากขึ้น

2. ขั้นควบคุมอารมณ์ (Regulation of Emotion) คือการกำกับดูแลภาวะอารมณ์ทั้งของตนเองและของผู้อื่น ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งในแง่ของกายกรรม วาจากรรมและมโนกรรม

3. ขั้นใช้เข้าอารมณ์ (Utilization of Emotion) คือความสามารถในการใช้ประโยชน์จากภาวะอารมณ์ของตนในการแก้ไขปัญหหรือช่วยในการปรับตัว

Mayer and Salovey (1997 อ้างถึงใน วีระวัฒน์, 2542: 62) ได้ปรับปรุงแนวคิดและให้นิยามเพิ่มขึ้น รวมทั้งเสนอว่าเชาวน์อารมณ์ประกอบด้วยทักษะในการปรับตัว 4 ขั้นตอน ตามลำดับดังนี้

1. การรับรู้ (Perception) การประเมิน (Appraisal) และการแสดงออก (Expression) ซึ่งอารมณ์
2. การกำหนดการคิดของอารมณ์
3. การเข้าใจ การวิเคราะห์และการใช้ความรู้สึกเกี่ยวกับอารมณ์
4. การคิดใคร่ครวญและการควบคุมอารมณ์ของตน เพื่อพัฒนาความงอกงามด้านสติปัญญาและอารมณ์ต่อไป ซึ่งถือว่าเป็นกระบวนการที่สูงสุด

BarOn (1997 อ้างถึงใน วีระวัฒน์, 2542: 75-76) ได้แบ่งองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ออกเป็น 5 หมวด 16 คุณลักษณะสำคัญ ดังนี้

ด้านที่ 1 ความสามารถภายในตนประกอบด้วย 5 คุณลักษณะ ได้แก่

- 1.1 ตระหนักรู้จักตน
- 1.2 เข้าใจภาวะอารมณ์ของตน
- 1.3 กล้าแสดงความคิดและความรู้สึกของตน
- 1.4 การเป็นอิสระเอกเทศ
- 1.5 การประจักษ์แจ้งแห่งตน

ด้านที่ 2 ทักษะของความเก่งคนประกอบด้วย 3 คุณลักษณะ ได้แก่

- 2.1 ตระหนักรู้เท่าทันในความคิด ความรู้สึกของผู้อื่นได้ดี
- 2.2 ความรับผิดชอบทางสังคม
- 2.3 สร้างสายสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้ดี

ด้านที่ 3 ความสามารถในการปรับตัวประกอบด้วย 3 คุณลักษณะ ได้แก่

- 3.1 ตีความเข้าใจสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี
- 3.2 ยืดหยุ่นในความคิดความรู้สึกของตนได้ดี
- 3.3 แก้ไขปัญหาและสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ดี

ด้านที่ 4 กลยุทธ์ในการบริหารความเครียด ประกอบด้วย 2 คุณลักษณะ ได้แก่

- 2.1 จัดการกับความเครียดได้ดี
- 2.2 ควบคุมอารมณ์ของตนได้ดี

ด้านที่ 5 ปัจจัยด้านแรงจูงใจและสภาวะอารมณ์ประกอบด้วย 3 คุณลักษณะ ได้แก่

- 5.1 มองโลกในแง่ดี
- 5.2 สร้างความสนุกสนานให้เกิดแก่ตนเองและผู้อื่นได้ดี
- 5.3 รู้สึกและแสดงออกซึ่งความเป็นสุขให้ปรากฏได้

Cooper and Sawaf (1997: XXIX) ได้เสนอกรอบแนวคิดของเขาวนอารมณ์ว่าประกอบไปด้วยหลักสำคัญ 4 หลักด้วยกัน ซึ่งในแต่ละหลักจะมี 4 องค์ประกอบย่อย ซึ่งนำไปสู่การวัดการประเมินที่เรียกว่าแผนที่ทางเขาวนอารมณ์ (EQ Map) ดังนี้

1. ความรอบรู้ทางอารมณ์ (Emotional Literacy) หมายถึงรู้จักอารมณ์ของตนเองรู้และไหวเท่าทันว่าอารมณ์ของตนผันแปรไปเช่นไร ประกอบด้วย

- 1.1 ความซื่อสัตย์ทางอารมณ์ (Emotional Honesty)
- 1.2 การสร้างพลังอารมณ์ (Emotional Energy)
- 1.3 การรับผลย้อนกลับของอารมณ์ (Emotional Feedback)
- 1.4 ความสามารถหยั่งรู้ตามความเป็นจริง (Practical Intuition)

2. ความเหมาะสมทางอารมณ์ (Emotional Fitness) หมายถึงปรับวางอารมณ์ของตนได้
อย่างยืดหยุ่น รู้กาลเทศะแม้เผชิญความลำบากใจ ประกอบด้วย

- 2.1 การสร้างความเชื่อถือได้ให้เกิดแก่นตน (Authentic Presence)
- 2.2 การมีความเชื่อ ศรัทธาและมีความยืดหยุ่น (Trust Radius)
- 2.3 การสร้างสรรค์อยู่ตลอดเวลา ไม่พอใจที่จะอยู่กับที่ (Constructive Discontent)
- 2.4 การกลับคืนสู่สภาพปกติและเดิรหน้า (Resilience and Renewal)

3. ความลึกซึ้งทางอารมณ์ (Emotional Depth) หมายถึงระดับความลึกซึ้งของอารมณ์ที่เอื้อ
ต่อการพัฒนา ประกอบด้วย

- 3.1 การมีเป้าหมายและศักยภาพที่โดดเด่น (Unique Potential and Purpose)
- 3.2 ความผูกพันในงาน รับผิดชอบและมีสติ (Commitment, Accountability and Conscience)
- 3.3 ความซื่อตรง ทำงานอย่างซื่อสัตย์และยึดหลักจริยธรรม รักษามาตรฐานส่วนบุคคล
รักษาคำพูด ยอมรับข้อผิดพลาดที่ตนกระทำอย่างเปิดเผย (Applied Integrity)
- 3.4 การโน้มน้าวใจบุคคลอื่นโดยปราศจากการใช้อำนาจ (Influence Without Authority)

4. ความผันแปรทางอารมณ์ (Emotional Alchemy) หมายถึง ความสามารถในการใช้อารมณ์
เพื่อความคิดสร้างสรรค์ ประกอบด้วย

- 4.1 การแสดงออกด้านการหยั่งรู้ (Intuitive Flow)
- 4.2 การคิดใคร่ครวญได้ (Reflexive Time-Shifting)
- 4.3 การเล็งเห็นโอกาส (Opportunity Sensing)
- 4.4 การสร้างอนาคต (Creating the Future)

Goleman (1998: 26-27) เสนอกรอบแนวความคิดเกี่ยวกับสมรรถนะด้านเชาวน์อารมณ์ (The Emotional Competence Framework) ไว้ 2 หมวด 5 องค์ประกอบ 25 ปัจจัยย่อย ได้แก่

หมวดที่ 1 สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competence): บริหารจัดการตนเอง

องค์ประกอบที่ 1 การตระหนักรู้ตนเอง (Self-Awareness) หมายถึงการตระหนักรู้ความรู้สึกความ
โน้มเอียงของตน หยั่งรู้ความเป็นไปได้ของตนและความพร้อมต่างๆ

1. การรู้เท่าทันในอารมณ์ของตน รู้สาเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์นั้นๆ และผลที่จะตามมา
(Emotional Awareness)

2. การประเมินตนเองได้ตามจริง รู้จุดเด่น จุดด้อยของตน (Accurate Self-Assessment)

3. ความมั่นใจในตนเอง มั่นใจในความสามารถและคุณค่าของตน (Self-Confidence)

องค์ประกอบที่ 2 การควบคุมตนเอง (Self-Regulation) หมายถึงความสามารถในการจัดการกับ
ความรู้สึกภายในตนเองได้

4. การควบคุมตนเองสามารถจัดการกับภาวะอารมณ์หรือความฉุนเฉียวได้ (Self-Control)

5. การเป็นที่ไว้วางใจรักษาความเป็นผู้ที่ซื่อสัตย์และคุณงามความดีได้ (Trustworthiness)

6. การแสดงความรับผิดชอบในการกระทำของตน (Conscientiousness)

7. ความสามารถที่จะปรับตัวได้ยืดหยุ่นในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลง (Adaptability)

8. การสร้างสิ่งใหม่ เปิดใจกว้างกับแนวความคิด แนวทาง หรือข้อมูลใหม่ ด้วยความเป็นสุข (Innovation)

องค์ประกอบที่ 3 การสร้างแรงจูงใจ (Motivation) หมายถึงแนวโน้มของอารมณ์ที่เกื้อหนุนการมุ่งสู่เป้าหมาย

9. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์พยายามที่จะปรับปรุงหรือปฏิบัติให้ได้มาตรฐานที่ดีที่สุด (Achievement Drive)

10. ความจงรักภักดี ยึดมั่นกับเป้าหมายของกลุ่มและเป้าหมายขององค์กร (Commitment)

11. ความคิดริเริ่ม พร้อมที่จะปฏิบัติตามโอกาสอำนวย (Initiative)

12. การมองโลกในแง่ดี มีความเพียรพยายามที่จะบรรลุเป้าหมาย แม้มีอุปสรรคปัญหา ก็ไม่ท้อถอย (Optimism)

หมวดที่ 2 สมรรถนะทางสังคม (Social Competence): การสร้างและรักษาความสัมพันธ์

องค์ประกอบที่ 4 การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการและข้อจำกัดกังวลของผู้อื่น

13. การเข้าใจผู้อื่น รู้ถึงความรู้สึก มุมมอง สนใจในข้อวิตกกังวลของผู้อื่น (Understanding Others)

14. การพัฒนาผู้อื่น ทราบความต้องการการพัฒนาของผู้อื่น และส่งเสริมความรู้ ความสามารถได้ถูกต้อง (Developing Others)

15. การมีจิตใจมุ่งบริการ คาดคะเน รับรู้และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี (Service Orientation)

16. การสร้างโอกาสในความหลากหลาย เล็งเห็นความเป็นไปได้จากความแตกต่างโดยไม่
แตกแยก (Leveraging Diversity)

17. การตระหนักรู้ถึงทักษะ ความคิดเห็นของกลุ่ม สามารถอ่านสถานการณ์ปัจจุบันและ
ความสัมพันธ์ของกลุ่มได้ (Political Awareness)

องค์ประกอบที่ 5 ทักษะทางสังคม (Social Skills)

18. การโน้มน้าว แสดงกลวิธีโน้มน้าวต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ (Influence)

19. การสื่อสาร ส่งข่าวสารที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือ (Communication)

20. การบริหารความขัดแย้ง เจรจาต่อรองและหาทางแก้ไข ยุติความไม่เข้าใจกัน (Conflict
Management)

21. ความเป็นผู้นำ โน้มน้าวและผลักดันบุคคลและกลุ่มได้ดี (Leadership)

22. การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ริเริ่มและบริหารจัดการกับความเปลี่ยนแปลงได้ดี
(Change Catalyst)

23. การสร้างสายสัมพันธ์ เสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจและความสัมพันธ์ที่ดี (Building
Bonds)

24. การร่วมมือร่วมใจกันทำงานกับผู้อื่น เพื่่มุ่งสู่เป้าหมายร่วมกัน (Collaboration and
Cooperation)

25. สมรรถนะของกลุ่ม สร้างพลังร่วมของกลุ่มในการมุ่งสู่เป้าหมาย (Team Capabilities)

Weisinger (1998: XIX-XXII) ได้กำหนดเขาวน้อารมณ์ออกเป็น 2 ส่วนคือ

1. เชาว์อารมณ์ภายในตนเอง (Intrapersonal Emotional Intelligence)

- 1.1 การพัฒนาให้มีความตระหนักรู้จักตน (Developing High Self-Awareness)
- 1.2 การบริหารอารมณ์ของตน (Managing Your Emotions)
- 1.3 การสร้างแรงจูงใจที่ดี (Motivating Yourself)

2. การใช้เชาว์อารมณ์ของตนเพื่อเสริมสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น (Interpersonal Emotional Intelligence)

- 2.1 การพัฒนาทักษะการสื่อสารที่ดี (Developing Effective Communication Skills)
- 2.2 การพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Developing Interpersonal Expertise)
- 2.3 การช่วยเหลือผู้อื่นให้ช่วยเหลือตัวเองได้ (Helping Others Help Themselves)

วีระวัฒน์ (2542: 73-74) กล่าวว่า Goleman มีความเชื่อว่าความสามารถทางอารมณ์ของบุคคล สามารถจัดได้เป็นหมวดหมู่ตามลักษณะร่วมกันและไม่มีผู้ใดที่จะมีความสามารถทางอารมณ์ครบทั้ง 25 ด้าน แต่ละคนจะมีจุดเด่นและจุดด้อยที่แตกต่างกันไป แต่คนที่มีเชาว์อารมณ์สูงจะมีบางสมรรถนะที่โดดเด่น โดยปกติแล้วจะมี 5-6 ด้านที่ครอบคลุมในทุกๆ องค์ประกอบของเชาว์อารมณ์ ซึ่งหนทางของการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศด้านเชาว์อารมณ์สามารถทำได้หลายทาง โดยเชาว์อารมณ์แต่ละสมรรถนะนั้นมีคุณลักษณะ 5 ประการคือ

- 1. เป็นเอกเทศ แต่ละด้านมีผลต่อการปฏิบัติงาน
- 2. เกื้อกูลกัน มีอิทธิพลต่อกัน เช่น หากขาดทักษะทางสังคม ก็จะส่งผลให้นำทีมได้ไม่ดี
- 3. เป็นลำดับขั้น หากไม่รู้จักตน ก็จะควบคุมตนและเข้าใจผู้อื่นได้ยาก
- 4. สำคัญแต่ยังไม่เพียงพอ นอกจากการมีเชาว์อารมณ์ต่างๆ แล้วบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การต้องเกื้อหนุนด้วย

5. เป็นแบบฉบับได้ ทุกมิติ ทุกองค์ประกอบประยุกต์ใช้ได้กับงานแต่ละประเภทแตกต่างกันไป

กรมสุขภาพจิต (2543: 42-43) ได้พัฒนาแนวความคิดเรื่องเชาวน์อารมณ์ โดยนำทฤษฎีของ Goleman ทฤษฎีของ Mayer and Salovey ทฤษฎีของ BarOn และหลักพุทธศาสนามาดัดแปลงเพื่อให้เหมาะสมกับคนไทย และพัฒนาเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ที่สำคัญออกเป็น 3 ประการ คือ

1. ความดีหมายถึงความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง

- 1) รู้อารมณ์และความต้องการของตนเอง
- 2) ควบคุมอารมณ์และความต้องการได้
- 3) แสดงออกอย่างเหมาะสม

1.2 การเห็นใจผู้อื่น

- 1) ใส่ใจผู้อื่น
- 2) เข้าใจและยอมรับผู้อื่น
- 3) แสดงความเห็นใจอย่างเหมาะสม

1.3 ความรับผิดชอบ

- 1) รู้จักการให้ รู้จักการรับ
- 2) รู้จักรับผิดชอบ รู้จักให้อภัย
- 3) เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

2. ความเก่งหมายถึงความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจ แก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

2.1 ความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง

- 1) รู้ศักยภาพของตนเอง
- 2) สร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองได้
- 3) มีความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึงเป้าหมาย

2.2 ความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหา

- 1) รับรู้และเข้าใจปัญหา
- 2) มีขั้นตอนในการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม
- 3) มีความยืดหยุ่น

2.3 การมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น

- 1) รู้จักการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น
- 2) กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม
- 3) แสดงความเห็นที่ขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์

3. ความสุขหมายถึงความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข มีความภูมิใจในตนเอง พอใจในชีวิตและมีความสุขสงบทางใจ

3.1 ความภูมิใจในตนเอง

- 1) เห็นคุณค่าตนเอง
- 2) เชื่อมั่นในตนเอง

3.2 ความพึงพอใจในชีวิต

- 1) รู้จักมองโลกในแง่ดี
- 2) มีอารมณ์ขัน
- 3) พอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่

3.3 ความสงบทางใจ

- 1) มีกิจกรรมที่สร้างความสุข
- 2) รู้จักผ่อนคลาย
- 3) มีความสงบทางจิตใจ

การพัฒนาแบบวัดเชาวน์อารมณ์ของกรมสุขภาพจิต

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลการพัฒนาแบบวัดเชาวน์อารมณ์ของกรมสุขภาพจิตไว้ดังนี้

กรมสุขภาพจิต (2544:71-72) ได้พัฒนาแบบวัดเชาวน์อารมณ์โดยทำการวิจัยเชิงพรรณนา กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยประชาชนไทยอายุ 12-60 ปี จากเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดในภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวนทั้งสิ้น 6,812 คน ตัวแปรอิสระที่ใช้ศึกษา คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรสและตำแหน่งงาน ตัวแปรตามได้แก่คะแนนเฉลี่ยเชาวน์อารมณ์ภาพรวมและคะแนนเฉลี่ยเชาวน์อารมณ์ด้านย่อย 3 ด้าน คือ ด้านดี เก่ง สุข สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ t-test และ ANOVA

ผลการศึกษาพบว่าแบบวัดเชาวน์อารมณ์ที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 52 ข้อ จำแนกออกเป็นเชาวน์อารมณ์ 3 ด้าน คือ ดี เก่ง สุข และมีค่าอำนาจจำแนกสามารถแยกผู้มีเชาวน์อารมณ์ต่ำออกจากผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูงได้ทั้งข้อทดสอบรายด้าน คือ ดี เก่ง สุข และคะแนนเฉลี่ยเชาวน์อารมณ์ภาพรวม แบบวัดนี้มีค่าความเที่ยงแบบ Alpha ในด้านดี เก่ง สุข และภาพรวม คือ .75, .76, .81, และ .85 ตามลำดับและค่าความเที่ยงแบบแบ่งครึ่งในด้านดี เก่ง สุข และภาพรวม คือ .83, .86, .71, และ .84 ตามลำดับ ในตัวแปรเพศพบว่าชายและหญิงไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของคะแนนเฉลี่ยภาพรวมและรายด้านทั้ง 3 ด้าน ในตัวแปรระดับอายุพบว่าช่วงอายุที่ต่ำมีคะแนนเฉลี่ยเชาวน์อารมณ์ภาพรวมและคะแนนเฉลี่ยรายด้านทั้ง 3 ด้าน ต่ำกว่ากลุ่มที่มีช่วงอายุที่สูงขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในตัวแปรสถานภาพสมรสพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสอยู่

มีคะแนนเฉลี่ยเชาวน์อารมณ์ภาพรวมและคะแนนเฉลี่ยด้านเก่งและสุขสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสโสด หม้าย หย่าหรือแยกกันอยู่ ส่วนตัวแปรตำแหน่งงานพบว่าผู้มีตำแหน่งบริหารมีคะแนนเฉลี่ยเชาวน์อารมณ์ภาพรวมและคะแนนเฉลี่ยในด้านเก่งและด้านสุขสูงกว่าระดับผู้ปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับเชาวน์อารมณ์และผลการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับเชาวน์อารมณ์และผลการปฏิบัติงานที่นักวิชาการได้เสนอไว้ดังนี้

Goleman (1998: 319-320) มีความเชื่อมั่นว่าเชาวน์อารมณ์มีความสำคัญส่งผลต่อความสำเร็จในชีวิตเหนือกว่าเชาวน์ปัญญา และความชำนาญด้านต่างๆ ถึง 2 เท่า โดยในสาขาที่เกี่ยวข้องกับวิทยาศาสตร์นั้น Goleman มีความเชื่อว่าเชาวน์อารมณ์มีความสำคัญเหนือกว่าเชาวน์ปัญญาถึง 4 เท่าที่จะส่งผลต่อความสำเร็จในวิชาชีพ ยกตัวอย่างเช่น ในงานที่มีความซับซ้อนปานกลาง เช่น พนักงานขาย ช่วงกล นั้น ผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานสูงสุดจะมีผลงานมากกว่าผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานต่ำสุดถึง 12 เท่า และมีผลงานมากกว่าผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานปานกลาง 85 เปอร์เซ็นต์ ส่วนงานที่มีความซับซ้อนมาก เช่น พนักงานขายประกัน ผู้จัดการฝ่ายบัญชี นั้น ผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานสูงสุดจะมีผลงานมากกว่าผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานปานกลาง 127 เปอร์เซ็นต์ จากการวิจัยสมรรถนะในบริษัทและองค์กรทั่วโลกมากกว่า 200 แห่ง พบว่า 1 ใน 3 ของความแตกต่างเกิดจากทักษะทางเทคนิค (Technical Skill) และความสามารถทางปัญญา (Cognitive Ability) ในขณะที่ 2 ใน 3 เกิดจากสมรรถนะด้านเชาวน์อารมณ์ (Emotional Competence) และในตำแหน่งผู้นำระดับสูงสุดนั้น มากกว่า 4 ใน 5 ของความแตกต่าง เกิดจากสมรรถนะด้านเชาวน์อารมณ์ (Emotional Competence)

วิลสกลัษณ์ (2542: 41) เสนอความคิดว่าเชาวน์อารมณ์ไม่เพียงแต่เป็นส่วนที่ทำนายความสำเร็จในการทำงานเท่านั้น แต่เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นที่บุคคลควรจะมีหรือพัฒนาให้มากขึ้น เพื่อชีวิตในการทำงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคต องค์กรคาดหวังว่าบุคลากรจะต้องมีคุณภาพมาก ไม่ใช่จะมีเพียงความสามารถหรือทักษะที่จำเป็นในการทำงาน หรือมีความสามารถทางเชาวน์ปัญญาเท่านั้น แต่จะต้องมีความสามารถที่จะทำงานเป็นทีมได้อย่างมีความรับผิดชอบ มีความเข้าใจและความเอื้ออาทรผู้ร่วมงาน สามารถผลักดันเป็นผู้นำได้ มีความตื่นตัวที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ บุคคลจึงต้องมีการปรับตัวอย่างมาก เพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิ

ผล พร้อมกับมีความสุขด้วย ดังนั้นบุคคลที่มีเชาวน์อารมณ์สูงเท่านั้นจึงจะสามารถดำรงตนอยู่ใน
โลกการทำงานปัจจุบันได้ดีกว่าคนที่มีเพียงเชาวน์ปัญญาสูงแต่เชาวน์อารมณ์ต่ำ เพราะเชาวน์
อารมณ์เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อคนทำงานในปัจจุบันนี้อย่างมาก

วีระวัฒน์ (2542: 131) กล่าวว่างานบางประเภทที่ต้องมีการพบปะผู้คนมาก ลักษณะงานไม่
มีแนวปฏิบัติ หรือโครงสร้างที่ตายตัว ลักษณะงานแบบไม่เป็นทางการ ยืดหยุ่น ผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์
สูง ย่อมปฏิบัติงานเช่นนี้ได้อย่างมีความสุข หากผู้ปฏิบัติเป็นผู้ที่มีระดับเชาวน์อารมณ์ต่ำ ก็จะทำงาน
ดังกล่าวอย่างคับข้องใจ หงุดหงิดบ่อย ส่วนงานที่อาศัยระดับเชาวน์อารมณ์ไม่มาก ได้แก่งานที่ทำ
เสร็จได้โดยลำพัง ลักษณะงานที่มีขั้นตอนกำหนดไว้อย่างชัดเจน ไม่ต้องติดต่อกับผู้คนมาก หากได้ผู้
ที่มีเชาวน์อารมณ์สูงมาปฏิบัติผู้นั้นจะกลายเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถโดดเด่น ดังแสดงใน
ภาพที่ 1



ภาพที่ 1 อาชีพกับระดับเชาวน์อารมณ์ที่พึงมี

ที่มา: วีระวัฒน์ (2542: 132)

ลักษณะของผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูงและต่ำ

ผู้วิจัยได้รวบรวมลักษณะของผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูงและต่ำที่นักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

คุชฎี (2542: 30-31) ได้เสนอสัญลักษณ์ของบุคคลที่มีเชาวน์อารมณ์ต่ำไว้ดังนี้

1. ไม่มีความรับผิดชอบแต่ชอบตำหนิคนอื่น ๆ
 2. ไม่สามารถนำคำสามคำนี้ขึ้นต้นประโยคได้ คือ “ฉันรู้สึกว่.....”
 3. ชอบโจมตี วิจารณ์ สอดแทรก ตำหนิ ไม่มีความมั่นคงชอบชี้นำ และตัดสินคนอื่น ๆ
 4. บ่อยครั้งที่ขึ้นต้นประโยคด้วย “ฉันคิดว่า.....”
 5. ไม่สามารถจับความรู้สึกของบุคคลรอบข้างได้
 6. ไม่มีความมั่นคงทางอารมณ์ บ่อยครั้งที่อารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย
 7. มักจะแสดงความรู้สึกออกมามากกว่าจะพูดถึงความรู้สึก
 8. หลีกเลี่ยงการเข้ากลุ่มทำกิจกรรมหรือติดต่อกับคนมาก ๆ
 9. สามารถพูดถึงรายละเอียดของเหตุการณ์แต่ไม่พูดถึงความรู้สึกต่อเหตุการณ์
 10. เป็นผู้ฟังที่ไม่ดี ชอบแทรก ขาดการใช้อารมณ์ความรู้สึกในการสื่อสาร มองแต่ความเป็นจริงมากกว่าความรู้สึกของคนรอบข้าง
 11. ไม่สามารถอ่านหรือเข้าใจภาษากายได้
- ทศพร (2542: 24) กล่าวว่าคนที่มีเชาวน์อารมณ์สูงมักจะเป็นคนที่

1. สามารถตั้งใจและให้กำลังใจตนเอง
2. สามารถเผชิญกับความคับข้องใจ และแก้ไขปัญหามากมาย ได้อย่างราบรื่น
3. ใจตนเอง และสามารถควบคุมแรงกระตุ้นภายในของคนที่เรียกว่า สามารถควบคุมตัวเองได้ (Self Control)
4. สามารถรอคอยการตอบสนองความต้องการ
5. มีวิธีการจัดการความเครียดของตนเองได้ดี
6. สามารถควบคุมอารมณ์ บริหารจัดการอารมณ์ได้
7. มีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลรอบข้าง
8. เป็นผู้นำและสามารถอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นๆ ได้อย่างมีความสุข ทั้งที่บ้าน สถานศึกษา ที่ทำงาน และในสังคม
9. เป็นผู้ที่มีความสุขทางจิตใจ มีความสุข

คนที่มีเขว้านปัญญสูงแต่เขว้านอารมณ์ต่ำมักจะเป็นคนที่ไม่ค่อยมีความสุขเพราะคนที่มีเขว้านปัญญสูงแต่ขาดการพัฒนาทางด้านเขว้านอารมณ์มักจะกลายเป็นคนที่มีลักษณะอวดเก่ง เอาตัวเองเป็นใหญ่ ไม่ค่อยเป็นมิตร ไม่มีลักษณะการอ่อนน้อมถ่อมตน เพราะมั่นใจในตัวเองสูง ทะเยอทะยาน วิตกกังวล คิดมาก ว้าวุ่น เหงา ขาดมิตร

ส่วนคนที่มีเขว้านอารมณ์สูงมักจะเป็นผู้ที่สามารถแสวงหาความสุข และค้นพบความสุขได้ไม่ยาก มักจะมีทรรชนะในการเข้าสังคมว่า บุคคลจักต้องมีความสัมพันธ์กัน ต้องทำงานร่วมกัน คนประเภทนี้จึงมีลักษณะชอบสังคม ร่าเริง เปิดเผย ชอบทำให้คนอื่นมีความสุข ซื่อตรง รักษาความสัตย์ (Integrity) ตรงไปตรงมา มองโลกในแง่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับคนรอบข้างและมีความสุข ซึ่งเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่เข้าใจตน เข้าใจคนอื่น เข้าใจสภาพแวดล้อม เข้าใจโลก มีจุดมุ่งหมาย

ในชีวิตที่ชัดเจน เมื่อมีความขัดแย้งหรือมีความคับข้องใจก็สามารถแก้ไขความขัดแย้งทั้งของตนและบุคคลรอบข้างได้อย่างมีสติและเหมาะสม

พ่องพรรณ (2542: 16) กล่าวว่าบุคคลที่มีเขว่นอารมณ์ที่เหมาะสมจะเป็นบุคคลที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. รู้จักและเข้าใจความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รู้จุดเด่น จุดด้อยของตนเอง สามารถควบคุม จัดการ และแสดงอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม มีสติที่สามารถรับรู้ และตระหนักรู้ได้ว่าขณะนี้กำลังทำอะไร รู้สึกอย่างไร ตลอดจนสามารถรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม (Self-Awareness)
2. มีพลังใจ มีแรงบันดาลใจที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้บรรลุเป้าหมายในชีวิต (Self-Motivation)
3. สามารถอดทนอดกลั้นต่อสภาพต่างๆที่เกิดขึ้น ตลอดจนสามารถเผชิญต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดได้อย่างเหมาะสม (Stress Tolerance)
4. มีความยืดหยุ่น (Flexibility) ไม่ยึดมั่นถือมั่น จนทำให้ปรับตัวไม่ได้
5. มีความสามารถที่จะควบคุมตนเอง (Impulse Control)
6. มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Empathy)
7. มีสัมพันธภาพที่บ่งบอกถึงความไว้วางใจผู้อื่น (Trusting Relationships) มีความจริงใจและซื่อสัตย์
8. มีความคิดริเริ่ม (Initiative) มีความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)
9. มองโลกในแง่ดี (Optimism)

จากแนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเชาว์อารมณ์ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ในการวิจัยนี้ศึกษาเชาว์อารมณ์ตามแนวความคิดของกรมสุขภาพจิต ด้วยเหตุผลที่ว่าแนวความคิดของกรมสุขภาพจิตมีความใกล้เคียงกับการดำเนินชีวิตของคนไทย โดยแบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความดี ความเก่ง และความสุข โดยพัฒนามาจากทฤษฎีที่นิยมศึกษาในปัจจุบัน นอกจากนี้ยังมีการนำหลักพุทธศาสนา ซึ่งเป็นศาสนาที่คนไทยส่วนใหญ่นับถือกันมาเป็นแนวทางในการพัฒนาแนวความคิดอีกด้วย ดังนั้นเชาว์อารมณ์ในที่นี้จึงหมายถึงความสามารถของบุคคลที่จะตระหนัก รับรู้และเข้าใจถึงความรู้สึก ความนึกคิด ตลอดจนอารมณ์ทั้งของตนเองและของผู้อื่น มีไหวพริบในการกำกับการแสดงอารมณ์ ควบคุม จัดการกับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนสามารถดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพที่นักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ลัวันและอังคณา (2543: 213) กล่าวว่าคนสองคนที่จะมีลักษณะเหมือนกันทุกอย่งนั้นไม่มีแน่ มนุษย์แต่ละคนมีลักษณะพฤติกรรมพิเศษเป็นของตัวเอง ตั้งแต่ลักษณะกายภาพ เช่น รูปร่างหน้าตา ท่าทาง การเดิน การใช้เสียงพูดจาปราศรัยตกทาย ลักษณะกิริยามารยาท ตลอดจนลักษณะซ่อนเร้นภายในที่พร้อมจะแสดงออกมาได้ เมื่อยามมีเหตุการณ์เฉพาะหน้าเกิดขึ้นหรือมีสิ่งเร้าเกิดขึ้นมา เช่น ต่อสู้ ถ่าถอย อดทน อ่อนโยน ดุร้าย เมตตา เป็นต้น แต่ละคนจะมีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง ในชีวิตเราจะสังเกตเห็นเพื่อนบางคนมีลักษณะเขาเปรียบคนอื่น เอาแต่ได้ไม่ยอมเสีย เห็นแต่ประโยชน์ตน มีความก้าวร้าว มีความกล้าหาญ มีความเป็นอิสระ ขี้กลัว ขี้เขลา ตามใจเพื่อน ใจบุญ เสียสละ ฯลฯ เหล่านี้เป็นลักษณะของบุคคลแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน ลักษณะเฉพาะแต่ละคนแบบนี้เรียกกันว่า “บุคลิกภาพ”

ความหมายของบุคลิกภาพ

นิยามของคำว่าบุคลิกภาพมีหลากหลาย เนื่องจากความสลับซับซ้อนของบุคลิกภาพ และเพราะบุคลิกภาพของมนุษย์มีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล (ศรีเรือน, 2544: 5) แต่อย่างไรก็ตามได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามของ คำว่า “บุคลิกภาพ” ไว้ ดังต่อไปนี้

ดิน (2538: 297) กล่าวว่าบุคลิกภาพหมายถึงผลรวมของความคิด ทำที่และนิสัยที่เกิดจากองค์ประกอบทางด้านสรีระและจิตวิทยาซึ่งเป็นบ่อเกิดของพฤติกรรม

ล้วนและอังคณา (2543: 216) กล่าวว่าบุคลิกภาพหมายถึงลักษณะโดดเด่นของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งแสดงออกแบบนั้นอยู่เป็นประจำ กับสถานการณ์เฉพาะอย่างจนเป็นนิสัยถาวร

วิภาพร (2546: 369) กล่าวว่าบุคลิกภาพหมายถึงภาพรวมของบุคคลซึ่งประกอบด้วยลักษณะที่ปรากฏภายนอกทั้งหมดของบุคคล อันประกอบไปด้วย รูปร่าง หน้าตา ผิวพรรณ ลักษณะกิริยาท่าทางต่างๆ และลักษณะที่ปรากฏภายในอันได้แก่ ทักษะคิด ความคิด ค่านิยม ความมีคุณธรรม ความสามารถ อารมณ์ แรงจูงใจ การรับรู้และการเรียนรู้ ฯลฯ ลักษณะที่ปรากฏทั้งภายนอกและภายในของบุคคลนี้มีลักษณะเฉพาะที่เป็นเอกลักษณ์ซึ่งทำให้บุคคลคนหนึ่งแตกต่างไปจากคนอื่น

ศิริวรรณและคณะ (2541: 49) กล่าวว่าบุคลิกภาพหมายถึงแบบแผนพฤติกรรมของบุคคลซึ่งเป็นลักษณะเอกลักษณ์ที่แสดงออกทั้งทางด้านความคิด ความรู้สึก ความสนใจ สติปัญญา รวมทั้งด้านสรีระ เน้นบุคลิกภาพภายนอกและภายในทำให้สามารถแยกแยะความแตกต่างของบุคคลได้

ศรีเรือน (2544: 5) กล่าวว่าบุคลิกภาพหมายถึงลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่างๆ ทั้งส่วนภายนอกและส่วนภายใน ซึ่งถูกหล่อหลอมและประสมประสานด้วยพันธุกรรม วัฒนธรรม การเรียนรู้วิธีปรับตัวของบุคคลและสิ่งแวดล้อมที่เป็นนามธรรมและวัตถุธรรมแต่เป็นสิ่งที่ไม่ตายตัวเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา การเรียนรู้และสิ่งแวดล้อมไม่สามารถแยกลักษณะของบุคลิกภาพออกเป็นส่วนๆต่างมีความสัมพันธ์ต่อกันและกันและมีผลกระทบต่อกันเป็นลูกโซ่

สุชา (2539: 85) กล่าวว่าบุคลิกภาพหมายถึงหมวดหมู่ของลักษณะต่างๆ ที่รวมกันและแสดงลักษณะที่เป็นเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล

Allport (1937: 47) กล่าวว่าบุคลิกภาพหมายถึงการผสมผสานของคุณลักษณะหลายๆ อย่าง ซึ่งพิจารณาได้จากบทบาทและสถานภาพทางสังคมของบุคคลในสังคมนั้น

Burger (1993: 3) กล่าวว่าบุคลิกภาพหมายถึงรูปแบบของพฤติกรรมที่มีความคงที่ที่เกิดขึ้นในตัวของแต่ละบุคคล

Cattell (1970: 3) กล่าวว่าบุคลิกภาพหมายถึงพฤติกรรมทั้งหมดของบุคคลทั้งพฤติกรรมที่เปิดเผยและที่ซ่อนเร้นอยู่ในภายใน

Cook and Hunsaker (2001: 182) กล่าวว่าบุคลิกภาพหมายถึงคุณลักษณะและพฤติกรรมซึ่งเป็นคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล

Greenberg (2001: 53) กล่าวว่าบุคลิกภาพหมายถึงลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลและมีความสัมพันธ์กับรูปแบบของพฤติกรรม ความคิด และอารมณ์ที่คงที่ ซึ่งแต่ละบุคคลแสดงออกมาให้เห็น กล่าวสั้นๆ คือ บุคลิกภาพจะเกี่ยวข้องกับลักษณะของบุคคลที่มีความคงที่ที่ทำให้บุคคลหนึ่งแตกต่างไปจากบุคคลอื่นๆ

Hergenhahn (1994:1) กล่าวว่าบุคลิกภาพหมายถึงลักษณะท่าทางที่มีลักษณะโดดเด่นของแต่ละบุคคลและยังคงมีบางสิ่งที่ยึดบังเอาไว้เนื่องจากมีเหตุผลบางประการ

Hjelle and Ziegler (1992: 5) กล่าวว่าบุคลิกภาพหมายถึงคุณลักษณะของบุคคลที่แสดงออกมาให้เห็นรายละเอียดของรูปแบบพฤติกรรมที่มีความคงที่ แน่นนอน

Luthans (1992: 84) กล่าวว่าบุคลิกภาพหมายถึงการที่บุคคลแสดงออกต่อสิ่งต่างๆ อย่างไร มีความเข้าใจและมองเห็นตนเองอย่างไร เป็นคุณลักษณะภายในและภายนอก และเป็นการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลกับสถานการณ์

Schermerhorn, Hunt and Osborn (2000: 64) กล่าวว่าบุคลิกภาพหมายถึงการแสดงถึงทุกสิ่งทุกอย่าง หรือการรวมกันของคุณลักษณะที่สังเกตเห็นได้ ซึ่งเป็นธรรมชาติของแต่ละบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งต่างๆ

Slocum and Woodman (2001: 38) กล่าวว่าบุคลิกภาพหมายถึงกลุ่มของลักษณะเฉพาะที่มีความคงที่ของแต่ละบุคคลและมีแนวโน้มว่าจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม และมีความแตกต่างกันในพฤติกรรมทางจิตวิทยา(ความคิด ความรู้สึก และการกระทำ) ของบุคคลที่ทำกันอยู่เรื่อยๆ และอาจจะไม่ถนัดนักในการทำความเข้าใจในฐานะที่เป็นผลลัพธ์มาจากความกดดันทางสังคม และทางชีววิทยาที่กดดันอยู่ในขณะนั้น

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสามารถกล่าวได้ว่า บุคลิกภาพหมายถึงลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวของแต่ละบุคคลในด้านต่างๆ ที่แสดงออกมาอยู่เป็นประจำทั้งภายในและภายนอกสามารถรู้และเข้าใจได้จากการสังเกตเห็นโดยตนเองหรือผู้อื่น ซึ่งทำให้บุคคลนั้นแตกต่างจากบุคคลอื่น

พัฒนาการของบุคลิกภาพ

ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายของพัฒนาการของบุคลิกภาพที่นักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ลิวและอังคณา (2543: 238-239) ได้กล่าวถึงพัฒนาการของบุคลิกภาพว่ามาจาก 3 แหล่งใหญ่คือ

1. พันธุกรรม (Heredity) หมายถึงองค์ประกอบทั้งหลายที่ติดมาแต่กำเนิด สิ่งที่มีผลอย่างมากก็คือ ลักษณะทางกายภาพ เช่น ร่างกาย หน้าตา เพศ สีผิว อารมณ์ การทำงานของกล้ามเนื้อ ระดับพลังงาน และกระแสเลือดแห่งชีวิต สิ่งสำคัญในการนำลักษณะโครงสร้างของชีวิตเหล่านี้สืบต่อกันมาก็คือยีนส์(Genes) กล่าวกันว่ายีนส์ควบคุมฮอร์โมน ฮอร์โมนควบคุมลักษณะการทำงานของร่างกาย และการทำงานภายในโครงสร้างของร่างกายควบคุมการเกิดบุคลิกภาพ

2. สิ่งแวดล้อม (Environment) หมายถึงสิ่งที่อยู่ภายนอก สิ่งเหล่านี้จะมีปฏิสัมพันธ์กับตัวเราตลอดชีวิต จึงส่งผลต่อบุคลิกลักษณะของเราอย่างมาก สิ่งที่อยู่รอบๆ ตัวเรา การเรียนรู้ ค่านิยมต่างๆ เจตคติหรือทัศนคติ การยึดถือปฏิบัติ จะทำให้เกิดเป็นบุคลิกภาพ ส่วนใหญ่เป็นกระบวนการทางสมองและจิตใจ สิ่งสำคัญที่สร้างบุคลิกภาพ เช่น วัฒนธรรม คุณธรรม จริยธรรม บรรทัด

ฐาน (Norms) ครอบครัว เพื่อนและกลุ่มสังคม คนเราเมื่ออยู่ในสิ่งแวดล้อมแบบใดมักจะมีบุคลิกภาพแบบสังคมนั้นๆ

3. สถานการณ์ (Situation) ในที่นี้หมายถึงสภาพการณ์เฉพาะอย่าง เมื่อเกิดขึ้นกับบุคคลใดสามารถเปลี่ยนแปลงบุคลิกเดิมได้ สถานการณ์ที่ว่านี้จะต้องแปลกหรือมีลักษณะเด่น เช่น การเสียของรัก การได้ของรัก การเปลี่ยนกะทันหัน การตกใจอย่างแรง ความกลัว อาการช็อก เหตุการณ์เหล่านี้จะทำให้แต่ละบุคคลเกิดบุคลิกภาพเปลี่ยนแปลงไปได้

ทฤษฎีบุคลิกภาพ

ความแตกต่างของทฤษฎีบุคลิกภาพได้มีการพัฒนามาเป็นระยะเวลายาวนาน เพื่อใช้ในการอธิบายโครงสร้าง ขบวนการและการพัฒนาในพฤติกรรมมนุษย์ ทฤษฎีบุคลิกภาพที่สำคัญมีหลายทฤษฎี ซึ่งจะแตกต่างกันในด้านโครงสร้างของบุคลิกภาพและการสร้างพฤติกรรมตามความสนใจของนักทฤษฎี ขึ้นอยู่กับผู้ทำการศึกษาว่ามีภูมิหลังทางด้านความรู้และวิชาชีพอย่างไร และบุคคลที่เป็นต้นแบบที่ทำการศึกษาคือกลุ่มคนประเภทใด บุคลิกภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อน ทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งไม่สามารถอธิบายบุคลิกภาพได้ทุกด้าน แต่ละทฤษฎีย่อมมีขีดจำกัดของคำอธิบาย และมีจุดเด่นจุดด้อยต่างกัน แต่ทุกทฤษฎีมีคุณค่าในตัวเอง เมื่อเลือกนำไปใช้อย่างเหมาะสมและให้ประโยชน์ เสมือนเป็นข้อมูลที่ช่วยเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจบุคลิกภาพของบุคคลให้ลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น เพราะคนคนหนึ่งอาจนำแนวคิดอย่างหนึ่งมาใช้อธิบายได้ แต่นำอีกแนวคิดมาอธิบายไม่ได้ บุคลิกภาพบางแบบต้องนำหลายแนวคิดมาร่วมอธิบาย(ศรีเรือน, 2544: 8) แนวคิดต่างๆเหล่านี้ เช่น ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ (Psychoanalytic Theory) ทฤษฎีตามลักษณะ ปรากฏการณ์ (Phenomenological Theory) ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคิดความเข้าใจ (Cognitive Theory) ทฤษฎีการเรียนรู้ (Learning Theory) ทฤษฎีความเข้าใจทางสังคม (Social Cognitive Theory) และทฤษฎีคุณลักษณะ (Trait Theory) ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงแต่ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้เท่านั้นซึ่งได้แก่ทฤษฎีคุณลักษณะ (Trait Theory)

ทฤษฎีคุณลักษณะ (Trait Theory)

ผู้วิจัยได้รวบรวมทฤษฎีคุณลักษณะที่นักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

Allport (1964 cited in ศรีเรือน, 2544: 181-182) เป็นผู้เสนอทฤษฎีคุณลักษณะเป็นคนแรก ให้ความสนใจกับการทำทดลองและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้กระบวนการทางสถิติ เน้นกระบวนการจิตสำนึกและประสบการณ์ ปัจจุบันไม่ได้ให้ความสำคัญกับตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมและความสัมพันธ์กับตัวเองของบุคคล Allport เชื่อว่าบุคลิกภาพของบุคคลถูกกำหนดจากสิ่งที่เรียกว่าคุณลักษณะ (Traits) ซึ่งเป็นลักษณะนิสัยหรือความเคยชิน คุณลักษณะมีมากมายหลายประการ ไม่มีคุณลักษณะใดตายตัวในแต่ละบุคคล บุคคลจะแสดงคุณลักษณะใดๆ โดดเด่นออกมานั้นขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพและพลังกดดันทางสังคมในขณะนั้นๆ เน้นคุณลักษณะเฉพาะตัวบุคคล (Personal Traits) มากกว่าคุณลักษณะร่วม (Common Trait) ซึ่งมีความโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์เป็นตัวทำนายลักษณะพฤติกรรมและวิถีชีวิตที่แท้จริงของบุคคลนั้น

Allport and Odbert (1936 cited in Howard, 2001) เป็นคนแรกที่ทำการศึกษาวิจัยเพื่อหาคำอธิบายรายละเอียดของคุณลักษณะของแต่ละบุคคลโดยใช้ภาษาอังกฤษ จากคำย่อที่ค้นพบ 4,500 คำ ซึ่งถือเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่ทำให้เริ่มมีการวิจัยคุณลักษณะของบุคลิกภาพโดยใช้ภาษาเป็นพื้นฐานในการค้นคว้าเมื่อ 60 ปีก่อน ในช่วงแรกๆ มีงานวิจัยมากมายเกี่ยวกับคุณลักษณะของบุคลิกภาพนี้ แต่อย่างไรก็ตามก็ยังพบข้อบกพร่องอยู่มาก จากผลงานของ Raymond Cattell เป็นแบบฉบับของข้อจำกัดที่มีความสำคัญในการรวบรวมคำศัพท์ไว้ใน ค.ศ. 1940 คำตอบที่ได้จากการศึกษาของ Cattell ในช่วงแรกทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยมือและเครื่องคอมพิวเตอร์สมัยเก่า ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการคำนวณที่ผิดพลาด ดังนั้นจึงเกิดความไม่เที่ยงตรงหลายประการจากผลงานของ Cattell

Howard (2001) กล่าวว่าทฤษฎีที่เกิดขึ้นมานั้นเปรียบดังเช่นเสื้อผ้าที่ถูกถักทอมาจากเส้นใย ดังนั้นทฤษฎีเป็นเนื้อหาที่แต่งขึ้นมาจากภาษา ซึ่งภาษาเป็นสิ่งหนึ่งที่ช่วยผสมผสานทฤษฎีขึ้นมาให้ใช้ร่วมกัน ดังนั้นจึงต้องดึงคำอุปมามาเปรียบเทียบกับอธิบายรายละเอียดของบุคลิกภาพของมนุษย์ให้ได้ สิ่งนี้จึงเป็นแรงผลักดันให้ Tupes and Christal ทำการศึกษาวิจัยในช่วงปี ค.ศ. 1950 อันนำไปสู่ทฤษฎีที่รู้จักกันดีในวันนี้คือทฤษฎีบุคลิกภาพห้าประการ (Five Factor Model-FFM) หรือเรียกว่า The Big Five Theory

ข้อบกพร่องแรกที่พบจากผลงานของ Cattell ได้ชี้ให้เห็นโดย Fiske (1949 cited in Howard, 2001) ผู้ที่ให้ข้อเสนอแนะว่าบุคลิกภาพควรมี 5 องค์ประกอบ ไม่ใช่ 16 องค์ประกอบ ที่จะใช้ในการอธิบายคุณลักษณะของบุคลิกภาพ แต่ Fiske ได้หยุดงานวิจัยของตนไว้เพียงเท่านั้น โดยไม่ได้หาข้อมูลอะไรมาสนับสนุนงานวิจัยเพิ่มขึ้นและ Fiske ก็ไม่ค่อยแน่ใจว่าจะอะไรที่ทำให้ได้ผลออกมาว่าบุคลิกภาพของมนุษย์ควรมี 5 องค์ประกอบ จาก ค.ศ. 1954-1961 มีนักวิจัยด้านบุคลิกภาพซึ่งเป็นนักบิน 2 คน คือ Tupes and Christal (1961 cited in Howard, 2001) ซึ่งเป็นนักวิจัยคู่แรกที่นำผลงานของ Allport and Odbergt มาสร้างทฤษฎีร่วมกับแนวคิดของ Cattell and Fiske โดย Tupes and Christal ได้ค้นพบสิ่งที่รู้จักกันดีในวันนี้คือทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (Five Factor Model) แต่น่าเสียดายเป็นอย่างยิ่งที่ผลงานของพวกเขาได้เผยแพร่เฉพาะในหมู่นักบิน ซึ่งนักจิตวิทยาหรือนักวิชาการกลุ่มอื่นๆ ไม่มีโอกาสได้อ่านพบ

ต่อมาในปลายปี ค.ศ. 1950 Norman แห่งมหาวิทยาลัยมิชิแกนได้ศึกษาผลงานของ Tupes and Christal ทำให้ Norman (1963 cited in Howard, 2001) ได้นำแนวคิดของ Tupes and Christal มาทดสอบซ้ำ และยืนยันโครงสร้างห้าองค์ประกอบสำหรับแบ่งหมวดหมู่คุณลักษณะของบุคลิกภาพ จากการค้นพบนี้ได้เผยแพร่ไปสู่ผู้วิชาการในสาขาจิตวิทยา จนเป็นที่รู้จักและเข้าใจกันแต่ทฤษฎีก็ยังไม่ค่อยมีความเหมาะสมเท่าใดนักเช่น ทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Norman (Norman's Big Five) ซึ่งที่ถูกต้องควรจะเรียกว่าเป็นทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Tupes and Christal

ถึงแม้ว่าการค้นพบทฤษฎีบุคลิกภาพของ Norman จะไม่ได้รับความเชื่อถือจากนักวิชาการบางกลุ่ม ซึ่งได้แก่ นักพฤติกรรมนิยม นักจิตวิทยาสังคม และโดยเฉพาะอย่างยิ่งถูกดูแคลนและถูกโจมตีจาก Mischel (1968 cited in Howard, 2001) ซึ่งได้ทำการยับยั้งทฤษฎีคุณลักษณะอย่างที่สุด ทำให้ในช่วงปี ค.ศ. 1960 - 1970 ทฤษฎีคุณลักษณะได้เสื่อมความนิยมลงไป มีเพียงทฤษฎีพฤติกรรมนิยมและทฤษฎีเชิงสถานการณ์เท่านั้นที่ได้รับการตอบรับ

นอกจากนี้ Eysenck ได้ให้ความสนใจคุณลักษณะพื้นฐานของบุคลิกภาพด้วยเช่นกัน และพบว่า มี 2 มิติ คือ มิติหวั่นไหว-มั่นคง (Neuroticism-Stability) และมิติแสดงตัว-เก็บตัว (Extrovert-Introvert) หรือที่เรียกว่า “Big Two” (Digman, 1990: 412) ความสัมพันธ์ระหว่าง 2 มิตินี้ สามารถกำหนดคุณลักษณะได้ถึง 32 ลักษณะ และได้พัฒนาแบบวัดบุคลิกภาพ MPI (Maudsley Personality Inventory) ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของลักษณะนิสัย 2 มิติ ดังกล่าว ต่อมาในระหะหลัง Eysenck ได้แบ่งมิติ

บุคลิกภาพเป็น 3 มิติ คือ แสดงตัว (Extroversion) หวั่นไหว (Neuroticism) และการกระทำโดยไม่ไตร่ตรอง (Psychoticism)

จากเนื้อหาดังกล่าวข้างต้น กล่าวได้ว่า Cattell and Eysenck เป็นนักจิตวิทยาที่ริเริ่มการใช้เทคนิคทางสถิติที่เรียกว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบในการศึกษาบุคลิกภาพ ซึ่งในการพัฒนาแนวคิดองค์ประกอบห้ำประการของบุคลิกภาพของ Costa and McCrae ส่วนหนึ่งใช้หลักการแสดงเหตุและผล (Rational) และส่วนหนึ่งจากการวิเคราะห์ทางสถิติ ผลที่ได้จากการวิจัยเมื่อนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบ ทำให้สามารถระบุโครงสร้างของบุคลิกภาพว่าบุคลิกภาพประกอบด้วยองค์ประกอบห้ำประการ (Costa and Widiger, 1994: 26)

นอกจากนี้ยังมีการศึกษาอื่นๆที่สอดคล้องกับงานของ Fisk เช่น การศึกษาของ Goldberg (1981 cited in John, 1990: 71-72) Amelang and Brokenua (1982: 119-146 cited in Costa and T. A. Widiger, 1994:15) และ Digman (1990:116-123 cited in Costa and Widiger, 1994: 15) เป็นต้น ซึ่งต่างก็พบงานวิจัยหลายๆงานวิจัยซึ่งยืนยันองค์ประกอบบุคลิกภาพทั้ง 5 ด้าน

ในปี 1981 Goldberg (1981 cited in John, 1990: 71-72) เรียกองค์ประกอบทั้ง 5 ที่ค้นพบโดย Tubes and Christal (1961 cited in Howard and Howard, 2001: 5) ว่า “The Big Five” และ Goldberg ยังได้นำคำคุณศัพท์ที่อธิบายบุคลิกภาพจากงานของ Allport and Odbert (1936 cited in Carducci, 1998 : 238) มาปรับให้ทันสมัยด้วยวิธีการวิเคราะห์แบบ Lexical Approach ซึ่งองค์ประกอบห้ำด้านที่ได้จากการศึกษานี้ ได้แก่ การแสดงออก (Surgency) การประณีประนอม (Agreeableness) การมีสติ (Conscientiousness) ความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotion Stability) และเชาวนปัญญา (Intellect)

ปัจจุบันโครงสร้างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบมีการระบุถึงโดยการใช้เทคนิคที่หลากหลายในการวิเคราะห์องค์ประกอบต่างๆ (Goldberg, 1990 cited in Carducci, 1998 : 238) ซึ่งการศึกษาหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายได้แก่ การศึกษาของ Costa and McCrae (1985 cited in Carducci, 1998 : 238) ซึ่งได้แบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 5 องค์ประกอบพื้นฐาน ดังนี้ แบบหวั่นไหว (Neuroticism) แบบแสดงตัว (Extraversion) แบบเปิดกว้าง (Openness) แบบเห็นพ้องกับผู้อื่น (Agreeableness) และแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) และยังพัฒนาเครื่องมือวัดบุคลิกภาพเรียกว่า The NEO Personality Inventory (NEO-PI) เพื่อใช้วัดองค์ประกอบดังกล่าว ในเวลาต่อมา

ทฤษฎีของ Costa and McCrae ต่างเป็นที่ยอมรับของนักวิชาการ ในการที่จะแบ่งหน่วยพื้นฐานของบุคลิกภาพ 5 ด้าน และเรียกว่า FFM (Five Factor Model) หรือ Big Five

สำหรับแนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Costa and McCrae ที่ใช้เป็นแนวคิดหลักในการวิจัยครั้งนี้ จัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีบุคลิกภาพที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ลักษณะร่วมของทฤษฎีในกลุ่มนี้ คือ การรวบรวมและจัดระบบลักษณะนิสัยที่ประกอบเป็นบุคลิกภาพออกเป็นมิติ และประเมินบุคลิกภาพโดยใช้มิติที่ได้รับการจัดระบบแล้วเป็นเกณฑ์

พัฒนาการและองค์ประกอบของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

Block (1995: 187) ได้ศึกษาประเด็นสำคัญต่างๆ ของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและได้สรุปประวัติของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบไว้ดังนี้

การศึกษามูลฐานบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกล่าวได้ว่ามีจุดเริ่มต้นมาจากผลงานของ Allport and Odbert ที่ได้รวบรวมคำศัพท์ที่ยังไม่ถูกคัดทอนในปี 1925 จำนวน 400,000 คำ จาก Webster's New International Dictionary นำมาใช้ตัดสินในการระบุพฤติกรรมหนึ่งๆ ของมนุษย์ ให้เด่นชัดออกจากพฤติกรรมอื่นๆ จนได้คำศัพท์เดี่ยวๆ ออกมา 17,953 คำ ซึ่งได้ให้คำจำกัดความคำศัพท์เหล่านี้ว่า คุณลักษณะ (Trait) เป็นคุณลักษณะที่นำไปใช้ทั่วไปได้ มักใช้กับบุคคลที่มีลักษณะโน้มเอียงไปในด้านใดด้านหนึ่ง และเป็นไปอย่างมั่นคง ในเวลาต่อมา Allport and Odbert ได้สรุปไว้ในเบื้องต้นเพียง 4,504 คุณลักษณะ และตั้งชื่อให้กับคุณลักษณะนั้นๆ ซึ่งนักจิตวิทยาก็ได้นำเอาไปใช้ในการพัฒนามาตรวัดบุคลิกภาพแบบต่างๆ

ต่อมา Cattell (1943 cited in Block, 1995: 192) ได้กล่าวว่าบุคลิกภาพด้านต่างๆ ของบุคคลที่มีความเด่นชัด น่าสนใจ หรือมีคุณประโยชน์ได้ถูกบันทึกไว้แล้วเป็นตัวอักษร Cattell เริ่มต้นใช้ชื่อคุณลักษณะต่างๆ ของ Allport and Odbert แต่เห็นว่ายังมีข้อบกพร่อง จึงได้กำหนดบุคลิกภาพด้านต่างๆ ขึ้นมาใหม่โดยให้ความสำคัญกับการเก็บตัว การแสดงตัว ความมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ และบุคลิกภาพอื่นในขั้นเริ่มต้นอีกเป็นจำนวนมาก ซึ่ง Cattell ได้พิจารณาว่าพจนานุกรมของ Allport and Odbert นั้นอาจนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้มากยิ่งขึ้นอีก จึงได้ตัดสินใจคัดเลือกรวบรวมคุณลักษณะอย่างมีระบบ ในขั้นแรกเลือกออกมาได้ 171 ประเด็น คิดเป็นร้อยละ 4 ของ Allport and Odbert ซึ่งยังมีจำนวนมากอยู่ จึงทำการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์อย่างมีระบบถึง 60 ชั้น จน

สามารถลดจำนวนลงมาได้เหลือเพียงคำตรงกันข้ามเพียง 35 มิติ และเป็น 12 องค์ประกอบหลักของบุคลิกภาพ ซึ่งวิธีการเหล่านี้เป็นที่มาของวิธีการมาตรฐานที่ใช้ลดกรอบของบุคลิกภาพลงมาได้ และยังพบว่าร้อยละ 99 จาก 4,504 คุณลักษณะของ Allport and Odbert เมื่อทำตามแนววิธีการดังกล่าวก็สามารถสรุปออกมาครอบคลุมอยู่ใน 35 มิติของ Cattell อีกด้วย ซึ่งวิธีการของ Cattell นี้ ได้รับการยอมรับกันโดยทั่วไปและยังเป็นประโยชน์ต่อนักจิตวิทยารุ่นต่อมา

ต่อมากองทัพอากาศอเมริกันได้จ้าง Tupes and Christal (1961 cited in Block, 1995: 192-193) ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาการคัดเลือกบุคลากรให้ปรับปรุงวิธีการคัดเลือกและการเลื่อนขั้นเจ้าหน้าที่ Tupes and Christal เป็นบุคคลแรกที่ค้นพบคุณลักษณะห้าองค์ประกอบและแบบจำลองคุณลักษณะห้าองค์ประกอบ ซึ่งในระยะแรกที่พบยังไม่มีการเปิดเผยต่อสาธารณชนทั่วไป เนื่องจากยังเป็นเอกสารทางเทคนิคที่ใช้กันภายในซึ่งต้องปกปิดรายละเอียดปลีกย่อยต่างๆ ไว้ แต่จากเอกสารที่สามารถค้นได้สรุปได้ว่า Tupes and Christal ได้เริ่มต้นศึกษาจากองค์ประกอบของบุคลิกภาพของ Cattell กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่กองทัพอากาศก่อน แล้วจึงทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ ต่อไป จนสรุปผลงานได้ว่าบุคลิกภาพของทุกกลุ่มมีลักษณะตรงกันห้าองค์ประกอบ จึงนำไปตั้งชื่อสรุปความหมายให้เป็นคำสั้นๆ ตามการใช้คำในหลักภาษาได้แก่

1. ปกปิดซ่อนเร้น (Secretive) ประกอบด้วย ซ่อนเร้น (Secretive) นิ่งเงียบ (Silent) ไม่ข้องเกี่ยวกับผู้ใด (Self-contained) และการถือสันโดษ (Reclusive) ตรงกันข้ามกับลักษณะชอบสังคม (Sociable) และช่างพูด (Talkative)
2. ความใจเย็น (Composure) ประกอบไปด้วยการมีจิตใจสงบ (Composed) และการมีความเที่ยงตรง (Poised)
3. ให้ความร่วมมือ (Cooperative) ประกอบไปด้วย ให้ความร่วมมือ (Cooperative) เมตตา กรุณา (Good-natured) และความอ่อนโยน (Mild)
4. ความเป็นศิลปิน (Artistic) ประกอบไปด้วยความเป็นศิลปิน (Artistic) ความมีจินตนาการ (Imaginative) และการใฝ่หาความรู้ (Intellectual)

5. การมีความรับผิดชอบ (Responsible) ประกอบด้วยการมีความรับผิดชอบ (Responsible) และการมีศีลธรรม (Scrupulous)

องค์ประกอบทั้งห้าของ Tupes and Christal ได้ถูกวิจารณ์ในเรื่องการตั้งชื่ออย่างมากว่าสามารถนำไปใช้งานได้ยาก ไม่สามารถนำไปใช้ได้ทันที และการนำไปใช้ยังไม่น่าพึงพอใจ เนื่องจากการทำงานของนักจิตวิทยาการคัดเลือกบุคคลกร ไม่ใช่จิตวิทยาบุคลิกภาพ ซึ่งต่อมามงานของ Tupes and Christal ได้ปรับปรุงชื่อที่ใช้แทนบุคลิกภาพให้ใช้งานได้ง่ายขึ้นกว่าเดิมตามแนวทางของ French (1953 cited in Block, 1995: 194) โดยเปลี่ยนชื่อองค์ประกอบทั้งห้าเป็น 1) ปกปิดซ่อนเร้น (Surgency) หรือแสดงตัว (Extroversion) 2) ความเห็นพ้องกับผู้อื่น (Agreeableness) 3) การพึ่งพาอาศัยได้ (Dependability) 4) ความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) / ความเจ้าอารมณ์ (Emotionality) และ 5) มีวัฒนธรรม (Culture)

จากการที่ผลการวิจัยกับกองทัพอากาศของ Tupes and Christal ไม่ได้มีการตีพิมพ์เผยแพร่ นั้น ทำให้บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบอาจจะหายไปหรือไม่ได้รับความสนใจถ้า Norman (1963 cited in Block, 1995: 194) ไม่ได้นำขึ้นมากล่าวถึงอีก Norman ได้ให้ข้อสังเกตว่าการสร้างทฤษฎีที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการจัดโครงสร้างและการวัดปัจจัยของบุคลิกภาพ โดยจะส่งผลให้การพัฒนาทฤษฎีทำได้อย่างกว้างขวางมากขึ้นและจัดกลุ่มคำศัพท์ได้ดีขึ้น ซึ่งจะสามารถสะท้อนถึงรูปแบบบุคลิกภาพที่เป็นจริงของบุคคล นอกจากนี้ Norman ยังยอมรับข้อเสนอแนะของ Allport and Odbert ที่ว่าการรับรู้ของบุคคลจะแตกต่างกันไปตามคุณลักษณะของบุคลิกภาพที่ปรากฏ พฤติกรรมจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและสถานการณ์ ดังนั้นจึงต้องเอาใจใส่กับการตีความภาษาที่ใช้เป็นตัวแทนลักษณะของพฤติกรรม เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนากลุ่มคำของบุคลิกภาพ อย่างไรก็ตาม Norman ยังเชื่อว่าการสร้างทฤษฎีบุคลิกภาพแบบง่าย ๆ สามารถเกิดขึ้นได้จากความพยายามจัดกลุ่มคำ ซึ่งง่ายกว่าการคอยสังเกตพฤติกรรมแล้วนำมากำหนดเป็นคำศัพท์

Norman (1963 cited in Block, 1995: 194) ได้ใช้การศึกษาเชิงประจักษ์ตามแนวทางของ Tupes and Christal โดยได้คัดเลือกตัวแปร 20 ตัวที่เหมาะสมที่สุดของ Cattle มาเป็นตัวแทนของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบโดยแต่ละองค์ประกอบจะมี 4 ตัวแปรที่ก่อให้เกิดโครงสร้างอย่างง่ายขึ้น และ Norman ได้เปลี่ยนชื่อปัจจัยของ Tupes and Christal ด้านการพึ่งพาอาศัยได้ (Dependability) เป็นการมีจิตสำนึก (Conscientiousness) ซึ่งจากการเปลี่ยนชื่อบุคลิกภาพครั้งนี้ ถือว่าเป็นความสำเร็จ

ในระดับหนึ่งของ Norman ที่ได้ค้นคว้าเพิ่มเติมในเรื่องของการกำหนดชื่อของบุคลิกภาพให้เหมาะสม จึงพบว่าไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะรวบรวมคำศัพท์คุณลักษณะต่างๆ ที่อยู่บนพื้นฐานของปัจจัยอื่นให้กลายมาเป็นบุคลิกภาพที่จำกัดอยู่ที่ห้าองค์ประกอบ จากการศึกษานorman พบว่าในพจนานุกรม Webster ยังมีคำศัพท์ที่อยู่นอกเหนือบัญชีของ Allport and Odbert อยู่อีก 175 คำ เมื่อมองในภาพรวมแล้วจึงตัดสินใจตัดคำที่เข้าใจยาก มีความคลุมเครือ และที่ไม่เหมาะสมในการนำมาใช้ออกไป โดยได้ตัดทิ้งไปกว่า 2,800 คำ และยังคงไว้จำนวน 1,431 คำ จากนั้นจึงนำมาคัดเลือกครั้งสุดท้ายโดยรวบรวมคำที่คิดว่าเหมาะสมกับการพัฒนาและการนำไปจัดลำดับโครงสร้าง

ผลงานของ Norman (1963 cited in Block, 1995: 194) สำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ แม้จะไม่มีรายการงานอย่างเป็นทางการ แต่การตีพิมพ์งานของ Norman ก็เป็นประโยชน์อย่างมากต่องานวิจัยในระยะต่อมา ทำให้เกิดโครงสร้างที่ชัดเจน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่พัฒนามาจาก 1,431 คำของ Norman นั้นมีการกำหนดขอบเขตชัดเจน และมีการแบ่งขั้วเป็นทั้งเชิงบวกและเชิงลบเอาไว้ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Norman (1963 cited in Pervin, 1989: 314-315) มีดังนี้

1. การแสดงตัวหรือปกปิดซ่อนเร้น (Extraversion or Surgency)

ลักษณะเชิงบวก

ช่างเจรจา (Talkative)
ตรงไปตรงมา เปิดเผย (Frank, Open)
ชอบผจญภัย (Adventurous)
ชอบสังคม (Sociable)

ลักษณะเชิงลบ

นิ่งเงียบ (Silent)
ปกปิดซ่อนเร้น (Secretive)
ระวังตัว (Cautious)
ถือสันโดษ (Reclusive)

2. การประนีประนอม (Agreeableness)

ลักษณะเชิงบวก

อารมณ์ดี (Goodnatured)
ไม่อิจฉาหรือริษยา (Not Jealous)
ไวใจผู้อื่น ใจกว้าง (Mild, Gentle)
ให้ความร่วมมือ (Cooperative)

ลักษณะเชิงลบ

ฉุนเฉียว (Irritable)
อิจฉาหรือริษยา (Jealous)
หัวดื้อ หัวแข็ง (Headstrong)
ต่อต้าน (Negativistic)

3. ความมีจิตสำนึก (Conscientiousness)

ลักษณะเชิงบวก

ละเอียดถี่ถ้วน มีระเบียบ (Fussy, Tidy)
 การมีความรับผิดชอบ (Responsible)
 รอบคอบ (Scrupulous)
 ทำงานเต็มที่ (Persevering)

ลักษณะเชิงลบ

เลินเล่อ (Careless)
 พึ่งพาไม่ได้ (Undependable)
 ไม่รอบคอบ (Unscrupulous)
 ทิ้งหน้าที่ หมาดกำลังใจ (Quitting, Fickle)

4. มีอารมณ์มั่นคง (Emotional Stability)

ลักษณะเชิงบวก

อารมณ์มั่นคง (Poised)
 สุขุม (Calm)
 จิตใจสงบ (Composed)
 ไม่กังวลกับสุขภาพ (Not Hypochondriacal)

ลักษณะเชิงลบ

ตึงเครียด (Nervous, Tense)
 วิตกกังวล (Anxious)
 ตื่นเต้น (Excitable)
 กังวลกับสุขภาพ (Hypochondriacal)

5. มีวัฒนธรรม (Culture)

ลักษณะเชิงบวก

รู้สึกได้ถึงศิลปะ (Artistically Sensitive)
 ใฝ่หาความรู้ (Intellectual)
 นุ่มนวล สุภาพ (Polished, Refined)
 มีจินตนาการ (Imaginative)

ลักษณะเชิงลบ

ไม่รู้สึกถึงศิลปะ (Artistically Insensitive)
 เฉื่อยชา คิดแคบ (Unreflective, Narrow)
 มักร้าย หยาบคาย (Crude, Boorish)
 เรียบง่าย ทำตามคำสั่ง (Simple, Direct)

Block (1995: 195) ให้ความเห็นว่าในช่วงกลางทศวรรษ 1960 ถือว่าเป็นการเริ่มต้นของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ถึงแม้จะมีรายงานการวิจัยจำนวนมากออกมา แต่ไม่พบว่ามีผลงานใดที่แตกต่างไปจากผลงานของ Norman หรือ Cattell มากนัก จนกระทั่งยุคของ Goldberg ที่ได้ศึกษา

นอกเหนือข้อจำกัดและขอบเขตที่ถูกกำหนดโดย Cattell ซึ่งการทำงานของ Goldberg ได้นำเสนอ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบในรูปแบบใหม่และค้นหาลักษณะไปมากกว่าทฤษฎีของ Cattell โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ทางภาษาที่ถูกต้อง และน่าเชื่อถือกว่าเดิม นอกจากนั้นยังมีรูปแบบการศึกษาของ Costa and McCrae ที่เน้นไปที่การประเมินตนเองและบุคคลอื่นด้วยการให้คำออกมาเป็นคะแนนด้วยแบบสอบถามแล้วนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบอย่างละเอียด

Goldberg (1971 cited in Block, 1995: 195-196) ผู้ศึกษานบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบในยุคปัจจุบัน ยังคงใช้วิธีการจัดกลุ่มทางภาษาเช่นเดียวกันกับ Norman แต่สิ่งที่แตกต่างกันคือวิธีการจัดกลุ่มนั้นจะใช้เทคนิควิธีที่เป็นทางสถิติมากกว่า ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) คัดเลือกและจัดกลุ่มคำศัพท์ให้มีความยุติธรรม และมีโครงสร้างมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังได้เริ่มนำไปใช้เป็นแนวทางประกอบการจ้างงานอีกด้วย ผลงานของ Goldberg แม้ว่าจะเผยแพร่อย่างไม่เป็นทางการมากนัก แต่ผู้เชี่ยวชาญในวิทยาลัยต่างๆ ก็ให้ความสนใจและมีข้อเสนอแนะมากมายและมีผู้คนให้ความสนใจเพิ่มขึ้นในทุกๆปีและมีการตีพิมพ์ข้อสรุปออกมาถึง 2 ครั้งว่าการดำเนินการจัดกลุ่มทางภาษาของ Goldberg นั้นมีความสัมพันธ์กันและมีอิทธิพลต่อกัน Goldberg ได้รายงานผลการวิจัยเรื่องบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบว่าเป็นการมุ่งเน้นการลดความไม่แน่นอนของขอบเขตที่กว้างขวางของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ด้วยการจัดการรวบรวมบังคับหมวดหมู่และวิเคราะห์องค์ประกอบให้ออกมาใน 5 กลุ่ม เพื่อรักษาคำที่มีคุณภาพไว้และตัดคำที่ไม่สอดคล้องหรือมีความคลุมเครือออกไป การศึกษาของ Goldberg จะแตกต่างจาก Norman ที่กำหนดคำเกี่ยวกับบุคลิกภาพออกมาเป็น 1,431 คำ และจัดคำเหล่านั้นเข้าไปในองค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน จากนั้นก็มาพิจารณาอีกครั้งว่าเป็นในด้านบวกหรือด้านลบ แต่ของ Goldberg จะมีการจัดกลุ่มและแบ่งชั้นมากกว่าและละเอียดกว่า โดยจะมีการจับคู่คำเหมือนมาพิจารณา 133 คำ และแบ่งเป็นลำดับชั้นจากคำปกติที่ใช้กัน 479 คำ มีการวิเคราะห์หาค่าความสอดคล้องภายใน และจัดแบ่งลำดับเหตุการณ์ที่มีคำซึ่งคล้ายกันกว่า 100 เหตุการณ์ แล้ววิเคราะห์องค์ประกอบคำที่คล้ายกันเหล่านั้น จัดแบ่งออกมาเป็นลำดับชั้นต่างๆ กัน และได้นำไปวิจัยเชิงประจักษ์ต่างๆ โดยใช้มาตรวัดจำนวน 100 ข้อ จนสรุปบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบเบื้องต้นคือ 1) ปกปิดซ่อนเร้น (Surgency) 2) การเห็นพ้องกับผู้อื่น (Agreeableness) 3) การมีจิตสำนึก (Conscientiousness) 4) มีความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) และ 5) สติปัญญา (Intellect)

อย่างไรก็ตาม Goldberg (1999 cited in Griffeth and Hom, 2001: 107) ยังไม่พอใจกับผลที่ได้รับจากการศึกษาในช่วงแรกจนถึงต้นทศวรรษ 1990 มากนัก Goldberg จึงยังคงศึกษาหาความ

เหมาะสมทางภาษาและโครงสร้างของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบเรื่อยมา จนถึงปลายทศวรรษที่ 1990 จึงได้ปรับปรุงบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบใหม่จนเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปดังนี้ 1) ความอ่อนไหว (Neuroticism) 2) การแสดงตัว (Extraversion) 3) การเปิดกว้างรับประสบการณ์ (Openness to Experience) 4) การเห็นพ้องกับผู้อื่น (Agreeableness) และ 5) การมีจิตสำนึก (Conscientiousness) Costa and McCrae (1992 cited in Block, 1995: 200) เป็นผู้ศึกษาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบในยุคปัจจุบันที่ได้รับการยอมรับเช่นเดียวกันกับ Goldberg โดย Costa and McCrae เริ่มศึกษามาตั้งแต่ทศวรรษที่ 1970 และเป็นที่ยอมรับในทศวรรษที่ 1980 งานของ Costa and McCrae จะเน้นการใช้แบบสอบถามกับบุคคลหลายกลุ่มที่แตกต่างกัน เพื่อใช้ยืนยันองค์ประกอบบุคลิกภาพด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบเป็นหลัก โดยกลุ่มที่ศึกษามีทั้งกลุ่มเด็ก กลุ่มผู้ใหญ่ กลุ่มผู้สูงอายุ ในกลุ่มคนประเทศต่างๆ นอกจากนี้ยังใช้ระเบียบวิธีวิจัยที่เข้มงวด เพื่อให้ได้มาซึ่งผลที่น่าเชื่อถือและเป็นประโยชน์ เช่นการศึกษาวิเคราะห์ในระยะยาวกับกลุ่มผู้ใหญ่และผู้สูงอายุ โดย Costa and McCrae ได้เริ่มต้นทำการศึกษาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบจากการทบทวนแบบวัดบุคลิกภาพ 16PF ของ Cattell โดยนำมาประยุกต์การวิเคราะห์การแบ่งชั้น (Cluster Analysis) โดยจัดแบ่งออกมาได้ 3 กลุ่มหลัก และเชื่อมโยงกับแนวความคิดเรื่องความอ่อนไหว (Neuroticism) การแสดงตัว-เก็บตัว (Extraversion-Introversion) ของ Eysenck (1970 cited in Block, 1995: 200) นอกจากนี้ยังได้มีการศึกษารวบรวมเอกสารเกี่ยวกับบุคลิกภาพย้อนหลังไปมากกว่า 50 ปี และได้้นำเอาแบบสอบถามตามแนวความคิดของ Eysenck ที่เรียกกันว่า บุคลิกภาพหลักสององค์ประกอบ (Big Two) มาใช้ประกอบ แต่ยังเป็นบุคลิกภาพที่กว้างเกินไป ต่อมาจึงได้นำเอาตัวแปรของ Cattell ที่มีความคงที่แล้วที่เรียกว่า การมีจินตนาการ (Imaginative) มาเป็นตัวแปรที่ 3 ของ Costa and McCrae โดยศึกษาและปรับปรุงใหม่เป็นการเปิดกว้างรับประสบการณ์ (Openness to Experience) ตามแนวทางแบบสอบถามของ Coan (1972 cited in Block, 1995: 200) เมื่อนำองค์ประกอบหลัก 2 ด้านของ Eysenck และของ Cattell มาอีก 1 ด้านรวมกันแล้วก็จะได้บุคลิกภาพหลักของ Costa and McCrae 3 องค์ประกอบที่เรียกโดยย่อว่า NEO ซึ่งย่อมาจาก Neuroticism, Extraversion-Introversion และ Openness to Experience แล้วจึงนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบเสียใหม่ และจากการรวบรวมเอกสารจำนวนมากจึงนำเอาตัวแปรซึ่งเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปอีก 2 องค์ประกอบคือ การเห็นพ้องกับผู้อื่น (Agreeableness) และการมีจิตสำนึก (Conscientiousness) รวมกันเป็นบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ แต่สิ่งที่น่าสนใจก็คือ ด้านการเปิดกว้างรับประสบการณ์ (Openness) ของ Costa and McCrae มีความหมายและองค์ประกอบภายในคล้ายกันมากกับด้านการมีวัฒนธรรม (Culture) ของ Tupper and Christal และของ Norman และยังคล้ายกันกับด้านสติปัญญา (Intellect) ของ Goldberg

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Costa and McCrae

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Costa and McCrae (1992 cited in Howard , 2001) กล่าวถึง องค์ประกอบแต่ละด้านของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบว่าเปรียบเสมือนตะกร้าที่บรรจุกลุ่มของคุณลักษณะประจำตัวของมนุษย์ที่มักจะเกิดด้วยกัน การให้คำจำกัดความขององค์ประกอบทั้งห้าเป็นความพยายามที่จะอธิบายส่วนสำคัญร่วมกันของคุณลักษณะเหล่านี้ที่อยู่ในตะกร้าแต่ละใบ ซึ่งการให้คำจำกัดความกลุ่มคุณลักษณะที่บรรจุในตะกร้าเหล่านี้ที่เป็นที่ยอมรับกันมากที่สุดคือ การพัฒนาของ Costa and McCrae (Costa and McCrae, 1992 cited in Howard and Howard, 2001) โดยแต่ละองค์ประกอบของ Costa and McCrae มีลักษณะสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) หมายถึงผู้ที่มีความวิตกกังวล (Worry) เป็นคนโกรธง่าย (Anger) ท้อแท้ (Discouragement) คำนึงถึงแต่ตนเอง (Self-Consciousness) มีแรงกระตุ้นรุนแรง (Impulsiveness) และมีอารมณ์เปราะบาง (Vulnerability) โดยลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ และลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูงของบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว

บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว	ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ	ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูง
-ความวิตกกังวล	-สงบ	-วิตกกังวล
-ความโกรธ	-โกรธช้า	-โกรธเร็ว
-ความท้อแท้	-ท้อแท้น้อย	-ท้อแท้ง่าย
-การคำนึงถึงแต่ตนเอง	-รู้สึกอึดอัดยาก	-รู้สึกอึดอัดง่าย
-การมีแรงกระตุ้นรุนแรง	-ทนต่อสิ่งที่มากระตุ้น	-ถูกขยี้ได้ง่าย
-อารมณ์เปราะบาง	-เผชิญความเครียดได้ดี	-รับมือกับความเครียด อย่างลำบาก

ที่มา: Costa and McCrae (1992 Cited Howard. and Howard, 2001)

2. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) หมายถึงการเป็นผู้มีความอบอุ่น (Warmth) การชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Gregariousness) การกล้าแสดงออก (Assertiveness) การชอบมีกิจกรรม (Activity) การชอบแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement-Seeking) การมีอารมณ์ด้านบวก (Positive Emotion) โดยลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำและลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูงของบุคลิกภาพแสดงตัว ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบแสดงตัว

บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ	ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูง
-ความอบอุ่น	-ไว้ตัว เป็นทางการ	-เป็นมิตรและสนิทสนม
-การชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น	-ไม่ชอบเข้าสังคม	-ชอบเข้าสังคม
-การกล้าแสดงออก	-ชอบอยู่เบื้องหลัง	-ชอบแสดงออก เป็นผู้นำ
-การชอบมีกิจกรรม	-ทำกิจกรรมไม่เร่ร่อน	- ทำ กิ จ ก ร ร ม อ ย่ า ง กระฉับกระเฉง
-การชอบแสวงหาความตื่นเต้น	-ไม่ค่อยต้องการความตื่นเต้น	-กระหายความตื่นเต้น
-การมีอารมณ์ด้านบวก	-ไม่ค่อยร่าเริง	-ร่าเริง มองโลกในแง่ดี

ที่มา: Costa and McCrae (1992 Cited Howard. and Howard, 2001)

3. บุคลิกภาพแบบเปิดกว้างรับประสบการณ์ (Openness to Experience) หมายถึงการเป็นคนช่างฝัน (Fantasy) ช่างชื่นในความงาม (Aesthetics) เปิดเผยความรู้สึก (Feeling) การปฏิบัติ (Actions) การมีความคิด (Ideas) และการยอมรับค่านิยม (Values) โดยลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำและลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูงของบุคลิกภาพแบบเปิดกว้างแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง

บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง	ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ	ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูง
-การเป็นคนช่างฝัน	-ให้ความสำคัญกับปัจจุบัน	-มีจินตนาการ ช่างฝัน
-การซาบซึ้งในความงาม	-ไม่สนใจในศิลปะ	-ซาบซึ้งในศิลปะและความสวยงาม
-การเปิดเผยความรู้สึก	-เพิกเฉย ไม่สนใจในความรู้สึกต่างๆ	-เห็นคุณค่าของอารมณ์ด้านต่างๆ
-การปฏิบัติ	-ชอบทำในสิ่งที่เคยชิน	-ชอบความหลากหลาย ลองสิ่งใหม่ๆ
-การมีความคิด	-เน้นความเข้าใจเหตุผลในมุมมองแคบ	-ให้ความสำคัญกับการใช้เหตุผลในมุมมองกว้าง
-การยอมรับคำนิยาม	-ไม่ยอมรับคำนิยามใหม่ๆ	-พร้อมที่จะพิจารณาคำนิยามใหม่ๆ

ที่มา: Costa and McCrae (1992 Cited Howard. and Howard, 2001)

4. บุคลิกภาพแบบเห็นพ้องกับผู้อื่น (Agreeableness) หมายถึงการเป็นผู้ไว้วางใจผู้อื่น (Trust) ความตรงไปตรงมา (Straightforwardness) ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ (Altruism) การยอมตามผู้อื่น (Compliance) ความสุภาพ (Modesty) และการมีจิตใจอ่อนโยน (Tender-Mindedness) โดยลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำและลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูงของบุคลิกภาพแบบเห็นพ้องกับผู้อื่น ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบเห็นพ้องกับผู้อื่น

บุคลิกภาพแบบเห็นพ้องกับผู้อื่น	ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ	ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูง
-ความไว้วางใจผู้อื่น	-ชอบเยาะเย้ยถากถาง ช่างระแวง	-เห็นว่าผู้อื่นซื่อสัตย์ เจตนาดี
-ความตรงไปตรงมา	-ระแวงระวัง พุดเกิน ความจริง	-ตรงไปตรงมา จริงใจ
-ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ	-ไม่เต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น	-เต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น
-การยอมตามผู้อื่น	-ก้าวร้าว ชอบแข่งขัน	-ประนีประนอม คล้อยตาม
-ความสุภาพ	-รู้สึกว่าคุณเองเหนือผู้อื่น	-ถ่อมตน สงบเสงี่ยม
-การมีจิตใจอ่อนโยน	-ยึดติดอยู่กับเหตุผล	-จิตใจอ่อนโยน พร้อมที่จะ เปลี่ยนแปลง

ที่มา: Costa and McCrae (1992 Cited Howard. and Howard, 2001)

5. บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) หมายถึงการมีความสามารถ (Competence) ความเป็นระเบียบ (Order) มีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ (Dutifulness) มีความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Achievement Striving) ความมีวินัยในตนเอง (Self-Discipline) และความคิดที่ใช้ปฏิบัติงาน (Deliberation) โดยลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำและลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูงของบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก

บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	ลักษณะของผู้ที่ได้ คะแนนต่ำ	ลักษณะของผู้ที่ได้ คะแนนสูง
-การมีความสามารถ	-มักจะรู้สึกว่าได้เตรียมพร้อม	-รู้สึกว่ามีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพ
-ความเป็นระเบียบ	-ไม่เป็นระเบียบ ไม่มีระบบ	-เป็นระเบียบเรียบร้อย
-การมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่	-ไม่เอาใจใส่ต่อน้ำที่	-มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อหน้าที่
-การมีความต้องการสัมฤทธิ์ผล	-มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำ	-มีความพยายามเพื่อให้สัมฤทธิ์ผล
-ความมีวินัยในตนเอง	-ผลัดวันประกันพรุ่ง วอกแวก	-มุ่งเน้นการปฏิบัติภารกิจให้เสร็จ
-ความคิดที่ใช้ปฏิบัติงาน	-ปฏิบัติโดยปราศจากการไตร่ตรอง	-คิดอย่างรอบคอบก่อนปฏิบัติ

ที่มา: Costa and McCrae (1992 Cited Howard. and Howard, 2001)

แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพและผลการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพและผลการปฏิบัติงานที่นักวิชาการได้เสนอไว้ดังนี้

ศรีเรือน (2544: 5) กล่าวว่า ลักษณะบุคลิกภาพที่เหมาะสม ก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากบุคลิกภาพจะแสดงถึงลักษณะเอกลักษณ์เฉพาะตัวในด้านต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก ทำให้สามารถจำแนกและทำนายพฤติกรรมได้ นักจิตวิทยา เริ่มให้ความสนใจในเรื่องบุคลิกภาพกับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเห็นได้จากการที่นักจิตวิทยาได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างมิติต่างๆ ของบุคลิกภาพกับพฤติกรรมที่พึงประสงค์ และพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์สำหรับการทำงาน

ซูซัย (2547:117) กล่าวว่า น่าจะเป็นไปได้อย่างมากว่าปัจจัยด้านลักษณะบุคลิกภาพควรมีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ทั้งนี้เนื่องจากบุคลิกภาพคือลักษณะเฉพาะของบุคคลซึ่งเป็นสิ่งที่บ่งชี้ความเป็นปัจเจกบุคคล และเป็นสิ่งที่กำหนดลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมหรือสถานการณ์ของบุคคลนั้น ลักษณะเฉพาะดังกล่าวหมายถึงรวมถึงความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมซึ่งผสมผสานกันอยู่ในแต่ละบุคคล ส่วนสิ่งแวดล้อมก็ประกอบด้วยสิ่งแวดล้อมที่เป็นมนุษย์และที่ไม่ใช่มนุษย์ เช่น ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และสถานะภาพทางกายภาพ เป็นต้น จากนิยามดังกล่าว จะเห็นได้ว่าบุคลิกภาพเป็นปัจจัยที่สำคัญในการกำหนดทิศทางการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมของบุคคล ซึ่งหมายถึงรวมถึงสถานการณ์ในการทำงานด้วย การศึกษาแบบระยะยาวได้พบว่า บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในอาชีพของบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ หลังจากที่ได้ควบคุมตัวแปรด้านสติปัญญาไว้แล้ว

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบหมายถึงลักษณะเฉพาะของบุคคลซึ่งมีผลต่อการกำหนดแบบแผนวิถีการคิดและพฤติกรรมตามการรับรู้ของตนเองในลักษณะต่างๆ 5 ลักษณะ ซึ่งแบ่งบุคลิกภาพเป็นห้าองค์ประกอบคือ บุคลิกภาพแบบห้วนไหว บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง บุคลิกภาพแบบเห็นพ้องกับผู้อื่น บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก

บุคลิกภาพแบบห้วนไหวหมายถึงการเป็นผู้ที่มีความวิตกกังวล มีความว้าวุ่น หวาดกลัว มีความรู้สึกเป็นศัตรูอย่างโกรธเคือง มีความรู้สึกซึมเศร้า มีการคำนึงถึงแต่ตนเอง เป็นลักษณะของผู้ที่มีอารมณ์ มีแรงกระตุ้นในตนเองสูง และมีอารมณ์แปรปรวน

บุคลิกภาพแบบแสดงตัวหมายถึงการเป็นผู้ที่มีความอบอุ่น ชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น แสดงออกแบบตรงไปตรงมา ชอบมีกิจกรรม ชอบแสวงหาความตื่นเต้น มีอารมณ์ด้านบวก

บุคลิกภาพแบบเปิดกว้างหมายถึงการเป็นคนช่างฝัน มีความสุนทรีย์ เปิดเผยความรู้สึก มีการปฏิบัติ มีความคิด และการยอมรับคำนิยาม

บุคลิกภาพแบบเห็นพ้องกับผู้อื่นหมายถึงการเป็นผู้ที่ไว้วางใจผู้อื่น มีความตรงไปตรงมา มีความรู้สึกเอื้อเฟื้อ การยอมตามผู้อื่น มีความสุภาพ และการมีจิตใจอ่อนโยน

บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกหมายถึงการเป็นผู้ที่มีความสามารถ มีความเป็นระเบียบ มีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ มีความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์ มีวินัยในตนเอง และมีความคิดที่สามารถปฏิบัติได้

เหตุที่ผู้วิจัยเลือกใช้ทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Costa and McCrae (1992) เพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่ามีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน มีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีเนื้อหาครอบคลุมกว้างขวางและมีเนื้อหาทฤษฎีน่าเชื่อถือ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

ความหมายของผลการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายของผลการปฏิบัติงานที่นักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

จำเนียร (2531: 13) ได้ให้ความหมายของผลการปฏิบัติงานว่าหมายถึงผลงานที่พนักงานปฏิบัติได้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ทั้งในแง่ของคุณภาพ ปริมาณ และเป็นแบบอย่างของการปฏิบัติที่แสดงออกมาว่าเป็นอย่างไร

ชูศักดิ์ (2528: 17) ได้ให้ความหมายของผลการปฏิบัติงานว่าหมายถึงคุณค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆทั้งผลงานและคุณลักษณะอื่นๆที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงาน

อรุณ (2531: 675) ได้ให้ความหมายของผลการปฏิบัติงานว่าหมายถึงความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่การทำงานของบุคคล

Bovee (1993: 175) ได้ให้ความหมายของผลการปฏิบัติงานว่าหมายถึงระดับความพยายามของบุคคลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร

Cook and Hansaker (2001: 244) ได้ให้ความหมายของผลการปฏิบัติงานว่าหมายถึงพฤติกรรมที่ประเมินหรือวัดได้ในลักษณะของการสนับสนุนเป้าหมายขององค์กร

Murphy (1991: 92) ได้ให้ความหมายของผลการปฏิบัติงานว่าหมายถึงการปฏิบัติของบุคคลต่อหน้าที่การทำงานตามบทบาทที่ได้รับ ซึ่งเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่บุคคลต้องเผชิญ

Schermerhorn (2002: 392) ได้ให้ความหมายของผลการปฏิบัติงานว่าหมายถึงปริมาณและคุณภาพของงานในหน้าที่ที่ได้ทำเสร็จไปโดยบุคคลหรือกลุ่มในการทำงาน

White (1991: 10) ได้ให้ความหมายของผลการปฏิบัติงานว่าหมายถึงระดับของผลการผลิตที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคล

จากความหมายที่ได้กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ผลการปฏิบัติงานหมายถึงผลงานที่ได้มาจากการความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ที่ประเมินหรือวัดได้ทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์การ

รูปแบบของการวัดผลการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้รวบรวมรูปแบบของการวัดผลการปฏิบัติงานที่นักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ธงชัย (2537: 202-213) ได้กล่าวถึงรูปแบบของการประเมินผลการปฏิบัติงานจำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. วิธีที่ใช้ในการประเมินผลเฉพาะบุคคลแต่ละคน แบ่งออกเป็น 7 วิธี ระบบวิธีการประเมินผลแบบนี้ก็คือ วิธีซึ่งจะนำมาใช้ในการประเมินผลพนักงานที่ละคนแยกกันในแต่ละครั้ง โดยไม่มีการนำไปเปรียบเทียบโดยตรงทันทีกับพนักงานเหล่านั้น วิธีดังกล่าวแบ่งเป็นวิธีดังนี้ คือ

1.1 วิธีการประเมินผลตามขีดขนาดหรือมาตรา (Graphic Rating Scale) วิธีนี้นับว่าเป็นที่นิยมใช้ในการประเมินผลที่ใช้กันมากวิธีหนึ่ง และเป็นเทคนิคที่เก่าแก่ที่สุด การปฏิบัติตามวิธีดังกล่าวนี้ ผู้ทำการประเมินจะได้รับแบบฟอร์มการประเมินที่มีขีดขนาด (scale) ของการประเมินเรื่องต่างๆ แต่ละหัวข้อจากสูงไปต่ำ ซึ่งจะทำให้ผู้ทำการประเมินให้ความเห็นที่ถูกต้องเกี่ยวกับพนักงานของตนตามหัวข้อในแต่ละลักษณะว่าตกอยู่ในอัตราส่วนใดหรือในขีดขนาดใดของมาตราตามจำนวนของหัวข้อ หรือลักษณะที่จะประเมินแต่ละข้อซึ่งจะมีมากน้อยแตกต่างกันไป จากการ

ศึกษาค้นพบว่า โดยมากมักจะมีการให้ประเมินลักษณะของพนักงานแยกออกเป็น 12 หัวข้อหรือ 12 ด้านด้วยกัน ซึ่งทั้งหมดนี้ก็จะครอบคลุมเพื่อการวัดผลงานใน 2 ลักษณะ คือ คุณภาพของผลงานที่ปฏิบัติได้ และความสามารถในการปฏิบัติงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน

การประเมินอาจจะมีการแบ่งเป็นขีดขนาดที่ต่อเนื่องจาก “0-9” ของแต่ละหัวข้อและให้ทำการประเมินโดยใช้เครื่องหมายในขีดขนาดใดขีดขนาดหนึ่ง ที่มีการอธิบายด้วยคำพูดจากผู้ที่ได้คะแนนต่ำสุดไปถึงผู้ที่ได้คะแนนสูงสุด หลังจากนั้นก็จะนำเอาผลประเมินเหล่านี้มาหาค่าคะแนน เช่น ถ้าหากมีผลงานดีเด่นเป็นพิเศษก็อาจจะให้ค่าคะแนนเป็น 4 และถ้าหากผลงานแย่มากก็จะให้ต่ำเป็น 0 จากนั้นก็จะนำเอาคะแนนมารวมค่าเป็นผลสรุปในการให้แต้มต่อขีดขนาดแต่ละอันนี้ ในบางแห่งได้มีการให้น้ำหนักเป็นแนวโน้มที่จะสูงขึ้น มักจะมีการให้น้ำหนักมากต่อหัวข้อปัจจัยที่มีความสำคัญ นอกจากนี้ก็อาจจะมีช่องว่างที่จะให้ผู้ทำการประเมินอธิบายเหตุผลสั้นๆ เกี่ยวกับการประเมิน

1.2 วิธีการแบบบังคับเลือก (Forced-Choice) วิธีการประเมินแบบนี้ได้มีการพัฒนาขึ้นมา ก็เพราะเหตุผลที่ว่าเพื่อต้องการที่จะพยายามแก้ไขข้อเสียที่เป็นผลจากการใช้วิธีอื่น นั่นคือ โดยธรรมชาติทั่วไปของผู้ประเมินมักจะอยู่ในภาวะที่จะให้ค่าคะแนนค่อนข้างสูง หรือมีแนวโน้มที่จะให้คะแนนสูงเป็นส่วนใหญ่ โดยที่จะเล็งไม่กล้าให้ค่าคะแนนต่ำตามความเป็นจริง ซึ่งเป็นความลำเอียงของผู้ประเมินนั่นเอง และด้วยการให้คะแนนไปในทางสูงเกือบทั้งหมดนี้เองที่ทำให้เป็นการยากอย่างยิ่งในการตัดสินใจเพื่อการเลื่อนขั้นพนักงาน วิธีการแบบบังคับเลือกจึงเป็นวิธีที่กำหนดให้มีกลไกอย่างหนึ่ง คือ ผู้ทำการประเมินจะต้องพิจารณาเลือกเฉพาะจากชุดของข้อความที่ระบุไว้ให้เลือกเกี่ยวกับตัวพนักงาน โดยอาจจะมีเป็นลำดับในข้อความที่หนึ่ง สอง สาม และสี่ ซึ่งมีการจัดกลุ่มเอาไว้ ซึ่งกลุ่มของข้อความดังกล่าวจะกำกับให้ผู้ทำการประเมินไม่คว่นตัดสินใจโดยใช้ดุลยพินิจง่ายเกินไปที่จะประเมินไปในทางเดียวที่จะเป็นไปในแง่ดีเท่านั้น หากแต่จะมีการจัดข้อความทั้งในแง่ดีและเลวที่จะบังคับให้ผู้ประเมินต้องเลือกออกมาจากข้อความที่กำหนด ซึ่งผู้ทำการประเมินก็ต้องพิจารณาจากข้อความอันใดอันหนึ่งว่าอันไหนเหมาะสมที่สุดที่จะใช้ประเมินความมีประสิทธิภาพของพนักงาน

1.3 วิธีการประเมินโดยการเขียนเป็นคำบรรยาย (Essay Evaluation) การใช้เทคนิควิธีการประเมินแบบให้เขียนคำบรรยายนี้ เป็นวิธีง่ายๆ ที่ผู้ทำการประเมินผลจะถูกมอบหมายให้บรรยายถึงจุดแข็งและจุดอ่อนเกี่ยวกับพฤติกรรมของตัวพนักงาน ในบางหน่วยงานการใช้เทคนิคเพื่อการเขียนการบรรยายอาจเป็นวิธีเดียวที่ใช้อยู่ แต่ส่วนมากแล้วมักมีการใช้เพื่อประกอบกับการประเมินด้วย

เครื่องมืออื่นๆ เช่น ประกอบใช้ควบคู่กับวิธีมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ในกรณีเช่นนี้ก็จะมีการให้ผู้ประเมินเขียนคำบรรยายสรุปผลของแต่ละขีดขนาดออกมา และให้ขยายความการให้คะแนนหรือการให้ประเมินโดยวิธีมาตราส่วนประมาณค่าในบางจุดหรือให้ชี้ถึงขอบเขตที่เกี่ยวข้องที่มีได้อยู่ในขีดขนาดดังกล่าว ในการใช้ควบคู่กับคู่มือหรือเทคนิคอื่นๆ นี้ ในบางครั้งการให้เขียนคำบรรยายนี้อาจจะเปิดกว้างให้เขียนได้มากโดยมิได้มีขอบเขต แต่ในบางแห่งกลับมีการกำหนดหัวข้อที่ต้องการจะให้อธิบายเอาไว้

1.4 วิธีการบริหารตามเป้าหมาย (Management by Objectives) การประเมินผลตามวิธีนี้นับได้ว่าเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้ประเมินตัวบุคคล ตามระบบนี้ผู้บังคับบัญชาและลูกน้องที่จะทำการประเมินร่วมกัน กำหนดเป้าหมายไว้ล่วงหน้าว่า ผู้ได้บังคับบัญชาจะพยายามทำให้สำเร็จผลได้ดีที่สุดในสิ่งใดภายในช่วงเวลาที่กำหนด วิธีนี้ส่งเสริมให้มีการระบุหรือบรรยายความเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ต่างๆ ในเชิงปริมาณออกมา และเมื่อถึงขั้นของการประเมินผล การเข้ามาร่วมกันพิจารณาถึงระดับของความสำเร็จเกี่ยวกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายนี้ ก็จะกระทำร่วมกันทั้งสองฝ่าย วิธีนี้นับว่ามีข้อดีอย่างยิ่งในแง่ที่สามารถนำเอาทั้งสองฝ่าย คือ ผู้บังคับบัญชาและผู้ได้บังคับบัญชามาประเมินคู่กัน ซึ่งจะได้ทัศนะมาจากทั้งสองฝ่าย การให้มาร่วมกันประเมินที่จุดเดิมนี้นักงานที่เป็นผู้ได้บังคับบัญชาจะมีโอกาสประเมินงานของตนเองที่ได้ทำมาพร้อมกันไปด้วย

1.5 วิธีการประเมินเหตุการณ์สำคัญ (Critical Incident Technique) วิธีนี้ผู้ชำนาญการด้านการบริหารงานบุคคล และหัวหน้างานในฝ่ายปฏิบัติ จะมีการเตรียมข้อความจำนวนหนึ่งขึ้น ซึ่งเป็นข้อความที่ชี้ให้เห็นถึงพฤติกรรมของพนักงานหรือการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งในแง่ที่ดีที่สุดและในแง่ที่เลวที่สุดให้ปรากฏออกมา วิธีนี้ถ้าจะกล่าวง่ายๆ ก็คือวิธีที่ทำการระบุข้อที่เป็นข้อดีต่างๆ ที่พนักงานควรจะต้องทำได้และถ้าทำได้ก็จะนับเป็นข้อดีและรวมทั้งข้อที่จะเป็นข้อที่ไม่ดี ซึ่งถ้าหากพนักงานปฏิบัติออกมาเช่นนั้นก็จะเป็ข้อเสีย ผู้ชำนาญการด้านการบริหารงานบุคคลจะประกอบข้อความเหล่านี้จัดขึ้นเป็นกลุ่มๆ ซึ่งแตกต่างกันไปสำหรับงานแต่ละแห่งแต่ละตำแหน่ง

เมื่อได้มีการพัฒนาและจัดทำการแบ่งประเภทข้อมูลของเหตุการณ์สำคัญแล้ว จากนั้นผู้ทำการประเมินก็จะนำเอาแบบฟอร์มนี้ไปดำเนินการวัดพนักงานแต่ละคน และในช่วงระยะเวลาของการทำประเมินนี้ ผู้ทำการประเมินก็จะทำการบันทึกเหตุการณ์ในครั้งที่ดีที่พนักงานปฏิบัติได้ตามประเภทที่ได้จัดไว้ แล้วนำเอาผลของการประเมินนี้มาสรุปผลเมื่อหมดช่วงระยะเวลาของการประเมินผล วิธีนี้นับว่าเป็นวิธีที่มีประโยชน์ โดยเฉพาะการนำมาใช้ประกอบกับการประเมินโดยมิ

การสัมภาษณ์ ทั้งนี้ก็เพราะว่าผู้ทำการประเมินจะสามารถช่วยลดทัศนคติที่เป็นอคติลงไปได้ ตามปกติวิธีการประเมินเหตุการณ์สำคัญมักจะนำมาใช้กับการประเมินที่หัวหน้างานทำการประเมินเองมากกว่าที่จะนำไปให้ผู้ร่วมงานหรือผู้ได้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินระหว่างกัน

1.6 วิธีการตรวจรายการที่เป็นหัวข้อเรื่องและรายการที่เป็นหัวข้อเรื่องแบบถ่วงน้ำหนัก (Checklist and Weighted Checklist) วิธีนี้เป็นอีกวิธีหนึ่งซึ่งเป็นวิธีง่ายๆ กล่าวคือ จะมีรายการที่เป็นหัวข้อเรื่อง (Checklist) เรียงลำดับเป็นชุดของคุณศัพท์ หรือคำบรรยายความข้อความต่างๆ ซึ่งถ้าหากผู้ทำการประเมินเชื่อว่าพนักงานผู้นั้นมีบุคลิกตรงตามที่กล่าวแต่ละข้อ ผู้ทำการประเมินก็จะใส่เครื่องหมายสำหรับรายการหรือข้อความนั้นๆ แต่ถ้าหากไม่มีก็จะปล่อยให้อย่างว่างไว้ จากนั้นก็จะมีการรวมคะแนนที่จะนับเป็นจำนวนเต็มออกมาว่าได้อย่างไร

เนื่องจากวิธีดังกล่าว เป็นวิธีที่ง่ายและเท่ากับมีการให้น้ำหนักในแต่ละหัวข้อเท่าๆ กัน ดังนั้นจึงได้มีการพัฒนาใหม่อีกขึ้นหนึ่งคือ โดยให้มีการให้น้ำหนักแต่ละรายการในรายการที่เป็นหัวข้อเรื่องด้วย วิธีการก็คือให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ชำนาญการด้านการบริหารงานบุคคลที่คุ้นกับงานนั้นๆ เป็นอย่างมากเป็นผู้จัดเตรียมคำบรรยายความ ข้อความที่แสดงถึงควมมีประสิทธิภาพและไม่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในทำนองคล้ายๆ กับวิธีการประเมินเหตุการณ์สำคัญดังกล่าว

1.7 มาตรวัดพฤติกรรมในแนวดิ่ง (Behaviorally Anchored Rating Scales) เป็นอีกวิธีหนึ่งที่นับว่ามีความสำคัญและยึดถือตามวิธีการประเมินเหตุการณ์สำคัญ วิธีนี้บางครั้งเรียกว่ามาตรวัดพฤติกรรมจากการคาดหมาย (Behavioral Expectation Scales (BES)) ซึ่งเป็นวิธีที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ และไม่มีมีการนำมาใช้มากนัก

วิธีการดังกล่าวกระทำโดยให้หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา อธิบายหรือบรรยายความเกี่ยวกับสภาพที่ดีและไม่ดีในการปฏิบัติงาน จากนั้นผู้ชำนาญการด้านการบริหารงานบุคคลก็จะนำเอาผลของการเขียนบรรยายดังกล่าวมานั้นมาจัดกลุ่มเกี่ยวกับการบรรยายสภาพในการปฏิบัติงานออกเป็นประเภทซึ่งอาจแบ่งเป็น 5-10 ประเภทด้วยกัน หลังจากนั้นก็จะกระทำเช่นเดียวกับวิธีการแบบตรวจรายการที่เป็นหัวข้อเรื่อง นั่นคือแต่ละข้อความหรือรายการจะถูกประเมินโดยหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้หัวหน้างานผู้บังคับบัญชาอื่น (ที่ไม่ได้เป็นผู้เขียนคำบรรยายเกี่ยวกับแง่ดีหรือไม่ดีของการปฏิบัติงาน) ให้เป็นผู้ประเมินข้อความเหล่านั้นแทน หลังจากนั้นก็จะมีการทดลองตรวจสอบ เพื่อดูว่าการประเมินดังกล่าวนั้นถูกต้อง

2. เทคนิควิธีประเมินที่ใช้กับคนหลายๆ คนพร้อมกัน เทคนิควิธีประเมินที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เป็นวิธีที่ใช้กับพนักงานแต่ละคนในแต่ละเวลาที่ต่างกัน แต่ที่จะได้กล่าวถึงต่อไปนี้จะ เป็นเทคนิคที่มักจะใช้ประเมินพนักงานหลายๆ คน เปรียบเทียบกันกับพนักงานอื่นๆ ที่ทำการประเมิน และกระทำในครั้งเดียวกัน ซึ่งประกอบด้วยวิธีการต่างๆ 3 วิธีด้วยกัน คือ

2.1 การจัดลำดับที่ (Ranking) การใช้วิธีนี้ ผู้ประเมินจะถูกกำหนดให้ทำการประเมินออกมาว่า พนักงานผู้ใดเป็นบุคคลที่ทำงานได้ดีที่สุดเรื่อยไปจนถึงลำดับต่ำสุด ซึ่งหากดูอย่างผิวเผินจะเป็นวิธีที่ง่ายเพราะเป็นเพียงการจัดลำดับเท่านั้น แต่ถ้าหากว่าการทำการจัดลำดับนี้จะต้องทำในกลุ่มที่มีจำนวนมากกว่า 20 คนแล้ว การจัดลำดับก็จะเป็นเรื่องที่ยากอย่างยิ่ง ในทำนองเดียวกันการจัดลำดับในส่วนต้นและปลาย ซึ่งหมายถึงดีที่สุดและเลวที่สุดอาจจะสามารถทำได้ไม่ยากนัก แต่การที่จะกำหนดตำแหน่งที่ในกลุ่มของพนักงานตรงช่วงกลางๆ (ของกลุ่ม) ที่มีผลการปฏิบัติงานใกล้เคียงกันว่าใครเหนือกว่าใครนั้น นับว่าเป็นเรื่องที่กระทำได้ยากเช่นเดียวกัน

วิธีการจัดลำดับอย่างง่ายๆ นี้ ถ้าหากจะสามารถกระทำได้ดีขึ้นก็ควรจะเป็นวิธีที่เรียกว่าการจัดลำดับที่แบบมีทางเลือก (Alternative Ranking) ซึ่งตามวิธีนี้จะทำโดยให้ผู้ทำการประเมินคัดเลือกผู้ที่มีผลงานสูงสุดและต่ำสุดออกมาก่อน หลังจากนั้นจึงเลือกผู้ที่มีผลงานดีเป็นลำดับรองลงมา และผู้ที่มีผลงานต่ำสุดเป็นลำดับที่สูงขึ้นมา เรื่อยไปเป็นลำดับจนถึงตรงกลาง กล่าวคือเป็นวิธีที่มีหลักการให้มีการคัดเลือกผู้ที่มีผลงานสูงสุดและผู้ที่มีผลงานต่ำสุดเรียงตามลำดับ เพื่อตัดปัญหายุ่งยากให้กำหนดตำแหน่งที่ชัดเจนให้กับผู้ที่มีผลงานสูงหรือผู้ที่มีผลงานต่ำออกไปก่อน เพื่อให้เหลือเฉพาะผู้ที่มีผลงานปานกลางซึ่งเป็นคนกลุ่มน้อยที่อยู่ในลำดับกลางๆ ที่จะค่อยๆ กำหนดตามหลังเป็นลำดับๆ

2.2 วิธีการเปรียบเทียบ (Paired Comparison) วิธีนี้เป็นวิธีที่พัฒนาขึ้นมาช่วยให้วิธีการจัดลำดับที่กระทำได้สะดวกง่ายขึ้นและถูกต้องยิ่งขึ้น กล่าวคือ ในขั้นแรกที่สุดจะมีการแยกชื่อของบุคคลที่จะต้องถูกประเมินให้ออกจากกัน โดยบันทึกในแบบฟอร์มแต่ละแผ่นแยกจากกัน หลังจากนั้นก็จะทำการประเมินโดยพิจารณาคนใดคนหนึ่ง โดยพิจารณาว่าบุคคลที่ถูกประเมินนั้นเมื่อเทียบกับบุคคลอื่นๆ ทั้งหมด ซึ่งผู้ทำการประเมินก็จะใส่เครื่องหมายบุคคลที่ผู้ทำการประเมินมีความรู้สึกในแง่ที่ดีกว่าหรือเลวกว่าอีกคนหนึ่งในเชิงเปรียบเทียบกับ เช่น การเทียบว่านาย A ดีกว่านาย B และดีกว่านาย C หรือเลวกว่านาย E เป็นต้น

2.3 วิธีประเมินภายในกรอบของการกระจาย (Forced Distribution) วิธีนี้คล้ายกับวิธีการประเมินผลตามจิตขนาดหรือมาตราหรือการให้เกรดตามเส้นโค้ง (Curve) กล่าวคือผู้ทำการประเมินจะถูกมอบหมายให้ทำการประเมินภายในกรอบของการกระจายที่ได้กำหนดไว้แล้ว เช่นกำหนดกรอบไว้ว่าผู้ที่มีคะแนนผลการปฏิบัติงานต่ำสุดจะอยู่ในช่วง 10 เปอร์เซนต์แรก ผู้ที่มีคะแนนผลการปฏิบัติงานต่ำจะอยู่ในช่วง 10 เปอร์เซนต์ถัดไป ผู้ที่มีคะแนนผลการปฏิบัติงานระดับกลางจะอยู่ในช่วง 20 เปอร์เซนต์ถัดไป ผู้ที่มีคะแนนผลการปฏิบัติงานสูงจะอยู่ในช่วง 20 เปอร์เซนต์ถัดไป และผู้ที่มีคะแนนผลการปฏิบัติงานสูงสุดจะอยู่ในช่วง 40 เปอร์เซนต์ที่เหลือ วิธีการปฏิบัติในการประเมินก็คือการให้พิมพ์ชื่อพนักงานลงในแผ่นการ์ดและถามผู้ทำการประเมินว่าพนักงานผู้นั้นควรจะตกในช่วงหนึ่งช่วงใดของ 5 กลุ่มดังกล่าว และถ้าหากจะใช้เครื่องมือให้ถูกต้องยิ่งขึ้นก็ควรจะทำการประเมินทั้ง 2 แง่มุมที่สำคัญคือ การประเมินผลงานที่ทำ (Job Performance) และการประเมินถึงโอกาสที่จะเลื่อนตำแหน่ง (Promotability)

3. วิธีอื่นๆในการที่ใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานมีอีก 2 วิธี คือ

3.1 วิธีทดสอบผลการปฏิบัติงาน (Performance Test) หรือออกแบบวิธีการทดสอบผลการปฏิบัติเพื่อนำมาใช้ทดสอบประเมินผล แล้วติดตามว่าพนักงานผู้นั้นมีผลการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร

3.2 วิธีการประเมินจากภายนอก (Field Review Technique) วิธีนี้เป็นวิธีซึ่งไม่เหมือนกับวิธีอื่นๆที่ได้กล่าวมาแล้ว นั่นคือ การกำหนดให้มีการใช้ผู้ทำการประเมินจากภายนอก โดยบุคคลที่จะถูกประเมินรวมทั้งผู้บังคับบัญชาจะต้องตอบคำถามปากเปล่าต่อผู้ที่เข้ามาตรวจสอบหรือทำการประเมินนี้ ซึ่งโดยมากก็คือฝ่ายการพนักงาน หลังจากนั้นผู้ทำการประเมินดังกล่าวก็จะกลับไปทำการพิสูจน์และสอบถามผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับตัวพนักงาน แล้วสรุปเป็นผลต่างๆไปอย่างสั้นๆว่าดีหรือเป็นที่น่าพอใจ หรือไม่เป็นที่พอใจอย่างไร

Lowenberg and Conrad (1998: 135-148) ได้กล่าวถึงรูปแบบของการวัดผลการปฏิบัติงานโดยพื้นฐานแล้วมีด้วยกัน 2 แบบ ได้แก่

1. แบบวัตถุพิสัย (Objective Criteria) ประกอบด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ที่มีความถูกต้องจากองค์กร หรือเรียกได้ว่าเป็นข้อมูลที่สามารถวัดออกมาในทางปริมาณได้โดยปราศจากอคติ โดยมีข้อมูลในการพิจารณา 2 ด้าน ด้านแรกคือข้อมูลทางการผลิต เช่น ปริมาณการผลิตสินค้า คุณภาพสินค้า

ระดับงานที่รับผิดชอบ ขอดขาย ด้านที่สองคือข้อมูลทางงานบุคคล เช่น การลาออก การไม่มาทำงาน อัตราการเกิดอุบัติเหตุ นอกจากนี้ยังสามารถวัดจากข้อมูลอื่นๆ ได้อีก เช่น บันทึกการขโมยภายใน จำนวนข้อเสนอนะหรือนวัตกรรมใหม่ ความพึงพอใจของลูกค้า

2. แบบอัตวิสัย (Subjective Criteria) เป็นข้อมูลที่อยู่บนพื้นฐานของการประเมินแบบอัตวิสัยในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน หรือจากการประเมินตนเอง การประเมินแบบนี้จะมีการให้ค่าคะแนนตามแบบฟอร์มการประเมินซึ่งมีลักษณะที่หลากหลาย และต้องอาศัยกระบวนการตัดสินใจของบุคคล มีงานจำนวนมากที่พยายามจะปรับปรุงให้เกิดความแม่นยำแน่นอน และมีความเชื่อมั่นในทางปฏิบัติ นอกจากนี้แล้วความพึงพอใจของลูกค้าก็สามารถประเมินได้ทั้งแบบอัตนัยและปรนัย

Lowenberg and Conrad (1998: 135-148) ได้กล่าวถึงนักวิชาการและงานวิจัยในช่วงแรกๆ ที่แนะนำให้ใช้ข้อมูลทั่วไปที่มีอยู่ทุกชนิดของแต่ละบุคคลนำมาประกอบกันเพื่อวัดผลการปฏิบัติงานเพียงอย่างเดียว ซึ่งนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การจำนวนหนึ่งเห็นว่าไม่สมเหตุผลผลที่จะให้คะแนนผลปฏิบัติงานแต่ละปัจจัยมีค่าเท่ากัน จึงได้แนะนำให้มีการให้น้ำหนักค่าคะแนนในแต่ละปัจจัยโดยพิจารณาว่าปัจจัยที่มีความสำคัญกับงานมากให้ค่าน้ำหนักมากกว่าปัจจัยที่พิจารณาว่ามีความสำคัญกับงานน้อย นอกจากนี้ยังได้เสนอให้มีการปรับปรุงวิธีการในการวัดผลการปฏิบัติงานให้เกิดความยุติธรรมมากขึ้น โดยการใช้ข้อมูลทั้งระยะสั้นและระยะยาวรวมทั้งการใช้ข้อมูลที่หลากหลายมาขึ้นร่วมกันเพื่อใช้ในการประเมิน แต่ก็พบว่ามีปัญหาทางค่าใช้จ่ายและความยุ่งยากในทางปฏิบัติอยู่บ้าง

McCrensky (1979: อ้างถึงใน ชูศักดิ์, 2528: 19) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นจะต้องประกอบไปด้วย ผู้ประเมิน ผู้ถูกประเมิน และเครื่องมือเทคนิควิธีการประเมิน ในด้านบุคคลผู้ประเมินนั้นมีส่วนสำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการประเมิน เนื่องจากจะต้องอาศัยบุคคลที่สามารถวางตัวเป็นกลางได้เป็นอย่างดีปราศจากอคติในการประเมินผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน และจะต้องสร้างความเข้าใจในเรื่องเกณฑ์หรือมาตรฐานให้ไปในแนวเดียวกัน ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานควรสามารถตอบสนองลักษณะของงานและเป้าหมายของแต่ละบุคคลได้อย่างน่าพึงพอใจ นอกจากนี้ควรมีความง่ายในการปฏิบัติและมีความยืดหยุ่น การประเมินการปฏิบัติงานที่ดีจึงควรมีลักษณะดังนี้

1. มีความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความคงเส้นคงวาของแบบทดสอบไม่ว่าจะนำไปใช้ในโอกาสใดๆ จะได้ผลลัพธ์ที่แน่นอนเช่นเดียวกัน

2. มีความเที่ยงตรง (Validity) หมายถึงความตรงต่อวัตถุประสงค์ของการประเมิน ในการประเมินต้องการให้ผลการประเมินเป็นเครื่องแสดงคุณค่าของผู้ทำงานต่อหน่วยงานได้จริง ผลการประเมินที่ปรากฏอยู่ในเกณฑ์ที่ดีหมายความว่าบุคคลนั้นทำงานได้ดีจริงๆ ความเที่ยงตรงในการประเมินอาจวัดได้โดยประเมินเปรียบเทียบกับบันทึกของผู้ทำงานและการปฏิบัติงาน เช่น บันทึกผลการผลิต ซึ่งหาได้สำหรับงานบางอย่างเท่านั้น งานอีกหลายอย่างไม่สามารถแสดงให้เห็นเป็นจำนวนที่วัดได้ก็จะใช้วิธีการอื่นที่จะตัดสินความเที่ยงตรงของการประเมิน

3. สามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้ หมายถึงแบบการประเมินนั้นจะต้องสอดคล้องกับลักษณะของกลุ่มงานที่จะประเมิน มีองค์ประกอบและปัจจัยต่างๆที่สามารถนำมาใช้วัดลักษณะงานนั้นๆ ได้นอกจากนั้นยังต้องสามารถเข้าใจได้ง่าย สะดวกในการใช้แปลความหมายของคะแนน และมีความยืดหยุ่นในการใช้กับผู้ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันทางด้านความสามารถและประสบการณ์

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้รูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานตามรูปแบบและแนวทางการประเมินที่ฝ่ายบุคคลของกลุ่มธุรกิจพีชครบวงจร เครือเจริญโภคภัณฑ์ใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่าแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของฝ่ายบุคคลนั้นถูกปรับปรุงให้มีความเหมาะสมและใช้กับทุกบริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์มีความครอบคลุมในหลายด้านตามความเหมาะสมของงาน หัวข้อการประเมินในแต่ละด้านมีความสอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยแบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่ฝ่ายบุคคลใช้เป็นวิธีการประเมินผลแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Graphic Rating Scales) 5 ระดับ ตามหัวข้อการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานระดับปฏิบัติการ 3 ปีวิจัย จำนวน 8 หัวข้อ ดังนี้

1. การบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน

ก. ปริมาณงาน (เนื้องานที่ได้รับมอบหมายและรับผิดชอบ)

ข. คุณภาพของผลงาน (ความถูกต้องเรียบร้อย/รวดเร็ว/เวลาที่ใช้)

ค. สถิติการทำงาน (ป่วย/กิจ/ขาด/สาย/คลอด) และการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ
ของบริษัท (ตักเตือนด้วยวาจา/ตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร/พักงาน)

2. พฤติกรรมในการทำงาน

ก. ความตั้งใจ ความมุ่งมั่น และความขยันในการทำงาน

ข. การให้ความร่วมมือผู้ร่วมงาน/ผู้บังคับบัญชา และกิจกรรมของบริษัท

ค. การดูแลรักษาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงาน

3. ความปลอดภัยในการทำงาน 5ส. คือ สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ สร้างนิสัย
และอื่นๆ

ก. รับผิดชอบมิให้เกิดอุบัติเหตุ และไม่เป็นสาเหตุ

ข. การมีส่วนร่วม ทักษะต่อความปลอดภัย 5ส. คือ สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ
สร้างนิสัย และอื่นๆ

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเชาวน์อารมณ์และผลการปฏิบัติงาน

ชวนจิตร (2544) ได้ทำการศึกษาถึงเชาวน์อารมณ์และความสามารถในการเผชิญและ
ฟันฝ่าอุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขาย ในธุรกิจสรรพสินค้า ในเขต
กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้าแผนกขายของ บริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด จำนวน
141 คน ผลการวิจัยพบว่าค่ามัธยเลขคณิตของระดับเชาวน์อารมณ์อยู่ในระดับสูงทุกองค์ประกอบ
ตามแนวคิดของโกลแมน องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทาง
บวกกับผลการปฏิบัติงาน

ดลศิริ (2548) ได้ทำการศึกษาถึงบรรยากาศองค์การ ความฉลาดทางอารมณ์และผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลตำรวจ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลตำรวจจำนวน 277 คน ผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ด้านตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง ด้านสร้างแรงจูงใจที่ดีให้กับตนเอง ด้านการจัดการสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ด้านบริหารจัดการอารมณ์ของตนเอง และด้านสามารถรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ความฉลาดทางอารมณ์ด้านสร้างแรงจูงใจที่ดีให้กับตนเอง ด้านตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง ด้านบริหารจัดการอารมณ์ของตนเอง และด้านการจัดการสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลตำรวจ ได้ร้อยละ 50.6

พรรณี (2545) ได้ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของเชาว์อารมณ์กับผลการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของหัวหน้างานของบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม 11 แห่ง โดยศึกษาเฉพาะบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศระดับปฏิบัติการ จำนวน 340 คน ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศมีเชาว์อารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของหัวหน้างานอยู่ในระดับสูง เชาว์อารมณ์ด้านความสงบทางใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของหัวหน้างาน

Handley and BarOn (1998 cited in Cherniss, 2003) ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของหน่วยสรรหาบุคลากรกองทัพอากาศสหรัฐได้ทำวิจัยเรื่อง “การสรรหาบุคลากรของกองทัพอากาศ: หน่วยงานการป้องกันสามารถพัฒนาบุคลากรทางด้านการสรรหาและระบบผลตอบแทน” (Military Recruiting: The Department of Defense Could Improve Its Recruiter Selection and Incentive Systems) ทำการศึกษาทหารเกณฑ์ โดยใช้แบบประเมิน EQ-i ในการคัดเลือกทหารเกณฑ์ ซึ่งพบว่าทหารเกณฑ์ที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่จะมีความสามารถด้านเชาว์อารมณ์ในด้านการกล้าแสดงออก ความเข้าใจผู้อื่น ความสุข และการตระหนักรู้ตนเองทางอารมณ์ในระดับสูง และนอกจากนี้ยังพบว่าการใช้ความสามารถด้านเชาว์อารมณ์ในการคัดเลือกทหารเกณฑ์ ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำนายความสำเร็จของทหารเกณฑ์เพิ่มขึ้นเกือบ 3 เท่า อีกทั้งยังมีอัตราการลาออกตั้งแต่ปีแรกของทหารเกณฑ์ลดลงถึง 92 เปอร์เซ็นต์และช่วยลดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมได้ถึง 3 ล้านเหรียญสหรัฐต่อปี

Hay/McBer Research and Innovation Group (1997 cited in Cherniss, 2003) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ศึกษาวิจัยแห่งหนึ่งกล่าวถึงบริษัทประกันแห่งชาติดสหรัฐอเมริกาว่า พนักงานขายประกันที่มีความสามารถด้านเชาวน์อารมณ์ต่ำในด้านความมั่นใจในตนเอง ความคิดริเริ่ม และความเข้าใจผู้อื่น จะมีความสามารถขายกรมธรรม์ประกันภัยมูลค่าเบี้ยประกันได้เฉลี่ยเพียง 54,000 เหรียญสหรัฐ ในขณะที่พนักงานขายที่มีสมรรถนะด้านเชาวน์อารมณ์สูงอย่างน้อย 5 ด้านใน 8 ด้าน จะสามารถขายกรมธรรม์ประกันภัยได้มูลค่าสูงถึง 114,000 เหรียญสหรัฐ

Mayer and Salovey (1997 cited in พรธณี, 2545: 3) กล่าวว่าความสามารถทางเชาวน์ปัญญาสามารถอธิบายความสำเร็จของบุคคลได้สูงสุดเพียง 20 เปอร์เซ็นต์ ส่วนที่เหลืออีก 80 เปอร์เซ็นต์นั้น สามารถอธิบายได้ด้วยความสามารถอื่นรวมทั้งเชาวน์อารมณ์ด้วย ซึ่งไม่มีใครบอกได้ชัดเจนว่าความสามารถเหล่านั้นประกอบด้วยอะไรบ้าง รู้แต่เพียงว่าความสามารถเหล่านี้มีความสำคัญมากกว่าเชาวน์ปัญญา และสามารถทำนายได้เพียงว่าเชาวน์อารมณ์มีส่วน 5-10 เปอร์เซ็นต์ในสัดส่วนของ 80 เปอร์เซ็นต์ที่เหลือ ในการสร้างความสุขและความสำเร็จของชีวิต

McClelland (1999 cited in Cherniss, 2003) ศึกษาวิจัยเรื่องเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์กล่าวถึงในบริษัทเครื่องดื่มน้ำขนาดใหญ่แห่งหนึ่งใช้วิธีมาตรฐานในการจ้างผู้จัดการแผนก ซึ่งมีการเลิกจ้างผู้จัดการแผนก 50 เปอร์เซ็นต์ภายใน 2 ปี โดยสาเหตุส่วนใหญ่ที่เลิกจ้าง เนื่องจากผลการปฏิบัติงานต่ำ เมื่อบริษัทเริ่มใช้วิธีการคัดเลือกซึ่งพิจารณาสมรรถนะด้านเชาวน์อารมณ์ในด้านความคิดริเริ่ม (Initiative) ความมั่นใจในตนเอง (Self-Confidence) และความเป็นผู้นำ (Leadership) พบว่า มีการเลิกจ้างเพียง 6 เปอร์เซ็นต์ภายใน 2 ปี จึงนำการคัดเลือกแบบพิจารณาสมรรถนะด้านเชาวน์อารมณ์มาใช้ในการคัดเลือกผู้บริหาร ซึ่งผลการศึกษาพบว่า 87 เปอร์เซ็นต์ของผู้บริหารสามารถปฏิบัติงานได้ดีเป็น 3 อันดับแรกโดยพิจารณาจากเงินเดือน โบนัส ของแผนกที่เขาสังกัดอยู่ นอกจากนี้ผู้จัดการแต่ละแผนกยังสามารถปฏิบัติงานได้เกินเป้าหมายที่คาดไว้ 15 ถึง 20 เปอร์เซ็นต์ ในขณะที่ผู้จัดการที่ขาดสมรรถนะด้านเชาวน์อารมณ์ปฏิบัติงานต่ำกว่าเป้าหมายเกือบ 20 เปอร์เซ็นต์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพห้องค้ประกอบและผลการปฏิบัติงาน

โครงการ (2545) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ภาวะผู้นำ กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้น ศึกษาเฉพาะกรณี: บริษัท ไทย-เอเชีย พี. อี. ไพพ์ จำกัด พบว่าบุคลิกภาพองค์ประกอบด้านความห้วนไห้มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในทางลบ องค์ประกอบการ

แสดงออก องค์ประกอบความเปิดกว้าง องค์ประกอบการยอมรับผู้อื่น และองค์ประกอบการมีสติ
ความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในทางบวก องค์ประกอบด้านความหวั่นไหว องค์ประกอบการ
แสดงออก และองค์ประกอบความเปิดกว้าง สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 16.1

ชาครียา (2547) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับผลการปฏิบัติงาน
งานของผู้บริหารระดับกลางของธนาคารกับกลุ่มตัวอย่าง 178 คน พบว่าบุคลิกภาพด้านหวั่นไหวมี
ความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงาน บุคลิกภาพด้านแสดงตัว ด้านเปิดกว้าง ด้านเห็นพ้องกับผู้อื่น
อื่น ด้านมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน บุคลิกภาพด้านหวั่นไหว ด้าน
แสดงตัว สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับกลางของธนาคาร ได้ร้อยละ
27.5

ทนงค์ (2544) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับผลการปฏิบัติงาน
ของพนักงานสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กับกลุ่มตัวอย่าง 284 คน พบว่าบุคลิกภาพ
ด้านการยอมรับสิ่งใหม่ ด้านการแสดงออกต่อสังคม และด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับผล
การปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อในเชิงบวก

ชนพล (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับผลการปฏิบัติงาน
ของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ กับกลุ่มตัวอย่าง 299 คน พบว่าบุคลิกภาพ
ด้านมีจิตสำนึก ด้านเห็นพ้องกับผู้อื่น ด้านการแสดงตัว ด้านเปิดกว้าง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผล
การปฏิบัติงานของหัวหน้างาน และบุคลิกภาพด้านหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการ
ปฏิบัติงานของหัวหน้างาน บุคลิกภาพด้านมีจิตสำนึก ด้านหวั่นไหวและด้านเห็นพ้องกับผู้อื่น
สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานได้ร้อยละ 24.1

ศิริพร (2542) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพ แรงจูง
ใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับกลางในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์
นครศึกษา: บริษัท-ไรท์(ประเทศไทย) จำกัด พบว่าองค์ประกอบความหวั่นไหวมีความ
สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในเชิงลบ องค์ประกอบการแสดงออก องค์ประกอบการยอมรับผู้อื่น
และองค์ประกอบการมีสติมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในเชิงบวก องค์ประกอบความหวั่น
ไหว องค์ประกอบการแสดงออก และองค์ประกอบการมีสติ สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการ
ปฏิบัติงานได้ร้อยละ 50.8

สุदारชต์ (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของบุคลิกภาพและความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับกลาง บริษัท มัตสึชิตะ อิเล็กทรอนิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่าบุคลิกภาพความห้วนไหวทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับผลการปฏิบัติงาน บุคลิกภาพการยอมรับสิ่งใหม่ บุคลิกภาพการเข้ากับผู้อื่นได้ และบุคลิกภาพความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน บุคลิกภาพความห้วนไหวทางอารมณ์ บุคลิกภาพการยอมรับสิ่งใหม่ บุคลิกภาพการเข้ากับผู้อื่นได้ และบุคลิกภาพความน่าเชื่อถือ สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 33.3

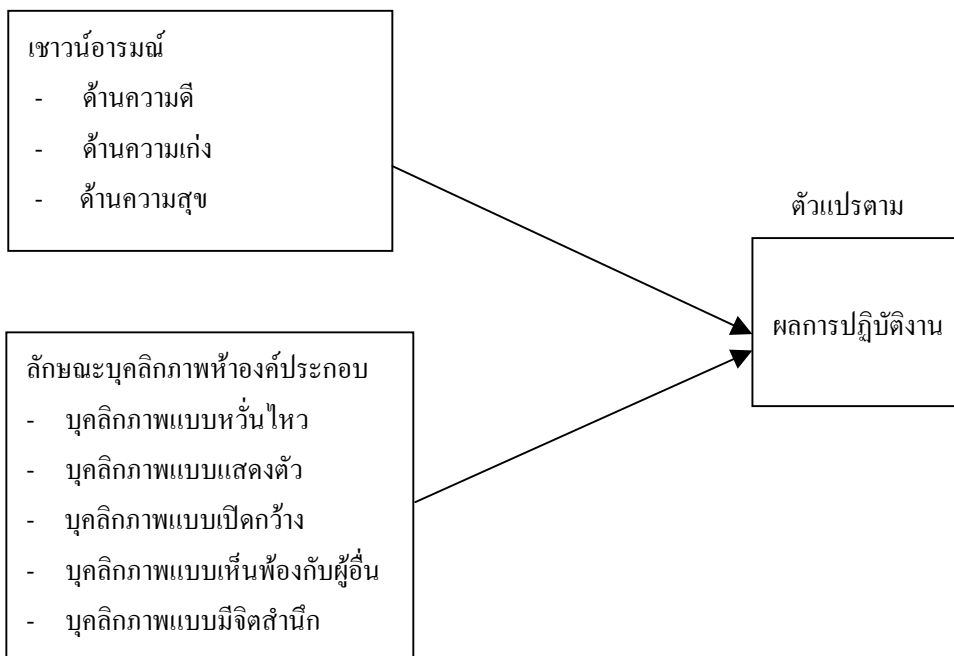
Barrick and Mount (1991) ได้ศึกษาวิจัยแบบอภิมาน (Meta-Analysis) เรื่องบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและเกณฑ์ผลการปฏิบัติงาน 3 ด้าน ได้แก่ ความสามารถในงาน ความสามารถในการฝึกอบรมและประวัติทางงานบุคคล โดยรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกว่า 231 เรื่อง โดยจัดแบ่งกลุ่มอาชีพออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ กลุ่มตำรวจ กลุ่มผู้จัดการ กลุ่มงานขาย และกลุ่มงานที่ใช้ทักษะ และกึ่งใช้ทักษะ พบว่า มีเพียงบุคลิกภาพด้านความมีสติเท่านั้นที่แสดงความสัมพันธ์กับเกณฑ์ผลการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้าน ในทุกกลุ่มอาชีพ สำหรับบุคลิกภาพด้านอื่นๆที่พบว่ามีความสัมพันธ์กับเกณฑ์การทำงาน ได้แก่ บุคลิกภาพด้านการแสดงตัว ซึ่งจะมีความสามารถในการทำนายความสำเร็จในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับสังคม ได้แก่ กลุ่มผู้จัดการและกลุ่มงานขาย นอกจากนี้ บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์และการแสดงตัวยังทำนายความสามารถในการฝึกอบรมได้อีกด้วย สำหรับบุคลิกภาพด้านอื่นๆยังมีความสัมพันธ์ที่ไม่เพียงพอที่จะสรุปว่ามีผลต่อเกณฑ์ผลการปฏิบัติงาน

Salgado (1997) ศึกษาวิจัยแบบอภิมาน (Meta-Analysis) หาความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับเกณฑ์ผลการปฏิบัติงานในกลุ่มประเทศทวีปยุโรป โดยแบ่งกลุ่มอาชีพออกเป็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ กลุ่มตำรวจ กลุ่มผู้จัดการ กลุ่มงานขาย และกลุ่มแรงงานมีฝีมือ พบว่า บุคลิกภาพด้านความมีสติ และการมีความมั่นคงทางอารมณ์สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ในทุกกลุ่มอาชีพ บุคลิกภาพด้านการแสดงตัวสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ 2 กลุ่มอาชีพ ได้แก่กลุ่มผู้จัดการและกลุ่มตำรวจ สำหรับบุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์และด้านความอ่อนน้อมสามารถทำนายความสำเร็จในการฝึกอบรมได้

ตามแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ดังกรอบแนวความคิดในการวิจัยต่อไปนี้

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ



สมมติฐานในการการวิจัย

1. เชวณอาร์มณมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของกลุ่มธุรกิจพีชครบวงจร เครือเจริญโภคภัณฑ์

1.1 เชวณอาร์มณด้านความดีมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของกลุ่มธุรกิจพีชครบวงจร เครือเจริญโภคภัณฑ์

1.2 เชวณอาร์มณด้านความเก่งมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของกลุ่มธุรกิจพีชครบวงจร เครือเจริญโภคภัณฑ์

1.3 เชวณอาร์มณด้านความสุขมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของกลุ่มธุรกิจพีชครบวงจร เครือเจริญโภคภัณฑ์

2.บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของกลุ่มธุรกิจพืชครบวงจร เครือเจริญโภคภัณฑ์

2.1 บุคลิกภาพแบบห้วนไหวมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของกลุ่มธุรกิจพืชครบวงจร เครือเจริญโภคภัณฑ์

2.2 บุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของกลุ่มธุรกิจพืชครบวงจร เครือเจริญโภคภัณฑ์

2.3 บุคลิกภาพแบบเปิดกว้างมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของกลุ่มธุรกิจพืชครบวงจร เครือเจริญโภคภัณฑ์

2.4 บุคลิกภาพแบบเห็นพ้องกับผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของกลุ่มธุรกิจพืชครบวงจร เครือเจริญโภคภัณฑ์

2.5 บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของกลุ่มธุรกิจพืชครบวงจร เครือเจริญโภคภัณฑ์

3. เขาวน้อารมณ์และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบสามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของกลุ่มธุรกิจพืชครบวงจร เครือเจริญโภคภัณฑ์ได้