

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ค้นคว้าและรวบรวมทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่องบุคลิกภาพ เชาว์นอารมณ์และคุณภาพการบริการ โดยผู้วิจัยขอเสนอรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

- 1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ
- 2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเชาว์นอารมณ์
- 3.แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในการทำงาน
- 4.ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

ความหมายและแนวคิดเรื่องบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ (Personality) มีรากศัพท์มาจากคำว่า Persona ในภาษาละติน แปลว่า หน้ากากที่นักแสดงละครกรีกโบราณใช้ใช้ในการแสดง หน้ากากของตัวละครแต่ละตัวจะแสดง ท่าทางและลักษณะนิสัยของตัวละครนั้นๆ ดังนั้นแนวความคิดเริ่มแรกของบุคลิกภาพจึงหมายถึง ภาพพจน์ทางสังคม (Superficial Social Image) ที่บุคคลใช้แสดงบทบาทในชีวิตจริง บุคลิกภาพ ตามแนวความคิดดั้งเดิมเช่นนี้จะมุ่งไปที่แสดงออกมาให้เห็น เช่น ความมีเสน่ห์ ความสง่างามหรือ รูปร่างหน้าตาที่ดึงดูดใจ เป็นต้น (Hjelle and Ziegler, 1992, p.4)

สมิธ ซาราสันและซาราสัน (Smith, Sarason and Sarason, 1982, p.412) อธิบายว่า บุคลิกภาพ คือ การรับรู้พฤติกรรมรวมทั้งหมดของบุคคลใดบุคคลหนึ่งทั้งในสิ่งที่มองเห็นได้และ ไม่ได้ เช่น ความคิด ความสบายใจ ซึ่งจะทำให้บุคคลอื่นสามารถเข้าใจและแยกแยะความแตกต่าง ของบุคคลนั้นจากบุคคลอื่นได้

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2536, น.5) อธิบายว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะเฉพาะตัวของ บุคคลในด้านต่างๆทั้งในส่วนภายในและส่วนภายนอก ซึ่งทุกๆลักษณะของบุคลิกภาพต่างมี ความสัมพันธ์และมีผลต่อกันและกันเป็นประจักษ์อยู่ นอกจากนั้นบุคลิกภาพของบุคคลมีทั้งส่วน ร่วมซึ่งเป็นลักษณะสากลของมนุษย์และส่วนที่เป็นแบบเฉพาะตน

ทฤษฎีบุคลิกภาพ

เบอร์เกอร์ (Burger, 2000, pp.5-453) ได้แบ่งแนวทางในการศึกษาทฤษฎีออกเป็น 6 แนวทาง ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. แนวจิตวิเคราะห์ (Psychoanalysis Approach) มีประเด็นสำคัญหลายประการ อาทิ พลังของจิตใต้สำนึกและพัฒนาการที่ต่อเนื่องจากวัยเด็ก ทฤษฎีดังกล่าว เช่น ทฤษฎีฟรอยด์ (Freud) จุง (Jung) แอดเลอร์ (Adler) อีริกสัน (Erikson) ฮอร์นัย (Horney) ซัลลิแวน (Sullivan) และฟรอมม์ (Fromm)

2. แนวลักษณะนิสัย (Trait Approach) เชื่อว่าลักษณะนิสัยในตัวบุคคล (Trait) จะเป็นตัวทำนายพฤติกรรมได้ เช่น ทฤษฎีของอัลพอร์ท (Allport) เมอร์เรย์ (Murray) และแคทเทลล์ (Cattell)

3. แนวชีววิทยา (Biological Approach) เชื่อว่าพันธุกรรมและลักษณะทางร่างกายเป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน เช่น ทฤษฎีของเชลดอน (Sheldon)

4. แนวมนุษยนิยม (Humanistic Approach) เช่น ทฤษฎีของโรเจอร์ (Roger) และมาสโลว์ (Maslow) เน้นความเป็นมนุษย์ อาทิ ความรับผิดชอบ การอยู่กับปัจจุบัน ความเป็นปัจเจกชน การพัฒนาบุคลิกภาพสู่ความวิวัฒนาการ

5. แนวพฤติกรรมนิยม (Behavioral) เช่น ทฤษฎีของสกินเนอร์ (Skinner) เชื่อว่าพฤติกรรมเกิดจากกระบวนการเรียนรู้ มีแนวคิดสำคัญหลายประการ เช่น แรงขับ (Drive) สิ่งเร้า (Stimulus) การตอบสนอง (Response) การเสริมแรง (Reinforcement)

6. แนวพุทธิปัญญา (Cognitive Approach) เช่น ทฤษฎีของเคลลี (Kelly) เชื่อว่าบุคลิกภาพที่แตกต่างกันเกิดจากกระบวนการรับข้อมูลต่างกัน เช่น การที่ได้พบเหตุการณ์เดียวกันแต่การตอบสนองต่อเหตุการณ์นั้นอาจไม่เหมือนกัน

ฮิลการ์ด (Hilgard, 1965, p. 19-20 อ้างถึงในธารินี สุวรมงคล, 2542, น. 9) แบ่งทฤษฎีบุคลิกภาพออกเป็น 4 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีแบ่งประเภท (Type Theories) เป็นทฤษฎีที่แบ่งบุคลิกภาพออกเป็นรูปแบบต่างๆตามเงื่อนไขทางชีววิทยา เช่น รูปร่างทางกาย สารเคมีและฮอร์โมน

2. ทฤษฎีคุณลักษณะประจำตัว (Trait Theories) โดยเชื่อว่าบุคคลจะทำพฤติกรรมซ้ำๆจนเกิดเป็นความเคยชิน เป็นนิสัยเป็นลักษณะประจำตัวและบุคคลแต่ละคนจะมีคุณลักษณะพิเศษเป็นของตนเองต่างจากคุณลักษณะของผู้อื่น

3. ทฤษฎีพัฒนาการแห่งบุคลิกภาพ (Developmental Personality Theories) เชื่อว่าบุคลิกภาพของบุคคลพัฒนาตามวุฒิภาวะ(Maturity) และศักยภาพ(Potentiality) เน้นความสำคัญของการพัฒนาการในวัยต่างๆซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม

4. ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลง (Dynamic Theories) เชื่อว่าพฤติกรรมในปัจจุบันของบุคคลเป็นผลมาจากองค์ประกอบภายในหลายอย่างที่ขัดแย้งกันอยู่เสมอ ซึ่งเป็นความขัดแย้งภายในที่เป็นพลังผลักดันทำให้แต่ละบุคคลมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน

ศรีเรือน แก้วกังวาล (ในจิราภา เต็งไตรรัตน์, 2543, น. 17) ได้สรุปถึงแนวคิดต่างๆเกี่ยวกับทฤษฎีไว้ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1
แสดงแนวคิดต่างๆเกี่ยวกับทฤษฎีบุคลิกภาพ

แนวคิด	ฐานแนวคิด	หลักการสำคัญ
1. จิตวิเคราะห์ (Psychoanalysis)	พฤติกรรมของบุคคลถูกควบคุมโดยพลังเร่าภายในซึ่งบางครั้งบุคคลไม่ตระหนักรู้ เช่น จิตใต้สำนึก เน้นความสำคัญของประสบการณ์วัยเด็ก	ค้นหาพลังจิตใต้สำนึกและอธิบายว่า พลังเหล่านี้ทำให้บุคคลมีลักษณะบุคลิกภาพต่างๆออกไปทั้งบุคลิกภาพปกติและผิดปกติ
2. มนุษยนิยม (Humanistic)	บุคคลทั่วไปเป็นคนดีมาแต่เกิด แต่บุคคลอาจมีภาพพจน์ด้านลบต่อตัวเอง ถ้าอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่บั่นทอน	ภาพพจน์ของตนทั้งทางบวกและทางลบ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม
3. พฤติกรรมนิยม (Radical Behavioristic)	พฤติกรรมของบุคคลเกิดจากการที่บุคคลๆได้รับการเสริมแรงทั้งบวกและทางลบอย่างไร	พฤติกรรมและบุคลิกภาพอยู่ใต้อิทธิพลของการเสริมแรง

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)
แสดงแนวคิดต่างๆเกี่ยวกับทฤษฎีบุคลิกภาพ

4. เทรท (Trait)	บุคคลแต่ละคนมีคุณสมบัติต่างๆกันหลายลักษณะ เช่น ความซื่อสัตย์ ความก้าวร้าว ฯลฯ	เน้นการวัดคุณลักษณะต่างๆเหล่านั้นและอธิบายว่าพฤติกรรมประจำตัวของคนเกิดจากเทรทต่างๆ
5. แนวคิดเชิงรู้คิด (Cognitive)	พฤติกรรมของบุคคลเกิดจากกระบวนการความคิด ความเชื่อ และการรับรู้ในสมรรถภาพตน	ความคิดของคนเป็นตัวกำหนดการกระทำและบุคลิกภาพของบุคคล

แบบวัดบุคลิกภาพแบบ MBTI

แบบวัดบุคลิกภาพ Myers Briggs Type Indication หรือ MBTI มาจากแนวความคิดในการอธิบายลักษณะ (Type) บุคลิกภาพตามทฤษฎีบุคลิกภาพของจุง โดย Isabel Myers และ Catherine Briggs เริ่มเผยแพร่ครั้งแรกในปี ค.ศ. 1962 เป็นมาตรวัดที่แสดงคุณลักษณะในทางตรงกันข้ามของมิติ 4 คู่ มิติ หรือ 8 สเกล ดังนี้ คือ

1. EI (Extrovert-Introvert) เป็นการวัดสิ่งที่บุคคลใช้พลังงานเพื่อการแสดงตนหรือให้ความสนใจ

Extrovert : มุ่งให้ความสนใจกับสิ่งภายนอก มีแนวโน้มที่มีปฏิสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมหรือบุคคลรอบตัว

Introvert : มุ่งให้ความสนใจกับสิ่งภายในที่มาจากความคิด อารมณ์ ความรู้สึกที่มีอยู่ในตัวเอง

2. SN (Sensing-Intuition) เป็นการวัดการรับรู้หรือการแสวงหาข้อมูลของบุคคล

Sensing : มีความเชื่อหรือไว้วางใจในการรับรู้ข้อมูลจากการรับรู้ของประสาทสัมผัสทั้ง 5 ให้ความสำคัญกับข้อมูลตามความเป็นจริง

Intuition : มีความเชื่อกับการคาดคิด คาดการณ์ ไปสู่ความน่าจะเป็นในอนาคต

3. TF (Thinking-Feeling) เป็นการวัดการตัดสินใจของบุคคล

Thinking : ตัดสินใจโดยใช้หลักเหตุผล การวิเคราะห์แยกแยะตามกฎเกณฑ์อย่างยุติธรรม ใช้ความคิดและสติปัญญาในการตัดสินใจ

Feeling : มีแนวโน้มการตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึกทางจิตใจ ค่านิยมหรือความชอบส่วนบุคคลมาประกอบ

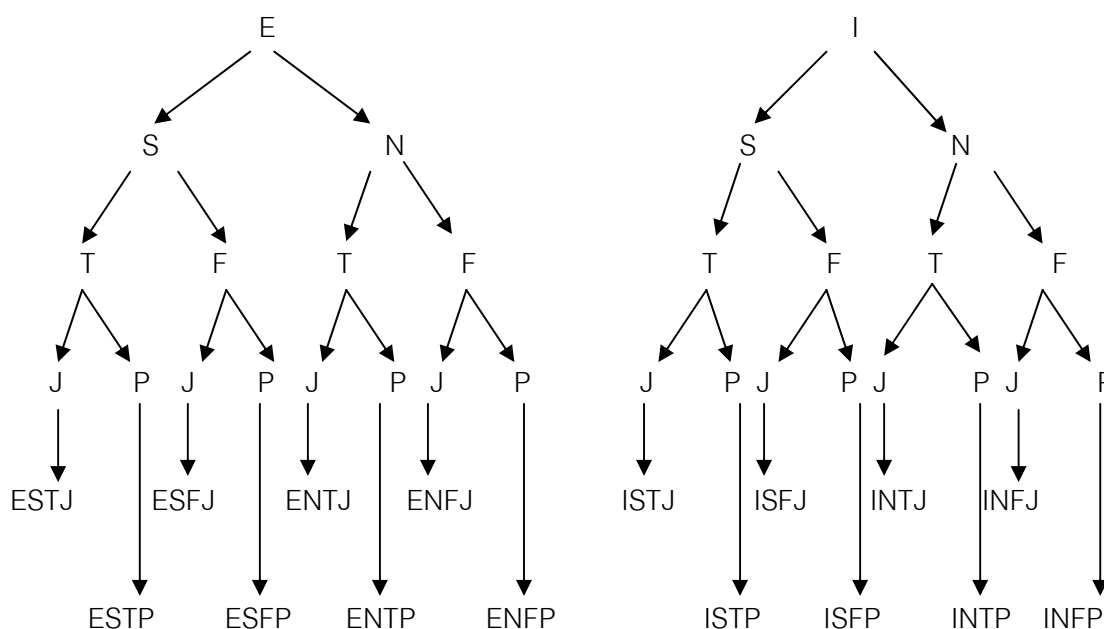
4. JP (Judgement-Perceiving) เป็นการวัดแบบแผนการดำเนินชีวิตของบุคคล

Judgement : มีรูปแบบการดำเนินชีวิต การทำงานอย่างมีระเบียบแบบแผน เป็นขั้นตอน

Perceiving : มีรูปแบบการดำเนินชีวิตที่สบายๆ ปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์

แผนภาพที่ 2.1

ความโน้มเอียงทั้ง 4 มาตรฐานวัด สุ่มบุคลิกภาพ 16 แบบ



จากลักษณะ 4 คู่มิตินี้สามารถแยกลักษณะบุคลิกภาพได้เป็น 8 แบบ และเกิดการผสมผสานของมิติต่างๆทั้ง 8 แบบจนกลายเป็นบุคลิกภาพ 16 ลักษณะ ซึ่งชัชชญา สุขเกษม (2544, น. 6) ได้สรุปรายละเอียดไว้ ดังนี้ คือ

1. ISTJ (Introvert / Sensing / Thinking / Judgement) มีลักษณะจริงจัง เคร่งขรึม ประสบความสำเร็จได้จากความตั้งใจจริง และมีความละเอียดรอบคอบ เป็นคนพูดจริงทำจริง มีระเบียบ ขั้นตอนในการทำงาน ยึดถือสิ่งที่เห็นจริง และไว้วางใจได้ จะควบคุมให้ทุกสิ่งที่ตนรับผิดชอบได้รับการจัดการโดยเรียบร้อย มีความรับผิดชอบ มักตัดสินใจด้วยตนเองว่า สิ่งใดควร

ให้ความเอาใจใส่ หรือสิ่งใดควรจัดการทำให้สำเร็จ และจะดำเนินงานไปจนบรรลุวัตถุประสงค์นั้น โดยไม่สนใจต่อสิ่งรบกวนหรือคำทักท้วงใดๆ

2. ISTP (Introvert / Sensing / Thinking / Perception) มีลักษณะภายนอกดูเยือกเย็น เงียบ ช่างสังเกต และวิเคราะห์ชีวิตด้วยความสนใจใคร่รู้ และมักจะมีชุดลกขบขันของตัวเอง แสดงออกมาโดยไม่คาดคิด ปกติสนใจในเรื่องที่มีเหตุผล ในการพิจารณาความจริง และการยึดหลักตรรกของเหตุและผล

3. ISFJ (Introvert / Sensing / Feeling / Judgement) มีลักษณะเงียบขรึม เป็นมิตร มีความรับผิดชอบ และมีคุณธรรม ทำงานอย่างอุทิศตน เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ มักให้ความช่วยเหลือต่อกลุ่มหรือโครงการต่างๆ อย่างเสมอต้นเสมอปลาย เป็นคนละเอียดรอบคอบ ระมัดระวังและแม่นยำ ความสนใจมักจะไม่ใช่เรื่องของเทคนิค สามารถจดจำรายละเอียดที่จำเป็นได้ดี มีความซื่อสัตย์ เก่งใจผู้อื่น มีความเข้าใจในชีวิต และให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของผู้อื่น

4. ISFP (Introvert / Sensing / Feeling / Perception) มีลักษณะที่ดูสงบเสียงยมนุ่มเป็นมิตร อารมณ์อ่อนไหว มีเมตตา ถ่อมตัวในเรื่องความสามารถ มักหลบหลีกการโต้แย้ง จะไม่บีบบังคับความคิดเห็นหรือค่านิยมของตนเองกับผู้อื่น ไม่ชอบความเป็นผู้นำ จะเป็นผู้ตามที่ดี การทำงานให้สำเร็จจะทำตามสบาย เพราะจะสนุกอยู่กับสภาวะปัจจุบัน และจะไม่ยอมทำให้เสียความรู้สึกไปโดยความเร่งรีบหรือการบีบบังคับ

5. INFJ (Introvert / Intuition / Feeling / Judgement) เป็นผู้มี ความพากเพียรสูง ริเริ่มและมุ่งมั่นที่จะกระทำในสิ่งที่ปรารถนาให้สำเร็จ จะทุ่มเทความรู้ความสามารถทั้งหมดในการทำงาน เด็ดเดี่ยว ซื่อตรง ห่วงใยผู้อื่น เชื่อมั่นในหลักการของตนเอง ซึ่งมักจะได้รับความเชื่อถือจากผู้อื่นในการตัดสินใจโดยเชื่อว่าจะนำไปสู่ผลดีที่สุดในที่สุด

6. INFP (Introvert / Intuition / Feeling / Perception) มีลักษณะที่เต็มไปด้วยความกระตือรือร้น และจริงจัง ซื่อสัตย์ แต่จะถ่อมตัว ไม่ค่อยพูด มักสนใจเกี่ยวกับการเรียนรู้ ความคิด ภาษา และโครงการอิสระที่ตัวเองริเริ่มขึ้น ดูเหมือนว่าจะทำงานมากเกินไป แต่ในที่สุดก็จะทำทุกสิ่งจนสำเร็จ เป็นมิตร แต่ไม่ค่อยแสดงออกต่อสายตาผู้อื่น ไม่ค่อยยึดติดหรือให้ความสำคัญกับวัตถุและสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

7. INTP (Introvert / Intuition / Thinking / Perception) มีลักษณะเงียบ สำนวน และระมัดระวัง สนใจเฉพาะเรื่องราวเกี่ยวกับทฤษฎีหรือวิทยาศาสตร์ ชอบการแก้ปัญหาแบบตรรกและการวิเคราะห์ปัญหาโดยใช้ความคิดและเหตุผล ให้ความสนใจในงานสังคมหรือการพูดคุยเพียงเล็กน้อย มีแนวโน้มที่จะให้ความสนใจในสิ่งต่างๆ อย่างถ่องแท้

8. INTJ (Introvert / Intuition / Thinking / Judgement) มีลักษณะเป็นตัวของตัวเองสูง มีพลังความคิดและจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ตนสนใจ จะมีพลังในการจัดการเพื่อทำงานนั้นให้สำเร็จ อาจโดยความช่วยเหลือจากผู้อื่น หรือปราศจากความช่วยเหลือจากผู้อื่นก็ได้ เป็นคนช่างสงสัย ช่างพินิจพิเคราะห์ รักอิสระ มีความมุ่งมั่นจนกระทั่งบางครั้งเหมือนดันทุรัง มักมองข้ามสิ่งเล็กน้อยเพื่อจะประสบความสำเร็จในสิ่งที่สำคัญกว่า

9. ESTP (Extrovert / Sensing / Thinking / Perception) มีลักษณะเชี่ยวชาญในการแก้ปัญหาได้ตรงประเด็น ไม่ค่อยวิตกกังวลสนุกกับเรื่องต่างๆที่ผ่านมามีแนวโน้มจะชอบเครื่องจักรกล และการกีฬาที่มีผู้อื่นร่วมกิจกรรมด้วย ปรับตัวง่าย อดทน ให้คุณค่าแนวอนุรักษ์นิยม ไม่ชอบการอธิบายสิ่งต่างๆยืดเยื้อ มักเป็นเลิศในเรื่องของการดูแลอุปกรณ์และเครื่องจักร

10. ESFP (Extrovert / Sensing / Feeling / Perception) มีลักษณะชอบสมาคมเข้ากับคนง่าย มีมนุษยสัมพันธ์ดี สนุกสนานได้กับทุกสิ่ง และสามารถทำให้ผู้อื่นสนุกสนาน ชอบกีฬาและกระทำการต่างๆให้เป็นจริงขึ้นมา รับรู้สนใจเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและมักเข้าไปมีส่วนร่วมอย่างกระตือรือร้น มักเป็นผู้ที่สามารถจดจำสิ่งต่างๆได้ มากกว่าการเข้าใจทฤษฎี เป็นเลิศในสภาพการณ์ที่ต้องใช้สามัญสำนึก และมีความสามารถในการปฏิบัติภารกิจที่เกี่ยวกับบุคคลได้ดีพอๆกับวัตถุ

11. ESTJ (Extrovert / Sensing / Thinking / Judgement) มีลักษณะพูดความจริงทำจริง นิยมสิ่งที่จับต้องได้ และมีสาระความจริง โดยทั่วไปมีหัวคิดด้านธุรกิจ หรือด้านเครื่องจักรกล ไม่ค่อยสนใจวิชาการที่เห็นว่าไม่มีประโยชน์ แต่สามารถปรับตัวและทำงานนั้นได้เมื่อจำเป็น ชอบในการจัดการและดำเนินกิจกรรมต่างๆจึงอาจจะเป็นนักบริหารที่ดีได้ ถ้าเขาจะคำนึงถึงความรู้สึกและความคิดเป็นของผู้อื่นอยู่บ้าง

12. ESFJ (Extrovert / Sensing / Feeling / Judgement) จิตใจโอบอ้อมอารี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ช่างพูด ชื่อดัง ชอบที่จะช่วยเหลือผู้อื่น จึงเป็นสมาชิกกลุ่มที่มีความกระตือรือร้น ต้องการความปรองดอง และอาจจะเป็นผู้สร้างบรรยากาศนั้นให้เกิดขึ้น ชอบทำสิ่งที่ดีให้กับบุคคลอื่น จะทำงานได้ดีเมื่อได้รับคำชมหรือได้รับการสนับสนุน ความสนใจส่วนใหญ่กับสิ่งที่มีผลกระทบโดยตรงหรือรับรู้ได้ชัดเจนว่าเกี่ยวข้องกับชีวิตผู้อื่น

13. ENFP (Extrovert / Intuition / Feeling / Perception) มีความกระตือรือร้นสูง มองโลกในแง่ดี ช่างคิดช่างฝัน สามารถทำได้เกือบทุกสิ่งที่สนใจ มักแก้ปัญหาที่ยากได้อย่างรวดเร็ว และสามารถช่วยเหลือผู้อื่นในการแก้ปัญหา มักชอบงานที่จะต้องใช้ความสามารถในการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้ามากกว่าการวางแผน มีความสามารถในการหาเหตุผลโน้มน้าวจิตใจผู้อื่นเพื่อให้ได้ในสิ่งที่ตนต้องการ

14. ENTP (Extrovert / Intuition / Thinking / Perception) มีลักษณะคล่องแคล่ว ช่างคิด มักเก่งในหลายๆด้าน มีอิทธิพลต่อกลุ่มสูง มีความตื่นตัว มักเป็นคนพูดจาขวานผ่าซาก อาจโต้เถียงกับผู้อื่นอย่างขำๆๆเพื่อความสนุก มีสติปัญญาดีในการแก้ปัญหาใหม่ๆและท้าทาย แต่จะไม่ให้ความสำคัญต่องานที่ต้องทำเป็นแบบแผนซ้ำๆ อาจจะหาความสนใจใหม่ๆครั้งแล้ว ครั้งเล่า หรือมักเปลี่ยนความสนใจไปสู่สิ่งใหม่ๆเสมอ เป็นบุคคลที่เต็มไปด้วยทักษะในการคิด อย่างเป็นเหตุเป็นผลต่อสิ่งที่ตนต้องการ

15. ENFJ (Extrovert / Intuition / Feeling / Judgement) มีลักษณะชอบโต้ตอบ และมีความรับผิดชอบสูง และจะพยายามที่จะจัดการกับสิ่งต่างๆด้วยความเต็มใจ และเต็มที่โดยคำนึงถึงความรู้สึกผู้อื่น สามารถแสดงความคิดเห็นหรือนำการอภิปรายกลุ่มอย่างคล่องแคล่ว และมีหลักการ เป็นคนชอบเข้าสังคม มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีความอ่อนไหวต่อคำชมและคำวิพากษ์วิจารณ์

16. ENTJ (Extrovert / Intuition / Thinking / Judgement) มีลักษณะจริงจัง เปิดเผย ตัดสินใจเด็ดขาด มีลักษณะของผู้นำ มักมีความสามารถในการพูดอย่างมีเหตุผลและชาญฉลาด สนใจที่จะพัฒนาความรู้ตนเองอยู่เสมอ เชื้อมั่นในตัวเองสูง

ตารางที่ 2.2

ตารางแสดงบุคลิกภาพ 16 แบบ

บุคลิกภาพ	ลักษณะบุคลิกภาพ
ISTJ	ละเอียดถี่ถ้วน มีระบบ ทำงานหนัก ะมัดระวังกับเรื่องราวที่เป็นรายละเอียด
ISTP	พร้อมที่จะจัดการกับสถานการณ์ต่างๆ ยอมรับความเป็นจริง ไม่มีอะไรจะเปลี่ยนใจได้ นอกจากเหตุผลตามความเป็นจริง
ESTP	ลงมือปฏิบัติการจริง ชอบข้อเท็จจริง เลือกปฏิบัติการที่เห็นว่ามีประสิทธิภาพที่สุด
ESTJ	มีเหตุผล ช่างวิเคราะห์ กล้าตัดสินใจ วางแผนดำเนินการล่วงหน้าได้ดี
ISFJ	เห็นอกเห็นใจ จงรักภักดี มีน้ำใจช่วยคนตกทุกข์ได้ยาก
ISFP	สุภาพ อ่อนโยน ใจกว้าง เชื่ออาทรกับผู้ที่น้อยกว่า รักภัยอันตราย มีลักษณะของน้ำนิ่งไหลลึก
ESFP	เป็นกันเอง รักสนุก ชอบสังสรรค์เฮฮา มีมนุษยสัมพันธ์

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)
ตารางแสดงบุคลิกภาพ 16 แบบ

บุคลิกภาพ	ลักษณะบุคลิกภาพ
ESFJ	ชอบช่วยเหลือผู้อื่น ซื่อสัตย์ มีระเบียบ ชอบรักษาน้ำใจผู้อื่น ให้คุณค่าต่อความสัมพันธ์
INFJ	เชื่อมั่นในวิสัยทัศน์ของตน แสดงอิทธิพลอย่างเงียบๆ มีเมตตาธรรมสูงลึกซึ้ง
INFP	ใจกว้าง นักอุดมคติ ช่างคิด คล่องตัว ต้องการงานที่คิดว่าจะมีความหมาย
ENFP	มีชีวิตชีวา สามารถหยั่งรู้ มีความคิดใหม่ๆ ชอบหาความเป็นไปได้ใหม่ๆ
ENFJ	มีมนุษยสัมพันธ์ เข้าใจและชื่นชมผู้อื่น อดทนและส่งเสริมการสื่อสารที่ดี
INTJ	ชอบอิสระ ตัดสินใจแน่วแน่ มุ่งมั่น เชื่อในวิสัยทัศน์ของตน
INTP	มีเหตุผล อยากรู้อยากเห็น ชอบเรื่องนามธรรม ทฤษฎี ชอบจัดระบบความคิดมากกว่าเหตุการณ์หรือบุคคล
ENTP	ชอบทำสิ่งใหม่ๆ ที่เป็นนวัตกรรม เป็นตัวของตัวเอง มีความหลากหลาย ช่างวิเคราะห์
ENTJ	ใช้ตรรกะ เหตุผลจัดระเบียบ แบบแผน มีเป้าหมาย ตัดสินใจในสิ่งที่ถูกต้องตามหลักการ

(สรุปความจาก ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2544)

จากลักษณะบุคลิกภาพ 16 แบบ คริส คาร์มอสกี้ (Karmosky, online, 2000) ได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมในต่างประเทศและอธิบายว่าบุคลิกภาพแบบใดมีความเหมาะสมที่จะประกอบอาชีพใด โดยสรุปถึงลักษณะอาชีพที่น่าจะเหมาะสมกับบุคลิกภาพ 16 แบบตามแนวคิดของ MBTI ดังตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3
ตารางแสดงลักษณะอาชีพที่เหมาะสมกับลักษณะบุคลิกภาพ 16 แบบ

บุคลิกภาพ	ลักษณะอาชีพที่เหมาะสม
ISTJ	นักบัญชี นักธุรกิจ หน่วยงาน ผู้พิพากษา ทันตแพทย์ โปรแกรมเมอร์

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ตารางแสดงลักษณะอาชีพที่เหมาะสมกับลักษณะบุคลิกภาพ 16 แบบ

บุคลิกภาพ	ลักษณะอาชีพที่เหมาะสม
ISTP	ตำรวจ นักสืบ โปรแกรมเมอร์ นักวิเคราะห์ ผู้เชี่ยวชาญ วิศวกร ช่างไม้ ช่างกล นักบิน ศิลปิน นักประพันธ์
ESTP	เจ้าของกิจการ ตำรวจ นักสืบ สตันแมน
ESTJ	ผู้นำทหาร ผู้จัดการ นักสืบ ตำรวจ ครู นักธุรกิจ นักบัญชี
ISFJ	พยาบาล ครู บรรณาธิการ บรรณารักษ์ นักบัญชี ออกแบบภายใน เลขานุการ
ISFP	นักดนตรี ครู ศิลปิน บรรณารักษ์ นักสังคมสงเคราะห์ นักประพันธ์ นักเขียน
ESFP	ครูอนุบาล เจ้าหน้าที่สงเคราะห์เด็ก ดีไซน์เนอร์ นักตกแต่งภายใน ศิลปิน นักแสดง นักร้อง
ESFJ	พยาบาล ครูประถม นักบัญชี นักกายภาพบำบัด งานทางศาสนา เลขานุการ พนักงานการบิน นายธนาคาร
INFJ	นักจิตวิทยา นักดนตรี นักเขียน นักสังคมสงเคราะห์ ครู ศิลปิน แพทย์
INFP	ครู นักดนตรี นักแสดงนักหนังสือพิมพ์ นักแปล นักจิตบำบัด นักวิจัยวิทยาศาสตร์
ENFP	เจ้าของกิจการ นักจิตวิทยา นักเขียน นักหนังสือพิมพ์ นักแสดง นักการเมือง ครู นักวิทยาศาสตร์
ENFJ	นักจิตวิทยา ครู นักสังคมสงเคราะห์ นักการเมือง ที่ปรึกษา นักเขียน
INTJ	นักวิทยาศาสตร์ นักคณิตศาสตร์ ครู วิศวกร นักเศรษฐศาสตร์ นักลงทุน ผู้นำ ทหาร นักประดิษฐ์ แพทย์
INTP	นักวิทยาศาสตร์ สถาปนิก ครู แพทย์ หนายความ นักชีววิทยา นักเคมี นักคณิตศาสตร์ นักพัฒนา
ENTP	นักวิจัยวิทยาศาสตร์ โปรแกรมเมอร์ นักพัฒนาโปรแกรม ครู นักประดิษฐ์ วิศวกร ช่างภาพ ตัวแทนขาย นักแสดง ผู้ประกอบการ
ENTJ	งานบริหาร/ธุรกิจ หนายความ ผู้พิพากษา ครู นักวิทยาศาสตร์ โปรแกรมเมอร์ ผู้ประกอบการ

(ที่มา : Karmosky, Online, 2000)

บุคลิกภาพ 4 กลุ่มจากมาตรวัด Myers-Briggs Type Indicator

เดวิด เคอร์ซี และ เมอรีลิน เบตส์ (David Keirsey and Marilyn Bates อ้างถึงใน Kroeger and Thuesen, 1992, p.51-59) ได้กล่าวถึงบุคลิกภาพ 4 กลุ่มโดยการผสมอักษร 2 ตัวจากมาตร MBTI เพื่ออธิบายลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลดังนี้คือ

ตารางที่ 2.4

แสดงลักษณะบุคลิกภาพ 4 กลุ่ม 16 แบบ ตามแนว MBTI (SJ, SP, NF, NT)

กลุ่ม SJ	กลุ่ม SP	กลุ่ม NF	กลุ่ม NT
ESTJ	ESFP	ENFJ	ENTJ
ISTJ	ISFP	INFJ	INTJ
ESFJ	ESTP	ENFP	ENTP
ISFJ	ISTP	INFP	INTP

(จาก Kroeger and Thuesen, 1995 , น. 53)

1. บุคลิกภาพแบบ SJ

บุคลิกภาพแบบ SJ บุคคลจะรวบรวมข้อมูลที่เน้นในสิ่งที่ปฏิบัติได้ ตรงตามความเป็นจริง อันเป็นลักษณะเด่นของ S (Sensing) ในขณะที่มีการจัดระเบียบของข้อมูลอย่างมีระบบระเบียบแบบแผน อันเป็นลักษณะเด่นของ J (Judging) บุคลิกภาพแบบ SJ จะมีเป้าหมายในการดำเนินชีวิตเพื่อให้เป็นส่วนหนึ่งของสถาบันหรือองค์กร บุคคลประเภทนี้จึงเปรียบเสมือนรากฐานและกระดูกสันหลังของสังคม มีความซื่อสัตย์ จงรักภักดี พร้อมทั้งจะช่วยเหลือผู้อื่น มีความกล้าหาญและเป็นที่เคารพนับถือ บุคลิกภาพแบบ SJ จะมีรูปแบบการทำงานตามลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ทั้งนี้พบว่าจะมีบุคลิกภาพแบบ SJ จำนวนร้อยละ 38 ของประชากร

จุดเด่นของบุคลิกภาพแบบ SJ คือ มีความสามารถในการบริหารจัดการ มีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ในการทำงานบุคลิกภาพแบบ SJ จะบริหารจัดการสิ่งต่างๆ มีความรับผิดชอบที่ต้องการความชัดเจนและมีแบบแผนได้ดี สำหรับบุคลิกภาพแบบ SJ แล้วอำนาจจะอยู่ที่ระบบระเบียบ และการมีหลักฐานอ้างอิงต่างๆ เป็นสำคัญ

บุคลิกภาพที่จัดอยู่ในกลุ่มนี้ ได้แก่ บุคลิกภาพ ESTJ บุคลิกภาพ ISTJ บุคลิกภาพ ESFJ และบุคลิกภาพ ISFJ

ตารางที่ 2.5

บุคลิกลักษณะและการบริหารจัดการของคนกลุ่ม SJ

ลักษณะบุคลิกลักษณะ	การบริหารจัดการ
อยากมีส่วนร่วมและให้อะไรกับกลุ่ม	คำถามหลัก : อะไร
ให้คุณค่าต่อการสมดุลและการบริการ	ทำตามระเบียบเคร่งครัด
ยึดกรอบประเพณี เชื่อถือได้และยอมรับความจริง	มีความรับผิดชอบต่อน้ำที่และส่วนรวม
เข้าใจและรักษาค่านิยมของสถาบันหรือองค์การ	เชื่อฟังผู้มีอำนาจ เป็นผู้ตามที่ดี
คาดหวังคนอื่นให้ยอมรับความจริง	ต่อต้านการเปลี่ยนแปลง
แสวงหาความมั่นคงและโครงสร้าง	เน้นโครงสร้าง กระบวนการ ความแม่นยำ
ให้รางวัล ผลตอบแทนสถาบันมากกว่าตัวบุคคล	การตัดสินใจ ความมั่นคง
ชอบกฎวิพากษ์ความบกพร่องมากกว่าคำชมเชย	

2. บุคลิกภาพแบบ SP

บุคลิกภาพแบบ SP บุคคลจะให้ความสำคัญกับสิ่งที่ปฏิบัติได้ และยึดมั่นในความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในเวลานั้น อันเป็นลักษณะเด่นของ S (Sensing) ในขณะที่จะให้ความสำคัญต่อสิ่งต่างๆที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้และจะเปิดกว้างต่อแนวทางอื่นๆในการจัดการกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นจะเป็นลักษณะเด่นของ P (Perceiving) บุคลิกภาพแบบ SP จึงมีความมั่นใจเมื่อต้องปฏิบัติงานตามแผนงานที่มีระยะเวลายาวนาน และแสวงหาการกระทำหรือการปฏิบัติ มีทักษะในการเจรจาต่อรองและสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ดี ทั้งนี้จะพบว่าบุคลิกภาพแบบ SP มีจำนวนร้อยละ 38 ของประชากร

จุดเด่นของบุคลิกภาพแบบ SP คือ เป็นนักปฏิบัติที่สามารถรับมือกับสถานการณ์ต่างๆได้ดีในการทำงานจะพบว่าบุคลิกภาพแบบ SP จะมีความชำนาญในการจัดการกับวิกฤตการณ์ต่างๆ มีพรสวรรค์ในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น และเป็นผู้ที่ให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่างๆกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

บุคลิกภาพที่จัดอยู่ในกลุ่มนี้ ได้แก่ บุคลิกภาพ ESFP บุคลิกภาพ ISFP บุคลิกภาพ ESTP และบุคลิกภาพ ISTP

ตารางที่ 2.6

บุคลิกลักษณะและการบริหารจัดการของคนกลุ่ม SP

ลักษณะบุคลิกลักษณะ	การบริหารจัดการ
รักอิสระ เสรีและการลงมือกระทำ ชอบจัดการกับปัญหาที่เป็นความจริง ยืดหยุ่น ใจกว้าง เต็มใจที่จะเสี่ยง ช่างต่อรอง วางแผนด้วยคำพูดและทำงานโครงการระยะสั้นได้ดี แก้ปัญหาเฉพาะจุดได้แต่แก้ปัญหายากไม่ได้	คำถามหลัก : เมื่อไร ขาดกระบวนการ ไม่ชอบเรียนรู้ตามระบบ รักอิสระ สนุกสนาน ปรับตัวได้ดี มีสติดีในยามวิกฤต พึ่งได้เมื่อมีปัญหา ทำก่อนคิด ชอบสิ่งที่เป็นปัจจุบัน เผชิญความจริง ตรงประเด็น ชอบประสบการณ์ตรง มีพละกำลัง แสวงหาความหลากหลายและการ เปลี่ยนแปลง

3. บุคลิกภาพแบบ NT

บุคลิกภาพแบบ NT บุคคลจะรวบรวมข้อมูลจากการสันนิษฐานและการคาดคะเนอันเป็นลักษณะเด่นของ N (Intuition) สำหรับกระบวนการตัดสินใจ บุคลิกภาพแบบ NT มักถามถึงสาเหตุและที่มาของสิ่งต่างๆเหล่านั้นอยู่เสมอ อันเป็นลักษณะเด่นของ T (Thinking) โดยที่ผู้ที่มีบุคลิกภาพ NT จะการกำหนดเกณฑ์ หรือมาตรฐานการทำงานไว้ค่อนข้างชัดเจน ทั้งนี้จะพบว่า มีบุคลิกภาพ NT อยู่ร้อยละ 12 ของประชากร

จุดเด่นของบุคลิกภาพแบบ NT คือการมองเห็นสิ่งต่างๆในภาพรวมทำให้สามารถรวบรวมความคิดและวางแผนระบบงานต่างๆ มีความเข้าใจในหลักการต่างๆอันเป็นรากฐานของระบบและองค์กร มีความสามารถทั้งด้านการเขียนและการพูดให้เกิดความเข้าใจได้ชัดเจน ในการทำงานจะพบว่าบุคลิกภาพแบบ NT จะเป็นนักวางแผนที่มีกลยุทธ์และเป็นผู้ที่ชอบค้นคว้าหาข้อมูลใหม่ๆอยู่เสมอ

บุคลิกภาพที่จัดอยู่ในกลุ่มนี้ ได้แก่ บุคลิกภาพ ENTJ บุคลิกภาพ INTJ บุคลิกภาพ ENTP และบุคลิกภาพ INT

ตารางที่ 2.7

บุคลิกลักษณะและการบริหารจัดการของคนกลุ่ม NT

ลักษณะบุคลิกลักษณะ	การบริหารจัดการ
กระจายความรู้และคุณภาพของงาน ทำงานที่ใช้ความคิดอ่านได้ดี ชอบงานที่ท้าทายและงานที่ต้องแสวงหา ชีวิตคือการจัดระบบ และปรับปรุงกระบวนการ มุ่งความเป็นไปได้โดยทวิเคราะห์ที่ไม่เกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ส่วนตัว ชอบสร้างงานใหม่ๆแต่ไม่ค่อยมีประสิทธิภาพในการ ทำให้สำเร็จ ไม่สนใจความรู้สึกผู้อื่น ตื่นเต้นและตอบสนองต่อแนวคิดใหม่ๆ	คำถามหลัก : ทำไม มีความรอบรู้ ชอบเรียนรู้อย่างไม่หยุดยั้ง มีจุดมุ่งหมายในการดำเนินการ เป็นตัวของตัวเอง ไม่ยอมตามผู้มีอำนาจ จับประเด็นได้ดี มีหลักการ แข่งขันกับตัวเองและผู้อื่น ไม่ยึดติดกับประเพณี ชอบความซับซ้อน สร้างระบบ มีความสามารถทางภาษา สร้างสรรค์ความเปลี่ยนแปลง

4. บุคลิกภาพแบบ NF

บุคลิกภาพแบบ NF บุคคลจะรวบรวมข้อมูลจากการสันนิษฐานและการคาดคะเนอันเป็นลักษณะเด่นของ N (Intuition) สำหรับกระบวนการตัดสินใจ จะเป็นการตัดสินใจจากความรู้สึกส่วนตัวหรือค่านิยม อันเป็นลักษณะเด่นของ F (Feeling) บุคลิกภาพแบบ NF จะมองถึงความเป็นไปได้ของข้อมูล โดยจะถ่ายทอดความเป็นไปได้เหล่านั้นสู่ความสัมพันธ์ภายในตนเองและความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับบุคคลอื่น โดยมักให้ความสำคัญกับการอยู่ร่วมกันกับบุคคลอื่น ทั้งนี้บุคลิกภาพแบบ NF จะพบได้ค่อนข้างน้อย ทั้งนี้พบว่าบุคลิกภาพแบบ NF ร้อยละ 12 ของประชากร

จุดเด่นของบุคลิกภาพแบบ NF คือความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นมีความสามารถในการโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น และยินดีที่จะช่วยเหลือผู้อื่น ในการทำงานจะพบว่าบุคลิกภาพแบบ NF จะเป็นผู้ที่มองโลกในแง่ดี และไม่ค่อยแสดงความคิดเห็นในทางตรงกันข้ามกับผู้อื่น มีความสนใจและชื่นชมตัวบุคคล

บุคลิกภาพที่อยู่ในกลุ่มนี้ ได้แก่ บุคลิกภาพ ENFJ บุคลิกภาพ INFJ บุคลิกภาพ ENFP และบุคลิกภาพ INFP

ตารางที่ 2.8

บุคลิกลักษณะและการบริหารจัดการของคนกลุ่ม NF

ลักษณะบุคลิกลักษณะ	การบริหารจัดการ
หาความหมายและอุดมการณ์ของสิ่งที่ทำ เข้าใจอารมณ์ผู้อื่น ให้ความเป็นกันเอง มองเห็นความเป็นไปได้ของสถาบันและบุคคล สื่อสารความเห็นชอบ ความชื่นชม มีปฏิริยาโต้ตอบกับบุคคลอื่น รักษาความสัมพันธ์อันแน่นแฟ้นกับบุคคลอื่น	คำถามหลัก : ใคร มีทักษะการติดต่อกับคน สร้าง ความสัมพันธ์ เห็นอกเห็นใจ ให้โอกาสคน ให้ความร่วมมือ มีจินตนาการอย่างแจ่มแจ้ง ลึกลับ ต้องการการสนับสนุน การยกย่องชื่นชม อ่อนไหวกับข้อขัดแย้งอย่างมาก รู้จักสังเคราะห์ ลึกลับ อยากรู้จักตนเอง ให้คำชมเชยผู้อื่นอย่างไม่ยั้ง

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์

ความเป็นมาของเชาวน์อารมณ์

ในปีค.ศ.1920 ธอร์นไดค์ได้ตั้งศัพท์ชื่อ "Social Intelligence" ขึ้นในบทความของเขาในนิตยสารชื่อ Harper's ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม แต่เนื่องจากหลายคนคิดว่าเขาเสนอวิธีการควบคุมผู้อื่นทำให้ศัพท์คำนี้ไม่ได้รับความนิยมสนใจประกอบกับในช่วงนั้นคนกำลังสนใจเกี่ยวกับการทำงานของสมอง โดยเฉพาะด้านแบบทดสอบเชาวน์ปัญญา ต่อมาในปีค.ศ. 1970 มินส์เบอร์ก เป็นท่านแรกที่ชี้ให้เห็นความสำคัญของสมองซีกซ้ายและซีกขวาซึ่งมีบทบาทต่อการบริหารจัดการต่างกัน โดยสมองซีกขวาคจะรับผิดชอบเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจและการติดต่อเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับผู้อื่น ในขณะที่สมองซีกซ้ายรับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนวิเคราะห์ข้อมูล และในปีค.ศ. 1971 ลิฟวิงสตันเป็นผู้ชี้ให้เห็นว่า ผลสำเร็จของการศึกษาในโรงเรียนไม่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความสำเร็จในการบริหารจัดการ เขาได้ให้ทัศนะว่า สิ่งสำหรับผู้บริหารระดับกลางพึงพัฒนาคือ ความสามารถในการแสดงความเอื้ออาทร(Capacity for Empathy) ในการที่จะเกี่ยวข้องปฏิบัติทางอารมณ์ของคนใน

องค์การ ในการที่จะรับรู้ความรู้สึกทางอารมณ์ที่พนักงานแต่ละคนรู้สึกแต่ไม่แสดงออกมา และมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ลิฟวิงสตันเชื่อว่า การที่ผู้บริหารระดับกลางไม่รับรู้ภาวะอารมณ์ของผู้อื่น (Emotional Blind) ทำให้ประสบปัญหาในการบริหารจัดการคนในองค์กร (วิระวัฒน์ บัณฑิตามัย, 2542, น.48-49) ต่อมาในปีค.ศ. 1973 แมคเคลแลนได้เขียนบทความแสดงความคิดเห็นในหลายเรื่อง อาทิเช่น เกรตเชลีย์เป็นตัวอย่างถึงความสำเร็จทางการเรียนแต่ไม่ใช่ความสำเร็จทางอาชีพ การวัดเชาวน์ปัญญาและความถนัดไม่เป็นตัวทำนายความสำเร็จในชีวิตและอาชีพ โดยเฉพาะควรให้ความสนใจในเรื่องความสามารถหรือสมรรถนะที่ควรวัดด้วยวิธีปฏิบัติ ซึ่งผลงานของเขาทำให้คนหันมาให้ความสนใจเกี่ยวกับการวัดสมรรถนะรวมถึงไอคิวมากขึ้น และนับแต่ปี ค.ศ.1980 เป็นต้นมาบทบาทของอารมณ์ที่มีต่อเชาวน์ปัญญา ความคิดสร้างสรรค์ และการแสดงออก ก็เริ่มมีความสำคัญมากขึ้น เมเยอร์ ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัย New Hampshire และซาโลเวย์ ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัย Yale สหรัฐอเมริกา เป็นผู้บัญญัติศัพท์ EQ เป็นคนแรก และในปีค.ศ. 1994 ดามาซิโอ หัวหน้าภาควิชาประสาทวิทยา (Neurology) คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัย Iowa ก็ยืนยันผลวิจัยที่ค้นพบว่า การให้เหตุผล การตัดสินใจของสมองและความรู้สึก อารมณ์มีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออก (วิระวัฒน์ บัณฑิตามัย, 2542, น.51) และในปี ค.ศ.1995 โกลแมน นักข่าวด้านวิทยาศาสตร์ของหนังสือ Times ซึ่งสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอกจากมหาวิทยาลัย Harvard มีความสนใจเกี่ยวกับสมอง อารมณ์ และบุคลิกภาพเป็นอย่างมาก ทำให้มีงานเขียนของเขาที่เกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์เป็นจำนวนมากจนจบจนปัจจุบันได้มีผู้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์ไว้มากมายและสถาบันการศึกษาและองค์การต่างๆ เริ่มให้ความสนใจในเรื่องนี้มากขึ้น โดยพยายามให้คำนิยาม คำจำกัดความและการศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้เกิดเชาวน์อารมณ์โดยมีแนวคิดที่ว่า เชาวน์อารมณ์และเชาวน์ปัญญาควรได้รับการพัฒนาไปพร้อมๆ กัน เนื่องจากเชาวน์ปัญญาเป็นความฉลาดทางด้านการใช้เหตุผลและความคิด ส่วนเชาวน์อารมณ์เป็นความฉลาดทางด้านการใช้อารมณ์ และทั้งเชาวน์ปัญญาและเชาวน์อารมณ์ก็เป็นส่วนเสริมซึ่งกันและกัน ดังนั้นบุคคลที่มีเชาวน์ปัญญาสูงและเชาวน์อารมณ์สูงจะสามารถประสบความสำเร็จในชีวิตได้

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์

แนวคิดของเมเยอร์และซาโลเวย์

ในปีค.ศ.1990 เมเยอร์และซาโลเวย์ (Mayer and Salovey, 1990, p.189, อ้างถึงใน จักรฤดี สุกปลั่ง, 2543, น.45) ให้นิยามเชาวน์อารมณ์ไว้ว่า เป็นความสามารถของบุคคลในการ

ตระหนักรู้ถึงความรู้สึกและอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น และใช้ความรู้นั้นเป็นแนวทางในการคิด และกระทำสิ่งต่างๆ โดยได้แบ่งเชาวน์อารมณ์ออกเป็น 3 ชั้น คือ (วีระวัฒน์ บัณฑิตามัย, 2542, น. 60-61)

1. ขั้นรู้จักอารมณ์ของตน การประเมินภาวะอารมณ์ได้อย่างถูกต้องและแสดงออกอย่างเหมาะสม (Appraisal and Expression of Emotion)
2. ขั้นควบคุมอารมณ์ กำกับดูแลภาวะอารมณ์ของตนและของผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม ตามกาลเทศะทั้งในแง่กายกรรม วาจากรรม และมโนกรรม (Regulation of Emotion)
3. ขั้นใช้เชาวน์อารมณ์ (Utilization of Emotion) ในแต่ละบุคคลมีความสามารถในการใช้ประโยชน์จากภาวะอารมณ์ของตนแตกต่างกันในการแก้ไขปัญหาหรือช่วยในการปรับตัว หากอารมณ์ดีอาจมีส่วนช่วยให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ และการคิดอย่างมีเหตุผล ขณะที่อารมณ์เศร้า ทำให้การคิดแบบอุปมาอุปไมยช้าลง

ต่อมาในปีค.ศ.1997 ซาโลเวย์และคณะได้ปรับปรุงรูปแบบเชาวน์อารมณ์ โดยแบ่งเป็น 4 องค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ความสามารถในการรับรู้ การประเมินและการแสดงออกของอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น (Perception, Appraisal and Expression of Emotion)
2. ความสามารถของอารมณ์ในการกระตุ้นความคิด (Emotional Facilitation of Thinking)
3. ความสามารถในการวิเคราะห์และเข้าใจอารมณ์ รวมถึงการใช้ความรู้ให้เป็นประโยชน์ (Understanding and Analyzing Emotion; Using Emotional Knowledge)
4. ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ (Adaptive Regulation of Emotion)

โดยบุคคลจะมีความสามารถเป็นลำดับขั้นจากขั้นที่ 1 ถึงขั้นที่ 4 รูปแบบใหม่ของซาโลเวย์นี้เน้นขั้นตอนพัฒนาการของความฉลาดทางอารมณ์ ศักยภาพ ความมองอกงามและอารมณ์มีส่วนเสริมสร้างสติปัญญา

แนวคิดของบาร์ออน

บาร์ออน (Bar-on, 1992, อ้างถึงในทศพร ประเสริฐสุข, 2542, น.21) ได้ให้ความหมายของคำว่า เชาวน์อารมณ์ไว้ว่า เป็นองค์ประกอบของความสามารถด้านอารมณ์และสังคมของบุคคลที่จะปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้อย่างประสบความสำเร็จ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 หมวด 15 คุณลักษณะสำคัญดังตารางที่ 2.9 ต่อไปนี้

ตารางที่ 2.9

แสดงองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ตามแนวคิดของบาร์ออน

หมวด	คุณลักษณะ
1.ความสามารถภายในตน	1.1 ตระหนักรู้จักตน 1.2 เข้าใจภาวะอารมณ์ของตน 1.3 กล้าแสดงความคิดเห็นและความรู้สึกของตน
2.ทักษะความเก่งของตน	2.1 ตระหนักรู้เท่าทันในความคิดความรู้สึกของผู้อื่นได้ดี 2.2 ใส่ใจสวัสดิภาพและห่วงใยผู้อื่น 2.3 สร้างสายสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดี
3.ความสามารถในการปรับตัว	3.1 ตรวจสอบความรู้สึกของตน 3.2 ตีความเข้าใจสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี 3.3 ยืดหยุ่นในความคิดความรู้สึกของตนได้ดี 3.4 แก้ไขปัญหาและสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ดี
4.กลยุทธ์ในการบริหารความเครียด	4.1 จัดการกับความเครียดได้ 4.2 ควบคุมอารมณ์ของตนได้ดี
5.ปัจจัยด้านแรงจูงใจและภาวะอารมณ์	5.1 มองโลกในแง่ดี 5.2 สร้างความสนุกสนานให้เกิดแก่ตนเองและผู้อื่นได้ดี 5.3 รู้สึกและแสดงออกถึงความสุข

ที่มา: Bar-on, 1992, อ้างถึงในวิระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542, น.76

แนวคิดของโกลแมน

โกลแมน(Goleman, 1998) ได้สรุปแนวคิดของการัดเนอร์และชาโลเวย์ไว้ว่าเชาวน์อารมณ์ประกอบด้วยลักษณะที่สำคัญ คือ

1. การตระหนักรู้อารมณ์ของตน(Knowing One's Emotions) เป็นความสามารถที่จะรับรู้และเข้าใจความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ของตนเองได้ตามความเป็นจริง สามารถประเมินตนเองได้อย่างชัดเจน ตรงไปตรงมา

2. การบริหารจัดการอารมณ์ของตน(Managing Emotion) เป็นความสามารถที่จะควบคุมจัดการกับความรู้สึกหรือภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

3. การจูงใจตนเอง(Motivationg Oneself) เป็นความสามารถที่จะจูงใจตนเองให้คิดและกระทำอย่างสร้างสรรค์ มีความมุ่งมั่นมุ่งสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้

4. การตระหนักรู้อารมณ์ของผู้อื่น(Recognizing Emotions in Others) เป็นความสามารถที่จะเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น มีความเห็นอกเห็นใจ เอาใจเขามาใส่ใจเรา

5. การจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Handling Relationship) เป็นความสามารถในการจัดการอารมณ์ของผู้อื่น ประกอบด้วยความเป็นผู้นำและมนุษยสัมพันธ์

ต่อมาในปี1998 โกลแมนได้เสนอแนวคิดที่ว่า เซวาร์นอารมณ์มีองค์ประกอบ 5 ด้านโดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ความสามารถส่วนบุคคล(Personal Competence) เป็นการบริหารจัดการตนเอง แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ การตระหนักรู้ในตนเอง การจัดระเบียบอารมณ์ของตน และการจูงใจตนเอง

ส่วนที่ 2 ความสามารถทางสังคม (Social Competence) เป็นการสร้างและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ การร่วมรู้สึกและทักษะทางสังคม

ในแต่ละด้านประกอบด้วยปัจจัยย่อยที่เป็นความสามารถเชิงอารมณ์ในแง่ต่างๆรวม 25 ปัจจัย (Emotional Competence)ดังแสดงในตารางที่ 2.10 ดังนี้

ตารางที่ 2.10

แสดงองค์ประกอบของเซวาร์นอารมณ์ตามแนวคิดของโกลแมน

ส่วนที่ 1 ความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence)

องค์ประกอบของความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence)	ปัจจัยย่อยที่เป็นความสามารถเชิงอารมณ์ (Emotional Competence)
1.การตระหนักรู้ในตนเอง (Self-Awareness) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความชอบและความสามารถของตนเอง มีญาณหยั่งรู้	1. การตระหนักรู้อารมณ์ (Emotional Awareness) หมายถึง การทราบถึงอารมณ์ของตนเองและผลของอารมณ์ที่เกิดขึ้น 2. การประเมินตนเองได้อย่างถูกต้อง (Accurate Self-Assessment) หมายถึง การประเมินตนเองตามความเป็นจริง รู้จุดเด่นจุดด้อยของตนเอง

ตารางที่ 2.10 (ต่อ)

แสดงองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ตามแนวคิดของโกลแมน

ส่วนที่ 1 ความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence)

องค์ประกอบของความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence)	ปัจจัยย่อยที่เป็นความสามารถเชิงอารมณ์ (Emotional Competence)
	3. ความมั่นใจในตนเอง (Self-Confidence) หมายถึง ความมั่นใจในคุณค่าและความสามารถของตนเอง
2.การจัดระเบียบอารมณ์ของตน (Self-Regulation) หมายถึง การจัดการกับอารมณ์ แรงกระตุ้นและความสามารถของตนเองได้อย่างเหมาะสม	4. การควบคุมตนเอง (Self-Control) หมายถึง การควบคุมอารมณ์ด้านลบและสิ่งเร้าที่มากระตุ้นได้ 5. ความเป็นที่ไว้วางใจ (Trustworthiness) หมายถึง การคงไว้ซึ่งความซื่อสัตย์และคุณงามความดีของตน 6. ความรับผิดชอบ (Conscientiousness) หมายถึง ความรับผิดชอบในสิ่งที่ตนกระทำ 7.ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) หมายถึง การยืดหยุ่นและปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์
3.การจูงใจตนเอง (Self-Motivation) หมายถึง แนวโน้มของอารมณ์อันนำไปสู่เป้าหมาย	8. การคิดสร้างสรรค์ (Innovation) หมายถึง การเปิดรับความคิด วิธีการและข้อมูลใหม่ๆ 9. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Drive) หมายถึง ความพยายามที่จะปรับปรุงเพื่อให้ได้มาตรฐานที่ดีเลิศ 10. ภาระผูกพัน (Commitment) หมายถึง การยึดมั่นกับเป้าหมายของกลุ่มและเป้าหมายขององค์กร 11. ความคิดริเริ่ม (Initiative) หมายถึง การมีความคิดใหม่และพร้อมที่จะลงมือปฏิบัติเมื่อมีโอกาส

ตารางที่ 2.10 (ต่อ)

แสดงองค์ประกอบของเขาวงกตอารมณ์ตามแนวคิดของโกลแมน

ส่วนที่ 1 ความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence)

องค์ประกอบของความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence)	ปัจจัยย่อยที่เป็นความสามารถเชิงอารมณ์ (Emotional Competence)
	12. การมองโลกในแง่ดี (Optimism) หมายถึง การพยายามมุ่งสู่เป้าหมายถึงแม้จะมีอุปสรรคหรือปัญหา

ส่วนที่ 2 ความสามารถทางสังคม (Social Competence)

องค์ประกอบของความสามารถทางสังคม (Social Competence)	ปัจจัยย่อยที่เป็นความสามารถเชิงอารมณ์ (Emotional Competence)
4. การร่วมรู้สึกร่วม (Empathy) หมายถึง การตระหนักถึงความรู้สึก ความต้องการและความหวังของผู้อื่น	13. การเข้าใจผู้อื่น (Understanding Others) หมายถึง การเข้าใจถึงความรู้สึก มุมมอง และข้อกังวลของผู้อื่น 14. การพัฒนาผู้อื่น (Developing Others) หมายถึง การทราบถึงข้อควรปรับปรุงของผู้อื่นและการส่งเสริมความรู้ความสามารถของผู้อื่น 15. การมีจิตใจให้บริการ (Service Orientation) หมายถึง การคาดคะเน รับรู้และตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ 16. การเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล (Leveraging Diversity) หมายถึง การสร้างโอกาสจากความแตกต่างระหว่างบุคคล

ตารางที่ 2.10 (ต่อ)

แสดงองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ตามแนวคิดของโกลแมน

ส่วนที่ 2 ความสามารถทางสังคม (Social Competence)

องค์ประกอบของความสามารถทางสังคม (Social Competence)	ปัจจัยย่อยที่เป็นความสามารถเชิงอารมณ์ (Emotional Competence)
	17. การตระหนักรู้สถานการณ์ในกลุ่ม (Political Awareness) หมายถึง การทราบความคิดเห็นของกลุ่มและ ความสัมพันธ์ขอสมาชิกในกลุ่ม
5.ทักษะทางสังคม (Social Skills) หมายถึง ความคล่องแคล่วในการก่อให้เกิด การเปลี่ยนแปลงที่ต้องการด้วยความร่วมมือ จากผู้อื่น	18. การมีอิทธิพลต่อผู้อื่น (Influence) หมายถึง การมีกลยุทธ์ในการโน้มน้าวผู้อื่น อย่างได้ผล 19. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การเปิดรับข้อมูลและการส่งสารที่ น่าเชื่อถือ 20. การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management) หมายถึง การเจรจาต่อรองและการแก้ไขปัญหา ความไม่ลงรอยกัน 21. ความเป็นผู้นำ (Leadership) หมายถึง การเป็นแรงบันดาลใจและเป็น ตัวอย่างให้บุคคลและกลุ่ม 22. การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Change Catalyst) หมายถึง การริเริ่มให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ในทางที่ดี

ตารางที่ 2.10 (ต่อ)

แสดงองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ตามแนวคิดของโกลแมน

ส่วนที่ 2 ความสามารถทางสังคม (Social Competence)

องค์ประกอบของความสามารถทางสังคม (Social Competence)	ปัจจัยย่อยที่เป็นความสามารถเชิงอารมณ์ (Emotional Competence)
	23. การสร้างพันธะผูกพัน (Building Bonds) หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความร่วมมือในทางปฏิบัติ 24. ความร่วมมือร่วมใจ (Collaboration and Cooperation) หมายถึง การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีและการให้ความร่วมมือ 25. การเสริมสร้างความสามารถของทีมงาน (Team Capabilities) หมายถึง การสร้างพลังร่วมของกลุ่มในการมุ่งสู่เป้าหมาย

โกลแมนมีความเชื่อว่า ความสามารถเชิงอารมณ์ของบุคคลสามารถจัดได้เป็นหมวดหมู่ตามลักษณะร่วมกันและเชื่อว่าไม่มีผู้ใดมีความสามารถเชิงอารมณ์ครบถ้วนในทุกปัจจัย แต่ละคนจะมีจุดเด่นจุดด้อยแตกต่างกันออกไป แต่คนที่มีเชาวน์อารมณ์สูง จะมีความสามารถเชิงอารมณ์ที่โดดเด่น 5-6 ปัจจัยที่ครอบคลุมอยู่ในทั้ง 5 องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์และเชาวน์อารมณ์ แต่ละองค์ประกอบมีคุณลักษณะ 5 ประการ คือ

1. เป็นเอกเทศต่อกันและแต่ละด้านต่างก็มีผลต่อการปฏิบัติงาน
2. เกื้อกูลกัน มีอิทธิพลต่อกัน
3. เป็นลำดับขั้นตอนหากไม่รู้จักตนเองก็จะควบคุมตนเองและเข้าใจผู้อื่นได้ยาก
4. นอกจากเชาวน์อารมณ์ต่างๆ แล้ว บรรยาการและวัฒนธรรมองค์การต้อง

เกื้อหนุนด้วย

5. ทุกด้านทุกองค์ประกอบสามารถประยุกต์ใช้ได้กับงานแต่ละประเภทแตกต่างกัน

ไป

แนวคิดของคูเปอร์และซาวาฟ

คูเปอร์และซาวาฟ (Cooper & Sawaf, 1997, อ้างถึงในวีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542, น.16) ได้ให้ความหมายของเชาวน์อารมณ์ไว้ว่า เป็นความสามารถของบุคคลในการที่จะรับรู้ เข้าใจ และประยุกต์ใช้พลัง การรู้จักอารมณ์เป็นรากฐานของพลังงานข้อมูลในการสร้างสายสัมพันธ์เพื่อการโน้มน้าวผู้อื่นได้และได้เสนอโครงการสร้างเชาวน์อารมณ์ไว้เพื่อสะดวกแก่การวัด การประเมินที่เรียกว่า แผนที่เชาวน์อารมณ์ (EQ Map) ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 4 องค์ประกอบ ดังแสดงในตารางที่ 2.11 ดังนี้

ตารางที่ 2.11

แสดงองค์ประกอบเชาวน์อารมณ์ตามแนวคิดของคูเปอร์และซาวาฟ

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย
1. ความรอบรู้ในอารมณ์ (Emotional literacy) เป็นตัวที่ทำให้เกิดการรับรู้และควบคุมตัวเอง	1.1 ความซื่อสัตย์ในอารมณ์ 1.2 การสร้างพลังอารมณ์ 1.3 การตระหนักรู้ในอารมณ์ 1.4 การรับผลย้อนกลับของอารมณ์ 1.5 การหยั่งรู้ด้วยสัญชาตญาณของตนเอง 1.6 ความรับผิดชอบ 1.7 การสร้างความสัมพันธ์เชื่อมโยง
2. ความลงตัวของอารมณ์ (Emotional Fitness)	2.1 การมีอยู่อย่างแท้จริง 2.2 การสร้างความเข้าใจ 2.3 การไม่พึงพอใจในทางสร้างสรรค์ 2.4 ความสามารถกลับคืนสู่สภาวะเดิมและ เดินหน้าต่อไป
3. ความลึกซึ้งทางอารมณ์ (Emotional Depth) เป็นการสำรวจแนวทางที่จะปรับชีวิตและหน้าที่ การทำงานให้เข้ากับศักยภาพและเป้าหมายของ ตนเอง	3.1 ความยืดหยุ่นผูกพันในงาน 3.2 การมีเป้าหมายและศักยภาพที่โดดเด่น 3.3 ความซื่อตรง ยึดหลักจริยธรรมรักษาคำพูด และยอมรับข้อผิดพลาดของตน

ตารางที่ 2.11 (ต่อ)

แสดงองค์ประกอบเขาวนอารมณ์ตามแนวคิดของคูเปอร์และชาวาฟ

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย
	3.4 การโน้มน้าวผู้อื่นโดยไม่ใช้อำนาจ
4. ความแปรผันทางอารมณ์(Emotional Alchemy) เป็นการใช้สัญชาตญาณด้านความคิดสร้างสรรค์และสมรรถภาพที่จะเผชิญปัญหาและความกดดัน	4.1 การแสดงออกด้านการหยั่งรู้ 4.2 การคิดใคร่ครวญ 4.3 การเล็งเห็นโอกาส 4.4 การสร้างอนาคต

แนวคิดของเวย์ซิงเกอร์

เวย์ซิงเกอร์ (Weisinger,1998) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความฉลาดทางอารมณ์ไว้ว่า เป็นความสามารถในการใช้อารมณ์อย่างฉลาด โดยที่ทำให้อารมณ์ของตนเองทำงานหรือมีประโยชน์กับตนเอง โดยใช้อารมณ์ช่วยในการนำพฤติกรรมและความคิดไปในทางที่ส่งเสริมงานของตนเอง เวย์ซิงเกอร์ได้แบ่งความฉลาดทางอารมณ์เป็น 2 องค์ประกอบหลัก และ 6 องค์ประกอบย่อย ดังตารางที่ 2.12

ตารางที่ 2.12

แสดงองค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวคิดของเวย์ซิงเกอร์

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย
1. การใช้ความฉลาดทางอารมณ์ของตนเอง (Increasing Your Intelligence)	1.1 การพัฒนาการตระหนักรู้ตนเองให้สูงขึ้น (Developing High Self-Awareness) หมายถึง ความสามารถในการดูแลตนเองและสังเกตการกระทำของตนเองเพื่อประโยชน์ต่อตนเอง

ตารางที่ 2.12 (ต่อ)

แสดงองค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวคิดของเวย์ซิงเกอร์

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย
	1.2 การจัดการอารมณ์ของตนเอง (Managing Your Emotions) หมายถึง ความสามารถในการดูแลตนเองและใช้ความเข้าใจนั้นจัดการกับสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี 1.3 การจูงใจตนเอง (Motivating Yourself) หมายถึง ความสามารถในการจูงใจตนเองให้เริ่มทำงานอย่างมีสมาธิและมุ่งไปสู่ความสำเร็จ และสามารถจัดการกับความท้อถอยได้
2. การใช้ความฉลาดทางอารมณ์ของตนเองในการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Using Your Emotional Intelligence in Your Relations with Other)	2.1 การพัฒนาทักษะทางการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ (Developing Effective Communication Skills) หมายถึง ความสามารถในการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีความสัมพันธ์มากต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ การเปิดเผยตน การยื่นหยัด การฟังอย่างมีประสิทธิภาพ การวิจารณ์ และการสื่อสารแบบเป็นทีม 2.2 การพัฒนาระหว่างบุคคล (Developing Interpersonal Expertise) หมายถึง ความสามารถในการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น มีการติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลกันอย่างมีความหมายและเหมาะสม

ตารางที่ 2.12 (ต่อ)

แสดงองค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวคิดของเวย์ซิงเกอร์

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย
	2.3 การช่วยเหลือผู้อื่น (Helping Others Help Themselves) หมายถึง ความสามารถในการมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การทำงานอย่างเต็มความสามารถ ชวนเหลือซึ่งกันและกันซึ่งช่วยแก้ปัญหาความขัดแย้งได้

แนวคิดของกรมสุขภาพจิต

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2544, น. 29-30) ได้พัฒนาแนวคิดเรื่องเชาวน์อารมณ์ โดยอาศัยพื้นฐานแนวคิดของเมเยอร์และชาโลเวย์ แนวคิดของโกลแมนและแนวคิดของบาร์ออน มาปรับให้เหมาะกับคนไทย แบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมตนเอง รักษาสัมพันธภาพกับผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ความสามารถในการเข้าใจและยอมรับอารมณ์ตนเอง ควบคุมตนเองและแสดงออกอย่างเหมาะสม

1.2 ความสามารถในการเข้าใจและเห็นใจผู้อื่น ได้แก่ เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ใส่ใจในความรู้สึกของผู้อื่นและเห็นอกเห็นใจผู้อื่น

1.3 ความสามารถในการรักษาสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ได้แก่ รู้จักการให้ รู้จักการรับ รู้จักรับผิดชอบ รู้จักให้อภัย มีความจริงใจ รู้จักเคารพยกย่องผู้อื่น

1.4 ความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ได้แก่ รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม รับผิดชอบต่อบทบาทตนเอง เห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน

2. ความเก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง สร้างสรรค์ มีแรงจูงใจตนเอง สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ความสามารถในการรู้จักตนเอง ได้แก่ รู้จักศักยภาพของตนเอง รู้อารมณ์ของตนเอง รู้ความต้องการของตนเอง

2.2 การมีแรงจูงใจในตนเอง ได้แก่ การมีความคิดสร้างสรรค์ สร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเอง มีความเพียรพยายาม มองปัญหาเป็นโอกาสหรือสิ่งท้าทาย มีเป้าหมายและความหวังในทางดี

2.3 ความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหา ได้แก่ รับรู้และเข้าใจปัญหา มีขั้นตอนในการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสมและมีความยืดหยุ่น

2.4 การแสดงออกอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ กล้าคิด กล้าพูด กล้าทำ สามารถสื่อความต้องการของตนเอง รับรู้และสนใจบุคคลที่เกี่ยวข้อง

3. ความสุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข มีความภูมิใจในตนเอง พึงพอใจในชีวิตและมีความสามารถในการสร้างความสุขให้ตนเอง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ความภูมิใจในตนเอง ได้แก่ พอใจและเห็นคุณค่าในตนเอง เข้าใจ ยอมรับจุดเด่นจุดด้อยของตนเอง ศรัทธาและเชื่อมั่นในความสามารถของตน

3.2 ความพึงพอใจในชีวิต ได้แก่ รู้จักมองโลกในแง่ดีและพอใจในสิ่งที่ตนมี มีความมั่นคงในอารมณ์

3.3 ความสามารถในการสร้างความสุขให้ตนเอง ได้แก่ มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข รู้จักปล่อยคลาย มีอารมณ์ขันและมีความสุขสงบทางจิตใจ

ลักษณะของเชาวน์อารมณ์(วีรวัดณ์ ปันนิตามัย, 2542, น.56-57)

1. เป็นผลร่วมจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์และสิ่งแวดล้อมในแต่ละวัฒนธรรม
2. เกี่ยวข้องอย่างมากกับบุคลิกภาพทางอารมณ์ที่เจริญสมวัย อุดหนุน ไม่หุนหันพลันแล่น
3. เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพแบบฉบับที่เป็นปกติวิสัยของบุคคลนั้น มักจะเกิดกับชีวิตหลังการศึกษ
4. เรียนรู้ฝึกฝนและพัฒนาได้แต่ต้องอาศัยเวลาและความจริงจัง
5. ประเมินได้ในนัยของความเหมาะสม ไม่มีผิดถูก
6. มีหลายองค์ประกอบรวม เป็นผลมาจากการอบรมเลี้ยงดู ภาวะแวดล้อม วัฒนธรรม การเรียนรู้ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ รวมทั้งบุคลิกภาพที่มีผลต่อการพัฒนาทางสังคม อารมณ์ สติปัญญาของบุคคล และเป็นผลมาจากการเรียนรู้ภายในตนและภายนอกตน
7. ความสัมพันธ์ของเชาวน์อารมณ์และเชาวน์ปัญญาไม่แน่นอน

ลักษณะของผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูง

เฮน (Hein, Online, 2000) ศึกษาพบว่าคนที่มีเชาวน์อารมณ์สูงมักจะมีลักษณะ ดังนี้

1. แสดงความรู้สึกรู้สึกของตนเองอย่างชัดเจนและตรงไปตรงมา
2. ไม่ถูกรบกวนงำโดยอารมณ์ทางลบ เช่น ความกลัว ความวิตกกังวล ความรู้สึกผิด

ความละเอียด ความสิ้นหวัง

3. สามารถสนใจตนเองและควบคุมแรงกระตุ้นภายในของตน
4. สามารถสร้างความสมดุลของความรู้สึกด้วยเหตุผล ตรรกะและความเป็นจริง
5. สามารถเข้าใจอวัจนภาษา
6. กระทำสิ่งต่างๆโดยไม่รู้สึกว่าการบังคับ
7. มีความยืดหยุ่นทางอารมณ์
8. คาดหวังความสำเร็จ
9. สนใจความรู้สึกของผู้อื่น

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2542, น.16) กล่าวว่าบุคคลที่มีเชาวน์อารมณ์สูงจะมีลักษณะดังต่อไปนี้ คือ

1. รู้จักและเข้าใจความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รู้จุดเด่นจุดด้อยของตนเอง สามารถควบคุม จัดการ และแสดงอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม มีสติที่สามารถรับรู้และตระหนักรู้ได้ว่าขณะนี้กำลังทำอะไร รู้สึกอย่างไร ตลอดจนสามารถรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม
2. มีพลังใจ มีแรงบันดาลใจที่จะกระทำให้สิ่งหนึ่งสิ่งใดให้บรรลุเป้าหมายในชีวิต
3. สามารถอดทนอดกลั้นต่อสภาพต่างๆที่เกิดขึ้น ตลอดจนสามารถเผชิญต่อสภาพแวดล้อมต่างๆที่ก่อให้เกิดความเครียดได้อย่างเหมาะสม
4. มีความยืดหยุ่น ไม่ยึดมั่นถือมั่นจนทำให้ปรับตัวไม่ได้
5. มีความสามารถที่จะควบคุมตนเอง
6. มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น
7. มีสัมพันธภาพที่บ่งบอกถึงความไว้วางใจผู้อื่น มีความจริงใจและซื่อสัตย์
8. มีความคิดริเริ่ม มีความสร้างสรรค์
9. มองโลกในแง่ดี

เมื่อพิจารณาถึงลักษณะของผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูงหรือต่ำกับลักษณะงาน Martin J. Yate ผู้เชี่ยวชาญทางด้านอาชีพกล่าวว่างานบางประเภทที่ต้องมีการพบปะผู้คนมาก ลักษณะงานไม่มีแนวปฏิบัติหรือโครงสร้างที่ตายตัว ลักษณะงานแบบไม่เป็นทางการ ยืดหยุ่น ผู้ที่มีเชาวน์

อารมณ์สูงย่อมปฏิบัติงานเช่นนี้ได้อย่างมีความสุข หากผู้ปฏิบัติเป็นผู้ที่มีระดับเชาว์อารมณ์ต่ำก็จะทำงานดังกล่าวอย่างคับข้องใจ ส่วนงานที่อาศัยระดับเชาว์อารมณ์ไม่มาก ได้แก่ งานที่ทำเสร็จได้โดยลำพัง ลักษณะงานมีขั้นตอนกำหนดไว้อย่างชัดเจน ไม่ต้องติดต่อกับผู้คนมาก หากได้ผู้ที่มีเชาว์อารมณ์สูงมาปฏิบัติ ผู้นั้นจะกลายเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถโดดเด่น ดังแสดงในตารางที่ 2.6

ตารางที่ 2.13

แสดงอาชีพกับระดับเชาว์อารมณ์ที่พึงมี

EQระดับไม่สูงมาก	EQ ระดับปานกลาง	EQ ระดับสูง
เจ้าหน้าที่ห้องทดลอง	เภสัชกร	ประชาสัมพันธ์ / เลขานุการ
ผู้ตรวจสอบบัญชี	สถาปนิก	พนักงานต้อนรับ
คนทำอาหาร	มัคคุเทศก์	เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
วิศวกร	บรรณารักษ์	ผู้จัดการทรัพยากรบุคคล
โปรแกรมเมอร์	ทันตแพทย์	ครู / อาจารย์
นักวิจัย	นักกฎหมาย / ตำรวจ	จิตแพทย์ / แพทย์ / พยาบาล

ที่มา : วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2544, น.143

การปรับปรุงเชาว์อารมณ์

ตามแนวคิดของคันทนีย์ (สุประภา ธรรมสุจริต, 2542, น.31) กล่าวว่า บุคคลสามารถปรับปรุงเชาว์อารมณ์ของตนได้โดย

1. การประเมินค่าตนเอง ทราบว่าตัวเราที่จริงแล้วเป็นใครและกำลังทำอะไรอยู่ อย่าเชื่อมั่นตนเองมากเกินไปหรือไม่เชื่อมั่นตนเองเลย
2. การควบคุมอารมณ์ พยายามควบคุมความรู้สึกนึกคิด ไม่โกรธหรืออารมณ์เสียง่าย จากการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีความสงบและรู้จักผ่อนคลาย
3. การเรียนรู้ที่จะคิดถึงผู้อื่น ถ้าทุกคนรู้จักเห็นอกเห็นใจก็จะทำงานกันด้วยความผานกลมกลืน กลมเกลียวกัน นอกจากนี้ยังต้องเรียนรู้ที่จะให้และรับด้วย ถ้าต้องการความรักจากผู้อื่น

4. การมีระเบียบวินัยในตนเอง ทำงานด้วยการควบคุมตัวเราเอง หลีกเลี่ยงการผลัดวันประกันพรุ่ง เรียนรู้ที่จะทำงานให้ทันกำหนดเวลานั้นๆ
5. หลีกเลี่ยงความเครียดด้วยการคิดในแง่บวก ได้มีข้อพิสูจน์แล้วว่า ความเครียดมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน ทักษะคติทางบวกช่วยลดความหลงลืมลงได้
6. หัดยกย่องชมเชยผู้อื่น แต่อย่าชมเชยแบบไม่จริงใจ

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

วอลตัน (Walton, 1975, p.92) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม การประสบผลสำเร็จขององค์การ ซึ่งมีดัชนีที่ใช้ชีวิตได้และยังมีความหมายที่กว้างขึ้นมากกว่าการทำงานสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง กฎหมายคุ้มครองแรงงาน การจ่ายค่าตอบแทนที่คุ้มค่า นั่นคือความต้องการและความปรารถนาให้ชีวิตของบุคลากรในหน่วยงานดีขึ้นด้วย

บลูสโตน (Bluestone, 1977, p.44) ได้กล่าวถึงความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์การ โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์การส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์การขึ้น

อาเธอร์ (Arthur, 1981, p.8) ได้ให้ความหมายว่าเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิต ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกทางจิตวิทยาของบุคคลต่อสภาวะความเป็นอยู่ (Well-beings) หรือความสุขของชีวิตโดยรวม (Whole Happiness) ซึ่งเป็นความพึงพอใจต่อชีวิตหรือมีแนวโน้มต่อชีวิตในทางบวก

สโครวาน (Skrovan, 1983, p.15) ได้อธิบายคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าเป็นกระบวนการดำเนินงานขององค์การที่สมาชิกทุกระดับในองค์การสามารถมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่จะเป็นการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีเป้าหมายที่จะบรรลุเป้าหมาย 2 ประการ คือ การเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการผลิตขององค์การและการปรับปรุงคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่พนักงาน

วาสก้า (Vaska, 1992, p.209) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าการกระทำของบุคคลในองค์การเพื่อให้มีความสุขและพอใจต่อความต้องการของตนเองจากการทำงานซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การด้วย

คาเรลล์ และคณะ (Carrell, 1992, p.27) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นหมายถึง การพยายามที่จะให้ความต้องการส่วนบุคคลของพนักงาน ได้รับการตอบสนองในการทำงาน โปรแกรมคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นเน้นไปที่การสร้างบรรยากาศให้เกิดความสนุกกับการทำงานและสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย อันจะทำให้พนักงานมีความสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ และมีความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งจะส่งผลไปสู่การมีแรงจูงใจในการทำงาน เพิ่มผลผลิตได้มากขึ้นด้วย

เชอร์เมอร์ฮอร์นและคณะ (Schermerhorn, 1994, pp.51-53) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นกุญแจที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานสูงและเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญของประสิทธิภาพมนุษย์ในองค์การ เป็นแนวคิดที่คำนึงถึงความเป็นมนุษย์ งาน และองค์การ คุณภาพชีวิตการทำงานมีจุดหมายว่า การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและความพึงพอใจในงานจะต้องดำเนินควบคู่กันไป การมีพันธะร่วมกันระหว่างพนักงานและองค์การหรือการแลกเปลี่ยนคุณค่ากันอย่างสมดุลนั้น จะทำให้ทั้งพนักงานและองค์การประสบความสำเร็จ

กิปลันและคณะ (Gibson, 1997, p.354) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า ปรัชญาในการจัดการด้วยการเพิ่มศักดิ์ศรีให้แก่พนักงานโดยการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม การให้โอกาสในการก้าวหน้าและการพัฒนาตนของพนักงาน

กรีนเบิร์กและบาร์รอน (Greenberg&Baron, 2000,p.604) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นเทคนิคในการพัฒนาองค์การ ซึ่งเน้นการออกแบบให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อให้เกิดประชาธิปไตยในการทำงาน

ทวีศรี กรีทอง (2529, น. 15) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีการทำงานที่ทำให้ชีวิตมีคุณค่าหรือมีการทำงาน ที่ทำให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดีตามการยอมรับของสังคม ซึ่งเป็นการผสมผสานกันระหว่างงานและชีวิต โดยบุคคลจะมีความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน มีการทำงานร่วมกันที่ก่อให้เกิดผลดีที่สุดตามจุดมุ่งหมายของบุคคลและงาน และมีการดำเนินชีวิตที่มีความสุขอันนำไปสู่การมีคุณค่าแห่งชีวิต

บุญเจือ วงษ์เกษม (2530, น. 20-30) ได้ให้ความหมายว่า ชีตหรือระดับที่คนแต่ละคนพึงพอใจในหน้าที่การงาน เพื่อนร่วมงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2531, น. 15) ให้คำนิยามว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ การปรับปรุงงานในองค์กรให้สมาชิกได้ตอบสนองความต้องการส่วนตนผ่านประสบการณ์จากการทำงานในองค์กร

ไพโรสรวร แดงสอาด (2532, น. 18) ให้ความหมายไว้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การพัฒนาให้บุคคลนั้นมีสภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี โดยคนงานในฐานะลูกจ้างได้มีสภาพการทำงานที่อยู่ภายใต้เงื่อนไขการทำงานที่เหมาะสม มีความปลอดภัย ได้รับผลประโยชน์ และมีสิทธิต่างๆอย่างยุติธรรมและเสมอภาคในสังคม

บุญแสง ชีระภากร (2533, น. 6) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจที่แตกต่างกันไปตามมิติการรับรู้ของแต่ละบุคคล เช่น บางคนสนใจที่เนื้อหาของงาน บางคนสนใจสภาพแวดล้อมและค่าตอบแทน บางคนเน้นในเรื่องความก้าวหน้าในอนาคต และลักษณะอื่นๆที่แตกต่างกันออกไปมากมาย
ความสำเร็จ

สมยศ นาวิการ (2533, น. 3-4) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็น คุณภาพของความสัมพันธ์ภาพระหว่างพนักงาน และสภาพแวดล้อมของงานที่ผสมผสานระหว่าง ลักษณะทางเทคนิคและลักษณะทางมนุษย์

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2535, น. 38) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตของการทำงาน หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างคนงานกับสิ่งแวดล้อมของการทำงานทั้งหมด พร้อมทั้งมิติทางด้านมนุษย์ (Human dimension) ที่เพิ่มเข้าไปเสริมมิติทางด้านเทคนิคและเศรษฐกิจ

จากความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักวิชาการท่านต่างๆ นักวิจัยจึงขอสรุปคำอธิบายว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อมิติในการทำงานในด้านต่างๆที่ส่งผลถึงการดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข ความพึงพอใจในการทำงานและเกิดความผูกพันต่อองค์กร

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

วอลตัน (Walton, 1975, pp.93-103) เป็นบุคคลหนึ่งที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างจริงจังและกำหนดไว้ว่า บุคคลที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานต้องมีตัวดัชนีบ่งชี้ต่างๆ 8 ประการเป็นเกณฑ์ตัดสิน ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจ และจะมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจ

ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่รอด บุคคลนอกจากจะสร้างความคาดหวังในคำตอบแทนสำหรับตนแล้ว บุคคลยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่นในประเภทของงานแบบเดียวกัน ดังนั้น เกณฑ์ในการตัดสินเกี่ยวกับคำตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่อง

1.1 ความเพียงพอ คือ คำตอบแทนที่ได้จากการทำงานนั้นเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคม

1.2 ความยุติธรรม พิจารณาได้จากการเปรียบเทียบคำตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายๆกัน

2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Condition) คือ ผู้ปฏิบัติงานควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่เกี่ยวกับอุบัติเหตุน้อยที่สุด ไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพและมีการกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่จะส่งเสริมสุขภาพและปลอดภัย ซึ่งเป็นการควบคุมสภาพทางกายภาพ โดยต้องคำนึงถึงดังนี้

2.1 ชั่วโมงการทำงาน ต้องเป็นไปตามมาตรฐานการทำงาน ซึ่งหากเลยเวลาก็ต้องเสียค่าเวลาให้แก่พนักงาน

2.2 เงื่อนไขในการทำงานเกี่ยวกับทางด้านกายภาพ มีการเสี่ยงต่อการบาดเจ็บ หรือความเจ็บป่วยให้น้อยที่สุด

2.3 การจำกัดอายุ คือ อาจเป็นไปได้ว่าจะทำให้เกิดความเสียหาย หรือเสียเปรียบในแง่ของสวัสดิการของพนักงานที่ต่ำกว่าเกณฑ์

3. การเปิดโอกาสให้ใช้และพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ ในงานที่แตกต่างกันองค์การควรให้พนักงานได้ใช้ความสามารถและพัฒนาทักษะ ความรู้ ผลของงานที่เกี่ยวข้อง การเห็นคุณค่าในตนเอง และความท้าทายในงานโดย

3.1 การมีอิสระในการทำงาน คือ พนักงานสามารถทำงานได้อย่างอิสระ สามารถควบคุมได้ด้วยตนเอง

3.2 การมีทักษะที่หลากหลาย เป็นการเปิดโอกาสให้เรียนรู้งานและมีแบบทดสอบที่สามารถจัดลำดับความสามารถและทักษะ

3.3 ข้อมูลและมุมมอง คือ พนักงานได้รับข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับกระบวนการการทำงานทั้งหมด และทราบถึงผลลัพธ์จากการกระทำของตน การที่มีการให้ข้อมูลที่มีค่าตรงประเด็น และมีความต่อเนื่องจะเป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้เกิดการควบคุมตนเองของพนักงาน

3.4 การมีส่วนร่วมในงานตั้งแต่ต้นจนจบ คือ การทำงานของพนักงานที่มีลักษณะครอบคลุมทุกส่วนงาน ตามลำดับความสำคัญหรือในส่วนรายละเอียดของงาน

3.5 การวางแผน คือ การวางแผนและควบคุมเพื่อให้การดำเนินกิจกรรมเป็นไปด้วยดี

4. การให้โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง (Growth and Security) คือ การให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษา อบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และแก้ปัญหาในทางที่เหมาะสม โดยพิจารณาจากเรื่องต่างๆ ดังนี้

4.1 ความเป็นอิสระหรือการเป็นตัวของตัวเอง หมายถึง ความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระ สามารถควบคุมงานด้วยตนเอง

4.2 ทักษะที่ซับซ้อน เป็นการพิจารณาจากงานที่ผู้ปฏิบัติได้ใช้ความรู้ความชำนาญมากขึ้นกว่าที่จะปฏิบัติด้วยทักษะคงเดิม เป็นการขยายขีดความสามารถในการทำงาน

4.3 ความรู้ใหม่และความเป็นจริงที่เด่นชัด คือ บุคคลได้รับการพิจารณาให้รู้จักหาความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงาน และแนวทางต่างๆ ในการปฏิบัติ ตลอดจนผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากแนวทางนั้นๆ เพื่อให้บุคคลมีการคาดคะเนเลือกปฏิบัติงาน และผลที่จะเกิดขึ้นอย่างถูกต้องและเป็นที่ยอมรับ

4.4 ภารกิจทั้งหมดของงาน เป็นการพิจารณาสมรรถภาพของบุคคลที่จะปฏิบัติงานนั้นได้ด้วยตนเองทุกขั้นตอน มิใช่ปฏิบัติได้เป็นบางส่วนของงาน

4.5 การวางแผน บุคคลที่มีสมรรถภาพในการทำงาน ต้องมีการวางแผนที่ดีในการปฏิบัติกิจกรรมการทำงาน

5. การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Social Integration) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานด้วยดี พิจารณาได้จาก

5.1 ความเป็นอิสระจากอคติ เป็นการพิจารณาการทำงานร่วมกัน โดยคำนึงถึงทักษะความสามารถ ศักยภาพของบุคคล ไม่ควรมืออคติหรือไม่ควรคำนึงถึงพวกพ้อง และยึดถือเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการทำงาน

5.2 ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์กรหรือทีมงาน

5.3 การเปลี่ยนแปลงในการทำงานร่วมกันคือ ควรมีความรู้สึกว่าบุคคลทุกคนมีความเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีได้

5.4 มีการสนับสนุนในกลุ่ม คือ มีลักษณะการทำงานที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเข้าใจในลักษณะของบุคคล ให้การสนับสนุนทางอารมณ์และสังคม

5.5 มีความรู้สึกว่าการทำงานร่วมกันที่ดีในองค์การมีความสำคัญ

5.6 มีการติดต่อสื่อสารในลักษณะที่เปิดเผย คือ สมาชิกในองค์การหรือบุคคลที่ทำงานควรแสดงความคิดเห็นความรู้สึกรับของตนอย่างแท้จริงต่อกัน

6. รัฐธรรมนูญในองค์การ ซึ่งหมายถึง การบริหารจัดการที่ให้เจ้าหน้าที่พนักงานได้มีสิทธิปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกันหรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน บุคคลต้องได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัว สามารถพิจารณาได้จาก

6.1 ความเป็นส่วนตัว คือ สิทธิในการรักษาความลับ

6.2 มีอิสระในการพูด คือ การมีสิทธิที่จะพูดถึงการปฏิบัติงาน นโยบายเศรษฐกิจ หรือสังคมขององค์กรต่อผู้บริหาร โดยปราศจากความกลัวว่าจะมีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบของตน

6.3 ความยุติธรรม คือ ได้รับสิทธิในการปฏิบัติอย่างเสมอภาคในเรื่องของบุคคล กฎระเบียบ ผลที่พึงได้รับ ค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน

6.4 ให้ความเคารพต่อหน้าที่ ความเป็นมนุษย์ของผู้ร่วมงาน

7. จังหวะชีวิต หรือความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (The Total Life Space) คือ การที่บุคคลจัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง ครอบครัว และกิจกรรมอื่นๆ

8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคมหรือความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (Social Relevance) คือ กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ เช่น ความรู้สึกของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ ว่า องค์การของตนได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมเกี่ยวกับผลผลิต การจำกัดของเสีย เทคนิคทางการตลาด การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมือง และอื่นๆ

เฮอริคและไมเคิล (Herrick & Michael, 1975, pp.63-67) ได้อธิบายถึงหลักสำคัญในการทำให้พนักงานมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี ด้วยการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานภายใต้หลักการเบื้องต้น 4 ประการ คือ

1. หลักความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน (The Principle of Security)

เป็นการตอบสนองความต้องการเพื่อลดความวิตกกังวลต่างๆอันเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน รายได้ ตลอดจนความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน

2. หลักความเป็นธรรมหรือความเสมอภาค (The Principle of Equity)

เป็นการคุ้มครองให้พนักงานได้รับผลตอบแทนจากการทำงานอย่างเป็นสัดส่วนที่เหมาะสมกับผลงานที่ทำได้ ซึ่งจะแตกต่างกันไประหว่างฝ่ายบริหารและพนักงานตามแนวคิดการ

แบ่งปันผลประโยชน์อย่างเป็นธรรม และควรให้ความสนใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อทัศนคติที่ดี ส่งเสริมให้มีสุขภาพอนามัยที่ดี และมีความปลอดภัยในการทำงาน อันก่อให้เกิดการเพิ่มผลผลิตให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์การต่อไป

3. หลักปัจเจกบุคคล (The Principle of Individuation)

เป็นการกระตุ้นให้มีพัฒนาการทั้งด้านความรู้ความสามารถ ฝีมือหรือความชำนาญงาน ให้รู้จักพัฒนาตนเอง และเรียนรู้เกี่ยวกับองค์การทั้งหมดมากที่สุด โดยให้มีโอกาสได้ใช้อำนาจตัดสินใจด้วยตนเอง ซึ่งจะมีผลต่อทัศนคติที่ดีต่อการทำงานทั้งในแง่จิตใจและแรงจูงใจ และมีความสัมพันธ์กับสุขภาพกายและจิตใจ อันเป็นการสร้างเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และสุขภาพส่วนบุคคล

4. หลักประชาธิปไตย (The Principle of Democracy)

เป็นการคำนึงถึงตัวบุคคลโดยสอดคล้องกับหลักสิทธิเสรีภาพของประชาชน เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในทุกๆ ขั้นตอนของการทำงาน ให้โอกาสพนักงานได้ใช้อำนาจตัดสินใจด้วยตนเอง มีการควบคุมและความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม ประชาธิปไตยยังรวมถึงสถานที่ทำงานคือ พนักงานควรมีส่วนรับผิดชอบต่อวัตถุประสงค์และการลงทุนต่างๆ ที่นำมาใช้ในองค์การ

เลวิน (Lewin, 1981, p.47-51) ได้เสนอองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ค่าจ้างและผลประโยชน์ที่จะได้รับ (pay and benefits)
2. เงื่อนไขของการทำงาน (conditions of employment)
3. เสถียรภาพของการทำงาน (employment stability)
4. การควบคุมการทำงาน (control of work)
5. การปกครองตนเอง (autonomy)
6. การยอมรับ (recognition)
7. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (relations with supervisor)
8. วิธีพิจารณาการเรียกร้อง (appeals procedure)
9. ความพร้อมของทรัพยากรที่มีอยู่ (adequacy of resources to get work done)
10. ความอาวุโส (seniority in employment)

ดานูล (Danul, 1982, p.5) ได้เสนอกรอบการวิเคราะห์ไว้ในการมองถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยประกอบด้วยแนวคิดสำคัญ 3 ประการ คือ

1. การพัฒนา (Development)

1.1 พัฒนาระบบการหรือขบวนการคุณภาพชีวิตในการทำงาน

1.2 พัฒนาคน ซึ่งได้มาจากปรัชญาของ John Lock Thoman Paine และ Thomas Jefferson รวมทั้งกฎหมายรัฐธรรมนูญสหรัฐอเมริกา สิทธิมนุษยชน การเคารพในสิทธิมนุษยชน และศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์

2. ศักดิ์ศรี (Dignity) หมายถึง การที่มนุษย์ต้องการความเป็นที่ต้องการ และเป็นที่เคารพนับถือของผู้อื่น โดยที่ทุกคนรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญ ต้องการได้รับการปฏิบัติอย่างผู้ใหญ่ว่าวิธีการที่จะทำให้เกิด Dignity มี หลายวิธี เช่น

2.1 ชั่วโมงการทำงานที่ยืดหยุ่น (Flexible Working Hours)

2.2 การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

2.3 การออกแบบงานใหม่ (Job Design)

3. ความสม่ำเสมอ (Diary) องค์การจะต้องสร้างความเชื่อมั่นในการเคารพศักดิ์ศรี (Trust Dignity Respect Involvement) ให้เป็นบรรทัดฐานส่วนหนึ่งขององค์การ และให้เป็นหลักที่มีการปฏิบัติอยู่ในชีวิตประจำวัน

สโกแวน (Skrovan, 1983, pp.1-6) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีองค์ประกอบอยู่ 3 ประการ ดังนี้คือ

1. Development คือ การพัฒนาทั้งในด้านวิธีการ หรือการดำเนินงานด้านต่างๆ และมีการพัฒนาในด้านคุณภาพชีวิตของบุคคลด้วย ซึ่งสอดคล้องกับหลักการของสิทธิมนุษยชน และแนวคิดประชาธิปไตยที่เคารพในศักดิ์ศรีของแต่ละบุคคล

2. Dignity คือ การเคารพและยอมรับในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ การได้รับการตอบสนองความพึงพอใจ และได้รับการยกย่องเป็นที่ยอมรับในความสามารถหรือการเป็นผู้มีความสำคัญในทัศนะของผู้อื่น การได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้างว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การก็จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นการทำให้องค์การได้รับผลผลิตที่เพิ่มมากขึ้น

3. Daily Practice โดยที่บุคคลทั่วไปต้องใช้เวลาอย่างน้อย 8 ชั่วโมงกับการทำงานในแต่ละวัน ย่อมมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานที่ทำงาน การพัฒนาคุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคลรวมทั้งการปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีของบุคคลจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้เลย ถ้าหากปรากฏว่าองค์การนั้นๆ ไม่มีระเบียบวิธีปฏิบัติในการทำงานที่จะเอื้ออำนวยให้บุคคลสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้น การประสานงานที่ดีเพื่อผลงานในแต่ละวันซึ่งต่อเนื่องไปยังผลงานในระยะยาวจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่แต่ละองค์การควรให้ความสำคัญมากด้วยเช่นกัน

เดลามอตต์และทาเคซาวา (Delamotte&Takezawa,1984, p.11-14) ได้เสนอมิติการมองคุณภาพชีวิตในการทำงานออกเป็น 4 ประการ คือ

1. เป้าหมายประเพณี (Traditional Goal) เป็นการสร้างเงื่อนไขของการทำงานโดยทั่วไปที่มักจะได้รับการปฏิบัติ ได้แก่

1.1 จัดระบบความปลอดภัย และสุขภาพ ซึ่งองค์กรจะต้องมีกฎระเบียบและมาตรฐานต่างๆให้แน่ชัด

1.2 มีการกำหนดชั่วโมงและเวลาในการทำงาน

1.3 มีการสร้างความมั่นคงในการทำงาน

2. การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน (Fair Treatment at Work) ต้องมีการแสดงเหตุผลเป็นหนังสือในกรณีที่มีผลกระทบต่อดัชนีพนักงาน มีระบบการร้องทุกข์และอุทธรณ์ และเคารพในความเป็นปัจเจกชน

3. อิทธิพลในการตัดสินใจ (Influence on Decision) องค์กรจะต้องมีระเบียบวิธีการร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อแก้ไขการตัดสินใจที่ไม่เป็นธรรม และจะต้องเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เช่น การเป็นตัวแทนโดยเข้าเป็นคณะกรรมการต่างๆ การจัดตั้งระบบของคณะกรรมการปรึกษาหารือร่วมกัน (Joint Consultation) การใช้วิธีการต่อรอง (Collective Bargaining) การใช้วิธีการ shop-floor participation เป็นต้น

4. ความท้าทายในงาน (Challenge of Work Content) คือ การจัดรูปงานเป็นลักษณะ Job Enlargement และ Job Enrichment รวมทั้ง Advance in a Career โดยที่พนักงานมีความหวังที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง การมีรายได้และบารมีเพิ่มขึ้น

ฮิวส์และคัมมิง (Huse & Cummings,1985, p.198-200) ได้วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงานและเสนอว่าคุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วยลักษณะต่างๆ 8 ประการคือ

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึงการได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่ามีค่าเหมาะสมและเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่นๆ

2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงต่ออันตราย

3. การพัฒนาศักยภาพ (Development of Human Capacities) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะ

ของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยกย่องว่ามีความสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

5. สังคมสัมพันธ์ (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ธรรมนูญในองค์การ (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม ผู้ปฏิบัติงานได้รับความเคารพในสิทธิ์และความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา บรรยากาศขององค์การมีความเสมอภาคและความยุติธรรม

7. ภาวะอิสระจากงาน (Total Life Space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิต ระหว่างช่วงปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์การ (Organizational Pride) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์การที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าการอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

แคสซิโอ (Cascio, 1989, p.25) กล่าวถึงประเด็นสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลในสถาบันการทำงานสหรัฐอเมริกา จะต้องประกอบไปด้วยปัจจัย 11 อย่าง คือ

1. ค่าตอบแทน
2. ผลประโยชน์ของลูกจ้าง
3. ความมั่นคงในงาน
4. การเลือกเวลาปฏิบัติงานที่เหมาะสม
5. ความเครียดในการทำงาน
6. การมีส่วนร่วมตัดสินใจในงานที่เกี่ยวข้อง
7. มีการปกครองแบบประชาธิปไตย
8. การแบ่งปันผลกำไร
9. สิทธิในการได้รับเบี้ยบำนาญ

10. มีโครงการส่งเสริมสวัสดิการของผู้ปฏิบัติงาน

11. ใน 1 สัปดาห์ทำงาน 4 วัน

ไวท์และเบดนาร์ (White&Bednar,1991, pp.483-484) ได้กล่าวว่า หลักเกณฑ์ของ คุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย 8 ลักษณะ ดังนี้

1. การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเพียงพอและยุติธรรม
2. สุขภาพและสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย
3. การให้โอกาสพัฒนาความสามารถ
4. ให้โอกาสด้านความเจริญก้าวหน้าในอนาคตและความปลอดภัย
5. การรวมตัวเข้าเป็นหนึ่งเดียวกับสังคม
6. องค์การแห่งรัฐธรรมนุญ
7. การทำงานและช่วงว่างของชีวิต
8. ความเกี่ยวเนื่องทางสังคมของชีวิตการทำงาน

บุญเชื้อ วงษ์เกษม (2529, น.100-101) ได้กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงานเกิดขึ้นได้โดยมีส่วนประกอบดังนี้

1. การควบคุมหรือการมีอิสระในการปฏิบัติงาน
2. การยอมรับ มีการรับรู้ว่าคุณค่าแต่ละคนเป็นส่วนสำคัญขององค์การ และมีส่วนช่วยเหลือต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การ

3. การมีส่วนร่วมเชิงสังคม แต่ละคนมีส่วนร่วมในสังคมขององค์การ ไม่ว่าจะในแง่เป้าหมายขององค์การ ค่านิยม รับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมองค์การนั้น

4. การก้าวหน้าและพัฒนา เป็นผลมาจากการทำงานรวมไปถึงผลพลอยได้จากงาน เช่น งานที่มีลักษณะท้าทาย ได้มีการพัฒนาทักษะขณะทำงาน และประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงาน

5. การได้รับรางวัลตอบแทนจากการงาน ซึ่งเป็นผลได้มาจากการทำงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง ขึ้น ฐานะ รวมทั้งประโยชน์อื่นๆเช่น สวัสดิการต่างๆ

สิทธิโชค วรรณสันติกุล (2531, น.16) ใช้เกณฑ์ในการพิจารณาว่างานใดมีคุณภาพชีวิตการทำงานหรือไม่ ดังต่อไปนี้

1. ค่าจ้าง สวัสดิการ และค่าชดเชยที่เหมาะสม
2. อนามัยและความปลอดภัยในสิ่งแวดล้อมของการทำงาน
3. การช่วยพัฒนาศักยภาพของคนงาน โดยเปิดโอกาสให้ได้ใช้ทักษะความรู้หลายอย่างในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อการนับถือตนเอง ความสำเร็จจากการงานที่ทำทนาย

4. ความมั่นคงและเจริญของงาน คนงานควรได้รับงานที่ส่งเสริมศักยภาพและเป็นงานที่เตรียมตัวเขาสำหรับตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นไป และโอกาสที่จะก้าวหน้า

5. การทำให้คนงานสามารถมีบูรณาการกับสังคม ส่งเสริมคนให้เข้ากับคนอื่นในสังคมได้โดยไม่มีการรังเกียจเด็ดขาด

6. สอดคล้องกับกฎหมายและรัฐธรรมนูญ

7. ชีวิตโดยส่วนรวมของคนงานมีความสุข มีเวลาให้แก่ครอบครัวและตนเอง

8. ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม

บุญแสง ชีระภากร (2533, น.7-12) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบในการกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ (adequate and fair pay)
2. ผลประโยชน์เกื้อกูล (fringe benefits)
3. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและสุขภาพดี (safe and healthy environment)
4. ความมั่นคงในงาน (job security)
5. เสรีภาพในการร่วมเจรจาต่อรอง (free collective bargaining)
6. พัฒนาการและการเจริญเติบโต (growth and development)
7. บูรณาการสังคม (social interaction)
8. การมีส่วนร่วมในองค์กร (participation)
9. ประชาธิปไตยในการทำงาน (democracy at work)
10. เวลาว่างของชีวิต (total life space)

แนวทางการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน

เชี่ยวชาญ อาศุวัฒนกุล (2530, น.27) เสนอแนวทางในเรื่องการปรับปรุงให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงาน และประสิทธิผลขององค์กรโดยการ

1. การปรับปรุงบรรยากาศองค์กร (Modifying the Organization Climate) มีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดของพนักงานที่มีต่อองค์กร เป็นผลผลิตจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นจึงต้องมีการปรับปรุงบรรยากาศองค์กรให้เอื้ออำนวยต่อแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วยการวิเคราะห์ดังนี้ ได้แก่ การวิเคราะห์ถึงโครงสร้างในการทำงานเป็นอุปสรรคหรือบั่นทอนจิตใจในการทำงาน ระบบการให้รางวัลตอบแทนมีความยุติธรรมและเพียงพอต่อมาตรฐานการครองชีพ พนักงานมีความรู้สึกเป็น

อิสระในการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นและการตัดสินใจ พนักงานได้รับความอบอุ่นและการสนับสนุนการยอมรับในเรื่องของความขัดแย้งระหว่างสมาชิกและความรักในหมู่คณะ ซึ่งบรรยากาศองค์การเหล่านี้มีผลกระทบต่อความพึงพอใจและคุณภาพชีวิตการทำงาน

2. การออกแบบงานใหม่ (Job Design) วิธีการออกแบบงานใหม่ซึ่งเป็นที่ยอมรับใช้ในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานมีหลายวิธีเช่น การทำให้งานมีความหมาย (Job Enrichment) และการทำให้งานขยายกว้างขึ้น (Job Enlargement) และอีกวิธีหนึ่งซึ่งเชื่อว่าจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ การทำงานสัปดาห์ละ 4 วัน แต่วันหนึ่งต้องทำงาน 10 ชั่วโมง แทนที่จะทำงานตามปกติวันละ 8 ชั่วโมง ซึ่งจะต้องทำงานถึง 5 วัน รวมทั้งการกำหนดเวลาการทำงานที่ยืดหยุ่นโดยอนุญาตให้พนักงานทำแผนการทำงานที่ยืดหยุ่นได้ โดยกำหนดเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดของการทำงานในแต่ละวัน

3. การบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participating Management) เป็นระบบของการจัดการที่พนักงานในองค์การเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหาร ซึ่งมีผลกระทบต่อตัวพนักงานและงานของพวกเขาเอง ซึ่งจะช่วยให้การสนองตอบต่อความต้องการและค่านิยมของพนักงานได้ และทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น

4. การสร้างกลุ่มคุณภาพ (Quality Circle) คือ การจัดตั้งกลุ่มพนักงานขึ้นมาด้วยความสมัครใจโดยการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารระดับสูง และมีการพบปะและประชุมกัน เพื่อร่วมกันกำหนดวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาในขอบเขตการทำงานของพวกเขาโดยพนักงานสามารถมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหานั้นๆ ซึ่งจะทำให้แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมีมากขึ้นมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานตามมา

ผลงานวิจัยเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

นันทนุช ตั้งเสถียร(2546) ศึกษาถึงบุคลิกภาพแบบ MBTI ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความเครียดในการทำงาน โดยศึกษากับกลุ่มวิศวกรของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่าบุคลิกภาพที่โดดเด่นของกลุ่มตัวอย่างเป็นแบบ ISTJ และ ESTJ แต่ไม่พบความแตกต่างของระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคหรือในด้านความเครียดในการทำงานระหว่างกลุ่มวิศวกรที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกัน

เอกอนงค์ ขเลจร (2546) ศึกษาวิจัยเรื่อง บุคลิกภาพ MBTI และรูปแบบการแก้ไขความขัดแย้งตามแนวของโธมัส-คิลแมนน์ โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครูโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่าครูมีบุคลิกภาพที่โดดเด่น 4 แบบ ตามลำดับ คือ ESTJ ISFJ ESTJ ISTJ ส่วน

บุคลิกภาพแบบ ISTJ ซึ่งเป็นบุคลิกภาพที่สอดคล้องต่ออาชีพครูตามแนวคิดของ MBTI มีเพียง 11.2% และครูที่มีบุคลิกภาพต่างกันมีรูปแบบการแก้ไขความขัดแย้งแบบการแข่งขันแตกต่างกัน แต่ไม่พบความแตกต่างในรูปแบบการแก้ไขความขัดแย้งในแบบอื่น

วิภาศิริ ชนนไทย (2546) ศึกษาวิจัยเรื่อง ลักษณะบุคลิกภาพแบบ MBTI ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยจูงใจในการทำงาน โดยศึกษากับกลุ่มสัตวแพทย์ฝ่ายชาย พบว่า บุคลิกภาพแบบ ENTP ซึ่งเป็นบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการทำงานเป็นตัวแทนฝ่ายชาย มีจำนวนไม่สูงกว่าแบบอื่นๆ และมีกลุ่มบุคลิกภาพแบบ SJ มากที่สุด และสัตวแพทย์ฝ่ายชายที่มีแบบบุคลิกภาพแบบ ENTP ไม่มีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานสูงกว่าแบบบุคลิกภาพแบบอื่นๆ ส่วนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการทำงานของสัตวแพทย์ฝ่ายชายในประเทศไทย คือ ESTJ

ศณิสสร ดวงพัตรา (2545) ศึกษาถึงบุคลิกภาพแบบ MBTI เชวณอาร์มณและ ความรู้สึกลีคุณค่าในตัวเองของบรืษัทอุตสาหกรรณการผลิตแห่งหนึ่ง โดยศึกษาเฉพาะกลุ่มบุคลิกภาพแบบ SJ SP และ NT พบว่า พนักงนที่มีบุคลิกภาพแบบ SJ มีเชวณอาร์มณสูงกว่าแบบ SP และพนักงนที่มีบุคลิกภาพแบบ SJ มีความรู้สึกลีคุณค่าในตัวเองสูงกว่าแบบ SP และ NT

ชัชชญา สุขเกษม (2544) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบ MBTI ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยจูงใจในการทำงานของนักสัณคมสงเคราะห์ พบว่านักสัณคมสงเคราะห์มีบุคลิกภาพแบบ ISTJ มากที่สุด รองลงมาเป็น ESTJ โดยไม่พบบุคลิกภาพแบบ ENFP ซึ่งเป็นบุคลิกภาพที่เหมาะสมในอาชีพนักสัณคมสงเคราะห์ และพบว่านักสัณคมสงเคราะห์ที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกันมีปัจจัยจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมฤดี เรียรชย (2544) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบ MBTI พฤติกรรณการเผชิญปัญหาและอัตรการขาดงนในกลุ่มตัวอย่างพนักงนบรืษัทแห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยทางด้านอายุ ระดับการศึกษา ลักษณะการจ้ง ลักษณะงน ตำแหน่ง อายุการทำงานและ รายได้ต่อเดือนมีผลต่อกรขาดงน พนักงนโดยส่วใหญ่มีบุคลิกภาพแบบ STJ และบุคลิกภาพดังกล่าวมีอัตรการขาดงนต่ำกว่าบุคลิกภาพแบบอื่นๆ และพบว่าพนักงนที่มีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันมีพฤติกรรณการเผชิญปัญหาที่ไม่แตกต่างกัน

สุรัชย คงประเสริฐ (2539) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบ MBTI กับประสิทธิภพที่มงาน โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างเจ้าของกิจการและผู้ปฏิบัติงานในทีมต่างๆของหน่วยงนราชการ รัฐวิสาหกิจและเอกชนพบว่า มิติบุคลิกภาพแบบ S (Sensing) – N (Intuition) ที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภพที่มงานที่แตกต่างกัน ส่วนในมิติอื่นๆไม่มีความแตกต่างกัน

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์

กฤติกา หล่อวัฒนวงศ์ (2547) ศึกษาถึงการเปรียบเทียบบุคลิกภาพตามแนวคิด 5 องค์ประกอบ เชาวน์อารมณ์และความพึงพอใจในลักษณะงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายขายของ โรงแรมในกรุงเทพ ได้ผลการศึกษา คือ องค์ประกอบทางบุคลิกภาพของพนักงานทั้ง 5 องค์ประกอบมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเชาวน์อารมณ์ และมีองค์ประกอบเชาวน์อารมณ์ทุกด้าน อยู่ในระดับสูงเรียงตามลำดับ คือ ด้านการรู้จักตนเอง ด้านการเห็นใจผู้อื่น ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตน ด้านทักษะทางอารมณ์โดยพนักงานที่มีองค์ประกอบ แบบใดแบบหนึ่งสูง จะมีความพึงพอใจในลักษณะงานสูงกว่าพนักงานที่มีองค์ประกอบในแบบ เดียวกันต่ำ

ดำรงศักดิ์ กล้าวิทยกิจ (2547) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ บุคลิกภาพ ความพึงพอใจในการทำงานกับคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัท การบินไทย จำกัด พบว่าเชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริการของ พนักงาน และสามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการโดยสามารถอธิบายความผันแปรของคุณภาพ การบริการได้ถึงร้อยละ 60.8

อภริณี ปราสาททรัพย์ (2545) ศึกษาถึงผลของความรู้อีกมีคุณค่าในตัวเองและความ ฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อคุณภาพการบริการของข้าราชการตำรวจกองตรวจคนเข้าเมือง 2 พบว่า องค์ประกอบความรู้อีกมีคุณค่าในตัวเองด้านการมีความสามารถ การมีความสำคัญและโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ในทุกด้าน องค์ประกอบความฉลาด ทางอารมณ์ด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการทุกด้านและองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ ด้านการควบคุมตนเองและโดยรวมมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมที่ปรากฏ องค์ประกอบความฉลาดทาง อารมณ์ด้านแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงานสามารถพยากรณ์คุณภาพในการบริการได้ ถึงร้อยละ 47

อรศิริ หงษา (2544) ศึกษาถึงเชาวน์อารมณ์และพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในกรุงเทพ ได้ผลการวิจัย คือ พนักงานมีระดับเชาวน์อารมณ์โดยรวม และเฉพาะด้านอยู่ในระดับสูง องค์ประกอบเชาวน์อารมณ์ด้านการรับรู้และเข้าใจอารมณ์ตนเอง ด้านการควบคุมและการจัดการอารมณ์ตนเอง ด้านการรู้จักตนเองและด้านการรู้ภาวะอารมณ์ ของผู้อื่นสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานได้ร้อยละ 59.9 องค์ประกอบเชาวน์อารมณ์ทุกองค์ประกอบสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้าน การติดต่อสื่อสารของพนักงานได้ร้อยละ 53.6 องค์ประกอบเชาวน์อารมณ์ด้านการควบคุมและ

จัดการอารมณ์ตนเอง ด้านการจูงใจตนเองและด้านการรู้ภาวะอารมณ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์ พฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานได้ร้อยละ 41.5 และองค์ประกอบเชาวน์ อารมณ์ทุกองค์ประกอบ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาของ พนักงานได้ร้อยละ 42.6

เมนฮาร์ท (Menheart,1998) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง เชาวน์อารมณ์ กรณีเป็นตัว ทำนายความสำเร็จทางอาชีพได้และพัฒนาทฤษฎีหลายองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ (A Multi-Componential Theory of Emotinal Intelligence) ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ รู้จักเห็นใจคนอื่น รู้จักควบคุมอารมณ์ตนเอง รู้จักอดทนรอบคอบและการสร้างความประทับใจมีผลต่อผลการ สัมภาษณ์ เขาได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับนักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 116 คน โดยให้มีส่วนร่วมใน สถานการณ์การคัดเลือกงานที่สร้างขึ้น ซึ่งจะต้องทำการทดสอบ paper and pencil ได้รับการ สัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างผ่านทางวีดีโอเทป การวัดพฤติกรรมในขณะรอคอยและการฝึกอบรม และให้ผลสะท้อนกลับโดยผู้วิจัย จากผลการวิจัยพบว่า ทฤษฎีหลายองค์ประกอบของเชาวน์ อารมณ์มีผลต่อความสำเร็จในการสัมภาษณ์ในด้านการทำนายพบว่า ความสามารถและความ ไหมเอียงทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับผลของการสัมภาษณ์ การวัดความรู้จักเห็นใจผู้อื่น การ แสดงออกที่ไม่ใช่ภาษาและอุปนิสัยที่เข้ากันได้มีความสัมพันธ์กับการตอบสนองที่ดีและผลการ สัมภาษณ์รวมทั้งการตอบสนองของผู้สัมภาษณ์ก็มีความสัมพันธ์ต่อผลการสัมภาษณ์ด้วย นอกจากนี้ยังพบว่า การวัดเชาวน์อารมณ์ ความฉลาดทั่วไปและความสามารถในการปฏิบัติมี ความสัมพันธ์กับการสัมภาษณ์เช่นกัน

เชอร์นิส (Cherniss, 2000) ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยสรร หาบุคลากรกองทัพอากาศสหรัฐได้ทำการศึกษาทหารเกณฑ์จำนวน 1,171 คน โดยใช้แบบ ประเมิน EQ-I ตามแนวคิดของ Bar-on ในการคัดเลือกบุคลากร พบว่า

1. บุคลากรที่ประสบความสำเร็จมีระดับเชาวน์อารมณ์ในด้านการแสดงออก (Assertiveness) ความเข้าใจผู้อื่น (Empathy)ความสุข (Happiness)และการตระหนักรู้อารมณ์ ตนเอง(Emotional Self Awareness)ในระดับสูง
2. การใช้แบบทดสอบเชาวน์อารมณ์ในการคัดเลือกบุคลากรสามารถเพิ่ม ประสิทธิภาพการทำนายความสำเร็จของผู้เข้าทำงานใหม่ได้ประมาณ 3 เท่า สามารถลดอัตราการ ลาออกได้ 92 เปอร์เซ็นต์และประหยัดงบประมาณในการฝึกอบรมได้ถึง 3 ล้านเหรียญสหรัฐต่อปี

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

จิราวรรณ แก้วสนธิ (2545) ศึกษาถึงอัตรากำลัง การรับรู้บรรยากาศองค์การและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติงานในชั้นประหยัด บริษัทการบินไทย จำกัด พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีอัตรากำลังอยู่ในระดับสูง มีการรับรู้บรรยากาศองค์การ และคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยทางด้านเพศ สถานภาพสมรส และรายได้ที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ในขณะที่อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อัตรากำลังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน และการรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อัตรากำลังและการรับรู้บรรยากาศองค์การสามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานได้ร้อยละ 64.2

พิชญ์สินี คีณิลผล (2545) ศึกษาถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ไทยแอร์พอร์ต กราวนด์เซอร์วิส จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท ไทยแอร์พอร์ต กราวนด์เซอร์วิส จำกัด ส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้านได้แก่ ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน สังคมสัมพันธ์ด้านธรรมเนียมในองค์การ ด้านภาวะอิสระจากงาน และมีความสัมพันธ์ต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพและด้านความภูมิใจในองค์การอยู่ในระดับสูง และพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน สังคมสัมพันธ์ต่างกันรวมถึง พนักงานที่มีประเภทของงานต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพและด้านสังคมสัมพันธ์แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลอื่นๆ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และอายุงาน ไม่พบว่ามีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้งรายด้านและโดยรวมแตกต่างกัน และคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นฤตล มีเพียร (2541) ศึกษาถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยที่อยู่ในตำแหน่งพนักงานต้อนรับในชั้นธุรกิจ(ASE/AHE)ขึ้นไป ผลการศึกษาวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อจำแนกตามมิติแล้วพบว่า มิติทางด้านผลตอบแทน สภาพการทำงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของ

พนักงานการบูรณาการทางสังคม สิทธิของพนักงานและเวลาทำงานกับชีวิตส่วนตัวมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงมิติด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงานและองค์การเท่านั้นที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับสูง และพบว่า ระดับตำแหน่งและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ส่วนเพศ อายุ สถานภาพสมรส จำนวนบุตร และการมีรายได้พิเศษไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

สุพินดา ศิวานนท์(2545) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยทางด้านรายได้และอายุการทำงานแตกต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน พนักงานที่มีเพศ รายได้ และอายุการทำงานแตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

เจตสุภา จันทรศิริสถาพร (2546) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับจริยธรรมในการทำงาน ด้านจริยธรรมในการทำงานทั่วไปและมรรยาททางวิชาชีพสอบบัญชี พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงานและด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ในระดับสูงแต่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมและด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความเป็นอิสระจากงานอยู่ในระดับต่ำ คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจริยธรรมในการทำงานและมรรยาททางวิชาชีพสอบบัญชี

เหตุผลในการตั้งสมมติฐาน

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะบุคลิกภาพ เซาเวอร์นอาร์มอนด์ และทัศนคติที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน สามารถสรุปเหตุผลในการตั้งสมมติฐานได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุพนักงาน สถานภาพสมรส อายุงานและรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ยที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับเชาวน์อารมณ์แตกต่างกัน

เชาวน์อารมณ์เป็นสิ่งที่เกิดมาจากการเรียนรู้ในการปรับตัวให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่ต่างกันเพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข ซึ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ส่วนหนึ่งมาจากลักษณะส่วนบุคคลในแต่ละช่วงวัยและสถานภาพในสังคม ผู้ที่มีความสำเร็จในด้านการเรียน การงาน ครอบครัวและชีวิตส่วนตัว มักเป็นผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูง ประกอบกับมีผลการวิจัยหลายงานที่ศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อเชาวน์อารมณ์ เช่น สายสุณีย์ สุกรเดมีย์ (2547) พบว่า เพศและอายุมีผลต่อเชาวน์อารมณ์ คณิสสร ดวงพัตรา (2545) พบว่า เพศ ตำแหน่งงานและรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุพนักงาน สถานภาพสมรส อายุงานและรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ยที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

ลักษณะของบุคคลในปัจจุบันด้านต่างๆสามารถส่งผลถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ต่างกันไปตามวุฒิภาวะและสิ่งแวดล้อมโดยที่ระดับของประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกันมีผลให้คุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน ตามผลการวิจัยของนฤตล มีเพียร (2541) และอนันต์ แก้วกำเนิด (2543) พบว่า อายุงานแตกต่างกัน มีผลให้คุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน ส่วนอัตรารายได้ ซึ่งแสดงถึงความมั่นคงในชีวิต มีผลให้คุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน ตามผลการวิจัยของจิราวรรณ แก้วสนธิ (2545) และนพรัตน์ รุจนกานต์ (2547) แต่ปัจจัยด้านสถานภาพสมรสที่ต่างกันส่งผลให้คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันตามผลการวิจัยของนฤตล มีเพียร (2541) และจิราวรรณ แก้วสนธิ (2545) แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของนพรัตน์ รุจนกานต์ (2547) ซึ่งส่งผลให้คุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุพนักงาน สถานภาพสมรส อายุงานและรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ยว่า มีความสัมพันธ์กับระดับเชาวน์อารมณ์และทัศนคติที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานหรือไม่ และมีความแตกต่างกันอย่างไร

สมมติฐานที่ 3 ลักษณะบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับเชาวน์อารมณ์ที่ต่างกัน

บุคลิกภาพเป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล จากแนวคิดในเรื่องบุคลิกภาพของนักวิชาการท่านต่างๆได้กล่าวว่าบุคคลแต่ละคนมีลักษณะบุคลิกภาพหลายๆอย่างอยู่ในตัวเอง แต่

มีระดับที่แตกต่างกันทั้งนี้เกิดจากการเลี้ยงดู การเรียนรู้ ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของแต่ละบุคคลอันเป็นปัจจัยที่หล่อหลอมให้เกิดการแสดงออกของพฤติกรรมต่างๆ โดยแสดงออกมาเป็นบุคลิกลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลนั้นๆ เช่นเดียวกับเชาวน์อารมณ์ที่ไม่ได้กำหนดมาอย่างตายตัวจากพันธุกรรมแต่เกิดจากการเรียนรู้ ประสบการณ์และสภาพในแต่ละช่วงชีวิต เชาวน์อารมณ์เป็นสิ่งที่สามารถฝึกและพัฒนาได้ เพื่อให้เกิดความสมดุลในการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพในแต่ละประเภทอาจส่งผลต่อเชาวน์อารมณ์ในระดับและมิติที่ต่างกัน ดังเช่นผลการวิจัยของคณิสสรดวงพัตรา (2545) พบว่า พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบ SJ ซึ่งมีลักษณะเด่นคือ มีความสามารถในการบริหารจัดการ มีความชัดเจนและมีระเบียบแบบแผนมีเชาวน์อารมณ์สูงกว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบ SP ซึ่งมุ่งเน้นไปที่การปฏิบัติงานที่ปรับเปลี่ยนได้ตลอดเวลา รวมถึงงานของฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543) ที่กล่าวสนับสนุนถึงความแตกต่างขององค์ประกอบด้านบุคลิกภาพและเชาวน์อารมณ์โดยรวม

ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานเพื่อศึกษาว่าลักษณะบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินที่แตกต่างกันจะมีเชาวน์อารมณ์ที่แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

สมมติฐานที่ 4 องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ในแต่ละมิติมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม

ลักษณะงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเป็นงานที่ต้องพบปะกับผู้คนหลากหลาย ลักษณะงานไม่มีแนวปฏิบัติที่ตายตัว รวมถึงต้องแข่งขันกับเวลา ผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูงย่อมปฏิบัติงานเช่นนี้ได้อย่างมีความสุข (Martin J. Yate, อ้างถึงในวีระวัฒน์ บัณฑิตามัย, 2544) จากแนวความคิดของนักวิชาการต่างๆเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์ ได้กล่าวถึงบุคคลที่มีเชาวน์อารมณ์สูงไว้ว่า สามารถควบคุม บริหารจัดการอารมณ์และชีวิตของตนเองได้ สามารถเผชิญและยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้น ตระหนักรู้ถึงความสามารถของตน สามารถเข้าใจถึงความแตกต่างของบุคคลอื่นๆและสร้างแรงจูงใจในการบรรลุถึงเป้าหมายของชีวิต ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ในแต่ละมิติมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม และสามารถส่งผลให้ทัศนคติต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นไปในแง่บวกนั่นคือ ความรู้จักรับเพียงพอในการดำเนินชีวิต การมองโลกในแง่ดี มีมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการสร้างความสมดุลให้กับชีวิตได้

แผนภูมิที่ 2.1
แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

