

## บทที่ 2

### ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษารวบรวมและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา ผู้วิจัยนำเสนอแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งเป็นหัวข้อต่าง ๆ ได้ ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับบุคลิกอารมณ์ตามอาชีวะ
2. ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับเซวานิจิตอัจฉริยะ
3. ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
4. แนวคิดที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานและการตลาดบริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวกับบุคลิกอารมณ์ตามอาชีวะ เซวานิจิตอัจฉริยะและความพึงพอใจในงาน

#### 1.ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับบุคลิกอารมณ์ตามอาชีวะ

##### ความหมายของอารมณ์

อารมณ์ คือ สภาพการเปลี่ยนแปลงของร่างกายและจิตใจ อันเนื่องมาจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้าและอินทรีย์ และแสดงโต้ตอบสิ่งนั้นไปตามสถานการณ์ (พรพนทิพย์ ศิริวรรณบุศย์ , 2547, น.71) โดยผลที่มาจากการปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมนั้น มีการรับรู้ผ่านระบบประสาทรับสัมผัส และอาจมีฮอร์โมนมาเกี่ยวข้อง สัมผัสที่รับรู้มานี้มักผ่านกระบวนการรู้คิด และมีผลต่อพฤติกรรมเกิดตามมา (อัปสร กรีกัษร, 2546, น.13) ซึ่งเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ที่รู้สึกตัว การตอบสนองทางกายทั้งภายในและภายนอก เกิดแนวโน้มที่จะสนับสนุนหรือยับยั้งพฤติกรรมที่ได้รับการจูงใจ (Dworetzky, 1991, p.317 อ้างถึงใน อัปสร กรีกัษร, 2546, น.12) และทำให้เกิดอารมณ์ต่าง ๆ เช่น ดีใจ เสียใจ โกรธ ซึมเศร้า หดหู่ เป็นต้น ซึ่งอารมณ์ในทางบวกจะทำให้สุขภาพจิตดี ส่วนอารมณ์ทางลบทำให้สุขภาพจิตเสื่อมลง มีผลกระทบต่อร่างกายทำให้สุขภาพทรุดโทรมไปด้วย ชีวิตไม่มีความสุข

## ความสำคัญของอารมณ์

อารมณ์มีความสำคัญต่อชีวิตคนเราหลายประการด้วยกัน อารมณ์ทำให้ชีวิตมีรสชาติ ไม่ว่าจะสุขหรือทุกข์ กล่าวคืออารมณ์เป็นเครื่องชี้วัดสภาวะสุขภาพจิต เป็นสื่อให้ผู้อื่นเข้าใจสภาพตัวตนของบุคคล (ซูทิตย์ ปานปรีชา, 2544, น.71) มีความสำคัญต่อสุขภาพร่างกาย การดำรงชีพในแง่ทั้งสุขและทุกข์ รวมถึงการอยู่รอดของคนเราโดยมีความสำคัญต่อบุคคล (วิภาพร มาพบสุข, 2543, น. 291) ดังนี้

1. อารมณ์มีความสำคัญต่อบุคลิกภาพและการดำเนินชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก เช่น

- 1.1 ความพึงพอใจที่ได้รับจากความอยากรู้อยากเห็น จะช่วยให้มนุษย์แสวงหาความรู้ และความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ
- 1.2 ความร่าเริงช่วยทำให้สุขภาพจิตดี มีความสุข ช่วยลดความเครียดทางอารมณ์
- 1.3 ความกลัวจะทำให้เกิดความระมัดระวัง รอบคอบ ไม่ประมาท
- 1.4 ความโกรธจะช่วยทำให้บุคคลพยายามเอาชนะอุปสรรค จึงทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิต

2. อารมณ์เป็นพลังงานที่ทำให้มนุษย์ประกอบภารกิจต่าง ๆ ให้บรรลุผลสำเร็จ เช่น ประกอบธุรกิจในการอุตสาหกรรมให้ประสบความสำเร็จ การใช้อารมณ์ในทางสร้างสรรค์ ทำให้เกิดประโยชน์แก่มวลมนุษย์ เช่น รัฐบุรุษคนสำคัญ กวี นักดนตรี และศิลปินผู้ยิ่งใหญ่ ตลอดจนชีวิตของบุคคลสำคัญ

3. อารมณ์ช่วยทำให้ชีวิตมนุษย์มีสุนทรียภาพ เป็นแรงจูงใจให้ทำกิจกรรมและกระตุ้นให้บุคคลกระตือรือร้นในการทำงาน มีอิทธิพลต่อการปรับตัวของบุคคลต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อการปรับตัวและมีความสำคัญต่อบุคลิกภาพของมนุษย์

4. อารมณ์เป็นสื่อทำให้บุคคลเข้าใจซึ่งกันและกันเพราะอารมณ์ทำให้บุคคลรู้ถึงความรู้สึกของบุคคลอื่น

5. อารมณ์ทำให้ชีวิตมีการต่อสู้เตรียมพร้อมเพื่อเพิ่มพลังให้แก่ชีวิตในการต่อสู้กับเหตุการณ์วิกฤติการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้ชีวิตมีการอยู่รอด

นอกจากนี้อารมณ์ยังมีความสำคัญต่อการอยู่ร่วมกันในสังคม โดยอารมณ์มีหน้าที่เป็นสื่อกลางในการสื่อสารระหว่างตนเองและผู้อื่นว่าขณะนั้นมีความรู้สึกและมีความคิดอย่างไร ซึ่งมีทั้งผลดีและผลเสียที่จะได้รับ (Lupton, 1998, pp.39-43) โดยผลดีของอารมณ์ที่เกิดขึ้นจะเป็น

อารมณ์ที่สร้างสรรค์โดยกระทำให้คนเรามีพลังงานเพิ่มมากขึ้น สามารถทำงานได้มากกว่าปกติ มีความหวังในการมีชีวิตอยู่ รวมทั้งทำให้เกิดความมุ่งมั่นพยายามเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ส่วนผลเสียของอารมณ์จะเกิดขึ้นเมื่อเป็นอารมณ์ที่ทำลายจนไม่สามารถควบคุมได้ ทำให้มีผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจจนถึงขั้นทำให้เกิดอาการของโรคได้ (สุภัททา ปิณฑะแพทย์, 2545, น.36)

### ประเภทอารมณ์

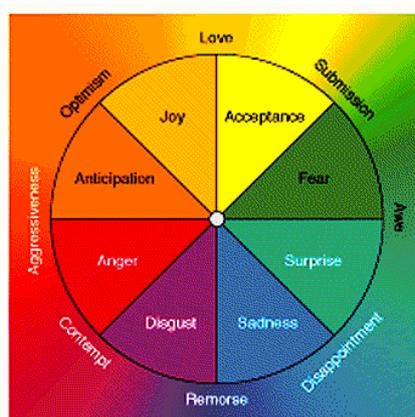
อารมณ์เป็นส่วนสำคัญของชีวิตมนุษย์และทำให้มนุษย์แตกต่างจากสัตว์ เนื่องจากอารมณ์เป็นสิ่งที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เกิดตามมาซึ่งอารมณ์แบ่งออกเป็น 2 แบบ (ศรีเวื่อน แก้วกังวาล, 2543, น.155) คือ

1. อารมณ์ดีมีความสุข เช่น อารมณ์ของความรัก ความร่าเริง สนุกสนาน
2. อารมณ์เสียมีความทุกข์ เช่น อารมณ์ของความโกรธ ความวิตกกังวล ความกลัว ความเศร้า

พลัทซิค (Plutchik ,1980, p.56) แบ่งอารมณ์เป็นอารมณ์พื้นฐาน 8 ประเภท ได้แก่ อารมณ์กลัว (Fear) อารมณ์ประหลาดใจ (Surprise) อารมณ์เศร้า (Sadness) อารมณ์ขยะแขยง (Disgust) อารมณ์โกรธ (Anger) อารมณ์คาดหวัง (Anticipation) อารมณ์สนุกสนาน (Joy) อารมณ์ไว้วางใจ (Trust) ดังภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1

อารมณ์พื้นฐานตามแนวคิดพลัทซิค



ที่มา : Weiten, 1995, p.409

ในแต่ละอารมณ์พื้นฐานจะเปลี่ยนแปลงตามความเข้มของอารมณ์ (Intensity) ตามความคล้ายคลึงต่ออารมณ์อื่น ๆ และขั้วของอารมณ์ (Polarity) ซึ่งอารมณ์จะเป็นลำดับของการตอบสนองที่ซับซ้อน กระบวนการรู้คิด การเปลี่ยนแปลงทางความรู้สึกและตัวกระตุ้นที่เกิดขึ้นอัตโนมัติและระบบประสาทที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ

### ตารางที่ 2.1

ลักษณะต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตามอารมณ์พื้นฐานของแนวคิดพลัซซิค

เหตุการณ์ที่เป็นตัวกระตุ้น (Stimulus event)	กระบวนการรู้คิด (Cognition)	ความรู้สึก (Feeling state)	พฤติกรรมที่สังเกตได้ (Overt behavior)	ผลที่เกิดขึ้น (Effect)
คุกคาม (Threat)	อันตราย (Danger)	กลัว (Fear)	หลบหนี (Escape)	ปลอดภัย (Safety)
อุปสรรค (Obstacle)	ศัตรู (Enemy)	โกรธ (Angry)	ต่อสู้ (Attack)	ทำลายอุปสรรค (Destroy obstacle)
ได้รับสิ่งมีค่า (Gain of valued object)	ความเป็นเจ้าของ (Possess)	สนุกสนาน (Joy)	จดจำหรือกระทำซ้ำ (Retain or repeat)	ได้รับแหล่งข้อมูล (Gain resources)
สูญเสียสิ่งมีค่า (Loss of valued object)	ละทิ้ง (Abandonment)	เศร้า (Sadness)	ร้องไห้ (Cry)	ยึดติดสิ่งมีค่าที่เสียไป (Reattach to lost object)
การเป็นสมาชิกของกลุ่ม (Member of one's group)	เพื่อน (Friend)	ไว้วางใจ (Acceptance)	เตรียมพร้อม (Groom)	สนับสนุนซึ่งกันและกัน (Mutual support)
สิ่งที่ไม่น่าพอใจ (Unpalatable object)	สิ่งอันตราย (Poison)	ขยะแขยง (Disgust)	อาเจียน (Vomit)	ปฏิเสธสิ่งอันตราย (Eject poison)

## ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ลักษณะต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตามอารมณ์พื้นฐานของแนวคิดพลัทธิ

เหตุการณ์ที่เป็นตัวกระตุ้น (Stimulus event)	กระบวนการรู้คิด (Cognition)	ความรู้สึก (Feeling state)	พฤติกรรมที่สังเกตเห็น (Overt behavior)	ผลที่เกิดขึ้น (Effect)
แนวคิดใหม่ (New territory)	ตรวจสอบ (Examine)	คาดหวัง (Expectation)	วางแผน (Map)	ความรู้เรื่องแนวคิดใหม่ (Knowledge of territory)
เหตุการณ์ที่ไม่คาดฝัน (Unexpected event)	มันคืออะไร (What is it?)	ประหลาดใจ (Surprise)	หยุด (Stop)	ได้รับเวลาเพื่อทำ ความคุ้นเคย (Gain time to orient)

เนื่องด้วยอารมณ์เป็นเรื่องที่มีผู้ให้ความสนใจศึกษากันมานาน เพื่อต้องการที่จะตอบคำถามว่า อารมณ์เกิดขึ้นอย่างไร ปัจจัยอะไรที่มาเกี่ยวข้อง และการตอบสนองทางร่างกายเกี่ยวข้องกับอารมณ์ได้อย่างไร ซึ่งทฤษฎีต่าง ๆ ที่ศึกษาเกี่ยวกับอารมณ์มีเนื้อหาที่อธิบายถึงอารมณ์ในแง่มุมมองที่ต่างกันออกไป ตามหลักและจุดมุ่งหมายของการศึกษา เช่น ส่วนสมองการทำงานให้เกิดอารมณ์ ลำดับขั้นตอนของการเกิดอารมณ์และการตอบสนองทางร่างกายเมื่อเกิดการกระตุ้นขึ้น มิติและองค์ประกอบต่าง ๆ ของอารมณ์ ซึ่งแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ที่สำคัญ มีดังต่อไปนี้

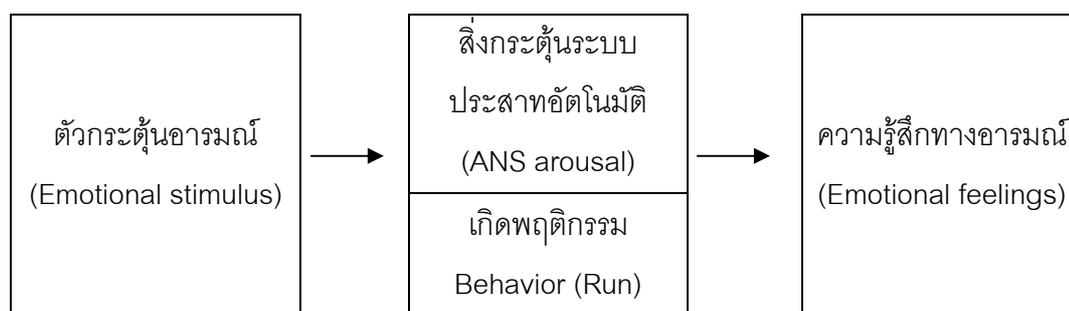
### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์

1. **ทฤษฎีของ ดาร์วิน (Darwin, 1871)** ทฤษฎีนำเสนอเกี่ยวกับการเกิดอารมณ์ของมนุษย์ โดยดาร์วินอธิบายว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นผลของวิวัฒนาการที่สืบต่อช่วงกันมายาวนาน ซึ่งเขาได้ทดลองและพิสูจน์โดยศึกษาการแสดงอารมณ์ของคนและสัตว์ โดยการแสดงอารมณ์ของคนมีลักษณะเป็นไปตามสัญชาตญาณคล้ายกับสัตว์ และได้รับการถ่ายทอดมาทางพันธุกรรม 3 ประการคือ การแสดงออกเป็นการกระทำย่อย ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกัน คุณสมบัติเฉพาะ

เจาะจงมากขึ้นที่กำหนดการกระทำ และอคติต่ออารมณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ดาร์วิน (Darwin) สรุปว่าอารมณ์มีลักษณะที่ปราศจากการขัดเกลาหรือเป็นไปตามสัญชาตญาณ (Primitive) และมีความสัมพันธ์สืบเนื่องจากอดีต ทั้งในแง่วิวัฒนาการของมนุษยชาติและความเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคล (วารุณี ภูวสรกุล, 2544, น.265)

## 2. ทฤษฎีของเจมส์-แลงก์ (James-Lange, 1884)

ภาพที่ 2.2  
ทฤษฎีของเจมส์-แลงก์

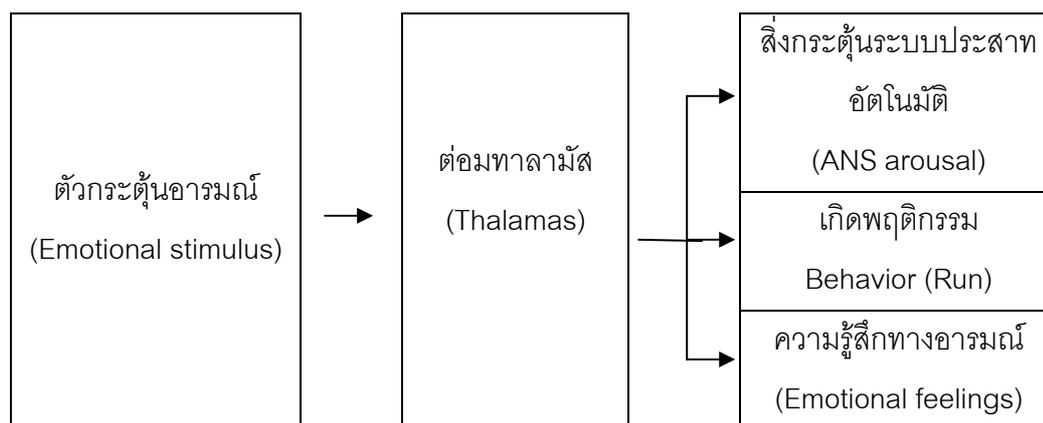


ที่มา : Coon, 2006, p.402

ทฤษฎีนี้เสนอว่าอารมณ์มีความสัมพันธ์กับปฏิกิริยาทางร่างกาย คือ กระบวนการทางสรีระเป็นตัวการสำคัญที่ทำให้ร่างกายเกิดการกระทำและตอบสนองทางอวัยวะภายในร่างกาย ซึ่งก็คือจะเกิดการเปลี่ยนแปลงทางสรีระก่อนแล้วจึงเกิดอารมณ์เป็นการป้อนกลับของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

### 3. ทฤษฎีของแคนนอน-บาร์ด (Cannon-Bard, 1927)

ภาพที่ 2.3  
ทฤษฎีของแคนนอน-บาร์ด



ที่มา : Coon, 2006, p.402

แคนนอน – บาร์ดอธิบายว่าอารมณ์เกิดจากกระบวนการทางสมองพร้อมกับการเกิดอารมณ์ โดยตัวกระตุ้นจะก่อให้เกิดประสบการณ์ของอารมณ์และการตอบสนองทางอวัยวะภายใน โดยเกิดการเปลี่ยนแปลงทางสรีระขึ้นพร้อมกัน

### 4. ทฤษฎีของออสูเบล (Ausubel, 1970)

ออสูเบลอธิบายว่าการแสดงออกและการโต้ตอบของอารมณ์มีขั้นตอน 4 ขั้น ดังต่อไปนี้

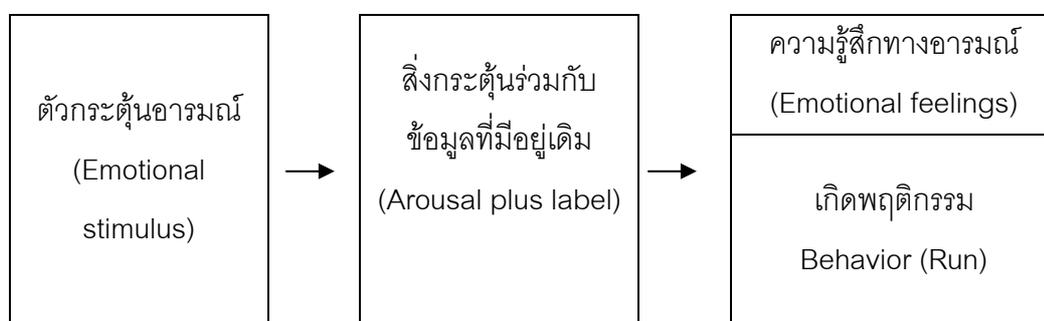
1. ขั้นตีความหมาย (Interpretative phase) คือ การรับรู้เหตุการณ์นั้น ๆ ว่ามีผลต่อความต้องการ จุดมุ่งหมาย และตัวเราอย่างไร เรารับรู้เป็นอย่างไร
2. ขั้นเตรียมตอบสนอง (Preparatory reactive phase) คือ ขั้นที่ร่างกายอยู่ระหว่างรับอารมณ์และเตรียมการตอบสนองตามรูปแบบต่าง ๆ ของอารมณ์
3. ขั้นตอบสนองภายใน (Consummatory reactive phase) คือ ขั้นที่ร่างกายและระบบประสาทรู้ถึงลักษณะอารมณ์ที่เกิดขึ้นส่งผลให้ระบบประสาทและอวัยวะเกิดการเคลื่อนไหวพร้อมที่จะทำงานเพื่อตอบสนองอารมณ์ที่เกิดขึ้น

4. **ขั้นตอนสนองปฏิกริยาภายนอก (Reflective reactive phase)** คือ ขั้นที่ร่างกายประมวลผลสภาพอารมณ์และตอบสนองเป็นปฏิกริยาภายนอกตามรูปแบบของประสบการณ์ที่ผ่านมาซึ่งได้รับอิทธิพลจากการเลี้ยงดูและบุคลิกภาพของบุคคล

#### 5. **ทฤษฎีของลาซารัส-สคาร์สเตอร์ (Lazarus-Schachter, 1971)**

ภาพที่ 2.4

ทฤษฎีของลาซารัส-สคาร์สเตอร์

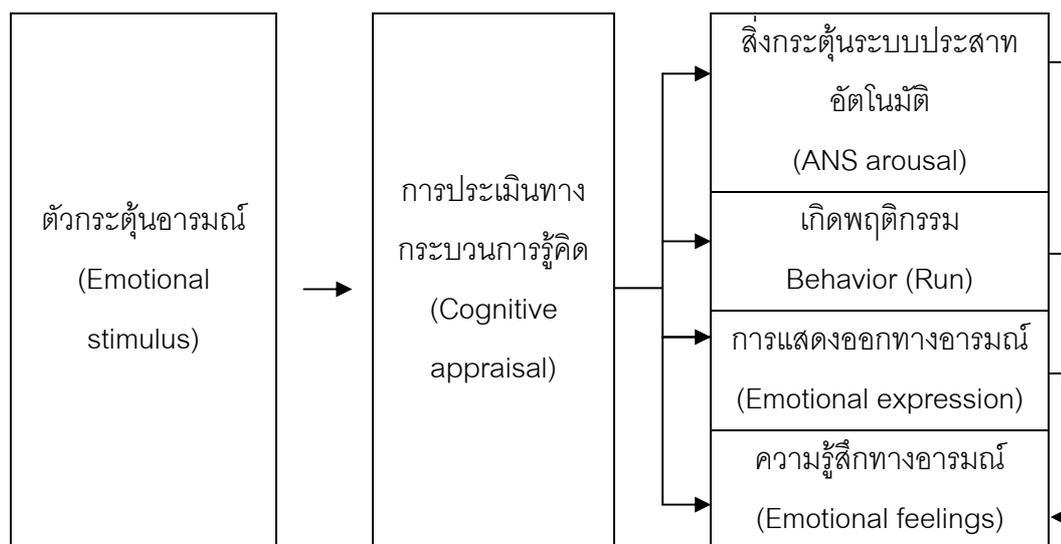


ที่มา : Coon, 2006, p.402

ทฤษฎีเสนอในเชิงกระบวนการรู้คิดโดยเน้นการรับรู้ของสภาวะอารมณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตีความของสถานการณ์และทางสรีระ เพราะว่าประสบการณ์ที่ได้รับนี้จะทำให้เกิดอารมณ์ก็ต่อเมื่อมีตัวกระตุ้นที่ได้รับการประเมินว่า เป็นสิ่งที่มีความสำคัญสำหรับคนคนหนึ่ง ทฤษฎีการรู้คิดนี้จะเน้นประสบการณ์แบบรู้ตัวซึ่งทำให้เกิดการปรับตัวมากที่สุด สิ่งแรกคือข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ในสภาพแวดล้อมที่ส่งมาจากเปลือกสมองที่รับผิดชอบอวัยวะสัมผัส อีกส่วนหนึ่งมาจากความสามารถของสมองที่จะเก็บข้อมูลของเหตุการณ์ต่าง ๆ ในอดีต

## 6. ทฤษฎีร่วมสมัย (Contemporary Model of Emotion)

ภาพที่ 2.5  
ทฤษฎีร่วมสมัย



ที่มา : Coon, 2006, p.405

ทฤษฎีเน้นที่ผลของการประเมินทางกระบวนการรู้คิด (Cognitive appraisal) ซึ่งการประเมิน คือ การตีความหมายของแต่ละบุคคลต่อตัวกระตุ้นว่า สิ่งใดดีหรือไม่ดี คุกคามหรือสนับสนุน มีความเกี่ยวข้องกันหรือไม่เกี่ยวข้องกัน เป็นต้น โดยการประเมินขึ้นอยู่กัตัวกระตุ้น พฤติกรรม การแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง และความรู้สึกทางอารมณ์ ซึ่งตัวกระตุ้น พฤติกรรม การแสดงออกจะไปเพิ่มความรู้สึกทางอารมณ์ ความรู้สึกทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อการประเมินโดยมีผลกระทบกับตัวกระตุ้น พฤติกรรม การแสดงออก และความรู้สึกเช่นกัน คือความรู้สึกและการกระทำจะเปลี่ยนแปลงเมื่อแต่ละองค์ประกอบของอารมณ์มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งอื่น (Strongman, 2003, pp.66-67)

## 7. ทฤษฎีอารมณ์ทางพุทธศาสนา (The Buddhism Theory)

ในทางพุทธศาสนา การรวบรวมอารมณ์โดยใช้ทศวัตที่ว่า “นโม ตัสสะ ภะคะวะโต อะระหะโต สัมมาพุทฺธัสสะ” โดยถือเอาจิตเป็นธรรมชาติที่รับรู้อารมณ์และทำหน้าที่ตนเองอยู่เสมอ โดยมีหน้าที่ของจิต 14 แบบคือ (ชวนะ ภวกันันท์, 2548, น.35-39)

1. ปฏิสนธิจิต ทำหน้าที่เกิดสืบต่อภพใหม่
2. ภวังคจิต ทำหน้าที่รักษากายของบุคคลที่ได้ถือกำเนิดขึ้นแล้ว
3. อวชฺชนจิต ทำหน้าที่พิจารณาอารมณ์ใหม่ที่ปรากฏขึ้นทางตา ทางหู ทางจมูก เป็นต้น ทั้งอารมณ์ที่ดีและไม่ดี
4. ทัสสนจิต ทำหน้าที่เห็นรูปทางตา
5. สวณจิต ทำหน้าที่ได้ยินเสียงทางหู
6. ฆายนจิต ทำหน้าที่รู้กลิ่นทางจมูก
7. สายนจิต ทำหน้าที่รู้รสทางลิ้น
8. ผุสสนจิต ทำหน้าที่รู้สัมผัสผุสถูกต้องทางกาย
9. สัมปฏิจฉนจิต ทำหน้าที่รับปัญจอารมณ์ (รูป เสียง กลิ่น รส สัมผัสถูกต้อง)
10. สันตிரณจิต ทำหน้าที่ไต่สวนอารมณ์ต่าง ๆ ที่สัมปฏิจฉนจิตรับมา
11. โวภูฏัพพนจิต ทำหน้าที่ตัดสินอารมณ์ต่าง ๆ ว่าเป็นอารมณ์ดีหรือไม่ดีเป็นไปตามประสบการณ์หรือการอบรมที่ได้รับมา
12. ชวนจิต ทำหน้าที่เสพอารมณ์ที่ได้รับการตัดสินมาแล้วจากโวภูฏัพพนจิต
13. ตทาร์มณจิต ทำหน้าที่รับอารมณ์ต่อจากชวนจิตและประทับตราเป็นประสบการณ์ ของจิตเก็บไว้เป็นข้อมูลในการทำหน้าที่ของจิตต่อไป
14. จุตติจิต ทำหน้าที่สิ้นจากภพเก่า คือการสิ้นชีวิตในชาติหนึ่ง ๆ

โดยหน้าที่จิตเหล่านี้แสดงออกอารมณ์ 6 แบบ คือ รูป เสียง กลิ่น รส สัมผัสถูกต้อง และสภาพของสิ่งของที่ปรากฏทางจิตใจ

อารมณ์ คือ เครื่องยึดเหนี่ยวของจิตต์ สิ่งที่จิตต์ยึดเหนี่ยว สิ่งที่ถูกรู้หรือรับรู้ ได้แก่ อายตนะภายนอก 6 คือ รูป เสียง กลิ่น รส โผฏฐัพพะ และธรรมารมณ์ ซึ่งในทางภาษาไทย ความหมายเลื่อนไปเป็นความรู้สึกหรือความเป็นไปแห่งจิตต์ใจ ในขณะหรือช่วงเวลาหนึ่งๆ เช่นว่า อย่าทำตามอารมณ์ วันนี้อารมณ์ดี อารมณ์เสีย เป็นต้น (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), ออนไลน์, 2550)

## 8. ทฤษฎีของรัสเซล - มีฮราเบียน (Russell & Mehrabian)

ทฤษฎีนี้เสนอองค์ประกอบของอารมณ์ที่ไม่เน้นอธิบายการเกิดของอารมณ์เฉกเช่นทฤษฎีอื่น ๆ โดยรัสเซล (Russell) เสนอแบบจำลองมิติขึ้นในปีค.ศ. 1979 โดยแสดงด้วยพื้นที่ทรงกลมเชิงซ้อนที่มี 2 มิติและมี 2 ขั้ว ซึ่งก็คือ ปิติยินดี - ไม่ปิติยินดี และการกระตุ้น - ไม่มีการกระตุ้น ซึ่งแบบจำลองนี้เป็นแบบจำลองที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์แต่ละประเภท ซึ่งต่อมารัสเซลและมีฮราเบียนร่วมกันพัฒนาแบบจำลองมิติและได้เพิ่มการครอบงำ - การคล้อยตามจนเกิดแบบสอບวัด The PAD emotional state model เพื่อที่ใช้ในการอธิบายและวัดอารมณ์และบุคลิกอารมณ์ตามอาชีพ โดยมีฮราเบียน (Mehrabian, Online, 2008) อธิบายถึง ความแตกต่างระหว่างสภาพอารมณ์ (Emotion state) กับบุคลิกอารมณ์ตามอาชีพ (Temperament หรือ Emotional Characteristics หรือ Emotional Trait) ว่าสภาพอารมณ์ (Emotion state) หมายถึงสภาวะที่เปลี่ยนแปลงของอินทรีย์ อันเป็นสภาพที่สามารถผันแปรไปได้มากและรวดเร็ว ตามเหตุการณ์ในแต่ละวัน เช่น ความรู้สึกกระตือรือร้นและเหน็ดเหนื่อย สุขและทุกข์ เป็นต้น

ส่วนบุคลิกอารมณ์ตามอาชีพ (Temperament) หมายถึง สภาวะคงที่ของอารมณ์ที่มีต่อสภาวะแวดล้อมที่แตกต่างกันจนเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพ ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะทางอารมณ์หรือความโน้มเอียงของอารมณ์ของบุคคลที่ตอบสนองต่อสภาวะแวดล้อมหรือสภาพในการทำงาน แม้ในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน จนกลายเป็นลักษณะนิสัยของบุคคลรวมถึงมีผลกระทบต่อการทำงานด้วย ซึ่งการที่จะมีบุคลิกภาพอารมณ์ตามอาชีพที่ดีนั้น บุคคลต้องให้ความสำคัญกับบุคลิกอารมณ์ตามอาชีพด้วย

### ความสำคัญของบุคลิกอารมณ์ตามอาชีพ

มีฮราเบียน (Mehrabian, 2000, pp. 133-230) ได้อธิบายถึงความสำคัญของบุคลิกอารมณ์ตามอาชีพโดยพิจารณาจากความสามารถทางอารมณ์ซึ่งประกอบด้วย 4 ลักษณะด้วยกัน ดังนี้

ลักษณะแรก คือ บุคลิกภาพทางอารมณ์ผ่อนคลาย (Relaxed Temperament) คือสามารถฟื้นคืนจากความเครียดและความยากลำบากในชีวิต ควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดี มีทัศนคติต่อชีวิตในทางบวก สร้างสรรค์ มีการรับรู้ และคาดหวังที่ถูกต้องตรงตามความเป็นจริง

ลักษณะที่สองคือ แนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จและมีการกำหนดเป้าหมาย คือมีลักษณะของผู้ที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตและมีเป้าหมาย มีความยึดมั่นต่อแผนการที่จะนำไปสู่เป้าหมายนั้น

ลักษณะที่สามคือ ไม่คิดแบบใช้อารมณ์ จึงเป็นผู้ควบคุมอารมณ์ได้ดี สามารถจัดการกับความเครียดและความยากลำบากในชีวิตได้

ลักษณะสุดท้ายคือ ความเห็นอกเห็นใจและชอบผูกสัมพันธ์ คือ มีแนวโน้มที่จะรู้สึกแทนผู้อื่นได้ เป็นมิตร ชอบสังคม ชอบช่วยเหลือ มีทักษะในการติดต่อสูง และเป็นคนเปิดเผย ความรู้สึก

จากความสามารถทางอารมณ์เหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อวุฒิภาวะทางอารมณ์ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จโดยรวมในชีวิตซึ่งประกอบด้วย 5 ส่วน คือ

1. ส่วนอารมณ์ คือ ความสุขและความพอใจในชีวิตโดยทั่วไป
2. ส่วนความสัมพันธ์ คือ ความพอใจ ความเข้ากับผู้อื่นได้และการก่อประโยชน์

จากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3. ส่วนกายภาพ คือ การมีสุขภาพดีและความกระฉับกระเฉง
4. ส่วนการงาน คือ ความพอใจในงาน การอุทิศตัวและความก้าวหน้าในการงาน
5. ส่วนอาชีพและการเงินคือ ความสำเร็จในการเลือกและประกอบอาชีพที่ให้

ผลตอบแทนเหมาะสม สนุกกับงานและสามารถใช้จ่าย เก็บออมและลงทุนได้เหมาะสม

จะเห็นได้ว่าความสามารถทางอารมณ์มีความสำคัญกับบุคลิกอารมณ์ตามอาชีพโดยทำให้บุคคลเกิดวุฒิภาวะทางอารมณ์และความสำเร็จในชีวิตได้

ในทฤษฎีของรัสเซล – มีฮราเบียน (Russell & Mehrabian) ได้ใช้แบบจำลองมิติทางอารมณ์ (The PAD temperament model) จำแนกคุณลักษณะของบุคลิกอารมณ์ตามอาชีพ ประกอบด้วย 3 ลักษณะของบุคลิกภาพอารมณ์ตามอาชีพ ดังนี้

### องค์ประกอบของบุคลิกอารมณ์ตามอาชีพ

1. ลักษณะปิติยินดี : P (ปิติยินดีหรือไม่ยินดี) คือ ลักษณะทางอารมณ์ของบุคคลที่ตอบสนองต่อสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ แบ่งออกเป็นความรู้สึกชอบ ฟังพอใจ ส่วนในแง่ลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นการวัดโครงสร้างของบุคลิกภาพ (Trait) ทางอารมณ์ทั้งในแง่บวกและลบ (Pleasure – Displeasure) ตั้งแต่ความยินดีจนถึงความไม่ยินดี

2. ลักษณะการกระตุ้น : A (มีตัวกระตุ้นหรือไม่มีตัวกระตุ้น) คือ ลักษณะทางอารมณ์ของบุคคลที่มีต่อสภาพการณ์ที่ถูกรบกวนโดยตัวกระตุ้นจากภายนอก ซึ่งเป็นการวัดโครงสร้างของบุคลิกภาพ (Trait) ทางอารมณ์ทั้งในแง่บวกและลบ (Arousal – Nonarousal) โดยแบ่งบวกตั้งแต่มี

ความกระตือรือร้น ตื่นเต้นจนถึงแฉับเป็นความรู้สึกน่าเบื่อ หยุตนิ่งและรวมถึงเกี่ยวกับกิจกรรมทางกายและความตื่นตัวทางจิตใจ

3. ลักษณะการครอบงำ : D (การครอบงำหรือการคล้อยตาม) คือ ลักษณะทางอารมณ์ของบุคคลที่สามารถควบคุมหรือการมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น เหตุการณ์ซึ่งเป็นการวัดโครงสร้างของบุคลิกภาพ (Trait) ทางอารมณ์ทั้งในแง่บวกและลบ (Dominance - Submissiveness) ซึ่งระดับของความรู้สึกการควบคุมสิ่งแวดล้อมได้หรือไม่ โดยในแง่บวกตั้งแต่มีการมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ไม่ถูกควบคุมจนถึงในแง่ลบเป็นความรู้สึกการยอมตาม ถูกควบคุม

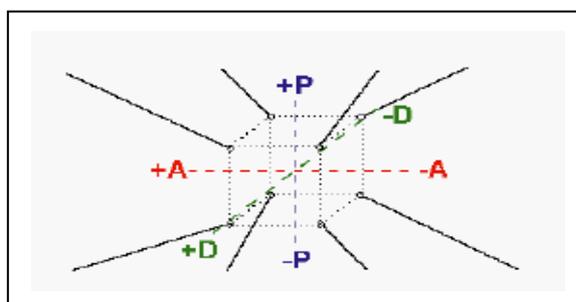
### การวัดอารมณ์

The PAD emotional state model สามารถอธิบายและวัดลักษณะของบุคลิกอารมณ์ตามอาชีพ 3 ลักษณะ คือ ลักษณะปิติยินดี : P (ปิติยินดี : +P หรือไม่ยินดี : -P) ลักษณะการกระตุ้น : A (มีตัวกระตุ้น : +A หรือไม่มีตัวกระตุ้น : -A) และลักษณะการครอบงำ : D (เกิดการครอบงำ : +D หรือการคล้อยตาม : -D)

ลักษณะของบุคลิกอารมณ์ตามอาชีพ คือสิ่งสำคัญในส่วน PAD เนื่องจากแต่ละลักษณะของอารมณ์มีทิศทางที่แสดงให้เห็นดังภาพ 2.6 ว่าลักษณะของอารมณ์มีทั้งแง่บวกและลบ และอารมณ์ในแต่ละลักษณะเป็นอิสระต่อกันโดยในแต่ละลักษณะส่วนใหญ่จะมีค่าอยู่ในช่วง -1 ถึง 1 (Mehrabian, Online, 2008)

ภาพที่ 2.6

แบบจำลองความคิดอารมณ์พื้นฐานตามแนวคิดมีฮราเบียน



ที่มา : Kleson, 2002, p.7

ตัวอย่างลักษณะของอารมณ์ที่หลากหลาย เช่น

โกรธ (Angry) (-.51, .59, .25)	เบื่อหน่าย (Bored) (-.65, -.62, -.33)
อยากรู้อยากเห็น (Curious) (.22, .62, -.01)	สง่างาม (Dignified) (.55, .22, .61)
ภูมิใจ (Elated) (.50, .42, .23)	หิว (Hungry) (-.44, .14, -.21)
ยับยั้ง (Inhibited) (-.54, -.04, -.41)	รัก (Loved) (.87, .54, -.18)
งงวย (Puzzled) (-.41, .48, -.33)	ง่วง (Sleepy) (.20, -.70, -.44)
ไม่ใส่ใจ (Unconcerned) (-.13, -.41, .08)	รุนแรง (Violent) (-.50, .62, .38)

จากตัวอย่างลักษณะของอารมณ์มีการให้คะแนนและตีความหมายของอารมณ์ได้ ตัวอย่างเช่นความโกรธ เป็นอารมณ์ที่ประกอบด้วย ความไม่ยินดีค่อนข้างสูง มีการกระตุ้นค่อนข้างสูง ครอบงำปานกลาง ส่วนความง่วง มีความพิถินดีปานกลาง ไม่มีตัวกระตุ้น และคล้อยตามค่อนข้างสูง ในขณะที่ความเบื่อหน่ายเกิดความไม่ยินดีสูง ไม่มีตัวกระตุ้นและคล้อยตามปานกลาง

นอกจากนี้จากแบบจำลองสามารถแสดงอารมณ์พื้นฐาน 4 คู่ ได้ดังนี้

ร่าเริง (Exuberant)	+P+A+D ตรงข้ามกับ	เบื่อหน่าย (Bored)	-P-A-D
พึ่งพาผู้อื่น (Dependent)	+P+A-D ตรงข้ามกับ	เหยียดหยาม (Disdainful)	-P-A+D
ผ่อนคลาย (Relaxed)	+P-A+D ตรงข้ามกับ	วิตกกังวล (Anxious)	-P+A-D
อ่อนน้อม (Docile)	+P-A-D ตรงข้ามกับ	ไม่เป็นมิตร (Hostile)	-P+A+D

โดยนำค่า The PAD emotion scales model ซึ่งได้แก่ลักษณะพิถินดี (P) ลักษณะการกระตุ้น (A) และลักษณะการครอบงำ (D) เพื่อมาประเมินอารมณ์พื้นฐานตามแนวคิดมีฮราเบียน (Mehrabian) เช่น อารมณ์วิตกกังวล (Anxious) (-P+A-D) หมายถึงความรู้สึกตกตะลึง ลำบากใจ เศร้าโศก รู้สึกเจ็บปวด และไม่มั่นคง อารมณ์ไม่เป็นมิตร (Hostile) (-P+A+D) หมายถึงความรู้สึกโกรธ ปลิ้นปล้อน ดูหมิ่น ไร้มารยาท และหยาบคาย และอารมณ์ร่าเริง (Exuberant) (+P+A+D) หมายถึงความรู้สึกชื่นชม ชัดเจน ไร้กังวล ตื่นเต้น และรู้สึกประสบความสำเร็จ เป็นต้น โดยใช้สูตรคำนวณตามคู่มือแบบสอวัตต์ ซึ่งสามารถจัดลำดับว่าอารมณ์ใดมีค่าสูงที่สุด ปานกลางต่ำที่สุดเพื่อที่จะใช้ประเมินความแตกต่างโดยเฉลี่ยของการตอบสนองของบุคคล อีกทั้ง The PAD emotional state model มักถูกนำมาใช้เป็นตัวแปรที่ศึกษาผลต่อพฤติกรรมจนถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับอารมณ์ (Kleson, 2002, p.7) และนำมาใช้ในการวิเคราะห์และบรรยายปฏิกิริยาของอารมณ์ผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าหรือบริการอย่างกว้างขวาง เนื่องจากเป็นวิธีการวัดอารมณ์ที่พัฒนา

มาจากการจำลองความคิดทำให้มีค่าความเที่ยงตรงมากขึ้นกว่าการวัดแบบอื่น โดยมีหลักการสำคัญที่เน้นการประเมินปฏิกิริยาและสภาวะอารมณ์ของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมในสถานการณ์ต่าง ๆ

นอกจากการวัดด้วย The PAD emotion scales model แล้ว ในการวัดอารมณ์ยังมีอีกหลากหลายวิธี ทั้งให้ผู้วัดทำการรายงานความรู้สึกตนเอง หรือการวัดโดยการใช้เครื่องมือ การตอบแบบสอบถามซึ่งการตอบแบบสอบถามขึ้นอยู่กับความหมายของอารมณ์ ความสนใจและวัตถุประสงค์ของผู้วัด (สมพร อินทร์แก้ว และคณะ, 2545, น.26-29) โดยมีวิธีการวัดอารมณ์ต่าง ๆ ดังนี้

#### 1. การวัดอารมณ์แบบประเภทเลือกตอบ (Checklist) ได้แก่

Mood checklist เป็นวิธีที่ใช้คำคุณศัพท์เกี่ยวกับการแสดงออกทางอารมณ์ โดยให้ผู้ตอบทำเครื่องหมายเลือกคำที่แสดงถึงความรู้สึกของตนเอง

Adjective checklist เป็นวิธีที่ใช้คำคุณศัพท์เกี่ยวกับการแสดงออกทางอารมณ์ โดยให้ผู้ตอบจัดลำดับจากน้อยไปหามาก 5 ลำดับ

Mood profile index ประกอบด้วยคำแสดงอารมณ์ที่จัดเป็นคู่ ๆ ซึ่งให้ผู้ตอบเลือกคำใดคำหนึ่งในแต่ละคู่ที่แสดงถึงอารมณ์ของตนเอง

#### 2. การวัดอารมณ์แบบประเภทรายงานตนเอง (Self-report technique) ในการวัดประกอบด้วยสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดอารมณ์และให้ผู้ตอบบอกความรู้สึกของตน วิธีนี้มีข้อจำกัดเรื่องการสร้างเหตุการณ์และค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง

#### 3. การวัดอารมณ์จากการฉายภาพสะท้อนทางจิต (Projective measure of emotion) หรือการใช้แบบทดสอบรอร์ชัค (Rorschach) เป็นวิธีที่ใช้วัดอารมณ์ที่มีความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพ 2 แบบคือ 1. ลักษณะที่แสดงออกถึงอารมณ์ที่เปลี่ยนแปลงง่าย หุนหันพลันแล่น 2. มีความเก็บกด การควบคุมอารมณ์โดยใช้การเชื่อมโยงเพื่อเป็นพื้นฐานในการวินิจฉัยความผิดปกติทางจิตเวช

#### 4. การวัดอารมณ์ประเภทแบบสอบถาม (Questionnaire) ตัวอย่างเช่น

The Emotional experience questionnaire เป็นการวัดจากการแสดงออกทางอารมณ์ต่อสิ่งเร้าและประสบการณ์ของความรู้สึกที่เกิดขึ้น โดยผู้ตอบบอกความเข้มของอารมณ์ระยะเวลาที่เกิดอารมณ์และมีข้อความปลายเปิดให้ตอบคำถาม ได้แก่ สาเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์ มีใครเกี่ยวข้อง เป็นต้น

การที่ทราบถึงความหมาย ความสำคัญ ประเภทและการวัดอารมณ์จะทำให้สามารถเข้าใจว่าตนเองอยู่ในอารมณ์ใดและจะส่งผลอย่างไรเมื่อบุคคลทำตามอารมณ์ ความรู้สึก ดังนั้นบุคคลควรตระหนักถึงการควบคุมอารมณ์เพื่อให้เห็นแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมตามสถานการณ์ กาลเทศะ

### การควบคุมอารมณ์

การควบคุมอารมณ์เป็นสิ่งที่บุคคลพึงต้องกระทำให้ถูกต้องเหมาะสมตามสถานการณ์ เนื่องจากเมื่อบุคคลกำลังพยายามควบคุมอารมณ์ แสดงว่าขณะนั้นมีอารมณ์เกิดขึ้น และบุคคลนั้นพยายามที่จะมีอิทธิพลเหนืออารมณ์ บุคคลจะสามารถตระหนักได้ว่าขณะนั้นบุคคลกำลังอยู่ในอารมณ์ใด และกำลังจะแสดงพฤติกรรมใดออกมา (Gross, 1998, p.225)

มอลลิสและไรลีย์ (Morris & Reilly, 1987 quoted in Parkinson.,et.al, 1996) เสนอวิธีการควบคุมอารมณ์ โดยแบ่งออก 4 แบบดังนี้

1. การควบคุมอารมณ์โดยมุ่งจัดการกับอารมณ์โดยตรง เช่น การตีแผ่เกล้า การหันเหความสนใจสิ่งอื่นและจัดการกับพฤติกรรมที่แสดงออก
2. การควบคุมอารมณ์โดยมุ่งไปให้ความสำคัญกับอารมณ์ใหม่ เช่น การคิดเปรียบเทียบว่ามีคนอื่นที่แย่กว่าตนเอง
3. การควบคุมอารมณ์โดยมุ่งจัดการโดยตรงกับสิ่งที่ก่อให้เกิดอารมณ์ เช่น การเพิ่มความพยายามในการจัดการกับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดอารมณ์
4. การควบคุมอารมณ์โดยมุ่งแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม เช่น พยายามหาคนที่ประสบเหตุการณ์เหมือนตนเอง

ซึ่งในกระบวนการควบคุมอารมณ์บุคคลต้องมีความชำนาญ 3 ประการ (อัศวศุภเศรษฐ์, 2546, น.83-89) คือ 1. ชำนาญในการวิเคราะห์อารมณ์ 2. ชำนาญในการอดกลั้นและผ่อนคลายและ 3. ชำนาญในการจัดดุลยภาพแห่งอารมณ์ให้ดี เมื่อบุคคลรู้จักที่จะควบคุมอารมณ์ตนเองแล้ว เวลาเกิดเหตุการณ์ใด ๆ ก็จะสามารถปรับตนให้เหมาะสมกับสถานการณ์นั้น ๆ ซึ่งก่อให้เกิดผลดี ดังต่อไปนี้

1. ทำให้เป็นคนมีบุคลิกภาพดี คือ สามารถแสดงออกทางพฤติกรรมอย่างเหมาะสม สามารถควบคุมอารมณ์ได้
2. ทำให้เป็นคนมีมนุษยสัมพันธ์ดี ซึ่งการแสดงออกทางอารมณ์อย่างเหมาะสมจะช่วยสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม

3. ทำให้เป็นผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาที่ดี การที่ผู้บริหารรู้จักวิธีควบคุมอารมณ์จะช่วยให้การบริหารงานและการดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น งานที่ได้มีประสิทธิภาพ และได้รับความร่วมมือด้วยดีจากผู้ใต้บังคับบัญชา
4. ทำให้เป็นผู้มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ โดยปกติวัยผู้ใหญ่จะสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีกว่าวัยที่เด็กกว่า ซึ่งผู้ใหญ่มีแนวโน้มที่จะแสดงออกทางพฤติกรรมได้เหมาะสมกับโอกาส เวลา และสถานที่เนื่องด้วยวุฒิภาวะทางอารมณ์
5. ทำให้เป็นผู้มีสุขภาพจิตดี คือ ผู้ที่รู้จักควบคุมอารมณ์จะเป็นผู้ที่รู้จักวิธีระบายออกของอารมณ์ได้เหมาะสมด้วย

## 2. ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับเชาวน์จิตอัจฉริยะ

### ความเป็นมา

ในปี ค.ศ. 1905 นักจิตวิทยาชาวฝรั่งเศส ชื่อ บิเน็ต (Binet) ได้สร้างแบบทดสอบวัดเชาวน์ปัญญา (Intelligence Quotient : IQ) รายบุคคลขึ้นมาเพื่อใช้แยกความแตกต่างระหว่างเชาวน์ปัญญาปกติและผิดปกติของเด็กมาใช้จัดโปรแกรมทางการศึกษาให้เหมาะสมกับเชาวน์ปัญญาของเด็ก คะแนนที่ได้จากการทดสอบเชาวน์ปัญญาเป็นตัวเลขที่ระบุให้ทราบถึงระดับสติปัญญาของบุคคล โดยนักจิตวิทยาเชื่อว่าความฉลาดในแต่ละด้านสามารถใช้พยากรณ์ความมีศักยภาพในการทำงานทุกชิ้น และจะเป็นตัวที่พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ ความฉลาดทางสติปัญญาและการใช้เหตุผลกลายเป็นมาตรฐานวัด “คุณภาพ” ของผู้คนทั่วไป โดยทฤษฎีกล่าวหาว่าใครที่มีระดับ IQ สูง คนนั้นยังเป็นคนฉลาด และยิ่งฉลาดมากเท่าไร ก็มีแนวโน้มจะประสบความสำเร็จในชีวิตมากเท่านั้น

ต่อมาในช่วงกลางทศวรรษที่ 1990 โกลแมน (Goleman) นักจิตวิทยาชื่อดัง ได้ตีพิมพ์งานวิจัยด้านระบบประสาท จิตวิทยา และสังคมวิทยาออกมาเป็นหนังสือชื่อว่า Emotional Intelligence ซึ่งเป็นการแนะนำเชาวน์ประเภทใหม่ให้กับสังคมมนุษย์ในชื่อว่า เชาวน์อารมณ์ หรือ อีคิว (EQ) โดยโกลแมนยืนยันว่า EQ เป็นรากฐานสำคัญที่กำหนดว่ามนุษย์จะสามารถใช้ IQ ได้มีประสิทธิภาพหรือไม่ เพราะอารมณ์และความรู้สึกจะเป็นตัวกำหนดการใช้ความคิดของมนุษย์อีกทีหนึ่ง และถ้าสมองส่วนที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่มนุษย์รู้สึก (Feeling / Emotion) ต้อบอบซ้ำหรือเสียหาย มนุษย์ก็จะคิด (Thinking) ด้วยประสิทธิภาพที่ลดลงตามไปด้วย ทั้งนี้ EQ จะเกี่ยวข้องกับความเข้าใจและความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่นว่ามีความ

สร้างสรรค์เพียงใด EQ หรือเชาวน์อารมณ์ก็คือความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่นเพื่อการสร้างแรงจูงใจในตัวเอง บริหารจัดการอารมณ์ต่าง ๆ ของตนและอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ต่าง ๆ ได้

IQ บ่งบอกถึงศักยภาพของบุคคลแต่ EQ บอกถึงความสามารถในการบริหารจัดการอารมณ์ของบุคคล ต่อมาจึงเกิดแนวคิดที่แสดงถึงความเกี่ยวพันในแง่วิวัฒนาการ งานทางภาษาและสัญลักษณ์ที่มีปฏิสัมพันธ์กันกับการพัฒนาการทางสังคมของเด็ยคอน (Deacon) ในหนังสือชื่อ The Symbolic Species (1997) ซึ่งชี้ให้เห็นว่ามนุษย์เราใช้เชาวน์จิตอัจฉริยะ (Spiritual Intelligence : SQ) เพื่อการเติบโตของสมองมนุษย์และเป็นเหมือนสายใยที่ทำให้เราเป็นผู้เป็นคนและเกิดศักยภาพในการถ่ายทอดและวิวัฒนาการของมนุษย์ และในปี ค.ศ.2000 โซฮาร์และมาร์แชล (Zohar & Marshall) ได้เขียนหนังสือชื่อ SQ : Connecting With Our Spiritual Intelligence ซึ่งได้นำเสนอเกี่ยวกับเชาวน์ตัวที่สามคือ เชาวน์จิตอัจฉริยะ (Spiritual Intelligence) ที่เป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาเชาวน์ต่าง ๆ ทั้งหมด เช่น เชาวน์ปัญญา (Intelligence Quotient) เชาวน์อารมณ์ (Emotional Quotient) เชาวน์ฟันฝ่าอุปสรรคเพื่อความสำเร็จ (Adversity Quotient) เชาวน์ศีลธรรม จรรยา (Moral Quotient) เป็นต้น โดยโซฮาร์และมาร์แชล อธิบายไว้ว่าเชาวน์จิตอัจฉริยะเป็นเชาวน์หรือความฉลาดที่ใช้แก้ปัญหาในเรื่องความหมาย คุณค่าของชีวิต การเข้าใจตัวตน และบุคลิกภาพของมนุษย์ ซึ่งมองจากการกระทำ การดำเนินชีวิตในมุมมองที่กว้าง มีคุณค่าและมีความหมาย รวมถึงสามารถนำไปประเมินแนวทางการกระทำหรือการดำเนินชีวิตที่มีความหมายมากขึ้น โดยเชาวน์จิตอัจฉริยะมุ่งเน้นความสำคัญของแรงผลักดันจากภายในที่จะทำดี เช่น การยอมรับในจริยธรรม จรรยาบรรณ ซึ่งแก่นแท้ของหลักการเกี่ยวกับจริยธรรม คุณธรรมและความรับผิดชอบทางสังคม (Brugman, Online, 2004)

### ความหมายของเชาวน์จิตอัจฉริยะ

Spiritual intelligence (SQ) คือเชาวน์หรือความฉลาดที่ใช้แก้ปัญหาในเรื่องความหมายและคุณค่าของชีวิตซึ่งมองจากการกระทำ การดำเนินชีวิตในมุมมองที่กว้าง มีคุณค่าและมีความหมาย รวมถึงสามารถนำไปประเมินแนวทางการกระทำหรือการดำเนินชีวิตที่มีความหมายมากขึ้น นอกจากนี้เชาวน์จิตอัจฉริยะก่อให้เกิดการสร้างสรรค์ เปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์ ปรับเปลี่ยนสถานการณ์ สร้างฝัน แรงบันดาลใจ เล็งเห็นประโยชน์และข้อจำกัดของความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Zohar & Marshall, 2000, p.18) อีกทั้งยังทำให้เราสามารถเข้าถึงประเด็นต่าง ๆ อย่างเข้าใจและช่วยให้สามารถประเมินตัดสินใจทางเลือกที่ถูกต้องมากกว่าผู้อื่น

(Cook, Macaulay and Coldicott, Online, 2004) และสามารถใช้ในการรับรู้ที่หลากหลาย (multi - sensory) ในการแก้ปัญหาและความสามารถที่รับฟังเสียงจากภายในตนเองด้วย (Sisk and Torrance, 2002, p.209) ดังนั้นเชาวน์จิตอัจฉริยะจึงสามารถใช้เป็นหน่วยวัดความสามารถในการรู้จักแก้ปัญหาอย่างฉลาด ปรับตัวได้ในทุกสถานการณ์ และดักหน้าการเปลี่ยนแปลง (ชวนะภวานันท์, 2548, น.6) และใช้วัดระดับพัฒนาการทางจิตวิญญาณในอันที่จะเป็นผู้นำ รักสถาบัน รักประชาชน รักประเทศชาติ ทำประโยชน์เพื่อส่วนรวมได้อีกด้วย (กรมสุขภาพจิต, ออนไลน์, 2546)

โดยสรุปจากความหมายของเชาวน์จิตอัจฉริยะที่กล่าวมาข้างต้น คือ เชาวน์ที่บุคคลมีเพื่อที่นำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาในชีวิตและเกิดการตระหนักรู้ในความหมาย คุณค่า และเติมเต็มกับชีวิตซึ่งเป็นการสร้างคุณค่าให้กับตนเองหรือตระหนักถึงคุณค่าของตนเอง

### ขอบเขตของเชาวน์จิตอัจฉริยะ

การ์ตเนอร์ (Gardner, 1999, p.84) กล่าวถึงขอบเขตของเชาวน์จิตอัจฉริยะทั้งหมดมี 3 ส่วน ได้แก่ส่วนแรก คือ การเกี่ยวข้องกับมุมมองที่กว้างหรือมุมที่เป็นปัจจุบันของเชาวน์จิตอัจฉริยะ ส่วนต่อมา คือ การมุ่งเน้นที่เชาวน์จิตอัจฉริยะเปรียบเหมือนการประสบความสำเร็จของการดำรงชีวิตทั้งในด้านจิตใจและได้รับประสบการณ์ที่ยอดเยียม และส่วนสุดท้าย คือ เชาวน์จิตอัจฉริยะจะส่งผลต่อคนอื่นซึ่งสอดคล้องกับเรื่องบารมี (Charisma) และเป็นองค์ประกอบของการถ่ายทอดการเติมเต็ม 2 ส่วนแรกในชีวิตของผู้อื่น

และในปี ค.ศ. 2004 คูกส์ แมคคอลลอยล์ และคอลลิดคอต (Cook, Macaulay and Coldicott, Online, 2004) ได้เสนอแนะเกณฑ์ที่นำไปสู่การมีเชาวน์จิตอัจฉริยะ ดังนี้

1. การยอมรับ (Acceptance) คือความสามารถที่รัก เคารพ และให้อภัยทั้งตนเองและผู้อื่น การให้คุณค่ากับความหลากหลายและความแตกต่าง
2. ความเป็นตัวตน (Self identity) คือมีความรู้และยอมรับตัวตนอย่างลึกซึ้งทั้งข้อเด่นและข้อด้อยของตนเอง และไว้วางใจตนเอง
3. วัตถุประสงค์และคุณค่า (Purpose and values) คือการมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน เข้าใจว่าจะวางตัวให้เหมาะสมกับหน้าที่การงานที่ใหญ่ขึ้นอย่างไร ซึ่งสอดคล้องกับค่านิยมและการกระทำของตน มีความกล้าหาญและสามารถเผชิญกับความกลัวของตน

การที่เชาวน์จิตอัจฉริยะเป็นสิ่งที่เกี่ยวกับการมีชีวิตอยู่ (Being) คือ บุคคลจะเป็นอย่างไรนั้น การมีชีวิตอยู่เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการพิสูจน์ตัวตนที่แท้จริง แสดงบุคลิกลักษณะและ

วัตถุประสงค์เพื่อเข้าสู่หนทางที่สามารถดึงดูดและจุดประกายให้กับผู้อื่นได้ ซึ่งบุคคลใช้เชาวน์จิตต์อัจฉริยะเพื่อเปลี่ยนแปลงตนเองและผู้อื่น รักษาความสัมพันธ์ จัดการกับความโศกเศร้า และเปลี่ยนนิสัยที่เป็นเงื่อนไขในอดีตออกไปเพื่อพัฒนาให้มีเชาวน์จิตต์อัจฉริยะมากขึ้น นอกจากนี้ทำให้บุคคลสามารถเพิ่มอัตตา (ego) และเอาชนะกับการที่บุคคลเอาตนเองเป็นศูนย์กลาง และเกิดความพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงเพื่อความเข้าใจตัวตนอย่างลึกซึ้ง ตระหนักถึงความหมายและวัตถุประสงค์อย่างแรงกล้า และกล้าเข้าถึงทุกสิ่งที่คุณคนกระทำมากขึ้นซึ่งแต่ละบุคคลต้องสามารถเข้าถึงภาระหน้าที่ตามบุคลิกภาพของตน แนวทางที่ร่วมพัฒนาเชาวน์จิตต์อัจฉริยะและเกิดการตระหนักนั้นจะเพิ่มคุณค่าในการทำงาน แต่การคำนึงถึงตนเองเปรียบเสมือนการมีเชาวน์จิตต์อัจฉริยะซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นที่เป็นประโยชน์ทำให้บุคคลสามารถต่อยอดความคิดทางสติปัญญา รวมถึงวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลด้วย เมื่อบุคคลได้ตัดสินใจตามทางเดินที่บุคคลได้เลือก บุคคลนั้นจะเริ่มซาบซึ้งกับความหมาย คุณค่า และการเติมเต็มให้กับชีวิต (Tekkeveettil, Online, 2001) โดยบุคคลต้องการพัฒนาเชาวน์จิตต์อัจฉริยะเพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ (ชวนะ ภวกันันท์และอุบลวรรณ ภวกันันท์, 2545, น.98)

1. เพื่อให้เตรียมพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ทำให้สามารถรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง และเปลี่ยนการเปลี่ยนแปลงมาเป็นปัญญา
2. เพื่อให้เข้าใจความเป็นมนุษย์ที่มีตัวตน ไม่ยึดติดกับความเป็นตัวตน ซึ่งสามารถทำให้เกิดกระบวนการคิดที่สร้างสรรค์
3. เพื่อแยกแยะความจริงที่แท้จริงจากสิ่งรอบตัว เข้าใจถึงความสัมพันธ์ที่แท้จริงของตนเองกับสิ่งต่าง ๆ ทำให้สามารถบุคคลแก้ไขได้ถูกต้องตรงประเด็น ลดการสูญเสียและอยู่ร่วมกันได้
4. เพื่อพัฒนาความเป็นผู้นำของคนแต่ละคน ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคมประเทศชาติโดยรวม
5. เพื่อเป็นการสร้างผลการปฏิบัติงานที่เต็มประสิทธิภาพ (Peak Performance) ที่เป็นอัจฉริยะอย่างแท้จริง
6. เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลและเป็นเครื่องมือในการสร้างโปรแกรมความฉลาดทางการตลาด (Market intelligence)

## ทฤษฎีบุคลิกภาพที่เกี่ยวกับแนวคิดเซวาน์จิตอัจฉริยะ

ทฤษฎีต่าง ๆ ศึกษาบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดเซวาน์จิตอัจฉริยะนั้น เป็นเนื้อหาที่อธิบายถึงลักษณะบุคลิกภาพในแง่มุมที่แตกต่างกันออกไป แต่ใช้โมเดลของบิว 6 กลีบ เป็นสัญลักษณ์ของความเป็นตัวตนของบุคคล (Self) เป็นสิ่งเชื่อมโยงในการอธิบายแนวคิด ซึ่งทฤษฎีที่สำคัญเกี่ยวกับแนวคิดเซวาน์จิตอัจฉริยะ ได้แก่

### ทฤษฎีบุคลิกภาพของคาร์ล จุง (Carl Jung)

ทฤษฎีทางบุคลิกภาพของ คาร์ล จุง แบ่งลักษณะบุคลิกภาพของมนุษย์ออกเป็น 8 ประเภท ด้วยเหตุที่ว่าคนเรามีทัศนคติ 2 แบบ ได้แก่ เปิดเผย (Extroversion) เก็บตัว (Introversion) และมีสภาวะของจิตใจ 4 แบบ ได้แก่ ความคิด (Thinking) ความรู้สึก (Feeling) การหยั่งรู้ (Intuition) และการสัมผัส (Sensing) ดังตารางที่ 2.2 ต่อไปนี้

ตารางที่ 2.2

แสดงลักษณะความสัมพันธ์ของทัศนคติและสภาวะจิตใจ

ทัศนคติ	เปิดเผย (Extroverted : E)
	เก็บตัว (Introverted : I)
สภาวะของจิตใจ	สัมผัส (Sensing : S)
	การหยั่งรู้ (Intuition : N)
	ความรู้สึก (Feeling : F)
	ความคิด (Thinking : T)

#### 1. เปิดเผย (Extroverted : E) กับเก็บตัว (Introverted : I)

Extroverted (E) ร่าเริง เข้ากับคนง่าย ชอบสังคม ชอบการเข้ากลุ่ม การทำงานเป็นทีม มองหาประสบการณ์ในมุมกว้าง ค้นพบตัวเองด้วยการพูดและทำ มักนำตนเองไปเกี่ยวข้องกับผู้อื่นและรู้สึกว่าได้อยู่กับคนอื่นเป็นการเติมพลัง

Introverted (I) เงียบขรึม ครุ่นคิด สนิทกับคนแบบตัวต่อตัว ไม่เป็นมิตรหรือไม่สนใจผู้อื่น มองหาประสบการณ์ในมุมลึก ค้นพบตัวเองด้วยการคิด คิดแต่เรื่องที่เกี่ยวข้องกับตนเองและรู้สึกว่าการเวลาอยู่คนเดียวคือเวลาของการเติมพลัง

## 2. สัมผัส (Sensing : S) กับการหยั่งรู้ (Intuitive : N)

Sensing (S) รับข้อมูลด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า ข้อมูลต่าง ๆ มาจากภายนอกตัว ตัดสิน อยู่กับปัจจุบัน เป็นนักปฏิบัติ มองวันนี้เป็นหลัก ทำอะไรตามขั้นตอน เก็บรายละเอียดเก่ง

Intuition (N) รับข้อมูลด้วยการหยั่งรู้ สัมผัสที่หก หรือ แรงบันดาลใจ สนใจในความเป็นไปได้ ใช้จินตนาการ ซึ่งข้อมูลต่าง ๆ มาจากภายในตัวและวิสัยทัศน์ ขอบลองของใหม่ ทำงานหนักเป็นระยะ ๆ มองภาพรวม ไม่ใส่ใจรายละเอียด

## 3. ความคิด (Thinking : T) กับการรู้สึก (Feeling : F)

Thinking (T) ใช้หลักเหตุและผลในการวิเคราะห์หาคำตอบ มีหลักการ มีกฎ มีกระบวนการ ไม่ลำเอียง ช่างวิจารณ์

Feeling (F) ตัดสินข้อมูลด้วยค่านิยม อารมณ์ส่วนตัว ให้ความสำคัญกับการปรองดองกัน ชี้แจงสาร ซอบช่วยเหลือ ยุขึ้นและอ่อนไหวกับคำวิจารณ์

จากลักษณะทัศนคติ 2 ลักษณะและสภาวะจิตใจ 4 ลักษณะทำให้เกิดลักษณะบุคลิกภาพ 8 แบบที่จริงใช้อธิบายความแตกต่างของบุคคล (Cloninger, 2004, p.87) ได้แก่

1. บุคลิกภาพแบบเปิดเผยโดยใช้การรับรู้ (Extroverted Thinking) บุคคลให้ความสนใจกับข้อเท็จจริงที่เป็นวัตถุจากภายนอกเข้าสู่ตนเอง ตัดสินปัญหาด้วยเหตุผล เก็บอารมณ์และความรู้สึก ไม่ใส่ใจมิตรภาพและความสัมพันธ์

2. บุคลิกภาพแบบเปิดเผยโดยใช้ความรู้สึก (Extroverted Feeling) บุคคลใส่ใจกับความสัมพันธ์ มักเปลี่ยนแปลงตามสิ่งแวดล้อมโดยเฉพาะในเพศหญิง

3. บุคลิกภาพแบบเปิดเผยโดยใช้การสัมผัส (Extroverted Sensation) บุคคลใส่ใจในเรื่องประสบการณ์ที่เกิดขึ้น ข้อเท็จจริง และรายละเอียด บางครั้งชอบที่จะค้นหาความปิติยินดี

4. บุคลิกภาพแบบเปิดเผยโดยใช้การหยั่งรู้ (Extroverted Intuition) บุคคลให้ความสนใจกับการเปลี่ยนแปลงที่สามารถเกิดขึ้นได้ของโลกภายนอกมากกว่าคนใกล้ชิด เช่น นักผจญภัย

5. บุคลิกภาพแบบเก็บตัวโดยใช้การรับรู้ (Introverted Thinking) บุคคลสนใจในความคิดมากกว่าข้อเท็จจริง สนใจในความเป็นจริงที่อยู่ข้างใน ให้ความสำคัญคนอื่นเล็กน้อย

6. บุคลิกภาพแบบเก็บตัวโดยใช้ความรู้สึก (Introverted Feeling) บุคคลมักมีความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจเพื่อนสนิทหรือคนอื่นที่ต้องการความรักแต่จะไม่แสดงความรู้สึก

7. บุคลิกภาพแบบเก็บตัวโดยใช้การสัมผัส (Introverted Sensation) บุคคลเน้นที่ประสบการณ์ที่เพิ่งเกิด ที่ตื่นเต้นมากกว่าตัวพวกเขาเอง เช่น นักดนตรี ศิลปิน

8. บุคลิกภาพแบบเก็บตัวโดยใช้การหยั่งรู้ (Introverted Intuition) บุคคลใส่ใจกับความเป็นไปได้มากกว่าที่กำลังเกิดอะไรขึ้น ใช้จิตใต้สำนึกตนเอง

### **ทฤษฎีการเลือกอาชีพของฮอลแลนด์ (Holland)**

ทฤษฎีการเลือกอาชีพของฮอลแลนด์ (Holland) ซึ่งฮอลแลนด์ได้ถ่ายทอดแนวความคิดในหนังสือที่ชื่อว่า Making Vocational Choices : A Theory of Vocational Personalities and Work Environments โดยเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการเลือกอาชีพของบุคคล และการจัดประเภทอาชีพที่คำนึงถึงบุคลิกภาพที่มีหลักการว่าบุคลิกภาพมีผลต่อการเลือกอาชีพซึ่งส่งผลให้บุคคลเลือกอาชีพที่เหมาะสมกับตนเอง โดยฮอลแลนด์ตั้งสมมติฐานไว้ ดังต่อไปนี้

สมมติฐานหลักของทฤษฎีฮอลแลนด์ ประกอบด้วย 4 สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

1. ในสังคมมนุษย์ส่วนใหญ่บุคคลจะถูกจัดลักษณะบุคคลเป็น 1 ใน 6 ประเภท คือ ลักษณะยึดความจริง (Realistic) ลักษณะชอบสำรวจ (Investigative) ลักษณะชอบงานศิลป์ (Artistic) ลักษณะชอบเข้าสังคม (Social) ลักษณะกล้าได้กล้าเสีย (Enterprising) หรือลักษณะยึดตามระเบียบแบบแผน (Conventional)

2. ในการเลือกอาชีพนั้นสามารถแบ่งสภาวะแวดล้อมได้ 6 ประเภทซึ่งมีความสอดคล้องกันกับลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล 6 ประเภท

3. บุคคลแสวงหาสภาวะแวดล้อมซึ่งจะทำให้พวกเขาสามารถพัฒนาทักษะและความสามารถ แสดงทัศนคติ ค่านิยม รวมถึงการแสดงบทบาทและแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม

4. พฤติกรรมของบุคคลถูกกำหนดโดยการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและสภาวะแวดล้อม

สมมติฐานรองของทฤษฎีฮอลแลนด์ที่อธิบายความแตกต่างของผลลัพธ์ที่ได้ประกอบด้วย 5 สมมติฐาน ดังนี้

1. ความคงที่ (Consistency) คือระดับความสัมพันธ์ระหว่างประเภทบุคลิกภาพ หรือระหว่างสภาวะแวดล้อม

2. ความแตกต่าง (Differentiation) คือระดับที่บุคคลหรือสภาวะแวดล้อมสามารถแยกและสามารถอธิบายได้ชัดเจน

3. เอกลักษณ์ (Identity) สามารถประเมินความมีเอกลักษณ์ของบุคคลหรือสภาวะแวดล้อมได้ชัดเจนและมั่นคง

4. ความสอดคล้อง (Congruence) หมายถึงบุคคลที่มีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันต้องการสภาวะแวดล้อมที่แตกต่างกัน

5. ความสัมพันธ์เชิงซ้อน (Calculus) คือความสัมพันธ์ภายในและระหว่างบุคคลของประเภทบุคคล หรือความสัมพันธ์ภายในและระหว่างสภาวะแวดล้อม

จากการตั้งสมมติฐานหลักและรองของฮอลแลนด์จึงเกิดแนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีการเลือกอาชีพของฮอลแลนด์ ประกอบด้วย 4 ประการ (Holland, 1985, pp.4-10) ดังนี้

ประการที่ 1 อาชีพเป็นเครื่องแสดงออกทางบุคลิกภาพ บุคคลจะเลือกอาชีพโดยยอมแสดงว่าบุคลิกภาพของเขาจะปรากฏออกมาในทิศทางเดียวกัน

ประการที่ 2 บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลมีความสัมพันธ์กับประเภทของสิ่งแวดล้อมในการทำงานของบุคคลนั้น ดังนั้น บุคคลจึงมีแนวโน้มจะหันเข้าหางาน หรืออาชีพที่สอดคล้องกับบุคลิกภาพของเขา

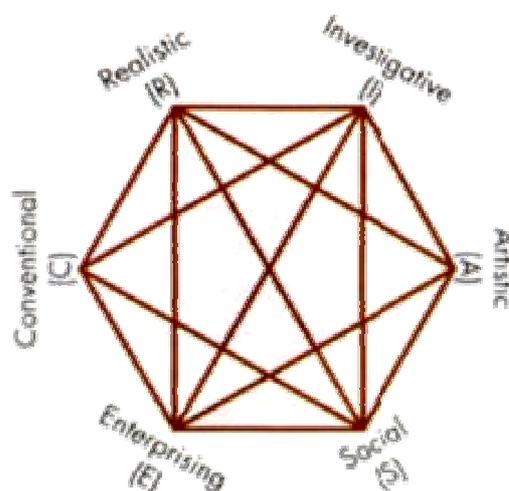
ประการที่ 3 บุคคลจะค้นหาสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้เขาได้ฝึกทักษะและใช้ความสามารถของเขา ทั้งยังเปิดโอกาสให้เขาได้แสดงเจตคติ ค่านิยม และบทบาทของเขา

ประการที่ 4 บุคลิกภาพและสิ่งแวดล้อมจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ดังนั้น เมื่อทราบบุคลิกภาพและสิ่งแวดล้อมของบุคคลแล้ว ก็จะทำให้ทราบผลที่จะติดตามมาของบุคคลนั้นด้วย เช่น การเลือกอาชีพ ความสำเร็จในอาชีพ ตลอดจนพฤติกรรมต่าง ๆ ทั้งการศึกษา อาชีพและสังคมด้วย

ใน Hexagonal Model (ภาพที่ 2.7) แสดงความแตกต่างในระยะห่างระหว่างประเภทบุคคลหรือระหว่างสภาวะแวดล้อมที่มีสัดส่วนในทิศทางตรงกันข้ามในความสัมพันธ์ระหว่างกันตามทฤษฎี โดยลักษณะของบุคลิกภาพและสภาวะแวดล้อมในการทำงานที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันก็สันนิษฐานได้ว่าลักษณะของบุคลิกภาพและสภาวะแวดล้อมในการทำงานคล้ายคลึงกันมาก ในทางกลับกันลักษณะของบุคลิกภาพและสภาวะแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกันก็สันนิษฐานได้ว่าแตกต่างกันมากด้วย ความซับซ้อนขึ้นอยู่กับจำนวนของหลักการที่เป็นไปได้ เช่น ทางเลือกในอาชีพเป็นตัวแสดงของบุคลิกภาพ เรื่องความสนใจ (Interest) ก็อยู่ในเรื่องของบุคลิกภาพ เนื่องด้วยบุคคลที่อยู่ในกลุ่มอาชีพที่มีบุคลิกภาพคล้ายคลึงกัน พวกเขาจะตอบสนองกับปัญหาหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ในทิศทางเดียวกัน และจะทำให้พวกเขาสร้างสภาวะแวดล้อมระหว่างบุคคลที่มีลักษณะเฉพาะ

ภาพที่ 2.7

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพและสภาวะแวดล้อม



ที่มา : Hexagonal Model for Defining the Psychological Resemblances among type and environments and their interactions (Holland, 1985, p.29)

Hexagonal Model แสดงให้เห็นถึงความคงที่รูปแบบบุคลิกภาพของบุคคลและสภาวะแวดล้อม และเพิ่มความตระหนักรู้ของความสอดคล้องและไม่สอดคล้องกันระหว่างลักษณะนิสัยของบุคคลและสภาวะแวดล้อมในการทำงาน ดังต่อไปนี้

1. **ผู้เก็บข้อมูลและรายละเอียด** (Data & Detail people) รูปแบบของกิจกรรม ความสามารถ และความสนใจของบุคลิกภาพแบบยึดตามระเบียบแบบแผน (Conventional :C) ในการเลือกอาชีพจะเลือกอาชีพที่มีกิจกรรมในลักษณะเกี่ยวข้องกับจำนวนและภาษา ใส่ใจในคำสั่ง รายละเอียด และหลีกเลี่ยงกิจกรรมที่มีลักษณะที่ไม่มีโครงสร้าง ไม่มีระบบ ไม่ชัดเจน รับผิดชอบต่อตนเองมีความสามารถทางตัวเลข จำนวน ให้คุณค่ากับการประสบความสำเร็จในธุรกิจและเศรษฐกิจ ซึ่งทำให้บุคคลประเภทนี้มองโลกในลักษณะมีระเบียบแบบแผน และมีลักษณะตายตัว

บุคลิกภาพแบบยึดตามระเบียบแบบแผนมีลักษณะนิสัยระมัดระวัง (Careful) ไม่ยืดหยุ่น (Inflexible) ยึดระเบียบแบบแผน (Conforming) เป็นนักปฏิบัติ (Practical) ซึ่งสิ่งแวดล้อมในการทำงานของบุคลิกภาพแบบนี้เป็นงานที่มีหน้าที่บอกไว้อย่างชัดเจน งานประจำที่เป็นขั้นตอนตามที่กำหนดไว้ งานที่เกี่ยวข้องกับระเบียบแบบแผน

อาชีพที่เหมาะสมกับลักษณะบุคลิกภาพแบบนี้ ได้แก่ สมุหบัญชี นักบัญชี เลขานุการ เจ้าหน้าที่การเงินการธนาคาร เจ้าหน้าที่งานพัสดุ เจ้าหน้าที่สารบัญชี ผู้ตรวจสอบบัญชี ผู้ช่วยบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่สรรพากร เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ ผู้คุมสต็อกสินค้า ผู้ควบคุมเครื่องยนต์ เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด นักสถิติ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์การเงิน พนักงานไปรษณีย์ เป็นต้น

**2. ผู้ให้ความช่วยเหลือผู้คน** (People helpers) รูปแบบของกิจกรรม ความสามารถ และความสนใจของบุคลิกภาพแบบชอบเข้าสังคม (Social : S) ในการเลือกอาชีพ จะเลือกอาชีพที่มีกิจกรรมในลักษณะต้องปฏิสัมพันธ์กับคน ช่วยชี้แจง แนะนำ ฝึกฝน พัฒนาหรือเยียวยาคน และหลีกเลี่ยงกิจกรรมที่มีลักษณะที่ต้องใช้ความพยายามเรื่องเทคนิคกลไก ทางกายภาพ ระบุว่าตนเองชอบช่วยเหลือผู้อื่น เข้าใจผู้อื่น มีความสามารถในการสอน แต่ขาดทักษะเรื่องเทคนิคกลไก ด้านวิทยาศาสตร์ ให้คุณค่ากับกิจกรรมและปัญหาที่เกี่ยวกับสังคมและจริยธรรม ซึ่งทำให้บุคคลประเภทนี้มองโลกว่ายืดหยุ่นได้

บุคลิกภาพแบบชอบเข้าสังคมมีลักษณะนิสัยรับผิดชอบ (Responsible) อบอุ่น (Warm) ใจดี (Kind) มนุษย์สัมพันธ์ดี (Friendly) อุตุน (Patient) ชอบช่วยเหลือ (Helpful) มีความเห็นอกเห็นใจ (Empathetic) ชอบประสานงาน (Cooperative) ไหวพริบดี (Tactful) ยึดมั่นอุดมการณ์ (Idealistic) ชอบเข้าสังคม (Sociable) ซึ่งสิ่งแวดล้อมในการทำงานของบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบนี้ คือ งานที่ทำร่วมกับผู้อื่น งานด้านการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือและบริการผู้อื่น

อาชีพที่เหมาะสมกับลักษณะบุคลิกภาพแบบนี้ ได้แก่ ครู-อาจารย์ นักวิชาการพยาบาล นักสังคมสงเคราะห์ นักสังคมวิทยา นักจิตวิทยา นักแนะแนว ผู้ให้คำปรึกษา ผู้จัดการ บรรณารักษ์ นักโภชนาการ ล่าม มัคคุเทศก์ นักเทศน์ พนักงานต้อนรับ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่งานบุคคล นักฝึกอบรม นักพัฒนากร ทูต เป็นต้น

**3. นักแก้ปัญหาที่เป็นนามธรรม** (Abstract problem solvers) รูปแบบของกิจกรรม ความสามารถ และความสนใจของบุคลิกภาพแบบชอบสำรวจ (Investigate : I) ในการเลือกอาชีพจะเลือกอาชีพที่มีกิจกรรมในลักษณะที่ต้องใช้การสังเกต การเรียนรู้ การตรวจสอบ และการแก้ไขปัญหา ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับวิทยาศาสตร์และหลีกเลี่ยงกิจกรรมที่มีลักษณะที่ซ้ำซาก และทำงานกับคน ระบุว่าตนเองเป็นผู้คงแก่เรียน มีสติปัญญาสูง มีความสามารถทางคณิตศาสตร์ ทางวิทยาศาสตร์ แต่ขาดความสามารถความเป็นผู้นำ ให้คุณค่ากับวิทยาศาสตร์ซึ่งทำให้บุคคลประเภทนี้มองโลกว่าซับซ้อน เป็นนามธรรม เป็นอิสระและมีจุดกำเนิด

บุคลิกภาพแบบชอบสำรวจมีลักษณะนิสัยชอบวิเคราะห์ ไคร่ครวญความคิด รอบคอบ อยากรู้อยากเห็น มองโลกในแง่ร้าย ฉลาด ชอบอยู่อย่างสงบ เป็นต้น สิ่งแวดล้อมในการ

ทำงานของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบชอบสำรวจเป็นในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการสังเกต การใช้ความคิดที่เป็นนามธรรม

อาชีพที่เหมาะสมกับลักษณะบุคลิกภาพแบบนี้ ได้แก่ นักเศรษฐศาสตร์ แพทย์ สัตวศาสตร์ ทันตแพทย์ เกษษกร นักเทคนิคการแพทย์ นักพยาธิวิทยา นักวิทยาศาสตร์ นักคณิตศาสตร์ นักสถิติ นักชีววิทยา นักจุลชีววิทยา นักเคมี นักฟิสิกส์ นักวางแผน นักวิจัย นักวิชาการ ครูสอนคณิตศาสตร์ ครูสอนวิทยาศาสตร์ นักโบราณคดี นักมานุษยวิทยา นักธรณีวิทยา นักสมุทรวิทยา นักดาราศาสตร์ นักอุตุนิยมวิทยา นักภูมิศาสตร์ นักสืบสวน เป็นต้น

**4. ผู้สร้างสรรค์งาน** (Idea creators) รูปแบบของกิจกรรม ความสามารถ และความสนใจของบุคลิกภาพแบบชอบงานศิลป์ (Artistic : A) ในการเลือกอาชีพจะเลือกอาชีพที่มีกิจกรรมในลักษณะตามความคิด ความรู้สึกของพวกเขา สร้างสรรค์ จินตนาการ และหลีกเลี่ยงกิจกรรมหรืออาชีพที่มีลักษณะยึดระเบียบแบบแผน สถานการณ์ที่มีโครงสร้าง กฎเกณฑ์ และงานทางกายภาพ ระบุว่าตนเองเป็นคนแสดงออก มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ทำสิ่งที่แตกต่าง มีความสามารถทางด้านศิลป์และดนตรี มีความสามารถในการแสดงออก การเขียนและการพูด และขาดทักษะเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ให้คุณค่ากับความงามสุนทรียศาสตร์ ซึ่งทำให้บุคคลประเภทนี้มองโลกว่าซับซ้อน เป็นอิสระ ไม่ยึดระเบียบแบบแผนและยึดหยุ่นได้

บุคลิกภาพแบบชอบงานศิลป์มีลักษณะนิสัย ไวต่อความรู้สึก (Sensitive) ชอบจินตนาการ (Imaginative) รักอิสระ (Independent) ไม่ยึดระเบียบแบบแผน (Nonconforming) แสดงออกตามความรู้สึก (Emotional) ไม่ค่อยมีระเบียบ (Disorderly) ชอบแสดงออก (Expressive) หุนหันพลันแล่น (Impulsive) ยึดมั่นอุดมการณ์ (Idealistic) มีความซับซ้อน (Complicated) ซึ่งสิ่งแวดล้อมในการทำงานของบุคคลที่มีลักษณะแบบนี้ คือ งานที่แสดงความสามารถในการคิดสร้างสรรค์ ใช้จินตนาการอย่างอิสระ

อาชีพที่เหมาะสมกับลักษณะบุคลิกภาพแบบนี้ ได้แก่ ผู้กำกับการแสดง ครูสอนภาษา ผู้สื่อข่าว ครูสอนการละคร ครูสอนนาฏศิลป์ ผู้แปลภาษาต่างประเทศ นักปรัชญา ครูสอนวรรณคดี ครูสอนดนตรี เต้นรำ นักดนตรี นักโฆษณา นักแสดง นักประชาสัมพันธ์ นางแบบ นายแบบ นักจัดรายการวิทยุ-โทรทัศน์ ผู้ออกแบบเครื่องแต่งกาย นักวิจารณ์ ผู้ออกแบบเครื่องเรือน มัณฑนากร สถาปนิก จิตรกร นักแต่งเพลง นักแต่งบทละคร นักเขียนบทภาพยนตร์ ปฏีมากร นักประดิษฐ์ ช่างภาพ ช่างพิมพ์ นักออกแบบ นักประพันธ์ นักร้อง นักเต้นรำ นักเขียนการ์ตูน ครูสอนศิลปะ นักพากย์ วาทยากร อาชีพพวกนี้จะเป็นอาชีพที่คนในกลุ่มนี้ประสบความสำเร็จได้มาก

**5. ผู้ที่สนใจด้านเทคโนโลยีและกีฬา (Technically & Athletically inclined people)** รูปแบบของกิจกรรม ความสามารถ และความสนใจของบุคลิกภาพแบบยึดความจริง (Realistic : R) ในการเลือกอาชีพจะเลือกอาชีพที่มีกิจกรรมในลักษณะที่ใช้ความสามารถทางเทคนิค ชอบทำงานด้วยตนเองในการสร้าง ซ่อมแซมและพัฒนาสิ่งของด้วยเครื่องมือ และหลีกเลี่ยงกิจกรรมที่มีลักษณะที่ต้องเข้าสังคม กิจกรรมทางการศึกษา รับรู้ว่าคุณเองมีความสามารถทางกลไก ทางกีฬา และขาดทักษะเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ให้คุณค่ากับสิ่งที่เป็นรูปธรรม หรือลักษณะบุคคลที่มีความชัดเจน เช่น เงิน อำนาจ และสถานภาพทางสังคม เป็นต้น

บุคลิกภาพแบบยึดความจริงมีลักษณะนิสัยไม่ยืดหยุ่น (Inflexible) เป็นนักปฏิบัติ (Practical) ยึดวัตถุ (Materialistic) สนใจในธรรมชาติ (Natural) ยืนหยัด (Persistent) จริงใจ (Genuine) เปิดเผย ตรงไปตรงมา (Frank) หัวดี (Hard-headed) ไม่ชอบเข้าสังคม (Asocial) ประหยัด (Thrifty) ไม่ลึกซึ้ง (Uninsightful) ซึ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลิกภาพแบบยึดความจริง คือ งานที่ต้องการทักษะทางการใช้เครื่องจักร การเคลื่อนไหวร่างกาย และงานที่ใช้ความประณีต

อาชีพที่เหมาะสมกับลักษณะบุคลิกภาพแบบนี้ ได้แก่ วิศวกร เจ้าหน้าที่เกษตรกรรม ช่างเทคนิค ช่างฝีมือ ช่างซ่อม ช่างฟิต ช่างสำรวจ ช่างไฟฟ้า ช่างยนต์ ช่างตัดเสื้อ ช่างก่อสร้าง ช่างเครื่อง ช่างประปา นักประมง นักเดินป่า พนักงานป่าไม้ นักกีฬา นักเดินเรือ นักประดาน้ำ นักประดิษฐ์วัสดุ ครูสอนอุตสาหกรรมศิลป์ ครูสอนการเกษตร เจ้าหน้าที่เอ็กซ์เรย์ เป็นต้น

**6. ผู้โน้มน้าวผู้อื่น (People influencers)** รูปแบบของกิจกรรม ความสามารถ และความสนใจของบุคลิกภาพแบบกล้าได้กล้าเสีย (Enterprising : E) ในการเลือกอาชีพจะเลือกอาชีพที่มีกิจกรรมในลักษณะที่ทำงานกับคนที่พวกเขาอิทธิพล นำและจัดการกับคน หลีกเลี่ยงกิจกรรมหรืออาชีพที่มีลักษณะงานต้องพิถีพิถัน งานที่ซับซ้อนและเป็นระบบ ต้องกล้าได้กล้าเสีย รับรู้ว่าคุณเองมีความมั่นใจ เข้าสังคมเก่ง ก้าวร้าว เป็นที่ชื่นชอบของผู้อื่น มีความสามารถในการพูด และเป็นผู้นำแบบครอบงำ แต่ขาดทักษะความสามารถทางวิทยาศาสตร์ ให้คุณค่ากับการประสบความสำเร็จทางการเมืองและเศรษฐกิจ ซึ่งทำให้บุคคลประเภทนี้มองโลกในลักษณะของอำนาจ สถานภาพทางสังคม ความรับผิดชอบ

บุคลิกภาพแบบกล้าได้กล้าเสียมีลักษณะเผด็จการ ชอบใช้อำนาจ มีความทะเยอทะยาน ชอบแสวงหาความตื่นเต้น เป็นต้น ซึ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลิกภาพแบบกล้าได้กล้าเสียมีลักษณะงานที่เปิดโอกาสให้บุคคลใช้ทักษะในการชักจูงและควบคุมผู้อื่น

อาชีพที่เหมาะสมกับลักษณะบุคลิกภาพแบบนี้ ได้แก่ นักธุรกิจ นักการตลาด นายธนาคาร นักบริหาร ผู้ขายประกันชีวิต นายหน้าซื้อขาย ผู้จัดการ นักการเมือง ทนายความ อัยการ ผู้พิพากษา ที่ปรึกษาทางธุรกิจ โฆษก แอร์โฮสเตส อาชีพเหล่านี้ มักเป็นอาชีพที่อยู่ในความสนใจของคนกลุ่มนี้ในระดับต้น ๆ

นอกจากทฤษฎีของจุงและฮอลแลนด์ที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดเขาวงกตอัจฉริยะที่ใช้โมเดลของบิว 6 กลับเป็นสัญลักษณ์ของความเป็นตัวตนของบุคคล (Self) เป็นสิ่งเชื่อมโยงในการอธิบายแนวคิด ซึ่งโซฮาร์และมาร์แชล (Zohar & Marshall) ได้นำมุมมองแรงจูงใจของแคทเทล (Cattell) โดยใช้โมเดลของบิว 6 กลับมาอธิบายเพิ่มเติม ดังนี้

### **ทฤษฎีแรงจูงใจของแคทเทล (Cattell)**

ทฤษฎีแรงจูงใจของแคทเทลได้แบ่งการจูงใจออกเป็น 6 แบบ ดังนี้

1. การชอบรวมกลุ่ม (Gregariousness) มีความเกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพแบบยึดตามระเบียบแบบแผน (Conventional) หมายถึงแรงจูงใจที่มาจากความสนใจที่จะเข้าสังคม ทำตัวให้เข้ากับกลุ่ม มีส่วนร่วมหรือดูในกิจกรรมด้านกีฬา สนุกสนานกับการร่วมกิจกรรมกลุ่ม แต่ในแง่ลบของการชอบรวมกลุ่ม คือ การถอนตัว (Withdrawal) และหลงตัวเอง (Narcissism)

2. ความสนิทสนม ความรัก (Intimacy (parental)) เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพแบบชอบเข้าสังคม (Social) หมายถึงแรงจูงใจที่มาจากความต้องการให้ความรักหรือความต้องการที่จะรู้สึกถึงความรัก แรงจูงใจที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกปกป้องของความเป็นพ่อแม่ ซึ่งสิ่งนี้พัฒนาขึ้นโดยเชื่อมโยงกับการให้ความช่วยเหลือในความยุ่งยากและความต้องการได้งานที่ดี ในเชิงลบของความสนิทสนม ความรัก คือ ความโกรธและความเกลียดชัง

3. ความสนใจใฝ่รู้ (Curiosity) เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพแบบชอบสำรวจ (Investigate) หมายถึงแรงจูงใจที่มุ่งสำรวจ สนใจในวรรณกรรม ดนตรี ศิลปะ วิทยาศาสตร์ ความคิด การเดินทาง การศึกษาธรรมชาติ ในเชิงลบของความสนใจใฝ่รู้ คือ ความกลัว การหลบหนี ความไม่สนใจ

4. ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพแบบชอบงานศิลป์ (Artistic) หมายถึงแรงจูงใจที่สร้างบางสิ่งที่ไม่เคยมีมาก่อน พุดในสิ่งที่ไม่เคยพูด มีชีวิตที่แตกต่างไปจากเดิม ผันในสิ่งที่เป็นไปได้ ในเชิงลบของความคิดสร้างสรรค์ คือ การทำลายล้าง หรือการก่อการร้าย ความคิดสร้างสรรค์เป็นแรงจูงใจที่มีอิทธิพลกับ 10-15% ของประชากรและแสดง

ให้เห็นถึงธรรมชาติของมนุษย์จากคุณงามความดีในธรรมชาติของจิตสำนึกและแนวทางที่เราพัฒนาสมอง

5. ความคิดเชิงโครงสร้าง (Construction) เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพแบบยึดความจริง (Realistic) ได้แรงจูงใจที่มาจากความสุขที่ได้ประกอบเครื่องจักร การสร้างสิ่งต่าง ๆ คนที่ได้รับแรงจูงใจแบบนี้มักมีความรู้ดีภายในมากมาย แต่ไม่สามารถแสดงออกมาเป็นคำพูดได้ ในคนที่มีการพัฒนาการมากขึ้นจะได้แรงจูงใจจากการควบคุมตนเอง การนับถือตนเอง การอยู่ในฐานะประชากรที่ดีและความสนใจในชุมชน

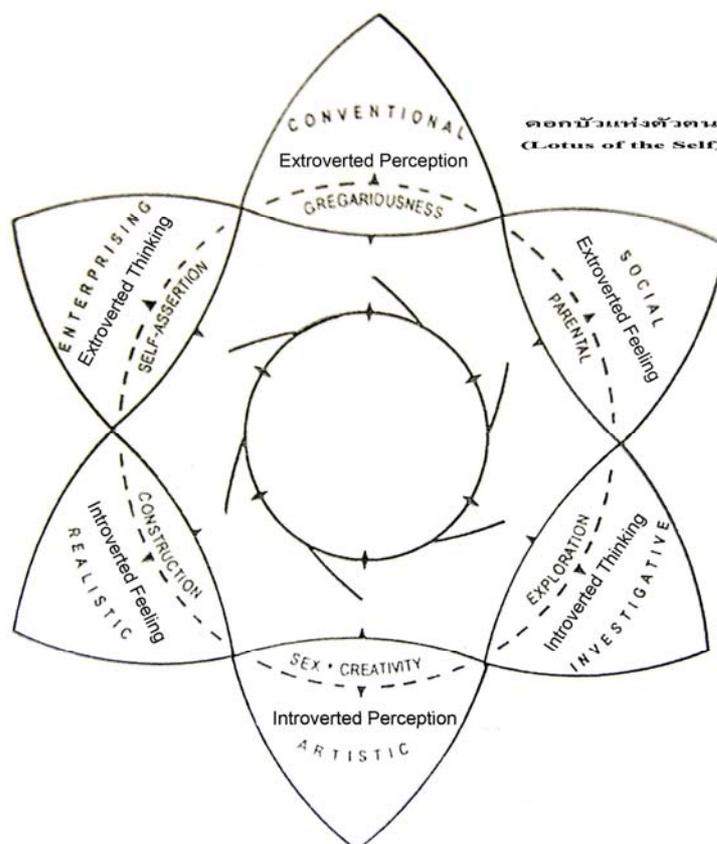
6. การกล้าแสดงออกในตน (Self –assertion) เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพแบบกล้าได้กล้าเสีย (Enterprising) เป็นแรงจูงใจที่มาจากความสนใจในรายรับสูง ๆ ความมีชื่อเสียง การแข่งขัน ความสำเร็จในงาน การเมือง และหากพัฒนาเพิ่มขึ้น บุคลิกภาพแบบนี้จะยังคงมีแรงจูงใจจากความสุขในการเป็นตัวของตัวเอง การเป็นผู้นำแต่จะมีแรงจูงใจเพิ่มขึ้นในการให้บริการชุมชน หรือแม้แต่โดยความสนใจระหว่างบุคคล ในเชิงลบของการกล้าแสดงออกในตน คือ การไม่รับผิดชอบต่อการใช้อำนาจในทางที่ผิด

### ทฤษฎีเชาว์จิตอัจฉริยะตามแนวคิดของโซฮาร์และมาร์แชล

ในการอธิบายตามแนวคิดของโซฮาร์และมาร์แชลได้นำโมเดลของบิว 6 กลับเป็นสัญลักษณ์ของความเป็นตัวตนของบุคคล (Self) ซึ่งเป็นเสมือนแผนที่ทำให้เกิดเชาว์จิตอัจฉริยะ บุคคลสามารถหาบุคลิกภาพที่แท้จริงของตนเอง จุดแข็งและจุดอ่อนของตนเอง รวมทั้งหาแนวทางในการเติบโตและเปลี่ยนแปลงตนเอง เพื่อไปสู่การมีบุคลิกภาพที่สมดุลมากขึ้นโดยเปรียบเทียบกับบุคลิกภาพ 6 แบบตามแนวคิดทฤษฎีฮอลแลนด์ที่ว่าด้วยเรื่องการเลือกอาชีพให้เหมาะสมกับบุคลิกภาพ ดังนี้

## ลักษณะบุคลิกภาพตามแนวทฤษฎีเซาวันจิตอัจฉริยะ

ภาพที่ 2.8  
ดอกบัวแห่งตัวตน



ที่มา : Zohar & Marshall, 2000, p.150

### 1. กลีบที่ 1 ลักษณะบุคลิกภาพแบบยึดตามระเบียบแบบแผน (Conventional)

บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบนี้มักจะระมัดระวังตน ให้คุณค่ากับระเบียบแบบแผน ประเพณี และคำสั่ง อาชีพที่เหมาะสมกับลักษณะบุคลิกภาพแบบนี้คือ พนักงานต้อนรับ นักบัญชี พนักงานตอบรับโทรศัพท์

### 2. กลีบที่ 2 ลักษณะบุคลิกภาพแบบชอบเข้าสังคม (Social)

บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบนี้ดูเป็นมิตร ใจดี เห็นอกเห็นใจ อ่อนน้อม มีความรับผิดชอบ อาชีพที่เหมาะสมกับลักษณะบุคลิกภาพแบบนี้คือ นักบำบัด ผู้จัดการ ผู้ให้คำปรึกษา ครู อาจารย์

### 3. กลีบที่ 3 ลักษณะบุคลิกภาพแบบชอบสำรวจ (Investigative)

บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบนี้ ช่างวิเคราะห์ ชับช้อน รักอิสระ ต้องการมีกิจการ เป็นของตนเอง ไร้อารมณ์ อาชีพที่เหมาะสมกับลักษณะบุคลิกภาพแบบนี้คือ อาจารย์ระดับ มหาวิทยาลัย นักแปล แพทย์

### 4. กลีบที่ 4 ลักษณะบุคลิกภาพแบบชอบงานศิลป์ (Artistic)

บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบนี้ มีความคิดสร้างสรรค์ รักอิสระ ช่างจินตนาการ ไม่เรียบร้อย อารมณ์อ่อนไหว อาชีพที่เหมาะสมกับลักษณะบุคลิกภาพแบบนี้คือ นักเขียน ศิลปิน นักดนตรี นักออกแบบ ช่างถ่ายภาพ สถาปนิก

### 5. กลีบที่ 5 ลักษณะบุคลิกภาพแบบยึดความจริง (Realistic)

บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบนี้ มักชอบลงมือกระทำ ชอบทำงานด้วยตนเองใน การสร้าง ซ่อมแซมและพัฒนา อาชีพที่เหมาะสมกับลักษณะบุคลิกภาพแบบนี้คือ เกษตรกร นักบิน วิศวกร บ่อยครั้งมักแต่งงานกับบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบชอบเข้าสังคม (Social)

### 6. กลีบที่ 6 ลักษณะบุคลิกภาพแบบกล้าได้กล้าเสีย (Enterprising)

บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบนี้ มีความพยายาม ชอบผจญภัย มองโลกในแง่ดี ครอบงำผู้อื่น ชอบสังคม อาชีพที่เหมาะสมกับลักษณะบุคลิกภาพแบบนี้คือ นักการเมือง ผู้จัดการ โดยส่วนใหญ่แล้วแต่ละบุคคลมีแนวโน้มที่จะมีมากกว่า 2 แบบ เนื่องจากในชีวิตเรานั้นต้องพบเจอสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันไปซึ่งแต่ละสถานการณ์หรือ สภาพแวดล้อมจะเหมาะสมกับสภาพลักษณะบุคลิกภาพหนึ่งมากกว่าบุคลิกภาพหนึ่ง โดยขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นจะเลือกอยู่ในสภาพการณ์ใดตามความต้องการและความเหมาะสมที่บุคคลพึงจะ เลือก และต้องเข้าใจว่าทุกคนมีทางเดินหลายทาง แต่ต้องมีความสมดุลต่อบุคลิกภาพต่าง ๆ เหล่านั้นในตัวเอง

การที่บุคคลจะประสบความสำเร็จ (มีเชาวน์จิตอัจฉริยะสูง) จะมีความสมดุลของ บุคลิกภาพทั้ง 6 แบบ คือมีลักษณะบุคลิกภาพทั้ง 6 แบบอยู่ในระดับที่เท่า ๆ กัน (วรานุช กิจเจริญ, 2547, น.18) เมื่อใดก็ตามหากบุคคลมีการพัฒนากลีบดอกใดกลีบหนึ่งของบุคลิกภาพมากหรือน้อยจนเกินไปก็จะทำให้กลีบดอกอื่น ๆ ถูกกระเทือนไปด้วย ความสมดุลของความเป็นดอกบัวแห่ง ตัวตนก็จะเสียรูปแบบผันแปรไปจะทำให้บุคคลนั้นเกิดปัญหาในตนเองขึ้นมา แต่อย่างไรก็ตาม บุคคลนั้นสามารถพัฒนาเชาวน์จิตอัจฉริยะให้มีความสมดุลของลักษณะบุคลิกภาพทั้ง 6 แบบได้ โดยใช้ทางเดินตามลักษณะบุคลิกภาพเชาวน์จิตอัจฉริยะในการพัฒนาเชาวน์จิตอัจฉริยะ ซึ่งการ เลือทางเดินที่จะก่อให้เกิดการเติบโตสู่เชาวน์จิตอัจฉริยะที่สูงกว่าต้องการแรงจูงใจจากส่วนที่ลึก

ภายในและถูกต้องกับทางเดินนั้นซึ่งเป็นการเรียนรู้ที่กำหนดมาจากศูนย์กลางในแต่ละกลีบ (อุบลวรรณภา ภวากานันท์, 2550, น.37) ดังต่อไปนี้

### ทางเดินตามลักษณะบุคลิกภาพเซาวันจิตอัจฉริยะ

(Six Paths towards greater Spiritual Intelligence)

1. **ลักษณะบุคลิกภาพแบบยึดตามระเบียบแบบแผน(Conventional)** ลักษณะทางเดินเกี่ยวข้องกับหน้าที่แรงจูงใจคือความเป็นเจ้าของ (Path of duty) สิ่งที่คุณคิดอยู่เสมอ คือ การสังเกต ส่วนใหญ่ทำตามสังคมที่ตนอยู่หรือตามกฎเกณฑ์ ไม่ตามใจตัวเอง ส่วนมากต้องการที่เข้าใจตนเองและนำตัวเองไปสู่ชีวิตที่ดีกว่าในทุกการกระทำ

2. **ลักษณะบุคลิกภาพแบบชอบเข้าสังคม (Social)** ลักษณะทางเดินเกี่ยวข้องกับอุปถัมภ์เลี้ยงดู (Path of nurturing) แรงจูงใจคือความผูกพัน ความเป็นพ่อเป็นแม่ สิ่งที่คุณคิดอยู่เสมอ คือ ความรัก ชอบที่จะอุปถัมภ์ ปกป้องดูแล และเยียวยา

3. **ลักษณะบุคลิกภาพแบบชอบสำรวจ (Investigative)** ลักษณะทางเดินเกี่ยวข้องกับความรู้ (Path of knowledge) แรงจูงใจคือความเข้าใจ การรู้จัก การค้นพบ สิ่งที่คุณคิดอยู่เสมอ คือ ความเข้าใจและการศึกษา

4. **ลักษณะบุคลิกภาพแบบชอบงานศิลป์ (Artistic)** ลักษณะทางเดินเกี่ยวข้องกับการปฏิรูปบุคคล (Path of personal transformation) แรงจูงใจคือความคิดสร้างสรรค์ ความรัก ภาวะ สัจชาตญาณของการมีชีวิต สิ่งที่คุณคิดอยู่เสมอ คือ การสืบหา ความเป็นตัวของตัวเอง ความสมบูรณ์

5. **ลักษณะบุคลิกภาพแบบยึดความจริง (Realistic)** ลักษณะทางเดินเกี่ยวข้องกับความเป็นพี่เป็นน้อง (Path of brotherhood) แรงจูงใจคือการมีโครงสร้าง สิทธิและหน้าที่ของประชากร สิ่งที่คุณคิดอยู่เสมอ คือ ความเป็นพี่เป็นน้อง การเสียสละ ความยุติธรรม ความถูกต้อง

6. **ลักษณะบุคลิกภาพแบบกล้าได้กล้าเสีย (Enterprising)** ลักษณะทางเดินเกี่ยวข้องกับผู้นำที่มีใจบริการ (Path of Servant Leadership) แรงจูงใจคืออำนาจ การบริการ อย่างจงรักภักดี สิ่งที่คุณคิดอยู่เสมอ คือ การหลุดพ้น การปล่อยวาง

จากทฤษฎีบุคลิกภาพและแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดเซาวันจิตอัจฉริยะสามารถสรุปเปรียบเทียบให้เห็นความเชื่อมโยงกัน ดังตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3  
เปรียบเทียบการเชื่อมโยงแนวคิดที่เกี่ยวกับเซวานจิตอัจฉริยะ

Jung (Personality Types)	Holland (Occupations)	Cattell (Motivation)	Zohar & Marshall (Spiritual Intelligence)	Paths (Inwards Movement)
การรับรู้ภายนอก (Extroverted Perception)	แบบยึดตาม ระเบียบแบบแผน (Conventional)	การชอบรวมกลุ่ม (Gregariousness)	แบบยึดตาม ระเบียบแบบแผน (Conventional)	ความเป็นเจ้าของ (Duty)
ความรู้สึก ภายนอก (Extroverted Feeling)	แบบชอบเข้าสังคม (Social)	ความสนิทสนม ความรัก (Intimacy (Parental)	แบบชอบเข้าสังคม (Social)	อุปถัมภ์เลี้ยงดู (Nurturing)
ความคิดภายใน (Introverted Thinking)	แบบชอบสำรวจ (Investigate)	ความสนใจใฝ่รู้ (Curiosity)	แบบชอบสำรวจ (Investigate)	ความรู้ (Knowledge)
การรับรู้ภายใน (Introverted Perception)	แบบชอบงานศิลป์ (Artistic)	ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)	แบบชอบงานศิลป์ (Artistic)	การปฏิรูปบุคคล (Personal Transformation)
ความรู้สึกภายใน (Introverted Feeling)	แบบยึดความจริง (Realistic)	ความคิดเชิง โครงสร้าง (Construction)	แบบยึดความจริง (Realistic)	ความเป็นพี่ เป็นน้อง (Brotherhood)
ความคิด ภายนอก (Extroverted Thinking)	แบบกล้าได้กล้าเสีย (Enterprising)	การกล้าแสดงออก ในตน (Self –Assertion)	แบบกล้าได้กล้าเสีย (Enterprising)	ผู้นำที่มีใจบริการ (Servant Leadership)

ที่มา : Zohar & Marshall, 2000, p.298

**ตัวบ่งชี้ของเขาวินิจิตอัจฉริยะที่พัฒนา** (อุบลวรรณภา กวากานันท์, 2550, น.68) จะเห็นได้จากสิ่งเหล่านี้ ได้แก่

1. มีความยืดหยุ่น ( Flexibility)
2. มีการตระหนักรู้ในตนเอง (Self-awareness)
3. มีความสามารถในการเผชิญและใช้ความอดทน  
(Capacity to face and use suffering)
4. มีความสามารถในการเผชิญและเอาชนะความเจ็บปวด  
(Capacity to face and transcend pain)
5. คุณภาพของแรงบันดาลใจจากวิสัยทัศน์และคุณค่า  
(Quality of being inspired by vision and values)
6. ไม่สร้างอันตรายหรือทำร้ายสิ่งใดโดยไม่จำเป็น  
(Reluctance to cause unnecessary harm)
7. แนวโน้มที่จะมองเห็นการเชื่อมโยงระหว่างสิ่งต่าง ๆ  
(Tendency to see connection between diverse things)
8. แนวโน้มที่ตั้งคำถามว่าทำไม อะไร และค้นหาคำตอบ  
(Tendency to ask why, what if, and to seek answers)
9. เป็นคนที่มีอิสระในตัวเอง สามารถอยู่ได้ด้วยตนเอง รู้จักควบคุม จัดการกับ  
อารมณ์และความคิด ความรู้สึกของตนเอง  
(Facility to work against convention)
10. ผู้นำที่มีใจบริการ (Servant leader)

**ลักษณะที่ดีของเขาวินิจิตอัจฉริยะที่บุคคลควรฝึกฝน** มีลักษณะดังต่อไปนี้

(ชวณะ กวากานันท์, 2548, น.6)

1. Rethink เลิกหลงความรู้ทุกอย่างที่มี ต้องเรียนรู้ใหม่ ๆ เสมอ ไม่หวั่นไหวต่อการเปลี่ยนแปลง จงเปลี่ยนแปลงตัวเองก่อนที่จะถูกเปลี่ยนแปลง หัดขี้สงสัย คนเรามักยึดติดในอาชีพ ทำให้สูญเสียโอกาสหรือยึดติดความคิดจากสาขาที่จบมา

2. Retest หมั่นตรวจสอบคุณภาพนิสัยทัศนคติของตนเองดูว่าเป็นคนกระตือรือร้น (Active) หรือ เอื่อยเฉื่อย (Passive) ทางอารมณ์ ซึ่งมีพื้นฐานมาจากสภาพแวดล้อมของครอบครัว การตรวจสอบนี้เพื่อให้รู้จักเปลี่ยนวิกฤตเป็นโอกาส รู้จักคิดในแง่มุมมองต่าง ๆ ที่หลากหลายให้เกิดประโยชน์ (Form utility) ทั้งในด้านเวลา สถานที่ที่เปลี่ยนแปลงไปจะเกิดประโยชน์อะไรได้บ้าง แทนที่จะใช้ต้นแบบทางความคิด (Platform) เดิม ๆ ควบคุมชะตาชีวิตของตนเองอย่าให้คู่แข่งคุมชะตาเรา ต้องมีความจริงใจ อย่าแข่งกับใครถ้าไม่ได้เปรียบ วิเคราะห์หาข้อบกพร่องอยู่เสมอเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องนั้น

ตัวอย่างเทคนิคในการพัฒนาเชาวน์จิตอัจฉริยะ ซึ่งเทคนิคต่าง ๆ ได้แก่

(อุบลวรรณ ภวานันท์, 2550, น.71-72)

1. รู้จักใช้ภาษาในการสื่อสาร ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงถึงภูมิปัญญาของการเป็นนักสื่อสารที่ดีโดยต้องให้ความสนใจกับการสื่อสารและภาษาที่ใช้สื่อสาร
2. รู้จักใช้เหตุผลที่แท้จริงที่ไม่ใช่เหตุผลแคในเชิงตรรกวิทยาและคณิตศาสตร์
3. รู้จักใช้ความคิดริเริ่มและการสร้างสรรค์ที่ไม่ซ้ำซากกับผู้อื่น
4. รู้จักค้นคว้าหาความรู้ใหม่ ๆ และประดิษฐ์สร้างนวัตกรรมต่าง ๆ
5. รู้จักศึกษาความสัมพันธ์กับธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นการใช้สำนึกในจริยธรรม (Moral intelligence) โดยเฉพาะในการทำงาน
6. สร้างและมีระบบคิดแบบความเป็นจริง (Real concept) คือหลุดพ้นจากการคิดแบบยึดติด ดังนี้
  - 6.1 เห็นสิ่งใดต้องคิดว่าไม่ใช่ของเรา ไม่มี เป็นไปไม่ได้ ต้องเลิกคิด
  - 6.2 องค์การ ทีมงาน อำนาจ ผลกำไร ไม่ใช่ของเรา แต่ต้องให้องค์การสร้างผลกำไรร่วมกัน
  - 6.3 พิจารณาสິงต่าง ๆ ด้วยสมองแบบ 360 องศา และคิดวนในลักษณะแบบก้นหอย
  - 6.4 เปลี่ยนแง่มุมในการวางแผนชีวิต ธุรกิจแบบเดิม ๆ ให้พิจารณาที่ความสามารถและอาชีพเป็นหลัก หรือ กำไรแบบชั่วคราว
  - 6.5 รู้จักคิดแบบผสมผสานทั้งในด้านการตลาดและเทคโนโลยีกับความคิดใหม่

### การนำไปประยุกต์ใช้

คุกกี้ แมคคอลลีย์ และคอลลิดิคอท (Cook, Macaulay and Coldicott, Online, 2004) อธิบายว่าความต้องการที่จะเข้าใจในความหมายของเขาวนิจิตอัจฉริยะในชีวิตเราและสามารถจัดการกับสิ่งที่เกิดขึ้นในโลก ธุรกิจและองค์กรมีมากขึ้น ดังนั้นองค์กรจึงต้องค้นหาความหมายของเขาวนิจิตอัจฉริยะและนำความหมายของเขาวนิจิตอัจฉริยะที่ได้รวมเข้าไปในชีวิตการทำงานของพนักงาน และตัวพนักงานเองจะเริ่มตั้งคำถามกับงานของตนและตระหนักว่าตนได้รับสิ่งใดจากงานที่ได้ทำ ผลที่ตามมาคือองค์กรต้องสื่อสารกับพนักงานโดยให้เข้าใจในวัตถุประสงค์และคุณค่าของการค้นหาความหมายของเขาวนิจิตอัจฉริยะอย่างชัดเจน ซึ่งในช่วงเวลาการเปลี่ยนแปลงหลังจากที่องค์กรนำเขาวนิจิตอัจฉริยะไปประยุกต์ใช้จะก่อให้เกิดความแตกต่างระหว่างความสำเร็จ การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วกว่าการเปลี่ยนแปลงที่ไม่ประสบความสำเร็จ การเปลี่ยนแปลงที่ทำให้ทุกข์ทรมาน แต่ถ้าพนักงานในองค์กรสามารถผ่านช่วงเวลาของการเปลี่ยนแปลงนี้ได้พนักงานจะสามารถจัดการกับปัญหาและข้อคำถามที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะเกิดขึ้นทั้งตนเองและผู้อื่นซึ่งเป็นไปได้ยากมากเพราะพนักงานอยู่ในภาวะตื่นตระหนก (Panic) หรือเกิดความยุ่งเหยิงใจ (Chaos) จากการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นช่วงเวลานี้องค์กรจะต้องไว้วางใจการหยั่งรู้ที่เกิดขึ้น (Intuition) ของพนักงาน เชื่อมั่นในตัวพนักงานและองค์กรกล้าที่สร้างสรรค์สิ่งใหม่โดยอาศัยความรู้ (Resources) ที่อยู่ภายในตัวพนักงานด้วยการฝึกพัฒนาเขาวนิจิตอัจฉริยะในการสร้างความหมายและเป้าหมายของพนักงาน ซึ่งจะสามารถทำให้พนักงานเข้าใจว่าการทำให้ชีวิตดีขึ้นจะต้องทำเช่นใด คือ ช่วยพนักงานให้เข้าถึงการเปลี่ยนแปลง สนับสนุนพนักงานในการเปลี่ยนแปลงและเพิ่มความเป็นไปได้ของความต้องการเห็นคุณค่า (Esteem) และความ ต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization)

### 3. ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

#### ความหมายความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงานคือ ความรู้สึกยินดีหรืออยู่ในสภาวะอารมณ์ทางบวกโดยเป็นผลจากการประเมินของบุคคลต่องานหรือประสบการณ์ในการทำงานของบุคคลหนึ่ง (Locke, 1976, p.1300) ซึ่งมาจากผลของการรับรู้ของพนักงานที่มีต่องานโดยให้ความสำคัญต่อสิ่งใดในงาน (Luthans, 1998, p.2) โดยความพึงพอใจในงานสามารถเกิดขึ้นได้ในแต่ละบุคคลในปริมาณมากน้อยแตกต่างกันขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลพิจารณา (สกันธ์ อากาภรณ์กุล, 2547, น.2) ซึ่งความรู้สึก

นึกคิดหรือเจตคติของบุคคลที่แสดงถึงความพึงพอใจต่องานนั้น ได้แก่ ความคิดที่มีคุณค่า มีประโยชน์ ความรู้สึกที่แสดงถึงความพึงพอใจ มีกำลังใจและการกระทำที่แสดงออกถึงความตั้งใจทำงาน ความกระตือรือร้น ความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ มีคุณภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน (สุทธิลักษณ์ แจ่มใส, 2546, น.12) โดยความพึงพอใจในงานนั้นจะเป็นตัวแปรทางทัศนคติที่สะท้อนว่าบุคคลรู้สึกกับภาพรวมของงานซึ่งขึ้นอยู่กับชอบ-ไม่ชอบ พึงพอใจ-ไม่พึงพอใจในงาน (Spector, 1997, p.2)

จากความหมายข้างต้นของความพึงพอใจในงานนั้นมีความหลากหลาย ซึ่งในการวิจัยนี้สรุปได้ว่าความหมายของความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่เกิดจากผลการรับรู้ของพนักงานที่มีต่องานและองค์ประกอบอื่น ๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงาน

### ความสำคัญของความพึงพอใจในงาน

สัมพันธ์ แลงป่าหมื่น (ออนไลน์, 2543) แบ่งความสำคัญของความพึงพอใจในงานออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. การรับรู้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานจะทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านั้นให้เกิดขึ้นเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน
2. ความพึงพอใจในงานจะทำให้บุคคลมีความตั้งใจและมีความรับผิดชอบในการทำงาน ลดการขาดงาน ลดการลางาน และลดการมาทำงานสาย
3. ความพึงพอใจในงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายขององค์กร

### องค์ประกอบความพึงพอใจในงาน

ลูธานส์ (Luthans, 2005, pp.212-214) แบ่งองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งมี 5 ด้านดังต่อไปนี้

1. ตัวงาน (Work itself) เนื้อหาของตัวงานเองเป็นฐานข้อมูลสำคัญของความพึงพอใจ ตัวอย่างเช่นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานกับการออกแบบงาน แสดงให้เห็นการให้ผลป้อนกลับจากตัวงานและความเป็นอิสระจะเป็น 2 ปัจจัยหลักของแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องกับงาน ในทางปฏิบัติองค์ประกอบสำคัญบางข้อของความพึงพอใจในงานไม่ได้ครอบคลุมในงานวิจัย ซึ่ง

รวมความสนใจและความท้าทายของงานและการพัฒนาทางอาชีพเป็นสิ่งสำคัญมากที่สุดสำหรับพนักงานทั้งรุ่นใหม่และรุ่นเก่า

2. ค่าตอบแทน (Pay) ค่าจ้างและเงินเดือนมีนัยสำคัญแต่ก็เป็นปัจจัยที่มีความซับซ้อนทางกระบวนการรู้คิดและมีมิติที่หลากหลายในเรื่องของความพึงพอใจในงาน สวัสดิการเป็นสิ่งสำคัญแต่ไม่มีอิทธิพลมากนัก เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ไม่รู้ว่าตนจะได้รับผลประโยชน์เหล่านั้นมากเพียงใด อย่างไรก็ตามมีงานวิจัยชี้ให้เห็นว่าพนักงานยอมยืดหยุ่นในการเลือกประเภทของผลประโยชน์ คือ พนักงานชอบที่ให้องค์กรรวมผลประโยชน์หลาย ๆ อย่างด้วยกันมากกว่าซึ่งมีนัยสำคัญในการเพิ่มความพึงพอใจในผลประโยชน์และความพึงพอใจโดยรวม

3. โอกาสในการเลื่อนขั้น (Promotion opportunity) มีผลที่ผันแปรต่อความพึงพอใจในงานเพราะการเลื่อนขั้นมีรูปแบบที่แตกต่างกันและความหลากหลายของการให้รางวัล

4. ผู้บังคับบัญชา (Supervision) เป็นข้อมูลที่เป็นกลางของความพึงพอใจในงาน แต่อย่างไรก็ตามรูปแบบการบังคับบัญชามีอยู่ 2 แบบที่มีผลต่อความพึงพอใจ แบบแรกคือ ให้พนักงานเป็นศูนย์กลาง ผู้บังคับบัญชาจะดูแลเอาใจใส่ในเรื่องส่วนตัวของพนักงาน คอยให้คำแนะนำและช่วยเหลือ ส่วนอีกแบบ คือการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานหรือผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลบ้าง ซึ่งวิธีนี้ทำให้ความพึงพอใจในงานสูงขึ้น

5. เพื่อนร่วมงาน (Co-Worker) ตามธรรมชาติของผู้ร่วมงานหรือทีมจะมีผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยผู้ร่วมงานที่มีมนุษยสัมพันธ์และให้ความร่วมมืออย่างดีเป็นต้นกำเนิดของความพึงพอใจในงานไปสู่พนักงานแต่ละคน ซึ่งผู้ร่วมงานจะเป็นผู้คอยให้ความช่วยเหลือ การสนับสนุน อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำกับผู้ร่วมงานกันเอง การมีทีมหรือผู้ร่วมงานที่ดีจะทำให้งานสนุกสนานมากขึ้น ในทางกลับกันผู้ร่วมงานแย่งก็ทำให้เกิดผลในแง่ลบต่อความพึงพอใจในงาน

นอกจากนี้สภาพในการทำงาน (Work condition) ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานด้วย คือถ้าสภาพในการทำงานดีก็ง่ายต่อการดำเนินงาน แต่ถ้าสภาพในการทำงานไม่ดีทำให้ยากต่อการดำเนินงาน จัดการ เมื่อไม่นานนี้สภาพในการทำงานเริ่มได้รับความสนใจเนื่องจากสถานที่ทำงานมีความหลากหลายมากขึ้น เงื่อนไขในการทำงานจึงมีความสำคัญขึ้น ทำให้องค์กรพยายามสร้างเงื่อนไขที่จะสนับสนุนและไม่แบ่งแยกความแตกต่างเพราะสภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์ในแง่บวกระหว่างความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิตด้วย

วิทเทนและลอยด์ (Weiten and Lloyd, 2003) อธิบายว่าความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติที่บุคคลมีต่องานว่าบุคคลชื่นชอบงานหรือไม่ โดยแบ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน ดังต่อไปนี้

1. การมีความหมาย (Meaningfulness) งานนั้นเป็นงานที่มีคุณค่า บุคคลที่ได้ทำงานที่มีความหมายจะรู้สึกประสบความสำเร็จซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สุดของงาน

2. ความท้าทายและความหลากหลาย (Challenge and variety) บุคคลได้ใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในงานที่ทำ มีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาทักษะและความสามารถ ซึ่งงานนั้นควรมีความหลากหลายเนื่องจากบุคคลทำงานไประยะหนึ่งจะเกิดความเบื่อหน่ายในงานที่ซ้ำซาก องค์การสามารถเพิ่มความพึงพอใจในงานให้กับพนักงานโดยการปรับลักษณะงานให้มีความหลากหลาย

3. ความเป็นอิสระ (Autonomy) พนักงานต้องการอิสระในงาน สามารถตัดสินใจในเรื่องที่มีผลกระทบต่อตนเองและผู้อื่น มีส่วนร่วมในวิธีการทำงาน การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในงาน

4. มิตรภาพและการยอมรับ (Friendship and recognition) ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลในที่ทำงาน การได้รับคำชมเชยและการยอมรับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานมีส่วนทำให้พนักงานเกิดความชอบในงาน

5. ค่าตอบแทนที่ดี (Pay) พนักงานจะมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนหรือไม่ขึ้นอยู่กับเปรียบเทียบ โดยมักมีแนวโน้มที่จะพอใจเมื่อบุคคลรู้สึกว่าค่าตอบแทนนั้นยุติธรรม เมื่อบุคคลจะเปรียบเทียบกับพนักงานในระดับเดียวกันและเมื่อเปรียบเทียบกับความสามารถที่องค์การจ่ายให้กับพนักงานได้

6. ความมั่นคง (Security) การให้ความสำคัญกับความมั่นคงขึ้นอยู่กับสถานะเศรษฐกิจในช่วงขณะนั้น

ความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องที่องค์การให้ความสนใจกันมากและยังคงศึกษาเรื่อยมา เนื่องด้วยจะทำอย่างไรให้พนักงานมีความพึงพอใจในงาน จึงมีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานที่สำคัญ ดังนี้

## ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

### 1. ทฤษฎีค่านิยมของล๊อค (Locke's value theory) (Locke, 1976)

ทฤษฎีหนึ่งที่ทำให้ความสำคัญในความพึงพอใจในงาน โดยมีแนวคิดหลักว่าความพึงพอใจในงานขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลได้รับจากการทำงานว่าตรงกับที่ตนต้องการมากน้อยเพียงไร ซึ่งก็คือ หากบุคคลนั้นเห็นว่าสิ่งที่ตนได้รับมีค่ามากเพียงไรก็ยิ่งมีความพึงพอใจสูงตามไปด้วย ในทางกลับกัน หากเห็นว่าสิ่งที่ตนได้รับมีค่าน้อยก็จะมีความพึงพอใจลดน้อยด้วยเช่นกัน ซึ่งแนวคิดนี้เน้นในเรื่องการตีค่าราคาที่คุณค่านั้นมีต่อผลที่ได้ ไม่ว่าจะผลลัพธ์นั้นจะเป็นอะไรก็ตาม โดยประเด็นหลัก ตามทฤษฎีของล๊อคก็คือ ส่วนต่างระหว่างค่าตอบแทนซึ่งควรได้จากการทำงานกับผลที่บุคคลนั้นต้องการจะได้แตกต่างกันน้อยเพียงใด กล่าวคือ หากเกิดส่วนต่างกันมากก็ยิ่งมีความพึงพอใจน้อยลง

สิ่งที่น่าสนใจก็คือทฤษฎีค่านิยมของล๊อคชี้ให้เห็นว่าหากองค์การต้องการทำให้พนักงาน เกิดความพึงพอใจในงานก็ต้องเอาใจใส่ในการปรับเปลี่ยนแต่ละประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้สอดคล้องกับแต่ละบุคคลเป็นกรณี ๆ ไป อย่างไรก็ตามทฤษฎีของล๊อคได้ตั้งข้อสังเกตว่า ความพึงพอใจในงานเกิดจากหลายปัจจัย ด้วยเหตุนี้วิธีที่ดีที่จะช่วยให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานก็คือ ต้องพยายามค้นหาว่าพนักงานต้องการอะไรและถ้าอยู่ในวิสัยพอที่จะทำได้ก็ให้รับดำเนินการทันที

### 2. ทฤษฎีปัจจัยคู่ของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's two factor theory)

ทฤษฎีที่กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากปัจจัย 2 ลักษณะ นั่นคือ ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) และปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) ดังต่อไปนี้

**ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors)** เป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาการทำงาน (Job content) และการปฏิบัติงานโดยตรง โดยเป็นปัจจัยที่จูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดแรงจูงใจและความพึงพอใจในงาน ซึ่งได้แก่

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) คือ การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จและประสบความสำเร็จอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ รู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งการยอมรับจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (Advancement) คือ การได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

4. ลักษณะของงาน (Work itself) คือ งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะซึ่งบุคคลสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

5. โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) คือ บุคคลมีโอกาที่จะได้ก้าวหน้า ได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานที่บุคคลทำงาน และสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ (Career path)

6. ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี โดยไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

**ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors)** เป็นองค์ประกอบที่ไม่เกี่ยวกับตัวงานโดยตรง แต่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งก็คือสภาพที่อยู่ล้อมรอบงานนั้น (Job context) ปัจจัยสุขอนามัยเป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจแต่สามารถทำให้บุคคลพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่จะปฏิบัติงานได้ ซึ่งมีอยู่ 10 ประการคือ

1. การบังคับบัญชา (Supervision) คือ ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

2. นโยบายและการบริหาร (Policy and administration) คือ การจัดการและการบริหารองค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

3. สภาพการทำงาน (Working condition) คือ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโงมการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

4. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relations with superiors) คือ การติดต่อสื่อสารกับ ผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะเป็นกิริยา วาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

5. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relation with subordinates) คือ การติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาโดยแสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relation with peers) คือ การติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานโดยมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

7. ตำแหน่งในบริษัท (Status) คือ ตำแหน่งนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

8. ความมั่นคงในงาน (Job security) คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

9. เงินเดือน (Salary) คือ ค่าจ้างที่องค์กรจ่ายเป็นรายเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงานชีวิตส่วนตัว (Personal life) คือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของบุคคล หากเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีบุคคลจะไม่มีความสุข และพอใจกับการได้ทำงานที่ใหม่แทน

10. ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดี หรือเกิดความพึงพอใจในงานนั้น ส่วนมากเป็นประเด็นที่เกี่ยวกับตัวเนื้องานที่ทำ (Job content) ส่วนปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีหรือเกิดความไม่พึงพอใจต่องาน โดยส่วนใหญ่เป็นประเด็นที่เกี่ยวกับสภาพที่อยู่ล้อมรอบงานนั้น (Job context)

**การวัดความพึงพอใจในงาน** (Greenberg and Baron, 1997, pp. 175-210) วิธีการวัดความพึงพอใจในการทำงาน มี 3 วิธี ดังต่อไปนี้

1. มาตรฐานประเมินค่าและแบบสอบถาม (Rating scale and questionnaire) เครื่องมือที่ใช้กันค่อนข้างแพร่หลายในการวัดความพึงพอใจในงาน ได้แก่ แบบสอบถามโดยมีตัวเลือกเป็นมาตรฐานประเมินค่า ที่ผู้ตอบให้ตามลำดับค่าน้ำหนักของแต่ละตัวเลือกจนครบทุกตัวเลือก เครื่องมือวัดในลักษณะนี้มีหลายแบบซึ่งเรียกชื่อต่างกัน

1.1 ดัชนีบ่งชี้งาน (Job descriptive index : JDI) JDI เป็นเครื่องมือที่นิยมใช้แพร่หลายที่สุด ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 5 ด้านที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ ด้านเกี่ยวกับลักษณะของงานเอง (Work itself) ด้านค่าตอบแทน (Pay) ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น (Promotional opportunities) ด้านผู้บังคับบัญชา (Supervision) และด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-Worker) โดยแต่ละด้านจะใช้คำคุณศัพท์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานในด้านนั้นให้ผู้ตอบตอบว่าใช่

หรือไม่ใช่ โดยแบบสอบถามความพึงพอใจในงานวิจัยนี้มีพื้นฐานแนวคิดมาจากดัชนีบ่งชี้งานและมีผู้ดัดแปลงและพัฒนาเรื่อยมาจนมาเป็นแบบสอบถามที่มีมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale)

1.2 แบบสอบถามความพึงพอใจของมินเนโซต้า (Minnesota satisfaction questionnaire : MSQ) เป็นวิธีที่ให้ผู้ตอบระบุระดับของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในแต่ละด้านของงาน เช่น ด้านเงินเดือนค่าตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า เป็นต้น หากได้คะแนนมากแสดงว่าผู้ตอบมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง

1.3 แบบสอบถามความพึงพอใจค่าตอบแทน (Pay satisfaction questionnaire : PSQ) จะแตกต่างไปจากเครื่องมือวัด 2 แบบแรกเนื่องจากมีความเฉพาะเจาะจงเรื่องเงินเดือนค่าตอบแทนผูกพันกับความพึงพอใจ โดยเครื่องมือ PSQ จะวัดระดับความพึงพอใจที่มีต่อในแต่ละประเด็นที่เกี่ยวกับเงินเดือนค่าตอบแทน เช่น ระดับเงินเดือน การขึ้นเงินเดือนหรือเพิ่มค่าตอบแทน การให้ผลประโยชน์ตอบแทนในลักษณะต่าง ๆ โครงสร้างและการบริหารระบบเงินเดือนค่าตอบแทน เป็นต้น

1.4 แบบสอบถามความพึงพอใจโดยรวม (Job in general scale : JIG) เป็นเครื่องมือที่มีรูปแบบพัฒนามาจาก JDI การวัดมีความน่าเชื่อถือและมีความสัมพันธ์กับการวัดในภาพรวมของการวัดความพึงพอใจในงาน

2. การใช้เทคนิคกรณีเหตุการณ์สำคัญ (Critical incidents) เทคนิคหนึ่งที่ใช้ในการวัดความพึงพอใจในงาน โดยให้ผู้ตอบเขียนบรรยายถึงเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นที่นำมาสู่ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่องาน หลังจากนั้นผู้เชี่ยวชาญจะนำคำบรรยายดังกล่าวไปวิเคราะห์เพื่อหาทัศนคติที่ซ่อนเร้นอยู่ออกมา

3. เทคนิคการสัมภาษณ์และการประชุมแบบเผชิญหน้า (Interviews and confrontation meetings) วิธีนี้เป็นการวัดความพึงพอใจในงานโดยการสัมภาษณ์พูดคุยกับพนักงานอย่างละเอียด เพื่อทราบถึงทัศนคติอย่างลึกมากกว่าการตอบแบบสอบถาม ซึ่งในการเลือกคำถามสัมภาษณ์ต้องกระทำอย่างรอบคอบพร้อมทั้งมีระบบการบันทึกคำตอบที่ดี จะช่วยให้ผู้สัมภาษณ์ทราบถึงสาเหตุต่าง ๆ ของทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้ชัดเจนขึ้น

ในบางครั้งการสัมภาษณ์อาจทำเป็นหมู่โดยให้กลุ่มพนักงานมาร่วมอภิปรายถึงคำร้องทุกข์หรือปัญหาความเดือนร้อนของตนซึ่งรูปแบบการสัมภาษณ์กลุ่มเช่นนี้เรียกว่าการประชุมแบบเผชิญหน้า และหากผู้ดำเนินการมีความเชี่ยวชาญและสร้างบรรยากาศได้ดีจนผู้เข้าประชุมรู้สึกเป็นกันเอง กล่าวพูดซักถามอย่างอิสระก็จะทำให้ทราบข้อมูลซ่อนเร้นที่กระทบต่อความพึงพอใจในงานเปิดเผยออกมา จะช่วยให้การแก้หรือขจัดปัญหาที่เกิดขึ้นทำได้ทันที่ตั้งแต่ต้น

ดังนั้นการใช้เทคนิคการประชุมแบบเผชิญหน้าจะได้ผลดีก็ต่อเมื่อผู้ร่วมประชุมพูดความจริง มีความซื่อสัตย์ต่อกันและสามารถระบายความรู้สึกที่แท้จริงของตนออกมา นอกจากนี้ต้องสร้างความไว้วางใจในการไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับเฉพาะตัวพนักงาน การบันทึกข้อมูลต่าง ๆ โดยไม่ระบุชื่อผู้ตอบจึงเป็นวิธีที่ดี

#### 4. แนวคิดที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานและการตลาดบริการ

##### สภาพแวดล้อมในการทำงาน

สิ่งแวดล้อมในการทำงานนี้มีความหมายและขอบเขตที่กว้างขวางมาก โดยทั่วไปแล้ว คำนี้จะหมายถึง สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environments or surrounding) ซึ่งก็คือ สิ่งต่าง ๆ ในบริเวณที่ทำงาน

สิ่งแวดล้อมในการทำงานนั้นสามารถแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะใหญ่ ๆ (สุทธิ ศรีบูรพา, 2540, น.285-286) ดังนี้

1. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) ได้แก่ เสียง แสงสว่าง อุณหภูมิ ความชื้น ความสั่นสะเทือน และความกดดันบรรยากาศ เป็นต้น
2. สิ่งแวดล้อมทางเคมี (Chemical environment) ได้แก่ ฝุ่นดิน ละอองไอ ไอร์ระเหย ฝุ่นของโลหะ ก๊าซ และเขม่าควัน เป็นต้น
3. สิ่งแวดล้อมทางชีวภาพ (Biologic environment) ได้แก่ แบคทีเรีย ปรสิต ไวรัส เชื้อโรคต่าง ๆ รา และยีสต์ เป็นต้น

อย่างไรก็ตามในที่นี้เน้นถึงเฉพาะเรื่องสภาวะแวดล้อมทางกายภาพเท่านั้น ซึ่งได้แก่ ฝุ่น / สาขาที่สังกัด ความสะอาด เทคโนโลยี และอุณหภูมิ เป็นต้น และในที่นี้องค์การที่ทำการวิจัย เป็นองค์การที่ให้การบริการ การวิจัยนี้จึงเน้นที่สภาพแวดล้อมในการบริการและการสร้างบรรยากาศของการบริการจะเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์การ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการเป็นปัจจัยในการสร้างความประทับใจและเอกลักษณ์ของการบริการทำให้เกิดความแตกต่างในคุณภาพของการบริการได้ (เอนก สุวรรณบัณฑิต, 2548, น.31) การที่บุคคลจะทำงานได้อย่างเต็มความสามารถนั้นนอกจากความสามารถของบุคคลแล้ว ปัจจัยเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงานก็ส่งผลต่อศักยภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่

1. สภาพที่ทำงาน ต้องมีพื้นที่ที่กว้างขวาง มีการจัดสิ่งของอย่างเป็นระเบียบ เพื่อให้เกิดความโล่งและความปลอดภัย เหมาะสมกับจำนวนคนในองค์การ

2. แสงสว่างในการทำงาน แสงสว่างมีส่วนสำคัญในการช่วยมองเห็นงานที่ทำ หากแสงสว่างไม่เพียงพอทำให้ใช้เวลาในการทำงานมากขึ้น โดยเฉพาะงานที่ต้องการความละเอียดรอบคอบจะต้องจัดแสงสว่างให้เพียงพอ

3. อุณหภูมิในการทำงาน ควรมีการจัดอุณหภูมิอำนวยความสะดวกเพื่อให้พนักงานดำเนินงานได้รวดเร็วมากขึ้นรวมถึงหากมีการออกแบบให้ถูกต้องตามหลักสภาพการทำงานและองค์ประกอบด้านบุคคล (Ergonomics) ช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. อุณหภูมิและความชื้น หากอยู่ในที่ที่อากาศร้อนทำให้เกิดอาการหิวน้ำ ขาดสมาธิในการทำงาน หรืออากาศเย็นเกินไปก็ทำให้ทำงานไม่สะดวก นั่นคือทำให้เกิดความไม่สบายตัวในการทำงาน

5. กลิ่น เป็นสิ่งที่ส่งผลต่อความรู้สึกได้ไวที่สุด โดยกลิ่นบางกลิ่นทำให้เกิดสมาธิ หรือบางกลิ่นก็ทำให้เกิดอาการรู้สึกหงุดหงิดได้ ดังนั้นการสร้างกลิ่นหอมก็จะทำให้เกิดความรู้สึกดีและพร้อมในการทำงาน

การคำนึงและประเมินสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เช่น จำนวนพนักงานต่อฝ่าย / สาขา ข้อมูลเทคโนโลยี เป็นต้น ช่วยให้องค์การสามารถกำหนดกลยุทธ์เพื่อการจัดสรรพนักงานว่าจะจัดสรรพนักงานให้มีจำนวนมากขึ้นในกรณีที่ใช้กลยุทธ์การเจริญเติบโต หรือลดจำนวนพนักงานลงในกรณีที่ใช้กลยุทธ์การตัดทอน ตลอดจนกำหนดแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์เหล่านั้น (สนั่น เถาขารี, ออนไลน์, 2551) รวมถึงการจัดการวางแผนกำลังคนในระยะยาวซึ่งต้องทำการศึกษาถึงแนวโน้มของสภาพแวดล้อมว่าเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร ส่งผลให้เกิดความไม่สมดุลในด้านปริมาณและคุณภาพอย่างไร ในฝ่าย / สาขา / หน่วยงานใดในระดับใดบ้าง ผลกระทบดังกล่าวนี้ส่งผลให้คุณสมบัติในแต่ละตำแหน่งงานต้องเป็นแบบใด (<http://www.stoumba.com/images/1152630161/Hr.doc>)

### **มาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย**

(กองส่งเสริมและพัฒนาด้านการมาตรฐาน, ออนไลน์, 2551)

ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย เป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อทุกคนเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทุกคนโดยตรง หน่วยงานหรือองค์กรสมัยใหม่ในปัจจุบัน จึงหันมาใส่ใจในเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของบุคลากรในกระบวนการทำงานต่างๆ กันมากขึ้น โดยการชี้บ่งอันตรายและประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นทั้งภายในองค์กรเองและชุมชนใกล้เคียง ทั้งนี้เพื่อปรับปรุง พัฒนาการ และดำเนินงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง

การกำหนดมาตรฐานขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในองค์กรแล้ว ยังใช้เป็นข้อกำหนดในการตรวจประเมิน เพื่อให้การรับรองระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยขององค์กรอีกด้วย อีกทั้งยังลดความเสี่ยงต่ออันตรายและอุบัติเหตุต่าง ๆ ของพนักงานและผู้เกี่ยวข้อง ปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรเกิดความปลอดภัย และช่วยสร้างภาพพจน์ความรับผิดชอบต่อพนักงานภายในองค์กรต่อองค์กรเอง และต่อสังคม ซึ่งขั้นตอนหลักในการจัดทำระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มีดังนี้

#### 1. การทบทวนสถานะเริ่มต้น

องค์กรจะต้องพิจารณาทบทวนระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่มีอยู่ เพื่อทราบสถานการณ์ปัจจุบันขององค์กร โดยมีวัตถุประสงค์ในการกำหนดขอบเขตของการนำเอาระบบการจัดการไปใช้และเพื่อใช้ในการวัดผลความก้าวหน้า

#### 2. นโยบายอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

ผู้บริหารระดับสูงสุดขององค์กรจะต้องกำหนดนโยบายและจัดทำเป็นเอกสารพร้อมทั้งลงนามเพื่อแสดงเจตจำนงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย แล้วมอบหมายให้มีการดำเนินการตามนโยบายพร้อมทั้งจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินการ ต้องให้พนักงานทุกระดับเข้าใจนโยบาย ได้รับการฝึกอบรมที่เหมาะสมและมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบรวมทั้งส่งเสริมให้เข้ามามีส่วนร่วมในระบบการจัดการ

#### 3. การวางแผน

มีการชี้บ่งอันตรายและประเมินความเสี่ยง รวมทั้งชี้บ่งข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อใช้ในการจัดทำแผนงานควบคุมความเสี่ยงการวัดผลและการทบทวนระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยได้อย่างเหมาะสมพร้อมทั้งกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถจัดสรรทรัพยากรได้ถูกต้องทั้งด้านงบประมาณและบุคลากร

#### 4. การนำไปใช้และการปฏิบัติ

องค์กรต้องนำแผนงานที่กำหนดไว้มาปฏิบัติโดยมีผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้รับผิดชอบโครงการจัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อให้มีความรู้และความสามารถที่เหมาะสมและจำเป็น จัดทำและควบคุมเอกสารให้มีความทันสมัย มีการประชาสัมพันธ์เพื่อปลูกจิตสำนึกให้ทุกคนในองค์กรตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อร่วมกัน ให้ความสำคัญและร่วมมือกันนำไปใช้ปฏิบัติ พร้อมทั้งควบคุมการปฏิบัติให้มั่นใจว่ากิจกรรมดำเนินไปด้วยความปลอดภัยและสอดคล้องกับแผนงานที่วางไว้รวมถึงมีการเตรียมความพร้อมสำหรับกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉินขึ้น

## 5. การตรวจสอบและแก้ไข

ผู้บริหารขององค์กรต้องกำหนดให้มีการตรวจติดตามผลการปฏิบัติงานเป็นระยะๆ โดยการตรวจประเมิน เพื่อวัดผลการปฏิบัติและหาข้อบกพร่องของระบบ แล้วนำไปวิเคราะห์หาสาเหตุและทำการแก้ไข แล้วบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

## 6. การทบทวนการจัดการ

ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรจะต้องกำหนดให้มีการทบทวนระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย จากผลการดำเนินงาน ผลการตรวจประเมินรวมทั้งปัจจัยต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป นำมาปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อลดความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องและกำหนดแผนงานในเชิงป้องกัน

ทั้งนี้การนำมาตราฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยไปใช้ จะช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ช่วยองค์กรลดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลผู้ปฏิบัติงานและประการสำคัญคือ ช่วยลดอัตราการเกิดอุบัติเหตุภายในองค์กร ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงความห่วงใยขององค์กรที่มีต่อพนักงาน นำไปสู่ความมั่นใจในการทำงาน เสริมสร้างคุณภาพขององค์กร อันก่อให้เกิดความได้เปรียบต่อองค์กรคู่แข่งในตลาดการค้าและเป็นผู้ดำเนินกิจกรรมระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยนี้สามารถนำมาใช้ได้กับการจัดการขององค์กรไม่ว่าประเภทหรือขนาดใดๆ การนำมาตราฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยไปใช้ในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

## การตลาดบริการ

เนื่องด้วยพนักงานสายงานด้านการตลาดในสถาบันการเงินสังกัดกระทรวงการคลัง แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครเป็นส่วนหนึ่งของรูปแบบการตลาดบริการ โดยทำหน้าที่หลักในการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าโดยพนักงานที่ปฏิบัติงานในสถาบันการเงินแห่งนี้มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการติดต่อหาลูกค้ารายใหม่ วิเคราะห์และเสนอขออนุมัติวงเงินสินเชื่อ ประเมินราคาหลักประกัน จัดทำนิติกรรมสัญญา ติดตามการชำระเงินของลูกค้า ติดตามหนี้ค้างชำระ จัดทำรายงานเกี่ยวกับการชำระเงินของลูกค้า ซึ่งพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อต้องมีคุณสมบัติหลายด้านที่เหมาะสม งานวิเคราะห์ งานติดต่อผู้คน มีความรอบคอบ กระตือรือร้น ซื่อสัตย์ และต้องได้รับการอบรมความรู้ในงานอย่างสม่ำเสมอ การปฏิบัติงานต้องคำนึงถึงจริยธรรมทั้งต่อองค์กรเอง ต่อผู้ร่วมอาชีพเดียวกัน ต่อลูกค้า และต่อสังคมส่วนรวม (กฤษฎา สังขมณี, 2547, น.23)

### ตรัยกรรมการตลาดบริการ (The Service Marketing Triangle)

คอตเลอร์ (Kotler, 1994) กล่าวว่าโดยทั่วไปการที่ธุรกิจบริการจะสามารถเอาชนะคู่แข่งและรักษาความเป็นเลิศในการให้บริการที่ประทับใจลูกค้าจะต้องอาศัยกิจกรรมด้านการตลาดที่สำคัญ 3 ประการ คือ การตลาดภายนอก การตลาดปฏิสัมพันธ์ และการตลาดภายใน ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ภาพที่ 2.9

#### ตรัยกรรมการตลาดบริการ



ที่มา : ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547, น.19

1. การตลาดภายนอก (External Marketing) หมายถึง กิจกรรมทางการตลาดที่องค์กรโดยทั่วไปกระทำต่อลูกค้า ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการจัดเตรียมส่วนประสมการตลาดอันประกอบด้วย การพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ การกำหนดราคา และการสื่อสารทางการตลาดบริการให้แก่ลูกค้า โดยทั่วไปการตลาดภายนอกเน้นที่กิจกรรมทางการตลาดที่เกี่ยวข้อง

กับการกำหนดราคาและการสื่อสารกับลูกค้า อีกนัยหนึ่งการตลาดภายนอกเป็นการให้สัญญาแก่ลูกค้านั่นเอง

2. การตลาดปฏิสัมพันธ์ (Interactive Marketing) หมายถึง กิจกรรมทางการตลาดที่มีความสำคัญมากที่สุดในการรับรู้ของลูกค้า เนื่องจากเป็นกิจกรรมทางการตลาดที่เกี่ยวข้องกับพนักงานขององค์กรในการบริการให้แก่ลูกค้า ซึ่งการให้บริการเกิดขึ้นในช่วงเวลาที่พนักงานขององค์กรกับลูกค้ามีปฏิสัมพันธ์กัน โดยปกติลูกค้ามักทำการประเมินคุณภาพการบริการทุกครั้งว่าบริการที่ได้รับเป็นไปตามสัญญาหรือไม่ การตลาดปฏิสัมพันธ์จึงเป็นการรักษาสัญญา

3. การตลาดภายใน (Internal Marketing) หมายถึง กิจกรรมทางการตลาดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม สร้างขวัญกำลังใจและกระตุ้นให้พนักงานขององค์กรให้บริการที่มีคุณภาพดีแก่ลูกค้า เน้นการสร้างจิตสำนึกในการบริการ การพัฒนาความรู้ความสามารถและกำลังใจของพนักงานในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า ซึ่งกล่าวได้ว่าการตลาดภายในเป็นการทำให้พนักงานบริการปฏิบัติงานตามที่ได้ให้สัญญาไว้ได้

จากความหมายขององค์ประกอบทั้ง 3 จะเห็นได้ว่าการตลาดภายในมีความสำคัญต่อองค์กรเนื่องด้วยการตลาดภายในเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นพื้นฐานสำคัญในการทำให้การตลาดภายนอกขององค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (Gronroos, 1990, pp.85-87) เพราะการตลาดภายในช่วยให้องค์กรได้คนที่มีความสามารถและเป็นคนดีเข้ามาทำงานในองค์กรมากขึ้น ช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน และลดความขัดแย้งระหว่างฝ่ายต่าง ๆ และปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานภายในองค์กร นอกจากนี้การทำให้พนักงานและลูกค้าพึงพอใจนั้น องค์กรผู้ให้บริการที่ให้ความสำคัญกับทัศนคติในเชิงบวกของพนักงาน ต้องหาวิธีล่อใจพนักงานที่ดีที่สุดเท่าที่หาได้ ซึ่งพนักงานต้องทำงานอย่างมืออาชีพมากกว่าแค่ทำงานธรรมดางานหนึ่งเท่านั้น ต้องมีการออกโปรแกรมการฝึกอบรมที่ดี ให้การสนับสนุนและการให้รางวัลสำหรับการปฏิบัติงานดีเด่น การตรวจสอบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเป็นเรื่องสำคัญที่ควรทำอย่างสม่ำเสมอด้วย (ธนวรรณ แสงสุวรรณและคณะ, 2547, น.599-600)

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวกับบุคลิกอารมณ์ตามอาชีพ เซาวันจิตอัจฉริยะ และความพึงพอใจในงาน

### งานวิจัยที่เกี่ยวกับบุคลิกอารมณ์ตามอาชีพ

ศรัณย์ กอสนาน (2540) ที่ทำการศึกษเปรียบเทียบมิติทางอารมณ์ที่มีต่อสถานภาพการทำงานของเภสัชกรชุมชนในเขตกรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ และนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเภสัชกรชุมชน 234 คน มีบุคลิกอารมณ์ตามอาชีพและแนวโน้มลักษณะนิสัยที่เกิดขึ้นจากการทำงานวิชาชีพเภสัชกรชุมชนมีค่าเป็นบวกทั้งลักษณะปิติยินดี การกระตุ้น และการครอบงำ (.34, .29, .40) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัปสร กรีกัษร (2546) ที่มีค่าเป็นบวกทั้งลักษณะปิติยินดี การกระตุ้น และการครอบงำ (.62, .75, .20) และศึกษาในกลุ่มตัวอย่างเภสัชกรเช่นเดียวกัน

แต่อย่างไรก็ตามงานวิจัยของศรัณย์ กอสนานเป็นงานวิจัยศึกษาเปรียบเทียบแต่ งานวิจัยของอัปสร กรีกัษรเป็นงานวิจัยศึกษาในแง่ความสัมพันธ์ซึ่งผลการวิจัยพบว่า บุคลิกอารมณ์ตามอาชีพในลักษณะปิติยินดีเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกอารมณ์ตามอาชีพในแต่ละลักษณะกับความผูกพันต่อองค์กรเฉพาะด้าน พบว่าทั้งลักษณะปิติยินดีและการกระตุ้นของบุคลิกอารมณ์ตามอาชีพต่างมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในด้านจิตใจและบรรทัดฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แต่ไม่มีความสัมพันธ์ด้านการคงอยู่ในลักษณะการครอบงำไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในด้านใดเลย ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของมีฮราเบียน (1998) ที่พบว่าการวัดสภาพอารมณ์ (PAD emotion scales) ด้วยการรายงานตนเองของความพึงพอใจในการแต่งงานและการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานและการแต่งงาน โดยความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับลักษณะปิติยินดี การกระตุ้น และครอบงำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางทั้งหมด ส่วนความพึงพอใจในการแต่งงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับลักษณะปิติยินดีและการกระตุ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงและปานกลางตามลำดับ ยกเว้นลักษณะการครอบงำไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

### งานวิจัยที่เกี่ยวกับเชาวน์จิตอัจฉริยะ

วรานุช กิจเจริญ (2547) ที่ทำการเปรียบเทียบลักษณะบุคลิกภาพตามแนวทฤษฎีเชาวน์จิตอัจฉริยะในระหว่างผู้นำที่มีรูปแบบแตกต่างกันตามทฤษฎีตาข่ายการบริหาร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลนั้นผู้บังคับบัญชาเพศชายมีลักษณะบุคลิกภาพแบบสำรวจ (Investigate) แตกต่างจากผู้บังคับบัญชาเพศหญิง และผู้บังคับบัญชาที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีลักษณะบุคลิกภาพแบบชอบงานศิลป์ (Artistic) แตกต่างจากผู้บังคับบัญชาที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของต่างประเทศที่อยู่ในรูปแบบเชิงพรรณนา อย่างเช่นงานวิจัยของสตีเฟน (Stephen, Online, 2006) ศึกษาการพัฒนาปัญญาและเชาวน์จิตอัจฉริยะของนักศึกษาระดับมัธยมปลาย โดยเน้นว่าความเป็นผู้นำทางการศึกษาจะสามารถทำให้เกิดวัฒนธรรมเชาวน์จิตอัจฉริยะปรากฏออกมาในหมู่นักเรียนในประเทศอเมริกาได้อย่างไร โดยข้อเสนอแนะในงานวิจัยนี้คือการค่อย ๆ พัฒนาความคิดเกี่ยวกับเชาวน์จิตอัจฉริยะโดยการสร้างความท้าทายความเป็นผู้นำ

### งานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ชิตาพร เลี้ยงวิจิตร (2545) ที่ทำการศึกษาลักษณะบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและอัตราการขาดงาน ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า 1. ลักษณะบุคลิกภาพแบบประนีประนอมและแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน และบุคลิกภาพห้วนใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน 2. ลักษณะบุคลิกภาพแบบประนีประนอมและแบบห้วนใจสามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจในงาน 3. ลักษณะบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงานและเป็นบุคลิกเดียวที่สามารถทำนายอัตราการขาดงานได้ 4. ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและอัตราการขาดงาน

นฤมล ผ่องใส (2544) ที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความขัดแย้งระหว่างบทบาทและครอบครัวกับความพึงพอใจในชีวิตของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิต ความขัดแย้งระหว่างบทบาทงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานโดยรวมและความพึงพอใจในชีวิต และตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายความพึงพอใจในชีวิต คือ ความพึงพอใจในงานด้านตัวงาน ด้านรายได้ ด้านหัวหน้างาน ซึ่งเป็นไป

ในทิศทางตรงกันข้ามกับงานวิจัยของเบญจพร ธีระรักษ์ (2547) ที่ทำการศึกษากับพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตแผงวงจรแห่งหนึ่งโดยพบว่าความพึงพอใจงานในด้านลักษณะงาน ความพึงพอใจงานในด้านรายได้ และความพึงพอใจงานในด้านเพื่อนร่วมงานสามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจลาออกจากงานได้ร้อยละ 45.1 ความพึงพอใจในงาน ลักษณะความเป็นผู้นำของหัวหน้างานและความตั้งใจลาออกจากงาน ทั้งนี้ผลการวิจัยพบอีกว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความพึงพอใจงานในงานรายด้านเรียงตามค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านลักษณะงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านหัวหน้างาน ด้านรายได้ และด้านโอกาสก้าวหน้า ความพึงพอใจงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับลักษณะความเป็นผู้นำของหัวหน้างานอย่างมีนัยสำคัญในระดับปานกลาง