

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้าทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาในเรื่อง เซาว์นอารมณ์ ปัจจัยความเครียดในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมสุขภาพจิต ผู้วิจัยขอเสนอเป็น 5 ส่วนใหญ่ ๆ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเรื่องเซาว์นอารมณ์
2. แนวคิดและทฤษฎีเรื่องปัจจัยความเครียดในการทำงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเซาว์นอารมณ์ ปัจจัยความเครียดในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน
5. เหตุผลในการตั้งสมมติฐาน

แนวคิดและทฤษฎีเรื่องเซาว์นอารมณ์

ความหมายของเซาว์นอารมณ์

เซาว์นอารมณ์ มาจากคำว่า Emotional Intelligence หรือ Emotional Quotient (EQ) ในภาษาไทยยังไม่มีคำจำกัดความที่แน่นอน จึงได้มีการเรียกชื่อแตกต่างกันซึ่งมีความหมายใกล้เคียงกัน เช่น ความฉลาดทางสังคม (Social Intelligence), ความฉลาดในการปรับตัว (Practical Intelligence), ความฉลาดรู้ในอารมณ์ (Emotional Literacy) หรือความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Competence) เป็นต้น

สโลเวย์ และเมเยอร์ (Salovey and Mayer, 1997 อ้างถึงใน อัจฉรา สุขารมย์, 2542) ได้ให้ความหมายของเซาว์นอารมณ์ไว้ว่า เซาว์นอารมณ์เป็นทักษะเฉพาะตัวที่ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในด้านการเรียน การงาน ครอบครัว และชีวิตส่วนตัว เพราะบุคคลที่มีเซาว์นอารมณ์สูงคือ บุคคลที่สามารถเข้าใจความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รู้จุดเด่นจุดด้อยของตนเอง สามารถควบคุมตนเอง จัดการ และแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม หมายรวมถึงความสามารถหรือศักยภาพของบุคคลในการตอบสนองอารมณ์และความต้องการของผู้อื่นได้อย่างถูกต้อง

โกลแมน (Goleman, 1998 อ้างถึงในวีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542) ให้ความหมายของเชาวน์อารมณ์ไว้ว่า เชาวน์อารมณ์เป็นความสามารถในการตระหนักรู้ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น เพื่อการสร้างแรงจูงใจในตนเอง การบริหารจัดการอารมณ์ของตน และอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์อื่นๆ ได้

คูเปอร์ และซาวาฟ (Cooper & Sawaf, 1998, อ้างถึงใน วรวรรณ หงษิติตียนนท์, 2548) ได้ให้ความหมายของเชาวน์อารมณ์ไว้ว่า เป็นความสามารถของบุคคลในการที่จะรับรู้เข้าใจ และประยุกต์ใช้พลังการรู้จักอารมณ์เป็นรากฐานของพลังงาน ข้อมูล การสร้างสายสัมพันธ์เพื่อนำผู้อื่นได้

บาร์ออน (Bar-on, อ้างถึงในทศพร ประเสริฐสุข, 2542) ให้ความหมายของเชาวน์อารมณ์ไว้ว่า เชาวน์อารมณ์เป็นองค์ประกอบของความสามารถส่วนตัว ความสามารถส่วนอารมณ์และความสามารถทางสังคมของบุคคลที่จะปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้อย่างประสบความสำเร็จ

ทศพร ประเสริฐสุข (2542, น.21) ให้ความหมายของเชาวน์อารมณ์ไว้ว่า หมายถึงความสามารถลักษณะหนึ่งของบุคคลที่จะตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ของตนเองและของผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นภายใน ตลอดจนสามารถระบอคอยการตอบสนองของความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสมและถูกกาลเทศะ สามารถให้กำลังใจตนเองในการที่จะเผชิญกับอุปสรรคและข้อขัดแย้งต่าง ๆ ได้อย่างไม่คับข้องใจ รู้จักขจัดความเครียดที่จะขัดขวางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อันมีค่าของตนได้ สามารถชี้นำความคิดและการกระทำของตนในการทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งในฐานะผู้นำ หรือผู้ตามได้อย่างมีความสุข ประสบความสำเร็จในการเรียน (Study Success) ความสำเร็จในอาชีพ (Career Success) ตลอดจนประสบความสำเร็จในชีวิต (Life Success)

ชวนจิตร ธุระทอง (2544, น.36) ได้สรุปความหมายของเชาวน์อารมณ์ไว้ว่า เป็นความสามารถของบุคคลที่จะตระหนักรู้ และเข้าใจถึงความรู้สึก ความนึกคิด ตลอดจนอารมณ์ทั้งของตนเองและของผู้อื่น สามารถควบคุมจัดการกับอารมณ์เมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรคและข้อขัดแย้งให้ผ่านพ้นไปได้ได้อย่างเหมาะสมและถูกกาลเทศะ ให้กำลังใจตนเองและรู้จักขจัดความเครียด รวมถึงความคับข้องใจได้ ตลอดจนสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งในฐานะผู้นำหรือผู้ตามได้อย่างมีความสุข

คณิสสร ดวงพัตรา (2545) ได้สรุปความหมายของเชาวน์อารมณ์ไว้ว่า เชาวน์อารมณ์เป็นความสามารถส่วนตัวในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกทั้งของตนเองและของผู้อื่น อันทำให้บุคคล

สามารถควบคุมการแสดงออกทางอารมณ์ของตนเองเพื่อตอบสนองต่ออารมณ์ของตนและความต้องการของผู้อื่นได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

เทอดศักดิ์ เดชคง (2545, น.15) กล่าวว่า เซาว์นอารมณ์ คือ ความสามารถทางอารมณ์ในการรู้และเข้าใจตนเอง เข้าใจเห็นใจผู้อื่น มีความมุ่งมั่น อดทนรอคอยเพื่อไปยังเป้าหมาย มองโลกในด้านที่บวก และรู้จักจัดการกับปัญหาและความขัดแย้งของตนเองได้

พรวิณี ตระกูลชัย (2545, น.19) ได้สรุปความหมายของเซาว์นอารมณ์ไว้ว่า เป็นความสามารถทางอารมณ์ของบุคคลที่จะช่วยให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างสร้างสรรค์ และมีความสุข

กฤติกา หล่อวัฒนวงศ์ (2547, น.42) ได้สรุปว่า เซาว์นอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รวมถึงสามารถบริหารจัดการและใช้ประโยชน์จากอารมณ์ เพื่อให้มีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคล และดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข

วรวรรณ หงษ์กิตติยานนท์ (2548, น.18) ได้สรุปความหมายของเซาว์นอารมณ์ว่า หมายถึง ความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น และสามารถบริหารหรือจัดการกับอารมณ์ของตนเพื่อสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

จากความหมายของเซาว์นอารมณ์ ผู้วิจัยขอสรุปว่า ความสามารถของบุคคลในการที่จะตระหนัก รับรู้ ความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่น และสามารถบริหารจัดการกับอารมณ์ของตน เพื่อให้มีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคล ซึ่งจะทำให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างมีความสุข

องค์ประกอบของเซาว์นอารมณ์

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของเซาว์นอารมณ์ของโกลแมน

โกลแมน (Goleman, 1998, pp.26-27) เป็นประธานสมาพันธ์วิจัยเซาว์นอารมณ์ ภายในองค์การ (Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organization) ของบัณฑิตวิทยาลัย สาขาจิตวิทยาวิชาชีพประยุกต์ (Graduate School of Applied and Professional Psychology) จากมหาวิทยาลัยรัฐเจอร์ส (Rutgers University) รัฐนิวเจอร์ซีย์ ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของเซาว์นอารมณ์ ซึ่งแบ่งเป็น 2 องค์ประกอบ และมีปัจจัยย่อยต่าง ๆ ดังนี้

1. ความสามารถส่วนบุคคล (Person Competence) เป็นความสามารถในการบริหารจัดการกับตนเองได้เป็นอย่างดี ประกอบด้วยปัจจัยย่อย ๆ คือ

1.1 การตระหนักรู้ในตนเอง (Self - Awareness) เป็นการตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความชอบและความสามารถของตนเอง และมีญาณหยั่งรู้ ประกอบด้วย

1.1.1 การตระหนักรู้อารมณ์ (Emotional Awareness) คือ การทราบถึงอารมณ์ของตนเองและผลของอารมณ์ที่เกิดขึ้น

1.1.2 การประเมินตนเองได้อย่างถูกต้อง (Accurate Self-Assessment) คือ การประเมินตนเองได้ตามจริง รู้จักจุดเด่นจุดด้อยของตน

1.1.3 ความมั่นใจในตนเอง (Self-Confidence) คือ ความมั่นใจในคุณค่าและความสามารถของตน

1.2 การจัดการระเบียบอารมณ์ของตน (Self Regulation) เป็นการบริหารจัดการกับอารมณ์แรงกระตุ้น และความสามารถของตนได้อย่างเหมาะสม ประกอบด้วย

1.2.1 การควบคุมตนเอง (Self Control) คือ การควบคุมอารมณ์ด้านลบ และการกระตุ้นได้

1.2.2 ความเป็นที่ไว้วางใจ (Trustworthiness) คือ การคงไว้ซึ่งความซื่อสัตย์ และคุณความดี

1.2.3 ความรับผิดชอบ (Conscientiousness) คือ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของตน

1.2.4 การปรับตัว (Adaptability) คือ การยืดหยุ่น และปรับให้เข้ากับสถานการณ์

1.2.5 การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Innovation) คือ การเปิดรับความคิด วิธีการ และข้อมูลใหม่ๆ

1.3 การจูงใจตนเอง (Self - Motivation) เป็นแนวโน้มของอารมณ์อันนำไปสู่เป้าหมาย ประกอบด้วย

1.3.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Drive) คือ ความพยายามที่จะปรับปรุงเพื่อให้ได้มาตรฐานที่ดีที่สุด

1.3.2 ภาวะผูกพัน (Commitment) คือ การยึดมั่นกับเป้าหมายของกลุ่มหรือเป้าหมายขององค์การ

1.3.3 ความคิดริเริ่ม (Initiative) คือ การมีความคิดใหม่และพร้อมที่จะปฏิบัติ
เมื่อมีโอกาส

1.3.4 การมองโลกในแง่ดี (Optimism) คือ การมุ่งสู่เป้าหมายถึงแม้มีอุปสรรค
หรือปัญหา

2. ความสามารถทางสังคม (Social Competence) เป็นการสร้างและรักษา
ความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น ประกอบด้วยปัจจัยย่อย ๆ คือ

2.1 การร่วมรู้สึก (Empathy) เป็นการตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการและข้อ
ห่วงใยของผู้อื่น ประกอบด้วย

2.1.1 การเข้าใจผู้อื่น (Understanding Others) คือ การเข้าใจถึงความรู้สึก
มุมมอง และข้อวิตกกังวลของผู้อื่น

2.1.2 การพัฒนาผู้อื่น (Developing Others) คือ การทราบถึงข้อควรปรับปรุง
ของผู้อื่นและการส่งเสริมความรู้และความสามารถของผู้อื่น

2.1.3 การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Orientation) คือ การคาดคะเน รับรู้และ
ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.1.4 การเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล (Leveraging Diversity) คือ การ
สร้างโอกาสจากความแตกต่างระหว่างบุคคล

2.1.5 การตระหนักรู้สถานการณ์ในกลุ่ม (Political Awareness) คือ การทราบ
ความคิดเห็นของกลุ่มและทราบความสัมพันธ์ของคนในกลุ่ม

2.2 การมีทักษะทางสังคม (Social Skills) เป็นความคล่องในการก่อให้เกิดการ
เปลี่ยนแปลง ที่ต้องการโดยแสวงหาความร่วมมือจากผู้อื่นได้ ประกอบด้วย

2.2.1 การมีอิทธิพลต่อผู้อื่น (Influence) คือ การมีกลยุทธ์ในการโน้มน้าวผู้อื่น
อย่างได้ผล

2.2.2 การสื่อสาร (Communication) คือ การฟังผู้อื่นและการส่งสารที่
น่าเชื่อถือ

2.2.3 การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management) คือ การเจรจาต่อรอง
และแก้ไขความไม่ลงรอยกัน

2.2.4 ความเป็นผู้นำ (Leadership) คือ การเป็นแรงบันดาลใจและการเป็น
ตัวอย่างให้บุคคลหรือกลุ่ม

2.2.5 การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Change Catalyst) คือ การริเริ่มให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี

2.2.6 การสร้างพันธะผูกพัน (Buildings Bonds) คือ การสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติ

2.2.7 ความร่วมมือร่วมใจ (Collaboration and Cooperation) คือ การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างดี และการให้ความร่วมมือ

2.2.8 การสร้างทีมงาน (Team Capabilities) คือ การสร้างพลังร่วมของกลุ่มในการมุ่งสู่เป้าหมาย

โกลแมน (Goleman, 1998, p.25) มีความเชื่อว่าเชาวน์อารมณ์ของบุคคลสามารถจัดได้เป็นหมวดหมู่ตามลักษณะร่วมกัน และเชื่อว่าไม่มีผู้ใดที่จะมีเชาวน์อารมณ์ (Emotional Competencies) ครบทั้ง 25 ด้าน แต่ละคนก็มีจุดเด่นจุดด้อยที่แตกต่างกันไป แต่คนที่เชาวน์อารมณ์สูง ๆ จะมีบางความสามารถที่โดดเด่น ปกติแล้วจะมี 5-6 ด้าน ที่ครอบคลุมในทศองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ ซึ่งหนทางของการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศด้านเชาวน์อารมณ์สามารถทำได้หลายทาง โกลแมนเชื่อว่าเชาวน์อารมณ์แต่ละความสามารถนั้นมีคุณลักษณะ 5 ประการ คือ

1. เป็นเอกเทศ แต่ละด้านต่างก็มีผลต่อการปฏิบัติงาน
2. เกื้อกูลกัน มีอิทธิพลต่อกัน เช่น หากขาดทักษะทางสังคมก็จะส่งผลให้นำทีมได้ไม่ดี
3. เป็นลำดับขั้น หากไม่รู้จักรักตน ก็จะควบคุมตนและเข้าใจผู้อื่นได้ยาก
4. สำคัญแต่ยังไม่เพียงพอ การมีความฉลาดทางอารมณ์ต่าง ๆ แล้ว บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การต้องเกื้อหนุนด้วย
5. เป็นแบบฉบับได้ ทุกมิติ ทุกองค์ประกอบประยุกต์ใช้ได้กับงานแต่ละประเภทแตกต่างกันไป

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ของบาร์ออน

บาร์ออน (Bar-On, 1997 อ้างถึงใน สุธิดา ชญาแก้ว, 2548, น. 14-15) นักจิตวิทยาคลินิกชาวอิสราเอลและนักจิตวิทยาด้านเชาวน์อารมณ์ของมหาวิทยาลัยไฮฟา (University of Haifa) ประเทศอิสราเอลได้แบ่งองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ออกเป็น 5 หมวด 15 คุณลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. ทักษะภายในบุคคล (Intrapersonal Skills) ประกอบด้วย 5 คุณลักษณะ ได้แก่
 - 1.1 การนับถือตนเองความสามารถในการรับรู้และเข้าใจความรู้สึกของตนเอง (Self-Regard)
 - 1.2 การตระหนักรู้ตนเองทางอารมณ์ (Emotional Self-Awareness)
 - 1.3 การกล้าแสดงออก (Assertiveness)
 - 1.4 ความเป็นอิสระ (Independence)
 - 1.5 การบรรลุสู่เจตจำนงแห่งตน (Self-Actualization)
2. ทักษะระหว่างบุคคล (Interpersonal Skills) ประกอบด้วย 3 คุณลักษณะ ได้แก่
 - 2.1 ความเข้าใจผู้อื่น (Empathy)
 - 2.2 ความรับผิดชอบทางสังคม (Social Responsibility)
 - 2.3 สัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship)
3. ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) ประกอบด้วย 3 คุณลักษณะ ได้แก่
 - 3.1 การเข้าใจสถานการณ์ต่าง ๆ และตีความได้ถูกต้องตามความเป็นจริง (Reality Testing)
 - 3.2 ความยืดหยุ่น (Flexibility)
 - 3.3 ความสามารถในการแก้ปัญหา (Problem Solving)
4. การจัดการกับความเครียด (Stress Management) ประกอบด้วย 2 คุณลักษณะ ได้แก่
 - 4.1 ความทนทานต่อความเครียด (Stress Tolerance)
 - 4.2 การอดกลั้น (Impulse Control)
5. สภาวะอารมณ์ทั่วไป (General Moods) ประกอบด้วย 2 คุณลักษณะ ได้แก่
 - 5.1 การมองโลกในแง่ดี (Optimism)
 - 5.2 ความสุข (Happiness)

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของเขาวนอารมณ์ของคูเปอร์และซาวาฟ

คูเปอร์และซาวาฟ (Cooper and Sawaf, 1997, อ้างถึงใน วีระวัฒน์ บัณฑิตามัย, 2542, น. 74-75) ได้เสนอกรอบแนวคิดของเขาวนอารมณ์ว่า ประกอบไปด้วยหลักสำคัญ 4 หลัก

ด้วยกัน ซึ่งในแต่ละหลักก็จะมี 4 องค์ประกอบย่อย ซึ่งนำไปสู่การวัดการประเมินที่เรียกว่า EQ Map ดังนี้

1. ความรอบรู้ทางอารมณ์ (Emotional Literacy) หมายถึง รู้จักอารมณ์ของตนเอง รู้และไหวพริบทันว่าอารมณ์ของตนผันแปรไปเช่นไร ประกอบด้วย
 - 1.1 ความซื่อสัตย์ทางอารมณ์ (Emotional Honesty)
 - 1.2 อารมณ์ที่มีพลัง (Emotional Energy)
 - 1.3 การรับทราบผล (Feedback)
 - 1.4 ความสามารถหยั่งรู้ตามความเป็นจริง (Intuition)
2. ความเหมาะสมทางอารมณ์ (Emotional Fitness) หมายถึง ปรับวางอารมณ์ของตนได้อย่างยืดหยุ่น รู้กาลเทศะแม่เผชิญความลำบากใจ ประกอบด้วย
 - 2.1 การมีอยู่อย่างแท้จริง (Authentic Presence)
 - 2.2 การแผ่ความไวเนื้อเชื่อใจ (Trust Radius)
 - 2.3 การไม่พึงพอใจในเชิงสร้างสรรค์ (Constructive Discontent)
 - 2.4 การกลับคืนสู่สภาพปกติ และเดิหน้า (Resilience & Renewal)
3. ความลึกซึ้งทางอารมณ์ (Emotional Depth) หมายถึง ระดับความลึกซึ้งของอารมณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา ประกอบด้วย
 - 3.1 การผูกพัน รับผิดชอบและมีสติ (Commitment)
 - 3.2 การมีเป้าหมายและศักยภาพที่โดดเด่น (Unique potential & Purpose)
 - 3.3 พุดกับทำตรงกันด้วยคุณธรรม (Applied Integrity)
 - 3.4 การโน้มน้าวโดยไม่ต้องใช้สิทธิอำนาจ (Influence without authority)
4. ความผันแปรทางอารมณ์ (Emotional Alchemy) หมายถึง ความสามารถในการใช้อารมณ์เพื่อความคิดสร้างสรรค์ ประกอบด้วย
 - 4.1 การแสดงการหยั่งรู้ได้ (Intuition flow)
 - 4.2 การคิดใคร่ครวญได้ (Reflective time-shifting)
 - 4.3 การเล็งเห็นโอกาส (Opportunity sensing)
 - 4.4 การสร้างอนาคต (Creating the future)

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ของกรมสุขภาพจิต

กรมสุขภาพจิต (กรมสุขภาพจิต, 2543, น.40-41) ได้ทบทวนแนวคิดและงานวิจัยของนักคิดหลาย ๆ ท่าน และสรุปได้ว่า เชาวน์อารมณ์มีความหมายที่ครอบคลุมความสามารถที่ไม่ใช่เชาวน์ปัญญา (Non cognitive intelligence) ซึ่งนักคิดแต่ละท่านต่างก็ให้ความเห็นแตกต่างกันไปตามความสนใจและประสบการณ์ในการทำงานของแต่ละคน อย่างไรก็ตามกรมสุขภาพจิตสรุปได้เป็นความหมายที่สำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ สมรรถนะภายในบุคคล เป็นความสามารถในการตระหนักรู้เข้าใจตนเองในแง่อารมณ์ ความต้องการและแรงจูงใจในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประการที่สอง คือ สมรรถนะด้านการปรับตัว ซึ่งเป็นการใช้ความสามารถทั้งด้านภายในบุคคลและความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ประการสุดท้าย คือ สมรรถนะทางสังคม เป็นทักษะทางสังคมและด้านมนุษยสัมพันธ์ การเข้าใจความรู้สึกและรู้จักเห็นใจผู้อื่น อันจะนำไปสู่การปรับตัวที่ดีทางสังคม

กรมสุขภาพจิต (กรมสุขภาพจิต, 2543, น.34-35) ได้พัฒนาแบบประเมินเชาวน์อารมณ์ โดยให้ความสำคัญในด้านการเป็นคนดี มีความสามารถในการปรับตัวและดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทางสุขภาพจิต และได้กำหนดโครงสร้างหลักของแบบประเมินเป็น 3 ด้าน ซึ่งแสดงถึงคุณสมบัติของผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์ รวมทั้งมีองค์ประกอบย่อย (Substructures) และคุณสมบัติที่ต้องการวัดในแบบประเมินเชาวน์อารมณ์ (Elements) ดังต่อไปนี้

1. ดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมตนเอง รักษาสัมพันธภาพกับผู้อื่นและมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ซึ่งแบ่งเป็นองค์ประกอบย่อย (Substructures) และมีคุณสมบัติ (Elements) ที่ต้องการวัด คือ

1.1 ควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง

1.1.1 รู้อารมณ์และความต้องการของตนเอง

1.1.2 ควบคุมอารมณ์และความต้องการได้

1.1.3 แสดงออกอย่างเหมาะสม

1.2 เห็นใจผู้อื่น

1.2.1 ใส่ใจผู้อื่น

1.2.2 เข้าใจและยอมรับผู้อื่น

1.2.3 แสดงความเห็นใจอย่างเหมาะสม

1.3 รับผิดชอบ

1.3.1 รู้จักให้/รู้จักรับ

1.3.2 รับผิดชอบ/ให้อภัย

1.3.3 เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

2. เก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง คิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีแรงจูงใจในตนเอง มุ่งมั่นทำให้สำเร็จ ตัดสินใจแก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแบ่งเป็นองค์ประกอบย่อย (Substructures) และคุณสมบัติ (Element) ที่ต้องการวัด คือ

2.1 รู้จักและมีแรงจูงใจในตนเอง

2.1.1 รู้ศักยภาพของตน

2.1.2 สร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองได้

2.1.3 มีความมุ่งมั่นไปสู่เป้าหมาย

2.2 ตัดสินใจและแก้ปัญหา

2.2.1 รับรู้และเข้าใจปัญหา

2.2.2 มีขั้นตอนในการแก้ปัญหา

2.2.3 มีความยืดหยุ่น

2.3 มีสัมพันธภาพกับผู้อื่น

2.3.1 สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

2.3.2 กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม

2.3.3 แสดงความเห็นที่ขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์

3. สุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข ซึ่งแบ่งเป็นองค์ประกอบย่อย (Substructures) และคุณสมบัติ (Element) ที่ต้องการวัด คือ

3.1 ภูมิใจในตนเอง

3.1.1 เห็นคุณค่าตนเอง

3.1.2 เชื่อมั่นในตนเอง

3.2 พึงพอใจในชีวิต

3.2.1 มองโลกในแง่ดี

3.2.2 มีอารมณ์ขัน

3.2.3 พอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่

3.3 มีความสุขสงบ

3.3.1 มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข

3.3.2 รู้จักผ่อนคลาย

3.3.3 มีความสงบทางใจ

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเซาว์นอารมณ์ที่กล่าวมาข้างต้น การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวคิดของโกลแมน เนื่องจากแนวคิดของโกลแมนเป็นแนวคิดที่เป็นที่ยอมรับและได้รับความแพร่หลายทั้งในและต่างประเทศ และเป็นแนวความคิดที่เน้นและให้ความสำคัญในการใช้เซาว์นอารมณ์ในการทำงาน

ลักษณะของผู้ที่มีเซาว์นอารมณ์สูงและต่ำ

สตีฟ เฮน (Steve Hein, 1999, อ้างถึงใน วีระวัฒน์ บันนิตามัย, 2542, น.143-144) ได้ให้รายการลักษณะที่บ่งชี้ถึงความเป็นผู้ที่มีเซาว์นอารมณ์สูงและต่ำ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1

แสดงลักษณะที่บ่งชี้ถึงความเป็นผู้ที่มีเซาว์นอารมณ์สูงและต่ำ

ผู้ที่มีเซาว์นอารมณ์สูง	ผู้ที่มีเซาว์นอารมณ์ต่ำ
1. แสดงความรู้สึกของตนออกมาได้ชัดเจน ตรงไปตรงมา	1. ไม่รับผิดชอบต่อความรู้สึกของตน แต่วิพากษ์ตำหนิผู้อื่น
2. ไม่ถูกครอบงำโดยความรู้สึกในทางลบต่าง ๆ	2. บอกไม่ได้ว่าทำไมตนถึงคิดรู้สึกเช่นนั้น
3. สามารถอ่านภาษาท่าทางในการสื่อสารได้ดี	3. กล่าวหาโจมตี ตำหนิ ตัดสิน ทำลายขวัญและกำลังใจผู้อื่น
4. ชีวิตผสวนจากเหตุผล ความเห็นจริง ตรรกะ ความรู้สึกและสามัญสำนึกอย่างได้ดุล	4. มุ่งวิเคราะห์ผู้อื่นมากกว่าแสดงความเข้าใจอกเข้าใจ
5. พึ่งพาตนเองได้ มีความเป็นอิสระด้านการใช้เหตุผลทางจริยธรรม	5. บุ่มบ่ามทึกทัก มักคิดแทนคนอื่น เช่น “ผมคิด (เชื่อหรือเดา) ว่าคุณ...”
6. สร้างแรงจูงใจที่ดีให้เกิดภายในตนได้	6. แสดงความไม่เชื่อตรงเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิดของตน
7. สามารถนำภาวะอารมณ์ของตนกลับคืนสู่สภาวะปกติได้	7. พุดสะทอนความรู้สึกนึกคิดของตนสูงหรือต่ำกว่าความเป็นจริง

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)
แสดงลักษณะที่บ่งชี้ถึงความเป็นผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูงและต่ำ

ผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูง	ผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์ต่ำ
8. มองโลกในแง่ดี	8. ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่ บางทีก็แสดงปฏิกิริยากับสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ อย่างเกินเหตุ
9. สนใจและให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้อื่น	9. ขาดสติสัมปชัญญะ สิ่งทีพุดกับสิ่งที่ทำไม่ตรงกัน
10. ไม่ถูกครอบงำโดยความกลัวหรือความวิตกกังวล	10. ผูกใจเจ็บ อาฆาตเคັน ให้อภัยคนไม่ได้
11. สามารถระบุนความรู้สึก/ภาวะอารมณ์ทางลบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองในขณะนั้นได้	11. ชอบทำให้ผู้อื่นรู้สึกว่าเขาผิด
12. รู้สึกเป็นธรรมชาติเมื่อพุดเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิดต่าง ๆ	12. ยัดเยียดความรู้สึกนึกคิดต่าง ๆ ให้คู่ฟัง/คนอื่น
13. ชีวิตไม่ถูกชี้นำโดยอำนาจ ความร่ำรวย เกียรติศักดิ์ศรี ตำแหน่ง ชื่อเสียงหรือการได้รับการยอมรับ	13. เผยความรู้สึกที่แท้จริงที่เกิดขึ้นกับตัวเองไม่ได้
14. กล้าเผยความรู้สึกนึกคิดของตนเองออกมา ไม่พยายามสอดแทรกความคิดไว้ในความรู้สึกของตน	14. ไม่ใส่ใจในความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น
15. มองหาแง่มุมที่ดีจากภาวะอารมณ์ในทางลบ หรือในสถานการณ์อันเลวร้าย	15. พุดออกมาโดยไม่คิดถึงหวัอกผู้อื่น
16. แยกแยะสิ่งที่เป็นความคิดออกจากความรู้สึกได้	16. ยึดมั่นในความคิดความเชื่อของตนเอง ใจไม่เปิดกว้าง
	17. เป็นผู้ฟังที่ไม่ดี พุดขัดจังหวะ บั่นทอนขวัญและกำลังใจคู่สนทนา เน้นข้อเท็จจริงมากเกินไป โดยไม่คำนึงถึงความรู้สึก
	18. ใช้ภูมิปัญญาของตน วิพากษ์ตำหนิผู้อื่น สร้างภาพว่าตนฉลาดเหนือกว่าผู้อื่น ไม่รู้ไม่สนใจว่าคนอื่นจะมองตนว่าอย่างไร

โกลแมน (อ้างถึงในกรมสุขภาพจิต, 2543 น.22) ได้กล่าวว่าคนที่มีเชาวน์อารมณ์สูงควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. มีวุฒิภาวะทางอารมณ์
2. มีการตัดสินใจที่ดี

3. สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้
4. มีความอดกลั้น
5. ไม่หุนหันพลันแล่น
6. ทนกับความผิดหวังได้
7. มีความเข้าใจในจิตใจของผู้อื่น
8. สามารถเข้าใจในสถานการณ์ทางสังคมได้
9. ไม่ย่อท้อหรือยอมแพ้ง่าย
10. สามารถสู้ปัญหาชีวิตได้
11. ไม่ปล่อยให้ความเครียดท่วมทับจนทำอะไรไม่ถูก

ดุษฎี สรวงจันทร์ (2542, อ้างถึงใน วรวรรณ หงส์กิตติยานนท์, 2548, น.23) ได้กล่าวถึงบุคคลที่มีเชาวน์อารมณ์ต่ำไว้ ดังนี้

1. ไม่มีความรับผิดชอบแต่ชอบตำหนิคนอื่น ๆ
2. ไม่สามารถนำคำสามคำนี้ขึ้นต้นประโยคได้ คือ “ฉันรู้สึกว่.....”
3. ชอบโจมตี วิจารณ์ สอดแทรก ตำหนิ ไม่มีความมั่นคง ชอบชี้หน้า และตัดสินคนอื่น ๆ
4. บ่อยครั้งที่ขึ้นต้นประโยคด้วย “ฉันคิดว่า.....”
5. ไม่สามารถจับความรู้สึกของบุคคลรอบข้างได้
6. ไม่มีความมั่นคงทางอารมณ์ บ่อยครั้งที่อารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย
7. มักจะแสดงความรู้สึกออกมามากกว่าจะพูดถึงความรู้สึก
8. หลีกเลี่ยงการเข้ากลุ่มทำกิจกรรมหรือติดต่อกับคนมาก ๆ
9. สามารถพูดถึงรายละเอียดของเหตุการณ์ แต่ไม่พูดถึงความรู้สึกต่อเหตุการณ์
10. เป็นผู้ฟังที่ไม่ดี ชอบแทรก ขาดการใช้อารมณ์ความรู้สึกในการสื่อสาร มองแต่

ความเป็นจริงมากกว่าความรู้สึกของคนรอบข้าง

11. ไม่สามารถอ่านหรือเข้าใจภาษากายได้

ทศพร ประเสริฐสุข (2542) กล่าวว่าคนที่มีเชาวน์อารมณ์สูงมักจะเป็นคนที่

1. มีความเข้าใจตนเองได้ดี รู้เท่าทันอารมณ์ของตนเอง รู้จักจุดเด่นจุดด้อยของตนเอง มีความสามารถในการควบคุมและจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้ มีเป้าหมายของชีวิตทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
2. มีความเข้าใจผู้อื่น สามารถเอาใจเขามาใส่ใจเรา และสามารถแสดงอารมณ์ต่อผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม

3. มีความสามารถในการแก้ไขข้อขัดแย้งได้ดี ขจัดความเครียดที่จะเป็นอุปสรรคต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ได้เป็นอย่างดี

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2542) กล่าวว่า บุคคลที่มีเชาวน์อารมณ์สูงจะมีลักษณะต่อไปนี้

1. รู้จักและเข้าใจความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รู้จุดเด่น จุดด้อยของตนเอง สามารถควบคุม จัดการและแสดงอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม มีสติสามารถรับรู้และตระหนักรู้ได้ว่าขณะนี้กำลังทำอะไรอยู่ รู้สึกอย่างไร ตลอดจนสามารถรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม (Self – Awareness)

2. มีพลังใจ มีแรงบันดาลใจที่จะกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้บรรลุเป้าหมายในชีวิต (Self – Motivation)

3. สามารถอดทนอดกลั้นต่อสภาพต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ตลอดจนสามารถเผชิญต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดได้อย่างเหมาะสม (Stress Tolerance)

4. มีความยืดหยุ่น (Flexibility) ไม่ยึดมั่นถือมั่นจนทำให้ปรับตัวไม่ได้

5. มีความสามารถที่จะควบคุมตนเอง (Impulse Control)

6. มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (To Have Empathy for Others)

7. มีสัมพันธภาพที่บ่งบอกถึงความไว้วางใจผู้อื่น (Trusting Relationships) มีความจริงใจและซื่อสัตย์

8. มีความคิดริเริ่ม (Initiative) มีความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)

9. มองโลกในแง่ดี (Optimism)

การพัฒนาเชาวน์อารมณ์ในสถานที่ทำงาน

กรมสุขภาพจิต (2543) มีข้อเสนอแนะในการพัฒนาเชาวน์อารมณ์ในสถานที่ทำงาน เพื่อเป็นการเสริมสร้างเชาวน์อารมณ์ที่ผลต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีเป้าหมาย มีความสุขในการทำงาน ไม่เกิดความเครียดและสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น รวมทั้งมีสัมพันธภาพที่ดี โดยมีแนวทางหลักที่สำคัญ ๆ คือ

1. การพัฒนาเชาวน์อารมณ์ในส่วนตัวที่เกี่ยวกับตนเอง คือ การรู้เท่าทันอารมณ์ของตนเอง บอกกับตนเองได้ตลอดเวลาว่าตนกำลังรู้สึกอย่างไร สามารถติดตามอารมณ์ของตนเองอยู่เสมอ และในทุกอารมณ์ที่เปลี่ยนแปลง

2. การจัดการกับอารมณ์ของตนเองอย่างเหมาะสม คือ ตระหนักว่าตนคือผู้รับผิดชอบ อารมณ์ของตนเอง เป็นผู้สร้างอารมณ์ขึ้นมาจากเหตุการณ์ภายนอก สามารถแยกข้อเท็จจริงจากการตีความหมาย เนื่องจากอารมณ์ส่วนมากเกิดจากความคิดและการตีความหรือประเมินสถานการณ์โดยตัวเราเอง

3. ฝึกให้สามารถรู้เท่าทันความรู้สึกของตนเองและคลี่คลายอารมณ์ทางลบให้หมดไป โดยอาจใช้วิธีหันไปสนใจสิ่งอื่นเมื่อเกิดอารมณ์ทางลบ ฝึกฝนการมีสมาธิจดจ่ออยู่กับกิจกรรมหรืองานที่ทำ

4. ฝึกการใช้อารมณ์ให้ส่งเสริมความคิดของตน โดยอารมณ์จะช่วยปรับแต่ง และปรับปรุงความคิดให้เป็นไปในทางที่มีประโยชน์ มีความรู้สึกกลมกลืนไปกับงานซึ่งเกิดขึ้นจากการทำทนายที่เหมาะสมไม่มากหรือน้อยเกินไป

5. สร้างเสริมพลังใจให้ตนเอง ด้วยการมองและเห็นถึงความงดงามของโลกและบุคคลอื่น ควรจะละจากความหมกมุ่นในกิจกรรมส่วนตนบ้าง แล้วพิจารณาสิ่งรอบข้าง รวมทั้งตนเอง

6. การจัดระเบียบความคิดและจิตใจด้วยการทำสมาธิ รู้ตัวทุกขณะว่าร่างกายกำลังทำอะไรอยู่

7. ควรจัดโปรแกรมจิตใจของตนเอง โดยกำหนดว่าต่อไปนี้จะพยายามควบคุมอารมณ์ของตนเองให้ได้และตั้งเป้าหมายในการทำงานของตนเอง

8. สร้างความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง แสดงให้เห็นว่าบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง จะมีผลสัมฤทธิ์ในกิจการงานและการเรียนสูงกว่าบุคคลที่คิดว่าตนเองมีความสามารถต่ำ

9. มีความกล้าที่จะตัดสินใจและกระทำ กล้ากระทำการที่ยากกว่าที่ตนเคยทำ พอสมควร ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มความมั่นใจในตนเอง

ประโยชน์ของเซวณอารมณ์

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542) กล่าวถึงประโยชน์ในการประยุกต์ใช้ โดยหลักการของเซวณอารมณ์ในชีวิตประจำวัน ดังนี้

1. เซวณอารมณ์ช่วยพัฒนาการด้านอารมณ์ บุคลิกภาพของเด็ก สร้างวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่เจริญสมวัย สร้างความสามารถในการปรับตัวในการแก้ไขปัญหาความเครียด

2. เซาว์นอารมณ์ช่วยให้การสื่อสาร การแสดงความรู้สึกอารมณ์ของตน เป็นไปอย่างถูกต้องตามกาลเทศะ เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น รับฟังปัญหาของผู้อื่นได้อย่างตั้งใจ ไม่รู้สึกแปลกแยก

3. ในด้านการทำงานเซาว์นอารมณ์ช่วยให้เกิดการยอมรับ ความคิดริเริ่ม ก่อให้เกิดการสร้างผลิตผลที่สนองเป้าหมาย มีอัตราการลางาน ขาดงาน หรือย้ายงานที่เกิดจากความขัดแย้งระหว่างบุคคลน้อยลง เสริมสร้างการทำงานที่ประสานสัมพันธ์กันให้มากขึ้น

4. ในด้านการให้บริการเซาว์นอารมณ์ก่อให้เกิดการทำความรู้จักลูกค้า รับฟังความต้องการของลูกค้าและตอบสนองได้ดี สร้างความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการ

5. ในด้านการบริหารจัดการเซาว์นอารมณ์ช่วยส่งเสริมอัจฉริยภาพของความเป็นผู้นำ ที่มีศิลปะในการใช้คนและครองใจคนได้เปิดโอกาสให้ผู้บริหารได้เรียนรู้และพัฒนาตน สามารถโน้มน้าวผู้อื่นให้ทำในสิ่งที่ตนต้องการได้สำเร็จ ทำให้งานมีประสิทธิภาพและเกิดความรักงาน รักองค์การ มีความจงรักภักดีมากขึ้น ผู้นำหรือผู้บริหารที่มีเซาว์นอารมณ์ดี จะมีการกระทำที่ตรงกับสิ่งที่พูด

6. เซาว์นอารมณ์ช่วยให้เข้าใจชีวิตของตนเองและผู้อื่น โดยศึกษาทำความเข้าใจตนเอง ด้วยการมองเข้าไปในตนเองก่อน ทำความเข้าใจผู้อื่น เมื่อเข้าใจตนเองและเข้าใจผู้อื่นแล้ว จึงมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ทำให้มีความสุขด้วยความเข้าใจกัน

แนวคิดเรื่องปัจจัยความเครียดในการทำงาน

ความหมายของความเครียดในการทำงาน

คูเปอร์ และมาร์แชลล์ (Cooper & Marshall, 1976, p.11) กล่าวถึงความหมายของความเครียดในการทำงานว่า คือ ความสัมพันธ์ของงานบางอย่างกับปัจจัยด้านลบที่เป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ความสับสนและความขัดแย้งในบทบาท สภาพการทำงานที่ไม่ดี งานที่ต้องรับผิดชอบสูง และความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับบุคคลอื่น

รอส และอัลท์มายเออร์ (Ross and Altmaier, 1994, p.12) อธิบายถึงความเครียดในการทำงานว่าเป็น ปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับพนักงานโดยปริมาณงานมากกว่าความสามารถของพนักงานที่จะทำได้ ผลที่พนักงานได้รับคือมีความเครียดมากขึ้น

ลอง (Long, 1998, p.314) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานว่า หมายถึง ปฏิกริยาระหว่างบุคคลกับสิ่งเร้าจากการทำงานที่บุคคลรับรู้ว่าเป็นสิ่งรบกวนและมีปริมาณมากเกินไปที่จะสามารถรับมือได้ ซึ่งการรับรู้ของแต่ละบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับค่านิยม เป้าหมาย ภาวะผูกพันและคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลนั้น

บราวน์ และคูเปอร์ (Brown and Cooper, 2000, p.3) ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานว่า หมายถึง สภาวะกดดันที่เกิดขึ้นกับร่างกายและจิตใจ อันเนื่องมาจากลักษณะงาน การบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ตลอดจนวัฒนธรรมในองค์การ

คีร์มาส อเต็นต้า (2542, น.11) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานว่า หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับบุคคลที่ไม่สมดุลและไม่เหมาะสมทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางกายและจิตใจในตัวบุคคลนั้น

อาภรณ์ ภูวิทยาพันธ์ (2542, น.16) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานว่า หมายถึง สภาวะที่บุคคลรับรู้หรือประเมินปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ปริมาณงาน บทบาทหน้าที่และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เป็นต้น ที่ส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลทั้งในทางบวกและทางลบ

รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544, น.17) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกที่มีผลมาจากปัจจัยต่างๆ ในการทำงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป, ขาดโอกาสก้าวหน้าในงานอาชีพ, ความสัมพันธ์ในหน่วยงานไม่ดี, การเมืองในหน่วยงาน เป็นต้น ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีผลต่อผู้ปฏิบัติงานทำให้เกิดความกดดันและเมื่อมีความกดดันมากจะทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียกับการทำงานโดยจะขัดขวางหรือลดทอนประสิทธิภาพในการทำงาน

นันทนุช ตั้งเสถียร (2546, น.33) ได้สรุปความหมายของความเครียดในการทำงานว่า หมายถึง สภาวะที่ไม่สมดุลระหว่างบุคคลกับงานของบุคคลนั้นอันส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลนั้น

มนทกานต์ งามสง่า (2546, น.13) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานว่า หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานกับลักษณะของบุคคล โดยเป็นสภาพที่บุคคลรับรู้หรือประเมินปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ปริมาณงานมากเกินไป ความสับสน ความขัดแย้งในบทบาท สภาวะการทำงานที่ไม่ดี งานที่รับผิดชอบสูง และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่ไม่ดี ทำให้เกิดความกดดัน ส่งผลให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียในการทำงาน โดยจะขัดขวางหรือลดทอนประสิทธิภาพในการทำงาน

สิรินทรา ธรรมพิทักษ์ (2547, น.27) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการทำงาน ว่า คือ ปฏิสัมพันธ์ที่ไม่สมดุลกันระหว่างบุคคลกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจ รวมทั้งประสิทธิภาพในการทำงาน

จากความหมายของความเครียดในการทำงาน ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของความเครียดในการทำงานว่า หมายถึง สภาวะหรือความรู้สึกของบุคคลต่อความไม่สมดุลของปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลทั้งในทางบวกและทางลบ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

คูเปอร์และคาร์ตไรท์ (Cooper and Cartwright, 1997, p.14) ได้สรุปถึงปัจจัย 6 ประการที่เป็นต้นเหตุของความเครียดในการทำงาน ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน (Factor Intrinsic to the job) ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1.1 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพได้แก่ เสียงที่ดัง แสงที่สว่างมากหรือน้อยเกินไป กลิ่น และตัวกระตุ้นอื่น ๆ ที่มารุกเร้าความรู้สึกของบุคคลและกระทบต่อภาวะอารมณ์และจิตใจ

1.2 ปริมาณงานที่มากเกินไป (Work Overload) ซึ่งแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

1.2.1 ปริมาณงานที่มากเกินไป (Quantitative Overload) หมายถึง ความต้องการงานในปริมาณที่มากเกินไปความสามารถของคนทำงาน มักเกิดในกรณีที่ต้องเร่งทำงานมาก ๆ ภายในระยะเวลาที่สั้นหรือจำกัด

1.2.2 คุณภาพงานที่สูงเกินไป (Qualitative Overload) หมายถึง งานที่ยากและมีความซับซ้อนเกินไป ต้องใช้ทักษะและสมาธิอย่างมากในการทำงาน

1.3 ปริมาณงานที่น้อย (Work Underload) หมายถึง การที่พนักงานเปรียบเทียบงานที่ตนได้รับกับคนอื่นแล้วเห็นว่าตนเองมีงานทำน้อยกว่าก็จะรู้สึกว่ามีโอกาสแสดงความสามารถทำให้เกิดอาการเบื่อ

1.4 งานเป็นกะ (Shift Work) หมายถึง งานที่ต้องมีการหมุนเวียนตารางการทำงานตลอด 24 ชั่วโมง ลักษณะงานจะรบกวนกลไกของระบบร่างกาย สภาพจิตใจ เนื่องจากการนอนที่ไม่เป็นเวลา

1.5 งานที่ต้องใช้ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน (Long Hours Work)

1.6 งานที่ต้องมีความเสี่ยงต่อร่างกาย (Physical Danger) หมายถึง งานบางประเภทที่ต้องเผชิญกับการคุกคาม เสี่ยงต่อการได้รับบาดเจ็บ

1.7 การเดินทาง (Travel) รถติดในระหว่างการเดินทาง หรือพบมากในงานของผู้บริหารที่ต้องเดินทางบ่อย ๆ

1.8 เทคโนโลยีใหม่ (New Technology) การเปลี่ยนแปลงหรือการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ทำให้พนักงานต้องปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยี ระบบและอุปกรณ์ใหม่นั้น

2. ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร (Role in the Organization) ถ้ามบทบาทของพนักงานในองค์กรได้ถูกกำหนด และมีการสื่อสารให้พนักงานได้เข้าใจอย่างชัดเจน ความคาดหวังขององค์กรที่มีต่อพนักงานในการแสดงบทบาทนั้นๆ ก็จะไม่เกิดความขัดแย้ง ความเครียดในการทำงานก็จะต่ำ บทบาทในองค์กรทำให้เกิดความเครียดในกรณี

2.1 ความไม่ชัดเจน สับสนในบทบาท (Role Ambiguity) หมายถึง พนักงานมีข้อมูลไม่ชัดเจนเกี่ยวกับเป้าหมายในงาน ความรับผิดชอบ ขอบเขต หน้าที่ และบทบาทของตนเอง

2.2 ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) หมายถึง ความไม่สอดคล้องกันของความต้องการ ความคิดเห็น ค่านิยมของบุคคลกับบทบาทที่ได้รับมอบหมาย

2.3 หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง หน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กร ซึ่งแบ่งเป็น 2 แบบ คือ

2.3.1 หน้าที่รับผิดชอบต่อสิ่งของ เช่น อุปกรณ์ งบประมาณ อาคารสถานที่

2.3.2 หน้าที่รับผิดชอบต่อบุคคล ซึ่งเป็นตัวที่ก่อให้เกิดความเครียด

มากกว่า

3. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน (Relationship at Work) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์กร ความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกจึงเป็นสิ่งสำคัญ และเป็นสิ่งที่ปรารถนาของทั้งคนและองค์กร ส่วนความสัมพันธ์ที่ทำให้เกิดความเครียดมีดังนี้

3.1 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with Boss) หมายถึง การไม่ได้รับการเอาใจใส่หรือการไม่ได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้า จะเกิดต้นเหตุของความไม่ลงรอย และนำไปสู่ความเครียด ซึ่งจะตรงข้ามกับหัวหน้าที่เอาใจใส่และคอยให้ความช่วยเหลือ

3.2 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (Relationship with Subordinates) หมายถึง หัวหน้าที่ให้ความสนใจในงานมากกว่าบุคคลและมีความคิดว่าการสร้างความสัมพันธ์กับลูกน้องเป็นเรื่องที่ไม่จำเป็น มีแนวโน้มจะมีความเครียดสูง ซึ่งจะตรงข้ามกับหัวหน้าที่ให้เวลากับลูกน้องมาก

3.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Colleagues) หมายถึง การแข่งขัน การขัดแย้งทางบุคลิกภาพของคนในกลุ่ม การขาดการสนับสนุนทางสังคมในหมู่เพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ในทางลบ ซึ่งส่งผลให้เกิดความเครียดสูง

3.4 ความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relationship with Clients/ Customer) หมายถึง พนักงานที่ต้องทำงานติดต่อกับลูกค้ามีแนวโน้มจะเกิดความเครียดได้สูง การต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าที่ไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน การที่ลูกค้าไม่ได้ข้อมูลสะท้อนกลับอย่างต่อเนื่อง (Ross and Altmaier, 1994, p.89) ล้วนเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดในการทำงาน

4. ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Development) หมายถึง การที่บุคคลตั้งความหวังไว้กับงานที่ทำในเรื่องของความก้าวหน้าในอนาคต ความต้องการโอกาสในการเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เพิ่มเติม การได้รับมอบหมายให้ทำในสิ่งใหม่ๆ มีรายรับเพิ่มขึ้น แต่ถ้าเมื่อสิ่งที่คาดหวังไม่เกิดขึ้นหรือไม่ดำเนินไปได้ตามที่ต้องการ เช่น การไม่มีการเลื่อนขั้น การเลื่อนขั้นที่เร็วเกินไป งานที่ไม่มั่นคง ความเครียดในการทำงานก็สามารถเกิดขึ้นได้

5. โครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร (Organization Structure and Climates) หมายถึง โครงสร้างการบริหารงานที่แน่นอนตายตัว ขาดการยืดหยุ่น บรรยากาศภายในองค์กรไม่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พนักงานไม่เกิดความรู้สึกการเป็นเจ้าของในองค์กร การถูกจำกัดในการสื่อสาร การเมืองในองค์กร สิ่งต่างๆ เหล่านี้ ทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานได้

6. ปัจจัยที่นอกเหนือจากงาน (Non-work Factor) หมายถึง การจัดสรรเวลาระหว่างงานกับครอบครัวไม่สอดคล้องกัน ผลกระทบของครอบครัวที่มีผลต่อการทำงานและในทางกลับกัน การทำหน้าที่สองอย่าง (Dual-Career Stress) โดยเฉพาะในเพศหญิงที่ถูกคาดหวังให้ทำงานบ้านด้วย ส่วนผู้ชายก็อาจจะต้องพร้อมสำหรับการถูกตามตัว (Stand By) ให้มาทำงานได้ตลอดเวลา (Rice, 1992, p.197)

เฮลทรีเจิล, สโลคัม และวูดแมน (Hellriegel, Sloocum and Woodman, 1998, p.202-206 อ้างถึงใน รัตติพร พนพิเชษฐกุล, 2544 น.21-22) ได้อธิบายสาเหตุของความเครียดในการทำงานประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. ปริมาณงานที่มาก (Workload) บุคคลส่วนใหญ่มีงานที่ต้องกระทำให้สำเร็จในขณะที่เวลาทำงานไม่เพียงพอเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง

2. เงื่อนไขหรือสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน (Job Conditions) บุคคลที่ไม่สามารถควบคุมตนเองไม่ให้ถูกรบกวนจากสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นอันได้แก่ อุณหภูมิที่

เปลี่ยนแปลง, เสียงที่ดังเกินไป, แสงสว่างที่ไม่เหมาะสม หรือแม้แต่ปัญหาในการสื่อสารในการส่งต่องานที่ทำระหว่างพนักงานหากปล่อยให้ปัญหาดังกล่าวไว้เป็นระยะเวลานาน จะส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความเครียด

3. ความขัดแย้งในบทบาทและบทบาทที่คลุมเครือ (Role Conflict and Ambiguity)

ความขัดแย้งในบทบาทเกิดจากการที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์การถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำหรือไม่ต้องกระทำ บทบาทที่คลุมเครือเกิดจากการที่บุคคลไม่ได้รับความชัดเจนหรือการอธิบายหน้าที่และความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย ความขัดแย้งในบทบาทและบทบาทที่คลุมเครือมีส่วนสำคัญในอันที่จะก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน พนักงานจำนวนมากได้รับความทุกข์ทรมานจากความขัดแย้งในบทบาท และบทบาทที่คลุมเครือ

4. การพัฒนาการทางอาชีพ (Career Development) สาเหตุหลักของความเครียดใน

การทำงานเกี่ยวข้องกับการวางแผนและการพัฒนาทางอาชีพ ได้แก่ ความก้าวหน้า, การสับเปลี่ยนโยกย้าย, การมีโอกาสในการพัฒนาตนเอง และความมั่นคงในอาชีพ เช่น การได้รับการสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่งอย่างมากหรือการไม่ได้รับการสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่งสามารถทำให้พนักงานเครียดได้ ปัจจุบันกระแสการเปลี่ยนแปลงองค์การและการลดขนาดขององค์การลงกระทบกระเทือนต่ออาชีพ เมื่องาน หน่วยงาน และทีมงานมีการเปลี่ยนแปลง พนักงานส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบเกิดปัญหาในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงโดยพนักงานต้องพัฒนาตนเองให้สามารถทำงานได้ ความไม่มั่นคงของตำแหน่งที่ดำรงอยู่อาจเกิดการยุบหรือยกเลิกเป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานเครียดมากขึ้น

5. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations) บุคคลที่มีความสัมพันธ์ที่

ดีกับเพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง และหัวหน้างาน เป็นบุคคลที่องค์การปรารถนาเพราะสามารถช่วยเหลือผู้อื่นและองค์การให้บรรลุเป้าหมายได้ หากสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่ดีทำให้ขาดความไว้วางใจระหว่างบุคคลและระหว่างหน่วยงาน ผลที่ตามมาคือทำให้ไม่มีการสั่งการระหว่างบุคคล และทำให้ไม่มีการมอบหมายงานเกิดขึ้น บุคคลจะเกิดความเครียดทางใจและจะรู้สึกว่าถูกคุกคามเกี่ยวกับงานและความสุขของตนเอง รูปแบบการตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นของพนักงานส่งผลไปยังเพื่อนร่วมงาน ให้ปฏิบัติคล้ายคลึงกัน เช่น การที่พนักงานคนหนึ่งบ่นให้เพื่อนร่วมงานฟังว่า รู้สึกเครียด พฤติกรรมที่ทำคือลาหยุดงาน ซึ่งหากเพื่อนร่วมงานรู้สึกเครียดก็จะลาหยุดงานบ้าง

6. พฤติกรรมก้าวร้าว (Aggressive Behavior) รูปแบบการต่อต้านที่เกิดขึ้นในสถานที่

ทำงานลักษณะที่รุนแรงก่อให้เกิดความเครียดได้ เช่น ประท้วงหยุดงานและทำลายของใช้

สำนักงาน การไม่เท่าเทียมกันระหว่างเพศในสถานที่ทำงานบางแห่งที่กำหนดไว้ให้เฉพาะเพศชาย ดำรงตำแหน่งบริหารเท่านั้น ส่งผลให้เพศหญิงเกิดพฤติกรรมที่ก้าวร้าวต่อเพศชาย เช่น การพูดเสียดสี เป็นต้น

7. ความขัดแย้งระหว่างงานกับบทบาทอื่นๆ (Conflict between Work and Other Roles) บุคคลมีบทบาทในชีวิตมากมายไม่ใช่มีเพียงบทบาทในสถานที่ทำงาน (บางคนทำงานมากกว่าหนึ่งแห่งในเวลาเดียวกัน หรือบางคนเปลี่ยนสถานที่ทำงานบ่อย) บทบาทที่ได้รับแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันเป็นสาเหตุของความเครียดได้ และยิ่งไปกว่านั้นบุคคลมีความต้องการและเป้าหมายในชีวิตที่แตกต่างกัน ความต้องการและเป้าหมายของชีวิตอาจจะขัดแย้งกับความต้องการและเป้าหมายในอาชีพการงานได้ อันเป็นส่วนที่สนับสนุนให้เกิดความเครียด เช่น ความต้องการของพนักงานที่ต้องการทุ่มเทเวลาให้กับครอบครัวในขณะที่เดียวกันก็ต้องการพัฒนางานของตนเองซึ่งทั้งสองอย่างต้องใช้เวลา ซึ่งพนักงานจะเกิดปัญหาในการแบ่งเวลาเพื่อทำตามบทบาทที่ได้รับเป็นผลให้เกิดความเครียด

อมรากลุค อินโชนานนท์ (2532, น. 12-13) สรุปสาเหตุของความเครียดในการทำงานไว้ 6 ประการ คือ

1. สาเหตุที่เกิดจากลักษณะงาน เช่น งานที่หนักเกินไป งานที่ต้องรับผิดชอบหลายๆ อย่าง หรืองานที่เร่งด่วนเกินไป
2. สาเหตุเกี่ยวกับความรับผิดชอบในหน่วยงาน เช่น การรับผิดชอบต่อกลุ่มคนหลายกลุ่มที่มีความคิดเห็นหลากหลาย บุคลิกภาพและอารมณ์แตกต่างกันทำให้ยากต่อการควบคุมหรือประนีประนอม เช่น หัวหน้างานนอกจากจะต้องควบคุมการทำงานแล้วยังต้องแก้ไขปัญหส่วนตัวของลูกน้อง ปัญหาความขัดแย้งระหว่างลูกน้อง หรือการที่หัวหน้าไม่มีส่วนในการตัดสินใจในเรื่องงานของลูกน้องจะทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัด คับข้องใจ และรู้ว่าตนเองขาดการยอมรับ
3. สาเหตุเกี่ยวกับสภาพความขัดแย้งระหว่างความต้องการของผู้ทำงานกับหน่วยงาน เช่น ความต้องการของหน่วยงานขัดแย้งกับความต้องการของครอบครัว ในกรณีของตำรวจต้องเดินทางโยกย้ายบ่อยๆ พนักงานจะต้องเดินทางไปทำงานในต่างถิ่นเป็นระยะเวลานานๆ พยาบาลต้องเฝ้าไข้ในช่วงเวลากลางคืน โดยเฉพาะในครอบครัวที่มีบุตรเล็กๆ ต้องคอยดูแลจะยิ่งลำบาก เพราะบุคคลเหล่านี้จะไม่มีเวลาให้กับครอบครัว
4. สาเหตุเกี่ยวกับโครงสร้างของหน่วยงาน และบรรยากาศของหน่วยงาน เช่น การไม่ให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือกันในการทำงาน มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่น กฎระเบียบเข้มงวดเกินไป

ไม่มีการยืดหยุ่น สถานที่ตั้งและหน่วยงานอยู่ไกลลำบากต่อการเดินทาง หรืออยู่ในถิ่นทุรกันดารไม่มีสาธารณูปโภค เช่น น้ำประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ เป็นต้น

5. สาเหตุเกี่ยวกับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เช่น ขาดความมั่นคงในงานที่ทำ ไม่มีโอกาสเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งที่สูงขึ้น เช่น การให้ความสำคัญกับสถาบันการศึกษามากเกินไป จะต้องแต่งตั้งผู้ที่จบสถาบันเดียวกันขึ้นมาเป็นหัวหน้าเท่านั้น

6. สาเหตุเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพไม่ดีกับผู้บังคับบัญชา ทำให้ผู้บังคับบัญชามีอคติ ขาดการประสานงานติดต่อที่ดี เกิดการไม่ยอมรับในผลงาน ขาดการประสานงาน จะทำให้ขาดความเข้าใจกัน งานหยุดชะงักหรือผิดพลาดง่าย

รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544, น. 24) สรุปสาเหตุของความเครียดในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. ด้านลักษณะงาน หมายถึง งานในหน้าที่ที่รับผิดชอบมีปริมาณมากไม่สมดุลกับจำนวนพนักงาน งานที่กระทำมีความเร่งด่วนและต้องแข่งขันกับเวลา การขาดทักษะ การขาดความสามารถและการทำงานไม่ตรงกับความสามารถ งานมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากเกินไป ทำให้เกิดปัญหาในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบ งานที่มีความรับผิดชอบสูง ไม่มีความชัดเจนของบทบาทและหน้าที่ งานที่ต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ งานซ้ำซาก จำเจ งานที่พนักงานรู้สึกว่าเป็นงานที่ไม่มีความสำคัญ

2. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ หมายถึง การขาดโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ การไม่สามารถแก้ไขปัญหาในการทำงาน การขาดความภูมิใจในผลงาน การไม่ได้รับความสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในเรื่องต่างๆ เช่น การหาความรู้เพิ่มเติม การเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งเงินเดือนไม่เหมาะสมกับปริมาณงานและหน้าที่

3. ด้านสัมพันธภาพ หมายถึง ปัญหาที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล หรือกลุ่มบุคคลในสถานที่ทำงาน ได้แก่ ปัญหาความสัมพันธ์ที่เกิดกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกันและต่างหน่วยงาน ปัญหาความสัมพันธ์ที่เกิดกับผู้บังคับบัญชาโดยตรงและทางอ้อม ในเรื่องของความร่วมมือ ความช่วยเหลือ ความสามัคคี การยอมรับความสามารถ และคำปรึกษาแนะนำ

4. ด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศขององค์กร หมายถึง ลักษณะของโครงสร้างหรือหน่วยงานที่สังกัดไม่เหมาะสม การมีปัญหาการเมืองในหน่วยงาน การที่พนักงานมีแนวความคิดในการทำงานขัดแย้งกับนโยบายขององค์กร ผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรม ไม่รับผิดชอบ ไม่ช่วยแก้ไขปัญหา และนโยบายการบริหารไม่ชัดเจน ปัญหาการเข้าใจผิด ลักษณะสภาพแวดล้อม

การทำงานไม่เหมาะสม การขาดแคลนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ การขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ระดับของความเครียด

ระดับความเครียดที่เกิดขึ้นจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 2 ประการ คือ การรับรู้และการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดของบุคคลปฏิกิริยาต่อกันระหว่างแหล่งของความเครียดกับเจตคติและความอ่อนไหวต่อสิ่งที่มากระทบบุคคล (ปีเตอร์ ไทเลอร์, 2530, น.1) ซึ่งทำให้ความเครียดที่เกิดขึ้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับ (อ้างถึงใน ศิริมาศ อเต็นต้า, 2542) คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) คือ ความเครียดที่เกิดขึ้นน้อยมากและหมดไปในระยะเวลาไม่นาน เป็นภาวะปกติที่พบทั่วไปในชีวิตประจำวัน บางครั้งบุคคลจะไม่วู้ตัวหรือรู้สึกบ้างเพียงเล็กน้อย เป็นความเครียดที่ไม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมที่เห็นได้ชัดเจน ไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อการดำเนินชีวิต โดยเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดระดับต่ำ ได้แก่ เหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน เช่น ไปทำงานสาย ผิดนัดเพื่อน การเตรียมตัวสอบ เป็นต้น

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) คือ ความเครียดที่เกิดขึ้นในระยะเวลาปานกลางเป็นชั่วโมงหรือหลายชั่วโมง หลายวัน เป็นภาวะเครียดที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ จิตใจและการดำเนินชีวิต ซึ่งความเครียดระดับนี้เป็นสัญญาณเตือนเบื้องต้นว่าได้เกิดภาวะเสียสมดุลในการปรับตัวของบุคคลแล้ว ดังนั้น ต้องรีบแก้ไขหรือผ่อนคลายเพราะหากปล่อยให้ความเครียดดำเนินต่อไปจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตในทุก ๆ ด้าน ผู้ที่มีความเครียดในระดับนี้หากได้รับการให้คำปรึกษาจะสามารถแก้ไขได้ทันที่หากความเครียดเป็นอยู่ยาวนานจะทำให้บุคคลนั้นมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมได้ เช่น เป็นนักการพนัน หรือติดสุรา

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) คือ ความเครียดระดับนี้จะเป็นอย่างยาวนานอาจเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปี ในสภาวะดังกล่าวนี้ ร่างกายและจิตใจเปลี่ยนแปลงไปจนเห็นได้ชัดเจน มีพยาธิหรือป่วยเป็นโรคขึ้น การดำเนินชีวิตผันแปรหรือเสื่อมลง การตัดสินใจผิดพลาด ผู้ที่อยู่ในภาวะนี้จำเป็นต้องได้รับการรักษาหรือความช่วยเหลือจากบุคลากรในทีมจิตเวชทันที หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้บุคลิกภาพแปรปรวนและเจ็บป่วยเรื้อรัง

อาการที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน (Symptoms of Work Stress)

เทอร์รี่ เบียร์ และจอห์น นิวแมน (Terry Beehr and John Newman, 1978, quoted in Rice, 1992, p.182) ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานและสรุปว่ามีผลด้านลบต่อบุคคล 3 ด้าน (ศิริมาส อเต็นต้า, 2542) คือ

1. อาการทางสุขภาพจิต (Psychological Symtoms of Work Stress) ความผิดปกติทางจิตมีความสัมพันธ์ที่สำคัญต่อภาวะการทำงาน จากการสรุปใน Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorder (Murphy and Hurvell, 1990, quoted in Rice, 1992, p.183) ได้สรุปอาการทางจิตที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน ดังนี้

1. ความวิตกกังวล, ความตึงเครียด, ความสับสน และความอึดอัด
2. ความรู้สึกไม่สมหวัง โกรธและไม่พอใจ
3. อารมณ์อ่อนไหวมาก และการตอบสนองสูง
4. ความรู้สึกอดกลั้น
5. ประสิทธิภาพการสนทนาลดลง
6. การถอยและความรู้สึกตกต่ำ
7. รู้สึกโดดเดี่ยวและห่างเหิน
8. เบื่อและความพึงพอใจในงานต่ำ
9. จิตใจอ่อนล้าและความสามารถทางปัญญาลดต่ำลง
10. ขาดสมาธิ
11. ขาดการกระตุ้นและความคิดสร้างสรรค์
12. ขาดความมั่นใจ

ผลลัพธ์ที่เห็นได้ชัด คือ ความพึงพอใจในงานต่ำ พนักงานมีแรงจูงใจเล็กน้อยที่จะไปทำงานและทำงานให้ดี อาการเหล่านี้จะเกิดแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

2. อาการทางสุขภาพกาย (Physical Symtoms of Work Stress) อาการทางสุขภาพกายที่แสดงออกหลักๆ มีดังนี้

1. อัตราการเต้นของหัวใจและความดันโลหิตสูง
2. เพิ่มการหลั่งของอะดรีนาลีนและนอร์อะดรีนาลีน
3. ความผิดปกติของระบบลำไส้และกระเพาะ
4. อาการบาดเจ็บทางกาย

5. ความอ่อนล้าทางกาย
6. เสียชีวิต
7. โรคหัวใจ
8. ปัญหาระบบทางเดินหายใจ
9. เหงื่อออกมาก
10. โรคผิวหนัง
11. ปวดศีรษะ
12. มะเร็ง
13. กล้ามเนื้อเกร็ง
14. นอนไม่หลับ

3. อาการทางพฤติกรรม (Behavior Symptoms of Work Stress) ความเครียดในการทำงานมีผลต่ออาการทางพฤติกรรม ดังนี้

1. การผลัดวันประกันพรุ่ง และหลีกเลี่ยงงาน
2. ผลงานและผลผลิตตกต่ำ
3. ใช้จ่ายในทางที่ผิดและดื่มแอลกอฮอล์มากขึ้น
4. ก่อวินาศกรรมในงาน
5. เข้าร้ายขายยาบ่อยขึ้น
6. รับประทานมากทำให้อ้วน
7. รับประทานน้อยเนื่องจากความรู้สึกกดดัน
8. สูญเสียรสชาติในการรับประทานอาหารทำให้น้ำหนักลดลงทันทีทันใด
9. มีพฤติกรรมเสี่ยงได้แก่ ขับรถโดยประมาทและเล่นการพนัน
10. ก้าวร้าว, ปาเถื่อน และลักขโมย
11. ความสัมพันธ์กับครอบครัวและเพื่อนร่วมงานลดลง
12. ซ้ำหรือพยายามฆ่าตัวตาย

แรนดอล เซอร์ (Randall Schuler, 1980, quoted in Rice, 1992, p.185) พบว่าอาการทางพฤติกรรมหลายอย่างมีผลกระทบต่อองค์กร คือ ทำให้ผลงานตกต่ำ, ขาดงาน และเกิดอุบัติเหตุในการทำงาน พนักงานมีส่วนร่วมในงานต่ำและมีความรับผิดชอบในงานลดลง

แนวทางในการจัดการกับความเครียด

พิมพ์มาศ ตาปัญญา (2540, น.8-9) ได้สรุปแนวทางในการจัดการกับความเครียดไว้ว่าประกอบด้วย 3 ด้านใหญ่ๆ คือ

1. ด้านร่างกาย เมื่อความคิดและจิตใจทำให้ร่างกายเสียสมดุล ร่างกายต้องใช้วิธีผ่อนคลายมาช่วยเพื่อป้องกันไม่ให้ความเครียดก่อตัวขึ้นมาและหายใจได้ถูกต้อง สภาพผ่อนคลายจะช่วยให้ความเครียดกลับหายไป การฝึกผ่อนคลายอย่างสม่ำเสมอเท่ากับเป็นภูมิคุ้มกันไม่ให้เครียดจนเกินไป เมื่อเราผ่อนคลายได้ ความเครียด ความตึงเครียดต่างๆ ก็จะไม่เกิดขึ้น เท่ากับเราควบคุมความสมดุลของร่างกายได้ เทคนิคที่ใช้ เช่น การฝึกผ่อนคลาย การหายใจ การฝึกสมาธิ โยคะ มวยจีน เป็นต้น

2. ด้านพฤติกรรม เป็นพฤติกรรมของการรู้จักรับมือกับปัญหาต่างๆ รวมถึง วิถีชีวิตที่เอื้อต่อสุขภาพ ตัวอย่างเช่น การมีทักษะทางสังคม เช่น ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น เป็นต้น ทักษะเหล่านี้จะช่วยให้ได้รับความรักจากคนรอบข้าง ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งที่มีค่ายิ่งต่อการช่วยเหลือตนเองให้สามารถจัดการกับความเครียดได้ นอกจากความเห็นอกเห็นใจแล้ว ยังมีความกล้าแสดงออก การใช้ชีวิตที่ส่งเสริมสุขภาพ การออกกำลังกาย การกินอาหารที่ไม่ทำให้เครียด ไม่ติดยาเสพติด ไม่ก้าวร้าวรุนแรง การปรับสิ่งแวดล้อมและการปรับบุคลิกภาพ

3. ด้านความคิดและอารมณ์ เมื่อเรียนรู้เรื่องความเครียดเราคงจะตระหนักถึงความสำคัญของความคิดต่อพฤติกรรม ความเครียดต่างๆ มักเกิดจากทัศนคติที่มีต่อสิ่งต่างๆ การรับรู้ของเรามีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจของเราทั้งหมด ความคิดก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เราเปลี่ยนพฤติกรรมได้สำเร็จ เทคนิคต่างๆ ที่ใช้ได้แก่ การใช้จินตภาพซึ่งเป็นวิธีที่สอนให้เรานำความคิดมาใช้สงบร่างกาย การใช้เหตุผล ทักษะการตัดสินใจและการบริหารเวลา เป็นต้น

พรพรรณพิมล หล่อตระกูล (2540, น.7) ได้กล่าวถึงเป้าหมายของการจัดการกับความเครียดว่าไม่ใช่เป็นการระงับหรือหลีกเลี่ยงความเครียด แต่เป็นการปรับตัวและเผชิญกับความเครียดโดยไม่มีผลติดตามมาในทางลบ สิ่งสำคัญประการหนึ่งในการจัดการกับความเครียดก็คือการที่บุคคลสามารถตระหนักถึงความเครียดที่มีมากเกินไปได้ ซึ่งต้องการการเรียนรู้ที่จะเข้าใจตนเอง โดย

1. วิเคราะห์ตนเองโดยพิจารณาจุดอ่อนและจุดแข็งที่มีอยู่
2. กำหนดเป้าหมายชีวิตที่ชัดเจน
3. ศึกษาว่าอะไรเป็นสาเหตุทำให้เครียด

4. ตระหนักถึงอาการที่แสดงว่ากำลังมีความเครียดโดยพิจารณาจากสัญญาณเตือนหลายอย่างที่ยังชี้ว่าเราอาจกำลังตกอยู่ในภาวะของความเครียด เช่น รู้สึกหงุดหงิด ไม่มีความสุข การใช้ชีวิตประจำวันเปลี่ยนไป การกินอยู่หลับนอนเปลี่ยนไป เหนื่อยง่าย กระสับกระส่าย ความจำและสมาธิแยลง มีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย เช่น ปวดศีรษะ ปวดท้อง ใจสั่น ปัสสาวะบ่อย ท้องอืด แน่นท้อง หายใจขัด เป็นต้น

5. เรียนรู้วิธีการปรับตัวของตนเอง และวิธีการที่จะจัดการกับความเครียดอย่างเหมาะสม

ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ ได้เสนอวิธีจัดการกับความเครียด (อ้างถึงใน วันวิสาข์ อ่อนงาม, 2549, น.46-47) ดังนี้

1. ปรับบุคลิกภาพ โดยพยายามแก้ไขเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพจาก Type A เป็น Type B บุคลิกภาพ Type B เป็นคนที่มีการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเองได้ดี

2. ฝึกความกล้าในการแสดงออกที่เหมาะสม (Assertive Behavior) โดยเรียนรู้การสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น ด้วยการซื่อสัตย์ต่อความรู้สึกของตนเอง เคารพตัวเองและผู้อื่น เรียนรู้การระบายความโกรธ ไม่โยนความผิดให้กับคนอื่น การรู้จักให้เกียรติผู้อื่นและตนเอง

3. การฝึกกายบริหาร โดยการปรับโครงสร้างของร่างกายให้อยู่ในสภาพที่สมดุล ด้วยการเหยียดแขนและขา การยืดลำตัวให้ตรง วิธีการเหล่านี้จะช่วยให้เราหายเครียดได้

4. การนวด การได้สัมผัสทำให้รู้สึกอบอุ่นใจ ทำให้กล้ามเนื้อหายเกร็งได้ แต่ต้องเป็นการนวดที่ไม่มีการกดทับ หรือบิดเบี้ยวจนผิดโครงสร้างมากเกินไป วิธีนี้ทำให้กล้ามเนื้อคลายเครียดได้

5. การออกกำลังกาย คือ การทำให้ร่างกายเคลื่อนไหวบ่อย ๆ และมาก ๆ ทาง การแพทย์เชื่อว่า จะลดอะดรีนาลินที่คั่งค้างเนื่องมาจากความเครียดได้

6. การเรียนรู้ที่จะสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลที่มีบุคลิกภาพต่าง ๆ เรียนรู้การจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดจากสัมพันธภาพกับคนอื่น

7. เรียนรู้การใช้สิทธิ การติดตามข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการเมือง เศรษฐกิจและสังคม สนับสนุนและให้กำลังใจแก่คนที่ทำดี อาจทำให้รู้สึกว่าเราทำได้ทำดีด้วย ทำให้ร่างกายหลั่งสารเอ็นดอร์ฟิน ซึ่งเป็นสารที่ทำให้หายเครียด

8. หาที่อยู่ที่สงบหรือเมืองที่สงบ หลีกเลี่ยงการเดินทางไปในที่ที่มีคนเยอะ ๆ

9. ฝึกการใช้สมองซีกขวาให้มากขึ้น ด้วยการสนใจความสุนทรีย์ของศิลปกรรม มองสิ่งรอบตัวในลักษณะภาพรวมมากกว่าการวิเคราะห์ในรายละเอียด

10. ลดกิจกรรมในชีวิตให้พอเหมาะ ทำอะไรให้เสร็จเป็นเรื่อง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมที่จะต้องเอาตัวเองเข้ามาผูกพัน

11. ฝึกการวางแผนในการทำงาน จัดระเบียบชีวิตให้ดี รู้ว่าเมื่อไรทำงาน เมื่อไรพักผ่อน การวางแผนชีวิตทำให้ชีวิตมีความหวังและความหมาย ทำให้เราเรียนรู้การรอคอย และมีความสุขเมื่อสมหวัง หรือทำอะไรสำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้

12. มีปรัชญาและความเชื่อที่ถูกต้องและเหมาะสมในการดำเนินชีวิต อาจหาเวลาหลบจากคนไปสู่ธรรมชาติบ้าง

13. การฝึกจิต สร้างสมาธิ

14. ฝึกการแยกความคิดกับความจริง

15. การฝึกหัดการโต้แย้งความเชื่อที่ไม่สมเหตุสมผล ความเชื่อที่ไม่เหมาะสมนำไปสู่การวางตัวไม่เหมาะสมในสัมพันธภาพกับคนอื่น และเป็นอันตรายต่ออารมณ์ความรู้สึกทางจิต

16. การพูดคุยระบายกับคนที่เราไว้วางใจ การที่เราได้พูดคุยสิ่งที่กังวลใจ ทุกข์ใจให้กับคนอื่นฟังบ้างก็จะทำให้เราหายเครียดลง

17. การฝึกการผ่อนคลายความเครียด คือ การทำให้กล้ามเนื้อเกร็งจนสุด แล้วปล่อยให้วางผ่อนคลายในทันที เพื่อให้เราได้เรียนรู้การแยกแยะว่าอะไรคือภาวะของความผ่อนคลาย ความสบาย อะไรคือภาวะของความตึงเครียด

18. การเข้ายา ทั้งนี้ต้องอยู่ในการแนะนำดูแลของแพทย์

แนวคิดเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ฮิวส์ และ คัมมิงส์ (Huse & Cummings, 1985, p.198-200 อ้างถึงใน อมรรัตน์ อ่อนนุช, 2546, น.12) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ความสอดคล้องกันระหว่างความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่คาดหวังกับความมีประสิทธิผลขององค์การ หรืออีกนัยหนึ่งคือคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ประสิทธิภาพขององค์การอันเนื่องมาจากความเป็นอยู่ที่ดี (well-being) ที่พนักงานได้รับรู้ผ่านประสบการณ์จากการทำงานทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำ ส่งผลให้พนักงานมีขวัญกำลังใจที่ดี ต้องการปรับปรุงศักยภาพของตน เพื่อให้ทำงานได้ดีขึ้น เพื่อเพิ่มผลผลิต

อีฟราตีและเซอร์ยี (Efraty & Sirgy, 1990, p.32 อ้างถึงใน อมรรัตน์ อ่อนนุช, 2546, น.13) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ความต้องการความพึงพอใจ พนักงานมีความต้องการที่หลากหลายและเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองจากองค์การก็จะมีความรู้สึกมีความสุข ยิ่งองค์การตอบสนองมากเท่าใด คุณภาพชีวิตการทำงานก็จะมีมากขึ้นเท่านั้น

ราโอ (Rao, 1992, p.209 อ้างถึงใน รัตติพร พนพิเชษฐกุล, 2544, น.28) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง การให้ความสำคัญแก่พนักงานในองค์การ ความสำคัญที่ให้แก่เน้นในเรื่องของการทำงานว่าจะมีวิธีการอย่างไรจึงจะทำงานได้อย่างมีความสุข และพนักงานมีความพึงพอใจในงานสูง ผลที่ได้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ และองค์การจะบรรลุเป้าหมาย

เคิร์ชและบูธ-คีวลี่ (Kerce and Booth-Kewley, 1993, p.190 อ้างถึงใน วรภา ศรีสันติโรจน์, 2548, น.17) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง วิธีการหรือการใช้เทคโนโลยีในการทำให้สิ่งแวดล้อมในการทำงานเอื้ออำนวยให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น และทำให้บุคลากรทุกระดับมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น มีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา การปรับเปลี่ยนระบบงานให้น่าสนใจ การเพิ่มคุณค่าในงาน ระบบรางวัลที่สร้างสรรค์ และการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คัมมิงส์และวอร์เลย์ (Cumming & Worley, 1997, p.303-304) กล่าวว่าไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีสองความหมาย ความหมายที่หนึ่งหมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในงานและมีสุขภาพจิตที่ดี ที่แต่ละบุคคลได้รับจากประสบการณ์ในการทำงาน โดยวัดจากตัวชี้วัด เช่น ผลตอบแทน, ความปลอดภัยในการทำงาน, ความก้าวหน้า เป็นต้น ความหมายที่สองหมายถึง วิธีการที่องค์การนำมาใช้เพื่อให้การทำงานมีคุณภาพ ตัวอย่างเช่น กรสร้างความสำเร็จในงานที่พนักงานรับผิดชอบ ให้พนักงานเห็นว่าการที่ตนรับผิดชอบเป็นงานที่สำคัญ และมีความหมายต่อองค์การ โดยนำระบบการจัดการที่งานที่มีประสิทธิภาพ แรงงานสัมพันธ์มาใช้ในองค์การ เป็นต้น

เบอร์นาดีน และรัสเซล (Bernadin & Russell, 1998, p.338 อ้างถึงใน รัตติพร พนพิเชษฐกุล, 2544, น.27) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานจากประสบการณ์ทำงาน ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน ความเสมอภาคและรางวัลที่ได้รับ เป็นต้น หากพนักงานรู้สึกว่าตนเองมีคุณภาพชีวิตในการทำงานดีจะทำให้เกิดความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์การ

ประไพพร สิงหเดช (2539, น.11) ได้สรุปไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ระดับความรู้สึกในเชิงพอใจของพนักงานที่มีต่อชีวิตการทำงานเกี่ยวกับงาน หรือผลที่เกิดขึ้นกับพนักงานอันเนื่องมาจากประสบการณ์ทำงานในองค์การ

ศักดินา บุญเปี่ยม (2542, น.21) ได้สรุปไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่ทำให้มีความพึงพอใจในการทำงาน มีความสุขในการทำงาน และ สุขภาพจิตที่ดีที่ได้รับมาจากประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคคลและ องค์การ

รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544, น.29) ได้สรุปไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลได้รับจากประสบการณ์ในการทำงาน ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงานและมีสุขภาพจิตที่ดี เป็นผลสืบเนื่องมาจากองค์การได้มีการจัดรูปแบบการทำงานที่สนองความต้องการของพนักงานทั้งทางร่างกายและจิตใจ

อมรรัตน์ อ่อนนุช (2546, น.7) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่ได้รับจากประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ในองค์การ ผ่านกระบวนการที่องค์การได้จัดให้มีขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลทั้ง ด้านร่างกายและจิตใจ โดยให้ความสำคัญต่อพนักงานว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่า เพื่อให้ เกิดความสุขในการทำงานและมีสุขภาพจิตที่ดี

รัชนีวรรณ ไหมสุวรรณกุล (2548, น.6) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ที่พนักงานคาดหวังว่าจะได้รับการ ทำงาน รวมถึงวิธีการที่องค์การนำมาใช้เพื่อทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุข

จากความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของคุณภาพ ชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลได้รับจากประสบการณ์และสภาพแวดล้อมใน การปฏิบัติงานในองค์การ ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงาน มีสุขภาพจิตที่ดี และมีความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งจะส่งผลให้องค์การบรรลุเป้าหมาย

องค์ประกอบที่ชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse & Cummings, 1985, p.199-200) ได้วิเคราะห์ลักษณะ คุณภาพชีวิตในการทำงานว่ามีลักษณะต่าง ๆ 8 ด้าน ดังนี้

1. ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation)

หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอ สอดคล้องกับมาตรฐานทางสังคม มีความเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่นๆ เพื่อร่วมงานภายในองค์กรและระหว่างหน่วยงาน

2. สถานที่ทำงานที่ปลอดภัย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย ไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพ และไม่เสี่ยงกับอันตราย

3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ใช้ความรู้ มีการพัฒนาทักษะและความสามารถ มีการทำงานในแง่ดีขึ้น งานมีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน ได้การยอมรับว่ามีความหมายและสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคง (Growth and Security) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพ การได้รับเลื่อนตำแหน่งในองค์กร โดยทุกคนมีความสามารถมีตำแหน่ง เท่าเทียมกัน เป็นสมาชิกขององค์กรเหมือนกัน มีสิทธิที่จะได้เลื่อนตำแหน่งเช่นกัน และมีความมั่นคงในอาชีพ

5. สังคมสัมพันธ์ (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับจากบรรยากาศของความเป็นมิตร เอื้ออาทรปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า มีโอกาสที่จะปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นโดยปราศจากอคติ

6. ลักษณะการบริหารงาน (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงานมีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับความเคารพในสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลที่จะแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานได้รับความเสมอภาค และยุติธรรมขณะปฏิบัติงาน

7. ภาวะอิสระจากงาน (The Total Life Space) หมายถึง การที่บุคคลมีความสมดุลของช่วงเวลางานและช่วงเวลาที่อิสระจากการทำงาน การใช้เวลาว่างและให้เวลากับครอบครัว มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8. ความภาคภูมิใจในองค์กร (Organization Pride) หมายถึง ความรู้สึกภาคภูมิใจของพนักงานที่มีที่ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าการอำนวยความสะดวก และรับผิดชอบต่อสังคม

เดวิสและนิวสทอร์ม (Davis & Newstorm, 1997, p.293-294 อ้างถึงใน อมรรัตน์ อ่อนนุช, 2546, น.15) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบในการชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย

1. การติดต่อสื่อสารที่ดี
2. ระบบผลตอบแทนที่เป็นธรรม
3. ความมั่นคงในงานและความพึงพอใจในการพัฒนาอาชีพ
4. การมีส่วนร่วมตัดสินใจในงาน
5. การมีหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานมากขึ้น
6. การพัฒนาทักษะในการทำงาน
7. การหาวิธีลดความเครียดในการทำงาน
8. สัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลในที่ทำงาน

เบอร์นาดีน และรัสเซล (Bernadin & Russell, 1998, p.520-521) ได้กล่าวว่า

คุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วยลักษณะต่าง ๆ 12 ด้าน ดังนี้

1. สภาพการทำงาน (ความปลอดภัย สุขภาพ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ)
2. การจ่ายค่าจ้าง สวัสดิการ และผลตอบแทนอื่น ๆ ที่มีความเสมอภาค
3. การจ้างงานที่มั่นคง
4. การปฏิสัมพันธ์ทางสังคม
5. ความเชื่อมั่นในตนเอง
6. ประชาธิปไตย (การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ)
7. ความพึงพอใจของพนักงาน
8. รายได้ที่เพียงพอ
9. การมีส่วนร่วมของพนักงาน
10. การฝึกอบรมให้พนักงานทุกระดับ
11. การสนับสนุนการพัฒนาทักษะหลาย ๆ ด้าน
12. การให้สหภาพมีส่วนร่วมในเรื่องที่มีความเกี่ยวข้อง

เซนและยาทิม (Zain & Yatim, 1999, อ้างถึงใน รัตติพร พนพิเชษฐกุล, 2543, น.30)

ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ใช้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานจำนวน 672 คน ที่ทำงานในภาครัฐบาล รัฐวิสาหกิจ และเอกชนของมาเลเซีย โดยศึกษาตามแนวทางทฤษฎีของ วอลตัน พบว่าปัจจัย 7 ประการ ที่พนักงานยอมรับว่าสามารถใช้วัดการมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ในองค์กร ได้แก่

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม
2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย

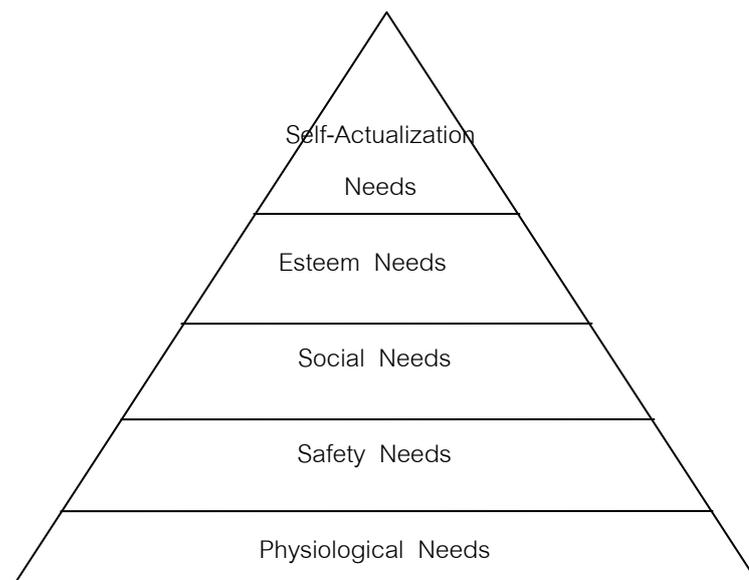
3. การพัฒนาและการใช้ขีดความสามารถของมนุษย์
4. ความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้า
5. การบูรณาการทางสังคมในองค์การ
6. สิทธิในการทำงานของพนักงาน
7. ลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม

ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

อับราฮัม มาสโลว์ ได้แบ่งความต้องการออกเป็น 5 ลำดับชั้น มาสโลว์เชื่อว่ามนุษย์จะแสดงพฤติกรรมเพื่อแสวงหาสิ่งที่สามารถบำบัดความต้องการของตน ความต้องการจึงเป็นป่อเกิดของแรงจูงใจ เพื่อแสวงหาสิ่งบำบัดมาระดับความต้องการ (สิทธิโชค วรรณสุนต์กุล, 2539) ความต้องการมีลำดับชั้นตามความสำคัญ มนุษย์มีความต้องการไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในลำดับชั้นที่สูงขึ้นก็จะถูกเรียกร้องให้ตอบสนองทันทีตามลำดับ ความต้องการทั้ง 5 ชั้น แสดงดังในแผนภาพที่ 2.1

แผนภาพที่ 2.1

ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์



ที่มา : Organizational Behavior, 1998, pp.169-170

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการที่จำเป็นที่สุดในการดำรงชีวิต เช่น อากาศ อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน และความต้องการทางเพศ คนเราทุกคนต้องหมกมุ่นอยู่กับการบำบัดหรือตอบสนองความต้องการเหล่านี้ให้ร่างกายอยู่รอด
2. ความต้องการความมั่นคงทางจิตใจ และความปลอดภัยทางกาย (Safety Needs) เช่น ความต้องการทำงานในบริษัทที่มีผลประกอบการดี ไม่มีนโยบายให้คนออกจากงาน ต้องการงานที่ไม่เสี่ยงอันตรายและมีความปลอดภัยต่อสุขภาพ
3. ความต้องการเข้าสังคมและความรัก (Social Needs) เช่น ต้องการอยู่ในกลุ่มเพื่อน ต้องการอยู่ในกลุ่มเพื่อนร่วมงานที่สามัคคีกัน อยากมีคนรัก
4. ความต้องการการยอมรับจากทั้งผู้อื่นและตนเอง (Esteem Needs) หมายถึง ความต้องการยกย่อง เป็นที่ยอมรับนับถือ ต้องการมีชื่อเสียง เกียรติยศ รวมทั้งมีตำแหน่งสูง ๆ ในองค์กร
5. ความต้องการประสบความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ หมายถึง ความอยากที่จะเรียนรู้ในสิ่งที่ตนเองสนใจ อยากพัฒนาความสามารถที่ตนเองมีอยู่ให้สูงขึ้น เป็นความต้องการที่จะทำเพื่อจะทำ ไม่มีความต้องการอะไรอื่นมาแอบแฝง (Maslow, 1954, quoted in Robbins, 1998, pp.169-170)

ทฤษฎีระบบสังคมเทคนิค (Sociotechnical System Theory)

แนวความคิดระบบสังคมเทคนิคเป็นพื้นฐานที่สำคัญของเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานได้มีการพัฒนาขึ้นในช่วงทศวรรษที่ 1950 จากผลงานของอีริค ทริส (Eric Trist) และคณะ แห่งสถาบันมนุษยสัมพันธ์ ทาวิสทอคในลอนดอน เรื่อง ผลของคุณภาพชีวิตการทำงานต่อด้านความเป็นมนุษย์และด้านเทคนิค งานวิจัยนี้กลายเป็นรากฐานของทฤษฎีสังคมเทคนิค จากมุมมองที่ว่า คนงานที่ทำงานในโรงงานที่ผลิตสินค้าจำนวนมากได้รับการปฏิบัติเหมือนเป็นเครื่องจักรที่ต้องผลิตให้ได้ปริมาณมาก ๆ ตามที่ตั้งไว้ เพราะฉะนั้นสิ่งจูงใจ (Motivation) และความผูกพัน (Commitment) ที่จะ “ทำงานให้หนักขึ้น” จะไม่เกิดขึ้นได้ เนื่องจากพนักงานที่ไม่ได้รับการปฏิบัติอย่างเห็นคุณค่าจะไม่ให้ความร่วมมือ การทำงานเป็นกลุ่มจะทำให้ความรับผิดชอบมีมากขึ้น งานนั้นจะมีความหมายต่อผู้ปฏิบัติ และเป็นการตอบสนองความต้องการของมนุษย์มากกว่าทำงาน

เพียงคนเดียวและถูกควบคุมเป็นรายบุคคล (Huse and Cummings, 1985, p.157 อ้างถึงใน อมรรัตน์ อ่อนนุช, 2546, น.18)

ระบบสังคมเทคนิค หมายถึง ระบบที่มุ่งปฏิสัมพันธ์ระหว่างระบบสังคมและระบบเทคนิคเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกันระหว่างเทคโนโลยีและคนที่เกี่ยวข้อง ระบบสังคมเทคนิคมีสมมติฐานที่ว่าเมื่อมนุษย์มารวมกลุ่มกันเพื่อปฏิบัติหน้าที่หรือภารกิจใด ๆ ก็ตาม ระบบที่นำไปใช้เชื่อมโยงมนุษย์แต่ละคนให้ร่วมกันในการปฏิบัติหน้าที่หรือภารกิจก็คือระบบสังคมเทคนิค ระบบนี้ประกอบไปด้วย 2 ส่วนสำคัญที่เป็นอิสระต่อกันแต่มีความสัมพันธ์กัน ได้แก่ ส่วนสังคมและส่วนเทคนิค ส่วนสังคม หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่และความสัมพันธ์ระหว่างเขาเหล่านั้น ส่วนเทคนิคประกอบไปด้วย เครื่องมือ เทคนิค และวิธีการต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ สองส่วนนี้มีความเป็นอิสระต่อกันด้วยคุณลักษณะของแต่ละองค์ประกอบย่อยของแต่ละส่วน กล่าวคือ ส่วนสังคมจะดำเนินไปตามกฎชีววิทยาและกฎจิตวิทยา ในขณะที่ส่วนเทคนิคจะดำเนินไปตามกฎกลศาสตร์และกฎกายภาพ แต่อย่างไรก็ตาม ทั้งส่วนสังคมและส่วนเทคนิคมีความสัมพันธ์ต่อกันเนื่องจากต้องอาศัยซึ่งกันและกันเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่หรือภารกิจนั้น ๆ สมฤทธิ์ผล ดังนั้นทั้งสองส่วนจะมีลักษณะสัมพันธ์กันเป็นระบบในภาพรวมเดียวกัน ระบบสังคมเทคนิคจะมีผลผลิตใน 2 ลักษณะ คือ ผลิตภัณฑ์ ได้แก่ สินค้าและบริการ และผลผลิตทางสังคมและจิตวิทยา ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และความผูกพัน (Commitment) ประเด็นสำคัญก็คือ ทำอย่างไรที่จะออกแบบให้ความสัมพันธ์ระหว่างสองส่วนนี้ ส่งผลให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Joint Optimization) กล่าวคือ ระบบสังคมและระบบเทคนิคจะต้องร่วมกันเอื้ออำนวยให้ปัจจัยนำเข้า (Input) ไปสู่ระบบเพื่อให้ได้มาซึ่งปัจจัยนำออก (Output) ที่ต้องการ นอกจากนี้ระบบสังคมต้องหาแนวทางที่ดีที่สุดในการจัดการกับอุปสรรคจากภายในและภายนอก โดยไม่ทำให้ระบบเทคนิคต้องเปลี่ยนแปลง ดังนั้น แม้ว่าระบบเทคนิคอาจไม่มีการเปลี่ยนแปลงแต่ระบบสังคมอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อมได้ โดยมีเป้าหมายเพื่อหาความสอดคล้องระหว่างเทคโนโลยีกับคนที่เกี่ยวข้องนั่นเอง (Huse and Cummings, 1985, p.197 and Cummings and Worley, 1997, p.301 อ้างถึงใน อมรรัตน์ อ่อนนุช, 2546, น.19)

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory of Motivation)

เฮอริเบอร์ก (Herzberg 1959, pp.1-150) ได้คิดค้นทฤษฎีการจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญแก่ปัจจัยซึ่งมีอิทธิพลต่อการทำงานของ

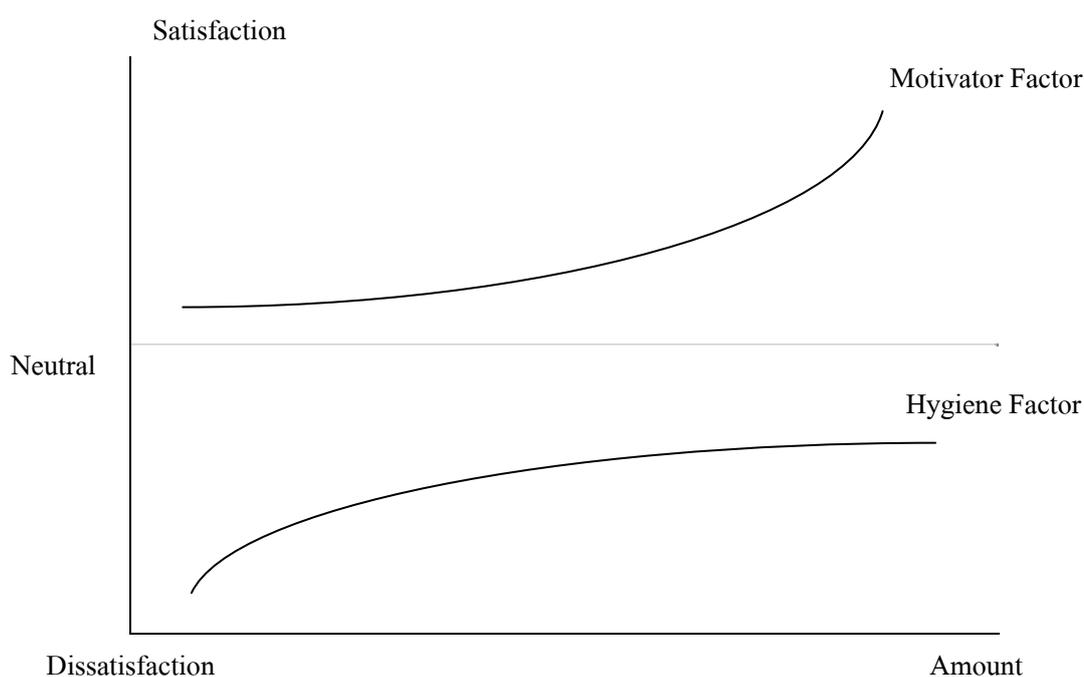
ลูกจ้าง 2 ปัจจัย (อ้างถึงใน ราชันีวรรณ ไม้สุวรรณกุล, 2548, น.13-18) ดังนี้

1. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) คือ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นองค์ประกอบสภาพแวดล้อมการทำงาน (Job Context) เป็นองค์ประกอบที่จะตอบสนองความต้องการร่างกายเป็นส่วนใหญ่ และเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สามารถจูงใจให้ลูกจ้างทำงานอยู่กับนายจ้างได้เพียงระดับหนึ่งเท่านั้น ถ้านายจ้างไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเพียงพอลูกจ้างก็อาจลาออกไปอยู่ที่ใหม่ได้ ปัจจัยดังกล่าวได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สถานะของวิชาชีพ นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในงาน วิธีการปกครองบังคับบัญชา

2. ปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors) คือ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็นองค์ประกอบภายในตัวบุคคลบางครั้งเรียกองค์ประกอบนี้ว่า เนื้อหาของงาน (Job Content) องค์ประกอบนี้จะสนองความต้องการทางจิตใจเป็นส่วนใหญ่ เป็นปัจจัยที่สามารถนำมาสร้างแรงจูงใจให้ลูกจ้าง เพื่อเพิ่มผลผลิตได้ด้วยการตอบสนองที่เพียงพอกับความต้องการของลูกจ้าง แม้ว่าบางครั้งนายจ้างจะให้ในระดับที่ต่ำกว่าความต้องการของลูกจ้างอยู่บ้างแต่ลูกจ้างก็ยังคงทำงานอยู่กับนายจ้างต่อไปได้ ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า

ภาพที่ 2.2

แสดง TWO FACTOR THEORY



แผนภาพอธิบายได้ว่า องค์ประกอบทั้งสองจะทำให้คนมีความรู้สึกต่างกัน Motivator Factor ยิ่งมาก ก็จะมีเพิ่มความพึงพอใจให้กับพนักงานมาก แต่ถ้าไม่มี พนักงานก็ไม่ได้รู้สึกไม่พึงพอใจ ส่วน Hygiene Factor เป็นองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ ถ้าไม่มีจะไม่พอใจมาก แต่ถ้ามี ความไม่พอใจจะหายไป แต่ก็อาจจะไม่ถึงกับรู้สึกพอใจ ซึ่งทฤษฎีนี้สามารถนำมาพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ที่สามารถเป็นตัวชี้วัดเพื่อการประยุกต์ใช้ในการเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงานได้ ดังนี้

ปัจจัยค่าจุน (Hygiene Factors)

1. เงินเดือนและสวัสดิการ การเลื่อนขั้นเงินเดือน ในหน่วยงานที่พนักงานพอใจ คือ พนักงานได้รับเงินเดือนด้วยความเป็นธรรมเสมอภาค เหมาะสมกับงานที่เขาได้ทำไป คนทุกคนย่อมต้องการได้รับความยุติธรรม หากคนรู้สึกว่าไม่มีความยุติธรรมเกิดขึ้น คนจะไม่พอใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะไม่เกิดขึ้น

ดังนั้น นโยบายเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการจึงเป็นสิ่งสำคัญ สำหรับในส่วนของเงินเดือนของพนักงานแต่ละคน ต้องทำให้พนักงานรับรู้ว่าเขาได้รับเงินเดือนอย่างยุติธรรมแล้วเมื่อเทียบกับผลการปฏิบัติงาน องค์การจึงควรมีการตั้งเป้าหมายของงาน และมีการบอกผลสะท้อนของงานให้แก่พนักงานทราบเป็นช่วง ๆ เพื่อให้พนักงานทราบว่าในขณะที่นั้น ๆ เขามีการทำงานเป็นเช่นไร และเมื่อเสร็จสิ้นการปฏิบัติงานเขาก็จะทราบว่าเขาทำงานได้เท่าไรเมื่อเทียบกับเป้าหมาย นอกจากนี้ ในการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนควรทำอย่างยุติธรรม มีการวางนโยบายไว้อย่างชัดเจน มิฉะนั้นอาจเกิดปัญหาได้

2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยา หรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี แสดงถึงบรรยากาศที่ดีในการทำงาน มีสังคมสัมพันธ์ ไม่มีความตึงเครียด พนักงานก็จะทำงานด้วยความสบายใจ

ดังนั้น องค์การควรจัดให้มีการทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น จัดกีฬา จัดกิจกรรมสันทนาการต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานได้ผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงาน และได้มีโอกาสพบปะพูดคุยเรื่องอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากงาน ซึ่งจะช่วยให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงานต่อไป

3. สถานะของวิชาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี ทำให้พนักงานเกิดความภูมิใจในงานของตนเอง ทำงานด้วยความรู้สึกที่ดีส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานได้

ดังนั้น องค์การควรสร้างทัศนคติต่อพนักงานให้เกิดความรู้สึกร่วมกันถึงความสำคัญของแต่ละคน ทุก ๆ หน่วยงานในองค์การควรมีความสำคัญเท่าเทียมกัน เช่น อาจมีการจัดกิจกรรมทำ Role Play

เพื่อให้พนักงานมีโอกาสสลับบทบาทในการทำงาน จะได้เข้าใจลักษณะการทำงานของหน่วยงานอื่น และเกิดความยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน เห็นความสำคัญของกันและกัน

4. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ถ้ามีการวางแผนทางการบริหารอย่างเหมาะสมพนักงานได้รับสิทธิและมีความเป็นปัจเจกบุคคล มีการเคารพในสิทธิ จะทำให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดี ดังนั้น องค์การควรวางนโยบายในการบริหาร โดยให้อิสระแก่พนักงานในระดับหนึ่ง โดยที่ไม่เข้าไปควบคุมเคร่งครัดมากเกินไป ไม่เช่นนั้นอาจทำให้พนักงานเกิดการต่อต้านขึ้นมาได้ นอกจากนี้องค์การควรให้พนักงานได้รับข่าวสารต่าง ๆ ในองค์การอย่างทั่วถึง เพื่อพนักงานจะได้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

5. สภาพการทำงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโง่งการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ ถ้าพนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพ ไม่เสียงอันตราย ทำให้คนมีสุขภาพจิตดี เพราะไม่ต้องคอยหวาดกลัวอันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้จากการทำงาน สนองความต้องการด้านความปลอดภัย

ดังนั้น องค์การควรจัดสถานที่ทำงานให้มีความปลอดภัย และมีเครื่องมือป้องกันอันตรายจากการทำงาน เช่น ฟ้าคาคจุมก หมวก และสถานที่ควรดูดีสะอาดตา หรืออาจมีการจัดกิจกรรม 5 ส เพื่อให้การวางของเป็นระเบียบ ง่าย มีหน่วยงานที่คอยตรวจสอบเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ และดูแลรักษาความปลอดภัย มีห้องพยาบาล มีเวลาทำงานที่ยืดหยุ่นได้ เช่น ให้พนักงานมีโอกาสเลือกตารางเวลาการทำงานด้วยตนเอง

6. ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุข และไม่พอใจกับงานในที่แห่งใหม่ เพราะคนต้องการภาวะความเป็นอิสระจากงาน มีสมดุลในช่วงชีวิตระหว่างช่วงปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาได้ผ่อนคลายจากหน้าที่รับผิดชอบ

ดังนั้น หากองค์การมีความจำเป็นต้องย้ายพนักงานไปทำงานในสาขาอื่นที่ไกลบ้านของพนักงาน ควรสอบถามความสมัครใจ หรือให้สวัสดิการเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายแก่พนักงาน เช่น มีรถรับส่ง มีห้องพัก ซึ่งสามารถนำครอบครัวมาอยู่ได้ หรือไม่เช่นนั้น อาจใช้วิธีการติดต่อกันผ่าน Internet ได้ ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความสมดุลในชีวิตการทำงานและครอบครัวมากขึ้น

7. ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน

ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร เพราะคนยังต้องการความปลอดภัยในการดำรงชีวิต ถ้างานไม่มั่นคงพนักงานจะเกิดความรู้สึกไม่แน่ใจในการทำงาน ขวัญกำลังใจเสีย ส่งผลให้คุณภาพชีวิตในการทำงานตกต่ำลงได้

ดังนั้น สิ่งที่องค์กรจะทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจในการทำงาน เช่น ควรมีการสื่อสารในเรื่องแผนงาน เป้าหมายต่าง ๆ ขององค์กร มีการแถลงผลการดำเนินงานขององค์กร ถ้าเมื่อใดที่องค์กรมีปัญหาควรเปิดโอกาสให้พนักงานเข้าร่วมแก้ไขปัญหาด้วย หรือองค์กรอาจมีสวัสดิการให้แก่พนักงานจัดตั้งเป็นกองทุนต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือพนักงาน

8. วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร ถ้าผู้บริหารไม่มีความยุติธรรมจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกคับข้องใจ ไม่อยากทำงาน ทำงานอย่างไม่มีความสุข ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานตกต่ำ

ปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors)

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ได้ทำงานที่ทำทนาย ครั้นผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจ และปลื้มใจในผลสำเร็จของงานอย่างยิ่ง ต่อไปก็อยากที่จะหางานที่ยากขึ้นกว่าเดิม

เมื่อพนักงานสำเร็จ องค์กรควรต้องชื่นชม สรรเสริญ โดยผู้บริหารอาจพูดสรรเสริญต่อหน้าพนักงานคนอื่น หรือประกาศเกียรติคุณ จะทำให้พนักงานคนนั้นเกิดกำลังใจและเกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเองมากขึ้น ซึ่งจะยิ่งทำให้พนักงานตั้งใจทำงานมากขึ้นเพราะรู้สึกเหมือนได้ผลตอบแทนจากองค์กร

2. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอย่างอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

เช่นเดียวกับในข้อ 1 พนักงานจะเกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งจะยิ่งทำให้พนักงานตั้งใจทำงานมากขึ้น เพราะรู้สึกเหมือนได้รับผลตอบแทนจากองค์กร

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ท้าทายความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ทำทนายที่ได้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพัง

แต่ผู้เดียว เป็นงานที่ทำทลายความสามารถ ส่งเสริมแรงจูงใจให้เราอยากทำ คือ แรงจูงใจที่จะได้ฝึก หรือพัฒนาความสามารถ และมีความสามารถมากขึ้นเรื่อย ๆ ก่อให้เกิดแรงจูงใจภายในอีกทางหนึ่งด้วย

ดังนั้น องค์การควรให้อิสระในการทำงานแก่พนักงานในระดับหนึ่ง เช่น ให้ตั้งเป้าหมายเอง (ควรเป็นไปในแนวทางที่องค์การต้องการด้วย) ให้อำนาจดำเนินงานเอง โดยที่ให้อิสระแก่พนักงานแต่อาจคอยให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษาอยู่ห่าง ๆ ถ้าพนักงานต้องการ แต่ทั้งนี้องค์การต้องพิจารณาประเภทของพนักงานด้วย หากพนักงานเป็นพวกไม่มีความสามารถ พนักงานอาจเกิดความเครียดถ้าถูกปล่อยให้ทำงานเพียงลำพัง ดังนั้น สิ่งสำคัญคือต้องเลือกคนให้ถูกกับงานด้วย

4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด สนองความต้องการอิสระในการควบคุมงานด้วยตนเอง ทำให้เกิดความท้าทายในการทำงาน เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน เกิดความภาคภูมิใจในการทำงานของตนเอง

เช่นเดียวกับข้อ 3 องค์การต้องพิจารณาประเภทของคนก่อนการตัดสินใจว่าจะบริหารงานอย่างไร เพราะคนต่างกันไม่ควรจะบริหารงานเหมือนกัน คนบางคนอยากรับผิดชอบมาก ๆ แต่คนบางคนอยากรับผิดชอบเพียงแค่ว่าระดับหนึ่งเท่านั้น

5. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ ทำให้คนเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ ถึงแม้ว่าการเลื่อนขั้นจะเป็นไปตามลำดับที่ได้มีไว้แล้วก็ตาม แต่ถ้าหากคนไม่ได้เลื่อนขั้นตามนั้นคนจะเกิดความรู้สึกคับข้องใจ

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเชาวน์อารมณ์

เมนฮาร์ท (Menhart, 1998 อ้างถึงใน เสาวรส วงศาสุลักษณ์, 2549, น.50) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องเชาวน์อารมณ์ กรณีเป็นตัวทำนายความสำเร็จทางอาชีพและพัฒนาทฤษฎีหลายองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ (A Multi Componential Theory of Emotional Intelligence) ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ รู้จักเห็นใจคนอื่น รู้จักควบคุมอารมณ์ตนเอง รู้จักอดทนรอคอย และการสร้างความรักที่ใจมีผลต่อผลการสัมภาษณ์ เขาได้ทำการศึกษากับ

นักศึกษาปริญญาตรีจำนวน 116 คน โดยให้มีส่วนร่วมในสถานการณ์การคัดเลือกงานที่สร้างขึ้น ซึ่งจะต้องทำการทดสอบ paper and pencil ได้รับการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างผ่านทาง วีดีโอเทป การวัดพฤติกรรมในขณะรอคอย และการฝึกอบรม และให้ผลสะท้อนกลับโดยผู้วิจัย จากผลการวิจัยพบว่าทฤษฎีหลายองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์มีผลต่อความสำเร็จในการ สัมภาษณ์ ในด้านการทำนายพบว่าความสามารถและความโน้มเอียงทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ กับผลของการสัมภาษณ์ การวัดความรู้จักเห็นใจผู้อื่น การแสดงออกที่ไม่ใช้ภาษาและอุปนิสัยที่เข้า กันได้นั้นมีความสัมพันธ์กับการตอบสนองที่ดี และผลการสัมภาษณ์รวมทั้งการตอบสนองของผู้ สัมภาษณ์ก็มีความสัมพันธ์ต่อผลการสัมภาษณ์ด้วย นอกจากนี้ยังพบว่า การวัดเชาวน์อารมณ์ ความฉลาดทั่วไปและความสามารถในการปฏิบัติก็มีความสัมพันธ์กับผลการสัมภาษณ์เช่นกัน

สตีเวน สเตน (Steven Stein, 1998, อ้างถึงใน ชวนจิตร ฐระทอง, 2544, น.52-54)

ได้วิจัยเรื่อง เชาวน์อารมณ์ของคนอายุต่าง ๆ (Emotional Intelligence (EQ) Gets Better with Age) โดยทำการศึกษาเชาวน์อารมณ์ของคนทั่วไป จำนวน 3,831 คน ที่อาศัยอยู่ในประเทศ สหรัฐอเมริกาและแคนาดา จากแบบทดสอบ EQ-I ของบาร์ฮอน โดยแบ่งช่วงอายุของคนออกเป็น 5 ช่วงคือ 16-19 ปี, 20-29 ปี, 30-39 ปี, 40-49 ปี และ 50 ปีขึ้นไป พบว่าช่วงอายุมีนัยสำคัญและ ความคงเส้นคงวาต่อระดับอารมณ์ กล่าวคือคะแนนรวมของเชาวน์อารมณ์ จะเพิ่มมากขึ้นตาม อายุอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งคะแนนรวมของเชาวน์อารมณ์จะสูงที่สุดในช่วงปลายอายุ 40 ปี และต้น อายุ 50 ปี ส่วนระดับเชาวน์ปัญญา (IQ) จะสูงที่สุดเมื่ออายุในช่วงวัยรุ่นตอนปลาย และจะค่อย ๆ ลดลงจนกระทั่งปลายอายุ 50 ปี ผลการศึกษาแสดงในตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2

แสดงระดับเชาวน์อารมณ์ของคนทั่วไปแบ่งตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ (ปี)	คะแนน EQ เฉลี่ย
16 – 19	95.3
20 – 29	96.8
30 – 39	101.8
40 – 49	102.7
50 ปีขึ้นไป	101.5

หมายเหตุ : เกณฑ์ปกติของคะแนน EQ เท่ากับ 100

ที่มา : (<http://eqi.mhs.com/press4.html>)

จากผลการศึกษาทำให้ยืนยันได้ว่าวุฒิภาวะทางอารมณ์ (Emotional Maturity) นั้นแปรผันตามอายุและประสบการณ์ นอกจากนี้ข้อมูลที่ได้จากแบบทดสอบ EQ-i ของบาร์ออนยังแสดงให้เห็นว่าคนที่มีความ EQ สูง จะมีความสุขกับความสำเร็จในงาน และไม่คำนึงเพศและชาติกำเนิด มีการค้นพบว่าโดยทั่วไปคนที่อายุมากกว่าจะสามารถควบคุมความต้องการของสภาพแวดล้อมและความกดดันได้ดีกว่าคนที่อายุน้อยกว่า นอกจากนี้ยังพบอีกว่าคนที่อายุมากกว่าจะมีลักษณะดังต่อไปนี้มากกว่าคนที่อายุน้อยกว่า

1. มีอิสระในการคิดและการกระทำมากกว่า (More independent in their thinking and actions)
2. ตระหนักถึงความรู้สึกของผู้อื่นมากกว่า (More aware of other's feelings)
3. มีความรับผิดชอบต่อสังคมมากกว่า (More socially responsible)
4. สามารถปรับตัวได้ดีกว่า (More adaptable)
5. สามารถประเมินสถานการณ์เฉพาะหน้าและแก้ไขปัญหาได้ดีกว่า (Better at sizing up the immediate situation and solving problems)
6. สามารถจัดการกับความเครียดได้ดีกว่า (Able to manage stress better than younger people)

และองค์ประกอบของเขาวงกตอารมณ์ใน 5 ด้านต่อไปนี้ สามารถมีความแปรผันตามช่วงอายุที่เปลี่ยนแปลงไป คือ

1. Socially responsibility คือ ความสามารถแสดงตนให้มีส่วนร่วม, ให้ความช่วยเหลือสมาชิกในสังคม (Richman, 1994)
2. Reality Testing คือ ความสามารถในการประเมินความเกี่ยวข้องกันระหว่างประสบการณ์และสิ่งที่เกิดขึ้นจริง
3. Problem Solving คือ ความสามารถในการตระหนักถึงและระบุปัญหา รวมทั้งหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิผล
4. Optimism คือ ความสามารถในการมองเห็นด้านดีของชีวิตและมีทัศนคติด้านบวก แม้ว่าจะต้องเผชิญกับความยากลำบาก

สตีเวน สเตน (Steven Stein, 1998, อ้างถึงใน ชวนจิตร ฐระทอง, 2544, น.54-55) ยังได้ศึกษาถึงความแตกต่างระดับเขาวงกตอารมณ์ของเพศชายและเพศหญิงที่มีต่อการประสบความสำเร็จในการทำงาน (Men and Women Have Different Kinds and Levels of Emotional Intelligence, EQ for Both Sexes is Key to Workplace Success) โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่

เป็นชายจำนวน 4,500 คน และหญิงจำนวน 3,200 คน ที่อาศัยอยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกาและแคนาดา พบว่าเพศหญิงจะมีความสามารถในการร่วมรับรู้ถึงความรู้สึกของผู้อื่น (Empathy) มากกว่า และมีความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) มากกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งถือว่าเพศหญิงมีทักษะระหว่างบุคคลดีกว่าเพศชาย ในขณะที่เดียวกันพบว่าเพศชายมีความนับถือตนเอง (Self-Regard) และความสามารถจัดการกับปัญหาเฉพาะหน้า (Problem Solving) และความเครียด (Stress Tolerance) ได้ดีกว่าเพศหญิง ซึ่งในอดีตนั้นเพศชายมักมีอำนาจการปกครองเหนือกว่าหญิงเนื่องจากมีความอดทนต่อความเครียด (Stress Tolerance) สูงกว่า แต่ปัจจุบันทักษะด้านเก่งคน (People Skills) เข้ามามีบทบาทสำคัญมากขึ้น ดังนั้นเพศหญิงที่มีทักษะระหว่างบุคคลสูงจึงมีโอกาสในการเข้ามารับตำแหน่งหน้าที่ในระดับสูงขององค์กรได้ และยังพบว่าคะแนน EQ เฉลี่ยของเพศหญิงเท่ากับ 98 และเพศชายเท่ากับ 100 โดยองค์ประกอบของเซวาร์นอามร์นที่พบแตกต่างกันอย่างเด่นชัดในเพศชายและหญิงแสดงในตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3

แสดงระดับเซวาร์นอามร์นของคนทั่วไปในแต่ละองค์ประกอบ
ด้านที่แตกต่างกันโดยแบ่งตามเพศ

องค์ประกอบ	คะแนน EQ ของเพศหญิง	คะแนน EQ ของเพศชาย
การนับถือตนเอง (Self-Regard)	97	102
สัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship)	101	97
ความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility)	102	96
ความเข้าใจผู้อื่น (Empathy)	103	94
ความทนทานต่อความเครียด (Stress Tolerance)	97	104

หมายเหตุ : เกณฑ์ปกติของคะแนน EQ เท่ากับ 100

ที่มา : (<http://eqi.mhs.com/press5.html>)

และที่น่าสนใจยิ่งไปกว่านั้นก็คือมีการค้นพบว่า การศึกษาเซวาร์นอามร์นในแต่ละวัฒนธรรมทั่วโลก ได้ผลออกมาเช่นเดียวกันก็คือ เพศหญิงตระหนักถึงอารมณ์ของผู้อื่น, มีความเข้าใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายสามารถจัดการกับความเครียด การยอมรับนับถือตนเองมากกว่า

เกรฟ (Graves, 1999 อ้างถึงใน วรวรรณ หงษ์กิตติยานนท์, 2548, น.43) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์กับความสามารถในการรับรู้และประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการรับรู้และประสิทธิภาพในการทำงาน โดยสามารถทำนายพฤติกรรมที่จะนำไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานในสาขาต่าง ๆ ตามทักษะของแต่ละบุคคลได้

ฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543) ศึกษาเรื่อง ผลของบุคลิกภาพและเชาวน์อารมณ์ที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการ ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน ของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม ชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่าองค์ประกอบของบุคลิกภาพที่มีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์โดยรวม ได้แก่ องค์ประกอบด้านความอาจหาญ-เขินอาย การควบคุมตนเองได้-การไม่มีวินัยในตนเอง ความรู้สึกผิด-จิตใจมั่นคง เครียด-ผ่อนคลาย การพึ่งตนเอง-พึ่งกลุ่ม ความมีมโนธรรม-ขาดมโนธรรม วุฒิภาวะทางอารมณ์-อารมณ์อ่อนไหว ทำตามสบาย-สุขุมรอบคอบ และพบว่าพนักงานที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงมีทักษะทางสังคมสูง ไม่ซื่อและไม่หลักแหลมเกินไปจะเป็นพนักงานที่สามารถให้บริการที่มีคุณภาพสูงกว่าพนักงานอื่นโดยทั่วไป

ณุชญา เอื้อสิริมนต์ (2544) ศึกษาเรื่อง เชาวน์อารมณ์ของผู้ผู้นำในธุรกิจประกันชีวิตในกรุงเทพฯ พบว่าผู้นำเพศชายและหญิงมีเชาวน์อารมณ์ในด้านตระหนักรู้ตนเองและด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึกแตกต่างกัน โดยผู้นำเพศหญิงจะมีระดับสูงกว่า อายุและสถานภาพสมรสไม่มีผลให้เชาวน์อารมณ์แตกต่างกัน ระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีเชาวน์อารมณ์ในทุกด้านแตกต่างกัน ยกเว้นด้านการกำกับควบคุมตนเอง ผู้บริหารที่มีรูปแบบภาวะผู้นำแบบประนีประนอมและผู้นำแบบที่มงานจะมีเชาวน์อารมณ์โดยรวมสูง ในขณะที่ผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำแบบเน้นงานและผู้นำแบบเน้นคนจะมีเชาวน์อารมณ์โดยรวมไม่สูง นอกจากนี้ยังพบว่าผู้บริหารที่มีรูปแบบภาวะผู้นำแบบเน้นคนจะมีเชาวน์อารมณ์ในด้านการตระหนักรู้ตนเองต่ำกว่าผู้นำแบบเน้นงาน ผู้นำแบบประนีประนอมและผู้นำแบบที่มงาน ในขณะที่ผู้นำแบบที่มงานจะมีเชาวน์อารมณ์ในด้านทักษะทางสังคมสูงกว่าผู้นำแบบเน้นคน ผู้นำแบบเน้นงานและผู้นำแบบประนีประนอม

สุदारัตน์ หนูหอม (2544) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของเชาวน์อารมณ์ที่มีต่อความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาล พบว่าเชาวน์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความเครียด และพบว่ามิติการตระหนักรู้ในตนเอง การจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง การจูงใจตนเอง ทักษะทางสังคม และการร่วมรู้สึก มีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความเครียดด้วย ในส่วนของเชาวน์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคะแนนพฤติกรรมการเผชิญ

ความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา และชาวน์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคะแนนพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม

คณิสสร ดวงพัตรา (2545) ศึกษาเรื่อง บุคลิกภาพแบบ MBTI ระดับชาวน์อารมณ์ และความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตแห่งหนึ่ง พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลบางประการ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับชาวน์อารมณ์ของพนักงาน และบุคลิกภาพแบบ SJ มีชาวน์อารมณ์สูงกว่า SP แสดงให้เห็นว่า ลักษณะส่วนบุคคลบางประการ ลักษณะบุคลิกภาพสามารถใช้ทำนายระดับชาวน์อารมณ์ของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตได้

กฤติกา หล่อวัฒนวงศ์ (2547) ศึกษาเปรียบเทียบบุคลิกภาพตามแนวคิดห้าองค์ประกอบชาวน์อารมณ์ตามแนวคิดของโกลแมน และความพึงพอใจในลักษณะงาน ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายชายของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ปฏิบัติงานฝ่ายชายของโรงแรมในกรุงเทพมหานครที่มีองค์ประกอบทางชาวน์อารมณ์ด้านใดด้านหนึ่งสูง ซึ่งได้แก่ ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง หรือด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตน หรือด้านการจูงใจของตน หรือด้านการเห็นใจผู้อื่น หรือด้านทักษะสังคม จะมีความพึงพอใจในลักษณะงานสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานฝ่ายชายที่มีองค์ประกอบทางชาวน์อารมณ์ในด้านเดียวกันต่ำ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

ซินเกอร์ (Singer, 1975, p.13 อ้างถึงใน ศิริมาส อเต็นต้า, 2542, น.34) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุของความเครียดในการทำงานและความเครียดทั่วไปและอาการของความทุกข์ ได้แก่ ความกังวล-ความหดหู่, ความฉุนเฉียว, ความตึงเครียดจากการทำงาน และอาการทางจิต กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานทำงานรัฐบาลที่เป็นเพศชาย 1,148 คน และเพศหญิง 153 คน สาเหตุของความเครียดในการทำงานที่ศึกษาได้จากรายงานข้อบกพร่องของตนเอง เกี่ยวกับความต้องการของแต่ละบุคคลกับสิ่งที่มีอยู่จริง จากลักษณะของงาน 5 อย่าง คือ บทบาทไม่แน่ชัด, ความรับผิดชอบต่อบุคคลอื่น, ความสามารถในการทำงานหนัก และการมีส่วนร่วม สาเหตุของความเครียดทั่วไปกำหนดไว้เป็นจำนวนเหตุการณ์สำคัญในชีวิตที่เกิดขึ้นในรอบปีที่ผ่านมาที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในแต่ละบุคคล ผลการศึกษาพบว่า ในเพศชายความเครียดในการทำงานเป็นสาเหตุของความทุกข์มากกว่าความเครียดทั่วไป ซึ่งผลที่ได้ตรงข้ามกับของเพศหญิง

เบอร์ค (Burk, 1976, p.235-244 อ้างถึงใน คีร์มาส อเต็นต้า, 2542, น.35) หา ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างคือ วิศวกร จำนวน 61 คน พนักงานบัญชีอุตสาหกรรม จำนวน 91 คน และพนักงานบัญชีวิชาชีพ จำนวน 76 คน จากการวิจัยพบความสัมพันธ์ด้านลบระหว่างความเครียดในการทำงานกับความ พึงพอใจในการทำงาน คือ ยิ่งมีความเครียดในการทำงานมากจะมีความพอใจในการทำงานต่ำ

บาทร, แชมมารีและเจฟรี (Bakr, Shammari and Jefri, 1995, pp.24-28 อ้างถึงใน รัตติพร พนพิเชษฐกุล, 2544, น.32) ได้ทำการศึกษาความเครียดในการทำงานในองค์กรที่ แตกต่างกันในประเทศซาอุดีอาระเบีย โดยวัดความเครียดที่เกิดจากความขัดแย้งในบทบาท และ บทบาทที่คลุมเครือ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานที่ทำงานใน 23 องค์กร จำนวน 442 คน องค์กรที่ ทำการสำรวจ 3 กลุ่ม ได้แก่ บริษัทเอกชน รัฐวิสาหกิจและรัฐบาล พบว่า พนักงานที่ทำงานในทั้ง 3 องค์กร มีความเครียดอยู่ในระดับสูง พนักงานเพศหญิงมีระดับความเครียดสูงกว่าพนักงานเพศชาย พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามีระดับความเครียดน้อยกว่าพนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่า

เอทเซียน, เอเดนและลาปิโดท (Etzion, Eden and Lapidot, 1998, p.577-585 อ้างถึงใน เสาวรส วงศาสุลักษณ์, 2549, น.56) ศึกษาวิธีการที่ทำให้ผ่อนคลายจากความเครียดในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อความเหนื่อยหน่าย มีกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ชายที่ถูกเรียกเข้าเป็นทหารกองหนุนจำนวน 81 คน และอีก 81 คน ในบริษัทเดียวกันที่ไม่ถูกเรียกตัวในช่วงเวลาเดียวกัน ซึ่งจัดเป็นกลุ่มควบคุม ทำ การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม ถ้ามก่อนที่พวกเขาถูกเกณฑ์จะเข้าประจำการและถามทันทีที่กลับจาก ประจำการ สถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) พบว่าความเครียดในการทำงาน ของกลุ่มเกณฑ์ทหารลดลงอย่างมีนัยสำคัญ และไม่พบความเปลี่ยนแปลงในกลุ่มควบคุม โดย พบว่ายิ่งระยะเวลาที่ห่างจากงานมากขึ้น จะทำให้ปริมาณความเครียดลดลงมาก ดังนั้นการเข้า เป็นทหารกองหนุน เป็นกรณีพิเศษกรณีหนึ่งในการลดความเครียด เพราะเป็นการหลีกเลี่ยงการ เผชิญกับงาน

นายานัน, เมนอน และสเป็คเตอร์ (Naryanan, Menon, Spector, 1999, pp.63-73 อ้างถึงใน รัตติพร พนพิเชษฐกุล, 2544, น.32) ได้ทำการศึกษาความเครียดในการทำงานโดย เปรียบเทียบอาชีพที่แตกต่างกัน ปัจจัยที่วัดความเครียดในการทำงานประกอบด้วย ความ ขัดแย้งระหว่างบุคคล ปริมาณงานมาก และการขาดควบคุมของหัวหน้างาน กลุ่มตัวอย่างคือ เสมียนและธุรการ อาจารย์มหาวิทยาลัย และพนักงานขาย พบว่า ปัจจัยความขัดแย้งระหว่าง บุคคลและปริมาณงานมากเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดความเครียด

ผลงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน (quoted in Cooper, 1999 อ้างถึงใน รัตติพร พนพิเชษฐกุล, 2544, น.33) ของนักวิจัยหลาย ๆ ท่านมีดังนี้ ควิกและควิก (Quick & Quick, 1984) พบว่า เงื่อนไขในการทำงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน บาร์ตันและฟอร์คาร์ต (Barton & Folkard, 1991) พบว่า การโยกย้ายสถานที่ทำงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน สปาร์คและคนอื่น ๆ (Sparks and other, 1997) พบว่า ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน คูเปอร์และคอต (Cooper & Cox, 1985) พบว่าเทคโนโลยีใหม่ ๆ มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ซูเธอร์แลนด์และคูเปอร์ (Sutherland & Cooper, 1993) พบว่า ปริมาณงานที่มากเกินไปมีผลต่อความเครียดในการทำงาน นอกจากนี้ คาร์ทไวท์และคูเปอร์ (Cartwright & Cooper, 1997) พบว่า ลักษณะการวางแผนและการพัฒนาอาชีพที่ไม่เหมาะสมมีส่วนส่งเสริมให้เกิดความเครียด เช่น อาชีพที่ไม่ปลอดภัย การกลัวการตกงาน การไล่ออกและการประเมินผลการปฏิบัติงาน การตั้งเป้าหมายในอาชีพ เช่น ต้องการก้าวไปในตำแหน่งสูงสุดของบริษัท หรือการได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งเร็วเกินไป คูเปอร์และเลวิส (Cooper & Lewis, 1994) พบว่า เพศที่แตกต่างมีผลทำให้เกิดความเครียดแตกต่างกันโดยเพศหญิงจะมีระดับความเครียดสูงกว่าเพศชาย เหตุผลเนื่องจากเพศหญิงจะถูกคาดหวังในการที่ต้องทำหน้าที่สองอย่างในเวลาเดียวกัน คือ แม่บ้านและผู้หญิงทำงานเก่ง

สมโภชน์ ทักนา (2538) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงสารวัตร สถานีตำรวจนครบาล กลุ่มตัวอย่างจำนวน 353 คน พบว่า รองสารวัตรสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลมีระดับความเครียดปานกลาง ตัวแปรด้านอายุ ประสบการณ์ด้านการสอบสวน ภาระครอบครัว ความสับสนในบทบาท และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ไม่ก่อให้เกิดความเครียดแตกต่างกัน ส่วนตัวแปรด้านความขัดแย้งในบทบาท ด้านปริมาณงาน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานก่อให้เกิดความเครียดที่แตกต่างกัน

ชัยวัฒน์ เพชรกุล (2539) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของ ตำรวจจราจรในเขตนครบาล จำนวน 355 นาย พบว่า จำนวนจราจรที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความเครียดที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยในการทำงานแตกต่างกันในปัจจัยส่วนบุคคลด้าน สถานภาพสมรส โดยพบว่าผู้ที่มีสถานภาพโสดมีความเครียดเฉลี่ยสูงกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรสแล้ว และพบว่าความเครียดที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยการทำงานทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านตัวงาน, บทบาทหน้าที่, ความสำเร็จในอาชีพ, สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน และโครงสร้างและบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดทั่วไป

พงษ์เจริญพัฒน์ และไทสัน (Pongruengphat and Tyson, 2540, น.11-13 อ้างถึงใน คีร์มาส อเต็นต้า, 2542, น.34) ศึกษาสาเหตุของความเครียดในการทำงาน, วิธีการจัดการ ความเครียดกับระดับความเครียดกับความพึงพอใจในงาน กับพยาบาลชาวไทย จำนวน 200 คน พบว่า สาเหตุของความเครียดของพยาบาลชาวไทยคล้ายพยาบาลประเทศทางตะวันตก ได้แก่ ปริมาณงาน การสนับสนุนจากองค์กร การจัดการกับคนไข้ และความขัดแย้งระหว่างบ้านกับงาน วิธีที่ใช้ในการแก้ปัญหาคือ หาแรงสนับสนุนทางสังคม, การหลีกเลี่ยงและการพักผ่อน สำหรับ ความสัมพันธ์ของความเครียดในการทำงาน, วิธีการจัดการความเครียดกับระดับความเครียดและ ความพึงพอใจในงาน พบว่ามีในทิศทางลบ

คีร์มาส อเต็นต้า (2542) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความเครียดในการทำงานและความเครียด ทั่วไปของพนักงานธนาคาร ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ โดย แบบสอบถามที่ใช้วัดมาจากแบบสอบถามของชัชวัฒน์ เพชรกุล ที่ดัดแปลงมาจาก Occupational Stress Indicator ของคูเปอร์และคณะ และแบบประเมินความเครียดของกรมสุขภาพจิต กระทรวง สาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างจำนวน 357 คน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรส ระดับชั้น และหน่วยงานแตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกัน พนักงานที่มีสถานภาพ โสดมีความเครียดสูงกว่าพนักงานที่สมรส พนักงานระดับชั้นต่ำกว่ามีความเครียดสูงกว่าพนักงาน ระดับชั้นสูงกว่า ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และอายุงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อ ความเครียด ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน, ด้าน ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ, ด้านสัมพันธภาพ และด้านโครงสร้างนโยบายและ บรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดทั่วไป

นุชรรัตน์ สิริประภาวรรณ (2542) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของผู้ พิพากษาในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง 243 คน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพการสมรส และสถานภาพทางเศรษฐกิจ ไม่มีผลต่อความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยใน การทำงาน ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และอายุราชการมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดที่ มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงาน

อาภรณ์ ภูวิทยาพันธ์ (2542) ศึกษาเรื่องระดับความเครียดในการทำงานของผู้ใหญ่วัย ตอนต้นและผู้ใหญ่วัยตอนกลางของพนักงานที่ปฏิบัติงานในรัฐวิสาหกิจชั้นดี สำนักงานใหญ่ กลุ่ม ตัวอย่างจำนวน 577 คน พบว่า เพศและอายุงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน โดยเพศชาย จะมีระดับความเครียดในการทำงานต่ำกว่าเพศหญิง และพนักงานที่มีอายุน้อยกว่ามีความเครียด ในการทำงานต่ำกว่า

ณัฐวรรณ เทพพิทักษ์ (2544) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุผลเชิงจริยธรรม พฤติกรรม และความเครียดในการทำงานที่เกิดจากปัจจัยการทำงาน 4 ด้าน กับพนักงานในระดับหัวหน้า และระดับปฏิบัติการของบริษัททางการค้า (Trading Firm) แห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานระดับหัวหน้ามีระดับความเครียดในการทำงานมากที่สุดจากปัจจัยในด้านลักษณะงาน ในขณะที่พนักงานระดับปฏิบัติการมีระดับความเครียดในการทำงานมากที่สุดจากปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ

นันทนุช ตั้งเสถียร (2546) ศึกษาเรื่อง บุคลิกภาพแบบ MBTI ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความเครียดในการทำงาน : กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง การวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลบางประการ ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส และหน่วยงานที่ทำงานมีผลต่อความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และระดับพนักงานที่ต่างกันไม่มีผลต่อระดับความเครียดในการทำงาน

สิรินทรา ธรรมพิทักษ์ (2547) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบการบังคับบัญชา และความเครียดในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรระดับปฏิบัติการในฝ่ายบริหารที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางของกรมชลประทาน (สามเสน) จำนวน 219 คน พบว่า ตัวแปรส่วนบุคคลมีเพียงตัวแปรอายุที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในส่วนของรูปแบบการบังคับบัญชาแบบเน้นงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงานโดยรวม และด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การ รูปแบบการบังคับบัญชาแบบปล่อยปละละเลยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงานโดยรวมและแต่ละด้านทั้ง 4 ด้าน รูปแบบการบังคับบัญชาแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และตัวแปรรูปแบบการบังคับบัญชาที่มีอำนาจในการทำนายความเครียดในการทำงาน คือ รูปแบบการบังคับบัญชาแบบปล่อยปละละเลย ซึ่งสามารถทำนายได้ร้อยละ 4.6

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

เนียร์รี่ (Neary, 1992 อ้างถึงใน รัตติพร พนพิเชษฐกุล, 2544 น.37) ได้ทำการวิจัยให้กับสถาบันคอมพิวเตอร์ของออสเตรเลีย เพื่อสำรวจคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสังกัดรัฐบาล 6 องค์การ โดยใช้ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงานจากค่าใช้จ่ายที่รัฐบาลต้องจ่ายเพื่อ

รักษาพยาบาลของพนักงาน และวัดระดับความเครียดของพนักงานในช่วงปี 1990-1991 พบว่า ปี 1991 รัฐบาลต้องจ่ายเงินเพิ่ม 18 % เมื่อเทียบกับปี 1990 เพื่อการรักษาพยาบาล การจ่ายเงินดังกล่าวเป็นการจ่ายเงินสาเหตุเนื่องจากความเครียดเพิ่มขึ้น 4.6 % โดยความเครียดนั้นมีสาเหตุมาจากการทำงานหนัก, การขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา, การสับเปลี่ยนโยกย้ายงาน และการเปลี่ยนแปลงของนโยบายองค์กร

อัลมายแทชและคณะ (Al Ma'aitah, et.al., 1999 อ้างถึงใน ศิริกุล จันพุ่ม, 2543, น. 35) ทำการวิจัยเชิงบรรยายเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่าพยาบาลที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน โดยที่กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีทางการพยาบาลและระดับประกาศนียบัตรทางแพทย์ จากงานวิจัยพบว่าพยาบาลที่จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรมีความพึงพอใจในความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และความเป็นตัวแทนของโรงพยาบาลมากกว่าพยาบาลที่จบการศึกษาระดับปริญญาบัตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พยาบาลที่จบหลักสูตรปริญญาบัตรมีความพอใจ หมดกำลังใจและมีความตั้งใจหลักหนีสภาพการทำงานในปัจจุบันมากกว่าพยาบาลที่จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตร

สุทิน สายสงวน (2533) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการ ศึกษากรณีข้าราชการในสังกัดกรมส่งเสริมการเกษตรที่ประจำสำนักงานเกษตรอำเภอในภาคใต้ จำนวน 413 คน พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับปานกลาง และอายุมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน รายได้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน แต่สถานภาพการสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ประไพพร สิงหเดช (2539) ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะบุคลลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : ศึกษากรณีข้าราชการกรมคุมประพฤติ โดยแบ่งประชากรเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกเป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก เป็นข้าราชการที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงาน คุมประพฤติและผู้ช่วยหัวหน้าสำนักงานคุมประพฤติ ระดับ 3 - 5 จำนวน 206 คน กลุ่มที่สองเป็นกลุ่ม ผู้ประเมินประกอบด้วยหัวหน้าสำนักงานคุมประพฤติ ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานคุมประพฤติที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 59 คน พบว่า พนักงานคุมประพฤตินี้มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมปานกลาง และองค์ประกอบด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่ได้พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัว มีความสัมพันธ์

ทางบวกกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

อภิชัย ศรีเมือง (2539) ได้ทำการศึกษาวัดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานและลูกจ้างเทศบาลในจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 260 คน โดยแบบสอบถามที่ใช้สร้างตามแนวทฤษฎีของริชาร์ด อี วอลตัน (Richard E. Walton) พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานและลูกจ้างเทศบาลอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเหมาะสม สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ การได้รับการพัฒนาและใช้ความรู้ความสามารถ สิทธิในการทำงาน และความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุงานและหน่วยงานภายในของเทศบาลไม่มีผลทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานและลูกจ้างเทศบาลแตกต่างกัน

มนตรีรัตน์ ไพรงูเรือง (2541) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานขับรถบรรทุกที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานขับรถบรรทุก ที่มีสถานที่ทำงานอยู่ภายในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 380 คน พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 และจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน พบว่า ตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลสูงในการทำนายความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม ความสมดุลของชีวิต และค่าตอบแทน ตัวแปรทั้ง 4 ตัวนี้ มีความสามารถในการทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้สูงถึงร้อยละ 54.4

ภัทรา นีร์ภูรัตน์พงศ์ (2542) ศึกษาเรื่อง การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทไดกิ้น อินดัสทรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 329 คน พบว่า พนักงานที่มีอายุมากจะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย พนักงานที่มีอายุงานน้อยจะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานมาก พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า

ภัทรา แสงอรุณ (2543) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการฐานทัพเรือพังงา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และองค์ประกอบด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้า ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านการบริหาร ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร ด้านความ

ปลอดภัยในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านภาวะอิสระจากงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

วิชาญ สุวรรณรัตน์ (2543) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 305 คน พบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการบินที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 เมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมเป็นรายคู่โดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมแตกต่างจากกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมแตกต่างจากกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนพนักงานที่มีอายุงานในการทำงานที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ศิริกุล จันทุม (2543) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล เจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาล การบริหารงานแบบมีส่วนร่วมของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล ในโรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย จำนวน 375 คน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยที่ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

อมรรัตน์ อ่อนนุช (2546) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 312 คน ของโรงงานอุตสาหกรรมผลิตคอมพิวเตอร์ระบบโรตารีในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีคุณภาพชีวิตการทำงานทุกด้านและโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยสามารถเรียงลำดับคุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละด้านจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านความภูมิใจในองค์กร ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน และด้านภาวะอิสระจากงาน และยังพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านและโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเซวาร์นอารมณ์กับความเครียดในการทำงาน

พรณี ตระกูลชัย (2544) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของเซวาร์นอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของหัวหน้างานของบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม พบว่า เซวาร์นอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน

เสาวรศ วงศาสุลักษณ์ (2549) ศึกษาเรื่อง เซวาร์นอารมณ์ กับวิธีการเผชิญความเครียด ของบุคลากร 5 สาขาอาชีพ : ทันตแพทย์ ดารา นักคอมพิวเตอร์ ครู และพนักงานประกัน พบว่า เซวาร์นอารมณ์โดยรวมของทันตแพทย์ ดารา นักคอมพิวเตอร์ ครู และพนักงานประกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการทำงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2543) ศึกษาเรื่อง ความเครียดและคุณภาพชีวิตในการทำงาน : กรณีศึกษานาครไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 426 คน พบว่า ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยพบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .272 และตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงในการทำนายคุณภาพชีวิตในการทำงานคือ ความเครียดในการทำงานที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงาน (1) ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และ (2) ด้านลักษณะงาน โดยปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพเป็นตัวทำนายตัวแรก และปัจจัยด้านลักษณะงานเป็นตัวทำนายตัวที่สองมีอำนาจทำนายร่วมกันกับตัวแรกได้ถึงร้อยละ 15.6

เหตุผลในการตั้งสมมติฐาน

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเซวาร์นอารมณ์ ปัจจัยความเครียดในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงาน สามารถสรุปเหตุผลในการตั้งสมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 เซวาร์นอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

พอราส และแอนเดอร์สัน (Porras and Anderson, 1981 quoted in Cherniss, 2000 อ้างถึงใน วรวรรณ หงษ์กิตติยานนท์, 2548, น.43) หลังจากที่หัวหน้างานของโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งได้รับการอบรมเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์ ทำให้เป็นผู้ฟังที่ดี ให้ความช่วยเหลือลูกน้องแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้ลดอุบัติเหตุลง 50 % โรงงานผลิตได้เกินเป้าหมาย 250,000 เหรียญสหรัฐ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าความปลอดภัยในการทำงาน และลักษณะการบริหารงานที่ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของลูกน้อง เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี และงานวิจัยของสุภาพร ธิยาพันธ์ (2550) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ของเชาวน์อารมณ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนั้น เชาวน์อารมณ์น่าจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2 เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

จากงานวิจัยของพรณี ตระกูลชัย (2545) ที่ทำการศึกษาค่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์กับความเครียดในการทำงาน พบว่า เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมลมาศ จินะวัฒน์ (2546) ที่พบว่า องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความเครียดในการทำงาน ผลการวิจัยดังกล่าวยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของไมเคิล (Michael, online, 2002, อ้างถึงใน พิมลมาศ จินะวัฒน์, 2546, น.49) ที่พบว่า ยิ่งบุคคลมีเชาวน์อารมณ์สูงมากเท่าใด บุคคลดังกล่าวจะยิ่งสามารถลดความเครียดทั้งที่มีสาเหตุมาจากเรื่องส่วนตัวและเรื่องงานได้ ดังนั้น เชาวน์อารมณ์น่าจะมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

เนียร์ (Neary, 1992 อ้างถึงใน รัตติพร พนพิเชษฐกุล, 2544, น.37) ได้ทำการศึกษาคคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสังกัดรัฐบาล โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานจากค่าใช้จ่ายที่รัฐบาลต้องจ่ายเพื่อรักษาพยาบาลของพนักงาน และวัดระดับความเครียดของพนักงานในช่วงปี 1990-1991 พบว่า ปี 1991 รัฐบาลต้องจ่ายเงินเพิ่ม 18 % เมื่อเทียบกับปี 1990 ซึ่งค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นดังกล่าวมีสาเหตุเนื่องจากความเครียดเพิ่มขึ้น 4.6 % โดยความเครียดนั้นมีสาเหตุมาจากการทำงานหนัก, การขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา, การปรับเปลี่ยนโยกย้ายงาน และการเปลี่ยนแปลงของนโยบายองค์กร และงานวิจัยของ รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544) ได้ทำการศึกษาคความเครียด

และคุณภาพชีวิตในการทำงาน : กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า
ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนั้น ปัจจัย
ความเครียดในการทำงานน่าจะมีผลสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน