

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้า รวบรวมข้อมูลแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่กำลังศึกษา ผู้วิจัยได้แบ่งหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเซวาร์นอารมณ์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพแบบเซื่อในปัจจุบันควบคุม
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. เหตุผลในการตั้งสมมติฐาน
6. กรอบการวิจัย

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเซวาร์นอารมณ์

ความหมายของเซวาร์นอารมณ์

เซวาร์นอารมณ์ มาจากคำว่า Emotional Intelligence ต่อมาเพื่อเรียกให้สอดคล้องกับ IQ หรือ เซวาร์นปัญญาจึงได้เปลี่ยนมาใช้คำว่า EQ ย่อมาจากคำว่า Emotional Quotient เพื่อให้จดจำได้ง่าย สำหรับคำแปลในภาษาไทยยังไม่มีคำเรียกอย่างเป็นทางการ จึงเรียกกันหลากหลาย เช่น เซวาร์นอารมณ์ วุฒิภาวะทางอารมณ์ ความฉลาดทางอารมณ์ สติอารมณ์ เป็นต้น

ปัจจุบัน เซวาร์นอารมณ์ กำลังได้รับความสนใจอย่างกว้างขวางในกลุ่มนักวิชาการ และประชาชนทั่วไปตั้งนั้นจากอดีตจนถึงปัจจุบัน จึงได้มีผู้ศึกษา ให้คำนิยามและความหมายของ เซวาร์นอารมณ์ไว้ในหลายทัศนะ ดังนี้

กรมสุขภาพจิต (2543) เซวาร์นอารมณ์ หมายถึง ความสามารถทางอารมณ์ในการดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข

กฤติกา หล่อวัฒนวงศ์ (2547) ได้ให้ความหมายของเซวาร์นอารมณ์ว่า หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รวมถึงสามารถ

บริหารจัดการและใช้ประโยชน์จากอารมณ์ เพื่อให้มีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคล และดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข

โกลแมน (Goleman 1998, p.317) ได้ให้ความหมายของ เซาว์นอารมณ์ ไว้อย่างชัดเจนว่า หมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น เพื่อสร้างแรงจูงใจในตัวเอง บริหารจัดการอารมณ์ต่าง ๆ ของตน และอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ต่าง ๆ ได้

คูเปอร์ และซาวาฟ (Cooper & Sawaf, 1997 อ้างใน กฤติกา หล่อวัฒนวงศ์, 2547) ได้ให้ความหมายของเซาว์นอารมณ์ ไว้ว่าเป็นความสามารถของบุคคลในการที่จะรับรู้เข้าใจ และประยุกต์ใช้พลังการรู้จักอารมณ์ เป็นรากฐานของพลังงานข้อมูล การสร้างสายสัมพันธ์เพื่อการโน้มน้าวผู้อื่นได้

ชวนจิตร ธุระทอง (2544) ได้สรุปความหมายของเซาว์นอารมณ์ไว้ว่า เซาว์นอารมณ์ เป็นความสามารถของบุคคลที่จะตระหนัก รับรู้และเข้าใจถึงความรู้สึก ความนึกคิด ตลอดจนอารมณ์ทั้งของตนเองและของผู้อื่น สามารถควบคุมจัดการกับอารมณ์เมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรคและความขัดแย้งให้ผ่านพ้นไปได้อย่างเหมาะสมและถูกกาลเทศะ ให้กำลังใจตนเองและรู้จักขจัดความเครียดรวมถึงความคับข้องใจได้ ตลอดจนสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งในฐานะผู้นำหรือผู้ตามได้อย่างมีความสุข

ซาโลเวย์และเมเยอร์ (Salovey & Mayer, 1997 อ้างถึงในกฤติกา หล่อวัฒนวงศ์, 2547, น.41) อธิบายว่า เซาว์นอารมณ์ คือ ความสามารถในการ

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

งอกงามของสุขภาพจิตและเซาว์นปัญญา

นพ. สุรพงษ์ อัมพันวงษ์ (2541) ได้ให้ความหมายของ เซาว์นอารมณ์ ว่าคือ การตระหนักรู้จักตนเองว่าตนเองเป็นใคร มาจากไหน ต้องการอะไรในชีวิต มีความสามารถในการจัดการควบคุมอารมณ์ตนเอง มีวินัย บังคับใจตนเองได้ มีความรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่น รู้จักรับผิดชอบชีวิต และมีความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ของคนอื่น มีอารมณ์ร่วมกับผู้อื่น คนที่มี EQ สูง แสดงออกโดยเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี เข้ากับคนอื่นได้ รู้จักการทำงานเป็นทีม สามารถสร้างสัมพันธภาพกับคนอื่นและรักษาให้ยืนยาวได้ รู้จักเห็นอกเห็นใจ เข้าใจความรู้สึก

ของผู้อื่นได้เป็นอย่างดี เมื่อเกิดปัญหาในชีวิตก็สามารถจัดการกับปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ไม่จมอยู่กับความเศร้านานเกินไป ไม่ท้อแท้ง่าย สามารถหาทางออกของปัญหาให้กับตนเองได้ด้วยดี โดยไม่ทำร้ายตัวเอง หรือผู้อื่น รวมทั้งเป็นผู้ที่มีความสามารถในการปรับตัวในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

บาร์ออน (Bar-on, 1997, p.14 อ้างถึงใน วีระวัฒน์ บัณฑิตามัย, 2542 น.30) ได้ให้นิยามของเชาวน์อารมณ์ไว้ในคู่มือแบบวัดเชาวน์อารมณ์ที่เขาสร้างขึ้นว่าเป็นชุดของความสามารถ สมรรถนะและทักษะทางจิตพิสัย (Affective Domain) ที่ส่งผลต่อความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในการต่อสู้กับข้อเรียกร้องและแรงกดดันต่าง ๆ ที่มาจากภาวะแวดล้อม ที่มีผลต่อการมีสุขภาพจิตที่ดีและการประสบความสำเร็จในชีวิต

วีระวัฒน์ บัณฑิตามัย (2542, น.19) เชาวน์อารมณ์ หมายถึง ความรู้เท่าทันในท่วงที และการเปลี่ยนแปลงในอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นที่สามารถประเมินเป็นช่วงค่าของตัวเลขได้ อารมณ์สามารถช่วยแก้กฎการกระทำของมนุษย์ให้มีเหตุผลมากขึ้น ผิดพลาดน้อยลง

จากความหมายของเชาวน์อารมณ์ ผู้วิจัยจึงสรุปว่า เชาวน์อารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ เข้าใจ และควบคุมอารมณ์ทั้งของตนเองและผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม เพื่อความสุขและความสำเร็จในการดำเนินชีวิตของตนเอง

แนวคิดเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์

แนวความคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ของคูเปอร์และซาวาฟ

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

1. ความรอบรู้ทางอารมณ์ (Emotional Literacy) หมายถึง รู้จักอารมณ์ของตนเอง รู้และไหวพริ้วเท่าทันว่าอารมณ์ของตนผันแปรไปเช่นไร 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 การสร้างความเชื่อถือให้เกิดขึ้น (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 การเชื่อมั่นว่าหัวใจบุคคลอื่นโดยปราศจากการใช้อำนาจ

4. ความผันแปรทางอารมณ์ (Emotional Alchemy) หมายถึง ความสามารถในการใช้อารมณ์เพื่อความคิดสร้างสรรค์ ประกอบด้วย

3.5 การแสดงออกด้านการหยั่งรู้

3.6 การคิดใคร่ครวญได้

3.7 การเล็งเห็นโอกาส

3.8 การสร้างอนาคต

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ของเมเยอร์และซาโลเวย์

เมเยอร์และซาโลเวย์ (Mayer and Salovey, 1997) ได้แสดงทัศนะว่าเชาวน์อารมณ์ประกอบด้วยทักษะในการปรับตน ใน 4 ขั้นตอน ตามลำดับดังนี้

1. ความสามารถในการรับรู้ การประเมิน และการแสดงออกของภาวะอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม หมายถึง ความสามารถในการระบุว่าตนเองและผู้อื่นมีความรู้สึกอย่างไร

2. ความสามารถของอารมณ์ในการกระตุ้นความคิด หมายถึง ความสามารถในการรับรู้และใช้อารมณ์ของตนรับรู้ที่จะช่วยในการเข้าใจว่าตนเองและผู้อื่นคิดและมีความรู้สึกอย่างไร

3. การเข้าใจ การวิเคราะห์ และการใช้ความรู้สึกเกี่ยวกับอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจว่าสิ่งใดเกิดขึ้นกับอารมณ์ของตนเอง โดยอาจจะมีระดับความเข้มข้นมากขึ้น เข้าใจว่าคนจะมีปฏิกิริยาต่อภาวะอารมณ์ที่แตกต่างอย่างไร เข้าใจว่าอารมณ์ที่ซับซ้อนเป็นส่วนหนึ่งของเขาวนอารมณ์ ซึ่งอารมณ์ที่มีความซับซ้อนจะเกิดจากการรวมกันของอารมณ์ที่ซับซ้อนน้อยกว่าหลายอารมณ์ นอกจากนี้ยังเข้าใจลูกโซ่ของอารมณ์ว่ามีผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงอย่างไรจากภาวะอารมณ์หนึ่งไปยังภาวะอารมณ์อื่น ๆ

4. การคิดใคร่ครวญและการควบคุมอารมณ์ของตน เพื่อพัฒนาความมั่งคั่งด้านเขาวนปัญญา และอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการจัดการอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น โดยรู้สึกถึงภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้น และใช้ความรู้สึกนั้นประกอบการตัดสินใจได้ดีขึ้น การแสดงอารมณ์บางอย่างเป็นประโยชน์ในระยะเวลาอันสั้น แต่หากมีการกำหนดและควบคุมให้ดีแล้ว อารมณ์ดังกล่าวจะมีประโยชน์มากขึ้นในระยะยาวอีกด้วย

ซึ่งเมเยอร์และสโลเวย์เห็นว่ากระบวนการของเขาวนอารมณ์ควรพัฒนาจากขั้นแรก ๆ ซึ่งไม่ซับซ้อนไปสู่กระบวนการของจิตที่บูรณาการกันอย่างดีมากขึ้นไปในขั้นต่อ ๆ ไป จะเห็นได้ว่าในแต่ละขั้นจะมีระดับขีดความสามารถของเขาวน 4 ระดับ จากง่ายไปสู่ยากเช่นกัน

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของเขาวนอารมณ์ของโกลแมน

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

หมวดที่ 1: สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competence) คือ ความสามารถในการบริหารจัดการตนเอง ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ด้าน ได้แก่

องค์ประกอบที่ 1 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

องค์ประกอบที่ 2 การกำกับตนเอง (Self-regulation) หมายถึง ความสามารถในการจัดการกับความรู้สึกภายในตนเองได้ ประกอบด้วย ปัจจัยย่อย 5 ปัจจัย ได้แก่

4. การควบคุมตนเอง (Self-control) สามารถจัดการกับภาวะอารมณ์หรือความฉุนเฉียวได้

5. ความเป็นที่ไว้วางใจ (Trustworthiness) รักษาความเป็นผู้ที่ซื่อสัตย์ และคุณงามความดีได้

6. การแสดงความรับผิดชอบในการกระทำของตน (Conscientiousness) คือ รับผิดชอบในสิ่งที่ตนได้กระทำไป

7. ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) คือการยืดหยุ่นและปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

8. ความคิดสร้างสรรค์ (Innovation) คือ การเปิดใจกว้างกับแนวคิด แนวทางรูปแบบ วิธีการและข้อมูลใหม่ ๆ

องค์ประกอบที่ 3 การสร้างแรงจูงใจตนเอง (Self-Motivation) หมายถึง แนวโน้มของอารมณ์ที่เกื้อหนุนการมุ่งสู่เป้าหมาย ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 4 ปัจจัย ได้แก่

9. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Drive) คือความพยายามที่จะปรับปรุงหรือปฏิบัติให้ได้มาตรฐานที่เป็นเลิศ

10. ความผูกพัน (Commitment) คือ การยึดมั่นและเชื่อมโยงเป้าหมายของตนเข้ากับเป้าหมายของกลุ่ม หรือเป้าหมายขององค์การ

11. ความคิดริเริ่ม (Initiative) คือการคิดริเริ่มและพร้อมที่จะลงมือปฏิบัติเมื่อมีโอกาส

12. การมองโลกในแง่ดี (Optimism) คือ มีความเพียรพยายามที่จะบรรลุเป้าหมาย แม้จะมีอุปสรรค ปัญหาก็กไม่ท้อถอย

หมวดที่ 2 : สมรรถนะทางสังคม (Social Competence) คือ ความสามารถในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 2 ด้าน ได้แก่

องค์ประกอบที่ 4 การร่วมรับรู้ความรู้สึก (Empathy) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการและความวิตกกังวลของผู้อื่น ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 5 ปัจจัย ได้แก่

13. การเข้าใจผู้อื่น (Understanding Others) คือ การเข้าใจ รับรู้ถึงความรู้สึก มุมมอง ความสนใจ ตลอดจนข้อวิตกกังวลของผู้อื่นได้
14. การพัฒนาผู้อื่น (Developing Others) คือ การรับรู้และทราบถึงสิ่งที่ผู้อื่นควรปรับปรุงเพื่อส่งเสริมให้เกิดความรู้ ตลอดจนพัฒนาความสามารถได้ถูกทาง
15. การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Orientation) คือ การคาดคะเน รับรู้และตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ
16. การเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล (Leveraging Diversity) คือ การสร้างโอกาสจากความหลากหลาย และความแตกต่างของบุคคล
17. การตระหนักรู้ถึงสถานการณ์ภายในกลุ่ม (Political Awareness) คือ สามารถรู้และเข้าใจสถานการณ์ ความคิดเห็นของกลุ่มและความสัมพันธ์ของสมาชิกในกลุ่มได้
- องค์ประกอบที่ 5 ทักษะทางสังคม (Social Skills) หมายถึง ความคล่องแคล่ว ในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการด้วยความร่วมมือจากผู้อื่น ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 8 ปัจจัย ได้แก่
18. การมีอิทธิพลต่อบุคคลอื่น (Influence) คือ การมีกลวิธีโน้มน้าวและชักชวนผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ
19. การสื่อสาร (Communication) คือ การเปิดกว้างรับข้อมูลและส่งสารที่ชัดเจน และน่าเชื่อถือ
20. การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management) คือ การเจรจาต่อรอง และหาหนทางแก้ไขปัญหาลดลดจนยุติความไม่เข้าใจกันได้
21. ความเป็นผู้นำ (Leadership) คือ การแนะนำ สามารถผลักดัน และเป็นตัวอย่างให้กับบุคคลและกลุ่มได้
22. การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Change Catalyst) คือ การริเริ่มและจัดการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านที่ดี
23. การเสริมสร้างสายสัมพันธ์ (Building Bonds) คือ การเสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจและความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้น
24. การร่วมมือร่วมใจ (Collaboration and Cooperation) คือ การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่มีร่วมกัน
25. ความสามารถทำงานเป็นทีม (Team Capabilities) คือ สร้างให้เกิดการประสานพลังของกลุ่มในการมุ่งสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของเขาวงกตอารมณ์ของบาร์ออน

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

ด้านที่ 1 ทักษะภายในใจตัวบุคคล (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)

ด้านที่ 2 ทักษะระหว่างบุคคล (Interpersonal Skills) ประกอบด้วย 3 คุณลักษณะ ได้แก่

- 2.1 ความเข้าใจผู้อื่น (Empathy)
- 2.2 ความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility)
- 2.3 สัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship)

ด้านที่ 3 ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) ประกอบด้วย 3 คุณลักษณะ ได้แก่

3.1 การเข้าใจสถานการณ์ต่าง ๆ และตีความได้ถูกต้องตามความเป็นจริง (Reality Testing)

- 3.2 ความยืดหยุ่น (Flexibility)
- 3.3 ความสามารถในการแก้ปัญหา (Problem Solving)

ด้านที่ 4 การจัดการกับความเครียด (Stress Management) ประกอบด้วย 2 ลักษณะ ได้แก่

- 4.1 ความอดทนต่อความเครียด (Stress Tolerance)
- 4.2 การควบคุมต่อแรงกระตุ้น (Impulse Control)

ด้านที่ 5 สภาวะอารมณ์ทั่วไป (General Mood) ประกอบด้วย 2 คุณลักษณะ

- 5.1 การมองโลกในแง่ดี (Optimism)
- 5.2 ความสุข (Happiness)

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของเขาวงกตอารมณ์ของกรมสุขภาพจิต ประเทศไทย

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2543, น. 2-3) ได้พัฒนาแนวคิดเรื่องเขาวงกตอารมณ์ โดยอาศัยแนวคิดจากโกลแมน บาร์ออน เมเยอร์และซาโลเวย์ มาดัดแปลงให้เหมาะสมกับคนไทย โดยสามารถแบ่งองค์ประกอบของเขาวงกตอารมณ์ที่สำคัญออกเป็น 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 รู้จักรับผิดชอบ 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

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงเชาวน์อารมณ์ตามแนวคิดของ ไกลแมน ซึ่งเป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมกันอย่างกว้างขวาง มีการนำมาประยุกต์ใช้ในองค์การกันมาก โดยมีการจัดแบ่งองค์ประกอบได้อย่างเหมาะสมและครอบคลุมเนื้อหาที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาในครั้งนี้

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพแบบเชอโนปัจจัยควบคุม

ความหมายของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ หรือ “personality” มาจากภาษาละตินว่า persona ซึ่ง หมายถึง หน้ากากที่ตัวละครสวมเล่นละครหรือแสดงบนเวทีในสมัยกรีกโบราณ เพื่อแสดงไปตามบทบาทที่ถูกกำหนด (กันยา สุวรรณแสง, 2533, น.10)

บุคลิกภาพในทางจิตวิทยา หมายถึง

1. อาการที่ปรากฏออกมาจากภายนอกของบุคคล
2. ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อตัวเอง
3. การจัดระบบแบบแผนของลักษณะต่าง ๆ (Traits) ของบุคคลทั้งภายในและ

ภายนอก โดยมีความคงเส้นคงวาและความสม่ำเสมอของแบบแผนของกลุ่มพฤติกรรม จนกระทั่งบุคคลต่าง ๆ จะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสถานการณ์เดียวกันต่าง ๆ กันไปได้ และเป็นไปตามลักษณะส่วนตัวของเขามากกว่าลักษณะของสิ่งเร้าแต่เพียงอย่างเดียว

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2539, น. 5-6) ให้ความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่า

บุคลิกภาพ คือ ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่าง ๆ ทั้งส่วนภายนอกและส่วนภายใน โดยส่วนภายนอก คือ ส่วนที่มองเห็นชัดเจน เช่น รูปร่าง หน้าตา กิริยามารยาท การแต่งตัว วิถีพูดจา การนั่ง การยืน ฯลฯ และส่วนภายใน คือ ส่วนที่มองเห็นได้ยาก แต่อาจทราบได้โดยการอนุมาน เช่น สติปัญญา ความถนัด ลักษณะอารมณ์ประจำตัว ความใฝ่ฝันปรารถนา ปรัชญาชีวิต ค่านิยม ความสนใจ ฯลฯ ลักษณะต่าง ๆ ของบุคลิกภาพไม่สามารถแยกออกเป็นส่วน ๆ จากกันได้โดยเด็ดขาด ทุก ๆ ลักษณะของบุคลิกภาพต่างมีความสัมพันธ์ต่อกัน และมีผลกระทบต่อกันเป็นประจักษ์ชัด บุคลิกภาพของมนุษย์ถูกหล่อหลอม และประสบประสานด้วยพันธุกรรม วัฒนธรรม การเรียนรู้ วิธีปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมที่เป็นนามธรรมและวัตถุธรรม บุคลิกภาพของมนุษย์ไม่ว่าด้านใด ๆ เป็นสิ่งที่ไม่ตายตัว เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา การเรียนรู้ วิธีปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมทั้งทางสังคมและทางวัตถุธรรม บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลมีทั้งส่วนที่เป็นลักษณะผิวเผิน และส่วนที่เป็นนิสัยที่แท้จริง บางส่วนของบุคลิกภาพถูกซ่อนเร้นหรือถูกปิดบังอำพรางโดยจงใจและไม่จงใจ บุคลิกภาพของบุคคลมีทั้งส่วนร่วม ซึ่งเป็นลักษณะสากลของมนุษย์ทุกชาติ ทุกภาษา และมีส่วนซึ่งเป็นลักษณะที่เรียกกันว่า “เฉพาะตัว”

ความหมายเกี่ยวกับบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุม

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความเชื่อในปัจจุบันควบคุม ไว้ดังนี้

รอตเตอร์ (Rotter, 1971, p.28) เจ้าของทฤษฎีความเชื่อในปัจจุบันควบคุม ได้อธิบายถึงความเชื่อในปัจจุบันควบคุมว่า หมายถึง การที่บุคคลจะอธิบายถึงสาเหตุของพฤติกรรมในเบื้องต้นของตนว่า มีเหตุปัจจัยมาจากตนเอง หรือปัจจัยแวดล้อมภายนอก ซึ่งความเชื่อที่แตกต่างกันนี้ ทำให้ปัจเจกบุคคลมีรูปแบบพฤติกรรมที่แตกต่างกันไป

แวกเนอร์และฮอลเลนเบค (Wagner & Hollenbeck, 1992, p.98 อ้างใน ภักธวรรณ ปิ่นแก้ว, 2548, น.40) กล่าวว่า บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมว่า เป็นภาวะที่บุคคลเชื่อว่าการกระทำของเขาหรือสภาพแวดล้อมและเหตุการณ์ต่าง ๆ มีผลกับตัวเขา

เชอร์ริงตัน (Cherrington, 1994, p.72) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นระดับความเชื่อที่บุคคลเชื่อว่าการกระทำของเขามีอิทธิพลต่อรางวัลที่เขาได้รับในชีวิต

แชคเคทอน (Shackleton, 1995, p.42) กล่าวว่า ความเชื่อในปัจจุบันควบคุมคือ การที่บุคคลเชื่อว่าสิ่งที่เกิดขึ้นกับเขาเป็นผลจากพฤติกรรมของเขาเอง หรือเป็นผลของแรงต่าง ๆ ที่อยู่เหนือจากการควบคุมของเขา

สรุปได้ว่า ความเชื่อในปัจจุบันควบคุมหมายถึง การให้ความหมายของสิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตของแต่ละบุคคลนั้น ว่าเป็นผลมาจากตนเองหรือสภาพแวดล้อมภายนอก ความยาก-ง่ายของงาน ความรู้ความสามารถของตนเองหรือโชคชะตา หรืออาจกล่าวได้ว่าบุคคลตีความว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเกิดจากการควบคุมของตนเอง หรืออยู่นอกเหนือการควบคุมของตนเอง

ไวเนอร์ (Weiner, 1972 อ้างในรัชดา ไชโยธธา, 2543) ได้แบ่งสาเหตุของความเชื่อในปัจจุบันควบคุมที่ได้รับผลจากประสบการณ์ความสำเร็จหรือความล้มเหลวที่ผ่านมาของแต่ละบุคคล และมีการอนุมานสาเหตุของความสำเร็จหรือล้มเหลวที่เกิดขึ้นว่ามาจากปัจจัยควบคุมภายในตนเอง หรือปัจจัยภายนอก ซึ่งสามารถสรุปสาเหตุของความสำเร็จหรือความล้มเหลวได้ 4 ประการ ดังนี้

1. ความสามารถ หากบุคคลประสบความสำเร็จในงานที่ยากจะสร้างให้บุคคลผู้นั้นเกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองมากยิ่งขึ้นกว่าการที่ประสบความสำเร็จในงานที่ง่าย

2. ความพยายาม บุคคลมักใช้ความพยายามในการอธิบายความสำเร็จหรือความล้มเหลวของตน

3. ความยากง่ายของงาน ถ้ามีคนจำนวนน้อยที่ประสบความสำเร็จในงานนั้น บุคคลจะตัดสินว่างานนั้นเป็นงานยาก แต่หากคนส่วนใหญ่ทำได้สำเร็จก็จะตัดสินว่างานนั้นเป็นงานง่าย

4. โชคชะตา คือการที่ผลของงานเกิดจากโอกาส หรือความบังเอิญมากกว่าเกิดจากทักษะความสามารถของตน

บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายใน จะมีความเชื่อว่าความสำเร็จที่ตนได้รับมีสาเหตุมาจากความสามารถ และ/หรือ ความพยายาม แต่ถ้าหากไม่ประสบ

ความสำเร็จก็เป็นเพราะต้นขาดความสามารถ และ/หรือ ความพยายาม ในขณะที่บุคคลที่เชื่อในปัจจัยควบคุม ภายนอก จะเชื่อว่าสาเหตุที่ต้นประสบความสำเร็จว่าเป็นเพราะสิ่งนั้นเป็นเรื่องง่ายที่ใครก็ทำได้ หรือเพราะโชคดี ดวงดี เป็นต้น แต่หากประสบความสำเร็จล้มเหลวจะว่างานนั้นยาก มีคนจำนวนน้อยที่จะทำได้สำเร็จ หรือโชคไม่ดี ดวงไม่ดี เป็นต้น

ประเภทของความเชื่อในปัจจัยควบคุม

ทฤษฎีความเชื่อในปัจจัยควบคุมได้แบ่งความเชื่อในปัจจัยควบคุมออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายใน และความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอก โดยมีความแตกต่างกัน ดังนี้

1. ความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายใน (Internal Locus of Control) มีผู้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

รอตเตอร์ (Rotter, 1966, p.11) กล่าวว่า บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในว่า การที่บุคคลเชื่อหรือรับรู้สาเหตุการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองนั้น มีสาเหตุหรือเป็นผลมาจากกระทำหรือความสามารถของตนเอง ความสำเร็จหรือความล้มเหลวที่ตนได้รับเกิดจากการกระทำของตนเอง และตนเองสามารถควบคุมสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองได้ด้วย

มิดเดิลมิสท์และฮิตต์ (Middlemist and Hitt, 1981, p67-68) กล่าวว่า บุคคลที่เชื่อในปัจจัยควบคุมภายในจะอธิบายความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของงานว่ามาจากจุดดีหรือจุดด้อยของตนเอง เนื่องจากเขาต้องพึ่งพิงทรัพยากรภายในตัวเอง เขาจึงรู้สึกว่าเขาสามารถควบคุมความสำเร็จได้ด้วยตนเอง บุคคลที่เชื่อในปัจจัยควบคุมภายในจะรู้สึกว่ายิ่งเขามีทักษะมากหรือใช้ความพยายามมากเท่าใด ก็จะเป็นสาเหตุให้ได้ผลลัพธ์ที่น่าพอใจมากขึ้นเท่านั้น

คริทเนอร์และคินิคกี (Kreitner and Kinicki, 1989, p.92) ได้ศึกษาทฤษฎีนี้ และมีความเห็นสอดคล้องกับรอตเตอร์ว่า บุคคลที่เชื่อในปัจจัยควบคุมภายในจะเชื่อว่าตนสามารถควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตของตนได้ ตัวอย่างเช่น เมื่อคนสอบผ่านหรือสอบได้คะแนนดี จะคิดว่าเป็นเพราะความสามารถหรือความตั้งใจ หรือความพยายามในการเรียนของเขาเอง แต่หากผลสอบออกมาได้คะแนนไม่ดี ก็จะคิดว่าเป็นเพราะตนเองยังตั้งใจเรียนไม่พอ หรือใช้ความพยายามน้อยเกินไป ส่วนในด้านการทำงาน การที่บุคคลได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือได้รับคำชมเชยใด ๆ จากผู้บังคับบัญชา เขาจะเชื่อว่ามีสาเหตุมาจากความสามารถหรือความพยายามทำงานของเขา

บารอนและกรีนเบิร์ก (Baron and Greenberg, 1990, p.200) อธิบายว่าบุคคลที่เชื่อในปัจจุบันควบคุมภายใน เป็นคนที่เชื่อว่า ผลของสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้นมีรากฐานมาจากการกระทำของเขาเองเป็นสำคัญ

ไมเนอร์ (Miner, 1992, p.151) ได้อธิบายไว้ว่า บุคคลที่เชื่อในปัจจุบันควบคุมเป็นบุคคลที่เชื่อว่า ลักษณะภายในของเขาเองเป็นตัวตัดสินสิ่งที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่าง ๆ

เชอริงตัน (Cherrington, 1994, p.72) กล่าวว่า บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายใน จะเชื่อว่ารางวัลที่บุคคลได้รับนั้นถูกควบคุมจากภายในตนเอง หรือโดยการกระทำของเขาเอง

รอบบินส์ (Robbins, 1994, p.30) ให้คำนิยามบุคคลที่เชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในว่าเป็นคนซึ่งเชื่อว่าเขาควบคุมชะตากรรมชีวิตตัวเอง

โดยสรุป ความเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายใน คือ บุคคลที่เชื่อว่าความสำเร็จหรือความล้มเหลวของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตของตน เกิดจากความสามารถหรือความพยายามของตนเอง หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ เกิดขึ้นภายใต้การควบคุมของตนเอง

2. ความเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายนอก (External Locus of Control)

รอตเตอร์ (Rotter, 1966, p.11) ได้นิยามบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายนอกกว่า คือ การที่บุคคลเชื่อหรือรับรู้เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเองนั้น ว่ามีสาเหตุหรือเป็นผลมาจากอิทธิพลภายนอกที่ตนไม่สามารถควบคุมได้ เช่น โชคชะตา เคราะห์กรรม อำนาจเหนือธรรมชาติ หรืออำนาจของผู้อื่นที่ตนไม่สามารถเข้าไปเกี่ยวข้องได้ ความล้มเหลวหรือความสำเร็จของตนเองเป็นสิ่งที่ถูกกำหนดไว้แล้ว หรือบันดาลให้เป็นไปโดยที่ตนเองไม่อาจควบคุมได้

มิดเดิลมิสท์และฮิตต์ (Middlemist & Hitt, 1981, pp.67-68) ให้คำอธิบายไว้ว่า บุคคลที่เชื่อในปัจจุบันควบคุมภายนอกจะอธิบายความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงานว่ามาจากลักษณะของสถานการณ์รอบตัว ความสำเร็จหรือความล้มเหลวที่เกิดขึ้นเป็นเพราะความยากของงานหรือเพราะโชคชะตา

คริทเนอร์และคินิคกี (Kreitner & Kinicki, 1989, p.92) กล่าวว่า บุคคลจะเชื่อว่าสิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตตนนั้นเป็นผลจากเหตุการณ์แวดล้อมซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมของตน โดยจะโทษไปที่โชคชะตา และความยากง่ายของสิ่งที่เผชิญอยู่ เช่น การสอบไล่ผ่านหรือได้เกรดดีเป็นเพราะเขาโชคดีหรือข้อสอบนั้นง่าย หากเขาสอบตกหรือได้เกรดไม่ดีจะอธิบายว่าเป็นเพราะข้อสอบไม่มีความเที่ยง การสอบนั้นไม่มีความยุติธรรม วันที่สอบบังเอิญโชคไม่ดี หรือเพราะมี

ปัญหาทางบ้านทำให้สงบไม่ได้ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นอิทธิพลจากปัจจัยภายนอกที่เขาไม่สามารถควบคุมได้

บารอนและกรีนเบิร์ก (Baron & Greenberg, 1990, p.200) อธิบายว่า บุคคลที่เชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกจะเชื่อว่าสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับเขามีผลมาจากสาเหตุภายนอก ซึ่งอยู่นอกเหนืออำนาจควบคุมของตน

ไมเนอร์ (Miner, 1992, p.151) กล่าวว่า ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอก เป็นบุคคลซึ่งเชื่อว่าเขาตกอยู่ในลิขิตของโชคชะตา โอกาส บุคคลอื่น และเหตุการณ์ภายนอกตน

รอบบินส์ (Robbin, 1994, p.30) ให้ความเห็นว่าบุคคลที่เชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกเชื่อว่า ชีวิตของเขาถูกควบคุมโดยปัจจัยภายนอก

เชอร์ริงตัน (Cherrington, 1994, p.72) ได้ให้นิยาม บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกว่า บุคคลประเภทนี้จะเชื่อปัจจัยภายนอกอื่น ๆ เช่น โชคชะตา และ โอกาส เป็นผู้ควบคุมชีวิตของเขา เป็นผู้ตัดสินใจในการให้รางวัล และลงโทษแก่เขา และหากมีสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้น เขาจะเชื่อว่าเป็นเพราะโชคชะตา หรือ สภาพแวดล้อม

โดยสรุป ความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอก คือ บุคคลที่เชื่อว่าความสำเร็จหรือความล้มเหลวของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตของตน เกิดจากโชคชะตา โอกาส และสิ่งแวดล้อมภายนอก ซึ่งเขาไม่สามารถควบคุมได้

แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อในปัจจัยควบคุม

แนวความคิดเกี่ยวกับความเชื่อในปัจจัยควบคุมของรอตเตอร์

แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อในปัจจัยควบคุมประกอบด้วยแนวคิดที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1. ความเป็นไปได้ของการแสดงพฤติกรรม (Behavior Potential) (BP) หมายถึง โอกาสความเป็นไปได้ในการแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง
2. คุณค่าของสิ่งเสริมแรง (Reinforcement Value) (RV) หมายถึง ความน่าสนใจของสิ่งเสริมแรง ซึ่งสิ่งเสริมแรงนี้จะมีค่าขนาดไหนขึ้นอยู่กับ การให้คุณค่า ความสนใจ และความจำเป็นของสิ่งเสริมแรงนั้นเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งเสริมแรงอื่น ๆ ที่มีอยู่ในสถานการณ์นั้นๆ

3. สถานการณ์ทางจิตวิทยา (Psychological Situations) (PS) หมายถึง การรับรู้ และให้ความหมายต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเองในลักษณะเฉพาะตน เช่น สำหรับเด็กบางคน การเรียนเป็นกิจกรรมที่สนุกสนาน ทั้งยังได้ความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ แต่สำหรับบางคนกลับคิดว่า การเรียนเป็นเรื่องปวดศีรษะ น่าเบื่อ ไม่น่าสนใจ ซึ่งในสถานการณ์เดียวกันนี้แต่ละบุคคลอาจจะมี มุมมองต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเองในลักษณะที่แตกต่างกันออกไป

4. ความคาดหวัง (Expectancy) (E) หมายถึง การที่บุคคลมองความเป็นไปได้ที่จะ ได้รับสิ่งเสริมแรงเมื่อบุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง

จากแนวคิดพื้นฐาน 4 ประการเบื้องต้น สามารถเขียนเป็นสูตรพยากรณ์พื้นฐานตาม แนวทฤษฎีของรอทเตอร์ได้ ดังนี้

$$BP = f(E, RV)$$

จากสูตรพยากรณ์สามารถอธิบายได้ว่า ความเป็นไปได้ของการแสดงพฤติกรรมที่ แน่นนอนจะมากแค่ไหนนั้นขึ้นอยู่กับความคาดหวังและคุณค่าของสิ่งเสริมแรง ถ้าความคาดหวังมี โอกาสที่จะเป็นไปตามที่ต้องการสูง โอกาสที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมนั้นจะสูงขึ้น เช่นเดียวกัน ถ้า สิ่งเสริมแรงนั้นมีค่า น่าสนใจ และมีความจำเป็นต่อบุคคลมากในขณะนั้น โอกาสที่บุคคลจะแสดง พฤติกรรมที่พึงประสงค์ก็จะสูงเช่นกัน

ผลของความเชื่อในปัจจุบันควบคุม

บุคคลที่มีบุคลิกภาพความเชื่อในปัจจุบันควบคุมที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้าน ต่าง ๆ และพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ดังนี้

แวกเนอร์ และ ฮอลเลนแบค (Wagner and Hollenback, 1992, p.98) สรุปผลที่ เกิดขึ้นจากความแตกต่างของความเชื่อในปัจจุบันควบคุมสองแบบนี้ไว้ ดังนี้

1. คนที่เชื่อในผลของปัจจัยควบคุมภายใน มีแนวโน้มจะถูกจูงใจได้ง่ายกว่าคนที่เชื่อ ในปัจจัยควบคุมภายนอก เพราะว่าเขาค้นหาและยอมรับกฎเกณฑ์ซึ่งมีความสัมพันธ์ระหว่าง การปฏิบัติงานสูงและรางวัล ดังนั้นเมื่อมีระบบสิ่งล่อใจ คนที่เชื่อในผลของปัจจัยควบคุมภายในจะ ทำงานได้ดีกว่าคนที่เชื่อในปัจจุบันควบคุมภายนอก

2. คนที่เชื่อในผลของปัจจัยภายใน มีการจูงใจตนเอง และชอบวิธีที่หัวหน้า งานบริหารงานแบบมีส่วนร่วม ในขณะที่คนที่เชื่อในผลของปัจจัยควบคุมภายนอกชอบการ ควบคุม ดูแลโดยตรงมากกว่า

3. คนที่เชื่อในผลของปัจจัยควบคุมภายในจะเก็บข้อมูล และประมวลผลข้อมูลได้ดีกว่า ดังนั้นจะทำงานที่ซับซ้อนได้ดีกว่า แม้ว่าจะมีความสามารถทั่วไปเท่ากันก็ตาม

บารอนและกรีนเบอร์เกอร์ (Baron and Greengerg, 1990, p.200) สรุปว่าความเชื่อในปัจจัยควบคุม มีความสัมพันธ์กับหลาย ๆ แง่มุมที่สำคัญของพฤติกรรมองค์การ คือ

1. ยิ่งมีความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมาก ยิ่งมีแนวโน้มที่จะรับรู้ความเกี่ยวข้องโดยตรงระหว่างความพยายามกับผลการปฏิบัติงาน และระหว่างผลการปฏิบัติงานกับรางวัลต่าง ๆ ซึ่งการเห็นถึงความเกี่ยวข้องกันนี้มีบทบาทสำคัญในเรื่องการจูงใจในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน จากแนวโน้มเช่นนี้ คนที่เชื่อในผลของการควบคุมภายในจึงมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพมากกว่าคนที่เชื่อในผลของปัจจัยควบคุมจากภายนอก ทำงานในระดับที่สูงกว่า ได้รับการเลื่อนตำแหน่งเร็วกว่า และมีรายได้มากกว่า

2. คนที่เชื่อในผลของปัจจัยควบคุมแบบภายในจะมีความพึงพอใจในงานมากกว่า และจัดการกับความเครียดได้ดีกว่าคนที่เชื่อในผลของปัจจัยควบคุมจากภายนอก

รอบบินส์ (Robbins, 1983, p.82-83) กล่าวว่า ยังมีหลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงผลของความเชื่อในปัจจัยควบคุมต่อการปฏิบัติงานยังไม่ชัดเจนนัก แม้จะมีเหตุผลให้เชื่อว่า ผู้ที่เชื่อในปัจจัยควบคุมแบบภายในน่าจะเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานได้ดีกว่า และรูปแบบพฤติกรรมการทำงานหลายอย่างสอดคล้องกับแนวทางความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในก็ตาม เช่น การค้นหาข้อมูลอย่างกระตือรือร้นก่อนการตัดสินใจ มีแรงจูงใจที่จะประสบความสำเร็จ มีความพยายามมากกว่าที่จะควบคุมสภาพแวดล้อม ซึ่งเหล่านี้เป็นคุณสมบัติซึ่งน่าจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดี โดยเฉพาะในกลุ่มผู้จัดการ

รอบบินส์ ยังกล่าวต่อไปว่า อย่างไรก็ตาม มีแนวโน้มที่จะสรุปว่าคนที่เชื่อในผลของปัจจัยควบคุมจากภายใน “ดีกว่า” คนที่เชื่อในผลของปัจจัยควบคุมจากภายนอก และยิ่งพนักงานเป็นคนที่เชื่อในผลของการควบคุมจากภายในจะยิ่งดีต่อองค์การ เป็นสิ่งที่ไม่จริงเสมอไป คนที่เชื่อในผลของปัจจัยควบคุมจากภายในมาก ๆ จะเป็นคนที่แข็งแกร่งไป ประเมินความสามารถของตัวเองดีเกินไป ในการควบคุมเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิต

นอกจากนี้ยังพบว่า ถ้ามีข้อจำกัดในการเลือกกิจกรรมการทำงานต่าง ๆ อาจจะทำให้คนที่เชื่อในผลของปัจจัยควบคุมจากภายในเกิดการต่อต้าน ซึ่งจะเป็นผลให้มีการปฏิบัติงานที่ไม่ดีได้

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ความหมายของความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นเรื่องที่ได้รับ ความสนใจและมี การศึกษากันมากในหมู่นักจิตวิทยา และนักวิชาการ โดยได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ในงานไว้ ดังนี้

สเตราส์ และเซลส์ (Strauss and Sayles, 1960, pp.119-121 อ้างใน ศักดินา บุญเยี่ยม, 2542, น.11) กล่าวถึง ความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ โดยเฉพาะงานนั้นจะต้องให้ผลประโยชน์ตอบแทนตามที่ผู้ปฏิบัติควรจะได้รับ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน สิ่งเกื้อกูลต่าง ๆ ลักษณะงานที่ส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้า เกิดความมั่นคงปลอดภัย ได้รับความพึงพอใจสูงสุดทั้งในทางวัตถุและจิตใจ ทำให้บุคคลเต็มใจปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุ เป้าหมายขององค์การได้อย่างดีที่สุด

มอททาช (Mottaz, 1987, p.541) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความ ใฝ่เพียงในทางบวกที่เกิดจากการประเมินสถานการณ์ทั้งหมดของงาน

จิวเวล และ ซีกัล (Jewell and Siegall, 1990, p.501) ได้ให้ความหมายของความ พึงพอใจไว้ว่า เป็นเจตคติที่มีพื้นฐานมาจากการตอบสนองของความรู้สึกที่ประเมินต่อสภาพการ ทำงาน กล่าวคือ พนักงานที่พึงพอใจจะชอบสภาพของงาน

แครนนี่ สมิธ และ สโตน (Cranny, Smith and Stone, 1992, p.2) ให้ความหมาย ของความพึงพอใจในงานว่า เป็นปฏิกริยาทางความรู้สึกหรืออารมณ์ ที่มีต่องาน ที่เป็นผลมาจาก การเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่เกิดขึ้นจริง กับสิ่งที่เขาปรารถนาให้เกิดขึ้น

กรีนเบอร์ก และ บารอน (Greenberg and Baron, 1993, p.185) กล่าวว่า ความ พึงพอใจในงาน เป็นทัศนคติทางบวกหรือทางลบของบุคคลที่มีต่องานของเขา

ชูทส์ และชูทส์ (Schutz and Schutz, 1994, p.271) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกและเจตคติทั้งทางบวกและทางลบที่บุคคลมีต่องาน ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงของสภาพการทำงาน ค่าตอบแทน สภาพการ ทำงานและเป้าหมายขององค์การ เป็นต้น รวมถึงปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ สุขภาพ อายุงาน ความมั่นคงทางอารมณ์ สถานะทางสังคม กิจกรรมการพักผ่อน ความสัมพันธ์ทางครอบครัว เป็นต้น

สเปคเตอร์ (Spector, 1997, p.2) กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง เป็นความรู้สึกเกี่ยวกับงานของบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างกันในแต่ละงาน โดยจะกำหนดในรูปแบบของชอบ-ไม่ชอบ พึงพอใจ-ไม่พึงพอใจ ในงานนั้น

จากความหมายที่กล่าวมาเบื้องต้นธีระศักดิ์ กำบวรรณรักษ์ (2527, น.1-9 อ้างถึงใน สกนธ์ อากาศธรรณกุล, 2547) ได้แบ่ง ความหมาย ของความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 แง่มุม คือ

แง่มุมที่ 1. แง่มุมที่เป็นทัศนคติต่องาน (Job Satisfaction as Job Attitude) เป็นแง่มุมที่เชื่อว่าความพึงพอใจในงานนั้นเป็นทัศนคติที่พนักงานมีต่องาน ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component) ที่พนักงานคิดเกี่ยวกับงาน และความรู้สึก (Affective Component) ที่พนักงานมีต่องานหรือสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้น ถ้าบุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่องาน มีความเข้าใจหรือความคิดเกี่ยวกับงานในทางที่ดี มีความชอบ มีความสุขหรือมีความพอใจในงานที่ทำ ย่อมนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดี และมีประสิทธิภาพในการทำงาน

แง่มุมที่ 2. แง่มุมของแรงจูงใจ (Job Satisfaction as Motivation) ซึ่งแง่มุมนี้เชื่อว่าการมีความรู้และความเข้าใจในเรื่องของความต้องการและแรงจูงใจ ซึ่งสามารถอธิบายด้วยทฤษฎีแรงจูงใจจะช่วยให้เข้าใจถึงความรู้สึกและความต้องการของพนักงานมากขึ้น ทำให้ทราบถึงสาเหตุที่จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน ถ้าสามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลได้ ก็จะสามารถทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานขึ้นได้

จากความหมายของความพึงพอใจในงาน สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลในด้านบวกที่มีต่องาน และสภาพแวดล้อมในงาน ซึ่งความพึงพอใจนี้เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองที่ตรงตามความต้องการของตน

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

1. ทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

มาสโลว์ให้ความเห็นว่า ความต้องการของบุคคลสามารถจัดลำดับความสำคัญจากระดับต่ำสุดไปสู่ระดับสูงสุด 5 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการระดับกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการทางร่างกายขั้นพื้นฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ความต้องการเหล่านี้

ได้แก่ อากาศ น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น มนุษย์ จะมีความต้องการในลำดับถัดไปเมื่อความต้องการระดับกายภาพได้รับการตอบสนองแล้ว ดังนั้น ในขั้นแรกองค์การจะต้องตอบสนองความต้องการของพนักงานโดยการจ่ายค่าจ้าง และ ผลตอบแทน เพื่อให้พนักงานสามารถนำเงินไปใช้จ่ายเพื่อแสวงหาสิ่งจำเป็นพื้นฐานในการ ดำรงชีวิต

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) ความต้องการ ความมั่นคงปลอดภัยมี 2 รูปแบบ คือ ความต้องการความปลอดภัยด้านร่างกาย ได้แก่ การมี ความปลอดภัยในชีวิต การมีสุขภาพดี เป็นต้น และความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ การมี อาชีพการงานมั่นคง การทำงานที่มีหลักประกันอย่างเพียงพอจะมีผลต่อการตัดสินใจในการ ทำงานต่อไป

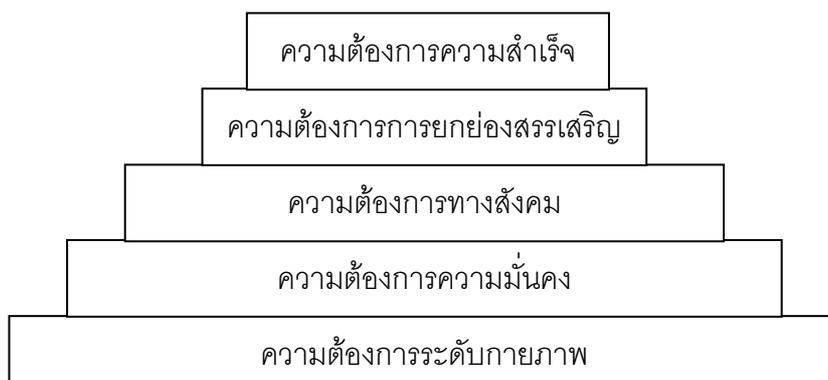
3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) ความต้องการทางสังคม ได้แก่ ความ ต้องการยอมรับในผลงาน ความเชื่ออาทร ความเป็นมิตรที่ดี ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และ ความรักจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญในสังคม (Esteem Needs) หมายถึง ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระ และเสรีภาพในการทำงาน ตลอดจนต้องการมีฐานะเด่นและเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้ง 4 ระดับแล้ว มนุษย์จะทำงานเพื่ออยากทราบว่าตนมีศักยภาพแค่ไหน และพยายาม พัฒนาศักยภาพของตนไปสู่จุดสูงสุด การทำงานเกิดจากความสนใจและรักในงานที่ทำ และทำ เพราะได้มีโอกาสพัฒนาศักยภาพของตนให้ถึงจุดสูงสุด

ภาพที่ 2.1

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)



ที่มา : Maslow quoted in Robbins, 1994

2. ทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory)

ได้นำแนวคิดของมาสโลว์มาทำการวิจัยเชิงประจักษ์ และแบ่งกลุ่มความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์ ออกมาเป็น 3 กลุ่มหลัก ๆ ได้แก่

1. ความต้องการเพื่อการดำรงชีพ (Existence) เป็นเรื่องของการจัดเตรียมปัจจัยพื้นฐานเพื่อการดำรงชีพ ซึ่งเป็นการรวมความต้องการในระดับกายภาพและความมั่นคงปลอดภัย
2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness) เป็นความต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นในที่ทำงาน ซึ่งตรงกับความต้องการด้านสังคม
3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth) เป็นความต้องการที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเอง ซึ่งสัมพันธ์กับความต้องการการยกย่องสรรเสริญ และ ความต้องการความสำเร็จในชีวิตของมาสโลว์

3. ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของ เฮอริเบิร์กส์

เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงความพึงพอใจในงานว่าเกิดจาก ปัจจัยสองลักษณะ คือ

1. ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factor) หมายถึง สิ่งที่พนักงานจะต้องได้รับจาก

การทำงาน เช่น เงินเดือน สภาพแวดล้อมในการทำงาน วิสัยทัศน์ของหัวหน้างาน นโยบายขององค์กร เป็นต้น หากไม่ได้รับการตอบสนองในสิ่งเหล่านี้ พนักงานจะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่เมื่อพนักงานได้รับปัจจัยดังกล่าว ก็ไม่ได้ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) หมายถึง สิ่งที่ยังคงจูงใจให้กับพนักงานแล้ว สามารถสร้างความพึงพอใจกับพนักงานได้ เช่น ความต้องการความสำเร็จ ความรับผิดชอบในงาน เป็นต้น ปัจจัยจูงใจนี้ หากไม่ได้รับการตอบสนอง บุคคลจะเกิดความไม่พึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน

ลูธาน (Luthans, 1992, p.114) ได้แยกองค์ประกอบด้านลักษณะงาน และสภาพของงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานออกเป็น 5 ปัจจัย คือ

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

2. ค่าตอบแทน (Pay) คือ ปัจจัยที่ตอบแทนให้แก่บุคคลที่ปฏิบัติงานให้แก่องค์กร ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของตัวเงินหรือสวัสดิการอื่น ๆ ซึ่งบุคคลจะเกิดความพึงพอใจในงานโดยนำค่าตอบแทนมาเปรียบเทียบกับความยุติธรรมหรือไม่ ใน 2 ลักษณะ คือ เปรียบเทียบระหว่างค่าตอบแทนที่ได้รับกับความพยายามที่บุคคลใช้ไปในการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบระหว่างตัวเองกับบุคคลอื่นในองค์กร หรือกับผู้ปฏิบัติงานใกล้เคียงกัน

3. โอกาสในการเลื่อนขั้น (Promotion Opportunity) คือ ปัจจัยที่บุคคลมีโอกาสดูแลความก้าวหน้าในงานตามลำดับขั้นจากการปฏิบัติงานนั้น

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

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

กิลเมอร์ (Gilmer, 1971, p.402-405) ได้สรุปองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานไว้ 10 ปัจจัย ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัยที่พนักงานได้รับจากองค์การ รวมถึงความรู้สึกมั่นคงที่จะได้ทำงานกับองค์การต่อไป
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน คือ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งขึ้นตามความรู้ความสามารถในการทำงาน
3. บริษัทหรือสถานที่ทำงานและการจัดการ ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ตลอดจนชื่อเสียงและการดำเนินงานของหน่วยงานนั้น ๆ เป็นต้น
4. ค่าจ้างหรือรายได้ ต้องเป็นอัตราที่เสมอภาคและเท่าเทียมสำหรับการปฏิบัติงานที่เหมือนกันโดยประกาศให้ทราบทั่วไป และเป็นรางวัลที่สอดคล้องกับเป้าหมายและความต้องการของผู้ปฏิบัติงานด้วย
5. ลักษณะของงานที่ทำหรือความสนใจในลักษณะงานนั่นเอง ความพึงพอใจมักจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้ทำงาน ซึ่งสำหรับเขาเนื้องานมีความน่าสนใจในตัวของมันเอง แต่เนื่องจากบุคคลมีความแตกต่างกัน ดังนั้นเนื้องานซึ่งเป็นที่น่าสนใจของแต่ละบุคคลจึงแตกต่างกันไป
6. การควบคุมบังคับบัญชา ลักษณะงานบริหารของหัวหน้า และลักษณะโดยส่วนตัวของหัวหน้า จะมีผลต่อความพึงพอใจในงาน และยังเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดการย้ายงานและลาออกจากงาน
7. ลักษณะทางสังคม ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกันกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจในงานได้
8. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ วิธีติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลกันและกัน ซึ่งมีความสำคัญมาก เนื่องจากการปฏิบัติงานจะสำเร็จได้ต้องมีกระบวนการทำงานที่ดี ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนงาน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงาน และการประเมินผลงาน โดยทุก ๆ ภาวหน้าที่ทางการบริหารจะต้องมีการติดต่อสื่อสารกัน
9. สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงทำงาน ซึ่งต้องมีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน
10. ผลตอบแทน เช่น บำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย เป็นต้น

อาโนลด์ และฟีลด์แมน (Arnold and Feldman, 1986, p.85 อ้างใน เบญจพร ธีระรักษ์, 2547) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจเกี่ยวกับงาน ไว้ดังนี้

1. รายได้ หรือค่าจ้าง มีบทบาทที่สำคัญต่อความพึงพอใจในงาน เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่จะทำใช้ในการให้ได้มาซึ่งความต้องการต่าง ๆ เช่น อาหาร เครื่องแต่งกาย นอกจากนี้ รายได้ยังเป็นสัญลักษณ์ของความสัมฤทธิ์ผล และเป็นที่มาของบุคคลที่มีคุณค่าและได้รับการยอมรับ
 2. ลักษณะงานที่ทำ คือ ความหลากหลาย และการควบคุมวิธีการทำงาน และความสอดคล้องของงาน ถ้างานที่ไม่หลากหลายจะทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ในขณะที่งานที่มีความหลากหลายมากเกินไปก็ทำให้เกิดความเครียด
 3. การเลื่อนตำแหน่ง เป็นการเปลี่ยนแปลงไปสู่ระดับที่สูงขึ้น เงินเดือนมากขึ้น ทำทนายขึ้น มีอิสระมากขึ้น
 4. การบังคับบัญชา ลักษณะของผู้บังคับบัญชามี 2 แบบ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน แบบแรกคือ การให้ลูกจ้างเป็นศูนย์กลางหรือให้สิทธิลูกจ้างมีส่วนร่วมในการพิจารณา ผู้บังคับบัญชาต้องสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล แบบที่สองลักษณะการบังคับบัญชาต้องกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้ลูกจ้างมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ลูกจ้างที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีผลต่อความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้นต่อผู้บังคับบัญชาและสภาพการทำงาน
 5. กลุ่มงาน การมีมิตรภาพ สัมพันธภาพของผู้ร่วมงาน บุคคลชอบที่จะได้มีโอกาสได้พบปะสนทนากับบุคคลอื่นที่เขาต้องทำงานด้วย ไม่ชอบงานที่พวกเขาต้องแยกออกจากคนอื่น ๆ กลุ่มทำงานเป็นกลุ่มทางสังคมของลูกจ้าง บุคคลมักจะใช้ผู้ร่วมงานเป็นที่ปรึกษาปัญหาของเขา และเป็นที่มาของความพึงพอใจ
 6. สภาพเงื่อนไขในการทำงาน เช่น อุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสง และเสียง ตารางการทำงาน ความสะอาดของที่ทำงาน และความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือ
- จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของทั้ง 3 ท่าน สรุปได้ว่ามีองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยสำคัญตรงกันอยู่ 5 ด้าน โดยองค์ประกอบทั้ง 5 นี้ ประกอบด้วย ด้านตัวงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ด้านหัวหน้างาน และด้านเพื่อนร่วมงาน ซึ่งตรงกับแนวคิดของลูธาน ผู้วิจัยจึงใช้องค์ประกอบของความพึงพอใจในงานตามแนวคิดของลูธานในการศึกษาครั้งนี้

ตารางที่ 2.1

ตารางเปรียบเทียบองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานตามแนวคิดต่าง ๆ

	แนวคิดของธูวาน	แนวคิดของกิลเมอริ	แนวคิดของฮาโนลด์
ด้านที่ 1	ข้อ 1. ด้านตัวงาน	ข้อ 5. ลักษณะของงานที่ทำ	ข้อ 2. ลักษณะงานที่ทำ
ด้านที่ 2	ข้อ 2. ค่าตอบแทน	ข้อ 4. ค่าจ้างหรือรายได้ ข้อ 10. ผลตอบแทน	ข้อ 1. รายได้หรือค่าจ้าง
ด้านที่ 3	ข้อ 3. โอกาสในการ เลื่อนขั้น	ข้อ 2. โอกาสก้าวหน้าในการ ทำงาน	ข้อ 3. การเลื่อนตำแหน่ง
ด้านที่ 4	ข้อ 4. หัวหน้างาน	ข้อ 6. การควบคุมบังคับ บัญชา	ข้อ 4. การบังคับบัญชา
ด้านที่ 5	ข้อ 5. เพื่อนร่วมงาน	ข้อ 7. ลักษณะทางสังคม	ข้อ 5. กลุ่มงาน
อื่น ๆ		ข้อ 1. ความมั่นคงปลอดภัย ข้อ 3. บริษัทหรือสถานที่ ทำงานและการจัดการ ข้อ 8. การติดต่อสื่อสาร ข้อ 9. สภาพการทำงาน	ข้อ 6. สภาพเงื่อนไขใน การทำงาน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาคั้งนี้ ขอนำเสนอเป็น 3 ส่วน ได้แก่

1. ผลงานวิจัยด้านเชาวน์อารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน
2. ผลงานวิจัยด้านบุคลิกภาพแบบเชื่อนในปัจจุบันควบคุมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
ในงาน
3. ผลงานวิจัยด้านเชาวน์อารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพแบบเชื่อนในปัจจุบันควบคุม

ผลงานวิจัยด้านเชาวน์อารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

ผลงานวิจัยในต่างประเทศ

จากการค้นคว้างานวิจัยต่างประเทศ ยังไม่พบผลการวิจัยที่เกี่ยวกับด้านนี้โดยตรง แต่จากการศึกษาเอกสารทางวิชาการ สามารถสรุปได้ ดังนี้

โกลแมน (Goleman, 1998) ได้แบ่งเชาวน์อารมณ์ออกเป็น 5 ด้าน ซึ่งแต่ละด้านมีความสำคัญต่อการประกอบอาชีพและความพึงพอใจในงานของบุคคล ซึ่งสรุปได้ดังนี้

การตระหนักรู้ในตนเอง (Self-awareness) เมื่อบุคคลมีความสามารถในการตระหนักรู้และเข้าใจความรู้สึก อารมณ์ ความชอบ ความพร้อมในด้านต่าง ๆ และความสามารถของตน สามารถตั้งเป้าหมายได้เหมาะสมกับตนเอง สร้างแนวทางที่ตนจะกระทำและมั่นใจในการลงมือทำสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จ จึงเป็นเหตุให้บุคคลสามารถเลือกประกอบอาชีพที่เหมาะสมกับตนเอง และเกิดความสุขความพอใจในงานที่ทำ

การจัดระเบียบอารมณ์ของตน (Self regulation) เมื่อบุคคลสามารถจัดการและควบคุมความรู้สึกและอารมณ์ภายในตน และแสดงความสามารถและพฤติกรรมของตนได้อย่างเหมาะสม ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญด้านหนึ่งสำหรับผู้ที่ประกอบอาชีพการให้บริการ และอาชีพที่ต้องติดต่อสร้างสัมพันธ์กับผู้อื่น

การสร้างแรงจูงใจตนเอง (Self Motivation) เมื่อบุคคลมีความพยายามทำให้เป้าหมายต่าง ๆ ประสบความสำเร็จ แม้มีอุปสรรค ก็ไม่ย่อท้อ ซึ่งความสามารถด้านนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคคลมีแรงจูงใจในตนเอง และเป็นผลให้มีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินชีวิตทั่วไปหรือการปฏิบัติงาน

การเห็นใจผู้อื่น (Empathy) บุคคลที่ตระหนักรู้ถึงความรู้สึก อารมณ์ และความต้องการของผู้อื่น รวมทั้งเป็นบุคคลที่มีน้ำใจและมีความห่วงใยผู้อื่นด้วย เหมาะสมที่จะประกอบอาชีพบริการผู้อื่น หากบุคคลใดไม่มีความสามารถในด้านนี้จะทำให้ไม่มีความสุขกับการทำงานด้านบริการ

ทักษะทางสังคม (Social Skills) บุคคลที่สามารถสื่อสารได้อย่างชัดเจน มีความสามารถในการเจรจาต่อรอง มีความสามารถในการโน้มน้าวผู้อื่นและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น จะทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย และเกิดความสุขความพอใจได้

ผลงานวิจัยในประเทศ

ปฐุม นิคมานนท์ (2521, อ้างใน กฤติกา หล่อวัฒนวงศ์, 2547, น.70) กล่าวว่า อารมณ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ เนื่องจากอารมณ์ทางด้านลบจะทำให้บุคคลเกิดความเครียด ความไม่สบายใจ และความไม่พึงพอใจ ส่วนอารมณ์ด้านบวก จะทำให้บุคคลเกิดความสุขและความพึงพอใจ ดังนั้น ถ้าบุคคลสามารถจัดการและควบคุมอารมณ์ตนเองได้ บุคคลก็จะไม่เกิดความเครียด และเกิดความพึงพอใจเรื่องต่าง ๆ ได้ ทั้งนี้ยังหมายรวมถึงความพึงพอใจในงานด้วย

วีระวัฒน์ บันนิตามัย (2542) ได้ศึกษาเชาวน์อารมณ์กับการปฏิบัติงานว่า บุคคลที่มีเชาวน์อารมณ์ต่ำ การทำงานจะมีแต่ปัญหา เกิดการทะเลาะเบาะแว้งกัน จนนำไปสู่ความรู้สึกไม่มีความสุขในการทำงาน นอกจากนี้ สำหรับงานที่มีความจำเป็นต้องพบปะผู้คน ลักษณะงานไม่มีแนวทางปฏิบัติหรือโครงสร้างที่ตายตัว ต้องมีความยืดหยุ่นสูง ผู้ปฏิบัติงานที่มีเชาวน์อารมณ์สูงจะสามารถปฏิบัติงานเช่นนี้ได้อย่างมีความสุข

เทอดศักดิ์ เดชคง (2541 อ้างใน สรวิศ ผลภาณี, 2545) กล่าวว่า การที่บุคคลจะเลือกทำงานได้เหมาะสมและมีความสุขกับการทำงาน ควรจะเป็นผู้ที่รู้จักตนเอง รู้ว่าอะไรคือความต้องการและจุดมุ่งหมายของตนเอง รู้จักปรับปรุงตนเอง สามารถควบคุมอารมณ์ตนเอง สามารถปรับตัวกับความขัดแย้งและการเกิดอารมณ์ไม่ดีของตนได้ ซึ่งลักษณะเหล่านี้พบได้ในผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูง

กฤติกา หล่อวัฒนวงศ์ (2547) ได้ศึกษาเปรียบเทียบบุคลิกภาพตามแนวคิดห้าองค์ประกอบ เชาวน์อารมณ์ตามแนวคิดโกลแมน และความพึงพอใจในลักษณะงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายขาย ของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร สนับสนุนว่าเชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในลักษณะงาน ซึ่งด้านหนึ่งของความพึงพอใจในงาน

ผลงานวิจัยด้านบุคลิกภาพแบบเชื่อมโยงปัจจัยควบคุมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

ผลงานวิจัยในต่างประเทศ

บารอนและกรีนเบิร์ก (Baron and Greenberg, 1990, p.200) สรุปว่าความเชื่อในปัจจุบันควบคุม มีความสัมพันธ์กับหลาย ๆ แง่มุมที่สำคัญของพฤติกรรมองค์การ คือ

1. ยิ่งมีความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมาก ยิ่งมีแนวโน้มที่จะรับรู้ความเกี่ยวข้องโดยตรงระหว่างความพยายามกับผลการปฏิบัติงาน และระหว่างผลการปฏิบัติงานกับรางวัลต่าง ๆ ซึ่งการเห็นถึงความเกี่ยวข้องกันนี้มีบทบาทสำคัญในเรื่องการจูงใจในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน จากแนวโน้มเช่นนี้ คนที่เชื่อในผลของการควบคุมภายในจึงมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพมากกว่าคนที่เชื่อในผลของปัจจัยควบคุมจากภายนอก ทำงานในระดับที่สูงกว่า ได้รับการเลื่อนตำแหน่งเร็วกว่า และมีรายได้มากกว่า

2. คนที่เชื่อในผลของปัจจัยควบคุมแบบภายในจะมีความพึงพอใจในงานมากกว่า และจัดการกับความเครียดได้ดีกว่าคนที่เชื่อในผลของปัจจัยควบคุมจากภายนอก

นอกจากนี้ ดอร์แมน และคณะ (Dormann, et al., 2006) ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ลักษณะนิสัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ลักษณะนิสัยที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ความเชื่อมั่นใจตนเอง (Self-Efficacy) ความเชื่อในปัจจัยควบคุม (Locus of Control) ความนับถือตนเอง (Self-Esteem) และ อารมณ์ทางด้านลบ (Negative Affectivity) ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะนิสัยในด้านความเชื่อในปัจจัยควบคุมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

ผลงานวิจัยในประเทศ

พัชนี เอมะนาวิน (2536) พบว่า ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับอำนาจความเชี่ยวชาญ และความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายใน และมี ความสัมพันธ์ทางลบกับการเข้าร่วมโครงการวิชาการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ผลงานวิจัยด้านเซวรณ์อารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุม

ผลงานวิจัยในต่างประเทศ

อัลแด็กและคุซุฮาระ (Aldag and Kusuhara, 2003) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของเซวรณ์อารมณ์กับบุคลิกภาพแบบบิก 5 (Big 5 personality dimensions) การจัดการตนเอง (Self management facets) รูปแบบการขัดแย้ง (Conflict styles) รูปแบบการแก้ปัญหา (Coping styles) การรับฟัง (Active listening) พฤติกรรมของผู้ผู้นำ (Leader behaviors) รูปแบบการสื่อสาร (Communication styles) คุณลักษณะทางบุคลิกภาพ (Personality characteristics)

และความตึงเครียด (Tension) โดยได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียน 925 คน พบว่า
 ชาวอเมริกันมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับบุคลิกภาพแบบลงมือกระทำ (Proactivity)
 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายใน (Internal of locus of control) และบุคลิกภาพแบบ
 อารมณ์ด้านบวก (Positive affect) อย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่เดียวกันพบว่าชาวอเมริกัน มี
 ความสัมพันธ์เชิงลบกับบุคลิกภาพแบบมีเล่ห์เหลี่ยม (Machiavellianism) ด้วยเช่นกัน

แลมมานา (Lammana, M.D., 2001) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างชาว
 อเมริกัน บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุม โดยได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้หญิงจำนวน
 100 คน โดยมีอายุระหว่าง 18-78 ปี พบว่า ชาวอเมริกันมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ
 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายใน และมีความสัมพันธ์เชิงลบกับบุคลิกภาพแบบเชื่อใน
 ปัจจัยควบคุมภายนอก

5. เหตุผลในการตั้งสมมติฐาน

จากแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับชาวอเมริกัน บุคลิกภาพแบบเชื่อใน
 ปัจจัยควบคุม และความพึงพอใจในงาน จึงมีเหตุผลในการตั้งสมมติฐาน ดังนี้

การทำงานไม่ว่าจะในองค์กรหรือในสายอาชีพใด ผู้ปฏิบัติงานต่างต้องสามารถ
 ปรับตัวให้เหมาะสมและมีความยืดหยุ่นในการทำงาน สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคล
 รอบข้าง รวมถึงการให้บริการลูกค้าให้เกิดความประทับใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเกิดจากการมีวุฒิ
 ภาวะทางชาวอเมริกัน โดยผู้ที่มีความสามารถสูงจะทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ และยัง
 ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ (Goleman, 1998) สอดคล้องกับความสัมพันธ์จาก
 งานวิจัยของ ปฐม นิคมานนท์ (2521) ที่พบว่าอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจหรือไม่
 พึงพอใจ เนื่องจากอารมณ์ด้านลบจะทำให้บุคคลเกิดความเครียด ไม่สบายใจ จนทำให้เกิด
 ความไม่พึงพอใจ ส่วนอารมณ์ด้านบวกจะทำให้บุคคลเกิดความสุข สบายใจ และเกิดความ
 พึงพอใจ ในการทำงานก็เช่นเดียวกันหากพนักงานเป็นผู้ที่สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดี จะ
 ไม่เกิดความเครียด แม้ทำงานภายใต้ภาวะกดดัน จึงสามารถสรุปได้ว่า คนที่สามารถบริหาร
 จัดการกับอารมณ์ตัวเองได้ดี หรือมีชาวอเมริกันสูงก็จะมีพึงพอใจในงาน ดังนั้นผู้วิจัย
 จึงกำหนดสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ชาวอเมริกันโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม

สมมติฐานที่ 1.1 เซาว์นั้รารมณั้ด้าันการตระหนักรู้ในตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม

สมมติฐานที่ 1.2 เซาว์นั้รารมณั้ด้าันการกำกับควบคุมอารมณั้ตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม

สมมติฐานที่ 1.3 เซาว์นั้รารมณั้ด้าันการสร้างแรงจูงใจตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม

สมมติฐานที่ 1.4 เซาว์นั้รารมณั้ด้าันการร่วมรับรู้ความรู้สึกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม

สมมติฐานที่ 1.5 เซาว์นั้รารมณั้ด้าันทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม

สมมติฐานที่ 1.6 เซาว์นั้รารมณั้โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานด้านตัวงาน

สมมติฐานที่ 1.7 เซาว์นั้รารมณั้โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทน

สมมติฐานที่ 1.8 เซาว์นั้รารมณั้โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น

สมมติฐานที่ 1.9 เซาว์นั้รารมณั้โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานด้านหัวหน้างาน

สมมติฐานที่ 1.10 เซาว์นั้รารมณั้โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน

พนักงานจะมีความพึงพอใจในงานได้ จำเป็นต้องเป็นคนที่มีความทัศนคติที่ดี เป็นคนที่มีความเชื่อมั่นใจตนเอง เชื่อในความสามารถของตนเองในการจัดการกับปัญหา ไม่เชื่อว่าสิ่งหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมีสาเหตุมาจากโชคชะตา หรือสภาพแวดล้อม ซึ่งเรียกผู้ที่มีบุคลิกภาพเช่นนี้ว่า เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายใน ดังเช่นงานวิจัยของดอร์แมน และคณะ (Dormann, et al., 2006) ซึ่งทำการวิเคราะห์ห้ลักษณะนิสัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน โดยพบว่าความเชื่อในปัจจุบันควบคุมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ผลการศึกษานี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ บารอนและกรีนเบิร์ก (Baron and Greenberg, 1990, p.200) ซึ่งพบว่าบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจใน

งาน โดยเฉพาะผู้ที่มีความเชื่อในปัจจุบันควบคุมแบบภายในจะมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่มีความเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายนอก จากงานวิจัยข้างต้นผู้วิจัย จึงกำหนดเป็นสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม

สมมติฐานที่ 2.1 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานด้านตัวงาน

สมมติฐานที่ 2.2 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทน

สมมติฐานที่ 2.3 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น

สมมติฐานที่ 2.4 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานด้านหัวหน้างาน

สมมติฐานที่ 2.5 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน

การทำงานในแต่ละตำแหน่งหน้าที่ หากพนักงานเป็นผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูง จะทำให้สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี เนื่องจากผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูงเป็นผู้ที่มีความเข้าใจอารมณ์ของตนเองและของผู้อื่น รวมทั้งสามารถจัดการควบคุมอารมณ์ของตนเอง ทำให้สามารถลดความกดดัน หรือความเครียดจากความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันของผู้ร่วมงานได้ อีกปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการทำงานก็คือมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงาน จากการวิจัย พบว่าบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน (Avolio and Howell, 1993)

เชาวน์อารมณ์กับบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก (Lammana, M.D., 2001) โดยผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูงจะเป็นผู้ที่มีคุณลักษณะในการควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดี ไม่หุนหันพลันแล่น เข้าใจจิตใจผู้อื่น มีความอดกลั้น สามารถทนกับความผิดหวังได้ ไม่ย่อท้อหรือยอมแพ้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายใน กล่าวคือ ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในมีความเชื่อว่าเหตุการณ์ต่าง ๆ เกิดขึ้นจากตนเอง จึงทำให้มีความสามารถในการควบคุมการกระทำ จิตใจ และอารมณ์ของ

ตนเอง เมื่อเกิดปัญหาและความเครียด บุคคลที่มีความเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในจะใช้วิธีการเผชิญปัญหาหรือความเครียดต่าง ๆ ด้วยการแก้ไขตามปัญหา ไม่ใช้การหลีกเลี่ยง (Anderson, 1977 อ้างใน รัชดา ไชยโยธา, 2543.) แต่จะพยายามค้นหาข้อเท็จจริงและแก้ไขสถานการณ์ (Ray, 1982) ซึ่งจะทำให้การทำงานประสบความสำเร็จด้วยดี จากผลการวิจัยเบื้องต้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 3 ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 เซวาร์นอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายใน

สมมติฐานที่ 3.1 เซวาร์นอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายใน

สมมติฐานที่ 3.2 เซวาร์นอารมณ์ด้านการกำกับควบคุมอารมณ์ตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายใน

สมมติฐานที่ 3.3 เซวาร์นอารมณ์ด้านการการสร้างจิตใจตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายใน

สมมติฐานที่ 3.4 เซวาร์นอารมณ์ด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายใน

สมมติฐานที่ 3.5 เซวาร์นอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายใน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเซวาร์นอารมณ์และบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมกับความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยจึงคาดว่า เซวาร์นอารมณ์และบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในจะพยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้ ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 4 ดังนี้

สมมติฐานที่ 4 ตัวแปรเซวาร์นอารมณ์และบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในอย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้

6. กรอบการวิจัย

ภาพที่ 2.2

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

