

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเพื่อเป็นแนวทาง ประกอบการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอารมณ์ขณะทำงาน (Emotion Work)
2. ความหมายของการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดังรายละเอียดดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอารมณ์ขณะทำงาน (Emotion Work)

การศึกษาเกี่ยวกับอารมณ์ขณะทำงาน (Emotion Work) เริ่มต้นเมื่อ Arlie Russell Hochschild (1983) ซึ่งเป็นนักสังคมวิทยา ได้เขียนหนังสือเรื่อง The Managed Heart กล่าวถึง การจัดการเกี่ยวกับอารมณ์ (Emotion Management) ว่าเป็นการปรับแต่งอารมณ์ก่อนที่จะแสดง ออกทางสีหน้าและท่าทางในระหว่างมีการติดต่อกับบุคคลอื่นโดยเฉพาะกับลูกค้า

จากการทบทวนเอกสารเกี่ยวกับอารมณ์ขณะทำงาน (Emotion Work) พบว่ามีการใช้คำ อื่นที่มีความหมายใกล้เคียงกันที่อธิบายถึงอารมณ์ขณะทำงาน เช่น

คำว่า Emotional Labor โดย Hochschild (1983); James (1989); Ashforth and Humphry (1993) และ DeVault (1999)

คำว่า Caring Labor โดย Himmelweit (1999)

และคำว่า Emotion Work โดย England and Folbre (1999); Zapf et al. (1999) และ Strazdins (2000)

Fiona (2002) ได้อธิบายถึงความแตกต่างในการเลือกใช้คำว่า Work หรือ Labor หรือ Caring Labor ไว้ว่าเนื่องจากลักษณะของงานมีทั้งที่ทำแล้วได้รับค่าตอบแทนและไม่ได้รับค่าตอบแทนจากการทำงาน จึงมีการใช้คำว่า Work แทนการทำงานที่ทำแล้วไม่จำเป็นต้องได้รับค่าตอบแทนเสมอไป และใช้คำว่า Labor แทนการทำงานที่ต้องได้รับค่าตอบแทนจากการทำงาน

Zapf et al. (1999) ได้อธิบายเพิ่มเติมของคำว่างาน (Work) และแรงงาน (Labor) ในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับจิตวิทยาว่าเป็นกระบวนการควบคุมกริยาการแสดงออกในการทำงานมากกว่าที่จะพิจารณาในเรื่องของสังคมหรือความต้องการทางการเงินที่เหมาะสมของตัวพนักงาน โดย Zapf et al. ให้ความหมายของคำว่า แรงงาน (Labor) ว่าเป็นเรื่องต่างๆที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายแรงงาน (แผนกบุคคล) การจัดการแรงงานสัมพันธ์ การแก้ปัญหาความขัดแย้ง การเจรจาต่อรองเกี่ยวกับค่าจ้างระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง (Collection Bargaining) จะไม่ใช่คำว่าแรงงาน (Labor) ในแง่ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมส่วนบุคคลและรูปแบบความเชื่อภายในจิตใจของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความต้องการทางกายภาพและจิตใจในการทำงานแรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation) ภาวะที่เกี่ยวข้องกับงาน (Work Involvement) และการออกแบบงาน แต่จะใช้คำว่างาน (Work) แทน ดังนั้น Zapf et al. จึงเลือกใช้คำว่า Emotion Work แทนคำว่า Emotional Labor

Strazdins (2000) ยังชี้ให้เห็นว่าคำว่า Emotion Work มีความหมายแตกต่างจากคำว่า Emotional Labor และการจัดการด้านอารมณ์ (Emotion Management) ตรงที่ Emotional Labor เป็นบทบาทที่ต้องการในงานประเภทบริการที่พนักงานจะจัดการเกี่ยวกับอารมณ์ของตนเองและพยายามที่จะทำให้เกิดระดับอารมณ์ที่ลูกค้าต้องการ ส่วน Emotion Management เป็นกระบวนการภายในของแต่ละบุคคลในการที่จะจัดการกับอารมณ์ภายในของตนเองเพื่อที่จะก่อให้เกิดระดับอารมณ์ที่ลูกค้าต้องการ และเพื่อจะแสดงอารมณ์นั้นๆออกมาให้ลูกค้าได้รับรู้ Emotion Work จะให้ความสำคัญที่การกระทำ (Action) ของบุคคลหนึ่งซึ่งจะมีผลต่ออารมณ์ของอีกบุคคลหนึ่ง เช่น การกล่าวคำชมเชยผู้อื่นก็เพื่อต้องการให้คนๆนั้นเกิดความรู้สึกภูมิใจในตนเองและมีความสุข

หรือการยอมนั่งฟังคนที่รู้สึกเศร้าหรือท้อแท้ใจ เพื่อหวังว่าเขาจะคลายความเศร้าหรือความวิตกกังวลลงได้บ้าง เป็นต้น ซึ่งพฤติกรรมเช่นนี้มักจะเกิดไปพร้อมๆ กับการจัดการด้านอารมณ์ (Emotion Management) การแสดงออกทางอารมณ์ (Emotion Display) จากอีกส่วนหนึ่งจะเป็นความพยายามที่จะให้อารมณ์เป็นไปตามความต้องการในบทบาทของงาน

Strazdins (2000) ได้ให้เหตุผลในการเลือกใช้คำว่า Emotion Work แทนคำว่า Emotional Labor ไว้ 3 ข้อ ดังนี้

1. เนื่องจาก Emotion Work เป็นการกระทำและพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออก เพื่อหวังให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอารมณ์ของบุคคลอื่นโดยบุคคลนั้นต้องจัดการอารมณ์และการแสดงออกทางอารมณ์ของตนที่แสดงออกมาให้คนอื่นเห็น
2. คำว่า Emotion Work ถูกใช้โดยนักวิจัยหลายๆ ท่าน เช่น England and Farke (1986) และ James (1989) ที่ใช้เพื่ออธิบายถึงพฤติกรรมและทักษะความสามารถของแต่ละบุคคลที่ถูกนำมาใช้เพื่อเกิดความสนับสนุนช่วยเหลือและก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างตนเองและผู้อื่นซึ่ง England and Farke นี้เป็นนักวิจัยกลุ่มแรกที่ใช้คำว่า Emotion Work เสมือนส่วนหนึ่งของการใช้แรงงานภายในแผนก (Emotion Work as Part of The Domestic Division of Labor)
3. คำว่า Work จะให้ความหมายชัดเจนมากกว่า Labor เพราะว่าอารมณ์ขณะทำงานเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจากความพยายาม (Effort) และความพยายามนั้นจะมีผลต่ออารมณ์ของบุคคลอื่นในบทบาทที่แตกต่างกันไม่เฉพาะบทบาทในงานบริการ ซึ่งคำว่า Work มีความหมายทำให้เข้าใจว่าหมายถึงบทบาทที่เกี่ยวกับงานได้สมบูรณ์และง่ายต่อการเข้าใจมากกว่าการใช้คำว่า Labor

นอกจากนี้ Hochschild (1983); Morris and Feldman (1997) และ Zapf et al.(1999) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับคุณลักษณะสำคัญของงานที่ผู้ทำงานต้องมีการปรับแต่งหรือจัดการเกี่ยวกับอารมณ์ขณะทำงาน (Emotion Work) ไว้ดังนี้

1. องค์ประกอบที่สำคัญของงานต้องมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงแบบเผชิญหน้า (Face-To -Face) หรือการสนทนากับลูกค้า (Voice - To - Voice) ได้แก่ การทำงานในด้านการให้บริการ

ต่างๆ เช่น ครู ตำรวจ พนักงานเก็บเงิน พนักงานคุมประพฤติ พนักงานเร่งรัดหนี้สิน ซึ่ง Zapf et al. (1999) ใช้คำว่างานที่เกี่ยวข้องกับบุคคล (Person – Related Work) เพื่อให้ครอบคลุมถึงงานทุกชนิดที่ต้องมีการติดต่อกับลูกค้าโดยตรงทั้งแบบเผชิญหน้าและหรือใช้เพียงการสนทนากันทางโทรศัพท์

2. อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมต่างๆที่แสดงออกขณะทำงานเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อกันและพฤติกรรมของบุคคลอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่ออารมณ์ของลูกค้าหรือผู้รับบริการ เช่น พยาบาลในแผนกเด็กต้องแสดงอารมณ์ความรู้สึกที่เอื้ออาทรและพูดน้ำเสียงที่นุ่มนวลต่อเด็กที่กำลังร้องไห้ เพื่อให้เด็กล้มเลิกการร้องไห้และรู้สึกดีขึ้น

3. อารมณ์ขณะทำงานเป็นไปตามข้อกำหนดขององค์กรที่มีอยู่ แม้ในปัจจุบันหลายองค์กร ยังไม่มีข้อกำหนดที่ระบุชัดเจนตายตัวในส่วนของวัฒนธรรมองค์กรหรือในรายละเอียดของใบพรรณนางาน (Job Description) ยกเว้นในประเทศแถบยุโรป แต่อย่างไรก็ตาม บางครั้ง ข้อกำหนดของการแสดงอารมณ์ขณะทำงานของพนักงานจะแทรกอยู่ในเนื้อหาการฝึกอบรมเกี่ยวกับอาชีพ เช่น เรื่องการอบรมเพื่อพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้นในอาชีพพยาบาล (Briner, 1995) นอกจากนี้ในบางอาชีพข้อกำหนดการแสดงอารมณ์ขณะทำงานถูกกำหนดเองโดยอัตโนมัติตามธรรมชาติของงาน เช่น พนักงานขายอาจจะขายสินค้าไม่ได้เลย หากพนักงานขายเป็นผู้ที่ไม่มีคุณภาพ ขาดความเป็นมิตร และไม่มีน้ำใจที่จะช่วยเหลือคนอื่น พนักงานแต่ละคนเองย่อมมีความสามารถแตกต่างกันในการควบคุมอารมณ์ที่จะแสดงออกมาให้ลูกค้าได้เห็น บางครั้งตัวหัวหน้างานเองอาจจะกำลังถูกจับตามองจากผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปในเรื่องการควบคุม กำกับดูแลการแสดงอารมณ์ขณะทำงานของพนักงาน และยิ่งไปกว่านั้นในบางองค์กรมีแบบสอบถามให้ลูกค้าประเมินด้วยว่าพนักงานของตนดูแลลูกค้าด้วยความเป็นมิตรหรือไม่

ในการทบทวนเอกสารเกี่ยวกับอารมณ์ขณะทำงาน (Emotion Work หรือ Emotional Labor) ผู้วิจัยใช้คำศัพท์ภาษาอังกฤษแทนคำภาษาไทยเพื่อให้เกิดความชัดเจนและถูกต้องตามความหมายและแนวความคิดของผู้วิจัยแต่ละท่านที่เคยศึกษาไว้

ความหมายของอารมณ์ขณะทำงาน (Emotion Work หรือ Emotional Labor)

Hochschild (1983) ให้ความหมาย Emotional Labor ว่าเป็นงานที่พนักงานต้องแสดงความรู้สึกต่างๆ ทั้งทางสีหน้า ท่าทาง และการแสดงออกทางร่างกายให้เหมาะสมกับกาลเทศะตามหน้าที่ ความรับผิดชอบที่มีในองค์กรนั้น และให้ตรงตามที่ต้องการนั้นต้องการ เมื่อต้องติดต่อกับบุคคลอื่นโดยเฉพาะอย่างยิ่งกับลูกค้า

Ashforth and Humphrey (1993) อธิบายว่า Emotional Labor หมายถึง การกระทำที่แสดงถึงอารมณ์ส่วนบุคคลที่เหมาะสมที่จะแสดงออกต่อสังคมภายนอกในขณะที่ทำงานเกี่ยวกับการบริการ

Wharton (1993) อธิบาย Emotional Labor ว่าหมายถึง ความพยายามของบุคคลที่จะแสดงอารมณ์และความรู้สึกออกมาให้เป็นไปตามความต้องการขององค์กรที่กำหนดไว้สำหรับพนักงานบริการที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นหรือกับลูกค้า และเป็นข้อกำหนดจากองค์กรที่เห็นว่าการทำงานที่ต้องติดต่อกับผู้อื่นเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงานของพนักงาน

Morris and Feldman (1996) อธิบายถึง Emotional Labor ว่า เป็นความพยายามในวางแผนและควบคุมการแสดงออกทางอารมณ์ให้เป็นไปตามที่องค์กรต้องการในระหว่างที่พนักงาน มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

Brotheridge and Lee (1998) ใช้คำว่า Emotional Labor แทนความหมายของการกระทำใดๆ ที่เป็นตัวแทนของการแสดงออกซึ่งบทบาทที่ต้องการในการทำงาน

Steinberg and Figart (1999, อ้างถึงใน Fiona, 2002) ได้ให้ความหมายของ Emotion Work ว่าเป็นการให้ความสำคัญกับพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการจัดการทางอารมณ์และด้านการแสดงออกของอารมณ์หรือหากจะทำให้ Emotion Work เป็นกรอบความคิดที่เข้าใจได้ง่าย Steinberg and Figart ได้อธิบายว่า Emotion Work เป็นความสามารถหรือทักษะ (Skill) ที่น้อยที่สุดที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อที่จะทำให้ได้รับค่าจ้างหรือค่าตอบแทน Zapf et al. (1999) กล่าวว่า Emotion Work หมายถึง งานที่ต้องเกี่ยวข้องกับการแสดง ออกทางอารมณ์ของ

พนักงานให้เป็นไปตามความต้องการขององค์กรว่าต้องการที่จะให้พนักงานแสดงอารมณ์อย่างไร
ในระหว่างการทำงาน

Grandey (2000) ให้ความหมายของ Emotional Labor ว่าเป็นการแสดงออกทางอารมณ์
ในระหว่างการทำงานที่อธิบายได้ด้วยบทบาทที่ต้องการในการทำงานนั้นๆ

Strazdins (2000) ให้คำจำกัดความของคำว่า Emotional Work ว่าเป็นพฤติกรรมที่
แสดงออกเพื่อให้ตรงกับบทบาททางอารมณ์ที่ต้องการในงานเป็นการปรับเปลี่ยนอารมณ์ของ
ตนเองให้ดีขึ้น เพื่อให้คนอื่นที่อยู่รอบตัวมีความรู้สึกดีกับตนเอง

จากการทบทวนเอกสารข้างต้นทางผู้วิจัยเลือกใช้คำว่า Emotion Work และ ใช้คำ
ภาษาไทยว่า อารมณ์ขณะทำงาน และสรุปความหมาย Emotion Work ว่าหมายถึงพฤติกรรม
หรือ การกระทำใดๆของบุคคลในการควบคุมอารมณ์ของตนในขณะทำงานตามหน้าที่รับผิดชอบ
เพื่อให้การแสดงอารมณ์ขณะทำงานของตนถูกต้องตามกาลเทศะ และเป็นไปตามความต้องการ
ขององค์กรซึ่งอาจจะมีการกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้ เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้อื่น
เกิดความรู้สึกที่ดี รู้สึกประทับใจ ฟังพอใจ หรือเพื่อรักษาสัมพันธภาพที่ดีกับตนเองหรือกับองค์กร

องค์ประกอบของอารมณ์ขณะทำงาน (Emotion Work Elements)

นักทฤษฎีทางอารมณ์ได้เสนอองค์ประกอบของ Emotion work ไว้หลายแนวทาง ซึ่ง
สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. Hochschild (1983) ได้นำเสนอองค์ประกอบอารมณ์ขณะทำงาน (Emotional Labor)
ว่าเป็นองค์ประกอบเดี่ยว (Unidimension) ที่มุ่งให้ความสำคัญด้านความถี่หรือความบ่อย
(Frequency) ของอารมณ์ขณะทำงานที่พนักงานต้องแสดงออกตามข้อกำหนดที่องค์กรกำหนด
ไว้ โดยแยกออกเป็น 2 หัวข้อย่อยคือ

1.1 การแสดงออกที่สามารถมองเห็นได้จากภายนอก (Surface Acting) หมายถึง
ลักษณะสีหน้าท่าทางที่พนักงานแสดงออกมาสามารถสังเกตได้ทันทีและเป็นไปตามรูปแบบ
อารมณ์ที่องค์กรต้องการให้พนักงานแสดงออกขณะทำงาน เช่น การยิ้มแย้มทักทายลูกค้า พุดจา

สุภาพเรียบร้อย และแสดงความกระตือรือร้นที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าหรือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ และต้องตรงกับอารมณ์และความรู้สึกภายในจิตใจของพนักงานด้วย

1.2 การแสดงออกที่ไม่สามารถมองเห็นได้จากภายนอก (Deep Acting) หมายถึง การแสดงออกของอารมณ์ที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของพนักงาน แต่ไม่สามารถจะแสดงออกมาให้บุคคลอื่นรับรู้ได้ เนื่องจากไม่ตรงตามความต้องการขององค์กร เช่น พนักงานรู้สึกรำคาญและเบื่อไม่อยากจะต้อนรับลูกค้าที่จู้จี้ อยากรจะเดินหนีไป แต่ไม่สามารถทำได้เพราะเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการลูกค้าแม้ว่าภายในใจยังมีความรู้สึกรำคาญและเบื่อ สถานการณ์เช่นนี้ Hochschild ใช้คำว่า Active Deep Acting แต่ถ้าพนักงานมีการปรับความรู้สึกของตนเองโดยอัตโนมัติในการทำงานในสถานการณ์ดังกล่าวและทำให้พนักงานไม่รู้สึกรำคาญหรือเบื่อที่จะให้บริการแก่ลูกค้า นั้น Hochschild ใช้คำว่า Passive Deep Acting

2. Asforth and Humpherey (1995) ได้นำเสนอองค์ประกอบของ Emotional Labor ประกอบด้วยความถี่หรือความบ่อย (Frequency) ของอารมณ์ที่พนักงานต้องแสดงออกขณะทำงาน และความเข้มหรือความรุนแรง (Intensity) ของอารมณ์ที่พนักงานต้องแสดงออกขณะทำงาน โดยได้แบ่งกระบวนการรู้คิด (Cognitive Process) ออกเป็น 3 ลักษณะคือ Surface Acting, Deep Acting โดยสองลักษณะแรกจะมีความหมายเดียวกันกับการศึกษาของ Hochschild (1983) และเพิ่ม No Acting หรือ Genuine Emotion ซึ่งหมายถึงการที่แสดงออกแบบปกติหรือหมายถึงการแสดงออกแบบไม่ยี่นดียินร้าย เฉยเมย

3. Morris and Feldman (1996) ได้ให้รายละเอียดขององค์ประกอบ Emotional Labor ว่าประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่

3.1 ความถี่หรือความบ่อยของการแสดงอารมณ์ขณะทำงาน (Frequency)

3.2 ความตั้งใจของบุคคลที่จะทำให้อารมณ์ขณะทำงานของตนที่แสดงออกเป็นไปตามข้อกำหนดการแสดงอารมณ์ที่องค์กรกำหนดไว้ (Attentiveness to Display Rules)

3.3 ความเข้มหรือความรุนแรงของอารมณ์ที่บุคคลต้องแสดงออกขณะทำงาน (Intensity)

3.4 ความหลากหลายของอารมณ์ขณะทำงานที่บุคคลต้องแสดงออก (Variety) เช่น อารมณ์โกรธ อารมณ์เฉยๆ อารมณ์ดี

3.5 ความไม่สอดคล้องกันของอารมณ์และความรู้สึกภายในของบุคคลกับพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมา (Emotional Dissonance) เช่น ต้องยิ้มและเอาใจลูกค้า ทั้งๆที่ภายในใจรู้สึกเบื่อและรำคาญลูกค้าที่ให้บริการ

3.6 ระยะเวลาที่ใช้ติดต่อกับบุคคลอื่น (Duration) ทั้งที่เป็นการติดต่อแบบเผชิญหน้า หรือ การสนทนาทางโทรศัพท์

ในการแสดงพฤติกรรมทางอารมณ์ขณะทำงานนั้น บุคคลจะมีการใช้กระบวนการ การรู้คิด ประกอบการแสดงอารมณ์ขณะใน 3 ด้าน คือ

การแสดงออกตามประสบการณ์เดิมที่เคยปฏิบัติมา (Experience) เช่น หากบริการลูกค้าแล้วทำให้ลูกค้าประทับใจ และได้ทิปเพิ่มเสมอๆ พนักงานต้อนรับก็มักจะแสดงพฤติกรรมต่างๆที่จะทำให้ลูกค้าประทับใจทุกครั้งให้บริการ

การแสดงออกให้ถูกต้องตามข้อกำหนดที่องค์กรกำหนดไว้ (Regulation) เช่น ต้องกล่าวคำขอบคุณ และยกมือไหว้ลูกค้าทุกรายที่ให้บริการ ของพนักงานในร้านสะดวกซื้อบางแห่งตามที่องค์กรกำหนดไว้

การแสดงความรู้สึกออกมาเป็นคำพูดหรือการแสดงออกทางสีหน้าท่าทางที่สามารถสังเกตได้จากภายนอก (Expression) เช่น การกล่าวคำขอบคุณ และ ยิ้มแย้มกับลูกค้าของพนักงานให้บริการลูกค้า

4. Zapf et al. (1999) ได้อธิบายองค์ประกอบของ Emotion Work 6 ด้าน โดยใช้กรอบแนวคิดจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Action Theory) ซึ่งเป็นการอธิบายกระบวนการรับรู้ การจำ การตัดสินใจหรือการให้เหตุผลที่จำเป็นที่จะทำให้การกระทำต่างๆสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ได้แก่

4.1 การแสดงออกทางอารมณ์ทางบวก (Positive Emotion) หมายถึง การกระทำใดๆ ของพนักงานที่แสดงออกมาเพื่อให้ลูกค้าเกิดรู้สึกที่ดีต่อตัวพนักงานหรือองค์กร ได้แก่ ความเอื้ออารี ความกระตือรือร้นใส่ใจ การแสดงความชื่นชม ยิ้มแย้ม พุดจาสุภาพเรียบร้อย และ ความมีสัมมาคารวะ

4.2 การแสดงออกทางอารมณ์ทางลบ (Negative Emotion) หมายถึง การกระทำใดๆ ที่พนักงานแสดงออกมาแล้วส่งผลทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่ดีต่อตัวพนักงานหรือองค์กร เช่น พุดจาไม่สุภาพ ไม่สนใจลูกค้า หน้าตาบูดบึ้ง น้ำเสียงการพูดห้วน และไม่มีหางเสียง

4.3 การแสดงออกทางอารมณ์ที่เป็นกลาง (Neutrality Emotion) หมายถึง การกระทำใดๆ ที่พนักงานแสดงออกมาทำให้ไม่เกิดทั้งผลดีหรือผลเสียแก่ตนเองหรือองค์กร เช่น การแสดงท่าทางเฉย ไม่มีความรู้สึกร่วมใดๆในเหตุการณ์หรือสถานการณ์หนึ่งๆ

4.4 การให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของลูกค้า (Sensitivity Requirements) หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการตีความหมายความรู้สึกของลูกค้าและตอบสนองของความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็วและถูกต้อง

4.5 การควบคุมการติดต่อ (Interaction Control) หมายถึง ความสามารถในการตัดสินใจด้วยตนเองในการควบคุมเวลาที่จะใช้ในระหว่างการทำบริการลูกค้าแต่ละครั้ง

4.6 ความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ (Emotional Dissonance) หมายถึง สภาวะที่ความรู้สึกภายในจิตใจและการกระทำใดๆของพนักงานไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น มีความรู้สึกรำคาญ และอยากเดินหนี เมื่อต้องบริการลูกค้าที่เรื่องมาก จู้จี้และเอาแต่ใจตนเอง แต่ก็ต้องให้บริการและแสดงสีหน้ายิ้มแย้มกับลูกค้าคนนั้นตลอดเวลาที่ให้บริการ เป็นต้น

5. Tew and Glomb (2000) ได้นำแนวคิดของ Morris and Feldman (1996) มาศึกษาต่อและสร้างแบบทดสอบเกี่ยวกับ Discrete Emotion Labor Scale ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 58 ข้อ ใช้ วัดพฤติกรรมทางอารมณ์ที่แตกต่างกัน โดยแบ่งออกเป็น

5.1 Genuine Positive Expression หมายถึง การแสดงออกทางอารมณ์ทางบวกอย่างจริงใจ เช่น การยิ้มแย้ม และให้การช่วยเหลือผู้อื่นอย่างเต็มใจ

5.2 Genuine Negative Expression หมายถึง การแสดงออกทางอารมณ์ทางลบอย่างแท้จริง เช่น การแสดงอารมณ์โกรธ เมื่อรู้สึกโกรธ

5.3 Fake Positive Expression หมายถึง การเสแสร้งแสดงออกทางอารมณ์ทางบวก เช่น การแก้มือขมลูกค้ำว่าสวย หรือน่ารัก เพื่อให้ลูกค้ำตัดสินใจซื้อสินค้า เป็นต้น

5.4 Fake Negative Expression หมายถึง การเสแสร้งแสดงออกทางอารมณ์ทางลบ เช่น การแก้มือขมลูกค้ำว่าไม่สนใจ ของผู้พิพากษาในขณะที่ทำหน้าที่ตัดสินคดีความ เป็นต้น

5.5 Suppression Positive หมายถึง การระงับยับยั้งที่จะแสดงออกทางอารมณ์ทางบวก เช่น การไม่แสดงอารมณ์ดีใจออกมา ในระหว่างที่ต้องอยู่ในบทบาทของผู้เป็นกลาง หรือกรรมการตัดสิน เมื่อทีมที่ตนแอบเชียร์อยู่ในใจได้รับชัยชนะ เป็นต้น

5.6 Suppression Negative หมายถึง การระงับยับยั้งที่จะแสดงออกทางอารมณ์ทางลบ เช่น จะต้องไม่แสดงอารมณ์โกรธหรือไม่พอใจต่อลูกค้ำออกมาเป็นอันขาด

6. Strazdins (2000) ได้นำเสนอองค์ประกอบของ Emotion work โดยพิจารณาจากรูปแบบของการแสดงอารมณ์ตามสาเหตุส่วนบุคคลที่แสดงอารมณ์นั้นๆออกไป และผลกระทบของการแสดงอารมณ์นั้นๆต่อความรู้สึกของบุคคลอื่น ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ

6.1 พฤติกรรมการแสดงความเป็นมิตร (Companionship Behaviors) เป็นการกระทำที่บุคคลแสดงออกมาเพื่อให้บุคคลอื่นเกิดอารมณ์ทางบวกต่อตนเอง ก่อให้เกิดความสนิทสนมและความเสมอภาพเท่าเทียมกันทางสังคม ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบย่อยได้แก่

6.1.1 การทำให้บุคคลอื่นเกิดอารมณ์ทางบวก (Build Other's Positive Emotion) เช่น การแสดงความเอื้ออาทร การแสดงออกด้วยความรักทะนุถนอม การพูดคุยด้วย น้ำเสียงที่ฟังแล้วรู้สึกอบอุ่น (Speaking Warmly)

6.1.2 ความใกล้ชิดสนิทสนม (Closeness) เช่น การเปิดเผยตนเอง การแลกเปลี่ยนทางความคิดและความรู้สึกของตนเองกับคนอื่น การสอบถามถึงความเป็นอยู่ สาระทุกข์ของผู้อื่น

6.1.3 ความเสมอภาพเท่าเทียมกันทางสังคม (Social Integretion) เช่น การใช้เวลาว่างร่วมกัน มีการเล่นที่สนุกสนานร่วมกัน มีส่วนร่วมในเหตุการณ์สำคัญร่วมกัน และมีความเชื่อมโยงกันทางสังคม (Social Link)

6.2 พฤติกรรมความต้องการที่จะช่วยเหลือผู้อื่น (Help Behaviors) เป็นการกระทำของบุคคลที่แสดงออกเพื่อต้องการให้บุคคลอื่นที่กำลังอยู่ในสภาวะอารมณ์ไม่ปกติ กลับมีอารมณ์ที่ดีขึ้นหรือรู้สึกผ่อนคลายมากขึ้น ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อยได้แก่

6.2.1 การช่วยเหลือคนอื่นที่อยู่ในภาวะที่มีอารมณ์ทางลบ (Helping Other's Negative Emotion) เช่นการใส่ใจฟังในปัญหาหรือความวิตกกังวลของคนอื่น การปลอบใจ การแสดงความเห็นอกเห็นใจ ช่วยให้คนอื่นเข้าใจในอารมณ์และความรู้สึกของตนเอง การช่วยให้คลายเครียด หรือไม่ให้เครียด การปฏิบัติตามที่เขาต้องการหรือขอร้องให้ทำ หรือการช่วยเหลือเพราะเห็นว่าคนอื่นอยู่ในภาวะงานล้นมือหรือเครียดโดยที่เขาไม่ได้ร้องขอ (Do Extra)

6.2.2 การช่วยแก้ไขสัมพันธภาพ (Repairing Relationships) เช่น การสอบถามถึงปัญหาเกี่ยวกับสัมพันธภาพในงานที่คนอื่นประสบอยู่ การพาไปหาความช่วยเหลือจากคนอื่น

เช่น นักบำบัดหรือนักบวช การประนีประนอมหรือการช่วยให้เขาปรับเปลี่ยนตนเองเพื่อให้สัมพันธ์ภาพเดิมดีขึ้น

6.2.3 การช่วยให้เกิดความประนีประนอมและจัดการความขัดแย้ง (Mediate and Manage Conflict) เช่น การให้บุคคลต่างฝ่ายกันมาพูดคุยหรือมีประชุมร่วมกันและอธิบายถึงปัญหาที่เกิดขึ้น แยกแยะความขัดแย้งโดยการค้นหาความต้องการหรือเป้าหมายของบุคคลเหล่านั้น รับฟังคนอื่นและพูดคุยถึงข้อสรุปที่คาดว่าจะเป็นไปได้ กระทำหรือพูดคุยเพื่อให้คนอื่นสงบลงและช่วยให้เขาหันกลับ มาเป็นผู้มีส่วนร่วมในการพูดคุย หรือแก้ไขปัญหา

6.3 พฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบที่องค์การคาดหวังหรือกำหนดไว้ (Regulation) เป็นการกระทำใดๆที่แสดงออกให้สอดคล้องกับที่องค์การต้องการหรือคาดหวัง มีองค์ประกอบย่อย ได้แก่

6.3.1 ข้อกำหนดด้านการควบคุมอารมณ์ของคนอื่น (Regulating Other's Emotion Control) เช่น การแนะนำคนอื่นอย่างเป็นขั้นเป็นตอนเพื่อปรับปรุงความอยู่ดีมีสุข (To Improve Their Well-being) การอภิปรายถึงผลที่อาจตามมาเพื่อให้คนอื่นคิดตามถึงผลที่ตามมาของการกระทำของเขา ความพยายามที่จะเสนอแนะหรือโน้มน้าวให้คนอื่นหยุดการกระทำใดๆ ที่เป็นการเสี่ยงต่ออันตราย หรือเป็นการกระทำใดๆที่จะเป็นการหยุดไม่ให้บุคคลอื่นทำในสิ่งที่เป็นอันตราย

6.3.2 ข้อกำหนดด้านพฤติกรรมที่สังคมไม่ยอมรับ (Regulating Disruptive Social Behavior) เช่นการอธิบายให้บุคคลอื่นทราบถึงข้อจำกัดทางสังคม หรืออธิบายถึงกฎข้อบังคับอื่นที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับทางสังคม การให้ข้อมูลย้อนกลับเมื่อเห็นว่าบุคคลอื่นนั้นประพฤติตัวในทางที่สังคมไม่ยอมรับ หรือการร้องขอให้บุคคลอื่นปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่สังคมไม่ยอมรับ

7. James and Robin (2003) ได้เขียนบทความชื่อ Understanding The Emotional Labor Process: A Control Theory Perspective อธิบายถึงกระบวนการของอารมณ์ขณะทำงาน (Emotion Work หรือ Emotional Labor) โดยใช้ทฤษฎีควบคุม (Control Theory) จุดประสงค์ของ

บทความเพื่อนำเสนอว่ารูปแบบของอารมณ์ขณะทำงานมีพื้นฐานอยู่บนกระบวนการ (Process-Based of Emotional Labor) อธิบายการแสดงอารมณ์ที่ถูกควบคุมให้ตรงกันกับกฎการแสดงออก ท่ามกลางสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างไร อารมณ์ขณะทำงานได้รับการอธิบายว่าเป็นเหมือนการตรวจสอบความขัดแย้งแบบเป็นวงจร (วงจรการตรวจสอบความขัดแย้ง) และเป็นกระบวนการลด (Reduction Process) ซึ่งความเข้าใจ/การรับรู้ของการแสดงอารมณ์ (Perceptions of Emotional Displays) และกฎการแสดงออกจะถูกนำมาเปรียบเทียบ (ในวงจรนี้) อย่างต่อเนื่อง (ดูภาพที่2)

โดยทั่วไปความขัดแย้งระหว่างการแสดงอารมณ์และกฎการแสดงออกจะถูกทำให้ลดลง โดยการใช้กลยุทธ์การบังคับอารมณ์ไม่ว่าอารมณ์ขณะทำงานจะมีผลกระทบเป็นบวกหรือเป็นลบ ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของการแสดงอารมณ์กับเป้าหมายในลำดับที่สูงกว่าในลำดับชั้นเป้าหมายส่วนตัวและเป้าหมายของงาน

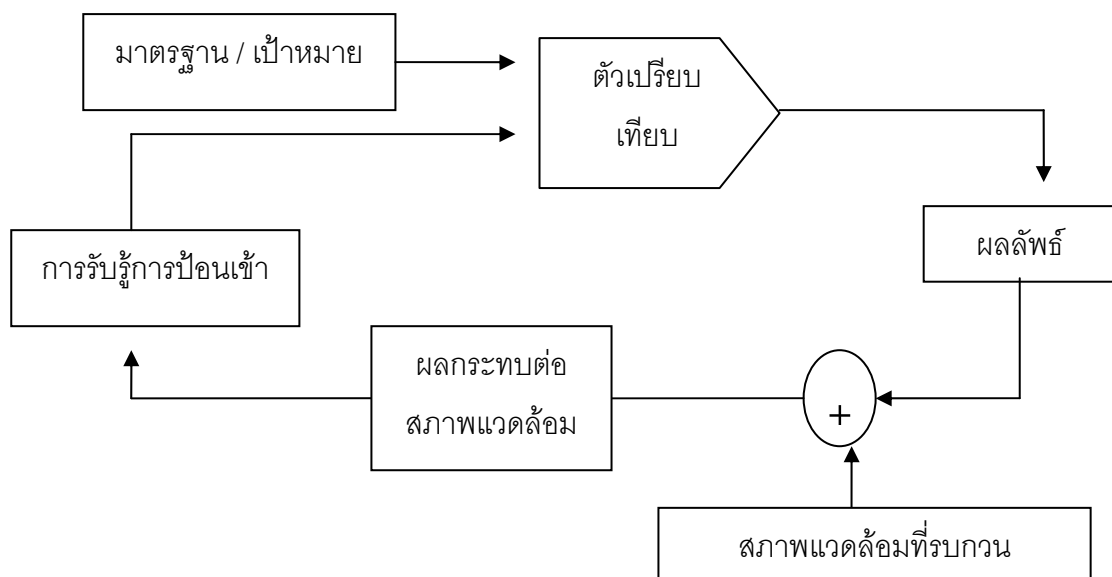
หลักการของทฤษฎีควบคุมอารมณ์

ทฤษฎีควบคุมอารมณ์มีศูนย์กลางอยู่ที่วงปฏิบัติการสนองกลับทางลบ ประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ คือ หน้าที่ในการนำเข้า (Input Function) มาตรฐาน (Standard) ตัวเปรียบเทียบ (Comparator) และหน้าที่ตัวนำออก (Output Function)

หน้าที่ในการนำเข้า (Input Function) จะรับรู้ข้อมูลภายนอกระบบและนำเข้ามาในวงซึ่งเทียบเท่ากับการรู้พฤติกรรมหรือสภาวะปัจจุบันของคนเรา มาตรฐาน (Standard) เป็นตัวแทนของเป้าหมายที่บุคคลพยายามทำให้สำเร็จ ตัวเปรียบเทียบ (Comparator) เป็นกลไกในการจับคู่สิ่งที่นำเข้า (Input) และมาตรฐานเพื่อจะดูว่ามีความขัดแย้งเกิดขึ้นหรือไม่ ถ้าพบว่ามีความขัดแย้ง หน้าที่ในการนำออกจะได้รับการกระตุ้นเพื่อจะนำเข้า (Input) ตัวถัดไปเข้ามาจับคู่กับมาตรฐาน ด้วยวิธีการนี้ความขัดแย้งจึงถูกกำจัดออกไป นั่นก็คือการเปลี่ยนแปลงในการนำออก (Output) ก็เพื่อที่จะเปลี่ยนการรู้ ความเข้าใจของตัวนำเข้า (Input) ตัวต่อไปเพื่อจะได้ไม่มีความขัดแย้งให้รับรู้ ถ้าไม่พบความขัดแย้งในตัวเปรียบเทียบตัวนำออก (Output) ก็ยังคงอยู่ในระดับปกติอาจจะเป็นศูนย์หรือเป็นค่าอื่นๆก็ได้ ทฤษฎีควบคุมยังได้พิจารณาอิทธิพลภายนอกในระบบโดยรวมเอาตัวแปรที่ก่อให้เกิดปัญหาที่ก่อความไม่สงบซึ่งอาจมีผลกระทบกับค่าการนำเข้า

หลักการซึ่งเป็นศูนย์กลางของทฤษฎีควบคุม คือเป้าหมายถูกจัดวางอย่างเป็นลำดับชั้น ในช่วงสั้นๆเป้าหมายทางพฤติกรรมจะถูกบังคับ/ควบคุมโดยวงปฏิบัติการตอบสนองที่อยู่ต่ำกว่าในลำดับชั้นและในระยะยาวเป้าหมายทั่วไปจะถูกบังคับโดยวงปฏิบัติการตอบสนองที่อยู่สูงกว่าในลำดับชั้นเป้าหมายในระดับที่แตกต่างกันจะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งผลลัพธ์ของวงควบคุมในลำดับที่อยู่สูงกว่าจะตัดสินใจกำหนดมาตรฐาน(เป้าหมาย)ของวงควบคุมที่อยู่ในลำดับต่ำกว่าเป็นผลให้เป้าหมายที่อยู่ในลำดับที่ต่ำกว่าแสดงวิธีการซึ่งทำให้เป้าหมายในลำดับที่สูงกว่าบรรลุผลสำเร็จ ตัวอย่างเช่น เพื่อที่จะได้ปริญญาเอก (เป้าหมายในลำดับที่สูงกว่า) นักศึกษาปริญญาเอกจะต้องศึกษาหาความรู้ในเนื้อหาที่เรียน (เป้าหมายย่อย) ต้องอ่านบทความในวารสาร(เป้าหมายย่อยที่รองลงมา) ต้องให้ความสนใจกับถ้อยคำ (เป้าหมายย่อยรองลงมา) ทฤษฎีควบคุมอธิบายว่าเราสามารถดำเนินตามเป้าหมายที่มากมายได้ในเวลาเดียวกันจากลำดับชั้นที่หลากหลายเป้าหมายที่เรามีมากมายอาจมีความเกี่ยวพันซึ่งกันและกัน ตัวอย่างเช่นนักศึกษาปริญญาเอกอาจมีเป้าหมายในระดับที่สูงกว่าเพิ่มขึ้นซึ่งสัมพันธ์กับการใช้ชีวิตในสังคมที่น่าพึงพอใจ เป้าหมายทางสังคมเหล่านี้อาจขัดแย้งกับเป้าหมายทางการศึกษา (เช่น การเรียนกับการเข้าสังคม) หรืออาจเรียนและเข้าสังคมไปด้วยพร้อมๆกัน (เช่น ไปเรียนกับเพื่อนฝูง)

ทฤษฎีควบคุมอารมณ์ให้มุมมองของพฤติกรรมที่อยู่บนพื้นฐานของกระบวนการโดยวางอยู่บนผลกระทบซึ่งกันและกันของบุคคลซึ่งมีการปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมของตนในทุกเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ยิ่งกว่านั้นทฤษฎีควบคุมยังให้คำอธิบายถึงเหตุผลที่เป็นเหตุเป็นผลว่าทำไมความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรยังคงอยู่แทนที่จะอธิบายแค่ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ การอธิบายถึงกลไกที่ซ่อนอยู่ภายใต้ซึ่งเกี่ยวข้องกับกระบวนการอารมณ์ในการทำงานสามารถนำไปสู่การทดสอบสมมติฐานการพัฒนาทฤษฎีที่แม่นยำมากขึ้น



ภาพที่ 1 รูปแบบทฤษฎีควบคุม (Control Theory Model)

ที่มา: James and Robin (2003)

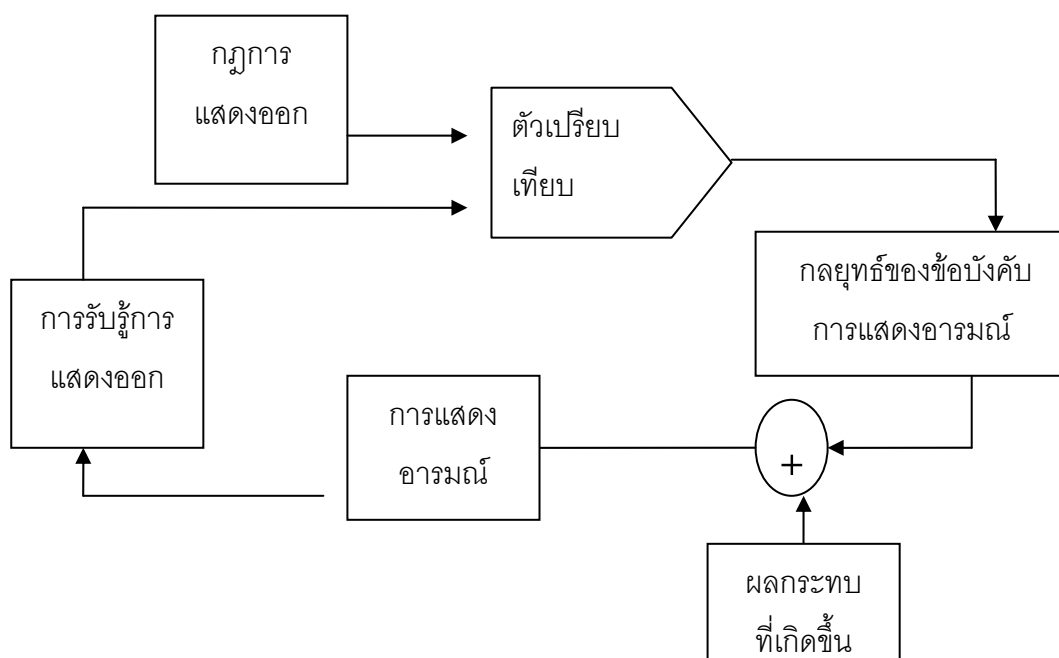
รูปแบบทฤษฎีควบคุมของอารมณ์ขณะทำงาน

อารมณ์ขณะทำงานเกี่ยวข้องกับการควบคุมการแสดงอารมณ์เพื่อให้อารมณ์ที่แสดงออกตรงกันกับกฎการแสดงออกทางอารมณ์ ในทฤษฎีควบคุมเราสามารถจะเข้าใจกฎการแสดงออกในฐานะที่เป็นมาตรฐานในการต่อต้านวงปฏิกิริยาตอบสนองของทางลบซึ่งการแสดงออกทางอารมณ์จะถูกนำมาเปรียบเทียบ(ดูภาพที่ 3) วัตถุประสงค์ (Input) ที่นำเข้ามาในระบบคือความเข้าใจตนเองในการแสดงอารมณ์ของตน ความเข้าใจนี้จะถูกนำมาเทียบเคียงกับกฎการแสดงออกทางอารมณ์ (มาตรฐาน)ในตัวเปรียบเทียบ ถ้ามีความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างค่าตัวนำเข้า(ความเข้าใจในการแสดงออกทางอารมณ์) และมาตรฐาน(ความเข้าใจในกฎการแสดงออก)หนึ่งในสองของวิธีการจัดการทั่วไปจะถูกนำมาใช้เพื่อลดความขัดแย้ง

วิธีแรก คนเราสามารถยกเลิกวิธีการบังคับอารมณ์เพื่อให้การแสดงออกทางอารมณ์ของตนอยู่ในทิศทางเดียวกันกับกฎการแสดงออกอารมณ์ วิธีนี้ได้รับการกล่าวถึงในฐานะที่เป็นวิธีที่เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และเหมือนกันกับหน้าที่ของผลที่ออกมา (Output Function) ในทฤษฎีควบคุม

วิธีที่สอง มาตรฐานสามารถถูกแทนที่ด้วยมาตรฐานที่แตกต่างกันในการแสดงออกทางด้านอารมณ์ (เช่น แสดงอารมณ์ X) ซึ่งสอดคล้องกับอารมณ์ที่แสดงออกมา การเปลี่ยนแปลงมาตรฐานถูกเรียกว่าการเปลี่ยนแปลงการรับรู้ (Cognitive Change) และเทียบเคียงกันได้กับการยอมรับเป้าหมายที่แตกต่างกัน

หลังจากที่ได้พยายามลดความขัดแย้งในตอนแรก บุคคลนั้นจะเข้าใจการแสดงออกทางด้านอารมณ์ของเขาหรือเธออีกครั้งซึ่งจะถูกบันทึกเป็นตัวป้อนเข้าในระบบ และจะถูกเปรียบเทียบกับกฎการแสดงออกในตัวเปรียบเทียบ ถ้าพบความขัดแย้ง 2 ทางเลือกที่ถูกกล่าวถึงในตอนต้นจะถูกนำมาใช้ ถ้าไม่พบความขัดแย้งผลที่ได้จะยังคงอยู่ในระดับเดิม การตรวจหาความขัดแย้งและกระบวนการลดความขัดแย้งจะดำเนินต่อไปเรื่อยๆจนกว่าจะไม่มีมีความจำเป็นที่จะต้องแสดงอีกต่อไป เนื่องจากคนเรามีประสบการณ์มากมายจากการจัดการอารมณ์และการแสดงออกทางด้านอารมณ์ กระบวนการที่ได้กล่าวไว้ในภาพที่ 2 อาจเกิดขึ้นโดยอัตโนมัติโดยมีความรู้สึกตัวเพียงเล็กน้อย ความคิดที่ว่า การบังคับตัวเองสามารถเกิดขึ้นได้โดยอัตโนมัติและโดยไม่ต้องให้ความสนใจได้รับการสนับสนุนจากการวิจัยที่เกี่ยวกับการทดลองแบบสังเกต(Empirical Research)



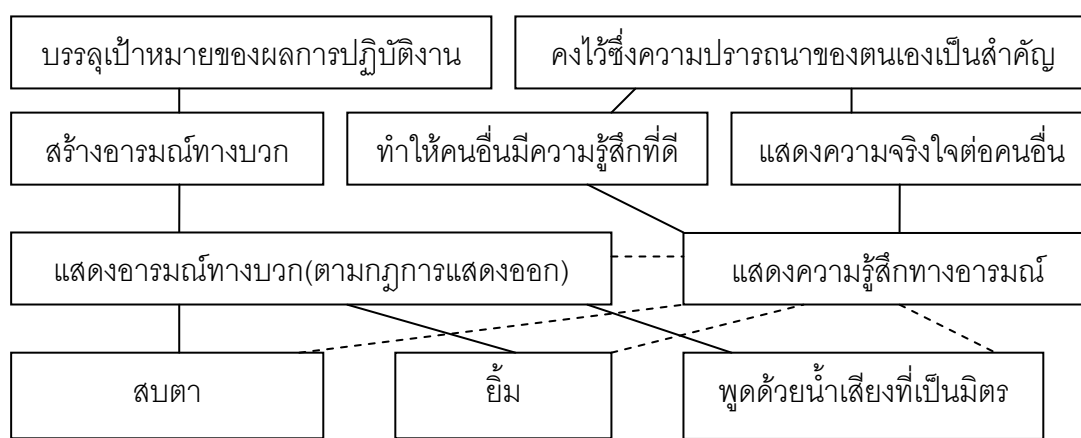
ภาพที่ 2 รูปแบบทฤษฎีควบคุมของอารมณ์ขณะทำงาน (Control Theory Model of Emotional Labor)

ที่มา: James and Robin (2003)

อย่างไรก็ตามภายใต้สภาพแวดล้อมบางประการการบังคับการแสดงออกทางด้านอารมณ์ จะต้องการความสนใจ ความใส่ใจ สิ่งนี้จะเกิดขึ้นเมื่อการมุ่งอยู่ที่ตัวเองมีสูง (Self-Focus) อยู่ใน สถานการณ์แปลกใหม่ มีความขัดแย้งระหว่างการแสดงออกทางอารมณ์และกฎการแสดงออกสูง การแสดงอารมณ์ที่ถูกต้องค่อนข้างมีความสำคัญหรือคนอื่นหรือสิ่งอื่นแนะนำให้บุคคลนั้นทำการ เปรียบเทียบอย่างมีสติรู้ตัว ตัวอย่างเช่น ในระหว่างการปฏิสัมพันธ์พนักงานขายอาจจะมุ่งความ สนใจไปที่ความต้องการของลูกค้าตลอดเวลาโดยไม่ต้องพยายามแสดงอารมณ์ที่ไวกับบริบทแวด ล้อมตามกฎการแสดงออกทางอารมณ์ แต่ถ้าลูกค้าอารมณ์เสียพนักงานขายผู้นั้นก็จะรับรู้และจะ พยายามทำให้ลูกค้ารู้สึกดีขึ้น ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนี้จะกลายเป็นจุดสนใจของพนักงานขายผู้นั้น เพื่อจะลดความขัดแย้งนี้พนักงานอาจเปลี่ยนการแสดงออก โดยพยายามเปลี่ยนการแสดงความ กระตือรือร้นเป็นแสดงความรู้สึกเสียใจแทนและใช้กลยุทธ์การบังคับอารมณ์เพื่อให้การแสดง อารมณ์นี้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย เมื่อความขัดแย้งถูกขจัดไปได้สำเร็จ ความสนใจ ความใส่ใจก็สามารถเปลี่ยนทิศทางไปที่เป้าหมายอื่นและการบังคับการแสดงอารมณ์จะเกิดขึ้นอีก ครั้งเมื่อไม่มีสติรู้ตัว คำอธิบายข้างต้นซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีควบคุมมีความคิดที่บอกเป็นนัยว่า กฎการแสดงออกทางอารมณ์เป็นเป้าหมายรอง (หรือเป้าหมายย่อย) ในลำดับชั้นของเป้าหมาย.

ลำดับชั้นเป้าหมายในการทำงาน

ลำดับชั้นเป้าหมายส่วนบุคคล



ภาพที่ 3 แบบแผนกฎการแสดงอารมณ์ทางบวกว่าเข้ากับลำดับชั้นเป้าหมายส่วนตัว และลำดับชั้นเป้าหมายงานของบุคคลอย่างไร
ที่มา: James and Robin (2003)

เส้นทึบ แสดงความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างการบรรลุเป้าหมาย 2 ประการ และเส้นประ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการบรรลุเป้าหมาย 2 ประการซึ่งอาจเป็นบวกหรือลบก็ได้ขึ้นอยู่กับ เหตุการณ์

ด้านซ้ายของภาพคือกฎการแสดงออกอารมณ์ทางบวกซึ่งเป็นเหมือนกับเป้าหมายใน ระดับที่ต่ำกว่าในลำดับชั้นเป้าหมายของงานติดกับด้านบนของกฎการแสดงออกทางอารมณ์คือ เป้าหมายในการสร้างอารมณ์ทางบวกในบุคคลอื่น ซึ่งอาจเกิดขึ้นโดยผ่านกระบวนการติดต่อทาง อารมณ์โดยการแสดงออกทางอารมณ์จะแพร่กระจายอารมณ์ไปสู่ผู้อื่นที่อยู่ใกล้เคียง ในทางกลับ กันการชักจูงอารมณ์ของผู้อื่นก็ถูกมุ่งหมายให้มีส่วนช่วยให้บรรลุเป้าหมายในระดับที่สูงกว่าซึ่ง สัมพันธ์กับการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีดังนั้นกฎการแสดงออกเป็นเป้าหมายในลำดับที่ต่ำกว่าซึ่ง จะช่วยทำหน้าที่ในส่วนของการปฏิบัติงานลำดับชั้นด้านล่างของกฎการแสดงออกทางอารมณ์เผย ให้เห็นเป้าหมายย่อยที่เน้นไปทางด้านพฤติกรรมมากขึ้น เช่น การสบตา การยิ้ม และการพูดด้วย น้ำเสียงที่เป็นมิตร

ทางด้านขวาของภาพที่ 3 การแสดงออกทางอารมณ์อาจแสดงบทบาทในลำดับชั้นเป้าหมายส่วนบุคคล เนื่องจากอารมณ์สามารถสะท้อนลักษณะส่วนตัวอันเป็นคุณค่าส่วนบุคคล สิ่งที่ บุคคลแสดงในสังคมอาจมีความสำคัญต่อเขา ตัวอย่างเช่น บั๊จเจกซนที่ถือว่าการแสดงอารมณ์ ตามที่เป็นจริงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งก็จะพยายามแสดงอารมณ์ที่แท้จริงของตนออกมาโดยไม่เสแสร้งในบางสถานการณ์เป้าหมายส่วนบุคคลและเป้าหมายของงานก็สามารถมาบรรจบกันได้โดย ผ่านการแสดงออกทางด้านอารมณ์ที่เหมือนกัน (เช่น อารมณ์ความรู้สึกเข้ากันได้กับกฎการแสดง ออก) อย่างไรก็ตามในสถานการณ์อื่นๆการบรรลุเป้าหมายในลำดับชั้นหนึ่งอาจเกิดขึ้นได้โดยใช้ เป้าหมายในอีกลำดับชั้นหนึ่ง ตัวอย่างเช่น คนที่มีอารมณ์เป็นลบจะไม่สามารถแสดงอารมณ์บวก (กฎการแสดงออก) แต่จะแสดงอารมณ์ตามที่ตนรู้สึก บุคคลอาจจะต้องเลือกระหว่างระดับอารมณ์ ความรู้สึกและแสรังแสดงอารมณ์ที่ควรแสดงออกมาหรือแสดงอารมณ์ความรู้สึกออกมาโดยไม่ ต้องสนใจกฎการแสดงออกทางอารมณ์

เส้นประใน ภาพที่ 3 แสดงความไม่ลงรอยที่อาจเกิดขึ้นได้ระหว่างเป้าหมายในแต่ละ ลำดับชั้น

มาตรฐานของการแสดงอารมณ์: กฎการแสดงอารมณ์

กฎการแสดงออกทางอารมณ์เป็นตัวแทนของเป้าหมายงานในระดับที่ต่ำกว่า ซึ่งปัจเจกชนพยายามที่จะบรรลุเป้าหมายนั้นให้ได้ กฎการแสดงออกทางอารมณ์ทำให้ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเป็นไปอย่างราบรื่นเพื่อให้วัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานในระดับที่สูงกว่าสัมฤทธิ์ผล

อย่างไรก็ตามการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความเข้าใจกฎการแสดงออกสามารถเปลี่ยนแปลงได้และได้รับอิทธิพลจากหลายปัจจัยรวมทั้งบรรทัดฐานทางด้านอาชีพการงาน ชื่อเรียกร้องจากการงาน ข้อมูลทางสังคมในที่ทำงาน ความแตกต่างของบุคลิกลักษณะในแต่ละบุคคล และแนวทางในการอธิบายการดำเนินการของสถานการณ์เฉพาะ เพื่อให้อิทธิพลเหล่านี้มีศักยภาพองค์การที่ต้องการให้พนักงานแสดงอารมณ์ที่เกี่ยวกับงานจำเป็นต้องระบุอารมณ์ที่ต้องการให้แสดงอย่างชัดเจน

ถ้ากฎการแสดงออกทางอารมณ์กว้างไปหรือคลุมเครือเกินไป การแสดงอารมณ์ที่แตกต่างหลากหลายกันไปอาจเป็นเรื่องที่เหมาะสม ซึ่งเป็นผลให้การแสดงออกทางอารมณ์มีความแปรเปลี่ยนไปได้มากมาย ข้อกำหนดการแสดงออกที่เฉพาะเจาะจงทำให้มาตรฐานชัดเจนขึ้น และมีความเป็นไปได้มากขึ้นที่พนักงานจะแสดงอารมณ์ที่องค์การต้องการและปฏิบัติงานได้ดีขึ้นในที่สุด ความคิดนี้สะท้อนถึงผลการสืบค้น(Finding) ในวรรณกรรมการวางเป้าหมายว่าเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงมีประสิทธิภาพมากกว่าเป้าหมายทั่วไป

James and Robin (2003) ได้สรุปข้อคิด/ข้อเสนอแนะของทฤษฎีควบคุมของอารมณ์ขณะทำงาน ไว้ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะที่ 1: ข้อกำหนดการแสดงออกเฉพาะเจาะจง นำไปสู่ความชัดเจนในการแสดงออกทางอารมณ์น้อยกว่าและปฏิบัติงานได้ดีกว่ากฎการแสดงออกทั่วไป

แม้ว่ากฎการแสดงออกทางอารมณ์แบบเฉพาะเจาะจง จะเป็นประโยชน์กับการปฏิบัติงานแต่อาจมีผลกระทบทางลบกับบุคคล เพราะต้องคอยระงับ/บังคับการแสดงอารมณ์ เพราะความชัดเจนมักจะมากับกฎการแสดงออกเฉพาะมากกว่ากฎการแสดงออกทั่วไป การ

ปฏิบัติตามกฎการแสดงออกเฉพาะจะใช้ความพยายามมากกว่าและต้องคอยตรวจตราการแสดงอารมณ์อย่างใกล้ชิดกว่า การต้องคอยสังเกตตรวจตราการแสดงอารมณ์เพิ่มขึ้นทำให้เกิดความเหนื่อยล้าและไม่พึงพอใจสูง อีกนัยหนึ่งการที่ต้องทำตามกฎการแสดงออกทางอารมณ์มากๆ อาจทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ว่าพวกเขาไม่สามารถเป็นตัวของตัวเองหรือไม่สามารถตอบสนองสถานการณ์ได้อย่างเป็นธรรมชาติ การถูกควบคุมในเรื่องของการแสดงอารมณ์ขณะทำงานจากองค์กร อาจทำให้แรงจูงใจภายในในการทำงานลดลง มีข้อควรระวังข้อหนึ่งว่าถ้าอารมณ์ที่รู้สึกอย่างเป็นธรรมชาติของบุคคลเข้ากันได้กับกฎการแสดงออกโดยไม่ต้องใช้ความพยายามเป็นพิเศษ ความพึงพอใจจะลดลงหรือความรู้สึกว่าถูกควบคุมจะเกิดขึ้นโดยไม่คำนึงถึงกฎการแสดงออกที่เฉพาะเจาะจง อย่างไรก็ตามกฎการแสดงออกที่เฉพาะเจาะจงมากๆ จะก่อให้เกิดผลลบกับบุคคลมากกว่ากฎการแสดงออกทั่วไป

ข้อเสนอแนะที่ 2: ข้อกำหนดการแสดงออกที่เฉพาะเจาะจงทำให้เกิดแรงจูงใจภายในและความพึงพอใจในงานต่ำและทำให้เกิดความเหนื่อยล้า (Burnout) สูง

การนำมาใช้และรักษาไว้ซึ่งกฎการแสดงออกขององค์กร (Adoption And Maintenance of Organizational Display Rules) มีปัจจัยสนับสนุนให้มีการนำเอากฎการแสดงออกทางอารมณ์มาใช้ อาจแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทกว้างๆคือ ปัจจัยที่มีผลกระทบกับคุณค่าหรือความสำคัญของการแสดงออกทางอารมณ์ (เช่น Valence) และปัจจัยที่มีผลกระทบกับความคาดหวังให้การแสดงอารมณ์ประสบความสำเร็จ (เช่น ความคาดหวัง)

องค์ประกอบของการแสดงออกทางอารมณ์ (Valence of Displaying An Emotion) องค์ประกอบของกฎการแสดงออกทางอารมณ์ถูกกำหนดโดยความสัมพันธ์ของการแสดงอารมณ์กับเป้าหมายที่สูงกว่าในลำดับขั้นเป้าหมาย ถ้าการบรรลุเป้าหมายที่มีคุณค่าในลำดับที่สูงกว่า (เช่น ทำยอด ขายได้เยอะ) ขึ้นอยู่กับการแสดงอารมณ์ ข้อกำหนดการแสดงออกทางอารมณ์ที่เกี่ยวข้องจะมีองค์ประกอบสูง (High Valence) ยิ่งไปกว่านั้น กฎการแสดงออกที่สัมพันธ์อย่างเป็นบวกกับการประสบความสำเร็จของเป้าหมายหลายๆเป้าหมายในลำดับที่สูงกว่าจะมีองค์ประกอบสูง (Have High Valence) เช่น ถ้าอารมณ์ร่าเริง สนุกสนาน มีผลกับยอดการขาย การทำให้ลูกค้าพึงพอใจ และการที่จะสามารถเลิกงานได้เร็วขึ้น การแสดงอารมณ์เช่นนี้จะมีคุณค่าอย่างมาก แต่ถ้าการแสดงอารมณ์ไม่สัมพันธ์กับเป้าหมายในระดับที่สูงกว่า เช่น ความพึงพอใจของลูกค้า กฎการ

แสดงออกทางอารมณ์ที่เกี่ยวข้องจะมีองค์ประกอบต่ำ ยิ่งกว่านั้นองค์ประกอบของกฎการแสดงออกทางอารมณ์อาจต่ำหรืออาจเป็นลบก็ได้ ถ้าหากว่าไม่สอดคล้องกับเป้าหมายที่มีคุณค่าในลำดับชั้นเป้าหมายส่วนตัวของบุคคลนั้น (เช่น แสดงอารมณ์ที่แท้จริงของตนออกมา)

ข้อเสนอแนะที่ 3: องค์ประกอบของกฎการแสดงออกทางอารมณ์เป็นหน้าที่ของความเข้มและทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างการแสดงอารมณ์และการบรรลุเป้าหมายในลำดับที่สูงกว่าในการทำงานและลำดับชั้นเป้าหมายส่วนตัว

ความคาดหวังในการแสดงออกทางอารมณ์ (Expectancy for Displaying An Emotion)

ความคาดหวังอ้างถึงว่าบุคคลมีความมั่นใจแค่ไหนในการแสดงอารมณ์ของเขาหรือเธอออกมา การตัดสินใจ/กำหนดความคาดหวังจะได้รับอิทธิพลจากความยากในการแสดงอารมณ์ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางสถานการณ์ ปัจจัยทางสถานการณ์มีอิทธิพลต่อความยากในการแสดงอารมณ์รวมทั้งความถี่และระยะเวลาในการมีปฏิสัมพันธ์ และยังรวมถึงความแรง (ความเข้มข้น) และความหลากหลายของอารมณ์ที่ถูกแสดงเมื่อปัจจัยเหล่านี้มีมากขึ้น จึงต้องใช้ความพยายามเพิ่มขึ้นเพื่อปฏิบัติการและตรวจสอบความเหมาะสมในการแสดงอารมณ์ของบุคคล ตัวอย่างเช่น บุคคลที่ต้องปฏิบัติตามกฎการแสดงออกทางอารมณ์บ่อยๆหรือในระยะเวลาอันยาวนานอาจมีความคาดหวังต่อความสำเร็จต่ำ

อารมณ์ที่รู้สึกอาจมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ/กำหนดความคาดหวังของบุคคลในการปฏิบัติตามกฎการแสดงออกทางอารมณ์ บุคคลที่มีแนวโน้มว่าอารมณ์เข้ากันได้กับข้อกำหนดในการแสดงออกทางอารมณ์จะมีความคาดหวังในการแสดงอารมณ์สูงกว่าคนที่อารมณ์แตกต่างกัน จากกฎการแสดงออกทางอารมณ์ในสาระสำคัญของระดับของความลงตัวกันระหว่างอารมณ์ที่รู้สึกและข้อกำหนดในกฎการแสดงออกทางอารมณ์จะเป็นตัววัด/กำหนดว่าจะต้องใช้ความพยายามและความใส่ใจมากเพียงไรในการแสดงอารมณ์ทำยสุด ในกิจกรรมส่วนใหญ่คนสามารถที่จะมีทักษะในการแสดงอารมณ์ได้จากการฝึกฝน ดังนั้นประสบการณ์ในการปฏิบัติได้ตามกฎการแสดงออกทางอารมณ์จะทำให้เกิดความมั่นใจมากขึ้นว่าเราสามารถแสดงอารมณ์ที่จำเป็นต้องแสดงได้

ข้อเสนอแนะที่ 4: ความคาดหวังที่เกี่ยวข้องกับกฎการแสดงออกทางอารมณ์มีความสัมพันธ์อย่างเป็นลบกับข้อเรียกร้องจากสถานการณ์ (เช่น ความถี่ ระยะเวลา ความแรง (ความ

เข้ม) และความหลากหลายของอารมณ์ที่ถูกแสดงออกมา) มีความสัมพันธ์อย่างเป็นบวกกับความลงตัวของอารมณ์กับกฎการแสดงออกทางอารมณ์และสัมพันธ์อย่างเป็นบวกกับประสิทธิภาพของบุคคลในการแสดงอารมณ์

ตามหลักทฤษฎีความคาดหวังเหล่านี้และองค์ประกอบการตัดสินใจ (Valence judgement) จะรวมกันเป็นทวิคูณและเป็นตัวขับเคลื่อนแรงจูงใจของบุคคล(แรงจูงใจ)ในการแสดงอารมณ์ เมื่อทั้งความเชื่อ ความคาดหวังและองค์ประกอบมีสูง แรงจูงใจของบุคคล(แรงจูงใจ)ก็จะสูง แต่หากอย่างใดอย่างหนึ่งหรือทั้งสองอย่างต่ำ เช่น เป็นศูนย์แรงจูงใจของบุคคล(แรงจูงใจ)ก็จะต่ำด้วย ตัวอย่างเช่นคนที่รู้สึกมีความสุขโดยเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นอย่างเป็นธรรมชาติอาจมีความคาดหวังสูงที่จะแสดงอารมณ์ในทางบวกได้อย่างประสบความสำเร็จ แต่อาจมีองค์ประกอบต่ำในการทำเช่นนั้นเพราะเขาหรือเธอไม่เชื่อว่าการแสดงอารมณ์บวกสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ดังนั้นแรงขับทางด้านแรงจูงใจทั้งปวงในการแสดงจะต่ำ

ตามทฤษฎีความคาดหวัง บุคคลจะเปรียบเทียบแรงจูงใจ สำหรับกฎการแสดงออกกับแรงจูงใจ สำหรับมาตรฐานการแสดงอื่นๆ (เช่น แสดงความรู้สึกที่แท้ จริงของเราออกมา) และจะรับเอาด้านที่มีแรงจูงใจสูงที่สุดมา การเปรียบเทียบค่าของแรงจูงใจนี้ถูกกระทำอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากความเชื่อองค์ประกอบและความคาดหวังสามารถเปลี่ยนได้เมื่อเวลาผ่านไป ตัวอย่างเช่น พนักงานที่มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าที่หยาบคายอาจมีความคาดหวังลดลงในการที่จะแสดงอารมณ์บวก ถ้าในเวลาใดก็ตามที่แรงจูงใจ สำหรับกฎการแสดงออกทางอารมณ์ลดลงต่ำกว่ามาตรฐานการแสดงออกอีกอันหนึ่ง คนนั้นก็ละทิ้งกฎการแสดงออกทางอารมณ์และรับเอามาตรฐานที่มีแรงจูงใจสูงที่สุดมา ซึ่งหมายความว่าถ้าองค์การต้องการให้พนักงานแสดงอารมณ์เฉพาะ (Particular Emotions) องค์การควรจะต้องทำให้คุณค่าในการทำเช่นนั้น (Display Particular Emotions) ชัดเจน (เช่น ให้รางวัลเนื่องมาจากการแสดงอารมณ์) และทำให้พนักงานเชื่อว่าพวกเขาทำได้ (เช่น ให้การฝึกอบรมการแสดงอารมณ์ ออกแบบงานเพื่อให้การแสดงอารมณ์ทำได้ง่ายขึ้น)

ข้อเสนอแนะที่ 5: การตัดสินใจที่จะใช้หรือไม่ใช้กฎการแสดงออกทางอารมณ์เป็นหน้าที่ของการเปรียบเทียบระหว่างแรงจูงใจในการแสดงออกตามกฎการแสดงออกทางอารมณ์กับแรงจูงใจในการแสดงออกมาตรฐานการแสดงอื่นๆ (เช่น แสดงอารมณ์ที่รู้สึก) ถ้าแรงจูงใจในการแสดง

ออกตามกฎการแสดงออกทางอารมณ์ต่ำกว่าแรงจูงใจในการแสดงออกตามมาตรฐานการแสดงออกอีกอันหนึ่งความพยายามในการแสดงอารมณ์ที่ต้องการให้แสดงออกนั้นจะถูกละทิ้งไป

Lord et al. (2003) ได้วิเคราะห์ตามหลักทฤษฎีว่ากระบวนการตัดสินใจที่ถูกสันนิษฐานโดยทฤษฎีความคาดหวังสามารถเกิดขึ้นในรูปแบบการเชื่อมโยง (Connectionist Model) ของกระบวนการจัดการข้อมูลมนุษย์ที่รวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง Lord et al. (2003) ได้แย้งว่าเมื่อคนมีประสบการณ์ในด้านหนึ่งมาก ข้อมูลองค์ประกอบและความคาดหวังสามารถถูกนำมาแสดง นำเสนอในฐานะเป็นน้ำหนักเชื่อมโยงสัมพันธ์ในเครือข่ายทางประสาท (Neural Networks) ความสามารถในการดำเนินการจัดการเกี่ยวกับการกระจายที่เท่าเทียมกันของเครือข่ายติดต่อสัมพันธ์ (Connectionist Networks) ยอมให้คนเข้าไปและใช้ข้อมูลนี้เพื่อทำการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วโดยแทบไม่รู้ตัวเพราะคนมีประสบการณ์มากมายกับอารมณ์ และการแสดงอารมณ์ของตนเองเป็นไปได้อย่างรวดเร็วการติดต่อเชื่อมโยงทำการดำเนินงานเมื่อบุคคลทำการตัดสินใจที่สัมพันธ์กับการแสดงอารมณ์ นั่นก็คือการประเมินความคาดหวังและองค์ประกอบที่ได้อธิบายไว้ข้างต้นและทำการตัดสินใจที่จะยอมรับ (และฝันไม่ทำตาม) กฎการแสดงออกทางอารมณ์อาจเกิดขึ้นได้เร็วแทบไม่รู้ตัว

การป้อนเข้า: การรับรู้การแสดงออกทางอารมณ์ (Input: Perceptions of Emotional Displays) ในทฤษฎีควบคุม การป้อนเข้าไปในระบบคือความเข้าใจของบุคคลต่อการแสดงออกทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นในขณะปัจจุบันของเขาหรือเธอ อิทธิพลที่เห็นได้ชัดเจนอย่างหนึ่งต่อความรู้สึกการป้อนเข้า (Input Perception) คือธรรมชาติแท้จริงของการแสดงอารมณ์ของพนักงาน การแสดงอารมณ์ที่แท้จริงเป็นผลมาจากสิ่งที่มีกระทบที่รู้สึกได้ของบุคคลและกลยุทธ์การบังคับอารมณ์ใดๆที่เคยนำมาใช้ ถึงแม้ว่าความหลากหลายของปัจจัยทางด้านบุคคลและสถานการณ์สามารถมีอิทธิพลต่อความรู้สึกของบุคคล แต่เหตุการณ์ที่มีกระทบในที่ทำงาน มีความเกี่ยวข้องกันเป็นพิเศษกับการอธิบายที่นำเสนอเนื่องจากปัจจัยเหล่านั้นสามารถดึงเอาปฏิกิริยาทางด้านอารมณ์ออกมาอย่างเป็นธรรมชาติ เหตุการณ์ที่มีกระทบอ้างถึงเหตุการณ์/สิ่งที่เกิดขึ้นในที่ทำงานซึ่งมีผลกระทบกับอารมณ์ของคน ตัวอย่างเช่น การดูถูกจากเพื่อนร่วมงานอาจทำให้เกิดความรู้สึกในทางลบ และทำให้แสดงความโกรธออกมาอย่างเป็นธรรมชาติซึ่งตรงกับกฎการแสดงออกทางอารมณ์

ในแง่ของทฤษฎีควบคุมเหตุการณ์ที่กระทบกระเทือนเปรียบเสมือนความยุ่งเหยิง วุ่นวายในสิ่งแวดล้อมซึ่งมีผลกระทบโดยตรงกับการแสดงอารมณ์และมูลค่าของการนำเข้า (The Value of Input) (เช่นความเข้าใจของการแสดงอารมณ์ รูปภาพที่ 2)

ขนาด/ระดับของเหตุการณ์ที่กระทบกระเทือนมีผลกระทบต่อการแสดงออกทางอารมณ์ของบุคคลนั้นแค่นั้นขึ้นอยู่กับว่าเหตุการณ์นั้นได้ถูกคาดหวังไว้หรือไม่ เหตุการณ์กระทบกระเทือนที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิดมาก่อน อาจดึงเอาการแสดงอารมณ์อย่างเป็นธรรมชาติและอารมณ์รุนแรงออกมาซึ่งอาจจะตรงหรือไม่ตรงกับกฎการแสดงออกทางอารมณ์ก็ได้ ในทางตรงกันข้ามเหตุการณ์ที่มากกระทบโดยไม่ได้คาดคิด สามารถมีปฏิกิริยาได้ตอบกับกลยุทธการบังคับอารมณ์ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการจัดการแสดงอารมณ์ที่ไม่เหมาะสมหรือป้องกันไม่ให้อารมณ์เหล่านี้เกิดขึ้นตั้งแต่ในตอนแรก หมายความว่าเหตุการณ์ที่มากกระทบกระเทือนโดยไม่คาดคิดอาจเป็นผลให้รู้สึกถึงความขัดแย้งระหว่างกฎการแสดงออกทางอารมณ์และมีการแสดงออกได้มากขึ้นกว่า เหตุการณ์ที่มากกระทบที่ได้คาดคิดไว้ก่อน

ข้อเสนอแนะที่ 6: เหตุการณ์ที่มากกระทบกระเทือนโดยไม่คาดคิดมีผลให้การรับรู้ถึงความขัดแย้งได้มากกว่าเหตุการณ์กระทบกระเทือนที่คาดคิดไว้ล่วงหน้า

ความขัดแย้งกันของการค้นพบและปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้น (Discrepancy Detection and Response) หลังจากบุคคลรับรู้/เข้าใจการแสดงอารมณ์ของตนเอง ความเข้าใจเหล่านี้จะถูกจับคู่กับกฎการแสดงออกในตัวเปรียบเทียบเพื่อตรวจหาความขัดแย้ง ถ้าการเปรียบเทียบไม่มีความขัดแย้ง บุคคลก็จะยังคงแสดงอารมณ์ในขณะปัจจุบันของตนออกมา ถ้าตรวจพบความขัดแย้งบุคคลจะพยายามลดความขัดแย้ง ดังที่ได้กล่าวถึงไว้ในตอนแรกในสถานการณ์ส่วนใหญ่ กระบวนการเปรียบเทียบนี้จะไปโดยอัตโนมัติและไม่ต้องใช้ความพยายาม แต่อาจจะทำโดยรู้สึกตัวและจงใจในบางสถานการณ์/บางกรณี (เช่น ความขัดแย้งมีมาก) ยิ่งกว่านั้นกระบวนการตรวจสอบความขัดแย้งนี้ทำงานอย่างต่อเนื่องเพราะปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีคุณสมบัติที่ไม่หยุดนิ่งและพัฒนาไปได้เรื่อยๆ ซึ่งทำให้ความขัดแย้งสามารถเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น ถึงแม้ว่าปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าจะดำเนินไปด้วยดีแต่พนักงานขายจะต้องตรวจสอบการแสดงอารมณ์ของตนอย่างสม่ำเสมอตรงกับทฤษฎีควบคุม

ถ้าในการเปรียบเทียบของกฎการแสดงออกกับการแสดงอารมณ์มีความขัดแย้ง บุคคลสามารถที่จะพยายามลดความขัดแย้งโดยอาจจะเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรม (เช่น ใช้กลยุทธ์การบังคับอารมณ์หรือเปลี่ยนแปลงการรับรู้ (Cognitive Change) (เช่น เปลี่ยนมาตรฐานการแสดงออก) ในตอนแรกบุคคลจะใช้กลยุทธ์การบังคับอารมณ์เพื่อพยายามที่จะปรับพฤติกรรมให้เป็นแนวเดียวกับกฎการแสดงออกทางอารมณ์

อย่างไรก็ตามถ้าความพยายามในการที่จะแสดงอารมณ์ไม่ประสบความสำเร็จ เกิดขึ้นซ้ำแล้วซ้ำเล่า กฎการแสดงจะถูกละทิ้งและมาตรฐานการแสดงออกที่แตกต่างจะถูกนำมาแทนที่ การเปลี่ยนแปลงการรับรู้ (Cognitive Change) อาจขจัดความขัดแย้ง (เช่น พฤติกรรมและมาตรฐานไม่มีความแตกต่างกันอีกต่อไป) แต่อาจมีผลให้ความขัดแย้งอยู่ในระดับที่สูงกว่าในลำดับขั้น (เช่น การปฏิบัติหน้าที่การงานของคน) ซึ่งสามารถทำให้เกิดความเสียหายใหญ่หลวง (เช่น ถูกไล่ออกจากงาน)

ดังนั้นจึงมีการคาดหวังว่าความขัดแย้งจะถูกทำให้ลดลงได้บ่อยขึ้นโดยการเปลี่ยนแปลงการแสดงอารมณ์มากกว่าการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการแสดง เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมถูกคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นได้บ่อยกว่าการเปลี่ยนแปลงการรับรู้ (Cognitive Change) วิธีลดความขัดแย้งนี้จะถูกนำมาอภิปรายต่อไปอย่างละเอียด

ข้อเสนอแนะที่ 7: ถ้าไม่พบความขัดแย้งในการเปรียบเทียบของการแสดงอารมณ์ที่รับรู้/เข้าใจได้กับกฎการแสดงออกจะไม่มีเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น ถ้าตรวจพบความขัดแย้งในการเปรียบเทียบนี้การเปลี่ยนแปลงการรับรู้ (Cognitive) และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจะถูกนำมาใช้ลดความขัดแย้ง

ข้อเสนอแนะที่ 8: ในตอนแรกการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรม(เช่นเปลี่ยนแปลงการแสดงอารมณ์โดยใช้กลยุทธ์การบังคับอารมณ์) จะทำปฏิกิริยาโต้ตอบกับความขัดแย้ง ถ้าความพยายามซ้ำๆที่จะลดความขัดแย้งโดยการใช้อารมณ์บังคับอารมณ์ไม่ประสบความสำเร็จ การเปลี่ยนแปลงการรับรู้ (Cognitive Change) (เช่น แทนที่กฎการแสดงออกด้วยมาตรฐานการแสดงอารมณ์ที่แตกต่าง) อาจเกิดขึ้น

ผลทางด้านพฤติกรรม: กลยุทธ์การบังคับอารมณ์ (Behavioral Output: Emotional Regulation Strategies) วัตถุประสงค์ของกลยุทธ์การบังคับอารมณ์ก็เพื่อที่จะนำการรับรู้/ความเข้าใจของการแสดงอารมณ์ในอนาคตมาอยู่ในแนวเดียวกันกับกฎการแสดงออกทางอารมณ์ที่มีการอธิบายถกเถียงเรื่อง กลยุทธ์การบังคับอารมณ์กันอย่างกว้างขวาง ได้แก่

1. การจัดการความรู้สึกเพื่อที่จะแสดงอารมณ์ที่ต้องการออกมาอย่างเป็นธรรมชาติ
2. การส่งเสริมการแสดงความรู้สึก
3. เสริมสร้างแสดงอารมณ์ที่เราต้องการให้แสดงออกมา
4. ระวังยับยั้งอารมณ์ความรู้สึกของตนเอง

เมื่อความขัดแย้งระหว่างการแสดงอารมณ์และกฎการแสดงออกถูกตรวจพบและบุคคลไม่ได้ละทิ้งกฎการแสดงออกทางอารมณ์ กลยุทธ์การแสดงอารมณ์ที่ถูกนำมาใช้อาจขึ้นอยู่กับว่าความขัดแย้งได้ถูกคาดการณ์ว่าจะเกิดขึ้นมาก่อนหรือไม่ เมื่อความขัดแย้งไม่ได้ถูกคาดหวัง (เช่น เหตุการณ์ที่มากระทบทำให้เกิดปฏิกิริยาทางอารมณ์ที่รุนแรงแตกต่างจากกฎการแสดงออก) บุคคลนั้นอาจสามารถกระทำได้เพียงฉิวเฉียด/ตื่นๆ (Hochschild, 1983) โดยการปกปิดความรู้สึกที่แท้จริงและเสริมสร้างแสดงอารมณ์ที่เราต้องการให้แสดงออกมา

การแสดงออกที่สังเกตได้จากภายนอก (Surface acting) คล้ายกับการบังคับอารมณ์โดยเน้นที่ปฏิกิริยาโต้ตอบซึ่งเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงปฏิกิริยาโต้ตอบและไม่รู้สึกถึงอารมณ์ที่เกิดขึ้น อย่างไรก็ตามเมื่อความขัดแย้งถูกคาดหวังไว้ก่อนบุคคลจะใช้กลยุทธ์การบังคับอารมณ์ในลักษณะที่วางแผนการกระทำไว้ล่วงหน้าเพื่อลดหรือป้องกันความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้น

Ashforth and Humphrey (1993) ได้แย้งว่าปฏิกิริยาที่ซ้ำๆกันในการแสดงอารมณ์อาจพัฒนาไปเป็นพฤติกรรมที่เหมือนบทบาทในละครโดยไม่ต้องใช้ความพยายามใดๆ ดังนั้นเมื่อบุคคลพบสัญญาณเตือนว่าจำเป็นต้องแสดงอารมณ์เฉพาะขึ้นมาหรือเธอสามารถมีปฏิกิริยาโต้ตอบด้วยการแสดงที่เหมาะสมโดยอัตโนมัติเป็นผลให้ไม่รู้สึกถึงความขัดแย้ง การแสดงอารมณ์

ตามบทบาทที่กำหนด (Scripted Emotional Display) อาจถูกพิจารณาว่าเป็นการแสดงแบบที่สังเกตได้จากภายนอก (A Type of Surface Acting) เพราะไม่ได้เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงความรู้สึกของคนเรา มีจุดที่ควรสังเกตว่าการใช้การแสดงอารมณ์ตามบทโดยไม่ได้สนใจข้อมูลบริบทแวดล้อมอาจเป็นสาเหตุให้บุคคลถูกเข้าใจว่าขาดความจริงใจ ซึ่งอาจทำให้เกิดผลลบต่อการทำงาน

บุคคลอาจใช้การแสดงออกแบบลึก (Deep Acting) หรือการบังคับการแสดงอารมณ์โดยเน้นไปที่สิ่งที่เกิดขึ้นก่อนหน้านี้ (Antecedent – Focused) โดยการพยายามเปลี่ยนความรู้สึกที่แท้จริงของตนเพื่อที่จะแสดงอารมณ์ที่เหมาะสมออกมาอย่างเป็นธรรมชาติ กลยุทธ์การแสดงออกแบบลึก (Deep Acting) อาจถูกนำไปใช้ในการคาดหวังเพื่อป้องกันความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น ตัวอย่างเช่น บุคคลที่คิดว่าตนจะประสบปัญหาความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานก็อาจจะพยายามสุขุมเยือกเย็นและแสดงอารมณ์บวกในระหว่างการมีปฏิสัมพันธ์ก่อนการประชุม บุคคลอาจพยายามเปลี่ยนความรู้สึกของตนโดยการออกกำลังกาย คลายเครียด เพื่อสร้างความรู้สึกสงบเยือกเย็นหรือการนึกเห็นภาพเหตุการณ์อารมณ์บวกต่างๆ เพื่อที่จะสร้างอารมณ์บวกอย่างเป็นธรรมชาติ

การใช้กลยุทธ์การบังคับอารมณ์ก่อนที่ความขัดแย้งจะถูกตรวจพบแนะนำกลไก / วิธีการป้อน/ใส่ล่วงหน้า (A Feedforward Mechanism) ในแง่ของทฤษฎีควบคุมกลไกการป้อนล่วงหน้าเกี่ยวข้องกับการประมาณผลที่ออกมาครั้งแรกก่อนที่ความรู้สึกถึงความขัดแย้งมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะป้องกันความขัดแย้งไม่ให้เกิดขึ้นตั้งแต่ในตอนแรก

ข้อเสนอแนะที่ 9: การแสดงอารมณ์ตามบทถูกนำมาใช้เพื่อลดความขัดแย้งอย่างรวดเร็วในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นบ่อยๆ

ข้อเสนอแนะที่ 10: เมื่อความจำเป็นในการแสดงอารมณ์ถูกคาดหวังบุคคลสามารถควบคุมการแสดงอารมณ์ของตนในลักษณะของการป้อนล่วงหน้า (Feedforward Fashion) โดยที่กลยุทธ์การบังคับอารมณ์ถูกนำมาใช้ก่อนที่ จะพบความขัดแย้ง

ผลลัพธ์ของกระบวนการอารมณ์ขณะทำงาน(Outcomes of the Emotional Labor Process)

การวิจัยอารมณ์ขณะทำงานส่วนใหญ่มีจุดประสงค์เพื่อที่จะทำความเข้าใจผลกระทบของอารมณ์ขณะทำงานต่อคนและองค์กร กล่าวโดยทั่วไปผลการวิจัยบอกว่าอารมณ์ขณะทำงานเป็นประโยชน์กับองค์กรเพราะบุคคลปฏิบัติได้ตามข้อกำหนดของงานแต่อาจเป็นผลร้ายต่อบุคคลเนื่องจากข้อบังคับ/ข้อกำหนดนั้นอาจก่อให้เกิดความเหนื่อยล้า (Burnout) และความไม่พึงพอใจมีเพิ่มมากขึ้น (Hochschild, 1983)

ในแง่ของทฤษฎีควบคุม การปฏิบัติงานได้ประโยชน์เพราะเป้าหมายในระดับที่ต่ำกว่าของอารมณ์ขณะทำงานที่ต้องการอย่างเป็นระบบระเบียบบรรลุผลสำเร็จ ดังนั้นการปฏิบัติงานจะสัมพันธ์ในทางลบกับขนาดและระยะเวลาของความขัดแย้งระหว่างการแสดงอารมณ์และกฎการแสดงความคิดที่ว่า การแสดงอารมณ์ที่ต้องการอย่างเป็นระบบระเบียบเป็นประโยชน์กับการปฏิบัติงานได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในวรรณกรรมการใช้อารมณ์ขณะทำงาน (Grandey, 2000)

ในทางตรงกันข้ามมีการโต้เถียงกันอยู่บ้างว่าอารมณ์ขณะทำงานมีผลกระทบทางลบหรือทางบวกกับบุคคลหรือไม่ (Ashforth and Humphrey, 1993 และ Wharton, 1993) Jame and Robin (2003) ได้โต้แย้งว่าผลกระทบของอารมณ์ขณะทำงานขึ้นอยู่กับความสอดคล้องต้องกันของการแสดงอารมณ์ของบุคคลกับเป้าหมายในลำดับขั้นเป้าหมายส่วนตัวของคนเหล่านั้น (ดูภาพที่ 3)

บุคคลที่แสดงอารมณ์สอดคล้องต้องกันกับเป้าหมายในลำดับขั้นเป้าหมายส่วนตัวจะมีความรู้สึกจริงๆหรือมีความรู้สึกที่แท้จริงและจะได้รับประโยชน์จากงาน (Wharton, 1993) อย่างไรก็ตามถ้าบุคคลจะแสดงอารมณ์ซึ่งก่อให้เกิดความขัดแย้งในลำดับขั้นเป้าหมายส่วนตัว (Personal Goal Hierarchy) เขาหรือเธออาจประสบกับความไม่พึงพอใจและถ้าความขัดแย้งคงอยู่เป็นระยะเวลานานก็จะเกิดความเหนื่อยล้า (Burnout) ถ้าบุคคลให้คุณค่ากับการแสดงอารมณ์แต่ไม่สามารถแสดงอารมณ์ได้เนื่องจากขัดแย้งกับลักษณะงานที่คาดหวัง (Conflict With Work Expectations) อาจทำให้เกิดความรู้สึกขัดแย้งและไม่พึงพอใจอันที่จริงแล้ว มูลเหตุของผลกระทบในทางลบของอารมณ์ขณะทำงานอาจมาจากความขัดแย้งที่มีมากหรือยาวนานระหว่างการแสดงอารมณ์และอารมณ์ที่รู้สึก

ข้อเสนอแนะที่ 11: ขนาดและระยะเวลาของความขัดแย้งระหว่างการแสดงอารมณ์และข้อกำหนดการแสดงออกสัมพันธ์กันอย่างเป็นลบกับการปฏิบัติงานหรือการทำงาน

ข้อเสนอแนะที่ 12: ขนาดและระยะเวลาของความขัดแย้งระหว่างการแสดงอารมณ์ และอารมณ์สัมพันธ์กันอย่างเป็นลบกับความพึงพอใจในงานและสัมพันธ์กันอย่างเป็นบวกกับความเหนื่อยล้า (Burnout)

ประโยชน์ของแนวคิดอารมณ์ขณะทำงาน

ประการแรกการใช้ทฤษฎีควบคุมอารมณ์ในฐานะเป็นโครงร่าง/กรอบแนวคิดในการจัดการ/จัดระบบระเบียบ (Jame and Robin, 2003) อารมณ์ขณะทำงานทำให้มีการยอมรับกันอย่างกว้างขวางถึงโครงสร้างตามหลักทฤษฎีในการอธิบายวิธีการ/แบบแผนที่เป็นเหตุเป็นผลที่เกี่ยวข้องอารมณ์ขณะทำงานรูปแบบอื่นๆตั้งสมมุติฐานความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอารมณ์ขณะทำงานแต่โดยทั่วไปไม่ได้กล่าวถึงกลไก/วิธีการที่อยู่ภายใต้หรือที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์เหล่านี้อย่างชัดเจน ตัวอย่างเช่น รูปแบบของ Grandey (Grandey's model) (Grandey, 2002) อธิบายว่าความถี่ของการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า จะสัมพันธ์ในทางบวกกับการใช้กลยุทธ์อารมณ์ขณะทำงานรูปแบบที่ถูกลำ เสนอในบทความนี้ก็ได้ทำนายไว้เช่นกัน แต่ยังสามารถให้คำอธิบายถึงกลไกที่ซ่อนอยู่ซึ่งรับผิดชอบความสัมพันธ์นี้อีกด้วย (เช่น ขณะที่จำนวนของปฏิสัมพันธ์เพิ่มขึ้น จำนวนของความขัดแย้งที่รู้สึกได้ระหว่างกฎการแสดงออกและการแสดงจริงๆเพิ่มขึ้น เป็นผลให้จำนวนของความพยายามในการลดความขัดแย้งโดยใช้กลยุทธ์การบังคับอารมณ์มีมากขึ้น รูปแบบที่ถูกลำเสนอในบทความนี้อาจขยายความคิดเหล่านี้ออกไปโดยการโต้แย้งว่า ด้วยปฏิสัมพันธ์ที่ดี, การเชื่อมต่อน้ำหนักในความทรงจำระยะยาวซึ่งสัมพันธ์กับความเชื่อองค์ประกอบและความคาดหวังจะแข็งแรงและรวดเร็วขึ้น สามารถทำให้ความคิดกระบวนการตัดสินใจเร็วขึ้นเพื่อจะรองรับ/เป็นรากฐานการยอมรับกฎการแสดงอารมณ์ ตัวอย่างเหล่านี้แสดงให้เห็นว่ารูปแบบที่นำเสนอบทความนี้สามารถถูกนำมาใช้เพื่อก่อให้เกิดการทำนายใหม่ๆได้อย่างไรซึ่งสามารถที่จะถูกทดสอบในการวิจัยในอนาคตเกี่ยวกับอารมณ์ขณะทำงาน

ประการที่ 2 ตรงกันข้ามกับทฤษฎีที่คงที่กว่า (More Static Theory) อื่นๆของอารมณ์ขณะทำงาน รูปแบบที่ถูกลำเสนอในบทความนี้อธิบายว่าการแสดงอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานเปิดเผย/แสดงออกมาในเวลาที่เพิ่มมากขึ้น/เกินระยะเวลาหนึ่งได้อย่างไรและตัวแปรสามารถมีอิทธิพลซึ่ง

กันและกันทั้งสองฝ่ายได้อย่างไร ตัวอย่างเช่น การแสดงอารมณ์ของคนในเวลาหนึ่งจะมีผลกระทบไม่ว่าความขัดแย้งจะถูกรู้สึกได้หรือไม่ซึ่งจะกระทบความพยายามในการควบคุมอารมณ์ในเวลาต่อมาซึ่งจะมีผลกระทบกับการแสดงอารมณ์ในเวลาที่สอง การวิจัยส่วนใหญ่ของอารมณ์ขณะทำงานเป็นแบบคงที่ (Static), ใช้แค่หนึ่งเวลา (One-Time), เป็นการประเมินย้อนหลังถึงระดับที่เป็นลักษณะทั่วไปของตัวแปรอารมณ์ขณะทำงาน การประมาณ/คาดคะเนเหล่านี้สามารถทำให้เกิดความเข้าใจระดับของตัวแปรโดยเฉลี่ย แต่ละเลยความเปลี่ยนแปลงไม่คงที่แน่นอนที่มีความสำคัญภายในบุคคล รูปแบบที่เคลื่อนไหวไม่หยุดนิ่ง (The Dynamic Model) ที่ถูกนำเสนอในรายงานฉบับนี้ให้โครงร่าง/กรอบแนวคิดสำหรับการศึกษาความเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างอารมณ์ขณะทำงานทั้งภายในบุคคลและระหว่างบุคคล

ประโยชน์ประการที่ 3 ของรูปแบบนี้ก็คือ ได้รวมเอาทฤษฎีแรงจูงใจมาอธิบายว่า เมื่อไหร่ที่บุคคลจะใช้หรือละกฎการแสดงออกขององค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแนวความคิดทฤษฎีความคาดหวังถูกนำมาใช้เพื่ออธิบายปัจจัยที่มีอิทธิพลไม่ว่าบุคคลจะกระทำตามด้วยตนเองหรือได้รับแรงจูงใจให้ทำตามกฎการแสดงออกทางอารมณ์ตัวอย่างเช่นถ้าบุคคลเชื่อว่าตนสามารถแสดงอารมณ์ที่จำเป็นต้องแสดงและการกระทำเช่นนั้นจะมีผลในทางบวก บุคคลนั้นก็ได้รับแรงจูงใจให้แสดงอารมณ์ที่ควรแสดงอย่างเป็นระบบ/มีประสิทธิภาพและยังแสดงอารมณ์นั้นได้นานขึ้น อย่างไรก็ตามถ้าการแสดงอารมณ์ต้องใช้ความพยายามสูง (เช่น เนื่องจากขัดแย้งกับอารมณ์ที่รู้สึก) หรือคุณค่าในการแสดงอารมณ์ไม่ชัดเจน (เช่น การแสดงอารมณ์ไม่มีผลกระทบกับการทำงาน) บุคคลจะมีพันธะสัญญากับกฎการแสดงออกต่ำและอาจไม่ปฏิบัติตามกฎการแสดงออกทางอารมณ์

การวัดอารมณ์ขณะทำงาน (Measurement of Emotion Work)

1. Zapf et al. (2001) ได้สร้างแบบวัดอารมณ์ขณะทำงาน (Emotion Work) โดยใช้แนวคิดจากทฤษฎีการกระทำ (Action Theory) และแนวคิดพื้นฐานของ Morris and Feldman (1996) ที่ว่า Emotion work มีองค์ประกอบแบบหลายมิติ (Multidimensional Construct) เรียกว่า FEWS – Frankfurt Emotion Work Scales โดยการวัดความถี่ของการแสดงออกทางอารมณ์ที่หลากหลายและเป็นอารมณ์ที่ทางองค์การต้องการให้พนักงานแสดงออก ได้แก่

1.1 การแสดงอารมณ์ให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนดไว้ (Emotional Regulation Requirement) ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 4 ด้านได้แก่ การแสดงออกทางอารมณ์ทางบวก (Positive Emotion) การแสดงออกทางอารมณ์ทางลบ (Negative Emotion) การให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของลูกค้า (Sensitivity Requirements) และการแสดงถึงความเห็นอกเห็นใจ (Showing Sympathy)

1.2 การแสดงอารมณ์เท่าที่สามารถทำได้เพื่อให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนดไว้ (Emotional Regulation Possibility) ได้แก่ การแสดงอารมณ์เป็นกลาง (Neutrality Emotion) การควบคุมอารมณ์ (Emotion control) และการควบคุมการติดต่อ (Interaction Control)

1.3 ปัญหาของการแสดงอารมณ์ให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนดไว้ (Emotional Regulation Problem) ได้แก่ ความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ (Emotional Dissonance)

2. Davies (2002) ได้รวบรวมผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้วัดอารมณ์ขณะทำงาน (Measurement of Emotion Work) เป็นตารางดังนี้

ตารางที่ 1 การวัดอารมณ์ขณะทำงาน (Measures of Emotion Labor)

ผู้แต่ง / ปี	รูปแบบพื้นฐาน	การพรรณาระดับการวัด	ค่าแอลฟา	งานวิจัยที่นำไปใช้
Adelmann (1989) : การวัดอารมณ์ขณะทำงาน	Hochschild (1983)	1. ความถี่ (Frequency) 2. ช่วงเวลา (Duration)	ไม่ได้ระบุ ไม่ได้ระบุ	Adelmann (1989); Abraham (1998)
Morris and Feldman (1997)	Morris and Feldman (1996)	ข้อคำถาม 9 ข้อ : มาตรวัดแบบประเมินค่าใช้วัด 1. ความถี่ของการติดต่อ 2. ช่วงเวลาที่ใช้ติดต่อ 3. ความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ 4. การแสดงออกระหว่างการติดต่อ	0.80 0.84 0.79 0.79	Morris and Feldman (1997); Brotheridge and Lee (1998); Tews and Glomb (2000)
Brotheridge and Lee (1998): การวัดอารมณ์ขณะทำงาน	Morris and Feldman (1996)	15 ข้อคำถามทั่วไปเกี่ยวกับ 1. ความหลากหลาย 2. ความรุนแรง 3. ความถี่ 4. ช่วงเวลา 5. การแสดงอารมณ์ออกภายนอก 6. การแสดงอารมณ์ภายใน	0.76 0.88 0.74 ไม่ระบุ 0.79 ไม่ระบุ	Brotheridge and Lee (1998); Tews and Glomb (2000); Brotheridge and Grandy (2001)
Kruml and Geddes (2000)	Hochschild (1983)	4 ข้อคำถาม ใช้วัดความพยายาม (ปิดกั้นการแสดงอารมณ์ภายใน) 2 คำถาม ใช้วัดความไม่สอดคล้อง (การแสดงอารมณ์ภายนอก)	0.66 0.68	Kruml and Geddes (2000a); (2000 b)

ที่มา: Davies (2002)

ในการศึกษาอารมณ์ขณะทำงานในครั้งนี้ ผู้วิจัยวัดอารมณ์ขณะทำงาน (Emotion Work) โดยการใช้แบบสอบถาม FEWS – Frankfurt Emotion Work Scales - E English Version: 1.0 ที่ Zapf et al. (2001) สร้างขึ้นตามแนวคิดอารมณ์ของ Zapf et al. (1999) ซึ่งเป็นการวัดอารมณ์ขณะทำงานโดยการวัดความถี่ของการแสดงออกทางอารมณ์ที่หลากหลายและเป็นอารมณ์ที่ทางองค์กรต้องการให้พนักงานแสดงออก

ความหมายของการบริการ

สุมนา (2536) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดรวมกับการขายบริการ

สมชาติ (2536) การบริการ คือ กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อให้เกิดผลกับผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ให้การบริการคนอื่น จึงควรจะมีคุณสมบัติที่อำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

วีระพงษ์ (2538) ได้กล่าวว่า บริการ คือพฤติกรรม กิจกรรมหรือการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น และได้นำเสนอว่า การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “ Service ” ซึ่งหากนำตัวอักษรแต่ละตัวมาแยกเป็นคำใหม่ จะพบคำที่มีความหมายดี ๆ จำนวนหนึ่ง ซึ่งเป็นลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี ดังนี้

S = Smiling & Sympathy คือ ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจ ต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

E = Early Response คือ ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจ
ทำ มิใช่ทำแบบเสียมิได้

I = Image Enhancing คือ แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และ
เสริมภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy คือ กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อม
ตน

E = Enthusiasm คือ มีความกระฉับกระเฉง และความกระตือรือร้นอยู่เสมอ
ขณะให้บริการและจะให้บริการมากกว่าที่ลูกค้าคาดหวังเสมอ

Cowell (1994) ได้กำหนดคุณลักษณะของการให้บริการตามความหมายทางการตลาด
ในส่วนที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไปดังนี้ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Tangibility) บริการ
เป็นสิ่งที่ไม่สามารถแยกออกจากให้บริการได้ (Inseparability) บริการจะไม่สมำเสมอขึ้นอยู่กับ
หลายปัจจัย (Heterogeneity) และบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถผลิตเพื่อเก็บสำรองได้

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาแล้วนั้น พอจะสรุปได้ว่าการบริการหมายถึง
กิจกรรมหรือการทำงานใดๆ ที่บุคคลฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับบุคคลอื่นโดยที่กิจกรรมหรือการทำงาน
นั้นๆถูกเสนอไปพร้อมกับสินค้าซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ แต่สามารถทำให้เกิดความประทับใจหรือ
ความพึงพอใจกับผู้รับได้ และผู้ที่ทำงานทางด้านบริการที่ดีจะต้องมีลักษณะมีบุคลิกดี
สุภาพอ่อนโยน จิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีความอดทน พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานให้บริการ ทำให้ผู้รับ
บริการเกิดความรู้สึกชื่นชมและประทับใจตั้งแต่ก้าวแรกที่เข้ามา ยิ้มแย้มแจ่มใส รู้จักสำรวจและ
เคารพผู้อื่น มีความเห็นใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่นและสามารถอำนวยความสะดวกสบายให้
ผู้รับบริการมากที่สุดเท่าที่จะทำได้

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

ความหมายการรับรู้

รัจวี (2539) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการประมวลและตีความข้อมูลต่างๆ ที่อยู่รอบๆ ตัวเราที่ได้จากความรู้สึก

ทองพล (2540) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง การรู้ รู้จักสิ่งต่างๆ สภาพต่างๆที่เป็นสิ่งเร้า มาทำปฏิกิริยากับตัวเราเป็นการแปลอาการสัมผัสให้มีความหมายขึ้นเกิดเป็นความรู้สึกเฉพาะตัว สำหรับบุคคลนั้น ๆ

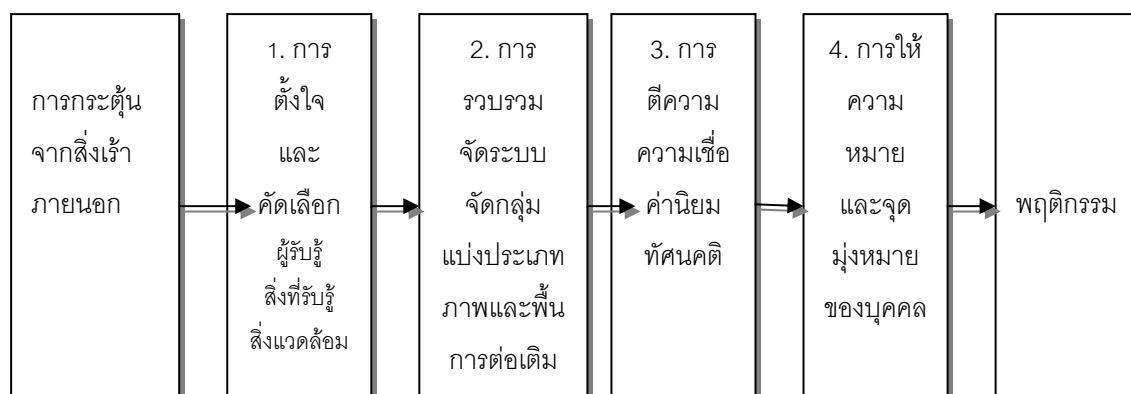
สุชา (2540) กล่าวว่า การรับรู้เป็นกระบวนการที่มีระดับตั้งแต่ง่ายสุด ถึงซับซ้อนที่สุดจึงยากแก่การเข้าใจ

Cook and Hunsaker (2001) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้ หมายถึงการคัดเลือก การรวบรวมจัดระบบ และการตีความหมายของข้อมูลที่รู้สึก เป็นกระบวนการสำคัญที่จะช่วยให้บุคคลได้กำหนดสิ่งต่างๆให้ชัดเจนและจัดเงื่อนไขเพื่อเป็นแนวทางพฤติกรรมของบุคคล

สรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลได้รับข่าวสารข้อมูลจากสิ่งแวดลอมรอบตัว และมีการวิเคราะห์ตีความข่าวสารข้อมูลนั้นจนเกิดความเข้าใจในข่าวสารข้อมูลนั้นอย่างใดอย่างหนึ่ง

กระบวนการรับรู้

Cook and Hunsaker (2001) ได้แบ่งกระบวนการรับรู้จากการกระตุ้นโดยสิ่งเร้า จนเกิดเป็นพฤติกรรม โดยแบ่งเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้



ภาพที่ 4 กระบวนการรับรู้จนถึงเกิดพฤติกรรม

ที่มา: Cook and Hunsaker (2001)

1. การตั้งใจและคัดเลือก ในกระบวนการนี้ล้วนมีอิทธิพลมาจาก 3 สิ่ง ได้แก่ ผู้รับรู้ เช่น เงื่อนไขทางกายภาพ จิตใจและอารมณ์ สิ่งที่ได้รับรู้ ได้แก่ ขนาด ความแปลก การเคลื่อนไหว ความใกล้ชิด ความเข้มของสิ่งเร้า เสียงรบกวน การเจียบกะทันหัน การเคลื่อนไหวที่ผิดปกติ สีสว่าง และสิ่งแวดล้อม เช่น เงื่อนไขทางเวลา และทางกายภาพ ได้แก่ อุณหภูมิ แสงสว่าง เสียง รบกวน กลิ่น และความยุ่งเหยิง

2. การรวบรวมและการจัดระบบ ประกอบด้วยหลักสำคัญ 3 สิ่ง ได้แก่ การจัดกลุ่ม แบ่งประเภท เช่น อายุ เพศ เชื้อชาติ การศึกษา สถานภาพ ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อการคาดการณ์ล่วงหน้า ความเชื่อ และทัศนคติที่บุคคลมีอยู่ ความแตกต่างของภาพและพื้น ภาพคือสิ่งที่เด่นชัดขึ้นมาก่อน พื้นคือสิ่งที่ล้อมรอบ สิ่งเร้ารอบๆ และการต่อเติม คือการเติมส่วนที่ขาดหายหรือไม่สมบูรณ์ เมื่อเรารับรู้ว่าข้อมูลไม่สมบูรณ์หรือมีความคลุมเครือ

3. การตีความ บุคคลจะเพิ่มความหมายของข้อมูลผ่านการเรียนรู้และประสบการณ์พอกันกับความเชื่อ การคาดเดา ทัศนคติ และค่านิยม สิ่งเหล่านี้ล้วนมีอิทธิพลในการเพิ่มการให้ความหมายต่อบุคคลทั้งสิ้น

4. ให้ความหมายและจุดมุ่งหมายของบุคคล

ปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการรับรู้

Harvey and Smith (1977) กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อการรับรู้ว่าขึ้นกับปัจจัย 3 ประการดังนี้คือ

1. คุณลักษณะของผู้ถูกรับรู้ หมายถึง คุณลักษณะ รูปร่างหน้าตาของบุคคลซึ่งมีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการรับรู้ เพราะเมื่อบุคคลพบผู้ถูกรับรู้มักจะกำหนดคุณสมบัติให้ผู้ถูกรับรู้
2. สถานการณ์ทางสังคมที่บุคคลนั้นร่วมอยู่ด้วย หมายถึง สภาพแวดล้อมที่ร่วมอยู่ในเหตุการณ์นั้นๆ เมื่อพิจารณาส่วนประกอบจากเหตุการณ์นั้นแล้วอาจรับรู้ในทางบวกหรือทางลบก็ได้
3. ลักษณะนิสัยของผู้รับรู้ หมายถึง บุคคลจะรับรู้ผู้อื่นอย่างถูกต้องหรือบิดเบือนจากความเป็นจริง ขึ้นอยู่กับความต้องการและความพอใจ ความสอดคล้องกับความคิดเดิม หรือความคิดค่านึงที่มาจากประสบการณ์เดิม และสัมพันธ์ภาพส่วนตัวระหว่างผู้รับรู้และผู้ถูกรับรู้ด้วย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

ความหมายของบรรยากาศองค์การ

Moorhead and Griffin (2001) ให้ความหมายของบรรยากาศองค์การ ว่า หมายถึง สถานการณ์ปัจจุบันที่มีอยู่ในองค์การ และเป็นการเชื่อมโยงกันระหว่างกลุ่มการทำงาน พนักงาน และการปฏิบัติงาน การจัดการต่างๆจึงมีผลกระทบโดยตรงต่อพฤติกรรมของพนักงาน

เทพนม และสวิง (2540) ให้นิยามของ บรรยากาศองค์การ ว่าหมายถึง ตัวแปรชนิดต่าง เมื่อนำมารวมกันแล้ว มีผลกระทบต่อระดับการทำงานหรือการปฏิบัติ งานของพนักงานในองค์การ

สมยศ (2538) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง กลุ่มลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานของพนักงานที่รับรู้ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม และเป็นแรงกดดันอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงาน

จากความหมายที่กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า “บรรยากาศองค์การ” หมายถึง กลุ่มของลักษณะแวดล้อมต่างๆภายในองค์การ ที่พนักงานสามารถรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม และมีผลกระทบต่อการทำงานและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

มิติของบรรยากาศองค์การ

Litwin and Stringer (1968) ได้พัฒนาแบบสอบถามที่ใช้ในการวัดบรรยากาศองค์การขึ้น เรียกว่า Revised of Improved Climate Questionnaire (Form B) ซึ่งได้กำหนดมิติของบรรยากาศองค์การไว้ 9 มิติ ดังนี้

1. มิติด้านโครงสร้างองค์การ (Organization Structure) เป็นขนาดของการกำหนดโครงสร้างที่นำไปใช้กับงานซึ่งเป็นข้อจำกัดที่กำหนดขึ้นมาโดยผู้บังคับบัญชาหรือองค์การต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมระหว่างบุคคลและพฤติกรรมของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับงาน
2. มิติด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ (Challenge and Responsibility) เป็นความเข้าใจหรือการรับรู้ทางการท้าทายของงาน และความรู้สึกที่เกี่ยวกับความสำเร็จของงาน
3. มิติด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน (Warmth and Support) พิจารณาถึงการให้ความสำคัญทางการส่งเสริมแทนที่จะเป็นการลงโทษซึ่งความอบอุ่นและการสนับสนุนที่มีอยู่ในองค์การจะช่วยลดความกังวลในเรื่องเกี่ยวกับงานได้
4. มิติด้านการให้รางวัลและการลงโทษ (Reward and Punishment) เป็นการรับรู้ทางการให้ความสำคัญของการให้รางวัลและการลงโทษภายในสถานการณ์การทำงาน ซึ่ง Litwin and Stringer กล่าวว่าในสภาพบรรยากาศที่ให้ความสำคัญของการจัดหารางวัลแทนที่จะเป็นการ

ลงโทษย่อมจะเป็นสิ่งกระตุ้นความสนใจของพนักงานทางด้านความสำเร็จและลดความกลัวเกี่ยวกับความล้มเหลวได้

5. มิติด้านความขัดแย้ง (Conflict) เป็นการรับรู้ที่ผู้ปฏิบัติงานมีความมั่นใจว่าองค์กรสามารถยอมรับความขัดแย้ง หรือความแตกต่างในความคิดเห็น

6. มิติด้านมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง (Performance Standards and Expectation) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับความสำคัญของผลปฏิบัติงานและความชัดเจนของความคาดหวังที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานภายในองค์การว่าได้มีการตั้งมาตรฐานการปฏิบัติงาน

7. มิติด้านความเป็นหนึ่งเดียวในองค์การและความจงรักภักดีต่อกลุ่ม (Organizational Identity and Group Loyalty) เป็นการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อกลุ่มผู้ร่วมงาน การรับรู้ถึงความเป็นมิตร ความอบอุ่น และการสนับสนุนซึ่งกันและกันของพนักงาน รวมทั้งความภาคภูมิใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์การ

8. มิติด้านความเสี่ยงภัยและการรับความเสี่ยงภัย (Risk and Risk Taking) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับปรัชญาของฝ่ายบริหารทางการยอมรับความเสี่ยงภัย รวมทั้งการทำทนายในงานและองค์การโดยเน้นที่จะพิจารณาทางเลือกที่เสี่ยง เป็นการเสี่ยงที่จะช่วยให้ได้ทางเลือกที่ดีในการดำเนินงาน

Likert and Likert (1976) ได้ทำการวัดบรรยากาศขององค์การโดยพิจารณาจากมิติต่าง 6 มิติ ได้แก่

1. มิติการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ คือ ผู้ปฏิบัติงานรู้ความเป็นไปภายในหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชาแสดงความใจกว้างที่จะติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องอันจะนำไปสู่การปฏิบัติงานให้ได้ผลดี

2. มิติการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ คือผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการทำงาน การตัดสินใจในเรื่องงานทุกระดับ ถ้ามีข่าวสารที่เพียงพอในการตัดสินใจ หากการตัดสินใจดังกล่าวมีผลกระทบต่อใคร ผู้บังคับบัญชาจะขอความคิดเห็นของผู้นั้นด้วย
3. มิติการคำนึงถึงผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง องค์การเอาใจใส่จัดสวัสดิการ ปรับปรุงสภาพการทำงานให้พนักงานรู้สึกพอใจในการทำงาน
4. มิติอำนาจและอิทธิพลในองค์การ ทั้งจากผู้บังคับบัญชาและจากผู้ปฏิบัติงานเอง ซึ่งมีผลต่อสภาพการทำงาน และการบังคับบัญชาของผู้บริหาร เช่น หากบรรยากาศขององค์การที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน พนักงานจะคล้อยตามได้ง่ายและไม่ต่อต้านในการบริหาร
5. มิติเทคนิควิทยาการที่ใช้ในหน่วยงาน คือ เทคนิคที่ใช้ในหน่วยงานมีการปรับปรุงอย่างรวดเร็วเป็นไปตามสภาพแวดล้อม เครื่องมือและทรัพยากรที่ใช้มีการจัดการเป็นอย่างดี
6. มิติแรงจูงใจ บรรยากาศขององค์การที่ดีนั้นจะต้องมีลักษณะยอมรับความแตกต่างและความไม่ลงรอยกันขององค์การ องค์การพร้อมสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานขยันขันแข็ง ทำงานหนัก เพื่อเงินเพื่อเลื่อนตำแหน่ง เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน

Aldag and Breef (1981) แบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศขององค์การ ออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านความเป็นอิสระ หมายถึง ระดับที่องค์การอนุญาตให้บุคลากรมีความอิสระเพียงพอที่จะตัดสินใจหรือคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ได้
2. ด้านโครงสร้าง หมายถึง ระดับที่องค์การกำหนดเป้าหมายในการทำงานให้แก่บุคลากร รวมทั้งวิธีการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ

3. ด้านการให้รางวัลตอบแทน หมายถึง ระดับที่องค์กรให้รางวัลตอบแทนแก่บุคลากรในรูปของการขึ้นเงินเดือน โดยพิจารณาจากผลงาน ความสามารถ หรือผลผลิตอื่น ๆ ที่เกิดจากความสามารถของบุคลากร

4. ด้านความอบอุ่นและการให้การสนับสนุน หมายถึง ระดับที่องค์กรให้ความสนับสนุนช่วยเหลือแก่บุคลากรขององค์กร โดยผ่านการสนับสนุนจากภาวะการณ์เป็นผู้นำ

Stringer (2002) นอกจากผลงานที่เขียนร่วมกันกับ Litwin เมื่อปี 1968 ซึ่งได้รับความสนใจจากนักวิชาการต่างๆ เป็นอย่างมากแล้ว Stringer ยังได้พัฒนาองค์ความรู้เรื่องบรรยากาศองค์การอย่างต่อเนื่องมากกว่า 30 ปี และได้สรุปการแบ่งมิติของบรรยากาศองค์การออกเป็น 6 มิติ ได้แก่

1. มิติโครงสร้าง (Structure) เป็นการตอบสนองตามความรู้สึกของพนักงานว่า องค์กรมีการจัดการและมีการระบุหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน การตอบสนองตามความรู้สึกของพนักงานในมิติโครงสร้างจะดี เมื่อพนักงานรู้สึกว่าทุกคนมีการระบุหน้าที่อย่างชัดเจน และจะมีการตอบสนองในมิติโครงสร้างจะไม่ดี ถ้าพนักงานรู้สึกว่ามีความสับสนในภาระ หน้าที่และผู้ที่มีความอำนาจตัดสินใจ

2. มิติมาตรฐาน (Standard) เป็นการวัดถึงความรู้สึกกดดัน ในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน และระดับของความภาคภูมิใจในพนักงานว่ามีการทำงานที่ดี การมีมิติมาตรฐานในระดับดี หมายถึงการที่พนักงานมองเห็นแนวทางที่จะปรับปรุงการปฏิบัติอยู่เสมอ และระดับไม่ดีจะแสดงถึงการมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติในระดับต่ำ

3. มิติรับผิดชอบ (Responsibility) เป็นการสนองตอบความรู้สึกของพนักงานถึงการเป็นเจ้านายตนเอง และไม่มีการตรวจสอบการตรวจสอบการตัดสินใจซ้ำโดยผู้อื่น ผู้ที่รู้สึกได้ถึงมีความรับผิดชอบในระดับดีจะมีการสนับสนุนการมุ่งแก้ปัญหาด้วยตนเอง ผู้ที่รู้สึกถึงมีความรับผิดชอบในระดับไม่ดีจะบ่งชี้ถึงความเสี่ยงและการทดสอบแนวทางที่เป็นตัวขัดขวางการมุ่งแก้ปัญหาด้วยตนเอง

4. มิติเห็นคุณค่า (Recognition) เป็นการบ่งชี้ว่าพนักงานรู้สึกได้ถึง การได้รับรางวัลเมื่อทำงานได้ดี การวัดมิติจะมุ่งเน้นไปที่การให้รางวัล หรือการตำหนิตีเยียนและการถูกลงโทษ มิติ การเห็นคุณค่าในระดับดีบ่งบอกถึงคุณลักษณะของความสมดุล และความเหมาะสมระหว่างรางวัลและการตำหนิตีเยียนขององค์กร มิติการเห็นคุณค่าในระดับไม่ดีบ่งบอกถึงความรู้สึกที่พนักงานคิดว่าตัวพนักงานทำงานได้ดี แต่รางวัลที่ได้รับจากองค์กรไม่มีความแน่นอน

5. มิติสนับสนุน (Support) เป็นการสนองตอบตามความรู้สึกของพนักงานถึงความไว้วางใจ และให้การสนับสนุนซึ่งกันและกันที่มีอยู่โดยทั่วไปในกลุ่มการทำงาน มิติการสนับสนุนจะอยู่ในระดับดีเมื่อพนักงานรู้สึกว่าพวกเขาเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานที่ดีและเมื่อพวกเขา รู้สึกแล้วเขาจะให้ความช่วยเหลือเมื่อเขาต้องการทำ มิติการสนับสนุนในระดับไม่ดีจะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานรู้สึกโดดเดี่ยวและแยกจากผู้อื่น

6. มิติผูกพัน (Commitment) เป็นการสนองตอบตามความรู้สึกของพนักงานถึงความภาคภูมิใจในความสัมพันธ์ที่มีต่อองค์กร และระดับความผูกพันต่อเป้าหมายขององค์กร มิติความผูกพันในระดับดีจะเกี่ยวเนื่องกับการมีความจงรักภักดีอย่างสูงของพนักงาน มิติความผูกพันในระดับไม่ดี หมายถึงการที่พนักงานรู้สึกไม่มีความห่วงใยหรือสนใจต่อองค์กร และเป้าหมายขององค์กร

รูปแบบของบรรยากาศองค์กร

เพื่อให้การศึกษาบรรยากาศองค์กรง่ายต่อการทำความเข้าใจ นักวิชาการหลายท่านได้มีการแบ่งรูปแบบของบรรยากาศองค์กรไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

Halpin and Croft (1963) ได้จัดบรรยากาศองค์กร ไว้ 6 แบบ ดังนี้

1. บรรยากาศองค์กรแบบเปิด (The Open Climate) หมายถึง บรรยากาศการทำงานที่ผู้บริหารและพนักงาน มีความรู้สึกว่าตนมีความสุขสบายใจ มีขวัญและกำลังใจดีมาก มีความสัมพันธ์อันดี มี ความสามัคคีช่วยเหลือการงานเป็นอย่างดี มีงานทำเหมาะสมแก่สภาพความสามารถของแต่ละบุคคลมีความพึงพอใจผลงานของหมู่คณะ และภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกขององค์กรนี้ ผู้บริหารได้รับการยกย่องว่าเป็นคนน่าเคารพ สนใจงาน สามารถปรับตัวเข้ากับสถาน

การณ์ ไม่ปลีกตัวออกจากงาน ไม่เล็งผลเลิศในการทำงาน แต่งานทุกอย่างก็สำเร็จลงด้วยดี กฎระเบียบที่มีความจำเป็นในการอำนวยความสะดวก บริหารงาน และควบคุมยังมีอยู่ แต่ยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์ทำให้ผลของงานมีประสิทธิภาพ

2. บรรยากาศองค์การแบบอิสระ (Autonomous Climate) หมายถึง บรรยากาศของการทำงานที่ผู้บริหารให้อิสระในการทำงาน พนักงานมีความสัมพันธ์กันฉันท์มิตรมีขวัญและกำลังใจ มีความร่วมมือกันในการทำงาน และมีความสัมพันธ์ภายในกลุ่มพนักงานเป็นอย่างดี ผู้บริหารพร้อมที่จะอำนวยความสะดวก สนับสนุนและผลักดันให้พนักงานก้าวหน้ามีความสามารถในการปรับตัวไปตามสภาพแวดล้อม

3. บรรยากาศองค์การแบบควบคุม (The Controlled Climate) หมายถึง บรรยากาศของการทำงานที่ผู้บริหาร บริหารงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงานจึงพยายามควบคุมตรวจตราและนิเทศงานให้ผู้ปฏิบัติงานทำตามคำสั่ง ระเบียบกฎเกณฑ์ที่วางไว้เพื่อให้ได้ผลงานตามที่ต้องการ พนักงานทำงานจนล้นมือจนไม่มีเวลาสร้างสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ผู้บริหารมีลักษณะวางอำนาจสั่งการตลอดเวลาไม่คบหาสมาคมกับผู้ใด พนักงานให้ความร่วมมือในการทำงาน พอใจในผลสำเร็จของงาน และมีขวัญและกำลังใจอยู่ในเกณฑ์ดี

4. บรรยากาศองค์การแบบสนิทสนม (The Familiar Climate) หมายถึง บรรยากาศของการทำงานที่ผู้บริหารและพนักงานมีความสัมพันธ์กันดีฉันท์มิตรสหาย มีความคุ้นเคยสนิทสนมกันมาก ผู้บริหารไม่ชอบการออกคำสั่ง ควบคุมตรวจตราและนิเทศการทำงานของพนักงานในระดับปานกลาง เพราะได้รับความพึงพอใจจากการสร้างความสัมพันธ์กันฉันท์มิตรเพียงอย่างเดียว ส่วนความภาคภูมิใจในผลงานมีน้อย

5. บรรยากาศองค์การแบบรวบอำนาจ (The Paternal Climate) หมายถึง บรรยากาศการทำงานที่ผู้บริหารมุ่งทำงานที่ตนรับผิดชอบด้วยตนเองอย่างจริงจังบริหารงานโดยใช้วิธีออกคำสั่ง ควบคุมตรวจตราและนิเทศการทำงานของผู้ปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด ผู้บริหารพยายามส่งเสริมให้พนักงานมีความสัมพันธ์ฉันท์มิตรแต่ความพยายามเหล่านี้ไม่ได้ผล และเกิดความเบื่อหน่ายต่อคำสั่ง หรือการนิเทศงานแบบผิดๆของผู้บริหาร ผลงานส่วนใหญ่ประสบความล้มเหลว ขวัญและกำลังใจของพนักงานไม่ดี

6. บรรยากาศองค์การแบบปิด (The Closed Climate) หมายถึงบรรยากาศการทำงานที่ผู้บริหารไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ขาดความรู้ ขาดบุคลิกภาพของความเป็นผู้นำ และขาดสมรรถภาพในการบริหาร การพูดกับการกระทำของผู้บริหารไม่ตรงกัน ผู้บริหารไม่อำนวยความสะดวกในการทำงาน ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตั้งกฎเกณฑ์ต่างๆ ขึ้นมาอย่างพร่ำเพรื่อ ขาดความคล่องตัว พนักงานทำงานโดยขาดความกระตือรือร้น ไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ขาดความร่วมมือ ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

Litwin and Stringer (1968) แบ่งบรรยากาศองค์การ เป็น 4 รูปแบบ คือ

1. บรรยากาศองค์การแบบเน้นการใช้อำนาจ (Authoritarian Climate) มีลักษณะสำคัญคือ ที่มีการรวมอำนาจการตัดสินใจไว้ที่ผู้บริหาร ส่วนพนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบและมาตรฐานของงานอย่างเคร่งครัด ซึ่งบรรยากาศเช่นนี้ จะทำให้พนักงานมีขวัญและความพึงพอใจในระดับต่ำ ขาดความคิดสร้างสรรค์ และประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

2. บรรยากาศองค์การแบบเน้นความเป็นกันเอง (Affiliative Climate) มีลักษณะสำคัญคือ พนักงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันไม่อยู่ในกฎระเบียบขององค์การอย่างเคร่งครัดจนเกินไป ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน และมีทัศนคติทางบวกต่อเพื่อร่วมงานในระดับสูง อย่างไรก็ตามบรรยากาศองค์การแบบนี้ ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มในการทำงานในระดับปานกลางเท่านั้น

3. บรรยากาศองค์การแบบเน้นความสำเร็จในการทำงาน (Achievement Climate) มีลักษณะสำคัญคือ ถือเอาเป้าหมายของหน่วยงานเป็นเรื่องสำคัญที่สุด ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน เกิดทัศนคติที่ดีต่อเพื่อร่วมงาน และมีระดับความต้องการทำให้งานสำเร็จในระดับสูง รวมทั้งผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง

4. บรรยากาศองค์การแบบให้ความสำคัญต่อพนักงานผู้ปฏิบัติงาน (Employee – Center Climate) มีลักษณะสำคัญคือ มีการติดต่อสื่อสารแบบเปิดเผย สมาชิกในองค์การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ผู้บริหารมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ บรรยากาศองค์การเช่นนี้จะส่งผลดีต่อองค์การในการช่วยลดอัตราการออกจากงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ลดต้นทุนการผลิตลง รวมทั้งช่วยลดเวลาในการฝึกปฏิบัติงานอีกด้วย

พรรณราย (2534) แบ่งรูปแบบของบรรยากาศการทำงานในองค์กรออกเป็น 2 แบบ คือ

1. บรรยากาศที่มีความไม่เป็นสุข (Defensive Climate) พนักงานมีลักษณะตัวใครตัวมัน ชอบแก้ตัว และมีขวัญกำลังใจต่ำ ซึ่งประกอบด้วย

1.1 การวิพากษ์วิจารณ์ ผู้บริหารจะจู้จี้ วิพากษ์วิจารณ์ ตำหนิ สั่งสอน และไม่ยอมรับฟังคำอธิบายจากผู้ใต้บังคับบัญชา

1.2 การบังคับควบคุม ผู้บริหารสั่งงานในลักษณะเผด็จการ ถืออำนาจของตน

1.3 การบิดเบือนหรือไม่เป็นจริง ผู้บริหารหลอกใช้ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อประโยชน์ของตนเอง พูดอะไรไปแล้วไม่ปฏิบัติตามที่พูดหรือไม่ก็บิดเบือนหรือตีความหมายอย่างผิด

1.4 ความเฉยเมย ผู้บริหารไม่ให้ความสนใจ เฉยเมยต่อปัญหาของผู้ใต้บังคับบัญชา

1.5 การมีอำนาจเหนือกว่า ผู้บริหารคอยควบคุมดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด ติดตามการทำงาน และทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกบกร่องอยู่เสมอ

1.6 ความตื้อตึง ผู้บริหารเป็นคนหัวเก่า ยึดมั่นในกฎระเบียบ และไม่เต็มใจที่จะยอมรับความผิดใดๆ

2. บรรยากาศที่มีการสนับสนุน พนักงานจะมีขวัญและกำลังใจ เข้าใจกัน และช่วยกันแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ประกอบด้วย

2.1 ความยืดหยุ่น ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชา มีการยืดหยุ่นในการทดลองอะไรใหม่ๆ และส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์

2.2 ความเข้าใจ ผู้บริหารพยายามทำความเข้าใจและรับฟังปัญหา ตลอดจนยอมรับนับถือความรู้สึกและค่านิยมของผู้ใต้บังคับบัญชา

2.3 ความเสมอภาค ผู้บริหารไม่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่ามีปมด้อย ไม่เอาตำแหน่งมาควบคุมสถานการณ์ ยอมรับนับถือตำแหน่งของตนเอง รวมทั้งมีความเสมอต้นเสมอปลายในการปฏิบัติตนต่อผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคน

2.4 การเปิดเผยความจริง การสื่อความหมายมีลักษณะจริงใจ ไม่มีเหตุอื่นที่ซ่อนเร้น ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถแสดงความคิดเห็นออกมาได้อย่างอิสระ

2.5 การเน้นการแก้ปัญหา ผู้บริหารทำหน้าที่อธิบายปัญหามากกว่าจะให้ข้อสรุปของปัญหา เปิดโอกาสให้มีการอธิบายเกี่ยวกับปัญหาร่วมกัน และไม่บังคับให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเห็นด้วย

2.6 การสื่อความหมายชัดเจน การสื่อความหมายของผู้บริหารชัดเจน อธิบายสถานการณ์อย่างเป็นธรรมชาติ

ความสำคัญของบรรยากาศองค์การ

1. บรรยากาศบางอย่างทำให้ผลการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งดีกว่าบรรยากาศอื่น ๆ ดังการศึกษาของ Newell (1978) พบว่า บรรยากาศโดยเฉพาะอย่างยิ่งบรรยากาศแบบปิด มีผลทำให้สมาชิกในกลุ่มมีความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายน้อย ตรงข้ามกับบรรยากาศแบบเปิด ซึ่งจะมีผลทำให้สมาชิกในกลุ่มมีความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายมาก

2. ผู้บริหารมีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การของเขามาก หรือโดยเฉพาะอย่างยิ่งแผนกงานของพวกเขาเองในองค์การ ดังที่ Dubrin (1973) ได้สรุปไว้ว่า ปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การ คือแบบของความเป็นผู้นำ ทักษะและวิธีการของผู้บริหารใช้กับผู้ใต้บังคับบัญชา มีผลกระทบต่อบรรยากาศองค์การโดยเฉพาะแบบของความเป็นผู้นำของผู้บริหารระดับสูงขององค์การมีความสำคัญมาก เพราะว่าแบบของความเป็นผู้นำของผู้บริหารระดับสูงจะถูกปฏิบัติตามโดยผู้บริหารระดับรองลงมา ที่มีความเข้าใจว่าเป็นแนวทางที่ถูกต้องของการปฏิบัติ

3. ความเหมาะสมระหว่างบุคคลและองค์การ ปรากฏว่ามีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน และความพอใจของบุคคลในองค์การ ดังการศึกษาของ Litwin and Stringer (1968) พบว่า องค์การที่มีบรรยากาศขององค์การแบบการใช้อำนาจ กล่าวคือ อำนาจการตัดสินใจอยู่ที่ส่วนกลาง บุคลากรในองค์การต้องปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด บรรยากาศแบบนี้ทำให้ผลผลิตต่ำ บุคลากรในองค์การไม่มีความรู้สึกพอใจในงาน ไม่เกิดความคิดริเริ่ม และมีทัศนคติไม่พึงประสงค์ ต่อกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ส่วนในองค์การที่มีบรรยากาศการร่วมประสานสัมพันธ์และเน้นความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในหมู่สมาชิกขององค์การ บรรยากาศขององค์การที่มุ่งการประสานดังกล่าวจะมีผลทำให้ บุคลากรในองค์การเกิดความพึงพอใจในงาน มีทัศนคติที่ดีต่อบุคลากรในองค์การ เกิดความริเริ่ม สร้างสรรค์ แต่ผลงานยังอยู่ในระดับต่ำ และในองค์การที่มีบรรยากาศมุ่งผลสำเร็จของงานบุคลากร มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีผลผลิตสูง ซึ่งบรรยากาศขององค์การแบบดังกล่าวจะมีผลทำให้ บุคลากรในองค์การเกิดความพึงพอใจในงาน งานบรรลุผลสำเร็จซึ่งสอดคล้องกับ Frederickson (อ้างถึงใน Stress and Porter, 1977) ที่กล่าวว่า บรรยากาศขององค์การที่มุ่งคน ซึ่งประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารแบบเปิด การให้ความสนับสนุนร่วมกัน และการกระจายอำนาจการตัดสินใจจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร ลดการลาออกจากงาน ลดต้นทุนการผลิต และลดเวลาในการฝึกอบรม ตามลำดับ

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าองค์ประกอบบรรยากาศขององค์การของ Stringer (2002) แบ่งออกเป็น 6 มิติ ได้แก่ มิติโครงสร้าง (Structure) มิติมาตรฐาน (Standard) มิติรับผิดชอบ (Responsibility) มิติเห็นคุณค่า (Recognition) มิติสนับสนุน (Support) และมิติผูกพัน (Commitment)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

ความหมายของบุคลิกภาพ

คำว่า “บุคลิกภาพ” (Personality) มาจากรากศัพท์ภาษาละตินว่า “Persona” หมายถึง หน้ากาก ที่ตัวแสดงสวมเวลาแสดงเพื่อแสดงบทบาทต่างๆ ตามที่กำหนด แต่ก็ยังไม่มีคำจำกัดความคำว่า “บุคลิกภาพ” ที่แน่นอนหรือเป็นที่ยอมรับทั่วไป ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมเอาทัศนะที่น่าสนใจเกี่ยวกับ บุคลิกภาพทั้งจากนักจิตวิทยาและนักทฤษฎีหลายท่าน ดังต่อไปนี้

ราชบัณฑิตสถาน (2524) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึง สภาพนิสัย
จำเพาะของบุคคล

ศรีเรือน (2531) ให้ความหมายบุคลิกภาพว่า คือลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่าง
ทั้งส่วนภายนอกและภายใน โดยส่วนภายนอกคือส่วนที่มองเห็นชัดเจน เช่นรูปร่าง หน้าตา กริยา
มารยาท และส่วนภายในคือส่วนที่มองเห็นได้ยาก แต่อาจทราบได้โดยการอนุมาน เช่นสติปัญญา
ความถนัด ลักษณะอารมณ์ประจำตัว ค่านิยม นอกจากนี้ลักษณะต่างๆของ บุคลิกภาพไม่สามารถ
แยกเป็นส่วนๆออกจากกันโดยเด็ดขาด ทุกๆลักษณะของบุคลิกภาพต่างมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและ
กัน และมีผลกระทบต่อกันและกันอย่างเป็นลูกโซ่ บุคลิกภาพของมนุษย์ถูกหล่อหลอมและประสม
ประสานด้วยพันธุกรรม วัฒนธรรม การเรียนรู้ วิธีการปรับตัวของบุคคลและสิ่งแวดล้อมที่เป็นนาม
ธรรม และวัตถุธรรม บุคลิกภาพของมนุษย์ไม่ว่าด้านใดเป็นสิ่งที่ไม่ตายตัวเปลี่ยนแปลงตามกาล
การเรียนรู้และสิ่งแวดล้อม บุคลิกภาพของบุคคลแต่ละคนมีทั้งส่วนที่เป็นลักษณะผิวเผิน และส่วน
ที่เป็นนิสัยที่แท้จริง บางส่วนของบุคลิกภาพถูกซ่อนเร้น หรือถูกปกบังอำพรางโดยจงใจหรือไม่จงใจ
บุคลิกภาพของบุคคลมีทั้งส่วนร่วมซึ่งเป็นลักษณะสากลของมนุษย์ ทุกชาติ ทุกภาษา และมีส่วนซึ่ง
เป็นลักษณะที่เรียกว่า “ เฉพาะตัว ” การศึกษาบุคลิกภาพทำให้เราสามารถทำนายลักษณะนิสัย
ความสามารถ ความถนัด ความเป็นเอกลักษณ์ของบุคคล และทำนายพฤติกรรมของบุคคลได้

สุชา (2540) กล่าวว่า บุคลิกภาพหมายถึงรวมถึง ลักษณะที่สำคัญต่อการปรับตัวของบุคคล
ได้แก่ รูปร่าง หน้าตา ท่าทาง ความสามารถ แรงจูงใจ และการแสดงออกทางอารมณ์ และผลที่เกิด
จากประสบการณ์

จากคำจำกัดความของคำว่า บุคลิกภาพข้างต้น ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสรุปความหมาย
ของบุคลิกภาพคือ ผลรวมของพฤติกรรมทั้งหมดของบุคคลทั้งที่อยู่ภายในและที่แสดงออกมาเพื่อ
การปรับ เอาเหตุจูงใจ ความปรารถนาและความมุ่งประสงค์ของบุคคลเพื่อได้ตอบสนองสิ่งเร้าต่างๆ
ให้เข้ากับความต้องการและลักษณะสภาพแวดล้อมทั้งทางสังคมและทางกายภาพ โดยสามารถ
สังเกตได้จากลักษณะท่าที การแสดงออก รูปร่าง หน้าตา ความรู้สึก ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะที่
แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

ทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

ในปัจจุบันมีแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีหลายทฤษฎี อาจเนื่องมาจากบุคลิกภาพเป็นเรื่องซับซ้อน ทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งอาจไม่สามารถอธิบายได้ครบถ้วน (รัตติกรณ์, 2544)

การจัดประเภทของทฤษฎีต่างๆมีหลายแบบขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่จะใช้ในการจัด อาจจัดตามนักทฤษฎีที่เป็นผู้นำกลุ่มนั้นๆ หรือจัดตามหลักการทั่วไปใหญ่ๆที่กลุ่มยึดถือ แต่โดยส่วนรวมแล้ว ทฤษฎีบุคลิกภาพเหล่านี้ต่างมีจุดประสงค์อย่างเดียวกันคือ การอธิบายลักษณะต่างๆของแต่ละบุคคล และชี้ให้เห็นความคล้ายคลึงของพฤติกรรมแห่งบุคคลทั้งหมด (Fehr, 1983: อ้างถึงใน ถวัลย์, 2536) จัดแบ่งทฤษฎีบุคลิกภาพโดยใช้เกณฑ์การอธิบายพัฒนาการของบุคลิกภาพทางทฤษฎีได้เป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

1. ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ (Psychoanalytic Theory) เป็นทฤษฎีที่อธิบายพัฒนาการของบุคลิกภาพตามแนวคิดของ Sigmund Freud ซึ่งมีแนวคิดที่ว่า บุคลิกภาพเกิดจากแรงผลักดันของจิตไร้สำนึก (Unconscious) สัญชาตญาณ (Instinct) และโครงสร้างของบุคลิกภาพประกอบด้วย อิด อีโก้ และซูเปอร์อีโก้ (Id, Ego, Superego) และกลไกการป้องกันตนเอง (Defense Mechanism) นักจิตวิเคราะห์แบ่งเป็น 2 รุ่น คือ นักจิตวิเคราะห์รุ่นแรก เป็นนักจิตวิเคราะห์ที่ยึดแนวคิดของ Sigmund Freud เป็นหลักกับนักจิตวิเคราะห์รุ่นใหม่ (Neo – Freudian) นักจิตวิเคราะห์รุ่นใหม่อธิบายพัฒนาการของบุคลิกภาพด้วยการเพิ่มตัวแปรด้านสังคม โดยอธิบายว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสังคมร่วมกับสัญชาตญาณ เป็นตัวกำหนดแบบแผนพฤติกรรมหรือบุคลิกภาพของคนในสังคม นักจิตวิเคราะห์รุ่นใหม่ ได้แก่ Jung, Adler และ Fromm

2. ทฤษฎีการเรียนรู้หรือทฤษฎีพฤติกรรมนิยม (Behavioristic Theory) เป็นการอธิบายว่าแบบแผนพฤติกรรมของคนเกิดจากการเรียนรู้โดยการสังเกตจากตัวแบบ และ/หรือ เรียนรู้จากประสบการณ์ตรง นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้จึงอธิบายพัฒนาการของบุคลิกภาพด้วยการเรียนรู้จากตัวแบบ และการเสริมแรง นักจิตวิทยาในแนวทฤษฎีนี้ได้แก่ Skinner และ Bandura

3. ทฤษฎีทุนนิยม (Humanistic Theory) เป็นกลุ่มนักจิตวิทยาที่มีแนวคิดที่ว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากการกระทำของตนเอง (I am my choice) มนุษย์ มีธรรมชาติ ใฝ่ดี ปรารถนา

ความเจริญงอกงามในบุคลิกภาพของตน รู้ผิดชอบชั่วดี และมนุษย์มีความปรารถนา จะเป็นคนดี โดยสมบูรณ์ (Self – Actualized Person) และมนุษย์จะพัฒนาไปสู่ความปรารถนานี้ได้ ถ้าได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาตน นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาเรื่องของอัตมโนทัศน์ (Self Concept) กับบุคลิกภาพ และอธิบายพัฒนาการของบุคลิกภาพด้วยอัตมโนทัศน์ นักจิตวิทยาในแนวทฤษฎีนี้ได้แก่ Roger และ Maslow

4. ทฤษฎีลักษณะนิสัย (Trait Theories of Personality) เป็นทฤษฎีที่อธิบายว่าบุคลิกภาพหรือแบบแผนที่คงเส้นคงวาเกิดจากลักษณะนิสัย (Trait) ของแต่ละบุคคล บางคนมีลักษณะขยันก็จะมีแบบแผนพฤติกรรมอย่างหนึ่ง คนที่มีลักษณะเคร่งครัดในระเบียบวินัยจะมีแบบแผนพฤติกรรมอย่างหนึ่ง ดังนั้นถ้าศึกษาลักษณะนิสัยของแต่ละบุคคลได้ก็จะทำนายพฤติกรรมของคนๆ นั้นได้ นักจิตวิทยาในกลุ่มทฤษฎีนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาลักษณะนิสัยของคนและอธิบายพัฒนาการของบุคลิกภาพ ด้วยลักษณะนิสัย (Trait) นักจิตวิทยาในแนวทฤษฎีนี้ เช่น Allport , Sheldon, Eysenck และ Cattell

ทฤษฎีบุคลิกภาพของ Eysenck

Eysenck (1970) นักจิตวิทยาชาวอังกฤษได้ทำการศึกษาบุคลิกภาพตามลักษณะนิสัย และได้สร้างทฤษฎีบุคลิกภาพ ซึ่งเป็นการผสมผสานระหว่างปฏิกิริยาของอารมณ์ตามธรรมชาติของมนุษย์ ซึ่งแบ่งออกเป็น Emotional ซึ่งหมายถึงอารมณ์รุนแรง และ Non-Emotional ซึ่งหมายถึง อารมณ์ที่มั่นคงสงบกับพื้นอารมณ์อีก 2 แบบ คือ Changeable เป็นพื้นอารมณ์ที่แสดงออกได้ชัดเจนอยู่ในตัวเอง และ Unchangeable เป็นพื้นอารมณ์ที่ค่อนข้างสงบไม่ปรากฏให้เห็นชัดเจนนัก รวมทั้งแนวคิดในการแบ่งลักษณะบุคคลตามอารมณ์พื้นฐาน (Temperament) 4 ชนิด ประกอบด้วยกัน ได้แก่

1. พื้นอารมณ์ที่มีลักษณะอารมณ์ดี (Sanguine Temperament) คือมีลักษณะไม่กังวล มีความสุข มีความหวัง ทำตัวตามสบาย ร่าเริง ชอบสังคม ชอบช่วยเหลือผู้อื่น ไม่ค่อยคิดถึงอนาคต
2. พื้นอารมณ์ที่มีลักษณะเศร้า (Melancholic Temperament) คือมีลักษณะที่ไม่มีความสุข วิทกกังวลง่าย เอาจริงเอาจังมากเกินไป ซ้ำสงสัย กลุ้มใจง่าย

3. พื้นอารมณ์ที่มีลักษณะอารมณ์ร้อน (Choleric Temperament) คือ มีลักษณะที่โกรธง่ายหายเร็ว กระตือรือร้นแต่ไม่คงเส้นคงวา ชอบทำตัวเหมือนมีงานมากแต่ไม่ชอบทำจริงๆ ไม่พอใจคนอื่นโดยไม่มีเหตุผล ชอบความโอ้อ่าเป็นพิธีการ รักตนเองและเอาแต่ใจตนเอง เป็นลักษณะที่มีความสุขในตนเองน้อย เพราะมีลักษณะที่ตรงกันข้ามอยู่ในตัวเองมาก

4. พื้นอารมณ์ที่มีลักษณะเฉยเมย (Phlegmatic Temperament) คือ มีลักษณะเฉื่อยชาแต่ไม่ใช่เกียจคร้าน ไม่ยินดีในร้าย มีความคงเส้นคงวา ค่อนข้างสงบได้ช้าแต่สงบได้นาน ทำอะไรตามหลักการและเหตุผล ไม่ทำตามใจตนเอง

Eysenck (1970) ได้รวบรวมลักษณะพฤติกรรมของบุคคลจากการตอบสนองเฉพาะอย่าง การตอบสนองที่เป็นนิสัย ระดับลักษณะนิสัย และระดับรูปแบบของบุคลิกภาพ และนำลักษณะนิสัยที่แตกต่างกัน มาหาความสัมพันธ์กัน โดยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) พบว่า

บุคลิกภาพแบ่งออกเป็น 2 มิติที่เป็นอิสระต่อกัน มิติที่หนึ่งคือ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว - แบบเก็บตัว (Extroversion - Introversion) และอีกมิติหนึ่งคือบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ - แบบมั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism - Stability)

1. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว - แบบเก็บตัว (Extroversion - Introversion) Eysenck ให้คำจำกัดความไว้ดังนี้ คือ

1.1 บุคลิกภาพแบบแสดงตัว เป็นลักษณะบุคคลที่น่าคบ มีความเป็นมิตร มีธัญญาศัย ไมตรี ชอบงานสังคม มีเพื่อนมาก อยากรู้อยากเห็นกับคนอื่น ๆ ด้วย ไม่ชอบอ่านหนังสือหรือค้นคว้าด้วยตนเองคนเดียว ชอบทำกิจกรรมที่ทำให้ตื่นเต้น ชอบเสียง อดทนต่อสถานการณ์ โดยทั่วไปค่อนข้างผุ่ผลผลิต ชอบแสดงตลกขบขัน ให้เกิดการหัวเราะขึ้น พร้อมทั้งจะได้ตอบเสมอ ชอบการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ไม่มีความกังวล มีความสุขใจ ชอบความสะดวกสบาย มักมองแต่ในแง่ดี และชอบสนุกไร้เรื่อง มีแนวโน้มที่จะแสดงความก้าวร้าวและความไม่พอใจออกมาง่าย ไม่สามารถเก็บความรู้สึกพอใจหรือความไม่พอใจไว้ได้มากนัก และไม่เชื่อว่าจะดูน่าเชื่อถือเสมอไป

1.2 บุคลิกภาพแบบเก็บตัว เป็นลักษณะของบุคคลที่ชอบเงียบเฉย ไม่ชอบสังคมกับผู้อื่น มองปัญหาเข้าสู่ตนเอง ชอบอ่านหนังสือและค้นคว้าคนเดียวมากกว่าการสังคมกับผู้อื่น สนทนากับคนยาก ดำเนินชีวิตประจำวันด้วยความเคร่งขรึมและชอบความเป็นระเบียบเรียบร้อยในชีวิต ควบคุมความรู้สึกพอใจ ไม่พอใจไว้มาก ไม่ใคร่แสดงกริยาก้าวร้าวออกตรงๆ และพื้นอารมณ์ไม่เปลี่ยนแปลงง่าย ดูน่าเชื่อถือ บางครั้งมองเห็นแต่ในแง่ร้าย ยึดถือแบบมาตรฐานจรรยาบรรณของสังคมมาก

2. บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ – แบบความมั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism – Stability) Eysenck ให้คำจำกัดความไว้ดังนี้ คือ

2.1 บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ เป็นลักษณะของบุคคลที่มักจะเชื่อมโยงความวิตกกังวลเข้ากับสิ่งเร้าที่เป็นกลาง รู้สึกวิตกกังวลต่อทุกสิ่งทุกอย่างที่เกิดขึ้น แม้ในสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมที่ไม่ก่อให้เกิดอันตราย

2.2 บุคลิกภาพแบบความมั่นคงทางอารมณ์ เป็นลักษณะของบุคคลที่มีอารมณ์เยือกเย็น และมีสุขภาพจิตดี คือมีสุขภาพทางอารมณ์ ความคิด ความรู้สึกและการกระทำที่ดี รวมทั้งมีการปรับตัวอยู่ในสภาพแวดล้อมได้ดี

จากบุคลิกภาพทั้ง 2 มิติ ข้างต้น ก่อให้เกิดบุคลิกภาพพื้นฐาน ได้ 4 แบบ คือ

1. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – แบบความมั่นคงทางอารมณ์ (Extraversion - Stability) มีลักษณะนิสัยเปิดเผย ให้ความร่วมมือ ใจกว้าง มีชีวิตชีวา ชอบนำกลุ่ม

2. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – แบบหวั่นไหวทางอารมณ์ (Extraversion- Neuroticism) มีลักษณะชอบกิจกรรม ก้าวร้าว ฉุนเฉียว ตื่นเต้นง่าย

3. บุคลิกภาพแบบเก็บตัว – แบบความมั่นคงทางอารมณ์ (Introversion - Stability) มีลักษณะยอมตาม ควบคุมตัวเองได้ดี รักสงบ

4. บุคลิกภาพแบบเก็บตัว – แบบหวั่นไหวทางอารมณ์ (Introversion- Neuroticism) มีลักษณะไม่ชอบเข้าสังคม คิดในแง่ร้าย ไม่ยืดหยุ่น

ความสำคัญของบุคลิกภาพต่องานบริการ

ความสำคัญของบุคลิกภาพของผู้ปฏิบัติงานบริการนั้น อาจพิจารณาจำแนกออกเป็นข้อๆ ดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและมั่นใจการจะตัดสินใจเลือกใช้บริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจและประทับใจในบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการได้มาก
3. ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการติดต่อขอใช้บริการในโอกาสต่อไประหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ
4. ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการอันจะมีผลให้การดำเนินงานให้บริการเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มณฑิรา และคณะ (2532) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องบุคลิกภาพของนักศึกษาพยาบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะบุคลิกภาพของนักศึกษาพยาบาลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและเปรียบเทียบลักษณะบุคลิกภาพแต่ละด้านของนักศึกษาพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น กับ นักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยนักศึกษาพยาบาลคณะพยาบาล มหาวิทยาลัยขอนแก่น นักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลศรีมหาสารคาม และนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลอุดรธานี จำนวน 656 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสำรวจบุคลิกภาพ CPI วิเคราะห์ข้อมูลโดยการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยบุคลิกภาพ แต่ละด้านของกลุ่มตัวอย่างโดยการทดสอบค่าที ผลการวิจัย :

1. ลักษณะบุคลิกภาพของนักศึกษาพยาบาลทั้งหมดที่มีคะแนนสูงกว่าปกติ ได้แก่การมีอำนาจเหนือกว่าผู้อื่น การเข้าสังคม ความรู้สึกว่าตนเองมีความเป็นผู้ดี ความรับผิดชอบ การเจริญวัยทางสังคม ลักษณะที่พบในคนหนุ่มมาก สัมฤทธิผลในสถานการณ์ที่ต้องตามผู้อื่น ประสิทธิภาพทางสติปัญญาและความสามารถที่จะบรรลุสถานภาพ การวางตนในสังคม การยอมรับตนเอง การควบคุมตนเอง ความอดทน การสร้างความประทับใจให้กับผู้อื่น สัมฤทธิผลในสถานการณ์ที่ต้องพึ่งตนเอง การเข้าใจความรู้สึกของบุคคลอื่น และความยืดหยุ่นได้

2. ลักษณะบุคลิกภาพของนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น สูงกว่าลักษณะบุคลิกภาพของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 8 ด้าน ได้แก่ ความสามารถที่บรรลุสถานภาพ ($p < .05$) การเข้าสังคม ($p < .05$) ความรู้สึกว่าตนเองมีความเป็นผู้ดี ($p < .01$) การเจริญวัยทางสังคม ($p < .01$) การควบคุมตนเอง ($p < .05$) ความอดทน ($p < .01$) สัมฤทธิผลในสถานการณ์ที่ต้องพึ่งตนเอง ($p < .01$) และ ประสิทธิภาพทางสติปัญญา ($p < .01$)

3. ลักษณะบุคลิกภาพของนักศึกษาพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ต่ำกว่าลักษณะบุคลิกภาพของนักศึกษาพยาบาล คณะพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2 ด้าน การยอมรับตนเอง ($p < .01$) และความมีลักษณะของหญิง ($p < .01$)

สุภาณี (2536) ได้ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ การดูแลในวิชาชีพกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยทางบรรยายเพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ บรรยากาศองค์การ การดูแลในวิชาชีพ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ทำนายกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ และสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยใช้ตัวอย่างประชากรเป็นพยาบาลประจำการ จำนวน 300 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบวัดความพึงพอใจในงาน บรรยากาศองค์การ และการดูแลในวิชาชีพ ผลการวิจัยที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่ามากที่สุด ด้านรายได้มีค่าน้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพจำแนกตาม อายุ วุฒิทางการศึกษา และประสบการณ์ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

2. ค่าเฉลี่ยการดูแลในวิชาชีพที่พยาบาลวิชาชีพได้รับจากหัวหน้าหอผู้ป่วยต่ำกว่าที่ได้รับจากผู้ร่วมงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. บรรยากาศองค์การ มิติขวัญ มิติแบบอย่าง และมิติกรุณาปรานี การดูแลในวิชาชีพที่ได้รับจากหัวหน้าหอผู้ป่วยและการดูแลในวิชาชีพที่ได้รับ การผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงาน ในขณะที่บรรยากาศองค์การมิติมิตรสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำกับความพึงพอใจในงาน แต่มิติขาดความสามัคคี มิติอุปสรรค มิติห่างเหิน มีความสัมพันธ์ทางลบระดับต่ำกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ

4. การดูแลในวิชาชีพที่ได้รับจากหัวหน้าหอผู้ป่วย บรรยากาศองค์การมิติขวัญ มิติอุปสรรค มิติมุ่งผลงาน มิติกรุณาปรานี และการดูแลในวิชาชีพที่ได้รับจากผู้ร่วมงาน เป็นตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 มีสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ร้อยละ 43.90 ($R(2) = 0.4390$)

กิตติ (2537) ได้ทำการวิจัยเรื่องบรรยากาศองค์การมีผลกระทบต่อทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อการให้บริการ ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทการบินไทย จำกัดมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 4 ประการคือ 1. เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อบรรยากาศองค์การ 2. เพื่อศึกษาถึงทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อการบริการ 3. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางภูมิหลัง ทางสังคม เศรษฐกิจ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับทัศนคติด้านบริการ 4. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การกับทัศนคติด้านบริการ

กลุ่มประชากรสำหรับการศึกษานี้คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด ซึ่งปฏิบัติงานในฝ่ายมาตรฐานการบริการโดยแยกเป็น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นหนึ่ง First Class จำนวน 40 คน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นธุรกิจ

(Business Class) จำนวน 85 คน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นประหยัด (Economy Class) จำนวน 118 คน และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 38 คน รวมทั้งสิ้น 281 คน ในการศึกษาได้ทำการสุ่มตัวอย่าง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในแต่ละชั้นๆ ละ 10% (จำนวน 281 คน) ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การมีผลกระทบต่อทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อการให้บริการ ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทการบินไทย จำกัด ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่ามีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ โดยใช้การทดสอบสถิติ T-test และ F-test และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการวิจัยปรากฏผลดังนี้คือ

1. มีความสัมพันธ์ระหว่างเพศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับทัศนคติด้านบริการ
2. ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับทัศนคติด้านบริการ
3. ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับทัศนคติด้านบริการ
4. ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างอายุงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับทัศนคติด้านบริการ
5. มีความสัมพันธ์ระหว่างระดับเงินเดือนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับทัศนคติด้านบริการ
6. ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ทำของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับทัศนคติด้านบริการ
7. มีความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงสร้างขององค์การกับทัศนคติด้านบริการ

8. มีความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับความอบอุ่นในองค์การกับทัศนคติด้านบริการ
9. มีความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการสนับสนุนในองค์การกับทัศนคติด้านบริการ
10. มีความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับรางวัลตอบแทนในองค์การกับทัศนคติด้านบริการ
11. ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับความขัดแย้งในองค์การกับทัศนคติด้านบริการ
12. มีความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันในองค์การกับทัศนคติด้านบริการ

ออมสิน (2538) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง บุคลิกภาพและพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ ตำรวจชั้นประทวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับบุคลิกภาพและระดับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ตำรวจศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ซึ่งปฏิบัติหน้าที่อยู่ในสถานีตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น จำนวน 340 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป แบบวัดบุคลิกภาพ Gordon Personal Profile และแบบสำรวจพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก ซึ่งพัฒนามาจาก The Assertion Inventory วิเคราะห์เพื่อศึกษาระดับบุคลิกภาพและระดับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) วิเคราะห์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแต่ละด้านกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกทั้งในสถานการณ์ชีวิตทั่วไปและสถานการณ์ชีวิตการทำงาน โดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ (r) เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ระดับบุคลิกภาพเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่นทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบมากที่สุด รองลงมาได้แก่ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ด้านการเข้าสังคมและด้านความ มีอำนาจอิทธิพล
2. ระดับความเป็นไปได้ของพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน สังกัดตำรวจภูธร จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับต่ำ แต่มีระดับความไม่สบายใจในการแสดงพฤติกรรมอยู่ในระดับสูงและมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการแสดงออกทั้งในสถานการณ์ชีวิตทั่วไปและสถานการณ์ชีวิตการทำงาน
3. ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ และพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

รจเรข (2539) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ลักษณะบุคลิกภาพของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยจิตเวชในภาคเหนือ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาลักษณะบุคลิกภาพของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยจิตเวชในภาคเหนือ ประชากรคือ พยาบาลวิชาชีพที่กำลังปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลสวนปรุง สังกัดกรมสุขภาพจิต และโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ สังกัดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 76 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล และแบบสำรวจบุคลิกภาพซีพีไอ (CPI: The California Psychological Inventory) ฉบับแปลและเรียบเรียงเป็นภาษาไทยโดย ณรงค์ศักดิ์ จันทรินทร์ และคณะ (2523) ผู้วิจัยได้ทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยวิธีการทดสอบซ้ำ โดยทิ้งช่วงเวลาทดสอบ 2 สัปดาห์ ได้ค่าความเชื่อมั่นของลักษณะบุคลิกภาพ ทั้ง 18 ด้าน มีค่าอยู่ ระหว่าง 0.82 ถึง 0.97 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

1. ลักษณะบุคลิกภาพของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยจิตเวชในภาคเหนือ มีคะแนนมาตรฐานของลักษณะบุคลิกภาพอยู่ระหว่าง 38-54 ซึ่งอยู่ในระดับคะแนนปานกลางที่พบได้ในคนปกติทั่วไป ลักษณะบุคลิกภาพที่มีระดับคะแนนมาตรฐานต่ำสุดคือ ด้านการปฏิบัติตนในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น และด้านที่มีระดับคะแนนมาตรฐานสูงสุด คือ ความสามารถในการสร้างความประทับใจที่ดี คะแนนมาตรฐานของลักษณะบุคลิกภาพที่สูงกว่าระดับคะแนนมาตรฐานที่ 50 มี 4 ด้าน ได้แก่ ความชอบมีอำนาจเหนือผู้อื่น ความสามารถในการสร้างความ

ประทับใจที่ดี ความใฝ่สัมฤทธิ์โดยการปฏิบัติโดยตัวของตัวเอง และความสนใจเกี่ยวกับปัญหาทางด้านจิตใจของผู้อื่น

2. พยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ทางการศึกษาแตกต่างกันมีลักษณะบุคลิกภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใน 3 ด้าน คือ ความใฝ่สัมฤทธิ์โดยการปฏิบัติโดยตัวของตัวเอง ความสนใจ เกี่ยวกับปัญหาทางด้านจิตใจของผู้อื่น และความยืดหยุ่น

3. พยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานกับผู้ป่วยจิตเวชแตกต่างกันมีลักษณะบุคลิกภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใน 3 ด้าน คือความรับผิดชอบ ความใฝ่สัมฤทธิ์โดยการปฏิบัติโดยตัวของตัวเอง และความสนใจเกี่ยวกับปัญหาทางด้านจิตใจของผู้อื่น และที่ระดับ 0.01 ใน 2 ด้าน คือ การแสดงตนในสังคมและความยืดหยุ่น

วรรณภา (2539) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ผลของบุคลิกภาพ ทักษะติดต่องานขาย และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของบุคลิกภาพ ทักษะติดต่องานขายและปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานขายปลีกเสื้อผ้าสำเร็จรูปขององค์กรแห่งหนึ่งที่ขายประจำอยู่ในห้างสรรพสินค้าต่างๆในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 245 คน ผู้วิจัยได้ส่งแบบทดสอบบุคลิกภาพ MPI แบบสอบถามทักษะติดต่องานขายและปัจจัยส่วนบุคคล ให้กลุ่มประชากรเพื่อวัดบุคลิกภาพ ทักษะติดต่องานขายและปัจจัยส่วนบุคคล ได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 175 ชุด คิดเป็นร้อยละ 71.42 ส่วนแบบฟอร์มการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย ผู้วิจัยได้ให้หัวหน้าเขตการขายเป็นผู้ทำการประเมิน ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลิกภาพประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบห้วนไหว-มั่นคงและบุคลิกภาพแบบแสดงตัว-เก็บตัว ทักษะติดต่องานขายและปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย อายุงาน ระดับการศึกษา เพศ อายุ และสถานภาพการสมรส วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานขายที่มีบุคลิกภาพแบบมั่นคง มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างจากพนักงานขายที่มีบุคลิกภาพแบบห้วนไหว

2. พนักงานชายที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว มีผลการปฏิบัติงานดีกว่าพนักงานชายที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. พนักงานชายที่มีทัศนคติที่ดีต่องานชาย มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างจากพนักงานชายที่มีทัศนคติต่องานชายในระดับปานกลางและต่ำ
4. พนักงานชายที่มีอายุงานมาก มีผลการปฏิบัติงานดีกว่าพนักงานชายที่มีอายุน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001
5. พนักงานชายที่มีระดับการศึกษาสูง มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างจากพนักงานชายที่มีระดับการศึกษาต่ำ
6. พนักงานชายเพศหญิง มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างจากพนักงานชายเพศชาย
7. พนักงานชายที่มีอายุอยู่ในกลุ่มอายุกลาง มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานชายที่มีอายุอยู่ในกลุ่มอายุสูงและกลุ่มอายุต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยพนักงานชายที่มีอายุอยู่ในกลุ่มอายุสูง จะมีผลการปฏิบัติงานดีกว่าพนักงานชายที่อยู่ในกลุ่มอายุกลางและอายุต่ำ และพนักงานชายที่อยู่ในกลุ่มอายุกลาง จะมีผลการปฏิบัติงานดีกว่าพนักงานชายที่อยู่ในกลุ่มอายุต่ำ
8. พนักงานชายที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ศรัณย์ (2540) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบมิติทางอารมณ์ที่มีต่อสถานภาพการทำงานของเภสัชกรชุมชนในเขตกรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ และนนทบุรี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงมิติทางอารมณ์ และแนวโน้มของบุคลิกลักษณะนิสัยที่เกิดขึ้นจากการทำงานวิชาชีพแบบเภสัชกรชุมชน โดยใช้แนวคิดตามแบบจำลองมิติทางอารมณ์ของ ดร. อัลเบิร์ต มีฮราเปียน ซึ่งประกอบด้วยมิติทางอารมณ์ในด้านความยินดี-ไม่ยินดี, การกระตุ้น-ไม่มี

การกระตุ้น และการครอบงำ – การยอมตาม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามซึ่งพัฒนามาจาก The PAD Temperament Model จำนวน 54 ข้อ ค่าความเชื่อมั่น 0.95 ซึ่งแบ่งเป็น แบบสอบถามด้านความยินดี จำนวน 27 ข้อ ค่าความเชื่อมั่น 0.93 ด้านการกระตุ้น 16 ข้อ ค่าความเชื่อมั่น 0.86 และด้านการกระตุ้น จำนวน 11 ข้อ ค่าความเชื่อมั่น 0.80 ผลการวิจัย จากกลุ่มตัวอย่างเภสัชกรชุมชน 234 คน พบว่า

มิติทางอารมณ์และแนวโน้มลักษณะนิสัยที่เกิดขึ้นจากการทำงานวิชาชีพเภสัชกรชุมชน มีค่าเป็นบวกทั้งด้านความยินดี การกระตุ้น และการครอบงำ (.34, .29, .40) แสดงให้เห็นว่า ลักษณะอุปนิสัยของเภสัชกรชุมชนสอดคล้องกับลักษณะทางอารมณ์ที่ต้องการในการทำงานเภสัชกรชุมชน ซึ่งต้องมีความมั่นคงทางอารมณ์และมีความสามารถในทางสังคม เพียงแต่มีค่าค่อนข้างต่ำ ดังนั้นในอนาคตเมื่องานเภสัชกรชุมชน ต้องมีบทบาทในการให้บริการด้านสุขภาพอนามัยแก่ประชาชนมากขึ้น แนวทางในการพัฒนาวิชาชีพเภสัชกรชุมชน ควรต้องสร้างหลักสูตรหรือกลวิธีที่จะพัฒนาลักษณะนิสัยทางอารมณ์ทั้งสามด้านของเภสัชกรให้เป็นบวกมากขึ้น

ผลการวิจัยยังพบว่า เภสัชกรที่ไม่ได้เป็นผู้รับอนุญาต และทำงานเต็มเวลา มีคะแนนในด้านการกระตุ้นสูงกว่าเภสัชกรทุกกลุ่ม ($p=0.049$) ส่วนในด้านการครอบงำ พบว่าเภสัชกรในกลุ่มที่ไม่ได้เป็นผู้รับอนุญาต และทำงานไม่เต็มเวลา มีคะแนนในด้านการครอบงำน้อยกว่าเภสัชกรทุกกลุ่ม ($p=0.009$) ในส่วนของลักษณะส่วนบุคคล พบว่าเภสัชกรทั้งสองเพศมีคะแนนมิติทางอารมณ์ทั้งสามด้านไม่แตกต่างกัน และพบว่า เภสัชกรชุมชนที่จบการศึกษาในช่วงไม่เกิน 5 ปี มีคะแนนในด้านการกระตุ้นสูงกว่า ผู้ที่จบการศึกษามาเกิน 10 ปี ส่วนสำหรับชั่วโมงการทำงาน พบว่า เภสัชกรที่ทำงานไม่ต่ำกว่าวันละ 3 ชั่วโมง จะมีคะแนนในการครอบงำสูง

เพชรรัตน์ (2541) ได้ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์การของกลุ่มงานเวชกรรมสังคมในโรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลศูนย์นี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์การของกลุ่มงานเวชกรรมสังคมในโรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดสำนักงาน ปลัดกระทรวงกระทรวงสาธารณสุข เก็บรวบรวมข้อมูลของโรงพยาบาล 92 แห่ง จากหัวหน้ากลุ่มงานเวชกรรมสังคม จำนวน 92 คน และข้าราชการที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานเวชกรรมสังคม อย่างน้อย 6 เดือน จำนวน 1,016 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 1,108 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามวัดบรรยากาศองค์การ (OCDQ) และแบบสอบถามวัดพฤติกรรมผู้นำ (LBDQ) ที่ได้ทดสอบความเชื่อมั่นแล้ว

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ คะแนน เฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พิสัย คะแนนมาตรฐานที่ ไควล์แควร์ และพีชเชอร์ เอกซก ผลการวิจัยพบว่า

บรรยากาศองค์การของกลุ่มงานเวชกรรมสังคมในโรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลศูนย์ จำนวน 92 แห่ง มีบรรยากาศองค์การ ครบทั้ง 6 แบบ ตั้งแต่แบบบรรยากาศที่พึงประสงค์มากที่สุดไปถึงแบบที่ไม่พึงประสงค์ ดังนี้ แจ่มใส อิศระ ควบคุม สนิทสนม รวบอำนาจ ซึมเซา จำนวน 30, 12, 9, 2, 11 และ 28 แห่ง หรือร้อยละ 32.6, 13.0, 9.8, 2.2, 12.0 และ 30.4 ตามลำดับ

และพบว่าลักษณะประชากรและสังคมของหัวหน้ากลุ่มงานเวชกรรมสังคม ไม่มีความสัมพันธ์กับแบบบรรยากาศองค์การ ลักษณะองค์การของกลุ่มงานเวชกรรมสังคมที่มีข้าราชการจำนวนน้อย มีแนวโน้มบรรยากาศแบบแจ่มใส และข้าราชการของกลุ่มงานเวชกรรมสังคมจำนวนมาก มีแนวโน้มบรรยากาศแบบซึมเซา

ส่วนพฤติกรรมผู้นำมีความสัมพันธ์กับบรรยากาศองค์การ ผู้นำที่มีระดับคะแนนพฤติกรรมมีดีกิจสัมพันธ์และมีดีสัมพันธ์ภาพสูงมีสัดส่วนของบรรยากาศองค์การที่มีแนวโน้มแบบแจ่มใส แต่ผู้นำที่มีระดับคะแนนพฤติกรรมผู้นำมีดีกิจสัมพันธ์และมีดีสัมพันธ์ภาพต่ำมีสัดส่วนของบรรยากาศองค์การแบบซึมเซา

ธาริณี (2541) ได้ทำงานวิจัยเรื่อง ผลของบุคลิกภาพตามแบบของไมเยอร์ บริกส์ ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของวิศวกรชาย การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของบุคลิกภาพตามแบบของไมเยอร์ บริกส์ (MBTI) ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของวิศวกร บุคลิกภาพที่ศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้แบ่ง 4 ด้าน คือ 1. ลักษณะการแสดงออกความสนใจ คือ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extravert) และบุคลิกภาพแบบเก็บตัว (Introvert) 2. ลักษณะการหาข้อมูล คือ บุคลิกภาพแบบหาข้อมูลตามความเป็นจริง (Sensing) และบุคลิกภาพแบบหาข้อมูลโดยการหยั่งรู้ (Intuition) 3. ลักษณะการตัดสินใจ คือ บุคลิกภาพแบบตัดสินใจโดยใช้เหตุผล (Thinking) และบุคลิกภาพแบบตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึก (Feeling) 4. ลักษณะวิธีการทำงาน คือ บุคลิกภาพแบบทำงานโดยใช้แผน (Judgment) และบุคลิกภาพแบบทำงานโดยใช้ความยืดหยุ่น (Perception) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ วิศวกรชายที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป จำนวน 306 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็น

แบบสอบถามที่ได้สร้างและพัฒนาขึ้นเพื่อวัดบุคลิกภาพตามแบบของไมเยอร์ บริกส์ (MBTI) และแบบวัดผลการปฏิบัติงาน โดยมีความเชื่อมั่นเท่ากับ .8764 และ .9352 ตามลำดับ สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ค่าสถิติที (t-test) โดยทำการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการวิจัยพบว่า

1. วิศวกรชายที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extravert) มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างวิศวกรชายที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว (Introvert)
2. วิศวกรชายที่มีบุคลิกภาพแบบหาข้อมูลตามความเป็นจริง (Sensing) มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างวิศวกรชายที่มีบุคลิกภาพแบบหาข้อมูลโดยการหยั่งรู้ (Intuition)
3. วิศวกรชายที่มีบุคลิกภาพแบบตัดสินใจโดยใช้เหตุผล (Thinking) มีผลการปฏิบัติงานดีกว่าวิศวกรชายที่มีบุคลิกภาพแบบตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึก (Feeling)
4. วิศวกรชายที่มีบุคลิกภาพแบบทำงานโดยใช้แผน (Judgment) มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างวิศวกรชายที่มีบุคลิกภาพแบบทำงานโดยใช้ความยืดหยุ่น (Perception)

ธานินทร์ (2541) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครตามการรับรู้ของหัวหน้างาน วัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล เพศ อายุ การทำงาน ระดับการศึกษา รายได้ การกำกับการแสดงออกของตนและค่านิยมในการให้บริการกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานส่วนหน้า ศึกษาโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทย 106 แห่ง มีประชากรทั้งสิ้น 1,960 คน สุ่มตัวอย่างจาก 15 โรงแรม ได้ กลุ่มตัวอย่าง 331 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นมาตรวัดแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ส่วนที่ 1 ถึง 3 เป็นตัวแปรต้น คือแบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล มาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตน ค่านิยมในการให้บริการ และส่วนที่ 4 เป็นตัวแปรตาม คือ คุณภาพในการให้บริการวัดตามการรับรู้ของหัวหน้างาน ได้ผลการวิจัยดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วยความแตกต่างทาง เพศ ระดับการศึกษา อายุ การทำงานและรายได้ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

2. การกำกับการแสดงออกของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

3. ค่านิยมในการให้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001

4. เมื่อใช้สมการถดถอยพหุ พบว่าค่านิยมในงานบริการและการกำกับการแสดงออกของตนเองในส่วนองค์ประกอบการปรับตัวในสถานการณ์ต่างๆ โดยมีค่านิยมในงานบริการเป็นตัวพยากรณ์ตัวแรก มีอิทธิพลสามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการได้ร้อยละ 6.69 และเมื่อใช้ Stepwise technique และการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ เข้าสมการเป็นอันดับสอง สามารถร่วมพยากรณ์สามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการได้ร้อยละ 8.96

ฉัตรฤดี (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องผลของบุคลิกภาพและเชาวน์อารมณ์ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาองค์ประกอบทางบุคลิกภาพของพนักงานให้บริการส่วนหน้า ศึกษาองค์ประกอบของบุคลิกภาพและเชาวน์อารมณ์ที่สัมพันธ์กับคุณภาพของการให้บริการ ศึกษารูปแบบความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพกับเชาวน์อารมณ์ และเพื่อพยากรณ์คุณภาพการให้บริการจากองค์ประกอบทางบุคลิกภาพและองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานส่วนหน้าจากโรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ จำนวน 18 โรงแรม รวม 252 คน เครื่องมือในการศึกษาประกอบด้วยแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป แบบวัดเชาวน์อารมณ์ แบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF ของเรมอนด์ บี แคทเทิล และแบบประเมินคุณภาพของการให้บริการ ได้ผลการวิจัยดังนี้

1. พนักงานให้บริการส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีลักษณะบุคลิกภาพที่เด่น 4 องค์ประกอบ คือ ลงมือปฏิบัติ (M-) หลีกแหลม (N) เปลี่ยนแนวคิดใหม่ (Q1) และสุ่มรอบคอบ (F-) โดยมีองค์ประกอบทางบุคลิกภาพที่เด่นรองลงมา มี 7 องค์ประกอบคือ ช่างสงสัย (L) อารมณ์อ่อนไหว (C-) มักรู้สึกผิด (O) เครียด (Q4) ถ่อมตัว (E-) เขินอาย (H-) และมีมโนธรรม (G)

2. องค์ประกอบทางบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพของการให้บริการได้แก่ องค์ประกอบบุคลิกภาวะทางอารมณ์ (C) และ ฉลาดมาก (B) และองค์ประกอบทางบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพของการให้บริการได้แก่ ฟุ้งตนเอง (Q2)

3. องค์ประกอบของเซวาร์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพของการให้บริการ

4. องค์ประกอบทางบุคลิกภาพที่มีความสัมพันธ์กับเซวาร์อารมณ์โดยรวม คือ องค์ประกอบ อัจหาญ – เขินอาย (H) ควบคุมตนเองได้ – ไม่มีวินัยในตนเอง (Q3) มักรู้สึกผิด – จิตใจมั่นคง (O) เครียด – ผ่อนคลาย (Q4) ฟุ้งตนเอง – ฟุ้งกลุ่ม (Q2) มีมโนธรรม – ขาดมโนธรรม (G) บุคลิกภาวะทางอารมณ์ – อารมณ์อ่อนไหว (C) และทำตามสบาย – สุขุมรอบคอบ (F)

เมื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบโลจิสติกพบว่าพนักงานที่มีลักษณะบุคลิกภาวะทางอารมณ์สูง มีทักษะทางสังคมสูง ฉลาด และไม่ซื่อเกินไป ไม่หลักแหลมเกินไป จะมีโอกาสเป็นพนักงานให้บริการที่มีคุณภาพสูงมากกว่าพนักงานโดยทั่วไป

อรศิริ (2544) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง เซวาร์อารมณ์และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับเซวาร์อารมณ์ ศึกษาระดับพฤติกรรมการทำงาน และพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จากองค์ประกอบของเซวาร์อารมณ์กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำนวน 411 คน รวบรวม ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการถดถอยพหุแบบขั้นตอน ผลการวิจัยเป็นดังนี้

1. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร มีเซวาร์อารมณ์อยู่ในระดับสูง

2. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดี

3. องค์ประกอบของเซวาร์อาร์มณี ด้านการรับรู้และเข้าใจอารมณ์ตนเอง ด้านการควบคุมและจัดการอารมณ์ตนเอง ด้านการจูงใจตนเองและด้านการรู้ภาวะอารมณ์ของผู้อื่น สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 59.9

อัมพร (2544) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ลักษณะบุคลิกภาพแบบ “The Big Five” พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและคุณภาพการบริการของพนักงานตามการรับรู้ของหัวหน้างาน กรณีศึกษาศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล องค์ประกอบบุคลิกภาพ และองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่สัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของพนักงาน และเพื่อพยากรณ์คุณภาพการบริการจากองค์ประกอบบุคลิกภาพและองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในศูนย์บริการรถยนต์ข้ามชาติแห่งหนึ่ง จำนวน 190 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบทดสอบบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five) ของ ลูอิส อาร์ โกลด์เบิร์ก แบบสอบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และแบบประเมินคุณภาพการบริการ ได้ผลการวิจัยดังนี้

1. องค์ประกอบบุคลิกภาพที่โดดเด่นที่สุดของพนักงาน คือ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก รองลงมาคือ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม

2. องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เด่นที่สุด คือ ด้านการช่วยเหลือผู้อื่นในองค์การ รองลงมาคือ ด้านการทำความดีให้กับสังคมในองค์การ

3. องค์ประกอบของคุณภาพการบริการที่เด่นที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ

4. พนักงานที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีระดับคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการต่ำกว่าพนักงานที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคอื่น ๆ

5. พนักงานที่จบการศึกษาจากสถาบันเอกชนมีระดับคุณภาพการบริการสูงกว่าพนักงานที่จบการศึกษาจากสถาบันรัฐบาลในด้านรูปธรรมที่ปรากฏของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและคุณภาพการบริการโดยรวม

6. องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากกว่าองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบอื่น ๆ

7. องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการสูง เรียงตามลำดับดังนี้คือ ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นในองค์การ ($r = .76$) โดยรวม ($r = .76$) ด้านการทำความดีให้กับสังคมในองค์การ ($r = .63$) และ ด้านการมีน้ำใจเป็นนักกีฬาในการทำงาน ($r = .53$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

8. พนักงานที่มีระดับพฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นในองค์การสูง มีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูง และมีบุคลิกภาพแบบหัวน้ำใจต่ำจะมีโอกาสเป็นพนักงานที่ให้บริการที่มีคุณภาพสูง โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 63.3

การวิจัยในครั้งนี้ พบข้อมูลที่น่าสนใจหลายประการ เช่น

1. พนักงานที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อาจมีความถนัดทางด้านช่างยนต์น้อยกว่าพนักงานที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคอื่น ๆ จึงมีระดับคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการต่ำกว่าพนักงานที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคอื่น ๆ

2. ลักษณะบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการและ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากกว่าบุคลิกภาพแบบอื่น ๆ

3. ลักษณะบุคลิกภาพแบบหัวนั้โหวต่ำเป็นลักษณะบุคลิกภาพที่เหมาะสม
สำหรับงานบริการ

งานวิจัยต่างประเทศเกี่ยวกับอารมณ์ขณะทำงาน (Emotion Work หรือ Emotional Labor)

Firth and Kitzinger (1998) ได้สำรวจและพัฒนาแนวคิดของ Emotion Work ที่ว่า Emotion Work เป็นทรัพยากรที่ต้องใช้ร่วมกัน พบว่าผลของการรายงานตนเอง เป็นตัวสะท้อน พฤติกรรมจริงได้ดีกว่าที่จะประเมินพฤติกรรมจากคำพูด เป็นงานวิจัยที่ศึกษาในเด็กหญิงวัยรุ่น เพื่อศึกษาว่า คำพูดของเด็กสาวเหล่านั้นเกี่ยวกับ Emotion Work ว่าจะประเมินได้อย่างไรว่า เกี่ยวข้องกับการเป็นทรัพยากรที่ต้องใช้ร่วมกัน เด็กสาวมีความเห็นตรงกันว่าผู้ชายมีความอ่อนแอ ทางด้านอารมณ์และแสดงตัวพวกเขาเองว่าเป็นตัวกระตุ้นที่มีความรอบรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์ ระหว่างเพศ

Gold (1998) ทำศึกษาการวิจัยแบบมีส่วนร่วม เพื่อใช้ในการส่งเสริมสุขภาพกายและจิต ของผู้หญิงที่ทำงานเพื่อสังคมในองค์กรที่ทำงานเกี่ยวกับสวัสดิการเด็ก พบว่าผู้ทำงานด้านนี้ 40 คน จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับมุมมองทั้งทางด้านบวกและลบของพวกเขาต่องานที่ทำ และการ รับรู้ของผลของงานที่ทำต่อสุขภาพกายและจิต และสิ่งที่เขาทำเพื่อป้องกันสุขภาพกายและจิตของ พวกเขาเองอย่างไรบ้าง ผลวิจัยแสดงให้เห็นว่าแม้ต่อคนที่มีความคิดในด้านบวกเกี่ยวกับงานก็ยัง มีความรู้สึกเป็นอย่างมาว่างานของเขามีผลกระทบที่เป็นผลร้ายต่อสุขภาพกายและต่อสุขภาพจิต ของพวกเขา และพวกเขาใช้กลยุทธ์ที่หลากหลายทั้งในด้านที่มุ่งแก้ไขปัญหาและด้านมุ่งอารมณ์ใน การแก้ไขปัญหานั้น

Rae (1998) ได้เขียนบทความพิเศษโดยอิงโครงสร้างการบำรุงรักษาและคงไว้ซึ่งความ โดดเด่นขององค์ประกอบที่นำไปสู่การอธิบายการเอาใจใส่ต่ออารมณ์ขณะทำงาน (Emotion Work) ข้อมูลที่รวบรวมได้จากการสัมภาษณ์ครอบครัวที่ต้องเอาใจใส่ดูแลสมาชิกที่ป่วยเป็นโรค ความผิดปกติที่เกิดจากความเสื่อมของสมองที่มักเกิดในช่วงปลายของวัยกลางคนและเป็นมาก ขึ้นเรื่อยๆ (Alzheimer's Disease) และจากงานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ระดับการให้ความเอาใจใส่ดูแลจะมีมากขึ้นตามระดับความรุนแรงของอารมณ์และความรู้สึก การ ตระหนักถึงกฎของความรู้สึกและประสบการณ์ทางความเครียดที่เกิดขึ้น หากพวกเขาไม่ปฏิบัติ

ตามกฎนั้น ผลกระทบที่เกิดต่อกันและกันเป็นสัญลักษณ์ที่แสดงให้เห็นว่าความล้มเหลวของการจัดการการแสดงออกทางอารมณ์มีผลทางลบอย่างไรต่อความรู้สึกที่จะให้การเอาใจใส่ดูแลในตัวพวกเขา ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าอารมณ์ขณะทำงาน (Emotion Work) โดยเฉพาะอย่างยิ่งความล้มเหลวของการจัดการความรู้สึกจะมีความสำคัญอย่างมาก แต่ก็ไม่สามารถใช้บ่งชี้ถึงความเครียดที่เกิดจากการเอาใจใส่ดูแลและความทุกข์ใจได้

Bellas (1999) ได้ทำการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบอารมณ์ขณะทำงานในงานวิชาการของอาจารย์เพศชายและเพศหญิงในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง พบว่า ในลักษณะงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยที่ต้องมีการวางแผนเวลาในการสอน งานวิจัย งานบริการและงานบริหารอื่นๆ อาจารย์หญิงใช้เวลาในการเตรียมการสอนและงานบริการมากกว่าอาจารย์ชาย ทั้งนี้อาจเนื่องจากงานสอนและงานบริการจะมีความใกล้เคียงกับคุณลักษณะและพฤติกรรมของความเป็นเพศหญิง ซึ่งงานสอนและงานบริการต้องเกี่ยวข้องอย่างมากกับอารมณ์ขณะทำงาน ในขณะที่งานวิจัยและงานด้านการบริหารจะเป็นงานที่เหมาะสมกับเพศชาย และพบว่าโดยเฉลี่ยอาจารย์ชายจะใช้เวลาสำหรับงานวิจัยและงานบริหารมากกว่าอาจารย์หญิง ซึ่งในงานวิจัยและงานบริหารก็เกี่ยวข้องกับอารมณ์ขณะทำงานด้วย อารมณ์ขณะทำงานเหล่านี้มักจะถูกละเลย ในขณะที่สติปัญญา ความเฉลียวฉลาด ความสามารถเฉพาะด้าน หรือทักษะความเป็นผู้นำ เป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงเป็นอย่างมาก ซึ่ง Bellas ได้สรุปไว้ว่าแม้ในงานที่มีลักษณะคล้ายกันระดับความต้องการอารมณ์ขณะทำงานในงานนั้นๆ มีความแตกต่างกันระหว่างเพศชายและเพศหญิง

Cook and Berger (2000) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานและงานบ้านของคู่สมรสแต่งงาน (Predictors of Emotion Work and Household Labor Among Dual-Earner Couples) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความสามารถของ เพศ ความพึงพอใจในชีวิตสมรส และอาชีพที่เกี่ยวข้องกับเพศ ที่ร่วมกันพยากรณ์ผลของการแสดงอารมณ์ขณะทำงานและงานบ้าน โดยการส่งแบบสอบถามให้กับสมาชิกที่เป็นคู่แต่งงาน จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีสัมประสิทธิ์พหุ พบว่า

1. อาชีพที่เกี่ยวข้องกับเพศ สามารถพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานและงานบ้านได้อย่างมีนัยสำคัญ

2. ความพึงพอใจในชีวิตสมรสสามารถพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญ

3. เพศสามารถพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานบ้านได้อย่างมีนัยสำคัญ โดยความพึงพอใจในชีวิตสมรส อาชีพที่เกี่ยวข้องกับเพศ และจำนวนของบุตรสามารถร่วมกันพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานได้ 42 % และตัวแปรเพศ อาชีพที่เกี่ยวข้องกับเพศ จำนวนของบุตร และชั่วโมงทำงานประจำต่อสัปดาห์ สามารถร่วมกันพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานบ้าน ได้ 26 % และพบว่าตัวแปรเพศ ไม่สามารถพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานได้

Fossum and Barrett (2000) ได้ทำการศึกษา ลักษณะเด่นจากคำจำกัดความของความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและอารมณ์ (Distinguishing Evaluation From Description in the Personality – Emotion Relationship) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของบุคลิกภาพกับประสบการณ์ในการแสดงออกทางอารมณ์ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ นักศึกษาที่กำลังศึกษาวิชาจิตวิทยาและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่ Pennsylvanai State University กลุ่มแรกเป็นนักศึกษาจำนวน 205 คน (เป็นนักศึกษาหญิง 146 คน) และกลุ่มที่ 2 เป็นนักศึกษาจำนวน 241 คน (นักศึกษาหญิง 156 คน) โดยทั้ง 2 กลุ่มตัวอย่าง จะมีคะแนนพิเศษเพิ่มสำหรับการตัดเกรดปลายภาคด้วย

โดยกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 จะได้รับชุดแบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพและการแสดงอารมณ์ โดยแบบสอบถามเกี่ยวกับการแสดงอารมณ์ใช้แบบสอบถาม The Positive Affect Negative Affect Scale Expanded Version (PANAS-X) ที่พัฒนาโดย Watson and Clark (1994) ในการวัดผลกระทบทางบวก และผลกระทบทางลบ มีข้อคำถามจำนวน 60 ข้อ เกณฑ์ในการตอบเป็น 7 ระดับคือ 0 = ไม่เคยเลย (Not at all) 1 = น้อยมาก (Very Slightly) 3 = มีบ้าง (A moderate amount) 5 = เป็นอย่างมาก (A great deal) และ 7 = อย่างรุนแรง (Extremely) เป็นข้อคำถามที่เกี่ยวกับผลกระทบทางบวกและผลกระทบทางลบอย่างละ 10 ข้อ มีค่าความน่าเชื่อถือของข้อคำถามทั้ง 2 ด้านค่อนข้างสูง คือ .89 และ .85 ตามลำดับ

ส่วนแบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพใช้แบบสอบถามหลายชุดในการวัดบุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) และบุคลิกภาพแบบหวุ่นไหวทางอารมณ์ (Neuroticism) ได้แก่

1. แบบสอบถาม NEO Personality Inventory (NEO PI-R) ที่พัฒนาโดย Costa and McCrae (1991) ที่ใช้วัดบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่ามีความน่าเชื่อถือ (Reliability) และ มีความคงที่ในการวัด (Validity) มีข้อคำถาม 48 ข้อ (ใน 6 ด้านละ 8 ข้อ) มีเกณฑ์ในการตอบเป็นประเมินค่า 5 ระดับ คือ 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (Strongly disagree) 3 = ปานกลาง (Neutral) และ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง (Strongly agree) โดยใช้เลือกใช้เฉพาะข้อคำถามที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ (Neuroticism (NEO-N)) และบุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion (NEO-E)) ในการศึกษาครั้งนี้ ข้อคำถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ ถามเกี่ยวกับความกังวล (Anxiety) ความไม่เป็นมิตร (Hostility) ความซึมเศร้า (Depression) ความมีจิตสำนึกในตนเอง (Self-Consciousness) การขาดความไตร่ตรอง (Impulsiveness) และความอ่อนแอ (Vulnerability) ส่วนข้อคำถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพแบบแสดงตัว ถามเกี่ยวกับความรู้สึกอบอุ่น เอื้ออาทร กระตือรือร้น (Warmth) การชอบเข้าสังคม (Gregariousness) การทำกิจกรรม (Activity) การแสวงหาเรื่องที่น่าตื่นเต้น (Excitement – Seeking) และการแสดงอารมณ์ทางบวก (Positive Emotion) ค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามทั้ง 2 ด้านค่อนข้างสูงคือ .92 และ .89 ตามลำดับ

2. แบบสอบถาม Saucier Personality Scale ที่พัฒนาโดย Saucier (1994) เป็นแบบสอบถามที่ใช้แยกการประเมินค่าและอธิบายลักษณะการแบ่งลำดับขั้นของบุคลิกภาพ โดยคำถามในแต่ละด้านเป็นคำถามแบบบรรยายรูปแบบของบุคลิกภาพ มีเกณฑ์การตอบแบบประเมินค่า 5 ระดับ คือ 1 = ไม่เหมือนตัวฉันเลย (Not at all descriptive of me) 3 = เหมือนตัวฉันปานกลาง (Moderately descriptive of me) และ 5 = เหมือนตัวฉันมากที่สุด (Very descriptive of me) การวัดองค์ประกอบด้านการแสดงตัว มีข้อคำถาม 16 ข้อ ที่เกี่ยวกับการปรับตัวเพื่อติดต่อสัมพันธ์ (Interaction Orientation) การวัดองค์ประกอบด้านหวั่นไหวทางอารมณ์ มีข้อคำถาม 16 ข้อ เกี่ยวกับการปรับตัวเพื่อการแสดงอารมณ์ (Affective Orientation) และข้อคำถามอีก 24 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับการประเมินค่าทั่วไป (General Evaluation) ที่ใช้วัดลักษณะเฉพาะทางสังคมที่บุคคลพึงปรารถนา (Individual endorses socially desirable traits) และ ความเป็นอิสระ (Independent of description) ค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามทั้ง 3 ด้านค่อนข้างสูงคือ .90, .86 และ .84 ตามลำดับ

3. แบบสอบถามบุคลิกภาพ The Eysenck Personality Inventory (EPI) ที่พัฒนาโดย Eysenck and Eysenck (1964) ประกอบด้วยข้อคำถาม 57 ข้อ ที่วัดบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และมีข้อคำถามแยกบุคคลที่มักตอบเพื่อให้ตนเองเป็นบุคคลที่พึงปรารถนา (Lie Scale) เป็นคำถามแบบเลือกตอบ “ใช่” และ “ไม่ใช่” คำถาม 24 ข้อ สำหรับวัดบุคลิกภาพด้านหวั่นไหวทางอารมณ์ (EPI-N) และอีก 24 ข้อ วัดบุคลิกภาพด้านการแสดงตัว (EPI-E) โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .84 ใน EPI-N และ .88 ใน EPI-E ตามลำดับ

4. แบบวัดระดับการประเมินค่าทั่วไป (General Evaluation) ในแบบวัดของ Saucier ที่กล่าวถึงข้างต้นนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบทดสอบอื่น 2 ชุดเป็นตัวชี้บ่งการประเมินค่าแทน ได้แก่ แบบประเมินความสมดุลที่ผู้ตอบพึงปรารถนา (The Balanced Inventory of Desirable Responding) ที่พัฒนาโดย Paulhus (1988) ซึ่งแบบสอบถามแบบรายงานตนเองที่ใช้วัดการหลอกลวงตนเอง (Self-deception : SDE) จำนวน 20 ข้อและวัดการจัดการความประทับใจ (Impression management : IM) จำนวน 20 ข้อ ซึ่งการหลอกลวงตนเอง (SDE) นี้จะมีความใกล้เคียงกับแนวคิดพลวัตทางจิตในการป้องกัน (Psychodynamic concept of defense) เพราะเป็นกรอบแนวคิดที่เหมือนกับกระบวนการของจิตใต้สำนึกในการหลอกลวงตนเองเพื่อต่อต้านการคุกคาม ซึ่งสามารถประเมินความเป็นเสถียรภาพของการหลอกลวงตนเองให้คงไว้ได้ดีกว่าที่จะประเมินการป้องกันตนเองที่ความผันแปรตามการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นที่เปลี่ยนแปลงตามสภาวะแวดล้อม ส่วนการจัดการความประทับใจ (IM) เป็นแนวคิดของจิตสำนึกในการหลอกลวงคนอื่น (The Conscious deception of others) โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ 1 = ไม่จริงเลยสำหรับตัวฉัน (Not true of me) ถึง 7 = จริงมากสำหรับตัวฉัน (Very true of me) ในการให้คะแนนเลือกใช้เฉพาะข้อค่าคะแนนปานกลางและค่าคะแนนสูงสุด ในกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ IM เท่ากับ .73 และ .70 ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ SDE เท่ากับ .63 และ .69 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม โดยเทคนิค Zero - Order Correlations พบว่า

บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์จากการวัดโดย NEO-N มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 กับการปรับตัวเพื่อแสดงอารมณ์ (Affective Orientation) และผลกระทบทางลบ (Negative Affect) ($r = .25$ และ $.58$ ในกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ $r = .36$ และ $.42$ ในกลุ่มตัวอย่างที่ 2) มีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 กับการประเมินทั่วไป (General Evaluation) การหลอกลวงตนเอง (Self – deception) การจัดการความประทับใจ (Impression management) และผลกระทบทางบวก (Positive Affect) ($r = .20, .54, .52, .26$ และ $.23$ ตามลำดับ ในกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ $r = .33, .54, .12$ และ $.31$ ตามลำดับ ในกลุ่มตัวอย่างที่ 2) และมีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 กับการปรับตัวเพื่อการติดต่อสัมพันธ์ (Interaction Orientation) ($r = .16$ ในกลุ่มตัวอย่างที่ 2)

บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์จากการวัดโดย EPI-N ในกลุ่มตัวอย่างที่ 1 มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 กับผลกระทบทางลบ (Negative Affect) ($r = .55$) และมีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 กับการประเมินทั่วไป (General Evaluation) การหลอกลวงตนเอง (Self – deception) และการจัดการความประทับใจ (Impression management) ($r = .49, .43, .25$ ตามลำดับ) และมีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 กับการปรับตัวเพื่อการติดต่อสัมพันธ์ (Interaction Orientation) และผลกระทบทางบวก (Positive Affect) ($r = .18$ และ $.18$ ตามลำดับ) ส่วนในกลุ่มตัวอย่างที่ 2 พบความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 กับการปรับตัวเพื่อแสดงอารมณ์ (Affective Orientation) และผลกระทบทางลบ (Negative Affect) ($r = .29$ และ $.48$ ตามลำดับ) ในกลุ่มตัวอย่างที่ 2 การปรับตัวเพื่อแสดงอารมณ์ (Affective Orientation) และมีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 กับการประเมินทั่วไป (General Evaluation) การหลอกลวงตนเอง (Self – deception) และผลกระทบทางบวก (Positive Affect) ($r = .27, .43, .25$ ตามลำดับ)

บุคลิกภาพแบบแสดงตัวจากการวัดโดย NEO-E ในกลุ่มตัวอย่างที่ 1 มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 กับการปรับตัวเพื่อการติดต่อสัมพันธ์ (Interaction Orientation) การประเมินทั่วไป (General Evaluation) และผลกระทบทางบวก (Positive Affect) ($r = .73, .30$ และ $.31$) และมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .005 กับการหลอกลวงตนเอง (Self – deception) ($r = .18$) ส่วนในกลุ่มตัวอย่างที่ 2 มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 กับการปรับตัวเพื่อการติดต่อสัมพันธ์ (Interaction Orientation) การ

ประเมินทั่วไป (General Evaluation) การหลอกลวงตนเอง (Self – deception) และผลกระทบทางบวก (Positive Affect) ($r = .68, .32, .28$ และ $.30$ ตามลำดับ)

บุคลิกภาพแบบแสดงตัวจากการวัดโดย EPI-E ในกลุ่มตัวอย่างที่ 1 มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ $.001$ กับการปรับตัวเพื่อการติดต่อสัมพันธ์ (Interaction Orientation) ($r = .56$) และมีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ $.005$ กับการจัดการความประทับใจ (Impression management) ($r = .17$) ส่วนในกลุ่มตัวอย่างที่ 2 พบความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ $.001$ กับการปรับตัวเพื่อแสดงอารมณ์ (Affective Orientation) ($r = .57$) และมีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ $.001$ กับการจัดการความประทับใจ (Impression management) ($r = .28$)

Lois (2001) เขียนบทความที่กล่าวถึงวัฒนธรรมการแสดงออกทางอารมณ์ในเพศชายและหญิงของพนักงานผู้ทำงานในกลุ่มเสี่ยงสูง เป็นการศึกษาจากกลุ่มงานที่ศึกษาเรื่องชาติพันธุ์วิทยาของมนุษย์ (Ethnographic) 5 สายงาน กับอาสาสมัครกลุ่มที่ให้การช่วยเหลือคนอื่น ผู้เขียนได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับประสบการณ์ความเข้มทางอารมณ์ของอาสาสมัครก่อนการเข้าทำการช่วยเหลือ ระหว่างการช่วยเหลือ และหลังจากการช่วยเหลือในเหตุการณ์ที่อันตรายและที่เศร้า สลดหดหู่ แนวคิดของงานที่มีความเสี่ยงได้ถูกใช้เพื่อวิเคราะห์ อาสาสมัครชายและหญิงว่าได้รับประสบการณ์ ความเข้าใจ และมีการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกอย่างไร ข้อมูลแสดงให้เห็นถึงว่า เพศแต่ละเพศมีรูปแบบและวัฒนธรรมการแสดงออกทางอารมณ์ที่แตกต่างกัน

Lewig and Dollard (2003) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการแห่งหนึ่ง (Emotional Dissonance , Emotional Exhaustion and Job Satisfaction in Call Center workers) โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่ออธิบายถึงอารมณ์ขณะทำงานที่ต้องการ (Emotional Demands หรือ Emotional Labour) ของพนักงานศูนย์บริการ และความสัมพันธ์ของอารมณ์ขณะทำงานนั้นกับความพึงพอใจในการทำงานและความเหนื่อยล้าทางอารมณ์

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือ พนักงานในศูนย์บริการแห่งหนึ่งใน South Australian จำนวน 98 คน โดยใช้กรอบแนวคิดในเรื่อง ความต้องการในงาน - การควบคุม (The

job demand – control model) ความไม่สมดุลระหว่างความพยายามกับรางวัลที่ได้รับ (The effort – reward imbalance model) และ ความต้องการในงาน-ทรัพยากรที่ใช้ (The job demand – resources model) การวัดอารมณ์ขณะทำงานในการศึกษาคั้งนี้ใช้แบบวัดอารมณ์ขณะทำงานที่พัฒนาโดย Zapf et al. (2001) คือ Frankfurt Emotion Work Scales – E (FEWS) ในการวัดอารมณ์ขณะทำงานของพนักงานศูนย์บริการใน 4 ด้านคือ การแสดงอารมณ์ทางบวก การแสดงอารมณ์ทางลบ การให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของลูกค้า และการควบคุมการติดต่อ

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานศูนย์บริการรายงานว่าในงานบริการที่ตนเองทำอยู่ เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องมีการแสดงออกทางอารมณ์ทางบวกและเกี่ยวข้องกับความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ ต้องหลีกเลี่ยงที่จะแสดงอารมณ์ทางลบ และต้องให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของลูกค้า พนักงานศูนย์บริการ 21 % ระบุว่าตนเองมีความไม่สอดคล้องทางอารมณ์หลายครั้งใน 1 ชั่วโมง เนื่องจากว่าต้องอยู่ในกฎข้อบังคับตลอดเวลาในขณะที่ให้บริการลูกค้า และพนักงานศูนย์บริการประมาณ 78 % ใช้เวลาในการให้บริการแต่ละครั้ง ไม่เกิน 5 นาที

พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างอารมณ์ขณะทำงานด้านความไม่สอดคล้องทางอารมณ์และความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ($r(98) = .43$) ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบ กับความพึงพอใจในการทำงาน ($r(98) = .27$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบความสัมพันธ์ทางบวกของการแสดงอารมณ์ทางบวกและความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ($r(98) = .21$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ยังพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญของอารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ทางบวกกับการให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของลูกค้าและความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ อารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ทางลบมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับความเป็นอิสระในการใช้เวลา และพบความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญระหว่างอารมณ์ขณะทำงานด้านการให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของลูกค้ากับความไม่สอดคล้องทางอารมณ์และการสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน

จากการศึกษาคั้งนี้มีผลการวิจัยที่น่าประหลาดใจ พบว่า อารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ทางลบ การให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของลูกค้า และการควบคุมการติดต่อ ไม่มี ความเกี่ยวข้องใดๆกับผลลัพธ์การวัดเหมือนที่ Zapf et al. (2001) วัดได้ ซึ่งสาเหตุอาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างที่เล็กเกินไปและอำนาจจำแนกไม่เพียงพอ และเหตุผลอื่นที่น่าจะเป็นไปได้คือ การ

แสดงอารมณ์ทางลบเป็นสิ่งที่จะไม่เกิดขึ้นบ่อยนักในลักษณะงานบริการด้าน call center (เมื่อเทียบการแสดงอารมณ์ทางบวก) เนื่องจากพนักงานมีโอกาสที่จะปกปิดอารมณ์ทางลบได้อย่างง่ายเพราะไม่ได้อยู่ต่อหน้าลูกค้าโดยตรง

Tews and Glomb (2003) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง Emotion Labor and The Five – Factor Model of Personality โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่ออธิบายถึงความสัมพันธ์ของรูปแบบบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับพฤติกรรมอารมณ์ขณะทำงาน ว่า

1. ลักษณะบุคลิกภาพแบบใดที่จะแสดงออกในทางบวกหรือทางลบอย่างจริงจัง
2. ลักษณะบุคลิกภาพแบบใดที่มักเสแสร้งแสดงออกทางอารมณ์ทางบวกและระงับความรู้สึกทางลบ
3. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการเสแสร้งอารมณ์น้อย จะมีผลกระทบอย่างไรหากพนักงานพนักงานมีการเสแสร้งทางอารมณ์ออกไป

ผลการศึกษาที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล Regression Analysis พบว่า

บุคลิกภาพแบบด้านการเปิดเผยตนเองและการแสดงออกต่อสังคม (Extraversion) และบุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการแสดงออกทางอารมณ์ทางบวกและทางลบอย่างจริงจัง (Genuinely Expressing Positive and Negative Emotion)

บุคลิกภาพแบบด้านการเปิดเผยตนเองและการแสดงออกต่อสังคม(Extraversion) และบุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเสแสร้งแสดงออกทางอารมณ์ทางบวก (Faking Positive Emotion)

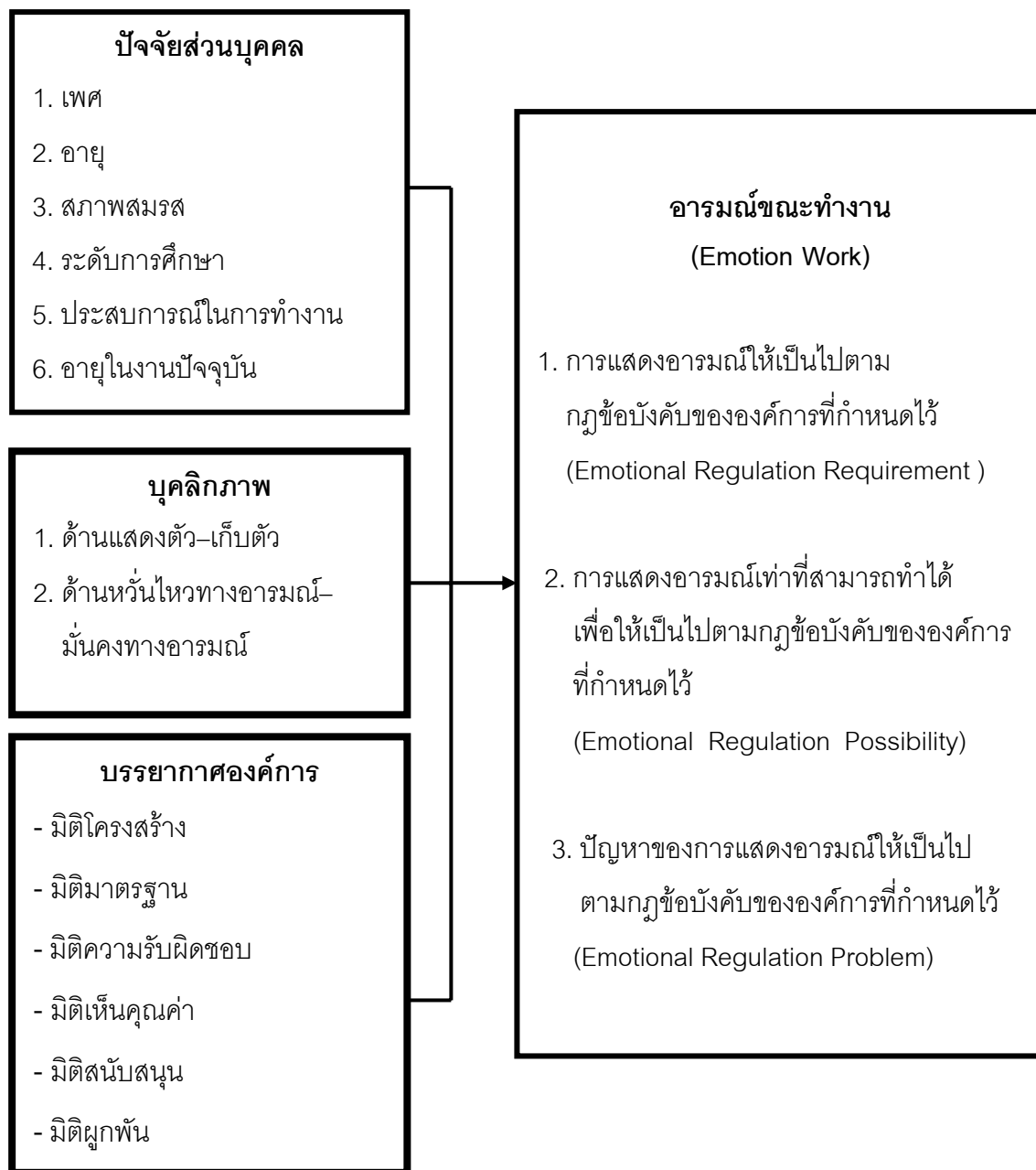
บุคลิกภาพด้านการเข้ากันได้กับผู้อื่น (Agreeableness) และบุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมระงับการแสดงออกทางอารมณ์ทางลบ (Suppressing Negative Emotion)

ไม่พบข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงผลกระทบของบุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) ต่อความสัมพันธ์ระหว่างการเสแสร้งหรือระงับการแสดงออกทางอารมณ์กับความเหนื่อยล้าของการแสดงออกทางอารมณ์ (Emotion Exhaustion)

จากงานวิจัยที่กล่าวมาแล้วข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ และบุคลิกภาพ รวมถึงบรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์กับการประสบความสำเร็จในการทำงาน โดยเฉพาะในงานด้านการบริการ ในประเทศไทยยังไม่พบว่ามีผู้ใดศึกษาในหัวเรื่องของอารมณ์ขณะทำงาน (Emotion Work, Emotional Labor) ของพนักงานผู้ให้บริการโดยตรงมาก่อน งานวิจัยส่วนใหญ่เป็นการศึกษาในเรื่องวัดคุณภาพในการบริการของพนักงานผู้ให้บริการโดยการสอบถามความคิดเห็นจากผู้ที่มาใช้บริการ และหากเป็นการวิจัยที่เกี่ยวกับพนักงานผู้ให้บริการ มักจะเป็นการศึกษาในเรื่องของทัศนคติในงานบริการหรือความพึงพอใจของการทำงานด้านงานบริการ ที่มีเรื่องของการแสดงออกทางอารมณ์และการควบคุมอารมณ์แฝงอยู่ด้วยเพียงเล็กน้อย แต่งานวิจัยในต่างประเทศเริ่มที่จะมีผู้ให้ความสนใจมากขึ้น โดยเฉพาะในงานทางด้านการให้บริการ ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่องของอารมณ์ขณะทำงานของพนักงานบริการลูกค้าในองค์กร และเพื่อเป็นการศึกษาแนวคิดของ Zapf et al. (1999) ว่าสามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างในประเทศไทยได้หรือไม่ และมีผลการศึกษาเป็นไปในรูปแบบใด เพราะที่ผ่านมายังไม่พบว่ามีผู้วิจัยเกี่ยวกับ อารมณ์ขณะทำงาน (Emotion work) ในเมืองไทยมาก่อน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานบริการลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีอารมณ์ขณะทำงานแตกต่างกัน
2. พนักงานบริการลูกค้าที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การต่างกันมีอารมณ์ขณะทำงานแตกต่างกัน
3. พนักงานบริการลูกค้าที่มีบุคลิกภาพต่างกันมีอารมณ์ขณะทำงานแตกต่างกัน
4. ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์การ และบุคลิกภาพมีผลต่ออารมณ์ขณะทำงานของพนักงานบริการลูกค้า