บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งหัวข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
   1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง
   1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเชาว์อารมณ์
   1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในงาน
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. เหตุผลในการตั้งสมมติฐาน
4. กรอบการวิจัย

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

การรับรู้ความสามารถของตนเองมีแนวคิดพื้นฐานมาจากทฤษฎีเชิงปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory) ของแบนดูรา (Bandura, 1986, p.24) นักจิตวิทยาชาวแคนาดาและอาจารย์ของมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยมีความเชื่อว่า การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลเนื่องมาจากการมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่าง 3 องค์ประกอบ ได้แก่ พฤติกรรม ปัจจัยภายในของบุคคล และอิทธิพลของสภาพแวดล้อม กล่าวคือ ถ้าองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งเปลี่ยนแปลงไป ก็จะมีผลทำให้องค์ประกอบอื่นๆ เปลี่ยนแปลงไปด้วย แบนดูรายังได้ขยายแนวคิดในเรื่องการเสริมแรงเข้าไป โดยการเสริมแรงจะเข้าไปกำกับพฤติกรรมของบุคคลที่เคยได้เรียนรู้มาแล้ว ซึ่งคนส่วนใหญ่จะผ่านการเรียนรู้จากการสังเกตพฤติกรรมของผู้อื่น จากแนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีเชิงปัญญาทางสังคมดังกล่าว แบนดูราจึงได้เน้นแนวคิดใน 3 ประการ(สมโภชน์, 2543, น.50) คือ แนวคิดเรื่องการเรียนรู้โดยการสังเกต (Observational Learning) แนวคิดเรื่องการกำกับตนเอง (Self-Regulatory) และแนวคิดเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy)

ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง

แบนดูรา (Bandura ,1986, p.391) ได้ให้นิยามการรับรู้ความสามารถของตนเองว่า เป็นการที่บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเองที่จะจัดการ และดำเนินการกระทำพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ การรับรู้ความสามารถของตนเองไม่ได้ขึ้นอยู่กับทักษะที่บุคคลมีอยู่เท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับการตัดสินของบุคคลว่าเขาสามารถทำได้ด้วยทักษะที่เขามีอยู่ และแบนดูรา (Bandura, 1997, p.3) ยังให้ความหมายเพิ่มเติมว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นความเชื่อของบุคคลว่าตนมีความสามารถในการจัดระบบและกระทำเพื่อให้บรรลุผลตามที่ต้องการ นอกจากนี้การรับรู้ความสามารถของตนเองยังช่วยให้เกิดการพัฒนาผลการปฏิบัติงานและเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ช่วยให้บุคคลมีความพยายาม และพากเพียรจนประสบผลสำเร็จ

วูด และแบนดูรา (Wood and Bandura, 1989, p.408) ได้ขยายความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเองว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นบทบาทหลักในกระบวนการควบคุมตนเอง ทำให้มีแรงจูงใจที่จะกระทำพฤติกรรมต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จ รวมถึงความพยายามที่บุคคลทุ่มเทลงไป และความยืนหยัดที่จะกระทำต่อสิ่งนั้น

พาจาร์ส (Pajares, 1996, p.1) ให้ความหมายว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นความสามารถของบุคคลในการจัดระเบียบ และการวางระบบรูปแบบการกระทำที่เหมาะสมเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ชูล์ซและชูล์ซ (Schultz and Schultz, 1998a, p.397)ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลว่าเขามีศักยภาพเพียงพอ และมีความสามารถที่จะแก้ปัญหาในชีวิตของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แมคเชน และวอน กลิเนาว์ (Mcshane and Von Glinow, 2003, p.51) ให้ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าตนมีความสามารถ มีแรงจูงใจที่จะกระทำพฤติกรรมต่างๆ ให้บรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วรรณา พุทธประสาท (2548) ให้ความหมายว่า การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อความสามารถของตนที่จะจัดการกับสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่ให้บรรลุผลตามที่กำหนดไว้

ละม้าย เกิดโภคทรัพย์ (2548) การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าตนมีความสามารถ ที่จะกระทำพฤติกรรมต่างๆให้บรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เปาวลี วิมูลชาติ (2549) ให้ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเองว่าหมายถึง ความเชื่อที่บุคคลมีต่อตนเองว่าตนเองมีความสามารถพอที่จะจัดการและกระทำ

พฤติกรรมต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จได้หรือไม่ ซึ่งจะส่งผลถึงการตัดสินใจเลือกที่จะทำหรือไม่ทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมนั้น

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าตนมีความสามารถในการจัดการและกระทำเพื่อให้บรรลุผลตามที่ต้องการ รวมถึงความพยายามที่บุคคลทุ่มเทลงไป และความยืนหยัดที่จะกระทำต่อสิ่งนั้น

<u>ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับพฤติกรรมของบุคคล</u>

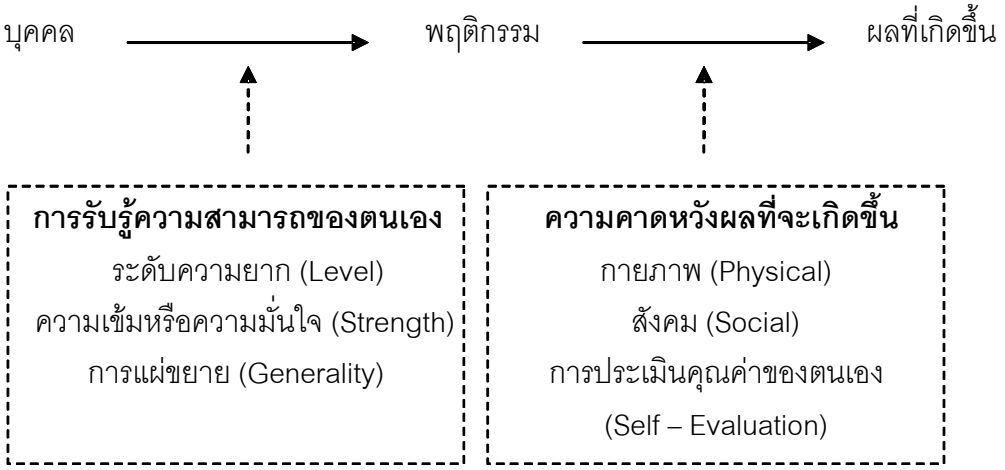
แบนดูรา (Bandura, 1986 quoted in Evan, 1989, pp.53-54) เชื่อว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสำคัญและมีผลต่อการกระทำของบุคคลและการพัฒนาความสามารถและทักษะของบุคคล บุคคลที่มีทักษะเดียวกันอาจมีการแสดงพฤติกรรมหรือการปฏิบัติงานในลักษณะหรือคุณภาพที่แตกต่างกันได้ ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงหรือต่ำในสถานการณ์นั้นๆ ดังนั้น สิ่งที่จะกำหนดประสิทธิภาพของพฤติกรรมการแสดงออกจึงขึ้นอยู่กับการรับรู้ความสามารถของตนเองในสถานการณ์นั้นๆ และการรับรู้ความสามารถของตนเองในสถานการณ์ที่แตกต่างกันอาจทำให้แสดงพฤติกรรมออกมาแตกต่างกันได้ บุคคลจะเลือกกระทำกิจกรรมที่เขาเชื่อว่าตนเองสามารถจัดการได้ แต่เขาจะมีแนวโน้มหลีกเลี่ยงกิจกรรมหรือสถานการณ์ที่เชื่อว่าเกินความสามารถในการจัดการของตนเอง ถ้าบุคคลมีการรับรู้ว่าตนเองมีความสามารถสูง เขาจะแสดงความสามารถนั้นออกมา มีความเข้าใจ และความอุตสาหะในการเผชิญกับอุปสรรคและความยากลำบาก และสามารถประสบความสำเร็จได้ในที่สุด

แบนดูรา (Bandura, 1997, pp.21-22) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังในผลที่จะเกิดขึ้น ดังแสดงในภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังในผลที่จะเกิดขึ้น

(Bandura, 1977, p.22)



จากภาพที่ 2.1 การรับรู้ความสามารถของตนเอง เป็นการตัดสินความสามารถของตนในการจัดการหรือแสดงพฤติกรรมที่ต้องการนั้นจนประสบผลสำเร็จได้ในระดับใด โดยขึ้นอยู่กับ 3 มิติ คือ ระดับความยากของงานที่ต้องทำ ความเข้มหรือความมั่นใจที่จะสามารถทำงานได้ในระดับความยากที่ต่างกัน และการแผ่ขยายการรับรู้ความสามารถของตนเองจากสถานการณ์หนึ่งไปสู่สถานการณ์อื่น ขณะที่ความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้นนั้น เป็นการตัดสินว่าผลกรรมใดจะเกิดขึ้นจากพฤติกรรมนั้น โดยการคาดหวังผลเกิดขึ้นจาก 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยทางกายภาพ ทางสังคมและการประเมินคุณค่าของตนเอง ซึ่งสามารถให้ผลได้ทั้งทางบวกและทางลบ

นั่นแสดงให้เห็นว่า การที่บุคคลจะกระทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งได้นั้น ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และความคาดหวังผลที่จะได้รับหลังจากการกระทำพฤติกรรมนั้น การที่เราอยากให้บุคคลมีพฤติกรรมตามที่เราต้องการ นอกจากจะสร้างให้บุคคลนั้นมีความคาดหวังแล้ว ยังต้องทำให้เขามีความเชื่อว่าเขาสามารถที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นๆ ได้ด้วย โดยที่ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองนี้มีผลต่อการตัดสินใจที่จะกระทำพฤติกรรมของบุคคลนั้น ดังภาพที่ 2.2

ภาพที่ 2.2
แสดงพฤติกรรมและสภาวะทางอารมณ์ที่เกิดจากการรับรู้ความสามารถของตนเอง
และความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้นจากการกระทำในระดับที่แตกต่างกัน
(Bandura, 1997, p.20)

		ความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น ต่ำ	ความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น สูง
การรับรู้ความสามารถของตนเอง	สูง	ปฏิเสธ ไม่พึงพอใจ เปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม	เกิดการกระทำ มีความพึงพอใจ
	ต่ำ	ไม่สนใจ หลีกเลี่ยงที่จะไม่กระทำ	รู้สึกหมดคุณค่า เกิดความท้อแท้ ไม่กระทำ

จากภาพที่ 2.2 แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมและอารมณ์ของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับการรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังในผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น ถ้าหากบุคคลรับรู้ว่าตนเองมีความสามารถสูง มีความคาดหวังผลที่เกิดขึ้นสูง และสิ่งแวดล้อมสามารถตอบสนองได้ด้วยรางวัลที่มีคุณค่า จะสนับสนุนให้ตนเองรู้สึกพึงพอใจ มีความต้องการกระทำงานนั้นให้สำเร็จ หากความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้นนั้นเกิดขึ้นได้ในระดับต่ำหรือไม่สามารถเกิดขึ้นได้เลย บุคคลนั้นจะคัดค้านและพยายามเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติในสภาพที่เป็นอยู่ เพราะเมื่อปฏิบัติแล้วผลที่ได้อาจไม่คุ้มค่า ส่วนบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ และคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้นนั้นสูง บุคคลนั้นมีแนวโน้มที่จะไม่กระทำกิจกรรมนั้นๆ เกิดความท้อแท้ ลดคุณค่าของตนเองเนื่องจากคิดว่าอาจจะไม่ประสบความสำเร็จ และยิ่งถ้าผลที่จะเกิดขึ้นนั้นมีคุณค่าต่ำ จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความไม่สนใจและหลีกเลี่ยงที่จะไม่กระทำกิจกรรมนั้นๆ เลย ทำให้ขาดโอกาสในการพัฒนาความสามารถของตนเอง

นอกจากนี้แบนดูรา(Bandura, 1986) ยังกล่าวถึงการกระทำพฤติกรรมของบุคคลว่าแม้ว่าบุคคลจะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง บุคคลก็อาจจะไม่กระทำพฤติกรรมนั้นก็ได้ ถ้ามีปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ขาดสิ่งจูงใจหรือถูกบังคับจากภายนอก
2. การตัดสินผลของพฤติกรรมที่ผิดพลาด ทำให้บุคคลรู้สึกว่าไม่คุ้มค่าที่ตนจะกระทำพฤติกรรมนั้น

3. ความไม่ทันการณ์ในการประเมินความสามารถของตนเอง เพราะประสบการณ์ทำให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ถ้าหากบุคคลไม่ได้ประเมินตนเองตลอดเวลาจะทำให้บุคคลตัดสินความสามารถของตนเองผิดพลาดไป ซึ่งมีผลทำให้บุคคลไม่กระทำพฤติกรรม

4. การประเมินการรับรู้ความสามารถของตนผิดพลาด

5. การประเมินความสำคัญของทักษะย่อยๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการกระทำพฤติกรรมนั้นผิดพลาด

6. เป้าหมายของการกระทำมีลักษณะคลุมเครือ ไม่ชัดเจน และเป้าหมายนั้นไม่สามารถปฏิบัติได้

7. การรู้จักตนเองที่ไม่ถูกต้อง

<u>แหล่งที่มาของการรับรู้ความสามารถของตนเอง</u>

แบนดูรา (Bandura, 1986, pp.399-401) กล่าวถึง แหล่งที่มาของการรับรู้ความสามารถของตนเองและวิธีการพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเอง ดังนี้

1. การประสบความสำเร็จจากการกระทำ (Enactive Mastery Experience) จัดเป็นแหล่งสำคัญที่สุดเพราะเกิดจากประสบการณ์ความสำเร็จที่แท้จริงของบุคคล ความสำเร็จจะทำให้บุคคลประเมินว่าตนเองมีความสามารถสูง ส่วนความล้มเหลวบ่อยๆ จะทำให้ประเมินว่าตนเองมีความสามารถต่ำลง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าความล้มเหลวหลายครั้งนั้นเกิดขึ้นก่อนการสร้างความรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถ จะทำให้คนนั้นขาดความพยายามที่จะทำพฤติกรรม ดังนั้นถ้าต้องการให้บุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองจะต้องฝึกให้บุคคลมีทักษะเพียงพอที่จะทำพฤติกรรมให้ประสบความสำเร็จได้ พร้อมกับทำให้บุคคลนั้นรับรู้ว่าเขามีความสามารถที่จะกระทำได้ บุคคลที่รับรู้ว่าตนมีความสามารถจะพยายามทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

2. การได้เห็นตัวแบบ (Vicarious Experience) การที่เห็นบุคคลอื่นที่คล้ายคลึงกับตนทำพฤติกรรมได้สำเร็จสามารถเพิ่มความรู้สึกว่าตนมีความสามารถที่จะกระทำพฤติกรรมในลักษณะเดียวกันให้สำเร็จได้เช่นกัน และถ้าได้เห็นว่าบุคคลที่มีความสามารถใกล้เคียงกับตนประสบความล้มเหลว แม้ว่าจะใช้ความพยายามอย่างมากก็จะทำให้ตัดสินความสามารถของตนต่ำ และลดความพยายามที่จะกระทำพฤติกรรมนั้น

3. การพูดชักจูง (Verbal Persuasion) เป็นวิธีที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยเป็นการบอกบุคคลว่า เขามีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จได้ ทำให้ผู้ถูกชักจูงมีความพยายามในการกระทำพฤติกรรมนั้นๆ มากขึ้น แต่ผู้ที่จะพูดชักจูงควรเป็นคนที่ผู้ถูกชักจูงให้ความเชื่อถือไว้วางใจ

และมีความสำคัญหรือมีอิทธิพลต่อตัวเขา การใช้วิธีนี้จะได้ผลมากขึ้นเมื่อเป็นเรื่องที่เป็นไปได้และสอดคล้องกับความเป็นจริง มิฉะนั้นจะเป็นการทำลายความรู้สึกของผู้ถูกชักจูงเมื่อเขาทำไม่สำเร็จ ทำให้เขาล้มเลิกที่จะกระทำพฤติกรรมเมื่อพบกับอุปสรรค และเป็นการทำให้บุคคลนั้นขาดความเชื่อถือไว้วางใจในตัวผู้ชักจูงด้วย

4. สภาวะทางกายภาพและอารมณ์ (Physiological and Affective State) บุคคลรับรู้ความสามารถของตนเองจากข้อมูลกายภาพ และการถูกกระตุ้นทางอารมณ์ โดยเฉพาะความรู้สึกในทางบวก เช่น การสร้างให้เกิดความคุ้นเคยกับสถานการณ์ ซึ่งมีผลช่วยให้เพิ่มการรับรู้ความสามารถของตนเอง แต่ถ้าหากบุคคลได้รับการกระตุ้นอารมณ์ในทางลบหรืออยู่ในสภาพที่ถูกข่มขู่ เกิดความกลัวความวิตกกังวล หรือตื่นเต้น เช่น การประเมินอาการตื่นเต้นเมื่อต้องเผชิญความเครียด หรือสถานการณ์ซับซ้อนว่าเป็นสัญญาณแสดงว่าตนไม่มีความสามารถ เกิดการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ ทำให้กระทำพฤติกรรมต่างๆ ได้ไม่ดี ซึ่งถ้าบุคคลนั้นสามารถควบคุมและระงับการถูกกระตุ้นทางอารมณ์ได้ จะทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองดีขึ้น และส่งผลให้แสดงออกถึงความสามารถดีขึ้นด้วย

<u>ผลของการรับรู้ความสามารถของตนเอง</u>

การรับรู้ความสามารถของตนเองจะส่งผลต่อพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคล เนื่องจากการรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลต่อระบบการคิด การจูงใจ และอารมณ์ความรู้สึกของบุคคล แบนดูรา (Bandura, 1986, pp.393-395) ได้กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลต่อบุคคลต่างๆ ดังนี้

1. พฤติกรรมการเลือก (Choice Behavior) การที่บุคคลจะต้องตัดสินใจว่า เขาจะต้องกระทำพฤติกรรมใดและต้องกระทำนานเท่าใด ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการรับรู้ความสามารถของตนเอง บุคคลมีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงงานและสภาพการณ์ที่เชื่อว่ายากเกินความสามารถของตนเอง และบุคคลจะเลือกทำกิจกรรมที่เขาแน่ใจว่า เขามีความสามารถที่จะทำงานนั้นสำเร็จ บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะเลือกทำงานที่มีลักษณะท้าทาย มีแรงจูงใจในการพัฒนาความสามารถของตนเองให้มีความก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ส่วนบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ มักจะหลีกเลี่ยงงาน ท้อถอย ขาดความมั่นใจในตนเอง ซึ่งเป็นการปิดโอกาสที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเอง อย่างไรก็ตาม บุคคลที่ประเมินความสามารถของตนเองสูงเกินไปก็มักจะประสบกับความล้มเหลวในการทำงาน และส่งผลให้เกิดความเครียด ความผิดหวัง และรู้สึกว่าความล้มเหลวนี้เป็นสิ่งเลวร้าย ไม่สามารถแก้ไขได้ ส่วนบุคคลที่ประเมิน

ความสามารถของตนเองต่ำกว่าที่เป็นจริง มักจะขาดความพยายาม และความมุมานะในการทำงาน และมีความสงสัยเกี่ยวกับความสามารถของตนเอง ดังนั้น ถ้าบุคคลประเมินความสามารถของตนเองได้อย่างถูกต้อง จะส่งผลต่อการเลือกกิจกรรม ทำให้การกระทำนั้นมีโอกาสประสบความสำเร็จสูง และในการประเมินความสามารถของตนเองที่ดีจะต้องประเมินสูงกว่าที่บุคคลนั้นสามารถที่จะทำได้เล็กน้อย จึงจะทำให้บุคคลนั้นเลือกทำกิจกรรมที่ยากพอเหมาะและท้าทายความสามารถ

2. การใช้ความพยายามและความมุ่งมั่นในการทำงาน (Effort Expenditure and Persistence) การรับรู้ความสามารถของตนเองนั้น เป็นตัวกำหนดว่า เขาจะต้องใช้ความพยายามมากเท่าไร และจะต้องใช้ความมุมานะในการเผชิญหน้ากับอุปสรรคต่างๆ ที่ไม่พึงพอใจไปอีกนานเท่าใด เมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรคต่างๆ บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง จะมีความกระตือรือร้น และจะใช้ความพยายาม ความมุมานะในการทำงานนานกว่าคนที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ (Bandura และ Cervone, 1983, p.1017) และการที่บุคคลใช้ความพยายามและความมุมานะในการทำงานอย่างเต็มที่ตลอดเวลา เขาก็มีแนวโน้มที่จะทำงานได้ประสบความสำเร็จสูง

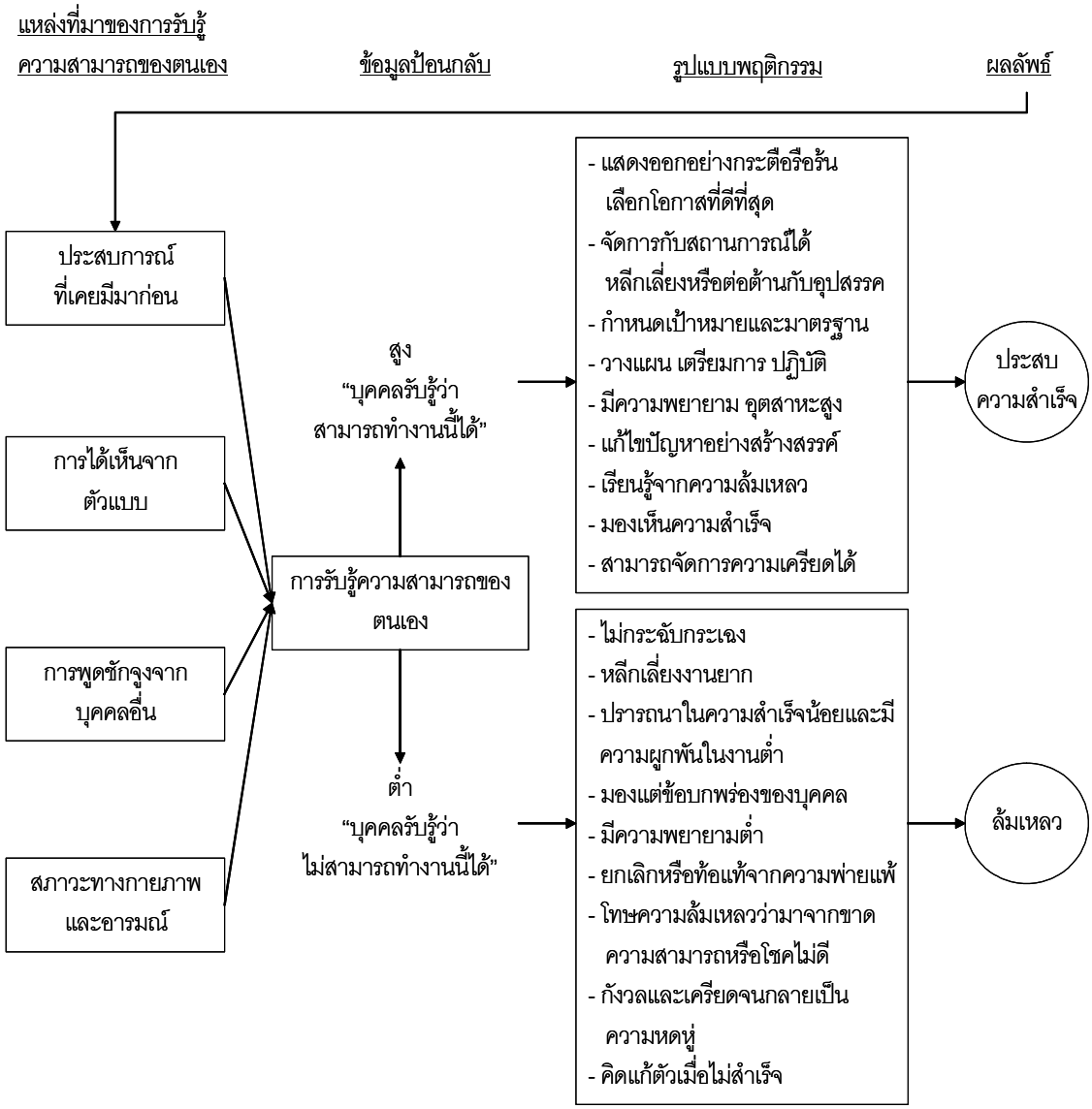
3. รูปแบบของความคิดและการตอบสนองทางอารมณ์ (Thought Patterns and Emotion Reaction) การตัดสินเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดและปฏิกิริยาทางอารมณ์ของบุคคลในระหว่างที่กระทำพฤติกรรม และมีผลต่อการคาดคะเนเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในอนาคตของเขา บุคคลที่รับรู้ว่าตนเองมีความสามารถสูงจะมีความพยายามและเอาใจใส่ในการกระทำพฤติกรรมต่างๆ มาก และเมื่อพบกับอุปสรรคต่างๆ บุคคลนั้นจะกระตุ้นตนเองให้ใช้ความพยายามมากยิ่งขึ้น ส่วนบุคคลที่รับรู้ว่าตนเองมีความสามารถต่ำมีแนวโน้มที่จะมีปฏิกิริยาทางอารมณ์ต่อตนเองทางลบ เช่น ไม่มีความสุข มีความหวาดหวั่น มีความเครียดสูง และเขาจะกระทำพฤติกรรมต่างๆ อย่างไม่เต็มความสามารถ ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลประสบกับความล้มเหลวในการกระทำพฤติกรรมมากยิ่งขึ้น คอลลิน (Collin, 1982; Quoted in Bandura, 1986) เสนอแนวคิดว่า ในการแก้ปัญหายากๆ นั้น บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงมักจะอนุมานสาเหตุของความล้มเหลวว่าเกิดจากการขาดความพยายาม ส่วนบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ จะอนุมานสาเหตุของความล้มเหลวว่าเกิดจากการขาดความสามารถ

4. มนุษย์เป็นผู้กำหนดพฤติกรรมของตนเอง นั่นคือ บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนสูง เป็นคนที่พยายามกระทำพฤติกรรมและยอมรับผลต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการกระทำพฤติกรรมของตน จะเลือกกระทำในสิ่งที่ท้าทายและใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย แม้บางครั้งอาจล้มเหลวบ้าง แต่เขาก็ไม่ท้อถอยและจะไม่อ้างว่าเป็นเรื่องของโชคชะตา

บุคคลนั้นจะให้เหตุผลของความล้มเหลวที่เกิดขึ้นว่า เป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จต่อไป ซึ่งต่างจากบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนต่ำจะเป็นคนที่ไม่ค่อยกระทำพฤติกรรม รอให้ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการกระทำเป็นไปตามความเชื่อหรือคำทำนาย และมักจะหลีกเลี่ยงการกระทำที่ยากๆ ขาดความพยายาม และมีความทะเยอทะยานต่ำ

จากแนวคิดของแบนดูราเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง สามารถสรุปความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถของตนเองกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเป็นแผนภาพ ได้ดังภาพที่ 2.3

ภาพที่ 2.3
แสดงความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถของตนเองกับผลลัพธ์
(Kreitner and Kinicki, 2001,p.143)



การวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง

การตัดสินความสามารถในการกระทำพฤติกรรมของบุคคลพิจารณาวัดได้จาก 3 มิติที่แตกต่างกัน ดังนี้ (Bandura, 1977, pp.84-85)

มิติที่ 1 ระดับหรือปริมาณความยากของงาน (Magnitude) คือ การรับรู้ความสามารถของตนเองจะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลในการกระทำพฤติกรรม ซึ่งจะแปรผันตามความยากง่ายของงานที่ต้องทำ แต่การแบ่งระดับความยากในแต่ละงานให้มีช่วงเท่าอย่างชัดเจนนั้นทำได้ยาก และถ้าการแบ่งระดับความยากมีความแตกต่างกันน้อยเกินไปก็ไม่อาจวัดการรับรู้ความสามารถได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ซึ่งข้อคำถามมักจะมีลักษณะเป็นมาตราส่วนชนิดใช่ / ไม่ใช่ (yes /no scale) คำตอบ “ใช่” จะมีคะแนนเท่ากับ 1 คำตอบ “ไม่ใช่” จะมีคะแนนเท่ากับ 0

มิติที่ 2 ความเข้มหรือความมั่นใจในการปฏิบัติงาน (Strength) เป็นความมั่นใจที่บุคคลคิดว่าตนสามารถทำงานได้ในระดับความยากที่แตกต่างกัน ถ้าบุคคลมีความมั่นใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเองในระดับต่ำจะทำให้ความสามารถของตนเองลดลง แต่ถ้ามีความมั่นใจในระดับสูงแม้งานจะยากแต่จะมีแรงจูงใจ มีความพยายามทำงานให้สำเร็จ ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมนำมาใช้ในการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองมากที่สุด โดยมีลักษณะเป็นแบบสอบถามที่ประเมินความมั่นใจเป็นช่วงคะแนน (scale) เช่น ไม่มีความมั่นใจเลย (0) จนถึงมีความมั่นใจมากที่สุด (5) หรือเป็นแบบอัตราส่วน เช่น ไม่มั่นใจเลย (0 %) จนถึงมั่นใจมากที่สุด (100 %)

มิติที่ 3 ความเป็นสากลหรือการแผ่ขยายความสามารถ (Generality) การรับรู้ความสามารถของตนเองอาจแผ่ขยายจากสถานการณ์หนึ่งไปสู่สถานการณ์อื่นในปริมาณที่แตกต่างกันได้ โดยอาจเป็นกิจกรรมประเภทเดียวกันแต่ต่างสถานการณ์หรือกิจกรรมประเภทอื่นแต่สถานการณ์ใกล้เคียงกันก็ได้ ประสบการณ์บางอย่างไม่สามารถทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองแผ่ขยายไปสู่สถานการณ์อื่นได้ เช่น ประสบการณ์เกี่ยวกับการเสี่ยงโชค

จากการที่ได้ศึกษางานวิจัยที่ผ่านมา พบว่า ผู้วิจัยส่วนใหญ่นิยมวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองใน 2 มิติ คือ วัดระดับหรือปริมาณความยากของงาน และวัดความเข้มหรือความมั่นใจ ส่วนการวัดการแผ่ขยายนั้น มักจะไม่นิยมใช้วัดการรับรู้ความสามารถ ดังตัวอย่างงานวิจัยต่อไปนี้

สตัฟเบอร์เกนและเบคเกอร์ (Stuifbergen & Becker, 1994) ศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองของผู้ที่พิการในการปฏิบัติพฤติกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งในการวิจัยได้ใช้แบบสอบถามวัดความเข้มหรือความมั่นใจที่มีต่อการปฏิบัติพฤติกรรมต่างๆ เหล่านั้น โดยมีลักษณะ

แบบสอบถามเป็นมาตรประเมินค่าแบบลิเคิร์ท (Likert scale) 5 ระดับ

ลีและบ็อบโค (Lee & Bobko, 1994, pp.364-369) ศึกษารวบรวมงานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถในตนเองตามแนวคิดของแบนดูรา พบว่าผู้วิจัยนิยมใช้มิติการวัดเพียง 2 มิติ คือระดับความยากของงาน และระดับความมั่นใจของบุคคล แต่นำมาปรับปรุงพัฒนาเป็น 4 วิธี โดยวิธีแรกวัดระดับความมั่นใจเพียงอย่างเดียว วิธีที่สองวัดระดับความยากของงานเพียงอย่างเดียว วิธีที่สามวัดแบบผสมโดยวัดมิติความยากก่อนแล้วจึงวัดมิติความมั่นใจ และวิธีที่สี่วัดระดับความมั่นใจต่องานหลายชนิดที่กำหนดขึ้นโดยใช้ข้อคำถามเพียงข้อเดียว

เบรทและคณะ (Brett and others, 1998, pp.109-113) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพวกที่นิยมในความสมบูรณ์แบบและการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยในการศึกษานี้ได้ใช้แบบสอบถามที่วัดระดับความเข้มหรือความมั่นใจ ซึ่งมีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรประเมินค่าแบบลิเคิร์ท (Likert scale) 7 ระดับ

เจ็กซ์และคณะ (Jex and others, 2001, pp.401-409) ศึกษาผลกระทบของความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความเครียดที่มีต่อรูปแบบการจัดการความเครียด โดยสำรวจจากทหารของกองทัพบกสหรัฐ ในการวิจัย ได้ใช้แบบสอบถามที่วัดระดับความเข้มหรือความมั่นใจ ซึ่งมีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรประเมินค่าแบบลิเคิร์ท (Likert scale) 5 ระดับ

เชนและบลีส (Chen and Bliese, 2002, pp.549-556) ศึกษาบทบาทของระดับความเป็นผู้นำที่แตกต่างกันในการพยากรณ์การรับรู้ความสามารถของตนเองและการรับรู้ความสามารถของกลุ่ม โดยใช้แบบสอบวัดระดับความมั่นใจในความสามารถของตนเอง ซึ่งมีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรประเมินค่าแบบลิเคิร์ท (Likert scale) 5 ระดับ

จิตตระการ ศุกร์ดี (2543) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและแบบแผนชีวิตที่ส่งเสริมสุขภาพของสตรีที่ต้องโทษในเรือนจำกลางเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองทั่วไปตามแนวคิดของเชียเรอร์และคณะ (Sherer, 1982) ซึ่งมีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรประเมินค่าแบบลิเคิร์ท (Likert scale) 5 ระดับ

วรรณา พุทธประสาท (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน ซึ่งใช้แบบสอบถามที่ปรับปรุงมาจากงานวิจัยของ ราฟ ชวาเซอร์ (Ralf Schwarzer, 1993) โดยเป็นการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองแบบทั่วไปด้วยการวัดมิติความเข้มหรือความมั่นใจ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองแบบทั่วไป (General Self-efficacy scale) ที่วัดเพียงมิติเดียว คือ วัดความเข้มหรือความมั่นใจในการปฏิบัติงาน (Strength) เนื่องจากเห็นว่าลักษณะงานในองค์การมีทั้งลักษณะงานด้านบริการและ

ด้านงานทั่วไป งานในแต่ละส่วนไม่ใช่งานประเภทเดียวกันทำให้งานมีความหลากหลายค่อนข้างมาก จึงทำให้การแบ่งระดับความยาก ให้มีปริมาณเท่าๆกันทำได้ยาก และการที่จะแผ่ขยายจากสถานการณ์หนึ่งไปสู่อีกสถานการณ์หนึ่งเป็นไปได้ยาก ดังนั้นมิติความยากและมิติความเป็นสากลจึงไม่เหมาะสมที่จะนำมาใช้วัดงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้ได้

1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์

นับตั้งแต่ธอร์นไดค์ (Thorndike, 1920) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางสังคม (Social Intelligence) เป็นต้นมา นักวิชาการสาขาจิตวิทยาก็ได้เสนอแนวคิดเรื่องความฉลาดในด้านอื่นๆ ตามมา เช่น Abstract Intelligence, Concrete Intelligence และ Psychometric Intelligence เป็นต้น สำหรับงานวิจัยเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์ (Emotional Intelligence) ในปัจจุบันมีรากฐานมาจากงานวิจัยของการ์ดเนอร์ (Gardner, 1983, quoted in Rozell, Pettijohn and Parker, 2002,p. 273) ซึ่งเป็นแนวคิดเกี่ยวกับความความสามารถที่จะรู้และเข้าใจอารมณ์ของตน (Intrapersonal Intelligence) อารมณ์ของผู้อื่น (Interpersonal Intelligence) และความตั้งใจต่างๆ ซึ่งเป็นแนวทางในการแสดงพฤติกรรมของบุคคล ต่อมาซาโลเวย์และเมเยอร์ (Salovey and Mayer, 1990) เป็นผู้ริเริ่มแนวคิดและกำหนดคำว่า “เชาวน์อารมณ์“ ขึ้นในค.ศ.1990 โดยสนใจกับแนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดรู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับเชาวน์ปัญญา (non-cognitive aspects) ที่มีมาก่อนหน้านี้ พร้อมทั้งได้ริเริ่มโครงการศึกษาวิจัยเพื่อจะนำไปพัฒนาแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ที่มีความแม่นตรงและศึกษาค้นคว้าความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ด้วย แต่ผู้ที่ทำให้คำว่า Emotional Intelligence เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบันได้แก่ ดาเนียล โกลแมน (Daniel Goleman) ซึ่งได้เขียนบทความลงใน Reader’s Digest เรื่อง “What’s Your Emotional IQ?” ในปีค.ศ.1996 และ เรื่อง Emotional Intelligence ใน The Education Sunday Journal ในปีค.ศ.1997 (กรมสุขภาพจิต, 2543)

ต่อมาเพื่อเรียกให้สอดคล้องกับ IQหรือ เชาวน์ปัญญา จึงได้เปลี่ยนคำเรียกจาก Emotional Intelligence มาใช้คำว่า EQ ย่อมาจากคำว่า Emotional Quotient เพื่อให้จดจำได้ง่าย อย่างไรก็ดี คำว่า EQ หรือ EI ในภาษาไทยยังไม่มีคำจำกัดความที่แน่นอน จึงมีคำที่ใช้เรียกกันหลากหลาย เช่น สติอารมณ์, เชาวน์อารมณ์, ความฉลาดทางอารมณ์, อัจฉริยะทางอารมณ์ ปัญญาอารมณ์ ฯลฯ และในงานวิจัยนี้จะใช้ คำว่า “เชาวน์อารมณ์” (Emotional Quotient)

ความหมายของเชาวน์อารมณ์

ปัจจุบันมีผู้ให้คำนิยามและความหมายของ เชาวน์อารมณ์ไว้ในหลายทัศนะ ดังนี้

ซาโลเวย์และเมเยอร์ (Salovey & Mayer, 1990, p.185) ได้ให้ความหมายของเชาวน์อารมณ์ว่าคือ การความสามารถในการประเมินอารมณ์และแสดงอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้ สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และใช้อารมณ์เพื่อกระตุ้น วางแผน และกระทำเพื่อบรรลุความสำเร็จในชีวิตของตน ต่อมาซาโลเวย์และเมเยอร์ (Salovey & Mayer,1997 อ้างถึงในกฤติกา หล่อวัฒนวงศ์, 2547, น.41) อธิบายว่า เชาวน์อารมณ์ คือ ความสามารถในการ

1. รับรู้ ประเมิน และแสดงออกมาได้อย่างเหมาะสม
2. เข้าถึง และ/หรือ สร้างความรู้สึกที่ดี ที่เกื้อกูลความคิดได้
3. เข้าใจอารมณ์และกระบวนการของอารมณ์ได้ดี
4. คิดใคร่ครวญ และควบคุมภาวะของอารมณ์ได้ดี ในทางที่ส่งเสริมความเจริญงอกงามของสุขภาพจิตและเชาวน์ปัญญา

คูเปอร์ และซาวาฟ (Cooper & Sawaf, 1997 อ้างใน กฤติกา หล่อวัฒนวงศ์, 2547) ได้ให้ความหมายของเชาวน์อารมณ์ ไว้ว่าเป็นความสามารถของบุคคลในการที่จะรับรู้เข้าใจและประยุกต์ใช้พลังการรู้จักอารมณ์ เป็นรากฐานของพลังงานข้อมูล การสร้างสายสัมพันธ์เพื่อการโน้มนำผู้อื่นได้

บาร์ออน (Bar-on, 1997, p.14 อ้างถึงใน วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542ก, น.30) ได้ให้นิยามของเชาวน์อารมณ์ไว้ในคู่มือแบบวัดเชาวน์อารมณ์ที่เขาสร้างขึ้นว่าเป็นชุดของความสามารถสมรรถนะและทักษะทางจิตพิสัย (Affective Domain) ที่ส่งผลต่อความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในการต่อสู้กับข้อเรียกร้องและแรงกดดันต่าง ๆ ที่มาจากภาวะแวดล้อม ที่มีผลต่อการมีสุขภาพจิตที่ดีและการประสบความสำเร็จในชีวิต

โกลแมน (Goleman 1998, p.317) ได้ให้ความหมายของ เชาวน์อารมณ์ ไว้อย่างชัดเจนว่า หมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น เพื่อสร้างแรงจูงใจในตัวเอง บริหารจัดการอารมณ์ต่าง ๆ ของตนและอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ต่าง ๆ ได้

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542ก, น.19) เชาวน์อารมณ์ หมายถึง ความรู้เท่าทันในท่วงทีและการเปลี่ยนแปลงในอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นที่สามารถประเมินเป็นช่วงค่าของตัวเลขได้ อารมณ์สามารถช่วยเกื้อกูลการกระทำของมนุษย์ให้มีเหตุผลมากขึ้น ผิดพลาดน้อยลง

กรมสุขภาพจิต (2543) ได้ให้ความหมายเชาวน์อารมณ์ว่า หมายถึง ความสามารถทางอารมณ์ในการดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข

ชวนจิตร ธุระทอง (2544) สรุปความหมายของเชาวน์อารมณ์ไว้ว่า เป็นความสามารถของบุคคลที่จะตระหนัก รับรู้และเข้าใจถึงความรู้สึก ความนึกคิด ตลอดจนอารมณ์ทั้งของตนเองและของผู้อื่น สามารถควบคุมจัดการกับอารมณ์เมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรคและความขัดแย้งให้ผ่านพ้นไปได้อย่างเหมาะสมและถูกกาลเทศะ ให้กำลังใจตนเองและรู้จักขจัดความเครียดรวมถึงความคับข้อใจได้ ตลอดจนสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งในฐานะผู้นำหรือผู้ตามได้อย่างมีความสุข

กฤติกา หล่อวัฒนวงศ์ (2547) ได้ให้ความหมายของเชาวน์อารมณ์ว่า หมายถึงความสามารถของบุคคลที่จะเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รวมถึงสามารถบริหารจัดการและใช้ประโยชน์จากอารมณ์ เพื่อให้มีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคล และดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข

จากความหมายของเชาวน์อารมณ์ ผู้วิจัยจึงสรุปว่า เชาวน์อารมณ์ หมายถึงความสามารถในการตระหนักรู้ เข้าใจและควบคุมอารมณ์ทั้งของตนเองและผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม ให้กำลังใจตนเองและรู้จักขจัดความเครียดรวมถึงความคับข้อใจได้ ตลอดจนสามารถบริหารจัดการและใช้ประโยชน์จากอารมณ์ เพื่อให้มีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในการโน้มนำผู้อื่นได้

<u>แนวคิดเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์</u>

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2548,น.17) ได้สรุปว่า ทฤษฎีหรือแนวคิดเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์ที่เน้นเกี่ยวกับคุณลักษณะ (Trait EQ Approach) ซึ่งร่วมเอาความรู้ ความสามารถ ทักษะ การปรับตัว และบุคิกภาพสำคัญๆ เข้าศึกษาไว้ในโมเดลด้วย เป็นโมเดลผสมหลากหลายสรรพสิ่ง (Mixed Model) ซึ่งมองว่า EQ เป็นคุณลักษณะเชิงจิตพิสัยและบุคลิกภาพ หรือที่เรียกกันว่า non-cognition นักจิตวิชาการที่เป็นตัวแทนของแนวคิดกลุ่มนี้คือ Cooper&Sawaf, BarOn

2. แนวคิดเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์ที่เน้นสมรรถนะ (Competencies-based EQ Approach) มองว่า เชาวน์อารมณ์เป็นสิ่งที่ฝึกฝนพัฒนาได้ เป็นความสามารถเฉพาะตัวบุคคลที่จะมีและตอบโต้กับสิ่งแวดล้อม ผู้อื่นก็สามารถสังเกตเห็นและรับรู้ได้ นักวิชาการที่เป็นตัวแทนของแนวคิดกลุ่มนี้คือ Goleman

3. แนวคิดที่พิจารณาว่าเชาวน์อารมณ์คือความสามารถแสดงออก (Ability – based EQ

Approach) มองว่า เชาวน์อารมณ์เป็นส่วนหนึ่งของสติปัญญา อารมณ์ต้องเกื้อกูลสติปัญญาช่วยสมองคิดและตัดสินใจ ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของความรู้ ความเข้าใจ เป็นความสามารถที่ถือเป็นทักษะและขีดความสามารถเป็นอะไรมากกว่าทักษะทางสังคม นักวิชาการที่เป็นตัวแทนของแนวคิดกลุ่มนี้คือ Mayer, Caruso และ Salovey

องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์

องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ของคูเปอร์และซาวาฟ

คูเปอร์และซาวาฟ (Cooper and Sawaf, 1997 อ้างใน กฤติกา หล่อวัฒนวงศ์, 2547) ได้อธิบายว่าเชาวน์อารมณ์ประกอบไปด้วยหลักสำคัญ 4 หลักด้วยกัน ซึ่งในแต่ละหลักก็จะมี 4 องค์ประกอบย่อย ซึ่งนำไปสู่การวัดการประเมินที่เรียกว่า EQ Map ดังนี้

1. ความรอบรู้ทางอารมณ์ (Emotional Literacy) หมายถึง รู้จักอารมณ์ของตนเอง รู้และไหวเท่าทันว่าอารมณ์ของตนผันแปรไปเช่นไร ประกอบด้วย

1.1 ความซื่อสัตย์ทางอารมณ์ (Emotional Honesty)

1.2 การสร้างพลังอารมณ์ (Emotional Energy)

1.3 การรับผลย้อนกลับของอารมณ์ (Feedback)

1.4 ความสามารถหยั่งรู้ตามความเป็นจริง (Intuition)

2. ความเหมาะสมทางอารมณ์ (Emotional Fitness) หมายถึง ปรับวางอารมณ์ของตนได้อย่างยืดหยุ่น รู้กาลเทศะ แม้เผชิญกับความลำบากใจ ประกอบด้วย

2.1 การสร้างความเชื่อถือให้เกิดแก่ตน (Authenticity)

2.2 การมีความเชื่อ ศรัทธา และมีความยืดหยุ่น

2.3 การสร้างสรรค์อยู่ตลอดเวลา ไม่พอใจที่จะอยู่กับที่

2.4 การกลับคืนสู่สภาพปกติ และเดินหน้า

3. ความลึกซึ้งทางอารมณ์ (Emotional Depth) หมายถึง ระดับความลึกซึ้งของอารมณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา ประกอบด้วย

3.1 ความผูกพันในงาน ความรับผิดชอบและมีสติ

3.2 การมีเป้าหมายและศักยภาพที่โดดเด่น

3.3 ความซื่อตรง ทำงานอย่างซื่อสัตย์และยึดหลักจริยธรรม รักษามาตรฐานส่วนบุคคล รักษาคำพูด ยอมรับข้อผิดพลาดที่ตนกระทำอย่างเปิดเผย

3.4 การโน้มน้าวจูงใจบุคคลอื่นโดยปราศจากการใช้อำนาจ

4. ความผันแปรทางอารมณ์ (Emotional Alchemy) หมายถึง ความสามารถในการใช้อารมณ์เพื่อความคิดสร้างสรรค์ ประกอบด้วย

4.1 การแสดงออกด้านการหยั่งรู้

4.2 การคิดใคร่ครวญได้

4.3 การเล็งเห็นโอกาส

4.4 การสร้างอนาคต

<u>องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ของบาร์ออน</u>

บาร์ออน (Baron, 2000) ได้แบ่งองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ออกเป็น 5 ด้าน 15 คุณลักษณะสำคัญ ดังนี้

<u>ด้านที่ 1</u> ทักษะภายใจตัวบุคคล (Intrapersonal Skills) ประกอบด้วย 5 คุณลักษณะ ได้แก่

1.1 การนับถือตนเอง (Self-regard)

1.2 การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง (Emotional Self-awareness)

1.3 ความกล้ายืนหยัด (Assertiveness)

1.4 ความเป็นอิสระ (Independence)

1.5 การบรรลุศักยภาพแห่งตน (Self-actualization)

<u>ด้านที่ 2</u> ทักษะระหว่างบุคคล (Interpersonal Skills) ประกอบด้วย 3 คุณลักษณะ ได้แก่

2.1 ความเข้าใจผู้อื่น (Empathy)

2.2 ความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility)

2.3 สัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship)

<u>ด้านที่ 3</u> ความสามารถในการปรับตน (Adaptability) ประกอบด้วย 3 คุณลักษณะ ได้แก่

3.1 การเข้าใจสถานการณ์ต่าง ๆ และตีความได้ถูกต้องตามความเป็นจริง (Reality Testing)

3.2 ความยืดหยุ่น (Flexibility)

3.3 ความสามารถในการแก้ปัญหา (Problem Solving)

<u>ด้านที่ 4</u> การจัดการกับความเครียด(Stress Management) ประกอบด้วย 2 ลักษณะ ได้แก่

1.1 ความอดทนต่อความเครียด (Stress Tolerance)

1.2 การควบคุมต่อแรงกระตุ้น (Impulse Control)

<u>ด้านที่ 5</u> สภาวะอารมณ์ทั่วไป (General Mood) ประกอบด้วย 2 คุณลักษณะ ได้แก่

5.1 การมองโลกในแง่ดี (Optimism)

5.2 ความสุข (Happiness)

<u>องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ของโกลแมน</u>

โกลแมน (Goleman, 1999, pp.33-34 อ้างถึงใน ชวนจิตร ธุระทอง,2544, น.41-44) ได้เสนอกรอบแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะด้านเชาวน์อารมณ์ (The Emotional Competence Framework) ไว้ 2 หมวด 5 องค์ประกอบ และ 25 ปัจจัยย่อย ดังนี้

<u>หมวดที่ 1</u>: สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competence) คือ ความสามารถในการบริหารจัดการตนเอง ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ด้าน ได้แก่

<u>องค์ประกอบที่ 1</u> การตระหนักรู้ตนเอง (Self-awareness) หมายถึง การตระหนักรู้ความรู้สึกและความโน้มเอียงของตนเอง สามารถหยั่งรู้ความเป็นไปได้ของตนและความพร้อมต่าง ๆ ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 3 ปัจจัย ได้แก่

1. การรู้อารมณ์ของตนเอง (Emotional Awareness) รู้สาเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์นั้น ๆ และผลที่จะตามมา

2. การประเมินตนเองได้ตามความเป็นจริง (Accurate Self-assessment) รู้จุดเด่นจุดด้อยของตน

3. ความมั่นใจในตนเอง (Self-confidence) มั่นใจในความสามารถและคุณค่าของตนเอง

<u>องค์ประกอบที่ 2</u> การกำกับตนเอง (Self-regulation) หมายถึง ความสามารถในการจัดการกับความรู้สึกภายในตนเองได้ ประกอบด้วย ปัจจัยย่อย 5 ปัจจัย ได้แก่

1. การควบคุมตนเอง (Self-control) สามารถจัดการกับภาวะอารมณ์หรือความฉุนเฉียวได้

2. ความเป็นที่ไว้วางใจ (Trustworthiness) รักษาความเป็นผู้ที่ซื่อสัตย์ และคุณงามความดีได้

3. การแสดงความรับผิดชอบในการกระทำของตน (Conscientiousness) คือ รับผิดชอบในสิ่งที่ตนได้กระทำไป

4. ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) คือ การยืดหยุ่นและปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

5. ความคิดสร้างสรรค์ (Innovation) คือ การเปิดใจกว้างกับแนวคิด แนวทาง รูปแบบวิธีการและข้อมูลใหม่ ๆ

<u>องค์ประกอบที่ 3</u> การสร้างแรงจูงใจตนเอง (Self-Motivation) หมายถึง แนวโน้มของ

อารมณ์ที่เกื้อหนุนการมุ่งสู่เป้าหมาย ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 4 ปัจจัย ได้แก่

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Drive) คือ ความพยายามที่จะปรับปรุงหรือปฏิบัติให้ได้มาตรฐานที่เป็นเลิศ

2. ความผูกพัน (Commitment) คือ การยึดมั่นและเชื่อมโยงเป้าหมายของตนเข้ากับเป้าหมายของกลุ่ม หรือเป้าหมายขององค์การ

3. ความคิดริเริ่ม (Initiative) คือ การคิดริเริ่มและพร้อมที่จะลงมือปฏิบัติเมื่อมีโอกาส

4. การมองโลกในแง่ดี (Optimism) คือ มีความเพียรพยายามที่จะบรรลุเป้าหมาย แม้จะมีอุปสรรคปัญหาก็ไม่ท้อถอย

<u>หมวดที่ 2</u> : สมรรถนะทางสังคม (Social Competence) คือ ความสามารถในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 2 ด้าน ได้แก่

<u>องค์ประกอบที่ 4</u> การร่วมรับรู้ความรู้สึก (Empathy) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการและความวิตกกังวลของผู้อื่น ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 5 ปัจจัย ได้แก่

1. การเข้าใจผู้อื่น (Understanding Others) คือ การเข้าใจ รับรู้ถึงความรู้สึก มุมมองความสนใจ ตลอดจนข้อวิตกกังวลของผู้อื่นได้

2. การพัฒนาผู้อื่น (Developing Others) คือ การรับรู้และทราบถึงสิ่งที่ผู้อื่นควรปรับปรุงเพื่อส่งเสริมให้เกิดความรู้ ตลอดจนพัฒนาความสามารถได้ถูกทาง

3. การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Orientation) คือการคาดคะเน รับรู้ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

4. การเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล (Leveraging Diversity) คือ การสร้างโอกาสจากความหลากหลาย และความแตกต่างของบุคคล

5. การตระหนักรู้ถึงสถานการณ์ภายในกลุ่ม (Political Awareness) คือ สามารถรู้และเข้าใจสถานการณ์ ความคิดเห็นของกลุ่มและความสัมพันธ์ของสมาชิกในกลุ่มได้

<u>องค์ประกอบที่ 5</u> ทักษะทางสังคม (Social Skills) หมายถึง ความคล่องแคล่วในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการด้วยความร่วมมือจากผู้อื่น ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 8 ปัจจัย ได้แก่

1. การมีอิทธิพลต่อบุคคลอื่น (Influence) คือ การมีกลวิธีโน้มน้าวและชักชวนผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ

2. การสื่อสาร (Communication) คือ การเปิดกว้างรับข้อมูลและส่งสารที่ชัดเจน และน่าเชื่อถือ

3. การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management) คือ การเจรจาต่อรองและหาหนทางแก้ไขปัญหาตลอดจนยุติความไม่เข้าใจกันได้

4. ความเป็นผู้นำ (Leadership) คือ การแนะนำ สามารถผลักดัน และเป็นตัวอย่างให้กับบุคคลและกลุ่มได้

5. การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Change Catalyst) คือ การริเริ่มและจัดการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านที่ดี

6. การเสริมสร้างสายสัมพันธ์ (Building Bonds) คือ การเสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจและความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้น

7. การร่วมมือร่วมใจ (Collaboration and Cooperation) คือ การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่มีร่วมกัน

8. ความสามารถทำงานเป็นทีม (Team Capabilities) คือ สร้างให้เกิดการประสานพลังของกลุ่มในการมุ่งสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้

<u>องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ของเมเยอร์และซาโลเวย์</u>

ซาโลเวย์และเมเยอร์ (Salovey & Mayer, 1990, p.189) กล่าวว่าเชาวน์อารมณ์เป็นเรื่องของทักษะในการปรับตนใน 3 ลักษณะ กล่าวคือ

1. ขั้นรู้จักภาวะอารมณ์ของตน หมายถึง การประเมินอารมณ์ได้อย่างถูกต้องและแสดงออกได้อย่างเหมาะสม การที่บุคคลสามารถรับรู้ ระบุ และจำแนกภาวะอารมณ์ที่เกิดกับตนได้เป็นปัจจัยนำที่เอื้อต่อความสามารถในการปรับตัวที่แสดงออกทางอารมณ์

2. ขั้นควบคุมอารมณ์ หมายถึง การควบคุม กำกับดูแลภาวะอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามกาลเทศะ ทั้งในแง่ของกาย วาจา และใจ ในบางอาชีพจำเป็นต้องฝึกขั้นนี้มากเป็นพิเศษ เช่น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ต้องรู้เท่าทันภาวะอารมณ์และความต้องการของผู้โดยสาร

3. ขั้นใช้เชาวน์อารมณ์ ซาโลเวย์และเมเยอร์กล่าวว่า แต่ละบุคคลจะมีความสามารถใช้ประโยชน์จากภาวะอารมณ์ของงตนแตกต่างกันในการแก้ปัญหา หรือช่วยในการปรับตัว กล่าวคือ หากอารมณ์ดีอาจมีส่วนช่วยให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ และการคิดอย่างมีเหตุผลในการตอบข้อสอบ การคิดวิเคราะห์ขณะที่อารมณ์เศร้าทำให้การคิดแบบอุปมาอุปมัยช้าลง

ต่อมาเมเยอร์และซาโลเวย์ (Mayer and Salovey, 1997) ได้เสนอตัวแบบที่ปรับปรุงใหม่โดยเสนอว่าเชาวน์อารมณ์ประกอบด้วยทักษะในการปรับตนใน 4 ขั้นตอน ตามลำดับดังนี้

1. ความสามารถในการรับรู้ การประเมิน และการแสดงออกของภาวะอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม หมายถึง ความสามารถในการระบุว่าตนเองและผู้อื่นมีความรู้สึกอย่างไร

2. ความสามารถของอารมณ์ในการกระตุ้นความคิด หมายถึง ความสามารถในการรับรู้และใช้อารมณ์ของตนรับรู้ที่จะช่วยในการเข้าใจว่าตนและผู้อื่นคิดและมีความรู้สึกอย่างไร

3. การเข้าใจ การวิเคราะห์ และการใช้ความรู้สึกเกี่ยวกับอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจว่าสิ่งใดเกิดขึ้นกับอารมณ์ของตนเอง โดยอาจจะมีระดับความเข้มข้นมากขึ้น เข้าใจว่าคนจะมีปฏิกิริยาต่อภาวะอารมณ์ที่แตกต่างอย่างไร เข้าใจว่าอารมณ์ที่ซับซ้อนเป็นส่วนหนึ่งของเชาวน์อารมณ์ ซึ่งอารมณ์ที่มีความซับซ้อนจะเกิดจากการรวมกันของอารมณ์ที่ซับซ้อนน้อยกว่าหลายอารมณ์ นอกจากนี้ ยังเข้าใจลูกโซ่ของอารมณ์ว่ามีผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงอย่างไรจากภาวะอารมณ์หนึ่งไปยังภาวะอารมณ์อื่น ๆ

4. การคิดใคร่ครวญและการควบคุมอารมณ์ของตน เพื่อพัฒนาความงอกงามด้านเชาวน์ปัญญา และอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการจัดการอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น โดยรู้สึกถึงภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้น และใช้ความรู้สึกนั้นประกอบการตัดสินใจได้ดีขึ้น การแสดงอารมณ์บางอย่างเป็นประโยชน์ในระยะเวลาอันสั้น แต่หากมีการกำหนดและควบคุมให้ดีแล้วอารมณ์ดังกล่าวจะมีประโยชน์มากขึ้นในระยะยาวอีกด้วย

ซึ่งเมเยอร์และสโลเวย์เห็นว่ากระบวนการของเชาวน์อารมณ์ควรพัฒนาจากขั้นแรกๆ ซึ่งไม่ซับซ้อนไปสู่กระบวนการของจิตที่บูรณาการกันอย่างดีมากขึ้นในขั้นต่อๆ ไป จะเห็นได้ว่าในแต่ละขั้นจะมีระดับขีดความสามารถของเชาวน์ 4 ระดับ จากง่ายไปสู่ยากเช่นกัน

<u>องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ของกรมสุขภาพจิต ประเทศไทย</u>

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2543, น.2-3) ได้พัฒนาแนวคิดเรื่องเชาวน์อารมณ์โดยอาศัยแนวคิดจากโกลแมน บาร์ออน เมเยอร์และซาโลเวย์ มาดัดแปลงให้เหมาะสมกับคนไทย โดยสามารถแบ่งองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ที่สำคัญออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ความดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง

1.1.1 รู้อารมณ์และความต้องการของตนเอง

1.1.2 ควบคุมอารมณ์และความต้องการได้

1.1.3 แสดงออกอย่างเหมาะสม

1.2 ความสามารถในการเห็นใจผู้อื่น

1.2.1 ใส่ใจผู้อื่น

1.2.2 เข้าใจและยอมรับผู้อื่น

1.2.3 แสดงความเห็นอย่างเหมาะสม

1.3 ความสามารถในการรับผิดชอบ

1.3.1 รู้จักการให้ รู้จักการรับ

1.3.2 รู้จักรับผิด รู้จักให้อภัย

1.3.3 เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

2. ความเก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

2.1 ความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง

2.1.1 รู้ศักยภาพของตนเอง

2.1.2 สร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองได้

2.1.3 มีความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึงเป้าหมาย

2.2 ความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหา

2.2.1 รับรู้และเข้าใจปัญหา

2.2.2 มีขั้นตอนในการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม

2.2.3 มีความยืดหยุ่น

2.3 ความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น

2.3.1 รู้จักการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

2.3.2 กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม

2.3.3 แสดงความเห็นที่ขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์

3. ความสุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข มีความภูมิใจในตนเอง พอใจในชีวิต และมีความสุขสงบทางใจ

3.1 ความภูมิใจในตนเอง

3.1.1 เห็นคุณค่าในตนเอง

3.1.2 เชื่อมั่นในตนเอง

3.2 ความพึงพอใจในชีวิต

3.2.1 รู้จักมองโลกในแง่ดี

3.2.2 มีอารมณ์ขัน

3.2.3 พอใจในสิ่งที่ตนเองมีอยู่

3.3 ความสงบทางใจ

3.3.1 มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข

3.3.2 รู้จักผ่อนคลาย

3.3.3 มีความสงบทางจิตใจ

<u>การวัดเชาวน์อารมณ์</u>

กรมสุขภาพจิต (2543) ได้สรุปเกี่ยวกับเครื่องมือวัดเชาวน์อารมณ์จากงานวิจัยที่เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย ไว้ดังนี้

1. EQ-I ของบาร์ออน ซึ่งนิยมใช้กันมากว่า 10 ปี เป็นแบบทดสอบที่คิดขึ้นเพื่อประเมินคุณสมบัติของบุคคลที่ทำให้เขามีภาวะทางอารมณ์ที่ดีกว่าบุคคลอื่น

2. Multifactor Emotional Intelligence Scale (MEIS) ของ เมเยอร์ คารูโซ และซาโลเวย์ (1998) เป็นแบบทดสอบความสามารถมากกว่าใช้เป็นการประเมินตนเอง ผู้รับการทดสอบจะได้ทำงานชุดหนึ่งที่สร้างขึ้นเพื่อวัดความสามารถของบุคคลในการรับรู้จากการเห็น บอกได้ว่าเป็นอะไร ความเข้าใจและการทำงานกับอารมณ์

3. Emotional Competence Inventory (ECI) เป็นแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ด้านต่างๆ โดยการให้คนที่รู้จักบุคคลใดบุคคลหนึ่งให้คะแนนประเมินบุคคลนั้น ในความมีประสิทธิภาพ 20 ด้านที่เสนอไว้ในการศึกษาวิจัยของโกลแมน

งานวิจัยครั้งนี้จะศึกษาถึงเชาวน์อารมณ์ตามแนวคิดของ โกลแมน ซึ่งเป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมกันอย่างกว้างขวาง มีการนำมาประยุกต์ใช้ในองค์การกันมาก โดยมีการจัดแบ่งองค์ประกอบได้อย่างเหมาะสมและครอบคลุมเนื้อหาของเชาวน์อารมณ์ตามที่ได้กำหนดไว้ข้างต้น

1.3 <u>แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในงาน</u>

นักจิตวิทยาและนักสังคมวิทยาได้ให้ความสนใจเรื่องความผูกพันในงานหรือ Job Involvement มากกันขึ้น โดยยอมรับว่าความผูกพันในงานมีความสำคัญต่อพฤติกรรมของพนักงานและผลผลิตขององค์การ (Lodahl and Kejner, 1965)

ความหมายของความผูกพันในงาน

จากการศึกษาและค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในงานหรือ Job Involvement พบว่ามีผู้ศึกษาและให้ความหมายของความผูกพันในงาน ดังนี้

โลดาห์ลและเคจเนอร์ (Lodahl and Kejner, 1965, p.24) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความผูกพันในงานเป็น ลักษณะทางจิตวิทยาของบุคคลที่มีต่องาน ว่างานเป็นสิ่งสำคัญต่อภาพลักษณ์ของตนโดยรวม ผลการปฏิบัติงานทำให้บุคคลรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า

ลอร์เลอร์และฮอลล์ (Lawler and Hall, 1970, pp.310-311) ให้ความหมายว่า ความผูกพันในงานเป็นการแสดงลักษณะเฉพาะทางจิตวิทยาของบุคคลกับการทำงาน หรือระดับของสถานการณ์ในงานที่เป็นศูนย์กลางความสนใจของบุคคลนั้น

คานันโก (Kanungo, 1982, p.342) ให้ความหมายว่าเป็นเอกลักษณ์ทางจิตวิทยาของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ในปัจจุบันว่างานมีความสำคัญและรับรู้ว่าศักยภาพของงานสามารถตอบสนองความพึงพอใจของตน

สเตียส์ (Steer, 1991, p.79) ให้ความหมายความผูกพันในงานว่า หมายถึง ระดับที่บุคคลมีความสนใจ ยึดมั่นผูกพันต่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายไว้ แต่บอกไม่ได้ว่าบุคคลจะมีความสุขหรือพึงพอใจในงานหรือไม่ เป็นความรู้สึกเชื่อมั่นในความสามารถรับผิดชอบ แน่ใจว่าจะทำงานได้อย่างถูกต้องและมีมาตรฐานสูง

พอลเลย์และคณะ (Paullay et al., 1994, p.225) ได้ให้ความหมายว่า เป็นระดับของความคิดหมกมุ่น ยึดมั่น และเอาใจใส่ต่องานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน

บราวน์และเลห์ (Brown and Leign, 1996, p.361) ได้ให้ความหมายของความผูกพันในงานว่า เป็นระดับความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน

มูชินสกีย์ (Muchinsky, 2000, p. 272) ให้ความหมายว่า เป็นระดับที่แต่ละบุคคลกำหนดตนเองไว้กับงาน และระดับความสำคัญของงานที่มีต่อภาพลักษณ์ของตน

เจนนารา สิทธิเหรียญชัย (2541, น.27) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานว่า งานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของตน เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าในการปฏิบัติงาน

พัชรี สายสดุดี (2544, น.35) ให้ความหมายความผูกพันในงานว่าหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานว่างานเป็นสิ่งสำคัญและมีคุณค่าในชีวิต และการได้ปฏิบัติงานที่ทำให้ตนเองมีความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า

ดวงฤทัย อุปมา (2547, น.16-17) ให้ความหมายว่า คือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน

ว่างานนั้นเป็นสิ่งที่มีคุณค่าและมีความสำคัญกับตน ทำให้ตนเกิดความยึดมั่น ความพยายามทุ่มเทให้กับงานและทัศนคติที่เห็นว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของงาน

วรภา ศรีสันติโรจน์ (2548, น.10) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกที่มีต่องานว่างานเป็นสิ่งสำคัญเป็นเป้าหมายและเป็นศูนย์กลางในการดำรงชีวิต บุคคลที่มีความผูกพันในงานจะทุ่มเทแรงกายแรงใจและใช้เวลาส่วนมากในการปฏิบัติงาน จะมีความพึงพอใจในงานและตั้งใจปฏิบัติงานจนกว่างานจะสำเร็จ

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น จึงสรุปว่า ความผูกพันในงานหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน ว่างานนั้นเป็นสิ่งที่มีคุณค่าและมีความสำคัญกับตน ทำให้ตนเกิดความยึดมั่นผูกพันและเอาใจใส่ต่องานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน

<u>แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันในงาน</u>

คานันโก (Kanungo, 1982, pp.341-342) จำแนกความผูกพันในงานออกเป็น 2 ประเภทตามชนิดของบริบทของงาน ได้แก่

1. ความผูกพันในงาน (job Involvement) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ในปัจจุบันว่างานมีความสำคัญ บุคคลจะคิดว่างานเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในชีวิตและมีความพึงพอใจงานที่ทำอยู่และตั้งใจปฏิบัติงานจนกว่างานจะสำเร็จ

2. ความผูกพันในการทำงาน (Work Involvement) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการทำงานซึ่งเป็นผลจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานและกระบวนการทางสังคม

นอกจากนี้ ความผูกพันในงาน (Job Involvement) ยังเป็นทัศนคติที่มีความคล้ายคลึงกับความผูกพันต่องาน (Job Commitment) แม้บางงานวิจัยระบุให้ความผูกพันในงานเป็นตัวแปรเดียวกันกับความผูกพันต่องาน (Aryee,1994) แต่เมื่อพิจารณาความหมายของความผูกพันต่องานจะเห็นได้ว่ามีความแตกต่างจากความผูกพันในงาน กล่าวคือ ความผูกพันต่องานว่าบุคคลที่มีความผูกพันต่องานจะยึดติดกับงานนั้น และมีความรู้สึกผูกพันทางจิตใจต่องานนั้นไม่ว่างานนั้นจะเป็นที่น่าพึงพอใจหรือไม่ก็ตาม(Rusbult and Farrell, 1983 อ้างถึงใน อโนรัตน์ เขียวคราม, 2544, น.23) และเบียรส (Bearse, 1984, pp.4-5) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่องาน หมายถึงความตั้งใจที่จะทำงานนั้นต่อไป แม้ว่าจะมีงานอื่นเป็นทางเลือกที่ดีกว่า โดยแบ่งมิติความผูกพันต่องานเป็น 3 มิติ คือ ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน (identification) ความตั้งใจที่จะทำงานนั้นต่อไป (intention to stay) และความพยายาม และทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่ (extra effort) ขณะที่ความผูกพันในการทำงานตามแนวคิดของคานันโกตามที่ได้กล่าวข้างต้นอธิบายว่า

เป็นทัศนคติที่เห็นว่างานเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในชีวิตและมีความพึงพอใจงานที่ทำอยู่และตั้งใจปฏิบัติงานจนกว่างานจะสำเร็จ และเป็นตัวแปรที่มีมิติเดียว (Unidimensionality) ดังนี้แล้วจึงกล่าวได้ว่า ความผูกพันต่องานมีความแตกต่างและเป็นคนละตัวแปรกับความผูกพันในงาน

ยิ่งไปกว่านั้น ความผูกพันในงาน (Job Involvement)ยังมีลักษณะใกล้เคียงกับความผูกพันต่อองค์การ (Organization Commitment) แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) และ ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) (Newstorm and Davis, 1993) โดยที่สเตียร์และพอร์เตอร์ (Steer and Porter, 1991, p.296) อธิบายความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นความรู้สึกที่บุคคลมีต่อองค์การ โดยบุคคลจะยึดติดกับอัตลักษณ์ (Identification) ขององค์การ จะอุทิศตนทำงานเพื่อองค์การหรือทำตามบรรทัดฐานขององค์การ เพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายขององค์การ แต่ความผูกพันในงานเป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องาน ให้ความสำคัญและมุ่งเน้นไปที่การทำงานให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ (Kanungo, 1982, p.342) ขณะที่แรงจูงใจในการทำงานเป็นความรู้สึกขณะปฏิบัติงาน บุคคลจะมีความสุขในการทำงานโดยไม่ได้คำนึงถึงความสำเร็จของงาน (วรภา ศรีสันติโรจน์, 2548, น.11) ส่วนความพึงพอใจในการทำงานเป็นภาวะทางอารมณ์ที่เป็นผลมาจากการรับรู้สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน (Locke, 1976, quoted in Nystedt, Sjöberg and Hägglund, 1999, p.49) จากความหมายของทัศนคติทั้ง 4 ตัวแปรข้างต้น จะเห็นได้ว่า ความผูกพันในงานมีความแตกต่างจากผูกพันต่อองค์การ แรงจูงใจภายใน และความพึงพอใจในงาน

<u>ลักษณะของบุคคลที่มีความผูกพันในงาน</u>

บราวน์ (Brown ,1996, pp.251-252) ได้รวบรวมและสรุปลักษณะของบุคคลที่มีความผูกพันในงาน ดังนี้

1. ลักษณะบุคลิกภาพ (Personal Characteristics) บุคคลที่มีความผูกพันกับงานมีลักษณะเด่น 3 ประการ คือ มีจริยธรรมในงานสูง มีแรงจูงใจภายในสูง และมีความสำนึกในคุณค่าของตนเองสูง

2. ลักษณะงานและพฤติกรรมการควบคุมงาน (Job Characteristics and Supervisory Behavior) บุคคลที่มีความผูกพันในงานจะพิจารณาว่างานมีคุณค่าสูง มีความท้าทาย มีความหลากหลาย ต้องใช้ทักษะที่หลากหลายในงาน และเป็นผู้ที่มองเห็นหนทางแห่งความสำเร็จของงาน บุคคลเหล่านี้จะมีสิทธิ์มีเสียงในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างานซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลย้อนกลับในการปฏิบัติงานของตน และจะเป็นผู้ที่ยึดมั่นผูกพันในงานสูง ไม่ว่าจะเป็นงานทั่วไป งานในวิชาชีพของตน และงานพิเศษที่ทำอยู่

3. ทัศนคติต่องาน (Job Attitude) กล่าวคือ บุคคลที่มีความผูกพันในงานสูงโดยทั่วไปแล้วจะมีความพึงพอใจในงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับเนื้องาน แม้ว่าจะขาดความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน ขาดการติดต่อสื่อสารหรือความเป็นประชาธิปไตยก็ตาม ขณะที่บุคคลที่มีความผูกพันในงานต่ำและต้องทำงานจะไม่มีความพึงพอใจในงานภายใต้สถานการณ์ดังกล่าวและมีแนวโน้มที่จะลาออกจากงานมากกว่าบุคคลที่มีความผูกพันในงานสูง

4. การรับรู้บทบาทของบุคคล (Role Perception) บุคคลที่มีความผูกพันในงานสูงจะรับรู้บทบาทหน้าที่ของตนและไม่มีความขัดแย้งระหว่างบทบาทหน้าที่ต่างๆ ในงานและความคาดหวังจากเพื่อนร่วมงาน โดยความสามารถในการปฏิบัติงานจะไม่ได้รับผลกระทบจากบทบาทที่ขัดแย้งกัน

5. ลักษณะอื่นๆ โดยทั่วไปแล้วจะพบว่าผู้ที่มีความผูกพันในงานสูงจะได้รับผลกระทบจากการเจ็บป่วยทางจิต กายหรือสังคมน้อย บุคคลที่มีความผูกพันในงานสูงจะมีระดับความเครียด ความวิตกกังวล ภาวะแทรกซ้อนทางด้านสุขภาพ และมีความขัดแย้งระหว่างครอบครัวกับงานน้อย โดยเฉพาะเมื่อคู่สมรสเป็นผู้ที่มีความผูกพันในงานสูงด้วย

<u>ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในงาน</u>

บราวน์ (Brown ,1996, p.237) ได้สรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในงาน โดยแบ่งออกเป็น 3 ปัจจัย ดังนี้

1.ปัจจัยที่ส่งผลก่อให้เกิดความผูกพันในงาน ได้แก่

1.1 ตัวแปรทางบุคลิกภาพ ได้แก่ ความยึดมั่นในจริยธรรมในการทำงาน ความเชื่อในอำนาจการควบคุม การยอมรับนับถือตนเอง ความต้องการความเจริญก้าวหน้า

1.2 คุณลักษณะของงาน ได้แก่ ความมีอิสระในการควบคุมดูแลงานของตนเอง การได้ใช้ทักษะที่หลากหลาย ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน การได้รับข้อมูลย้อนกลับ ระดับชั้นของงาน งานที่มีความหมาย ศักยภาพในการจูงใจของงาน ความท้าทายและความซับซ้อนของงาน

1.3 ตัวแปรในด้านการควบคุมงาน ได้แก่ การดูแลเอาใส่ การมีส่วนร่วม การสื่อสาร

1.4 การรับรู้บทบาท ได้แก่ ความคลุมเครือ และความขัดแย้งในบทบาท

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา เพศ เงินเดือน สถานภาพสมรส

2.2 ตัวแปรอื่นๆ ได้แก่ ความเป็นส่วนหนึ่งกับการทำงาน ความผูกพันในอาชีพ

3. ปัจจัยที่เป็นผลลัพธ์จากความผูกพันในงาน

3.1 พฤติกรรมการทำงานและผลลัพธ์ ได้แก่ ความพยายามในการทำงาน

ผลการปฏิบัติงาน การขาดงาน และการลาออกจากงาน

3.2 ทัศนคติต่องาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจต่อรายได้ ความผูกพันกับองค์การ ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน

ชูลท์และชูลท์ (Schultz and Schultz, 1998b, p.267) ได้เสนอว่าความผูกพันในงานจะขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆเหล่านี้

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล ที่มีความสำคัญต่อความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงานได้แก่ อายุ ความต้องการความก้าวหน้าในงาน และความเชื่อในการทำงานอย่างมีจริยธรรม พนักงานที่มีอายุมากโดยปกติแล้วจะมีความเป็นส่วนหนึ่งกับงานของเขามาก ซึ่งอาจเป็นเพราะเขามีความรับผิดชอบมากขึ้น รู้สึกถึงความท้าทาย และพึงพอใจกับโอกาสที่จะได้รับความเจริญก้าวหน้า และมักมีความเชื่อในค่านิยมของการทำงานหนักมายิ่งขึ้น แต่สำหรับพนักงานที่มีอายุน้อย ตำแหน่งงานต่างๆ จะไม่สามารถกระตุ้นและสร้างความท้าทายในการทำงานได้

2. คุณลักษณะของงาน ความต้องการความเจริญก้าวหน้าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากต่อความเป็นส่วนหนึ่งของงาน ซึ่งจะเป็นไปตามคุณลักษณะของงานด้านต่างๆ ได้แก่ การได้รับแรงกระตุ้น ความมีอิสระ ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับจากการทำงาน และการมีส่วนร่วมในการทำงาน

3. ปัจจัยทางสังคม ปัจจัยทางสังคมในการทำงานสามารถมีอิทธิพลต่อความรู้สึกเกี่ยวข้องกับงานด้วยพนักงานที่ทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม จะมีความเป็นส่วนหนึ่งของงานที่สูงกว่าพนักงานที่ทำงานคนเดียว การให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การที่พนักงานสนับสนุนเป้าหมายขององค์การ ความรู้สึกประสบความสำเร็จ สิ่งเหล่านี้สามารถเพิ่มความผูกพันในงาน

อาร์มสตรอง (Armstrong, 1998, p.269) ได้สรุปวิธีการในการสร้างความผูกพันในงาน ไว้ 5 วิธี ดังนี้

1. การสื่อสารจากบนลงล่าง โดยใช้การประชุมร่วมกันระหว่างผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาและพนักงาน

2. การแก้ไขปัญหาจากล่างขึ้นบน ให้พนักงานสามารถเสนอวิธีการจัดการหรือแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาได้ โดยอาจใช้การตั้งกลุ่มในการทำงานเช่น กลุ่มวงจรคุณภาพ ทีมบริหารคุณภาพหรือกิจกรรมการให้ข้อเสนอแนะ

3. การให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมกับงาน โดยให้แต่ละบุคคลหรือกลุ่มงานได้คิดวิเคราะห์และจัดการงานที่เขาทำด้วยตนเอง

4. การให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอข้อเสนอแนะ และมีส่วนร่วมในการ

ตัดสินใจในการจัดการข้อเสนอแนะต่างๆ

5. การให้มีส่วนร่วมทางการเงิน เช่น การแบ่งผลกำไร การแบ่งหุ้น เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการ

และอาร์มสตรองยังได้เสนอเพิ่มเติมถึงวิธีการในการเพิ่มความผูกพันในงาน เอาไว้ 3 วิธี ได้แก่

1. การให้ความไว้วางใจในการทำงานกับพนักงาน เช่น การตัดสินใจ หรือการจัดการงาน และสร้างความยึดมั่นร่วมกันต่อเป้าหมายองค์การ

2. เอาใจใส่กับพนักงานแต่ละคน และคิดว่าเขามีศักยภาพในการทำงาน

3. ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุดเท่าที่เป็นไปได้

<u>การวัดระดับความผูกพันในงาน</u>

โลดาห์และเคจเนอร์ (Lodalh and Kejner, 1965) ได้สร้างแบบวัดความผูกพันในงาน ซึ่งประกอบไปด้วยลักษณะของบุคคลที่แสดงออกถึงพฤติกรรมเฉพาะของความผูกพันในงาน แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ

1. ความเชื่อในคุณค่าของงาน หมายถึง ความรู้สึกว่างานเป็นสิ่งสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต นั่นก็คือ มีชีวิตหรือหายใจเป็นงาน สถานการณ์ในงานทั้งหมดมีผลต่อภาพลักษณ์ของบุคคลนั้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องลักษณะของงาน ผู้ร่วมงาน เวลา หรือสถานที่ทำงาน และเป็นค่านิยมในงานที่ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า

2. ความรับผิดชอบต่องาน หมายถึง ความรับผิดชอบต่องาน ซื่อสัตย์ ให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่องาน มีความทะเยอทะยานในงาน กล้าเผชิญกับข้อผิดพลาดในการทำงาน ไม่หลีกเลี่ยงงาน พยายามในการปรับปรุงงานให้ดีกว่าเดิม และจะคิดหาวิธีการทำงานให้ได้ผลดีมากขึ้น

3. การทุ่มเทเสียสละให้กับงาน หมายถึง การให้ความสำคัญกับงานอย่างมาก โดยให้ความสนใจทุ่มเทให้กับงานและคิดว่าตนเหมาะกับงานมากที่สุด มีความผิดพลาดในการทำงานน้อย และคิดว่างานทำให้ได้รับผลประโยชน์ภายนอก คือ รางวัล ค่าตอบแทน และผลประโยชน์ภายใน คือ ด้านจิตใจ ดังนั้นบุคคลจะเสียสละทั้งแรงกายและแรงใจให้กับการทำงาน และอุทิศในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือความสำเร็จในงานของตนหรือขององค์การ

4. เวลาที่ให้กับงาน หมายถึง ความรู้สึกว่างานนั้นคุ้มค่า คุ้มกับเวลาที่เสียไป จะให้เวลากับงานมาก โดยจะเริ่มงานเร็วกว่าปกติและบางครั้งจะทำงานเลยเวลา หรือทำงานนอกเวลาโดยไม่สนใจว่าจะได้ค่าตอบแทนหรือรางวัลใดๆ

5. การมีส่วนเกี่ยวข้องในงาน หมายถึง ความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของงานในองค์การ

โดยจะนำตนเองเข้าไปเกี่ยวข้องกับงานเสมอในฐานะที่ตนเป็นส่วนหนึ่งในงานนั้น มีความพึงพอใจที่ได้มีส่วนร่วมในความสำเร็จของงาน มักจะเสนอความคิด วิธีการ หรือการตัดสินใจเพื่อนำไปปรับปรุงงานอยู่เสมอ

จากลักษณะของบุคคลทั้ง 5 ด้านนี้ โลดาห์และเคจเนอร์นำไปสร้างแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความผูกพันในงาน ประกอบไปด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อในฉบับเต็ม มีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ .67 และฉบับปรับปรุงประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ .73 ลักษณะของเครื่องมือวัดเป็นมาตรการประมาณค่าแบบลิเคิร์ท (Likert Scale) 4 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยแบ่งระดับความผูกพันในงานเป็น 3 ระดับคือ ระดับสูง ปานกลาง และต่ำ

ซาเลและโฮเซค (Saleh and Hosek, 1976, quoted in Kanungo, 1982, p.341) สร้างแบบวัดความผูกพันในงาน โดยสร้างข้อคำถามตามลักษณะโครงสร้างของความผูกพันในงานซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มที่1 ได้แก่ ข้อคำถามที่กล่าวถึงเงื่อนไขนำที่ทำให้บุคคลเกิดความผูกพันในงาน เช่น “คุณมีโอกาสได้ทำงานตามแนวทางที่คุณต้องการมากน้อยเพียงไร” กลุ่มที่2 ได้แก่ ข้อคำถามที่กล่าวถึงผลกระทบของความผูกพันในงาน เช่น “ฉันหลักเลี่ยงการทำงานที่นอกเหนือไปจากหน้าที่และความรับผิดชอบของฉัน” และกลุ่มที่3 ได้แก่ ข้อคำถามที่แสดงพฤติกรรมของบุคคลที่มีความผูกพันในงาน เช่น “สิ่งสำคัญที่สุดที่ฉันทำล้วนเกี่ยวข้องกับงาน”

คานันโก (Kanungo, 1982, p.342) ได้สร้างเครื่องมือวัดความผูกพันในงาน โดยปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือวัดความผูกพันในงานตามแนวคิดของโลดาห์และเคจเนอร์ เครื่องมือวัดความผูกพันในงานของคานันโกมีมิติเดียว ประกอบด้วยข้อคำถามที่มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ท 6 ระดับ จำนวน 10 ข้อ เช่น “ความสนใจส่วนใหญ่ของฉันมุ่งไปที่งาน” โดยมีค่าความเชื่อมั่น .87 และค่าความเที่ยงตรง .80 ตั้งแต่เห็นด้วยจนถึงไม่เห็นด้วย เครื่องมือวัดนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ในกรณีดังต่อไปนี้ (Kanungo, 1982, p.349)

1. การศึกษาลักษณะของความผูกพันในงานและความผูกพันในการทำงาน
2. สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างกว้างขวาง (Generalization) เช่น การนำไปใช้วัดความผูกพันในครอบครัว หรือการวัดความผูกพันในสังคม เป็นต้น
3. สามารถนำเครื่องมือวัดไปใช้ได้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีวัฒนธรรมแตกต่างกันได้

บลอ (Blau, 1985) ได้ทำการวิจัยเปรียบเทียบมิติความผูกพันในงาน โดยใช้เครื่องมือวัดความผูกพันในงานของโลดาห์ลและเคจเนอร์ (Lodalh and Kejner, 1965) จำนวน 6 ข้อ เครื่องมือวัดความผูกพันในงานของคานันโก (Kanungo, 1982) จำนวน 10 ข้อ และเครื่องมือวัดแรงจูงใจภายในของลอว์เลอร์และฮอลล์ (Lawler and Hall, 1970) จำนวน 4 ข้อ ศึกษาจากพยาบาล

จำนวน 221 คน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) พบว่า จำนวนข้อคำถามจากเครื่องมือวัดความผูกพันในงานของคานันโกมีค่าน้ำหนักอยู่ในความผูกพันในงานจำนวน 9 ข้อ ส่วนจำนวนข้อคำถามจากเครื่องมือวัดความผูกพันในงานของโลดาห์ลและเคจเนอร์มีค่าน้ำหนักอยู่ในความผูกพันในงานเพียง 3 ข้อ โดยข้อคำถามอีก 2 ข้อมีค่าน้ำหนักอยู่ในแรงจูงใจภายในและอีก 1 ข้อที่เหลือพบว่าไม่มีค่าน้ำหนักอยู่ในตัวแปรใด สำหรับข้อคำถามจากเครื่องมือวัดแรงจูงใจภายในของลอว์เลอร์และฮอลล์นั้นพบว่า ทั้ง 4 ข้อมีค่าน้ำหนักอยู่ในแรงจูงใจภายใน

นอกจากนี้ คานันโก (Kanungo, 1982) ยังพบว่าเครื่องมือวัดความผูกพันในงานของซาเลและโฮเซค (Saleh and Hosek, 1976) มีปัญหาในเรื่องของการระบุลักษณะของโครงสร้างข้อคำถามที่ไม่สอดคล้องกับคำนิยามความผูกพันในงาน กล่าวคือ ข้อคำถามไม่สามารถแยกความแตกต่างระหว่างโครงสร้างของความผูกพันในงานที่เป็นเงื่อนไขนำ ผลกระทบของความผูกพันในงานและการแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่มีความผูกพันในงานออกจากกันได้

ด้วยเหตุผลจากงานวิจัยของบลอและของคานันโกข้างต้น ดังนั้นงานวิจัยครั้งนี้จึงใช้เครื่องมือวัดความผูกพันในงานตามแนวความคิดของคานันโก (Kanungo, 1982) ซึ่งมีข้อคำถามที่ตรงกับนิยามความผูกพันในงานที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มากกว่า กล่าวคืองานวิจัยครั้งนี้ต้องการวัดความผูกพันในงานของพนักงานที่มีต่องานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมความผูกพันในงานเพื่อเพิ่มศักยภาพขององค์การต่อไป

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่

1. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง
2. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเชาวน์อารมณ์
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในงาน
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเองและความผูกพันในงาน
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเชาวน์อารมณ์ที่เกี่ยวข้องและความผูกพันในงาน
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเองและเชาวน์อารมณ์

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

อีเวอร์สและคณะ (Evers and others, 2002, pp. 227-243) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานกับการรับรู้ความสามารถของตนเองของครูชาวเนเธอร์แลนด์ จำนวน 490 คน พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง และยังพบว่า อายุ อายุงาน และปริมาณงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยผู้ที่มีอายุหรืออายุงานมากจะรับรู้ความสามารถของตนเองมากกว่าผู้ที่มีอายุหรืออายุงานน้อย ส่วนในด้านปริมาณงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

มิทเชล และคณะ (Mitchell and others, 1994, pp.506-517) ศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองกับผลการปฏิบัติงานของผู้ที่ทำงานเกี่ยวกับการควบคุมจราจรการบินที่ต้องใช้ทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์ พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ทักษะเฉพาะได้ดีกว่าตัวแปรอื่นๆ นอกจากนี้ ระดับการศึกษา และอายุงานยังมีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงรับรู้ความสามารถของตนเองมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำ ส่วนด้านอายุงานพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

ละม้าย เกิดโภคทรัพย์ (2548) ศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความเหนื่อยหน่ายในงานของบุคลากร ทางการพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรทางการพยาบาลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ อายุงาน และสถานภาพสมรสต่างกันมีการรับรู้ความสามารถของตนเองไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะรับรู้ความสามารถของตนเองต่างกัน โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจะรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 แต่ผู้ที่มีการศึกษาปริญญาตรีรับรู้ความสามารถของตนเอง ไม่แตกต่างจากผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

วรรณา พุทธประสาท (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน โดยศึกษาจากพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 176 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูง และการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .153 ส่วนความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานเช่นกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .152

เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองที่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำจะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง แต่ไม่พบความแตกต่างนี้ในตัวแปรเพศ, อายุ และอายุงาน

จิตตระการ ศุกร์ดี (2543) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและแบบแผนชีวิตที่ส่งเสริมสุขภาพของสตรีที่ต้องโทษในเรือนจำกลางเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูง เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองที่แตกต่างกัน ได้แก่ ผู้ที่มีอายุในช่วงวัยผู้ใหญ่ตอนต้น (18-40 ปี) มีการรับรู้ความสามารถของตนเองมากกว่าผู้ที่มีอายุในช่วงวัยผู้ใหญ่ตอนปลาย (41-60 ปี) ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงมีการรับรู้ความสามารถของตนเองมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำ และผู้ที่มีสถานภาพสมรสคู่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองมากกว่าผู้ที่เป็นโสด หม้ายหรือหย่าร้าง

<u>ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเชาวน์อารมณ์</u>

สุรินทร์ หนูอินทร์ (2549) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับคุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการนักศึกษาตามการรับรู้ของหัวหน้างาน: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการนักศึกษามีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมในระดับสูง เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ ประสบการณ์ในการทำงานและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันจะมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน แต่เพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความฉลาดทางอารมณ์ไม่แตกต่างกัน และพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการให้บริการ (r= .183)

คณิสสร ดวงพัตรา (2545) ศึกษาบุคลิกภาพแบบ MBTI ระดับเชาวน์อารมณ์ และความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตแห่งหนึ่ง การวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเชาวน์อารมณ์พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์ของพนักงาน และบุคลิกภาพแบบ SJ มีเชาวน์อารมณ์สูงกว่าบุคลิกภาพแบบ SP

ณุชนา เอื้อสิริมนต์ (2544) ศึกษาเชาวน์อารมณ์ของผู้นำในวงการธุรกิจประกันชีวิต จำนวน 18 แห่ง รวมกลุ่มตัวอย่าง 249 คน พบว่า ผู้นำเพศชายและเพศหญิงมีเชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ตนเองและด้านการเห็นใจผู้อื่นแตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีเชาวน์อารมณ์ในด้านการตระหนักรู้ตนเองและด้านการเห็นใจผู้อื่นสูงกว่าเพศชาย ระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมี

เชาวน์อารมณ์ทุกด้านแตกต่างกัน ยกเว้นด้านการจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง แต่อายุและสถานภาพสมรสไม่มีผลให้เชาวน์อารมณ์ของผู้นำแตกต่างกัน ผู้บริหารที่มีรูปแบบภาวะผู้นำแบบประนีประนอมและแบบทีมงานจะมีเชาวน์อารมณ์โดยรวมสูง ขณะที่ผู้บริหารที่มีรูปแบบภาวะผู้นำแบบเน้นงานและแบบเน้นคนจะมีเชาวน์อารมณ์ไม่สูง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในงาน

มาแชล, แลสก์และมันครีฟ (Marshall, Lassk, and Moncrief, 2004) ศึกษาว่าปัจจัยส่วนบุคคล สถานการณ์ต่างๆของงานและตลาดส่งผลต่อความผูกพันในงานของพนักงานขายหรือไม่ พบว่า พนักงานขายเพศหญิงมีระดับความผูกพันในงานต่ำ ขณะที่เพศชายมีระดับความผูกพันในงานทั้งในระดับต่ำและระดับสูงใกล้เคียงกัน ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์ทำงาน อายุงาน และรายได้ไม่มีผลต่อความผูกพันในงานของพนักงานขาย นอกจากนี้จำนวนการติดต่อลูกค้าไม่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานขาย และยังพบว่า พนักงานขายที่มีความผูกพันในงานสูงเห็นว่าเขตการค้าของตนมีศักยภาพ มีการแข่งขัน และลูกค้ามีความพึงพอใจในการบริการสูงกว่าพนักงานที่มีความผูกพันในงานต่ำ

บราวน์และเลจ์ (Brown and Leigh, 1996) ศึกษาบรรยากาศองค์การ ที่เกี่ยวกับความผูกพันในงาน (Job involvement) และประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่าความผูกพันในงานเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมและผลการปฏิบัติงาน คือ พนักงานที่มีความพึงพอใจกับสภาพแวดล้อมในองค์การ จะเป็นผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดีก็ต่อเมื่อพนักงานคนนั้นเป็นบุคคลที่มีความผูกพันในงานสูง และยังพบว่าการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน

เอลลอยและคณะ (Elloy ,D.F ,et.al., 1995) ทำการวิจัยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน (job involvement) ของพนักงานถลุงแร่ ผลการศึกษาพบว่าความผูกพันในงานที่มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะของงาน คือ การมีอิสระในการทำงาน การได้ทำงานที่มีความสำคัญและการได้รับข้อมูลย้อนกลับของงาน

ดวงฤทัย อุปมา (2547) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงาน (Job Involvement) ของพนักงานรับประกันภัยในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ใช้แนวคิดความผูกพันในงานของโลดาจน์และคาจเนอร์ (Lodahl and Kejner, 1965) ในการวิจัย โดยให้ความหมายของความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงาน หรือความผูกพันในงานไว้ว่า คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน ว่างานนั้นเป็นสิ่งที่มีคุณค่ามีความสำคัญกับตน ทำให้ตนเกิดความยึดมั่น

ความเต็มใจ ความพยายามทุ่มเทให้กับงานและมีทัศนคติที่เห็นว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของงาน จากผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงาน และคุณลักษณะของงานในแต่ละด้านทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านของความหลากหลายทางทักษะ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านผลสะท้อนกลับจากงาน และความมีอิสระในการตัดสินใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงาน

พัชรี สายสดุดี (2544) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความผูกพันในงาน (Job involvement) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร โดยให้ความหมายความผูกพันในงาน (Job involvement) ไว้ว่า ความรู้สึกของบุคคลที่ให้กับงานว่าเป็นสิ่งสำคัญและมีคุณค่ากับชีวิต และการได้ปฏิบัติงานทำให้ตนเองรู้สึกมีคุณค่า จาผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ และความผูกพันในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

<u>ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเองและความผูกพันในงาน</u>

เด ฟาบิโอ, เมเจอร์และแทแรลา (Di Fabio, Majer, and Taralla, 2006) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถของตนเอง ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ, อายุงาน และประเภทของโรงเรียน) และทัศนคติต่องาน (ความผูกพันในงาน, ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจต่อองค์การ) โดยศึกษากับครูชาวอิตาลีของโรงเรียนมัธยมปลาย จำนวน 328 คน พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจต่อองค์การ

หยาง, เกา และหวง (Yang, Kao, and Huang, 2006) ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเองในเรื่องงานและความผูกพันในงานของครูพยาบาลจำนวน 266 คน จากสถาบันเทคโนโลยีและวิทยาลัยทั้งของเอกชนและรัฐในไต้หวันจำนวน 19 แห่ง พบว่าครูพยาบาลมีการรับรู้ความสามรถของตนเองและความผูกพันในงานในระดับปานกลางค่อนข้างสูง และพบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความผูกพันในงาน

มัวเรอร์, วีส และบาร์เบท (Maurer, Weiss and Barbeite, 2003) ทำการศึกษาระยะยาวเป็นเวลา 13 เดือนเกี่ยวกับความผูกพันในการเรียนและกิจกรรมการพัฒนา จากพนักงานที่ทำงานในสหรัฐอเมริกา จำนวน 800 คน โดยได้เสนอโมเดลใหม่ กล่าวคือ อายุงานส่งผลต่อปัจจัยด้านบุคคลและสถานการณ์ที่จะทำให้มีการรับรู้ถึงประโยชน์ต่างๆ และรับรู้ถึงความสามารถของตนเอง

ซึ่งส่งผลต่อทัศนคติในการพัฒนาอันจะทำให้เกิดความตั้งใจที่จะมีส่วนร่วมยึดมั่นและส่งผลต่อการเข้าร่วม(Involvement)ในกิจกรรมการพัฒนาในที่สุด

จาวาฮาร์- เนแซน (Jawahar-Nesan, 1997, quoted in Jawahar-Nesan, 2004, p.49) พบว่า ความผูกพันในงานของพนักงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งจากเก้าองค์ประกอบที่สำคัญในกระบวนการสร้างลักษณะการให้อำนาจ (Empower) เพื่อเพิ่มระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองของบุคคล

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเชาวน์อารมณ์และความผูกพันในงาน

ลี, หลิน และเชน (Li, Lin, and Chen, 2007) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในงานของอาสาสมัครด้านสุขภาพในชุมชนของไต้หวัน พบว่า ความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมุ่งสู่ความสำเร็จ (achievement Orientation) และการควบคุมภายใน ทั้งนี้การมุ่งสู่ความสำเร็จในที่นี้จะหมายถึงการที่บุคคลมีความรับผิดชอบ ชอบความท้าทาย และมีการตระหนักรู้ในตนเองมากน้อยแค่ไหน และการควบคุมภายในในที่นี้หมายถึงความมั่นใจในตัวเอง ความสามารถทางสังคม การยอมรับตนเอง และการมองโลกในแง่ดีมากน้อยเพียงไร

ซาง, เมดคอฟ และเจียว (Zhang, Medcof, and Jiao, 2006) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมุ่งเป้าหมายของทีมและความผูกพันในงาน พบว่า การมุ่งเป้าหมายไปที่ผลการปฏิบัติงาน การมุ่งเป้าหมายไปที่การเรียนรู้ และการมุ่งเป้าหมายไปที่การทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน การมุ่งเป้าหมายไปที่การหลีกเลี่ยงผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบลบกับความผูกพันในงาน และพบว่าการมุ่งเป้าหมายไปที่การทำงานเป็นทีมสามารถทำนายความผูกพันในงานได้

คาร์เมลิ (Carmeli, 2003) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ ทัศนคติต่องานและพฤติกรรมการทำงานของผู้จัดการระดับสูง โดยศึกษาจากผู้จัดการระดับสูงในหน่วยงานราชการท้องถิ่นของอิสราเอล จำนวน 262 คน พบว่า เชาวน์อารมณ์ของผู้จัดการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติในงาน คือ ความผูกพันต่ออาชีพ ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ความพึงพอใจในงาน แต่พบว่าเชาวน์อารมณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน

อาฟราตี้และเซอร์จี้ (Afraty and Sirgy, 1990) ศึกษาเรื่องผลกระทบต่างๆ ของคุณภาพชีวิตที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงาน โดยคุณภาพชีวิตหมายถึง ความพึงพอใจต่อความต้องการของพนักงานในเรื่องความต้องการในการเอาชีวิตรอด (ความต้องการทางสรีระและความต้องการ

สวัสดิภาพ) ความต้องการสังคม ความต้องการด้านความเป็นตัวตน และความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเอง (Self-actualization) โดยศึกษาจากพนักงานบริการส่งถึงที่ (deliverers) จำนวน 219 คน พบว่าคุณภาพชีวิตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเอกลักษณ์ขององค์การ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในงาน ความพยายามในงานและผลการปฏิบัติงาน และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความแปลกแยกของบุคคล (Personal Alienation)

ผลงานวิจัยด้านที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเองและเชาวน์อารมณ์

เธลเวล, เลน และเวสตัน (Thelwell, Lane, and Weston, 2007) ศึกษาภาวะอารมณ์ เป้าหมายที่ตั้งโดยตนเอง การรับรู้ความสามารถของตนเองและผลงานในการสอบทางวิชาการจากนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 57 คน ด้านอารมณ์วัดความรู้สึกโกรธ สงบ สับสน หดหู่เหนื่อย ความสุข ความเครียดและความกระปรี้กระเปร่า พบว่า อารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และเป้าหมายที่ตั้งโดยตนเองสามารถทำนายผลการสอบปากเปล่าได้ 20% และทำนายผลสอบข้อเขียนได้ 7% อารมณ์ทางบวกร่วมกับการรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตนเองตั้งไว้ได้ และพบว่า อารมณ์สงบและมีความสุขมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถองตนเอง ขณะที่อารมณ์โกรธ สับสน และหดหู่มีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

ฮิกส์และเฮนเดอร์ (Higgs and Hender, 2006) ศึกษาเชาวน์อารมณ์และการจัดการเชิงสร้างสรรค์พบว่า เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะของผู้จัดการที่มีความคิดสร้างสรรค์ในเรื่องความมั่นใจในตัวเอง การรับรู้ความสามารถของตนเอง แรงขับภายใน และการมองวิสัยทัศน์

ชาน (Chan, 2004) ศึกษาเรื่องการรับรู้เชาวน์อารมณ์และการรับรู้ความสามารถของตนเองของครูระดับชั้นมัธยมศึกษาชาวจีนในอ่องกง โดยศึกษาจาครูชาวจีนที่สอนในระดับชั้นมัธยมศึกษาจำนวน 158 คน พบว่า องค์ประกอบด้านการควบคุมตนเอง(Positive Regulation) สามารถพยากรณ์ความเชื่อในเรื่องความสามารถของตนเองได้ และองค์ประกอบด้านความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น(Empathic Sensitivity)สามารถทำนายการรับรู้ความสามารถของตนเองในการช่วยเหลือผู้อื่นได้

อเดยีโมและโอกันเยมิ (Adeyemo and Ogunyemi, online) ศึกษาเรื่องเชาวน์อารมณ์และการรับรู้ความสามารถของตนเองในฐานะที่เป็นตัวพยากรณ์ความเครียดทางวิชาชีพของเจ้าหน้าที่ในสถาบันการศึกษาของมหาวิทยาลัยไนจีเรีย โดยสำรวจจากเจ้าหน้าที่จากคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัย

จำนวน 8 คณะ รวมทั้งสิ้น 300 คน พบว่า เชาวน์อารมณ์และการรับรู้ความสามารถของตนเองร่วมกันทำนายความเครียดทางวิชาชีพได้ 64.3% และพบว่า เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสามารถของตนเอง (r= .320) เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์กับความเครียดทางวิชาชีพ (r= .632) การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางวิชาชีพ(r= .672) อย่างมีนัยสำคัญ

นอกจากนี้ ซาลามี่ (Salami, 2007) ยังได้ศึกษาความสัมพันธ์ของเชาวน์อารมณ์และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อทัศนคติต่องานของครูระดับมัธยมในภาคตะวันตกเฉียงใต้ของไนจีเรีย จำนวน 475 คน พบว่าทั้งเชาวน์อารมณ์และการรับรู้ความสามารถของตนเองกับทัศนคติต่องาน โดยพบว่าทั้งเชาวน์อารมณ์และการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่ออาชีพ ความผูกพันต่อองค์การและมีความสัมพันธ์ทางลบกับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว และพบว่า เพศ อายุและประสบการณ์ทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเองและทัศนคติต่องาน

3. <u>เหตุผลในการตั้งสมมติฐาน</u>

<u>ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามรถของตนเองและความผูกพันในองค์การ</u>

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยข้างต้น ฟาบิโอ, เมเจอร์และแทแรลา (Fabio, Majer, and Taralla, 2006) และหยาง, เกา และหวง (Yang, Kao, and Huang, 2006) พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในองค์การ ผลที่ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของมัวเรอร์, วีส และบาร์เบท (Maurer, Weiss and Barbeite, 2003) ที่พบว่าการรับรู้ถึงความสามารถของตนเองส่งผลต่อทัศนคติในการพัฒนาอันจะทำให้เกิดความตั้งใจที่จะมีส่วนร่วมยึดมั่นและส่งผลต่อการเข้าร่วม(Involvement) ในกิจกรรมการพัฒนาในที่สุด และงานวิจัยของจาวาฮาร์- เนแซน (Jawahar-Nesan, 1997, quoted in Jawahar-Nesan, 2004, p.49) ที่พบว่าความผูกพันในงานของพนักงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งจากเก้าองค์ประกอบที่สำคัญในกระบวนการเพื่อเพิ่มระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองของบุคคล นอกจากนี้อาร์มสตรอง (Armstrong, 1998) ได้เสนอวิธีการในการสร้างความผูกพันในงานว่า ให้องค์การคิดว่าพนักงานมีศักยภาพในการทำงาน ซึ่งพนักงานก็จะรับรู้ว่าตนมีความสามารถ รวมทั้งชูลท์และชูลท์ (Schultz and Schultz, 1998) ได้กล่าวว่า ความรู้สึกประสบความสำเร็จสามารถเพิ่มความรู้สึกผูกพันกับงานได้

ความรู้สึกประสบความสำเร็จจากงานที่ทำนี้ยังเป็นแหล่งที่มาหลักๆ ของการรับรู้ความสามารถของตนเอง นอกจากนี้ความผูกพันในงานเป็นทัศนคติที่พัฒนาขึ้นเมื่อค่านิยมในการทำงานกลายเป็นส่วนหนึ่งของมโนทัศน์ภายในของตน (Self Concept) และผู้วิจัยเห็นว่าการจะพัฒนาค่านิยมในการทำงานนั้นบุคคลย่อมต้องผ่านความรู้สึกพึงพอใจต่อความสำเร็จในการทำงานหรือมีการพัฒนาในทางที่ดี ซึ่งย้อนกลับมาทำให้บุคคลรู้สึกว่าแท้จริงแล้วตนเป็นผู้ที่มีความสามารถ จนมีความนับถือตนเอง ทำให้เกิดการยึดมั่นผูกพันในงานในที่สุด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันในงาน

<u>ความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์และความผูกพันในองค์การ</u>

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีเพียงางานวิจัยของคาร์เมลิ (Carmeli, 2003) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์กับความผูกพันในงาน โดยพบว่า เชาวน์อารมณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน แต่คาร์เมลิก็ได้ให้เหตุผลว่า อาจเป็นไปได้ว่าความผูกพันในงานของผู้จัดการมีความซับซ้อนมากกว่าที่เขาได้สันนิษฐานไว้ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณางานวิจัยอื่นที่ไม่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์กับความผูกพันในงานโดยตรง แต่ศึกษาตัวแปรอื่นที่อาจกล่าวได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของเชาวน์อารมณ์กับความผูกพันในงาน พบว่าตัวแปรเหล่านั้นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน เช่น งานวิจัยของลี, หลิน และเชน (Li, Lin, and Chen,2007) พบว่า ความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมุ่งสู่ความสำเร็จ และการควบคุมภายในโดยที่การมุ่งสู่ความสำเร็จในงานวิจัยดังกล่าวหมายถึง ความรับผิดชอบ ชอบความท้าทาย และการตระหนักรู้ในตนเอง และการควบคุมภายในหมายถึงความมั่นใจในตัวเอง ความสามารถทางสังคม การยอมรับตนเอง และการมองโลกในแง่ดี ซึ่งความรับผิดชอบ เป็นปัจจัยหนึ่งในองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ด้านการกำกับตนเอง การตระหนักรู้ในตนเองก็เป็นองค์ประกอบสำคัญของเชาวน์อารมณ์ ทั้งการยอมรับตนเองก็เป็นปัจจัยหนึ่งในองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ส่วนการมองโลกในแง่ดีเป็นปัจจัยหนึ่งในองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจตนเอง ประกอบกับงานวิจัยของซาง, เมดคอฟ และเจียว (Zhang, Medcof, and Jiao, 2006) ที่แสดงให้เห็นว่า การมุ่งเป้าหมายไปที่การทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน ซึ่งตัวแปรนี้เป็นลักษณะหนึ่งของการร่วมมือร่วมใจมุ่งสู่เป้าหมายที่มีร่วมกันและความสามารถทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นองค์ประกอบด้านทักษะทางสังคมของเชาวน์อารมณ์

รวมทั้งอาฟราตี้และเซอร์จี้ (Afraty and Sirgy, 1990) พบว่า ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเอง (Self-actualization)มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน ซึ่งความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนอาจพิจารณาได้ว่าเป็นผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งในองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจ

ยิ่งไปกว่านั้น บราวน์ (Brown ,1996) ยังได้สรุปว่า การยอมรับนับถือตนเอง ความต้องการความเจริญก้าวหน้าเป็นปัจจัยที่ส่งผลก่อให้เกิดความผูกพันในงาน ซึ่งความต้องการความเจริญก้าวหน้าเป็นแนวโน้มของอารมณ์ที่เกื้อหนุนการมุ่งสู่เป้าหมายหรือสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคคลได้ และการที่จะยอมรับนับถือตนเองได้นั้นบุคคลย่อมต้องตระหนักถึงความรู้สึกความต้องการ ตลอดจนสามารถรู้ความเป็นไปได้และความพร้อมต่างๆ ของตนก่อน ด้วยเหตุผลดังกล่าวประกอบกับผู้วิจัยเห็นว่า ผู้ที่จะยึดมั่นผูกพันกับงาน ทุ่มเทกายใจต่องานและพึงพอใจในงานของตนได้นั้นต้องตระหนักและเข้าใจตัวตนว่าต้องการให้งานเป็นศูนย์กลางของชีวิต และต้องสามารถกำกับตนเอง ทั้งยังสร้างแรงกระตุ้นต่อตนเองเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายในชีวิตของตน ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 เชาวน์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันในงาน

<u>สมมติฐานที่ 2.1</u> เชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันในงาน

<u>สมมติฐานที่ 2.2</u> เชาวน์อารมณ์ด้านการกำกับควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันในงาน

<u>สมมติฐานที่ 2.3</u> เชาวน์อารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันในงาน

<u>สมมติฐานที่ 2.4</u> เชาวน์อารมณ์ด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันในงาน

<u>สมมติฐานที่ 2.5</u> เชาวน์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันในงาน

<u>ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามรถของตนเองและเชาวน์อารมณ์</u>

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยข้างต้น อเดยีโมและโอกันเยมิ (Adeyemo and Ogunyemi, online) และฮิกส์และเฮนเดอร์ (Higgs and Hender, 2006) พบว่า เชาวน์อารมณ์

มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสามารถของตนเอง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของชาน (Chan, 2004) ที่พบว่า องค์ประกอบเชาวน์อารมณ์ด้านการควบคุมตนเอง สามารถพยากรณ์ความเชื่อในเรื่องความสามารถของตนเองได้ และองค์ประกอบเชาวน์อารมณ์ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น สามารถทำนายการรับรู้ความสามารถของตนเองในการช่วยเหลือผู้อื่นได้ ประกอบกับเธลเวล, เลน และเวสตัน (Thelwell, Lane, and Weston, 2007) ได้ศึกษางานวิจัยพบว่าอารมณ์มีส่วนเกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยอารมณ์สงบและมีความสุขมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถองตนเอง ขณะที่อารมณ์โกรธ สับสน และหดหู่มีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง รวมทั้งแบนดูรา (Bandura, 1986) ยังได้กล่าวไว้ว่า ถ้าบุคคลสามารถควบคุมและระงับการถูกกระตุ้นทางอารมณ์ได้ จะทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองดีขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเชาวน์อารมณ์โดยรวม

สมมติฐานที่ 3.1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง

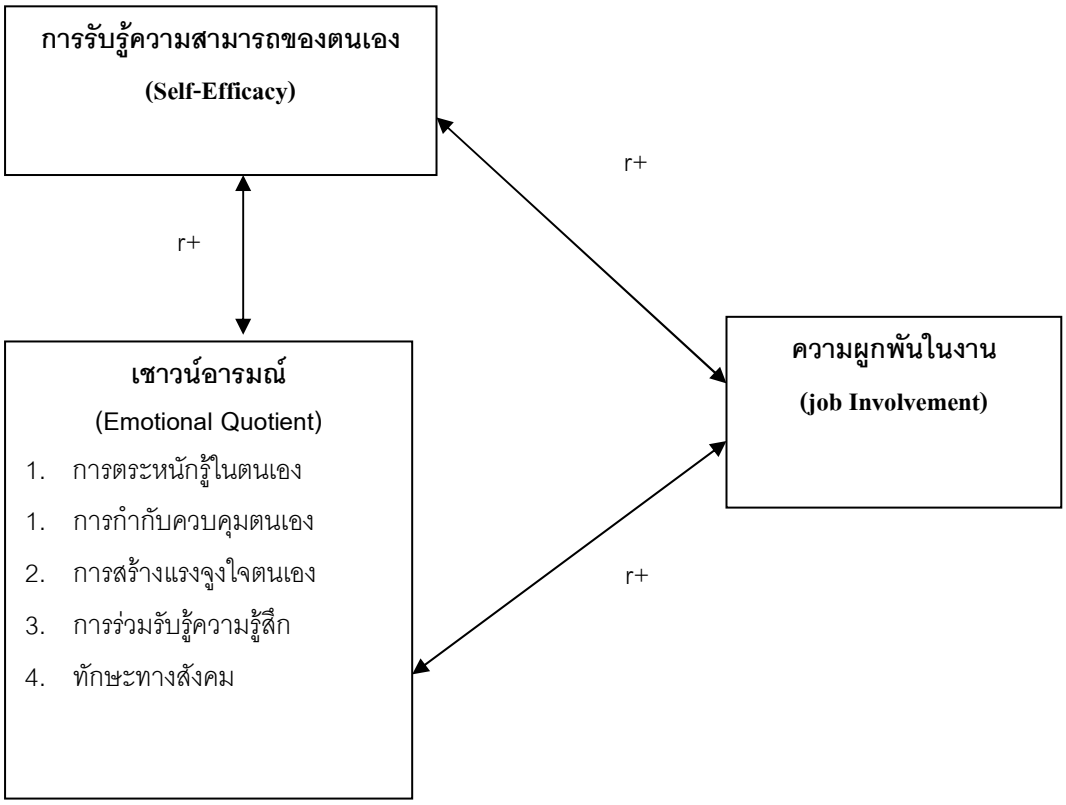
สมมติฐานที่ 3.2 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเชาวน์อารมณ์ด้านการกำกับควบคุมตนเอง

สมมติฐานที่ 3.3 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเชาวน์อารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจตนเอง

สมมติฐานที่ 3.4 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเชาวน์อารมณ์ด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึก

สมมติฐานที่ 3.5 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเชาวน์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคม

4. <u>กรอบการวิจัย</u>

ภาพที่ 2.4

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย