

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ค้นคว้าและรวบรวม ทฤษฎี และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยขอเสนอ รายละเอียดตามลำดับดังนี้

- 1.ความหมาย แนวคิดที่เกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์
- 2.ความหมาย แนวคิดที่เกี่ยวกับความเครียด
- 3.ความหมาย แนวคิดที่เกี่ยวกับการขาดงาน
- 4.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 5.เหตุผลในการตั้งสมมติฐาน

1.ความหมาย แนวคิดที่เกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์

1.1 ความหมายของเชาวน์อารมณ์

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

ความหมายและแนวคิดเรื่องเชาวน์อารมณ์ EQ (Emotional Quotient หรือ Emotional Intelligence) ได้มีผู้บัญญัติไว้มากมาย เช่น อาจแปลได้ว่าเป็น ความฉลาดทางอารมณ์ วุฒิภาวะทางอารมณ์ และเชาวน์อารมณ์ เป็นต้น นักจิตวิทยาได้ให้ความสนใจโดยทำการศึกษาค้นคว้าโดยให้ความหมายและคำจำกัดความ “เชาวน์อารมณ์” ไว้ต่าง ๆ มีดังนี้

กรมสุขภาพจิต (2543) ได้อธิบายว่าคนที่มีเชาวน์อารมณ์สูงหรือมีทักษะทางอารมณ์ที่ได้รับการพัฒนาทางอารมณ์เป็นอย่างดี จะเป็นคนที่สามารถรับรู้ เข้าใจ และจัดการกับความรูสึกของตนเองได้ดี รวมทั้งเข้าใจความรู้สึกของคนอื่น จึงมักประสบความสำเร็จ มีความพึงพอใจในชีวิต สามารถสร้างสรรค์งานใหม่ ๆ ออกมาได้เสมอ ตรงกันข้ามกับคนที่ไม่สามารถ

ควบคุมอารมณ์ มักจะเป็นไปด้วยความขัดแย้งภายในจิตใจ พลอยทำให้ขาดสมาธิในการทำงาน และมีความคิดที่หมกมุ่น กังวล ไม่ปลอดโปร่ง

โกลแมน (Goleman, 1998) ให้ความหมายของเชาวน์อารมณ์ไว้ว่า เชาวน์อารมณ์เป็นความสามารถในการตระหนักรู้ความรู้สึกของตนเอง และผู้อื่นเพื่อการสร้างแรงจูงใจในตนเอง และอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์อื่น ๆ ได้

ชวนจิตร ฐะทอง (2544) ได้สรุปความหมายของเชาวน์อารมณ์ไว้ว่า เชาวน์อารมณ์เป็นความสามารถของบุคคลที่จะตระหนัก รับรู้และเข้าใจถึงความรู้สึก ความนึกคิด ตลอดจนอารมณ์ทั้งของตนเองและผู้อื่น สามารถควบคุมจัดการกับอารมณ์เมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรคและความขัดแย้ง ให้ผ่านพ้นไปได้อย่างเหมาะสมและถูกกาลเทศะ และสามารถจัดการกับความคับข้องใจได้ ตลอดจนสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งในฐานะผู้นำหรือผู้ตามได้อย่างมีความสุข

ทศพร ประเสริฐสุข (2542, น. 21) ได้ให้ความหมายของเชาวน์อารมณ์ไว้ว่า หมายถึงความสามารถลักษณะหนึ่งของบุคคล ที่จะตระหนักถึงความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ของตนเองและของผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นภายใน ตลอดจนสามารถระออยการตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสมและถูกกาลเทศะ สามารถให้กำลังใจตนเองในการที่จะเผชิญกับอุปสรรคและข้อขัดแย้งต่าง ๆ ได้อย่างไม่คับข้องใจ รู้จักขจัดความเครียดที่จะขัดขวางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อันมีค่าของตนได้ สามารถชี้นำความคิดและการกระทำของตนในการทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งในฐานะผู้นำ หรือผู้ตามได้อย่างมีความสุข จนประสบความสำเร็จในการเรียน ความสำเร็จในอาชีพ

เทอดศักดิ์ เดชคง (2545, น.15) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ คือความสามารถทางอารมณ์ในการรู้และเข้าใจตนเอง เข้าใจ เห็นใจผู้อื่น มีความมุ่งมั่น อดทนระออยเพื่อไปยังเป้าหมาย มองโลกในด้านที่เป็นบวก และรู้จักจัดการกับปัญหา และความขัดแย้งของตนเองได้

บาร์ออน (Bar-on, 1992) ให้ความหมายของเชาวน์อารมณ์ไว้ว่า เชาวน์อารมณ์เป็นองค์ประกอบของความสามารถส่วนตัว ความสามารถส่วนอารมณ์และความสามารถทางสังคมของบุคคล ที่จะปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้อย่างประสบความสำเร็จ

พระราชวรมุณี (ประยูร ธมมจิตตโต, 2542, อ้างใน จุฑารัตน์ กมลศรีจันทร์, 2546) ได้ให้ความหมายของเชาว์อารมณ์ว่า หมายถึงการใช้ปัญญาแก้ปัญหาและการแสดงอารมณ์ที่ออกมาให้มีเหตุผล เป็นการแสดงอารมณ์ความรู้สึกออกมาในแต่ละสถานการณ์ โดยถือว่าอารมณ์

หรือความรู้สึกนั้นเป็นพลังให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งถ้าขาดปัญญากำกับก็จะเป็นพลังตามอด ปัญญาเป็นตัวที่จะมากำกับให้แสดงออกให้เป็นไปในทางที่ถูกต้อง

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2544) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เซาว์อารมณ์หรือ Emotional Intelligence หมายถึงความสามารถในการตระหนักรู้และเข้าใจอารมณ์หรือความรู้สึกของตนเอง และสามารถใช้อารมณ์ให้เกิดประโยชน์ และเป็นความสามารถในการตระหนักรู้และเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น และความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542, น.19) ได้ให้ความหมายของเซาว์อารมณ์ว่า หมายถึง ความรู้เท่าทันในท่วงทีและการเปลี่ยนแปลงในอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นที่สามารถประเมินเป็นช่วงค่าของตัวเลขได้ อารมณ์สามารถช่วยแก้กฎการกระทำของมนุษย์ให้มีเหตุผลมากขึ้น ผิดพลาดน้อยลง

ไวซิงเจอร์ (Weisinger, 1998) ได้ให้ความหมายของเซาว์อารมณ์ว่าหมายถึง การใช้อารมณ์อย่างฉลาด โดยการตั้งใจทำให้อารมณ์ของตนเองทำงานหรือทำประโยชน์ให้กับตนเองเพื่อช่วยนำพฤติกรรมและความคิดของตนเองไปในทางที่ส่งเสริมผลงานของตนเอง

จากความหมายของเซาว์อารมณ์ดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าเซาว์อารมณ์หมายถึง ความสามารถทางอารมณ์ของบุคคลในการตระหนักรู้ และเข้าใจถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่นและยังสามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเอง และแสดงพฤติกรรมออกมาได้อย่างเหมาะสมในทุกสถานการณ์ โดยที่ไม่เกิดความเครียดหรือความคับข้องใจ และมีความสุขในการดำเนินชีวิต โดยแบ่งองค์ประกอบของเซาว์อารมณ์ไว้ 5 ด้าน ตามแนวคิดของโกลแมน (Goleman, 1998) ดังนี้คือ การตระหนักรู้ในตนเอง, การจัดการกับอารมณ์ของตนเอง, การจูงใจตนเอง, ความเห็นอกเห็นใจ และ ด้านทักษะทางสังคม

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับเซาว์อารมณ์

1.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของเซาว์อารมณ์ของคูเปอร์และซาวาฟ

คูเปอร์และซาวาฟ (Cooper and Sawaf, 1997, อ้างในวีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2545) ได้เสนอแนวคิดที่ว่า EQ ประกอบด้วยหลักสำคัญ 4 หลัก ดังนี้

1. ความรอบรู้ทางอารมณ์ (Emotional Literacy) รู้จักอารมณ์ของตนเอง รู้และไวเท่าทันว่าอารมณ์ของตนผันแปรไปเช่นไร
2. ความเหมาะสมทางอารมณ์ (Emotional Fitness) ปรับวางอารมณ์ของตนได้อย่างยืดหยุ่น รู้กาลเทศะแม้เผชิญความลำบากใจ

3. ความลึกซึ้งทางอารมณ์ (Emotional Depth) ระดับความลึกซึ้งของอารมณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา

4. ความผันแปรทางอารมณ์ (Emotional Alchemy) ความสามารถในการใช้อารมณ์เพื่อความคิดสร้างสรรค์

1.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ของเมเยอร์และซาโลเวย์

เมเยอร์และซาโลเวย์ (Mayer and Salovey, 1997) ได้แสดงทัศนะของเชาวน์อารมณ์ไว้ว่าเชาวน์อารมณ์ประกอบด้วยทักษะในการปรับตัว 4 ขั้นตอน ตามลำดับดังนี้

1.ความสามารถในการรับรู้ ประเมินและสามารถแสดงภาวะทางอารมณ์ออกมาได้อย่างเหมาะสม หมายถึง ความสามารถในการระบุได้ว่าตนเองและผู้อื่นมีความรู้สึกอย่างไร

2.ความสามารถของอารมณ์ในการกระตุ้นความคิด หมายถึง ความสามารถในการรับรู้และใช้อารมณ์ของตนรับรู้ที่จะช่วยในการเข้าใจว่าตนเองและผู้อื่นคิดและมีความรู้สึกอย่างไร

3. การเข้าใจ การวิเคราะห์ และการใช้ความรู้สึกเกี่ยวกับอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจว่าสิ่งใดเกิดขึ้นกับอารมณ์ของตนเอง เข้าใจว่าคนจะมีปฏิกิริยาต่อสภาวะอารมณ์ที่แตกต่างอย่างไร นอกจากนี้ยังเข้าใจลูกโซ่ของอารมณ์ว่า มีผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงอย่างไรจากภาวะอารมณ์หนึ่งไปยังภาวะอารมณ์อื่นๆ

4. การคิดใคร่ครวญและการควบคุมอารมณ์ของตน เพื่อพัฒนาความงอกงามด้านเชาวน์ปัญญาและอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการจัดการอารมณ์ทั้งของตนเองและผู้อื่นโดยรับรู้ถึงภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้น และใช้ความรู้สึกที่มีนั้นนำมาช่วยในการตัดสินใจได้ดีขึ้น

ซึ่งเมเยอร์และซาโลเวย์มีความเห็นว่า กระบวนการของเชาวน์อารมณ์ควรพัฒนาจากขั้นที่ไม่ซับซ้อน และทวีความซับซ้อนมากขึ้นในขั้นถัดไปเรื่อย ๆ ซึ่งใน 4 ระดับขั้นนี้ มีความสามารถจากระดับง่ายไปสู่ระดับยาก

1.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ของบาร์ออน

บาร์ออน (BarOn, 1997, อ้างในวีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2545) ได้เสนอแนวคิดองค์ประกอบของ EQ เป็น 5 หมวด ดังนี้

1. ความสามารถภายในตน เป็นการตระหนักรู้จักตน เข้าใจภาวะอารมณ์ของตน กล้าแสดงความคิดและความรู้สึกของตน การเป็นอิสระเอกเทศ และการประจักษ์แจ้งแห่งตน

2. ทักษะของความเก่งคน คือตระหนักรู้เท่าทันในความคิด ความรู้สึกของผู้อื่นได้ดี ความรับผิดชอบทางสังคม และสร้างสายสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดี

3. ความสามารถในการปรับตัว คือความสามารถในการตีความเข้าใจสถานการณ์ต่างๆได้ดี ยืดหยุ่นในความคิดความรู้สึกของตนได้ดี และแก้ไขปัญหาและสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ดี

4. กลยุทธ์ในการบริหารความเครียด คือการจัดการกับความเครียด และควบคุมอารมณ์ของตนได้ดี

5. ปัจจัยด้านแรงจูงใจและภาวะอารมณ์ เป็นคนที่มองโลกในแง่ดี สร้างความสนุกสนานให้เกิดแก่ตนเองและผู้อื่นได้ดี และรู้สึกและแสดงออกซึ่งความเป็นสุขให้ปรากฏได้

1.2.4 แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของเชาว์อารมณ์ของไวซิงเจอร์

ไวซิงเจอร์ (Weisinger, 1998) ได้เสนอแนวคิด EQ ออกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่เกี่ยวกับ EQ ภายในตน (Intrapersonal Emotional Intelligence) ได้แก่การพัฒนาให้มีความตระหนักรู้จักตน การบริหารจัดการอารมณ์ของตน และการสร้างแรงจูงใจให้แก่ตน ส่วนที่สอง ได้แก่ การใช้ EQ ของตนเพื่อสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น (Interpersonal Emotional Intelligence) ได้แก่การพัฒนาทักษะการสื่อสารที่ดี พัฒนาความรู้ความชำนาญด้านเก่งคน และการช่วยเหลือผู้อื่นให้ช่วยตนเองได้

1.2.5 แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของเชาว์อารมณ์ของกรมสุขภาพจิต ประเทศไทย

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2543, น. 2-3) ได้พัฒนาแนวคิดเรื่องเชาว์อารมณ์ โดยอาศัยแนวคิดจากโกลแมน บาร์ออน เมเยอร์และซาโลเวย์ มาดัดแปลงให้เหมาะสมกับคนไทย โดยสามารถแบ่งองค์ประกอบของเชาว์อารมณ์ที่สำคัญออกได้เป็น 3 ด้านคือ

1. ความดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ และความต้องการของตนเอง มีการรู้จักเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง

1.1.1 รู้อารมณ์และความต้องการของตนเอง

1.1.2 ควบคุมอารมณ์และความต้องการได้

1.1.3 แสดงออกอย่างเหมาะสม

1.2 ความสามารถในการเห็นใจผู้อื่น

1.2.1 ใส่ใจผู้อื่น

1.2.2 เข้าใจและยอมรับผู้อื่น

1.2.3 แสดงความเห็นอย่างเหมาะสม

1.3 ความสามารถในการรับผิดชอบ

1.3.1 รู้จักการให้ รู้จักการรับ

1.3.2 รู้จักรับผิด รู้จักให้อภัย

1.3.3 เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

2. ความเก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ มีความสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

2.1 ความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง

2.1.1 รู้ศักยภาพของตนเอง

2.1.2 สร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองได้

2.1.3 มีความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึงเป้าหมาย

2.2 ความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหา

2.2.1 รับรู้และเข้าใจปัญหา

2.2.2 มีขั้นตอนในการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม

2.2.3 มีความยืดหยุ่น

2.3 ความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น

2.3.1 รู้จักการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

2.3.2 กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม

2.3.3 แสดงความเห็นที่ขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์

3. ความสุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข มีความภาคภูมิใจในตนเอง มีความพอใจในชีวิต และมีความสุขทางจิตใจ

3.1 ความภูมิใจในตนเอง

3.1.1 เห็นคุณค่าในตนเอง

3.1.2 เชื้อมั่นในตนเอง

3.2 ความพึงพอใจในชีวิต

3.2.1 รู้จักมองโลกในแง่ดี

3.2.2 มีอารมณ์ขัน

3.2.3 พพอใจในสิ่งที่ตนเองมีอยู่

3.3 ความสงบทางใจ

3.3.1 มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข

3.3.2 รู้จักผ่อนคลาย

3.3.3 มีความสงบทางใจ

1.2.6 แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ของโกลแมน

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

หมวดที่ 1 : สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competence) คือความสามารถในการบริหารจัดการตนเอง ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ด้าน

องค์ประกอบที่ 1 การตระหนักรู้ตนเอง (Self-Awareness) หมายถึง การตระหนักรู้ความรู้สึกและความโน้มเอียงของตนเอง ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 3 ปัจจัย ได้แก่

1. การรู้อารมณ์ของตนเอง (Emotional Awareness) รู้สาเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์และผลที่จะตามมา

2. การประเมินตนเองได้ตามความเป็นจริง (Accurate Self-assessment) รู้จุดเด่นจุดด้อยของตนเอง

3. ความมั่นใจในตนเอง (Self-Confidence) มั่นใจในความสามารถและคุณค่าของตนเอง

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

1. การควบคุมตนเอง (Self-Control) สามารถจัดการกับภาวะอารมณ์ที่ยุ่งยากและหุนหันพลันแล่นได้เป็นอย่างดี

2. ความเป็นที่ไว้วางใจ (Trustworthiness) รักษาความเป็นผู้ที่ซื่อสัตย์ และคุณงามความดี

3. การแสดงความรับผิดชอบในการกระทำของตน (Conscientiousness) คือ รับผิดชอบในสิ่งที่ตนได้กระทำลงไป

4. ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) คือ การมีความยืดหยุ่นและปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วได้

5. ความคิดสร้างสรรค์ (Innovation) คือ การเปิดใจกว้างกับแนวคิด การสร้างแนวความคิดตลอดจนรูปแบบ วิธีการ และข้อมูลใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์

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

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Drive) คือ ความพยายามที่จะปรับปรุงหรือปฏิบัติให้ได้มาตรฐานที่เป็นเลิศ ทำความดีโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน

2. ความผูกพัน (Commitment) คือ การยึดมั่นและเชื่อมโยงเป้าหมายของตนเข้ากับเป้าหมายของกลุ่ม หรือเป้าหมายขององค์กร

3. ความคิดริเริ่ม (Initiative) คือ การคิดริเริ่มและพร้อมที่จะลงมือปฏิบัติสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อมีโอกาสมาถึง

4. การมองโลกในแง่ดี (Optimism) คือ มีความเพียรพยายามที่จะบรรลุเป้าหมาย แม้จะมีอุปสรรคปัญหาที่ไม่ก่อ มีความสุขกับชีวิต

หมวดที่ 2 : สมรรถนะทางสังคม (Social Competence)

องค์ประกอบที่ 4 ความเห็นอกเห็นใจ หมายถึง การตระหนักรู้ เข้าใจ ยอมรับถึงความรู้สึก ความต้องการของบุคคลอื่น และสามารถตอบสนองได้เป็นอย่างดี และรับรู้ถึงสิ่งที่ผู้อื่นควรปรับปรุง ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 5 ปัจจัย

1. การเข้าใจผู้อื่น (Understanding Others) คือ การเข้าใจ รับรู้ถึงความรู้สึก มุมมอง ความสนใจ ตลอดจนข้อวิตกกังวลของผู้อื่นได้

2. การพัฒนาผู้อื่น (Developing Others) คือ การรับรู้และทราบถึงสิ่งที่ผู้อื่นควรปรับปรุงเพื่อส่งเสริมให้เกิดความรู้ ตลอดจนพัฒนาความสามารถ

3. การมีจิตใจให้บริการ (Service Orientation) คือ การคาดคะเน รับรู้และตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ซึ่งถือเป็นลักษณะดีทำให้ประสบความสำเร็จในการทำงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่ต้องให้บริการ

4. การเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล (Leveraging Diversity) คือ การสร้างโอกาสจากความหลากหลาย และความแตกต่างของบุคคล

5. การตระหนักรู้ถึงสถานการณ์ภายในกลุ่ม (Political Awareness) คือ สามารถรู้และเข้าใจสถานการณ์ ความคิดเห็นของกลุ่มและความสัมพันธ์ของสมาชิกในกลุ่มได้

องค์ประกอบที่ 5 ทักษะทางสังคม (Social Skills) หมายถึง ความคล่องแคล่วในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการด้วยความร่วมมือจากผู้อื่น ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 8 ปัจจัย ได้แก่

1. การมีอิทธิพลต่อบุคคลอื่น (Influence) คือ การมีกลวิธีโน้มน้าวและชักชวนผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพน่าเชื่อถือ

2. การสื่อสาร (Communication) คือ การเปิดกว้างรับข้อมูลและส่งสารที่ชัดเจน น่าเชื่อถือ และเข้าใจง่าย

3. การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management) คือ การเจรจาต่อรอง และหาหนทางแก้ไขปัญหาลดลดจนยุติความไม่เข้าใจกันได้

4. ความเป็นผู้นำ (Leadership) คือ การแนะนำ สามารถผลักดัน และเป็นตัวอย่างให้กับบุคคลและทีมงานได้

5. การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Change Catalyst) คือ การริเริ่มและจัดการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านที่ดี

6. การเสริมสร้างสายสัมพันธ์ (Building Bonds) คือ การเสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจ และความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้น

7. การร่วมมือร่วมใจ (Collaboration and Cooperation) คือ การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่มีร่วมกัน

8. ความสามารถทำงานเป็นทีม (Team Capabilities) คือ สร้างให้เกิดการประสานพลังของกลุ่มในการมุ่งสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงเชาวน์อารมณ์ตามแนวคิดของโกลแมน ซึ่งเป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมอย่างกว้างขวาง มีการนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรกันมาก โดยมีการจัดแบ่งองค์ประกอบได้อย่างเหมาะสมและครอบคลุมเนื้อหาที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาในครั้งนี้

1.3 ลักษณะของเชาวน์อารมณ์

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542, น. 56-57) ได้อธิบายลักษณะของเชาวน์อารมณ์ไว้ดังนี้

- เป็นผลรวมมาจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสิ่งแวดล้อมในแต่ละวัฒนธรรม

-เกี่ยวข้องกับอย่างมากกับบุคลิกภาพทางอารมณ์ที่เจริญสมวัย อดทนได้ รอได้ ไม่ หุนหันพลันแล่น หรือใจร้อน

-เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพแบบฉบับที่เป็นปกติวิสัยของบุคคลนั้น มักจะเกิดในชีวิต ในช่วงหลังการศึกษาเล่าเรียน

-เรียนรู้ได้ ฝึกฝนได้ พัฒนาได้ แต่ต้องอาศัยเวลาและเอาจริงเอาจัง ประเมินได้ในนัยของความเหมาะสม ไม่มีความผิดถูก

-มีหลายองค์ประกอบร่วมกัน (Multifactorial) เป็นผลมาจากการอบรมเลี้ยงดู ภาวะแวดล้อม วัฒนธรรม การเรียนรู้ทั้งที่เป็นทางการ รวมทั้งบุคลิกภาพ ที่มีผลต่อการ พัฒนาการสังคม อารมณ์ สติปัญญาของบุคคล และเป็นผลมาจากการเรียนรู้ภายในตนและ ภายนอกตน

1.4 ความสำคัญของเชาวน์อารมณ์

เชาวน์อารมณ์เป็นความสามารถของบุคคลที่จะรู้เท่าทันความคิด และภาวะ อารมณ์ของตนเองและของผู้อื่นได้ รู้จักแยกแยะและใช้ข้อมูลให้เกิดประโยชน์ เพื่อชี้นำความคิด และการกระทำของตนเอง โดยเป็นความสามารถในการรับรู้ ประเมิน และแสดงอารมณ์ ออกมาได้ อย่างเหมาะสมบุคคลที่มีลักษณะเชาวน์อารมณ์สูง หรือมีทักษะทางอารมณ์ที่ได้รับการพัฒนา ทักษะมาเป็นอย่างดี จะเป็นผู้ที่สามารถแสวงหาความสุข และค้นพบความสุขได้ไม่ยาก การเป็นผู้ ชอบเข้าสังคม ร่าเริง เปิดเผย ชอบทำให้อื่นมีความสุข ซื่อสัตย์ ตรงไปตรงมา มองโลกในแง่ดี มี มนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับคนรอบข้าง และมีความสุข ซึ่งเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่เข้าใจตน เข้าใจ คนอื่น เข้าใจสภาพแวดล้อม มีจุดมุ่งหมายในชีวิตที่ชัดเจน เมื่อมีความขัดแย้งหรือมีความคับข้อง ใจ ก็สามารถแก้ไขความขัดแย้งทั้งของตน และบุคคลรอบข้างได้อย่างมีสติและเหมาะสม ในทาง กลับกัน หากบุคคลมีเชาวน์อารมณ์ต่ำ มักจะเป็นบุคคลที่ไม่ค่อยมีความสุข เพราะที่ไม่สามารถ ควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ มักเต็มไปด้วยความขัดแย้งในใจ ทำให้วิตกกังวล คิดมาก

ปัจจุบัน นักวิจัยต่างยืนยันว่า การที่บุคคลจะประสบความสำเร็จในชีวิต ไม่ใช่จะมี ความสามารถทางเชาวน์ปัญญาเท่านั้น แต่จะต้องมีเชาวน์อารมณ์เข้าร่วมด้วย เนื่องจากการมี เชาวน์อารมณ์ที่ดี จะทำให้บุคคลสามารถควบคุมเชาวน์อารมณ์ได้ มีความรับผิดชอบ จัดการ หรือ แก้ไขปัญหาได้อย่างมีสติ มีความเข้าใจและความเอื้ออาทรต่อผู้อื่น มีความตื่นตัวที่จะเรียนรู้ พัฒนาศักยภาพตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้ดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข

กรมสุขภาพจิต (2543) กล่าวถึงเทคนิคการพัฒนาเชาวน์อารมณ์ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ไว้ว่าการสร้างเชาวน์อารมณ์ในที่ทำงานเกิดจากการพัฒนาตัวเอง และการเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่น การอยู่ร่วมกับผู้อื่น มีเทคนิค ดังนี้

1. เข้าใจและยอมรับธรรมชาติของอารมณ์

บุคคลแต่ละคนมีความรู้สึก พื้นฐานทางอารมณ์ของตนเองมีการแสดงออกที่ต่างกัน ยากที่จะนำความรู้สึกของตัวเองไปตัดสินได้ การตัดสินจะเหมาะสมหรือไม่ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์เหตุผล วัย ปัจจัยทางสังคม และการกำหนดทางวัฒนธรรม

2. รับฟัง ทำความเข้าใจ และให้เกิดใจผู้อื่น

การยอมรับและเข้าใจภาวะที่บุคคลแสดงออก เป็นสิ่งที่จำเป็นในการเสริมสร้างความภาคภูมิใจของตนเอง และไว้วางใจซึ่งกันและกัน

3. การแก้ไขความขัดแย้ง

ผู้เกี่ยวข้องควรทำความเข้าใจกับภาวะอารมณ์ของตน เพื่อเข้าใจภาวะอารมณ์ของผู้อื่น เปิดโอกาสให้แต่ละคนได้แสดงอารมณ์ ความรู้สึก รับฟังด้วยความเข้าใจ เห็นใจและยอมรับภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการยอมรับตนเองและความมั่นคงทางจิตใจส่งผลต่อการพัฒนาการทางความคิด การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพิ่มขวัญ และกำลังใจ ความร่วมมือและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในการปฏิบัติงาน

นิตยา ศรีจรรย์ (2543) กล่าวว่า คนที่มี EQ สูงมักจะเป็นคนที่

1. มีความเข้าใจตนเองได้ดี รู้เท่าทันอารมณ์ของตนเอง รู้จักจุดเด่นและจุดด้อย ของตนเอง มีความสามารถในการควบคุม และจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้ มีเป้าหมายชีวิตทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

2. มีความเข้าใจผู้อื่น สามารถเอาใจเขามาใส่ใจเรา และสามารถแสดงอารมณ์ต่อผู้อื่น ได้อย่างเหมาะสม

3. มีความสามารถในการแก้ไขข้อขัดแย้งได้ดี จัดความเครียดที่จะเป็นอุปสรรคต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ได้อย่างดี

2. ความหมายและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

ในสภาวะปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ยิ่งการเปลี่ยนแปลงยิ่งเร็วมากขึ้นเพียงใด ยิ่งทำให้บทบาทการดำเนินชีวิตของคนเปลี่ยนแปลงไปมากเท่านั้น ดังนั้น การดำเนินชีวิตของแต่ละคนเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงย่อม

มีความเครียดเกิดขึ้นได้ทุกช่วงจังหวะชีวิต ดังนั้นบุคคลจึงต้องมีการการปรับตัว หากไม่สามารถปรับตัวให้กับสิ่งแวดล้อมได้ ก็จะไม่สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างเป็นสุข ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ความคับข้องใจ เมื่อเกิดการสะสมไว้นาน ๆ โดยไม่ได้รับการแก้ไขก็จะทำให้เกิดความเครียดตามมา

สรุปได้ว่า ความเครียด หมายถึง สภาวะที่ร่างกายและจิตใจเกิดการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มาคุกคามทั้งจากภายนอกและภายใน โดยบุคคลจะประเมินว่าสิ่งเร้านั้นคุกคามต่อสภาวะสมดุลเพียงใด และสามารถรับมือได้หรือไม่ หากไม่สามารถรับมือได้ก็จะแสดงอาการเสียสมดุลออกมาทางร่างกาย ทางจิตใจหรือทางพฤติกรรม

2.1 ความหมายของความเครียด

มีผู้ให้รายละเอียดดังนี้

เซย์เย(Selye, 1976, pp. 53-54) กล่าวว่า ความเครียด เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสถานการณ์ที่ทำให้คนต้องเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ตนต้องการจนทำให้ขาดความสมดุล

บาร์อน และพอลลัส (Baron and Paulus, 1991, pp. 398) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะที่เกิดจากปฏิกิริยาของร่างกายและจิตใจที่มีต่อสถานการณ์ใด ๆ ที่บุคคลรับรู้ได้ว่าคุกคามในการบรรลุเป้าหมายของตน

ไรซ์ (Rice, 1992, p.6) อธิบายตามหลักวิทยาศาสตร์ว่าความเครียดมีความหมายอย่างน้อย 3 อย่างที่แตกต่างกันคือ

ความหมายแรก ความเครียด หมายถึง เหตุการณ์หรือสิ่งเร้าในสิ่งแวดล้อมใด เป็นสาเหตุให้คนรู้สึกตึงเครียดหรือถูกกระตุ้น ในความหมายนี้ความเครียดเป็นสิ่งภายนอกบุคคล

ความหมายที่สอง ความเครียดหมายถึง การตอบสนองภายใน เป็นภาวะจิตใจภายในที่เกิดความตึงเครียดหรือถูกกระตุ้น เป็นกระบวนการที่แปลความหมายได้ เป็นความรู้สึกป้องกันตัวและเป็นการจัดการที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล โดยกระบวนการดังกล่าวสามารถเติบโตได้ และเกิดเป็นความตึงเครียดภายในตัวบุคคล

ความหมายที่สาม ความเครียดหมายถึง ปฏิกริยาทางกายภาพของร่างกาย เพื่อเรียกร้องหรือทำลายสิ่งรบกวน

ลาซาลัส และฟอล์คแมน (Lazarus and Folkman, 1984, p. 21) กล่าวถึงความเครียดว่าเป็นผลมาจากความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมโดยบุคคลเป็นผู้ประเมินว่า ความสัมพันธ์นั้นเป็นโทษหรือเป็นผลเสียต่อสุขภาพของเขาหรือไม่ซึ่งการตัดสินใจความสัมพันธ์ดังกล่าวต้องประเมินด้วยสติปัญญา

สุนทรี ภิณูมิตร (2539) กล่าวว่า ความเครียดเป็นการตอบสนองของบุคคล ต่อสถานการณ์ที่มากระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยของบุคคล ทำให้บุคคลต้องใช้ความสามารถ ของตนที่มีอยู่อย่างเต็มกำลังเพื่อรักษาภาวะที่ดีของตนเองไว้

สมชาย จักรพันธุ์ และคณะ (2542) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกาย จิตใจ ความคิดและพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอก ซึ่งอาจจะเป็นบุคคล ความรู้สึกนึกคิด สถานการณ์และสิ่งแวดล้อม โดย บุคคลจะรับรู้ว่าเป็นภาวะที่ถูกกดดัน คุกคามหรือบีบคั้น ถ้าบุคคลนั้นสามารถปรับตัวและมีความ พึงพอใจจะทำให้เกิดการตื่นตัว เกิดพลังในการจัดการสิ่งต่าง ๆ อีกทั้งเป็นการเสริมความแข็งแกร่ง ทางร่างกายและจิตใจ ในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคคลไม่มีความพึงพอใจและไม่สามารถปรับตัวได้จะ ทำให้เกิดความเครียด ซึ่งส่งผลให้เกิดความเสียสมดุลในการดำเนินชีวิตในสังคมได้

สุจริต สุวรรณชีพ (2531) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะของจิตใจที่ตื่นตัวพร้อม ที่จะเผชิญกับสถานการณ์หรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งสถานการณ์หรือ ความกดดันนั้น ๆ นั้นเกินกว่ากำลังความสามารถในยามปกติของบุคคลที่จะแก้ไขกำจัดให้หมด ไป หรือบรรเทาได้

สรุปได้ว่า ความเครียดคือ ปฏิกิริยาการตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งเร้าที่มา กระทบ ทั้งในด้านร่างกาย และจิตใจ ซึ่งประเมินได้ว่าเป็นสิ่งที่มีผลกระทบต่อด้านความปลอดภัย ของบุคคล มีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งด้าน ร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม

2.2 สาเหตุของความเครียด

สาเหตุของความเครียดเกิดได้จากหลายสาเหตุหรือหลายปัจจัย ซึ่งความเครียด ที่เกิดขึ้นนี้มีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล บางครั้งมาจากสาเหตุเดียวกันแต่อาจมีความ รุนแรงแตกต่างกันได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องหลายประการ เช่น พื้นฐานทางด้าน จิตใจ อารมณ์ สังคม วัฒนธรรม นอกจากนี้ยังขึ้นกับความมากน้อยของสิ่งที่มากระตุ้น สาเหตุของ ความเครียดมีรายละเอียดด้านล่างดังนี้

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข สรุปในคู่มือคลายเครียด (2541, น.10) ถึง สาเหตุของความเครียดว่าสาเหตุทางด้านบวกก็ทำให้เกิดความเครียดขึ้นมาได้ เช่น การแต่งงาน การตั้งครรภ์ ส่วนสาเหตุด้านจิตใจ ได้แก่ ความกลัวว่าจะไม่สมหวัง กลัวจะไม่สำเร็จ หนักใจในงาน หรือ ภาระต่างๆ รู้สึกว่าตัวเองต้องทำสิ่งที่ยากเกินความสามารถ มีความวิตกกังวลล่วงหน้ากับสิ่ง ที่ยังไม่เกิดขึ้น ก็ทำให้เกิดความเครียดได้ โดยกรมสุขภาพจิต ได้แบ่ง สาเหตุความเครียด เป็น 3 สาเหตุด้วยกันคือ

1. สาเหตุทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความกลัวว่าจะไม่สมหวัง กลัวจะไม่สำเร็จ หนักใจในงาน หรือ ภาระต่างๆ รู้สึกว่าตัวเองต้องทำสิ่งที่ยากเกินความสามารถ มีความวิตกกังวลล่วงหน้ากับสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น

2. สาเหตุจากการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงในช่วงวัยแต่งงาน การตั้งครรภ์ การเริ่มเข้าทำงาน การเปลี่ยนแปลง การเกษียณอายุ การย้ายบ้าน การสูญเสียคนรัก เป็นต้น

3. สาเหตุจากการเจ็บป่วยทางกาย ได้แก่ การเจ็บไข้ไม่สบายที่รุนแรง ตลอดไปจนถึงการเจ็บป่วยด้วยโรคที่รุนแรงและเรื้อรัง ได้แก่ เบาหวาน มะเร็ง ความดันโลหิตสูง เป็นต้น

สาเหตุของความเครียดที่กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่าการเกิดความเครียดมาจากสาเหตุใหญ่ ๆ 2 ประการคือ

1. สาเหตุจากภายในตัวบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์ในชีวิต ความคับข้องใจ บุคลิกภาพ และอื่น ๆ

2. สาเหตุจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่ ปัญหาจากอาชีพการงาน ปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคม ปัญหาความยากจนและสภาพสังคมเมือง การเปลี่ยนแปลงในชีวิต และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและแวดล้อมบุคคลนั้น

บราวน์ และโมเบิร์ก (Brown and Moberg, 1980, pp. 170-172) กล่าวถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. ความเครียดที่เกิดจากงานที่ได้รับมอบหมาย(Task-based Stress) อันประกอบด้วยงานที่ยากงานคลุมเครือ และงานมากเกินไป

2. ความเครียดที่เกิดจากบทบาท (Role-based Stress) เป็นความเครียดเนื่องมาจากความคาดหวังของผู้อื่น ที่มีต่องานหรือพฤติกรรมการทำงานของคน ความคาดหวังเหล่านี้ทำให้เกิดความเครียดโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่มีสัมพันธภาพไม่ดีต่อกัน

3. สิ่งแวดล้อมด้านสังคม (Social Environment) ได้แก่ สถานที่แออัด การขาดอิสระการมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นต้น

4. สิ่งแวดล้อมด้านฟิสิกส์ (Physical Environment) ได้แก่ ความร้อน ความเย็นที่มีผลต่อร่างกายและสุขภาพของบุคคล

5. ชีวิตส่วนตัว (Personal Environment) ได้แก่ ลักษณะอุปนิสัยส่วนบุคคล เช่นเป็นคนวิตกกังวล หรือลักษณะครอบครัวและปัญหาในครอบครัว

6. การประเมินผลในการปฏิบัติงาน (Job Evaluation) ก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้

เบรคเวลล์ (Breakwell, 1990, pp. 31-33) ได้รวบรวมสาเหตุของการเกิดความเครียดในการทำงานของพยาบาลที่พบ 10 อันดับแรก ดังนี้

1. ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน
2. หน้าที่การงานไม่มั่นคง
3. ไม่ทราบถึงมาตรฐานของการบริการงานพยาบาลที่ควรเป็น
4. ค่าตอบแทนน้อย
5. บทบาทการทำงานที่ไม่เป็นอิสระ
6. งานหนัก
7. ขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน
8. การบริหารเวลาไม่ดี
9. การติดต่อสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ
10. ความเบื่อหน่ายในการทำงาน

พัชรินทร์ สุตันตปฤดา (2535) ได้สรุปปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในวิชาชีพพยาบาลไว้ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะงานพยาบาล การที่ต้องมีความรับผิดชอบสูงในการพยาบาลผู้ป่วยที่เจ็บป่วยรุนแรงอยู่เสมอ ปริมาณงานที่มากเกินไป และชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน ตลอดจนความต้องการที่มากเกินไปของผู้ป่วยและญาติ กล่าวคือ การดูแล ผู้ป่วยในภาวะวิกฤติต้องตัดสินใจเรื่องเร่งด่วน รวมทั้งการที่พยาบาลต้องตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยและครอบครัวทำให้เกิดความคับข้องใจและรู้สึกถูกเรียกร้องจนไม่อาจตอบสนองได้ ก่อให้เกิดความเครียด

2. โครงสร้างและบรรยากาศในการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่มีการจัดการและระบบบริหารที่ไม่ดีขาดการติดต่อประสานงานที่ชัดเจนระหว่างผู้บริหารงานและผู้ปฏิบัติงาน การกำหนดบทบาทที่คลุมเครือ ทำให้ยากต่อการตัดสินใจ การขาดแรงสนับสนุนจากผู้บริหารและผู้ร่วมงาน การไม่สนับสนุนความก้าวหน้าในงานอาชีพ ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ สภาพแวดล้อมด้านกายภาพ เช่น ความไม่เป็นสัดส่วน มีคนพลุกพล่านเกินไป เสียงดัง การถ่ายเทอากาศไม่ดี ล้วนส่งผลให้เกิดความเครียดได้

3. ด้านบุคคล ได้แก่ ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน การสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นเพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น

2.3 ชนิดของความเครียด

ความเครียดที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นความเครียดทางด้านร่างกายหรือจิตใจมีสาเหตุแตกต่างกันไป และปริมาณความเครียดที่เกิดขึ้นก็มีผลแตกต่างกัน จึงสามารถแบ่งชนิดของความเครียดได้หลายแบบแตกต่างกันไป ดังนี้

ดูบริน (Dubrin, 1990, pp. 173-174) แบ่งความเครียดจากผลที่ตามมาได้ 2 ประเภท คือ

- ความเครียดที่ดี (Positive Stress) เรียกว่า Estress ได้แก่ ความเครียดที่ทำให้เกิดความสุข สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดชนิดนี้เป็นความเครียดที่ดี ก็เพราะว่าความเครียดประเภทนี้ จะสร้างความสุขให้แก่ผู้รับ เช่น การแต่งงาน หรือผลสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นต้น

- ความเครียดที่ไม่ดี (Negative Stress) เรียกว่า Distress ได้แก่ ความเครียดที่ทำให้เกิดความทุกข์เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นก็รู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ไม่ดี เช่น การหย่าร้าง ความเจ็บป่วย ญาติเสียชีวิต เป็นต้น

2.4 ระดับของความเครียด

ระดับของความเครียดที่เกิดขึ้นจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 2 ประการ คือการรับรู้และการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดของบุคคล ปฏิกริยาระหว่างแหล่งของความเครียดกับเจตคติและความอ่อนไหวต่อสิ่งที่มากระทบต่อบุคคล ซึ่งทำให้ความเครียดที่เกิดขึ้นสามารถแบ่งได้ 3 ระดับตามเกณฑ์ของจานิส (Janis, 1952, p. 13)

1. ระดับต่ำ คือความเครียดที่เกิดน้อยมากและหมดไปในระยะไม่นาน เป็นภาวะปกติที่ได้พบทั่วไปในชีวิตประจำวัน บางครั้งบุคคลจะไม่วิตหรือรู้สึกบ้างเล็กน้อย เป็นความเครียดที่ไม่ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงของร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมที่เห็นได้ชัดเจน ไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อการดำเนินชีวิตโดยเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดระดับต่ำได้แก่ เหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน เช่น ไปทำงานสาย ผิดนัดเพื่อน เป็นต้น

2. ระดับกลาง คือ ความเครียดที่เกิดขึ้นในระยะเวลาเป็นชั่วโมงหรือหลายชั่วโมง เป็นภาวะเครียดที่เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ จิตใจ และการดำเนินชีวิต ซึ่งความเครียดระดับนี้เป็นสัญญาณเตือนเบื้องต้นว่าได้เกิดภาวะเสียสมดุลในการปรับตัวของบุคคลแล้ว ดังนั้น ต้องแก้ไขหรือผ่อนคลายเพราะหากปล่อยให้ความเครียดดำเนินต่อไปจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตในทุก ๆ ด้าน ผู้ที่มีความเครียดในระดับนี้ หากได้รับการปรึกษาก็จะสามารถแก้ไขได้ทันทั่วทั้งที่ ถ้าความเครียดเป็นอยู่ยาวนานจะทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมได้ เช่น เป็นนักการพนัน หรือติดสุรา

3. ระดับรุนแรง คือ ความเครียดระดับนี้จะเป็นอย่างเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปี ในสภาวะดังกล่าวนี้ ร่างกายและจิตใจเปลี่ยนแปลงไปจนเห็นได้ชัดเจน มีพยาธิหรือป่วยเป็นโรคขึ้น การดำเนินชีวิตผันแปรหรือเสื่อมลง การตัดสินใจผิดพลาด ผู้ที่อยู่ในภาวะนี้ จำเป็นต้องได้รับการรักษาหรือการช่วยเหลือจากบุคคลในทีมจิตเวชทันที หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้บุคลิกภาพแปรปรวนและเจ็บป่วยเรื้อรัง

อาการที่เกิดจากความเครียด

เทอร์รี่ และ จอห์น (Terry and John, 1978, quoted in Rice, p. 1992) ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานและสรุปว่ามีผลด้านลบต่อบุคคลทั้ง 3 ด้าน คือ

1. อาการทางสุขภาพจิตความผิดปกติทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์ที่สำคัญต่อภาวะการทำงานอ้างอิงจาก Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorder, Third Edition; Revised(DSMIII-R) (America Psychiatric Association, 1987, Sauter Murphy & Hurvell, 1990, quoted in Rice, 1992, p. 183) สรุปอาการทางจิตที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน อาทิ ความวิตกกังวล ความตึงเครียด ความสับสน และความเหนื่อย ขาดความคิดสร้างสรรค์ เป็นต้น

ผลลัพธ์ที่เห็นได้ชัด คือความพึงพอใจในงานต่ำ พนักงานมีแรงจูงใจเล็กน้อยที่จะไปทำงานและทำให้ดี อาการเหล่านี้จะเกิดแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล งานวิจัยล่าสุดเกี่ยวกับการจูงใจในงานเริ่มที่จะศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวกับคนเพื่อให้ได้ความสมดุลระหว่างปริมาณงานและความพึงพอใจในงาน (Katzell and Thompson, 1990, quoted in Rice, 1992, p. 183)

2. อาการทางสุขภาพกาย อาการทางสุขภาพกายหลัก ๆ อาทิ อัตราการเต้นของหัวใจและความดันโลหิตสูง ความผิดปกติของระบบลำไส้และกระเพาะอาหาร มะเร็ง ความผิดปกติของระบบประสาท และความผิดปกติทางจิต

3. อาการทางพฤติกรรม ความเครียดในการทำงานมีผลต่ออาการทางพฤติกรรมได้แก่

1. การผัดวันประกันพรุ่งและหลีกเลี่ยงงาน
2. ผลงานและผลผลิตตกต่ำ
3. ไข้ยาในทางที่ผิดและดื่มแอลกอฮอล์มากขึ้น
4. ก่อวินาศกรรมในโรงงาน
5. เข้าร้านขายยาบ่อยขึ้น
6. รับประทานอาหารมากทำให้อ้วน

7. รับประทานน้อยเนื่องจากความรู้สึกกดดัน
8. มีพฤติกรรมเสี่ยง ได้แก่ ขับรถโดยประมาทและเล่นการพนัน
9. ก้าวร้าว, ปาเถื่อน และลักขโมย
10. ฆ่าหรือพยายามฆ่าตัวตาย

เมื่อมีสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดขึ้น ร่างกายจะมีปฏิกิริยาต่าง ๆ เพื่อปรับตัวทั้งทางร่างกายและจิตใจ ปาหนัน บุญหลง (2528) กล่าวว่าเมื่อคนมีความเครียดจะมีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจ ดังนี้

1. อารมณ์จะเปลี่ยนแปลงไป เช่น เศร้า โกรธ ลังเล
2. การเคลื่อนไหว จะมีการเตรียมพร้อม ตึงเครียดหรือพูดจาผิดปกติไป
3. ด้านสรีระจะมีการเพิ่มของฮอร์โมน จากต่อมหมวกไต ความดันโลหิตจะเพิ่มขึ้น

ด้วย

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

2.6 ผลกระทบของความเครียด

โดยปกติในการทำงาน บุคคลมักจะมีเกิดความเครียดเกิดขึ้น ซึ่งความเครียดมีข้อดีคือ ช่วยกระตุ้นให้คนตื่นตัว มุ่งมั่นในการทำงาน จัดการกับปัญหาต่าง ๆ ได้ ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ในทางกลับกัน หากมีความเครียดมากเกินไป จะก่อให้เกิดผลกระทบดังนี้

พสุ เดชะรินทร์ (2536) กล่าวว่า ผลของความเครียดนั้นมีทั้งข้อดีและข้อเสีย ข้อดีของความเครียดนั้นจะช่วยให้เพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงาน แต่คนส่วนใหญ่เมื่อนึกถึงความเครียดแล้วจะนึกถึงในทางที่ไม่ดีมากกว่า ความเครียดนั้นก่อให้เกิดปัญหากับบุคคลและกับองค์กรที่บุคคลผู้นั้นทำงานอยู่ด้วยดังนี้

1. ผลกระทบต่อตัวบุคคล

ด้านพฤติกรรม ความเครียดอาจก่อให้เกิดความเบี่ยงเบนทางพฤติกรรม โดยมีการแสดงพฤติกรรมในลักษณะที่ผิดแปลกไปจากธรรมดา ซึ่งอาจมีผลต่อตนเองและบุคคลรอบข้างด้วย เช่น ทำให้ดื่มเหล้า สูบบุหรี่ ไปจนถึงขั้นการทำร้ายร่างกายตนเองและผู้อื่น

ด้านจิตวิทยา ความเครียดนอกจากจะมีผลต่อพฤติกรรมแล้วยังมีผลต่อสุขภาพจิตของบุคคลด้วย เช่น อาการนอนไม่หลับ ความแปรปรวนทางอารมณ์ หรือปัญหาเรื่องความสัมพันธ์ทางเพศ

ด้านสุขภาพ ผลกระทบของความเครียดที่เห็นได้ชัดเจนที่สุด คือในด้านสุขภาพของคนผู้นั้น ปัญหาเรื่องโรคหัวใจมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดที่สุดกับความเครียด โดยผู้ที่มีอาการของโรคหัวใจ นอกจากนี้แล้ว ความเครียดยังสามารถนำไปสู่อาการเส้นเลือดฝอยในสมองแตก หรืออาการธรรมดาต่าง ๆ เช่น ปวดศีรษะ ปวดท้อง หรือการเจ็บป่วย

2. ผลกระทบต่อองค์กร

ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง สำหรับพนักงานทั่วไปแล้วความเครียดอาจทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง สำหรับในระดับบริหารแล้วความเครียดอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาด หรือมีปัญหาในเรื่องความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เกิดความท้อถอยหรือยอมแพ้ต่อความเครียดเกิดขึ้น ซึ่งอาจนำไปสู่การลางานบ่อยครั้งขึ้น หรือแม้กระทั่งการลาออกจากงาน หรือการทำงานไม่สำเร็จตามกำหนดที่ตั้งไว้ความเครียดสามารถก่อให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กรที่ทำงาน ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน หรือลูกน้อง ความพอใจในการทำงาน และความภักดีที่มีต่อองค์กรก็จะน้อยลง

2.7 กลยุทธ์ในการลดความเครียด

คีร์มาส อเต็นต้า (2542) อธิบายว่า องค์กรสามารถช่วยเหลือพนักงานในการลดความเครียดลงได้ มีการจัดตั้งโปรแกรมสงเคราะห์พนักงานของบริษัทต่าง ๆ มากกว่า 2,400 แห่ง เป็นโปรแกรมที่เสนอวิธีการจัดการกับความเครียดในการทำงาน ดังนี้

1. ปรับปรุงการทำงานมีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดระบบงานที่เหมาะสม จะทำให้รู้สึกว่าจะสามารถควบคุมสิ่งต่าง ๆ ได้ดีขึ้น ไม่ควรวางแผนตายตัว แต่ให้เปลี่ยนแปลงได้พอสมควร ถ้าพบว่ามีงานมากหรือเร่งด่วน ให้จัดลำดับความสำคัญของงานแล้วเลือกทำงานที่เร่งด่วนก่อน มองว่างานหนัก งานยาก เป็นการท้าทายความสามารถ เป็นการเพิ่มประสบการณ์ให้กับเรา

2. งานประจำกับงานหลากหลาย งานประจำที่มากเกินไปทำให้ความคิดไม่ฉับไว แต่ถ้าเผชิญกับงานที่หลากหลายมากไปก็จะทำให้สับสน การทำงานลักษณะหนึ่งลักษณะใดมากไป จะทำให้เกิดความเครียดได้ ดังนั้นจึงต้องปรับสมดุลของงานทั้ง 2 ประเภทโดยมีการจัดตารางเวลา, หัดปฏิเสธเมื่อมีผู้มาขอให้ทำงานหลายอย่างในขณะเดียวกัน และพร้อมที่จะมอบงานให้ผู้อื่นทำเมื่อไม่ว่าง แต่ถ้าเป็นงานประจำควรหัดสลับด้วยงานอื่นบ้างหรือหยุดงานประจำสักพักเพื่อผ่อนคลาย

3. การจัดระบบทางสังคม คนส่วนมากจะทำงานได้ดี เมื่ออยู่ในกลุ่มเล็กตัวกำหนดขนาดกลุ่ม ได้แก่ บุคลิกภาพ ความมีน้ำใจเป็นหนึ่งเดียวกัน ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคคลควบคุมได้

น้อยหรือไม่ได้เลย ดังนั้น แต่ละคนต้องพยายามเป็นคนที่สามารถปรับตัวได้ เพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง มองว่าการที่คนอื่นตำหนิเราเป็นการช่วยให้เราเห็นในสิ่งที่ควรปรับปรุงและพัฒนา ยอมรับว่าทุกคนมีโอกาสประสบปัญหาและทำผิดพลาด และเราควรแก้ไขข้อผิดพลาดนั้น ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้น สำหรับการทำงานเป็นกลุ่มใหญ่เกินไปจะทำให้เกิดความเครียดสูงและทำให้เกิดการโดดเดี่ยว

4. สภาพแวดล้อมในการทำงาน อาจปรับปรุงได้โดยติดภาพสวย ๆ หรือใช้ดอกไม้, ต้นไม้ประดับบ้าง การระบายอากาศที่ดีสำคัญมากเพราะช่วยลดควัน ฝุ่น หรือละอองสารเคมี การระบายอากาศตามธรรมชาติดีกว่าการใช้เครื่องปรับอากาศ ซึ่งเป็นแหล่งของ โรคประจำสำนักงาน ได้แก่ โพรงจมูกอักเสบ คอแห้ง ปวดศีรษะ ดังนั้น ควรเปิดหน้าต่างให้บ่อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ ถ้าจำเป็นต้องใช้เครื่องปรับอากาศ ควรตั้งอุณหภูมิไว้ที่ประมาณ 68 องศาฟาเรนไฮต์ หรือ 20 องศาเซลเซียส การใช้เครื่องฟอกอากาศจะช่วยลดความอับทึบในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ให้พักการใช้บ้าง มีการควบคุมความจ้าของแสง ดูแลรักษาสภาพตามกำหนด ไฟฟ้าที่ใช้ควรใช้หลอดที่มีสเปกตรัมของแสงครบ 7 สี

5. เปลี่ยนบรรยากาศชั่วคราว หากรู้สึกเครียดกับงานมาก ๆ ควรหาเวลาหยุดพักผ่อนบ้างโดยการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศหรือการอยู่บ้านจัดข้าวของ ปลุกต้นไม้ ฯลฯ

พรพนพิมล หล่อตระกูล (2540) ได้กล่าวถึงเป้าหมายของการจัดการกับความเครียดว่า ไม่ใช่เป็นการระงับหรือหลีกเลี่ยงความเครียด แต่เป็นการปรับตัวและเผชิญกับความเครียด โดยไม่มีผลติดตามมาในแง่ลบ สิ่งสำคัญในการจัดการกับความเครียดก็คือ การที่บุคคลสามารถตระหนักถึงความเครียดที่มากเกินไปได้ ซึ่งต้องการเรียนรู้ที่จะเข้าใจตนเอง โดย

1. วิเคราะห์ตนเอง โดยดูจากจุดอ่อนจุดแข็งที่มีอยู่
2. กำหนดเป้าหมายชีวิตที่ชัดเจน
3. ศึกษาว่าอะไรเป็นสาเหตุทำให้เครียด

4. ตระหนักถึงอาการที่แสดงว่าตนเองมีความเครียดโดยพิจารณาจากสัญญาณเตือนหลายอย่าง ที่อาจบ่งชี้ว่าตัวเราอาจตกอยู่ในสภาวะเครียด รู้สึกหงุดหงิด ไม่มีความสุข การใช้ชีวิตประจำวันที่เปลี่ยนแปลงไป มีการเปลี่ยนแปลงทางกาย เช่นปวดศีรษะ ปวดท้อง ใจสั่น ปัสสาวะบ่อย ท้องอืด แน่นท้อง หายใจขัด เป็นต้น

5. เรียนรู้วิธีในการปรับตัวของตนเอง และวิธีที่จะจัดการกับความเครียดอย่างเหมาะสม

พิมพ์มาศ ตาปัญญา (2540) ได้สรุปแนวทางในการจัดการกับความเครียดไว้ว่า ประกอบด้วย 3 ด้านใหญ่ ๆ คือ

1. ด้านร่างกาย เมื่อความคิดและจิตใจทำให้ร่างกายเสียสมดุล ร่างกายต้องใช้วิธีผ่อนคลายมาช่วยเพื่อป้องกัน ไม่ให้ความเครียดก่อตัวขึ้นมา สภาพผ่อนคลายจะช่วยให้ความเครียดกลับหายไป การฝึกผ่อนคลายอย่างสม่ำเสมอเท่ากับเป็นภูมิคุ้มกันให้ไม่เครียดจนเกินไป เมื่อเราผ่อนคลายได้ ความเครียด ความตึงเครียดต่าง ๆ ก็จะไม่เกิดขึ้น เท่ากับเราควบคุมความสมดุลของร่างกายได้ เทคนิคที่ใช้ เช่น การฝึกผ่อนคลาย การฝึกหายใจ การฝึกสมาธิ โยคะ มวยจีน เป็นต้น

2. ด้านพฤติกรรม เป็นพฤติกรรมของการรู้จักรับมือกับปัญหาต่างๆ รวมถึงวิถีชีวิตที่เอื้อต่อสุขภาพ ตัวอย่างเช่น การมีทักษะทางสังคม เช่น ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น เป็นต้น ทักษะเหล่านี้จะช่วยให้ได้รับความรักต่อคนรอบข้างซึ่งนับว่าเป็นสิ่งที่มีค่ายิ่งต่อการช่วยเหลือตนเองให้สามารถจัดการกับความเครียดได้ นอกจากความเห็นอกเห็นใจแล้ว ได้แก่ ความกล้าแสดงออก การใช้ชีวิตที่ส่งเสริมสุขภาพ การออกกำลังกาย และการปรับบุคลิกภาพ

3. ด้านความคิดและอารมณ์ เมื่อเรียนรู้เรื่องความเครียดเราคงตระหนักถึงความสำคัญของความคิดต่อพฤติกรรม ความเครียดต่างๆ มักจะเกิดจากทัศนคติที่เรามีต่อสิ่งต่างๆ การรับรู้ของเรามีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจของเราทั้งหมด ความคิดก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เราเปลี่ยนพฤติกรรมได้สำเร็จความคิดต่าง ๆ ที่ใช้ได้แก่ การใช้จินตนาการซึ่งเป็นวิธีที่สอนให้เรานำความคิดมาใช้สงบร่างกาย การใช้เหตุผล ทักษะการตัดสินใจและการบริหารเวลา เป็นต้น

วันชัย ไชยสิทธิ์ (2540) ได้อธิบายเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติ เพื่อสร้างความพร้อมทั้งร่างกายและจิตใจ สำหรับเผชิญกับความเครียดในชีวิตประจำวันไว้ว่า ความเครียดนั้นเป็นปรากฏการณ์หรือสภาวะการณ์ อันเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ ที่ไม่อาจปฏิเสธได้ การตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของแต่ละคน จะแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับการรับรู้และการแปลความหมายของเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลาของชีวิต ความสามารถของบุคคลในการที่จะเผชิญหรือจัดการกับความเครียด ที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ขึ้นอยู่กับความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจ ความพร้อมดังกล่าวยังช่วยป้องกันมิให้บุคคลตกอยู่ภายใต้ผลกระทบที่เป็นอันตรายของภาวะความเครียดที่รุนแรง และเร็ววังในการดำเนินชีวิตได้อีกด้วยการสร้างความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจ เพื่อการเผชิญกับความเครียดในชีวิตประจำวัน เป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็น ที่จะต้องทำให้เกิดขึ้นเพื่อให้เป็น การดำเนินชีวิตที่เป็นสุขในสังคมปัจจุบัน

สุภาส เครือเนตร (2541, น. 53-75) แนะนำแนวทางแก้ไขปัญหาคความเครียด ดังนี้

1. ทำความเข้าใจกับชีวิต การทำความเข้าใจ ให้รู้ซึ่งถึงแก่นแท้ของชีวิตตน นอกจากทำให้รู้ถึงในคุณค่า รักและหวงแหนชีวิตดีแล้ว ยังเป็นการป้องกันไม่ให้ดำเนินชีวิต ผิดพลาดซ้ำบ่อย และยังทำให้รู้จักจุดปรับเปลี่ยน รู้จักวิธีปรับระดับประคองให้ชีวิตดำเนินไปด้วยดี

2. ปรับชีวิตให้ถูกต้อง ชีวิตมักจะดำเนินไปตามความคิด ความเชื่อคตินิยม ซึ่งความต้องการของแต่ละคนเป็นอย่างไร ก็ดำเนินชีวิตไปตามนั้น จึงต้องหาเป้าหมายในชีวิตไว้ เพื่อเป็นหลักในการดำเนินชีวิตต่อไป

3. มองโลกให้เบิกบาน สิ่งแวดล้อมรอบตัว มีอิทธิพลผลักดันให้เกิดความเครียด และลดความเครียดได้ การได้มองไปดูโลกกว้าง ท่องเที่ยวชมธรรมชาติ จะช่วยให้คลายสภาพ ความกดดันภายในจิตใจลงได้

4. ร่วมสร้างงาน เมื่อเราอยู่ร่วมกันในสังคม โดยเฉพาะสังคมครอบครัว หน้าที่ที่ต้อง ปฏิบัติต่อชีวิตและสังคม คือการทำงานสังเกตได้ว่าชีวิตที่ไม่มีงานทำ จะเกิดสภาพความ กดดันทางจิตใจ เกิดความหดหู่ความเครียดได้ง่าย เป็นชีวิตที่ด้อยความหมาย การรู้จักสร้างงาน ด้วยตนเอง แม้จะเป็นงานเล็กน้อยแต่ด้อยค่าในสายตาคนอื่น แต่ก็ป็นงานที่มีคุณค่าต่อจิตใจมาก

5. เมื่อชีวิตอยู่ในภาวะคับขันหรือมีอันตราย อารมณ์ในร่างกายจะถูกกดดันเป็น ความตึงเครียด ภาวะเช่นนี้หลีกเลี่ยงได้ควรหลีกเลี่ยง เพื่อรักษาน้ำใจของตนมิให้ถูกกระทบกระเทือน

6. เจรจาผูกมิตร การพูดหรือเจรจาเป็นพฤติกรรมสำคัญของชีวิตที่แสดงออก ด้วยการพูดให้คุณให้โทษแก่คนอื่น ๆ และในขณะเดียวกันก็สามารถสะท้อนกลับสู่ผู้พูดได้ เราจึง ควรพูดแต่สิ่งดี ๆ และผูกมิตรกับคนอื่นเข้าไว้

7. บริหารสุขภาพจิตให้เข้มแข็ง ด้วยพลังงานจิตใจที่เข้มแข็งเท่านั้น จะสามารถ ชูตราภแห่งความเครียด แล้วขจัดมันออกไปได้

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาแนวคิดความเครียด ของ สมชายจักรพันธ์ และคณะ(2542) ซึ่งเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมเนื้อหาที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาในครั้งนี้

3. ความหมายและแนวคิดที่เกี่ยวกับการขาดงาน

3.1 ความหมายของการขาดงาน

การขาดงานมีผู้ให้คำนิยามศัพท์ซึ่งมีความหมายดังต่อไปนี้

จีเวลและซีกัล (Jewell and Siegal, 1990, p. 472) ให้นิยามไว้ว่า การขาดงาน คือ จำนวนวัน หรือจำนวนชั่วโมงที่เกิดขึ้นจากการสูญเสีย

ธัญญา ผลอนันต์ (2538) ได้ให้ความหมายของการขาดงานว่า หมายถึง การที่ลูกจ้างไม่มาทำงานในวันทำงานปกติ ไม่ว่าจะเนื่องจากป่วย มีกิจธุระ หรือหยุดงานโดยไม่ได้บอกกล่าวถึงสาเหตุ ทั้งนี้ไม่รวมการหยุดพักผ่อนประจำปี อجازاتหรือไม่รวมวันหยุดเนื่องจากประสบอุบัติเหตุ ในการทำงาน ขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละสถานประกอบการ

ไรดส์และสตีลส์ (Rhodes and Steers, 1990, p.10) ได้นิยามว่า การขาดงาน เป็นการแสดงถึงความรู้สึกต่อต้าน การรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรมเกี่ยวกับสถานการณ์ในงาน

สมพงษ์ จ๋วยศิริ (2522, น. 232) ให้ความหมายการขาดงานว่า หมายถึง การที่พนักงานไม่มารายงานตัวในการทำงาน ไม่ว่าจะได้อาณุญาตลาหยุดงานโดยถูกต้องตามระเบียบหรือไม่ก็ตาม หรือการที่พนักงานไม่ปรากฏตัวอยู่ในที่ทำงาน ทั้งที่ได้รายงานตัวทำงานประจำวันแล้วพนักงานอาจเจ็บป่วย มีกิจธุระจำเป็นหรือด้วยเหตุผลอื่น ๆ

สเปคเตอร์ (Spector, 1996, p. 259) ได้ให้นิยามว่า การขาดงาน คือการที่พนักงานไม่มาทำงานตามที่ตารางการทำงานที่กำหนดไว้ ซึ่งจัดว่าเป็นปัญหาหลักอย่างหนึ่งขององค์กร

จากความหมายข้างต้น พอสรุปได้ว่า การขาดงาน หมายถึง จำนวนชั่วโมงที่พนักงานไม่ได้มาปฏิบัติงานตามเวลาที่กำหนด ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการเจ็บป่วย หรือมีกิจธุระจำเป็น

3.2 สาเหตุของการขาดงาน

สุดารัตน์ ปัทมวิชัยพร (2542) ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้พนักงานต้องขาดงานว่ามีมาจากหลายปัจจัยดังนี้

1. ความเจ็บป่วย อาจเป็นโรคความเจ็บป่วยที่เกิดจากการทำงาน เช่น การที่พนักงานนั่งหรือยืนทำงานในท่าที่ไม่ถูกต้องในการทำงาน ซึ่งอาจทำให้เกิดโรคเกี่ยวกับหลัง หรือกล้ามเนื้อตามมาได้ หรือการนั่งทำงานในที่ ๆ มีแสงสว่างไม่เพียงพอ อาจทำให้พนักงานปวดศีรษะหรือเกิดปัญหาเกี่ยวกับสายตาได้ ซึ่งหากพนักงานที่สุขภาพดี สมบูรณ์แข็งแรงจะมีการขาดงานต่ำ
2. ปัญหาครอบครัว เช่น ความขัดแย้ง หรือทะเลาะเบาะแว้ง อาจทำให้พนักงานรู้สึกไม่สบายและมีความรู้สึกกังวลใจ หรือพนักงานที่มีบุตรที่ยู่วัยไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ทำให้พนักงานต้องหยุดงานเป็นครั้งคราว เพื่อดูแลบุตรด้วยตนเอง

3. ความเบื่อหน่าย หรือความไม่พึงพอใจในงาน โดยเฉพาะงานที่ต้องทำหน้าทีใดหน้าที่หนึ่งเพียงอย่างเดียวเป็นระยะเวลานาน ๆ ย่อมทำให้เกิดความเบื่อหน่ายได้ง่าย เช่น การทำงานในสายงานการผลิต ต้องทำงานซ้ำ ๆ กัน ในแต่ละวันอาจทำให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่ายในงานและนำไปสู่การขาดงานได้

4. การมีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน เช่น การไม่ลงรอยกัน การมีระบบอาวุโสในองค์กร จะทำให้พนักงานขาดแรงจูงใจในการทำงาน เกิดความกดดัน ทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้น ซึ่งจะทำให้พนักงานไม่เห็นความสำคัญของการทำงานร่วมกัน

5. ความเครียด ไม่ว่าจะเป็นความเครียดจากการทำงานหรือความเครียดจากปัญหาส่วนตัว ย่อมก่อให้เกิดผลเสียในด้านต่างๆ ตามมา เช่น ความไม่พึงพอใจในงาน ขาดความกระตือรือร้น ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน เกิดความเฉื่อยชา และขาดงานในที่สุด

3.3 ประเภทของการขาดงาน

ในที่นี้ ขอแบ่งประเภทของการขาดงานตามแนวคิดของ แมสธิส และแจ๊คสัน (Mathis and Jackson, 1994, p.99) ซึ่งได้แบ่งประเภทการขาดงานไว้ 2 ประเภท คือ

การขาดงานโดยตั้งใจ (Voluntary Absenteeism) และ การขาดงานโดยไม่ได้ตั้งใจ (Involuntary Absenteeism) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การขาดงานโดยตั้งใจ (Voluntary Absenteeism)

หมายถึง การขาดงานที่พนักงานมีการตระหนักรู้และเตรียมการไว้ล่วงหน้า โดยการขาดงานประเภทนี้ พนักงานมักจะใช้กันบ่อย เช่น อาจใช้ในรูปแบบของการลาพัก หรือการใช้สิทธิลาพักผ่อนประจำปี เป็นต้น

2. การขาดงานโดยไม่ได้ตั้งใจ (Involuntary Absenteeism)

หมายถึง การขาดงานที่อาจเกิดขึ้นได้โดยบังเอิญ พนักงานไม่ได้มีการตระเตรียมการไว้ก่อน เช่น การขาดงานเนื่องจากอาการเจ็บป่วย เกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

3.4 ผลกระทบจากการขาดงาน

การขาดงานก่อให้เกิดปัญหาหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นปัญหา ต่อด้านผู้บริหาร หัวหน้างาน ซึ่งนอกจากจะเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับทางด้านวินัย กฎระเบียบข้อบังคับในการทำงานแล้ว ยังก่อให้เกิดผลกระทบด้านผลผลิตขององค์กรด้วย ซึ่งก่อให้เกิดความสูญเสียในด้านต่าง ๆ ดังนี้ เช่น ก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายด้านแรงงานเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้านสวัสดิการของบริษัทต่าง ๆ ที่บริษัทต้องแบกรับค่าใช้จ่ายต้องให้กับพนักงานที่ขาดงานไป ก่อให้เกิดการสูญเสียผลผลิต ทำให้ผลผลิตลดน้อยลง เกิดค่าใช้จ่ายในการจ้างงาน เพื่อทำการสรรหาพนักงานที่ขาดงานไป แมสธิส และแจ๊คสัน (Mathis and Jackson, 1994 , pp. 99-100)

นอกจากนี้ ผลการศึกษาของ ลองและออร์มสบี (Long and Ormsby, 1977 quoted in Jewell and Siegall, 1990, p. 471) ได้ทำการประมาณค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการขาดงานขององค์กรต่าง ๆ ในประเทศสหรัฐอเมริกาพบว่ามูลค่าความเสียหายจากการขาดงานสูงถึง 250 ล้านดอลลาร์สหรัฐอเมริกาต่อปี ซึ่งค่าใช้จ่าย ดังกล่าว แบ่งได้เป็นค่าจ้างของพนักงานที่ขาดงานไป ค่าจ้างของพนักงานชั่วคราวซึ่งหามาทดแทนพนักงานที่ขาดงาน และผลผลิตที่องค์กรต้องสูญเสียไปเนื่องจากความไม่ชำนาญงานของพนักงานชั่วคราวที่จ้างมาซึ่งเปรียบเทียบกับผลงานของพนักงานประจำที่ขาดงาน

3.5 การจัดการขาดงาน

ไรดส์ และ สเตียร์ (Rhodes and Steers, 1990, pp. 15-16) ได้ให้เหตุผลที่ ต้องการจัดการขาดงานไว้ดังนี้

- เพื่อการจัดการด้านค่าจ้าง เงินตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ การจัดการขาดงานจะช่วยให้องค์กรทราบว่าพนักงานคนใดมาทำงานและพนักงานคนใดไม่มาทำงาน ซึ่งจะเป็นหนทางหนึ่งที่จะนำไปสู่การนำโปรแกรมการจ่ายผลตอบแทนที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในองค์กร
- เพื่อการวางแผนอัตรากำลังคนอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะประวัติการขาดงานของพนักงาน จะสามารถช่วยในการทำนายอัตราการทำงาน ของพนักงานในอนาคตได้
- เพื่อระบุถึงปัญหาที่ก่อให้เกิดการขาดงาน โดยสามารถตรวจสอบได้ว่า หน่วยงานใดมีอัตราการขาดงานสูง และตรวจวัดอัตราการขาดงานของทั้งองค์กร เพื่อนำไปเปรียบเทียบกับอัตราการขาดงานในอุตสาหกรรมประเภทเดียวกัน รวมทั้งนำไปเปรียบเทียบกับอัตราการขาดงานของประเทศได้
- เพื่อวัดและควบคุมค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการขาดงาน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนา และจัดโปรแกรม เพื่อควบคุมพฤติกรรมขาดงานของพนักงานต่อไปได้

แฮมเมอร์ และแลนด์อ์ (Hammer and Landau, 1981, p. 579) ได้กล่าวถึง การจัดการขาดงานไว้ว่ามี 3 ประเภท คือ

1. วัดจำนวนชั่วโมงของการขาดงาน
2. วัดจำนวนวันของการขาดงาน
3. วัดความถี่ของการขาดงาน

3.6 การควบคุมการขาดงาน

การขาดงานนั้นสามารถควบคุมได้ ดังที่แมทธิส และแจ๊คสัน (Mathis and Jackson, 1994, pp. 100-101) ได้กล่าวไว้ว่า การควบคุมการขาดงานโดยตั้งใจ (Voluntary Absenteeism) เช่น การขาดงานที่เกิดจากการลาภัก การลาเพื่อพักผ่อนประจำปี นั้นสามารถ

ควบคุมได้ง่ายกว่าการควบคุมการขาดงานโดยไม่ได้ตั้งใจ (Involuntary Absenteeism) เช่น การลาป่วย การเกิดอุบัติเหตุ หากนายจ้างนั้นทราบและเข้าใจถึงสาเหตุของการขาดงาน แต่ปัจจุบันนี้ยังไม่มีทฤษฎีใดที่กำหนดขึ้นอย่างชัดเจน คงมีเพียงแนวความคิดที่ว่า การขาดงานจะเกิดขึ้น เมื่อพนักงานนั้นไม่สามารถหลีกเลี่ยงสถานการณ์ในงานที่ไม่พึงพอใจได้ เช่น ความเครียดในงาน หรือไม่สามารถหลีกเลี่ยงในปัจจัยด้านอื่น ๆ ได้ เช่น ด้านสุขภาพ ทัศนคติ ด้านความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา การไม่พอใจกับระบบการทำงานขององค์กร ระบบการจ่ายค่าตอบแทน ระบบ ความก้าวหน้าในงาน ซึ่ง แมสธิส และ แจ็คสัน ได้เสนอแนวความคิดในการลดการขาดงานว่าควรเริ่มต้นจากการบันทึกสถิติการขาดงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะช่วยให้นายจ้างทราบได้ว่าพนักงานคนใด หรือหน่วยงานใดมีการขาดงานระดับใด นอกจากนั้นองค์กรควรมีหน่วยงานการให้คำปรึกษา แนะนำแก่พนักงานที่มีข้อขัดข้องใจในการทำงาน ซึ่งจะช่วยบรรเทาปัญหาการขาดงานได้ ซึ่ง แมสธิส และ แจ็คสัน ได้เสนอแนวความคิดในการควบคุมการขาดงานไว้มี 3 แนวความคิด ดังนี้

1. แนวคิดด้านระเบียบข้อบังคับ(Discipline Approach) นายจ้างส่วนใหญ่ได้นำแนวคิดนี้มาใช้เมื่อมีการขาดงานเกิดขึ้น โดยมีการเริ่มต้นจากการตักเตือนพนักงานด้วยวาจา การตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร การพักงาน สุดท้ายคือการให้ออกจากงาน

2. แนวคิดด้านการเสริมแรงทางบวก(Positive Reinforcement Approach) โดยองค์กรอาจจัดให้มีโปรแกรมการเสริมแรงทางบวกแก่พนักงานที่ไม่มีการขาดงานเลย เช่น การให้เงินรางวัล หรือการให้เบี้ยขยัน หากพนักงานมาทำงานทุกวันตามตารางการทำงานที่กำหนดไว้ หรือการให้ประกาศเกียรติคุณ จัดวันหยุดพักผ่อนให้เป็นกรณีพิเศษ เป็นต้น

3. แนวคิดแบบผสมผสาน(Combination Approach) เป็นการนำแนวคิดในข้อที่หนึ่งและสองข้อข้างต้นมารวมกัน โดยจะให้รางวัลเพื่อเป็นการเสริมแรงให้เกิดพฤติกรรมที่พึงปรารถนาแก่พนักงาน เช่นพนักงานที่ไม่มีการขาดงานเลยก็จะมีโปรแกรมเสริมแรงทางบวก และมีการลงโทษสำหรับพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนา คือใช้แนวคิดด้านระเบียบข้อบังคับ เช่น หากพนักงานมีการขาดงานที่เกินกว่าที่บริษัทกำหนดก็จะงดจ่ายค่าตอบแทนให้ เป็นต้น

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจวัดการขาดงานโดยคิดเป็นจำนวนชั่วโมงที่พยาบาลขาดหายไปจากการทำงาน เนื่องจากพยาบาลมีระยะเวลาปฏิบัติงานเป็นกะ จึงนับหน่วยเป็นชั่วโมงเพื่อให้ได้ค่าที่ละเอียดมากยิ่งขึ้น

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเชาวน์อารมณ์

งานวิจัยต่างประเทศ

กรอสแมน (Grossman, 2000) ศึกษาเชาวน์อารมณ์ในการทำงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมสินค้าเพื่อสุขภาพแห่งหนึ่งพบว่า ผู้นำที่มีเชาวน์อารมณ์สูงจะสามารถจูงใจให้สมาชิกในองค์กรทำงานได้ผลงานมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

เกรฟ (Graves, 1999) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ กับความสามารถในการรับรู้และประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่าเชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการรับรู้และประสิทธิภาพในการทำงานโดยสามารถทำนายพฤติกรรมที่จะนำไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานในสาขาต่าง ๆ ตามทักษะของแต่ละบุคคลได้

คูเปอร์ (Cooper, 1997) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของเชาวน์อารมณ์ของผู้นำในองค์กร กับประสิทธิภาพในการทำงานพบว่า เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน กล่าวคือ ผู้นำที่มีเชาวน์อารมณ์สูงสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ส่วนหนึ่งของเชาวน์อารมณ์ที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานนั้นคือ ความสามารถในการจัดการความเครียด ความกดดัน และความต้องการของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาได้เป็นอย่างดี

โซสิคและเมอเจอร์เรียน (Sosik and Megerian, อ้างถึงในจักรฤดี สุกปลั่ง, 2543) ได้ทำการวิจัยเรื่องเชาว์อารมณ์และผลการปฏิบัติงานของผู้นำ โดยต้องการทราบว่าความสอดคล้องในการประเมินตนเองจะเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ดังต่อไปนี้หรือไม่ ก) ระหว่างเชาว์อารมณ์และพฤติกรรมกรรมนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง (Transformation Leadership) ข) ระหว่างพฤติกรรมกรรมนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและผลการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้จัดการทางด้านข่าวสารเทคโนโลยี จำนวน 63 คนที่ตอบแบบสอบถามวัดเรื่องเชาว์อารมณ์และประเมินพฤติกรรมกรรมนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง ความสอดคล้องในการประเมินตนเองวัดจากความแตกต่างระหว่างคะแนนพฤติกรรมกรรมนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ประเมินตนเองและคะแนนที่ลูกน้องประเมิน ส่วนผลการปฏิบัติงานนั้นประเมินโดยผู้บังคับบัญชา ผลการวิจัยพบว่า สำหรับผู้ที่ประเมินตนเองได้สอดคล้องกับที่ลูกน้องประเมินนั้น ก) องค์ประกอบของเชาว์อารมณ์บางด้าน คือ การมีจุดมุ่งหมายในชีวิต (Purpose of life) การรับรู้ในความสามารถของตน (Personal efficacy) การควบคุมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal control) และความมั่นใจในตนเองต่อ

สาธารณชน (Social self-confidence) นั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับพฤติกรรม การนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทั้งที่ประเมินตนเองและที่ลูกน้องประเมิน ข) องค์ประกอบของเชาวน์ อารมณ์ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ (Even temperedness) มีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมี นัยสำคัญกับคะแนนพฤติกรรมการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงประเมินด้วยตนเอง ค) คะแนน พฤติกรรมการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ลูกน้องประเมินมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญ กับคะแนนผลการปฏิบัติงานที่ประเมินโดยผู้บังคับบัญชา สำหรับผู้ที่ประเมินตนเองต่ำกว่าลูกน้อง ประเมินนั้น ก) เชาวน์อารมณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง ยกเว้น องค์ประกอบด้านความมั่นใจในตนเองต่อสาธารณชนและด้านการมีจุดมุ่งหมายในชีวิต ข) องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ด้านความมั่นใจในตนเองต่อสาธารณชนมีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญกับคะแนนพฤติกรรมการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทั้งที่ประเมินตนเองและที่ ลูกน้องประเมิน ค) องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ด้านการมีจุดมุ่งหมายในชีวิตมีความสัมพันธ์ ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับคะแนนพฤติกรรมการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงเฉพาะที่ประเมินเอง เท่านั้น ง) คะแนนพฤติกรรมการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ลูกน้องประเมินมีความสัมพันธ์ทางลบ อย่างมีนัยสำคัญกับผลการปฏิบัติงานที่ประเมินโดยผู้บังคับบัญชา สำหรับผู้ที่ประเมินตนเองสูง กว่าลูกน้องประเมินนั้น ก) เชาวน์อารมณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการนำไปสู่การ เปลี่ยนแปลง ข) คะแนนพฤติกรรมการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ลูกน้องประเมินไม่มีความสัมพันธ์ กับผลการปฏิบัติงานที่ประเมินโดยผู้บังคับบัญชา ไชลิดและเมเจอเรียนกล่าวสรุปว่า ผลการวิจัย แสดงว่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์และพฤติกรรมการนำไปสู่การ เปลี่ยนแปลงนั้นขึ้นอยู่กับการมองตัวเองของผู้จัดการ แบบแผนของผลการวิจัยที่ออกมานี้ สนับสนุนแนวคิดที่ว่าตระหนักรู้ในตนเอง (ที่วัดจากความสอดคล้องระหว่างคะแนนที่ประเมิน ตนเองและลูกน้องประเมิน) นั้นเป็นพื้นฐานขององค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ด้านอื่นๆ การ ตระหนักรู้ตัวเองจะทำให้บุคคลควบคุมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้ดีขึ้น ผู้นำด้านการ เปลี่ยนแปลง (Transformation leader) ที่มีความตระหนักรู้ในตนเองจะมีความมั่นใจในตนเอง มี การรับรู้ในความสามารถของตน สามารถชี้นำทิศทางให้กับลูกน้องได้ และจะได้รับความชื่นชมทั้ง จากลูกน้องและจากผู้บังคับบัญชา

ดีน (Dean, 1996) ศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์กับการ ปรับตัวทางสถานภาพการสมรสของคู่สมรสที่มาจากชนชั้นกลาง พบว่าเชาวน์อารมณ์มี ความสัมพันธ์กับการปรับตัวที่ดีทางสถานภาพการสมรส

ไบรอล (Byron, 1999) ศึกษาเรื่องผลของการพัฒนาเชาวน์อารมณ์ ที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า 8 เดือนหลังจากที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งได้รับการพัฒนาและนำทักษะดังกล่าวไปใช้ในการทำงานมากขึ้นเป็น 85 % (จากเดิมใช้เพียง 10-15%) แล้ว กลุ่มตัวอย่างมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น อีกทั้งสามารถควบคุมอารมณ์เชิงลบ เช่น ความเครียดในการทำงานได้อีกด้วย

เมเยอร์ (Mayer, 1999) ได้ให้สัมภาษณ์ว่าเชาวน์อารมณ์นั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับสถานะของอารมณ์ คน ๆ หนึ่งอาจมีความรู้สึกซึมเศร้าได้แม้ว่าบุคคลนั้นจะเป็นผู้ที่มิเชาวน์อารมณ์สูง เพราะวามมนุษย์ทุกคนต่างมีเหตุผลที่จะรู้สึกเสียใจหรือซึมเศร้าในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ถ้าหากเปรียบเทียบระหว่างคนสองคนที่มีอารมณ์เชิงลบ ผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูงจะมีความรู้สึกดีขึ้นอย่างค่อยไปและหลุดออกจากสภาวะอารมณ์เชิงลบได้ในที่สุด

ลัซ และ เซิพคิวซี (Lush and Serpkeuci, 1990, อ้างในอรพินท์ อธิริชัยเวทย์, 2546) ทำวิจัยด้านความสำเร็จในการทำงานของผู้จัดการร้านในธุรกิจค้าปลีกแบบลูกโซ่ (Chain Store) พบว่าผู้จัดการร้านที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่มักจะเป็นผู้ที่สามารถจัดการกับความเครียดได้ดี โดยความสามารถในการจัดการความเครียดจัดเป็นส่วนหนึ่งของความสามารถด้านเชาวน์อารมณ์ โดยวัดผลความสำเร็จของการปฏิบัติจากกำไรสุทธิยอดขายต่อจำนวนพนักงาน และยอดขายต่อเงินทุนด้านสินค้า

งานวิจัยในประเทศ

กัลยาณี พรหมทอง (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารในวิทยาลัยพลศึกษา พบว่า ผู้บริหารวิทยาลัยพลศึกษามีความฉลาดทางอารมณ์ซึ่งได้แก่ ความดี ความเก่ง และความสุข อยู่ในระดับปานกลาง

ศณิสสร ดวงพัตรา(2545) ได้ทำการศึกษา บุคลิกภาพแบบ MBTI ระดับเชาวน์อารมณ์และความรู้สึกมีคุณค่าในตัวเอง : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทจำนวน 273 คนพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อเชาวน์อารมณ์ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์ และพบว่า เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง(ค่า $r = .41$)

จวีรวรรณ ศักดิ์เชิดสุข (2549) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์และความสามารถในการเผชิญปัญหาและฝ่าฟันอุปสรรคและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่ของสำนักงานประกันสังคม สำหรับผลการวิจัยในเรื่องเชาวน์อารมณ์พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และสถานภาพในการทำงานที่ต่างกัน ไม่ส่งผลให้มีระดับเชาวน์อารมณ์ที่แตกต่างกัน นอกจากนั้นยังพบว่า ระดับเชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จุฑารัตน์ กมลศรีจักร (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล เชาวน์อารมณ์ กับพฤติกรรมจริยธรรมให้การบริการพยาบาลของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์ ชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 จำนวน 224 คน พบว่า เชาวน์อารมณ์อยู่ในระดับสูงและพบว่าเชาวน์อารมณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมจริยธรรมในการให้บริการพยาบาล

ฉัตรฤดี สุภปลั่ง (2543) ศึกษาผลของบุคลิกภาพและเชาวน์อารมณ์ที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการของกลุ่มตัวอย่างพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งของ กรุงเทพมหานครพบว่าองค์ประกอบของบุคลิกภาพที่มีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์โดยรวม ได้แก่ องค์ประกอบด้านความเอาใจหาญ-เขินอาย การควบคุมตนเองได้-การไม่มีวินัยในตนเอง ความรู้สึกผิด-จิตใจมั่นคง เครียด-ผ่อนคลาย การพึ่งตนเอง-พึ่งกลุ่ม ความมีมโนธรรม-ขาดมโนธรรม วุฒิกวาระทางอารมณ์อ่อนไหว ทำตามสบาย-สุขุมรอบคอบ และพบว่าพนักงานที่มีวุฒิกวาระทางอารมณ์สูงมีทักษะทางสังคมสูง ไม่ซื่อและไม่หลักแหลมเกินไป จะเป็นพนักงานที่สามารถให้บริการที่มีคุณภาพสูงกว่าพนักงานอื่นโดยทั่วไป

ชวนจิตร ธุระทอง(2544) ศึกษาเรื่องเชาวน์ปัญญา เชาวน์อารมณ์ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฝ่าฟันอุปสรรคที่มีต่อการปฏิบัติงานในกลุ่มตัวอย่างหัวหน้าแผนกขายของห้างสรรพสินค้าพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีเชาวน์อารมณ์อยู่ในระดับสูงและพบว่าเชาวน์อารมณ์ในทุกองค์ประกอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานหมายความว่าหากพนักงานมีเชาวน์อารมณ์สูงพนักงานก็จะมีผลการปฏิบัติงานสูงตามไปด้วย

ญาณิกา สวัสดิพิงศา (2549) ศึกษาเรื่องการพัฒนาเชาวน์อารมณ์ เหตุผลเชิงจริยธรรม และความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ด้วยสมาธิ พบว่า ภายหลังการฝึกสมาธิผู้ที่ได้รับการฝึกสมาธิมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูงกว่า อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และยังพบว่า เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์กับ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นิรดา อุดุลยพิเชษฐ (2543) ศึกษาผลของการใช้โปรแกรมพัฒนาเชาวน์อารมณ์ ที่มีต่อระดับเชาวน์อารมณ์ของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1 พบว่า นักศึกษาที่มีระดับเชาวน์อารมณ์ปานกลางและต่ำ หลังการทดลองมีระดับเชาวน์อารมณ์สูงกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และนักศึกษาที่มีระดับเชาวน์อารมณ์ต่ำมีความแตกต่างของเชาวน์อารมณ์ระหว่างก่อนและหลังการทดลองสูงกว่านักศึกษาที่มีระดับเชาวน์อารมณ์ปานกลางและสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

นุกูล ธรรมจง (2546) ได้ศึกษาเรื่องบรรณนิทัศน์เรื่องความฉลาดทางอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหาร ความฉลาดทางอารมณ์ทำให้ผู้บริหารเข้าใจความรู้สึก อารมณ์ และความต้องการของตนเอง รวมถึงบุคคลอื่น ๆ ในองค์กร และยังทำให้รู้จักวิธีการป้องกันและแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์กรด้วยนอกจากนี้ยังพบอีกว่าการวัดความฉลาดทางอารมณ์ยังไม่มีหลักสูตรหรือวิธีการมาตรฐาน ขึ้นอยู่กับความเชี่ยวชาญและความเข้าใจของผู้ทำการวัดตรวจสอบเป็นสำคัญ

นันดา ชูประกอบ (2547) ศึกษาความสัมพันธ์ของเชาวน์อารมณ์และพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่า เชาวน์อารมณ์ โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรและองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์สามารถใช้เป็นตัวแปรในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

ภูเพชร ดีเลิศ (2546) ได้ศึกษาเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ของข้าราชการตำรวจ ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจ: กรณีศึกษาตำรวจภูธร อำเภอ ชุขันธ์ จังหวัด ศรีสะเกษ พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของข้าราชการตำรวจอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านมีสุข รองลงมาคือด้านดี และด้านเก่ง ตามลำดับ

มนทกานต์ งามสง่า(2546) ศึกษาลักษณะและความสำคัญระหว่างความเครียดในการทำงานกับเชาวน์อารมณ์ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 1 เขต กรุงเทพมหานคร พบว่า ความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน, ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ, ด้านสัมพันธภาพในงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับเชาวน์อารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์การไม่มีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์

ณัชชา เอื้อสิริมนต์(2544) ศึกษาเชาวน์อารมณ์ของผู้นำในวงการธุรกิจประกันชีวิต พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อเชาวน์อารมณ์ได้แก่ เพศ โดยพบว่าเพศหญิง มีเชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองและด้านการร่วมรู้สึกสูงกว่าเพศชาย ระดับการศึกษาพบว่าจบการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโทจะมีเชาวน์อารมณ์สูงกว่าผู้ที่จบการศึกษาต่ำกว่าในด้านการตระหนักรู้ในตนเอง การสนใจตนเอง การร่วมรู้สึก และทักษะทางสังคม

ปัทมา ลีนิววัฒน์ (2544) ศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพและเชาวน์อารมณ์ที่ส่งผลต่อความเครียดของบาทหลวงพื้นเมืองในอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ พบว่า มีองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ 1 องค์ประกอบคือ ด้านทักษะทางสังคม ที่สามารถทำนายความเครียดของบาทหลวงได้ โดยบาทหลวงที่มีบุคลิกภาพอารมณ์อ่อนไหว ช่างสงสัย เปลี่ยนแนวคิดใหม่ และมีเชาวน์อารมณ์ในด้านทักษะทางสังคมต่ำ จะมีแนวโน้มของการเกิดความเครียดได้ง่าย

พรรณี ตระกูลชัย (2545) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์กับผลการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของหัวหน้างานของบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรธุรกิจสื่อสาร โทรคมนาคม พบว่า ระดับเชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน

พิมลมาศ จินะวัฒน์ (2546) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ ความเครียด และพฤติกรรมการจัดการกับความขัดแย้ง ของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ พบว่า ระดับ เชาวน์อารมณ์โดยรวมของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับสูง โดยมีมิติด้านการสร้างแรงจูงใจตนเองสูงสุด รองลงมาคือ ความเห็นอกเห็นใจ การตระหนักรู้ในตนเอง การจัดระเบียบอารมณ์ของตน และทักษะทางสังคม ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับรูปแบบพฤติกรรมการจัดการกับความขัดแย้งแบบร่วมมือ และแบบประนีประนอม

ไพรินทร์ ทองภาพ (2545) ได้ศึกษาเรื่องความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร ผลการศึกษาพบว่า นิสิตมีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า นิสิตมีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ด้านส่วนบุคคล ด้านการปรับตัว และด้านการจัดการบริหารความเครียดอยู่ในระดับปานกลางส่วนด้านระหว่างบุคคลและด้านภาวะอารมณ์ทั่วไป มีอยู่ในระดับสูง

วชิรา คิดการ (2547) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์และรูปแบบการแก้ไขความขัดแย้งตามแนวคิดของโธมัส-คิลแมนน์:กรณีศึกษาพยาบาลปฏิบัติการ

โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งผลการศึกษาพบว่า เชาวน์อารมณ์ทั้ง 4 สายงานการพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางลบกับการแก้ไขความขัดแย้งรูปแบบการหลีกเลี่ยง

ศุภณัยน์ ภูศิริ (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาด้านเชาวน์อารมณ์ ของบุคลากรภายในสถาบันการศึกษาเอกชน: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่าการดำเนินการพัฒนาเชาวน์อารมณ์ให้กับบุคลากร มีขั้นตอนในการดำเนินงานคือ นำเสนอเรื่องเชาวน์อารมณ์แก่ผู้บริหารระดับสูง ซึ่งผู้บริหารระดับสูงเห็นความสำคัญของการพัฒนาเชาวน์อารมณ์และให้การสนับสนุนจึงได้อนุมัติให้มีการพัฒนาเชาวน์อารมณ์ได้ โดยผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการวางแผนและทำการพัฒนาโดยมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ รับสมัครผู้เข้าร่วมตามความสมัครใจเพื่อให้ได้กลุ่มบุคลากรเป้าหมาย ทำการประเมินเชาวน์อารมณ์ของกลุ่มเป้าหมาย และนำผลการประเมินไปใช้ในการวางแผนพัฒนาเชาวน์อารมณ์แล้วดำเนินการตามแผนที่วางไว้ เมื่อพัฒนาเสร็จสิ้นแล้วจะต้องมีการประเมินผลการพัฒนาเชาวน์อารมณ์

สายสุนีย์ สุกรเทมีย์ (2543) ศึกษาเปรียบเทียบเชาวน์ปัญญากับเชาวน์อารมณ์ของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ วิศวกร ครู พยาบาล นักร้อง และพระสงฆ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในอาชีพมีเชาวน์อารมณ์โดยรวมและเชาวน์อารมณ์ในแต่ละองค์ประกอบในระดับสูงโดยอาชีพที่มีเชาวน์อารมณ์สูงสุดได้แก่อาชีพพยาบาล และพบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างอายุกับเชาวน์อารมณ์ ซึ่งหมายถึงการมีอายุสูงขึ้นจะส่งผลให้การมีอารมณ์สูงขึ้นด้วยในกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพวิศวกรและนักร้อง ในขณะที่พบความสัมพันธ์ทางลบระหว่างอายุและเชาวน์อารมณ์ในองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนและด้านทักษะทางสังคมในกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพครู หมายถึงเมื่ออายุสูงขึ้นครูจะมีเชาวน์อารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนและด้านทักษะทางสังคมลดลง สำหรับลักษณะส่วนบุคคลพบว่า เพศหญิงมีเชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองสูงกว่าเพศชาย ในขณะที่พบว่าผู้ประกอบอาชีพวิศวกรเพศชายจะมีเชาวน์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคมสูงกว่าเพศหญิง

สาธิตา เมธนาวัน (2545) ได้ศึกษาองค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ของพยาบาล ในการปฏิบัติการพยาบาล ผลการวิจัยพบว่า การตระหนักรู้ในตนเอง ความเอื้ออาทรต่อผู้อื่นและการพัฒนาอารมณ์ตน เป็นตัวอธิบายถึงความฉลาดทางอารมณ์ของพยาบาลที่ใช้ในการปฏิบัติการพยาบาล และปัจจัยทางอ้อมได้แก่ การรู้สึกเอาใจเขามาใส่ใจเรา การจัดการตนเอง และการจงใจตนเอง ที่เป็นตัวสนับสนุนการแสดงออกของความฉลาดทางอารมณ์ของพยาบาลที่ใช้ใน

การปฏิบัติการพยาบาล ซึ่งผลการวิจัยนี้เป็นตัวบ่งชี้ถึงแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมบุคลากรทางการพยาบาลว่าควรมีการสอดแทรกเชิงพัฒนาเนื้อหาหลักสูตรโดยเน้นถึงทิศทางของทักษะทางการสื่อสารกับความถ้อยความฉลาดทางอารมณ์ของพยาบาลที่ใช้ในการปฏิบัติการพยาบาล

สุดารัตน์ หนูหอม (2544) ศึกษาเรื่องอิทธิพลของเชาวน์อารมณ์ที่มีต่อความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลศิริราช พบว่าระดับเชาวน์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความเครียด และบุคคลที่มีเชาวน์อารมณ์สูงจะมีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา และหลีกเลี่ยงการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา

อภิรติ ปราสาททรัพย์ (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ผลของความรู้สึกลึกมีคุณค่าในตนเองและความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ ที่มีต่อคุณภาพการบริการของข้าราชการตำรวจกองตรวจคนเข้าเมือง 2 ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบความรู้สึกลึกมีคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบของความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ และ องค์ประกอบของความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ด้านแรงจูงใจ และประสบการณ์การทำงานสามารถทำนายคุณภาพการบริการได้

อรธิมา ทินกร ณ อยุธยา (2547) ได้ศึกษาเรื่องการใช้ความฉลาดทางอารมณ์เป็นปัจจัยในการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน กรณีศึกษา องค์กรในกลุ่มธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมในประเทศไทย พบว่า ในการพิจารณาคัดเลือกพนักงานนั้นมีการใช้ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์เข้ามาร่วมในการพิจารณาด้วย แม้ว่าจะไม่ได้กำหนดอย่างเฉพาะเจาะจง แต่ปัจจัยต่าง ๆ เช่น บุคลิกภาพ ทักษะ ทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์ พฤติกรรม การแสดงออกทางอารมณ์ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ต่างล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญขององค์ประกอบทางเชาวน์อารมณ์ทั้งสิ้น ซึ่งอาจปรากฏอยู่ในกระบวนการสัมภาษณ์

อรรรณ หงษ์กิตติยานนท์ (2548) ได้ศึกษาเรื่องเชาว์อารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและการรับรู้รูปแบบการเรียนรู้ของพนักงานโรงงานผลิตเครื่องมือแพทย์แห่งหนึ่ง โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 275 คน แบ่งเป็นพนักงานที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมเชาว์อารมณ์จำนวน 211 คน และพนักงานที่ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมเชาว์อารมณ์จำนวน 64 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมเชาว์อารมณ์มีระดับเชาว์อารมณ์สูงกว่าพนักงานที่ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมเชาว์อารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. พนักงานที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมเชาว์อารมณ์มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูงกว่าพนักงานที่ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมเชาว์อารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. พนักงานที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมเชาว์อารมณ์มีการรับรู้รูปแบบการเรียนรู้ไม่แตกต่างจากพนักงานที่ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมเชาว์อารมณ์

4. พนักงานที่มีการรับรู้รูปแบบการเรียนรู้ต่างกันมีระดับเชาว์อารมณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. พนักงานที่มีการรับรู้รูปแบบการเรียนรู้ต่างกันมีระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ไม่มีผลกระทบร่วมกันระหว่างการเคยเข้ารับการฝึกอบรมกับการรับรู้รูปแบบการเรียนรู้ ที่มีต่อระดับเชาว์อารมณ์ของพนักงาน

7. ไม่มีผลกระทบร่วมกันระหว่างการเคยเข้ารับการฝึกอบรมกับการรับรู้รูปแบบการเรียนรู้ ที่มีต่อระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคของพนักงาน

8. องค์ประกอบของเชาว์อารมณ์ทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

อัจฉรา สุขอารมณ์ และอรพินทร์ ชูชม (2548) ได้ศึกษาเรื่อง โปรแกรมการส่งเสริมและพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวตะวันออกสำหรับเยาวชนไทยเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความฉลาดทางอารมณ์ ได้แก่ นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,204 คน และ 2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เพื่อศึกษาผลการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ด้วยโปรแกรมการส่งเสริมและพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวตะวันออก ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนเจ้าพระยาวิทยายาคม จำนวน 108 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 54 คน และกลุ่มควบคุม 54 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง ด้านดี และด้านสุข ต่างมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นนั้น ส่วนใหญ่ ร้อยละ 64.80 มีความฉลาดทางอารมณ์ในด้านเก่ง ด้านดี และด้านสุข อยู่ในระดับเกณฑ์ปกติ นักเรียนร้อยละ 18 ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี (เห็นใจผู้อื่น) ด้านเก่ง (สัมพันธภาพ) ต่ำกว่าเกณฑ์ปกติ

3. นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 และมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านภาพรวมและองค์ประกอบด้านดี สูงกว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1

4. นักเรียนหญิงมีความฉลาดทางอารมณ์ในภาพรวม องค์ประกอบด้านดี และด้านสุข สูงกว่านักเรียนชาย

5. นักเรียนที่ได้รับโปรแกรมการส่งเสริมและพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวตะวันออกด้วยเทคนิคเต๋าเต๋อซินีซี มีความฉลาดทางอารมณ์ในภาพรวม องค์ประกอบด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข สูงกว่านักเรียนที่ไม่ได้รับโปรแกรม

4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

งานวิจัยต่างประเทศ

มาไกลิส และโครส์ (Margolis and Kroes, 1974, pp. 659-661) ได้ศึกษาที่มาของความเครียดในหลายอาชีพ รวมทั้งอาชีพตำรวจพบว่า สาเหตุของความเครียดที่สำคัญที่สุดของทุกอาชีพคือ การขาดส่วนร่วมในการตัดสินใจที่มีผลกระทบต่อการทำงานของตน และเป็นส่วนที่มีความสัมพันธ์กับความภูมิใจในตนเองที่ต่ำลง และพบว่าอันตรายจากการเสี่ยงชีวิตในอาชีพตำรวจก่อให้เกิดความเครียดน้อยกว่าการทำให้ความภาคภูมิใจในตนเองลดต่ำลงอย่างต่อเนื่อง

ยัง และ คูเปอร์ (Young and Copper, 1995, pp. 29-39) ทำการวัดความเครียดในการทำงานโดยใช้แบบสอบถาม OSI (Occupational Stress Indicator) ของพนักงานให้บริการรถพยาบาลในภาคตะวันตกเฉียงเหนือของอังกฤษ จำนวน 427 คน แล้วเปรียบเทียบผลที่ได้กับพนักงานดับเพลิงพบว่า พนักงานให้บริการรถพยาบาลมีความเครียดที่ส่งผลอย่างมากต่อความพึงพอใจในงานที่ต่ำ รวมถึงสภาพจิตใจและร่างกายที่แย่ แต่พบว่าพนักงานดับเพลิงมีสุขภาพแย่กว่าพนักงานให้บริการรถพยาบาล สาเหตุของความเครียดในที่ทำงาน คือบุคลิกภาพแบบ A และวิธีการจัดการความเครียด

รีส (Ress, 1995, p.4-11) สำรวจระดับความเครียดของพนักงานที่ประกอบอาชีพต่าง ๆ จำนวน 1,176 คน ที่ทำงานในองค์กรสุขภาพขนาดใหญ่ในประเทศอังกฤษ เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนวิธีบริหารความเครียด อาชีพที่ทำการศึกษามีทั้งหมด 6 อาชีพ คือ พนักงานฝ่ายจัดการเสมียน ฝ่ายบุคคล ผู้เชี่ยวชาญด้านยา หมอ และนางพยาบาล ผู้วิจัยใช้โครงการที่แนะนำโดย Cox ซึ่งมีหลักการคือ พาหะวิธีสามารถเป็นของแต่ละบุคคลหรือเป็นขององค์กรก็ได้ และมีทั้งหมด 3 ระดับ คือ ป้องกัน, การรวบรวมสาเหตุของความเครียดในการทำงาน และการช่วยแต่ละบุคคลในการจัดการกับปัญหาในที่ทำงาน ผลการศึกษาพบว่าความเครียดเป็น

ปัญหาที่สำคัญในทุกอาชีพ และแต่ละบุคคลมีประสบการณ์จากความเครียดที่คล้ายกันหลายอย่าง ซึ่งต้องมีการติดตามอย่างใกล้ชิดเกี่ยวกับวิธีการบริหารความเครียดในแต่ละอาชีพ

เอทเซียน, เอเดน และลาปีดอท (Etzion, Eden and Lapidot, 1998, p. 577-585) ศึกษาวิธีการที่ทำให้ผ่อนคลายจากความเครียดในการทำงานซึ่งมีผลต่อความเหนื่อยหน่าย มีกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ชายที่ถูกเรียกเข้าเป็นทหารกองหนุนจำนวน 81 คน และอีก 81 คน ในบริษัทเดียวกันที่ไม่ถูกเรียกตัวในช่วงเวลาเดียวกันซึ่งจัดเป็นกลุ่มควบคุม ทำการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม ถ้ามก่อนที่พวกเขาถูกเกณฑ์จะเข้าประจำการ และถามทันทีที่กลับจากประจำการ สถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวน(ANOVA) พบว่าความเครียดในการทำงานของกลุ่มถูกเกณฑ์ทหารลดลงอย่างมีนัยสำคัญและไม่พบความเปลี่ยนแปลงในกลุ่มควบคุม โดยพบว่ายิ่งระยะเวลาที่ห่างจากงานมากขึ้นจะทำให้ปริมาณความเครียดลดลงมาก ดังนั้นการเข้าเป็นทหารกองหนุนเป็นกรณีพิเศษกรณีหนึ่งในการลดความเครียดเพราะเป็นการหลีกเลี่ยงการเผชิญกับงาน

งานวิจัยในประเทศ

กุลจิรา โฉมไสว (2544) ศึกษาเรื่องภาวะเครียดและแนวทางในการจัดการกับความเครียด ในการปฏิบัติงานของพ่อบ้านแม่บ้าน ในสถานสงเคราะห์เด็ก สังกัดกองสงเคราะห์เด็กและบุคคลวัยรุ่น กรมประชาสงเคราะห์ โดยประชากร คือผู้ปฏิบัติหน้าที่พ่อบ้านและแม่บ้านในสถานสงเคราะห์เด็ก ทั่วประเทศ ทั้งหมด 134 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความเครียด ของพ่อบ้านแม่บ้านทุกปัจจัย คือปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านผู้ร่วมงาน ปัจจัยด้านระยะเวลาปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความสับสนในบทบาท ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และปัจจัยด้านความคาดหวังในงาน มีผลต่อระดับความเครียดของพ่อบ้านแม่บ้านในระดับกลาง

ศิริมาส อเต็นต้า (2542) ศึกษาการรับรู้ความเครียดในการทำงานและความเครียดทั่วไปของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่าง 357 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีระดับความเครียดจากปัจจัยในการทำงานและความเครียดทั่วไปแตกต่างกัน อายุและอายุงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความเครียด ความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดทั่วไป ได้แก่ ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพ และด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศขององค์กร

ชัยวัฒน์ เพชรกุล (2539) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของตำรวจจราจรในเขตนครบาล จำนวน 355 คน พบว่า ตำรวจจราจรที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างก็มี

ระดับความเครียดที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยในการทำงานแตกต่างกันในปัจจัยส่วนบุคคลด้าน สถานภาพสมรส โดยพบว่า ผู้ที่มีสถานภาพสมรสโสดมีความเครียดเฉลี่ยสูงกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรสแล้ว และพบว่าความเครียดที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยทำงานทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านตัวงาน, บทบาทหน้าที่, ความสำเร็จก้าวหน้าในอาชีพ, สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน และ โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดทั่วไป

ธรรนินทร์ กองสุข และคณะ (2548) ศึกษาความเครียดของคนไทย ศึกษา ระดับชาติปี 2546 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย สาเหตุที่ทำให้เครียด 5 อันดับ แรก คือ ปัญหาเศรษฐกิจหรือการเงิน (49.4%) ปัญหาครอบครัว (34.2%) เรื่องงาน (30.0%) เรื่องแฟนหรือคู่รัก (13.3%) และปัญหาเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมเรียนหรือเพื่อน (10.5%) และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพทางการเงิน จำนวนห้องพักในบ้าน การมีที่ดินเป็นของตนเอง เคยผ่าตัดหรือเคยได้รับบาดเจ็บที่ศีรษะ การเจ็บป่วยจนต้องไปพบแพทย์ ความกังวลกับการเจ็บป่วย

นิพัทธ พลอยเจริญ (2544) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดตำรวจ จราจร: ศึกษาเฉพาะกองบังคับการตำรวจจราจร จำนวน 293 นายโดยได้แบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความเครียดของตำรวจจราจร ออกเป็น 2 ส่วน คือปัจจัยภายนอกองค์กร ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชาและสภาพการทำงาน ส่งผลต่อความเครียดในระดับปานกลาง ส่วนความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความเครียดน้อย และอีกส่วนหนึ่ง คือปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ด้านมลพิษระหว่างการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้ใช้รถ ส่งผลต่อ ความเครียดของตำรวจจราจรเป็นอย่างมาก

รติพร พนพิเชษฐกุล (2544) ศึกษาความเครียดและคุณภาพชีวิตในการทำงาน กรณีศึกษานักคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่าง 426 คน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความเครียดทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ และสถานภาพสมรส โดยอายุของพนักงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดทั่วไป และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความเครียด ทั่วไปแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า อายุและอายุงาน ไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด ในการทำงาน และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

โรงพยาบาลกำแพงเพชร (2542) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องและระดับความเครียด ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลกำแพงเพชร จำนวน 98 คน พบว่า ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงาน น้อยเครียดมากกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานมาก และจากการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

กับความเครียดพบว่า การไม่ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหน่วยงาน การปฏิบัติงานในเวลาที่ไม่ปกติ คือ บ่าย – ดึก ทำให้เกิดความเครียด

รำจวน เบญจศิริ (2538) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานและความเครียดของประชาชนเขตเมืองภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า อายุ สถานภาพในครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเครียด คนที่มีอายุน้อยจะเครียดมากกว่าคนที่มีอายุมาก

วรรณภรณ์ เต็มประยูร (2544) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์และความเครียด กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับบริหารชั้นต้นธนาคารพาณิชย์ไทย ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ลักษณะบุคลิกภาพในมิติการแสดงตัวของพนักงานมีลักษณะแสดงตัว ลักษณะบุคลิกภาพในมิติความไวทางอารมณ์มีลักษณะหวั่นไหวทางอารมณ์ มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ไม่พบว่าบุคลิกภาพมิติการแสดงตัวและมิติความไวทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน และไม่พบว่าระดับความเครียดมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

วรรณภา ลีลาอัมพรสิน (2541) ทำการวิจัยในหัวข้อ “ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของผู้ให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ในหน่วยงานสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข” จากกลุ่ม ตัวอย่างจำนวน 247 คน พบว่าปัจจัยภายในบุคคลได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับภาวะสุขภาพ ความรู้สึก ความนึกคิดและอารมณ์ มีผลต่อความเครียดในระดับต่ำ ส่วนปัจจัยภายนอกบุคคลซึ่งแบ่งเป็น ปัจจัยด้านกายภาพ คือ สภาพแวดล้อมในห้องให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก ระยะเวลาและระยะทางจากบ้านมาที่ทำงาน และปัจจัยด้านองค์กร 4 ด้าน คือ หน่วยงาน ผู้บังคับบัญชา ลักษณะงานและผู้ร่วมงาน มีผลต่อความเครียดในระดับปานกลาง

วรภรณ์ คล้ายประยงค์ (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดและความคาดหวังของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หลังการปฏิรูปองค์การ พ.ศ. 2545 ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีระดับความเครียดระดับต่ำ และระดับความคาดหวังของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง ด้านความสัมพันธ์ของตัวแปร พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่อในอำนาจในตน การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน ความก้าวหน้าในงาน และความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวัง

สมพรรณ ทรัพย์ประดิษฐ์ (2539) ศึกษาความเครียดที่มีผลต่อการย้ายงาน กรณีศึกษาข้าราชการกรมศุลกากร พบว่า อายุ ประสบการณ์การทำงานต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน สถานภาพสมรส ภาระครอบครัวที่แตกต่างกัน ไม่ก่อให้เกิดความเครียดแตกต่างกัน

สิริพร เลียวกิตติกุล (2545) ได้ศึกษาปัจจัยในการทำงาน การเผชิญปัญหา และความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานอธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล กลุ่มตัวอย่างจำนวน 182 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเครียดอยู่ในระดับปกติ บุคลากรเพศหญิงมีความเครียดมากกว่าบุคลากรเพศชาย และบุคลากรที่มีอายุและประสบการณ์ในการทำงานน้อยมีความเครียดมากกว่าบุคลากรที่มีอายุและประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า และปัจจัยในการทำงานมีความสำคัญทางลบกับความเครียด พฤติกรรมการเผชิญปัญหามีความสัมพันธ์กับความเครียด

สิริลักษณ์ ดันชัยสวัสดิ์ (2535) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ พบว่า พยาบาลมีความเครียดต่างกันเมื่อมีลักษณะงานที่รับผิดชอบต่างกัน กลุ่มตัวอย่างใช้กลยุทธ์ในการเผชิญปัญหาเหมาะสมในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด คือ อายุ ประสบการณ์ การทำงาน ส่วนสถานภาพสมรส สถานะทางเศรษฐกิจ สัมพันธภาพในครอบครัว ภาระในครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ปัจจัยในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียด ได้แก่ ตัวงาน บทบาทหน้าที่ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความสำเร็จและความก้าวหน้า โครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ

สุรศักดิ์ บุญตรีเวทย์ (2545) ศึกษาสภาพความเครียดจากการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมประเภทอิเล็กทรอนิกส์ผลิตนาฬิกาข้อมือ จำนวน 536 คน พบว่า มีความเครียดทั่วไปร้อยละ 24 มีความเครียดจากการทำงานร้อยละ 15 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานในโรงงานแห่งนี้ ได้แก่ ระบบความปลอดภัยและระบบป้องกันโรคจากการทำงาน การลดความเร่งรีบในการทำงาน การใช้ความรู้ความชำนาญ การเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ลักษณะงานที่ซ้ำซาก อาหารกลางวัน ระยะทางการเดินทางมาทำงาน บริการทางการแพทย์ การร่วมตัดสินใจในงาน และการที่ต้องนั่งทำงานเป็นเวลานาน ๆ

อรัญญา จรัสสุริยงค์ (2539) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความเครียด ของพนักงานในหน่วยงานรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ เอกชน จำนวน 327 คน พบว่า บุคลากรที่มีบุคลิกภาพต่างกันจะมีความเครียดต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในกลุ่มรวม และ

บุคลิกภาพกับความเครียดมีความสัมพันธ์กันทางลบ โดยผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวจะมีระดับความเครียดต่ำ

4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการขาดงาน

งานวิจัยต่างประเทศ

แกริสัน และมูชินสกี (Garison and Muchinsky, 1977, pp. 316-340 quoted in George, 1989, pp.317-324) ได้ทำการการศึกษาเรื่องการขาดงานของพนักงาน โดยผลการศึกษาพบว่าอายุการทำงาน และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับการขาดงาน

จอร์จ (George, 1989, pp. 317-324) ได้ศึกษาเรื่องอารมณ์กับการขาดงานโดยศึกษากับพนักงานขายของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในสหรัฐอเมริกา จำนวน 210 คน โดยในการศึกษานี้ ได้ทำการศึกษาอารมณ์ใน 2 ลักษณะ ได้แก่ อารมณ์ในทางบวก(Positive Mood) เช่น ความรู้สึกกระฉับกระเฉง ร่าเริง กระตือรือร้น และอารมณ์ในทางลบ(Negative Mood) เช่น ความซึมเศร้า ความกลัว ความเครียด ที่มีอิทธิพลต่อการขาดงาน ซึ่งผลการศึกษาพบว่าอารมณ์ในทางบวกมีความสัมพันธ์ทางลบกับการขาดงาน ในขณะที่อารมณ์ในทางลบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการขาดงาน นอกจากนั้นยังพบว่าอายุตัว อายุการทำงาน และระดับการศึกษาของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับการขาดงาน แต่พบว่าประเภทของพนักงานรายวันและรายเดือนไม่สามารถทำนายการขาดงานได้

ดอลตัน และเมส (Dalton and Mesch, 1991, pp. 810-817) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเพิ่มและการลดการขาดงาน โดยศึกษากับพนักงานของบริษัทที่ดำเนินธุรกิจสาธารณูปโภค จำนวน 1,292 คน พบว่าพนักงานหญิงมีการขาดงานรวมน้อยกว่าพนักงานชาย และอายุการทำงาน อายุตัว ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ทางลบกับการขาดงานรวม

นิโคลสัน, บราวน์ และแชดวิก-โจนส์ (Nicholson, Brown and Chadwick-Jones, 1977, pp. 319-327) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลกับการขาดงาน โดยศึกษากับพนักงานระดับคนงานในสายการผลิตขององค์กรต่างๆ 16 แห่ง จำนวน 1,222 คน ปัจจัยส่วนบุคคลที่ศึกษาประกอบด้วยอายุตัวและอายุการทำงาน ซึ่งผลการศึกษาพบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ทางลบกับการขาดงาน

มาร์คแฮม, แดนซีเออร์ และเอลด์โต (Markham, Dansereau and Alutto, 1982, pp. 921-927 quoted in Jewell and Siegall, 1990. pp. 474-475) ได้ศึกษาเรื่องการขาดงานของเพศชายและเพศหญิงที่ทำงานในโรงงานขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง โดยได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวโน้ม

การขาดงานในแต่ละวัน และแนวโน้มการขาดงานในแต่ละฤดูกาล พบว่าเพศหญิงมีการขาดงานสูงกว่าเพศชายในแต่ละวันของทุกสัปดาห์ และสูงกว่าเพศชายในทุกฤดูกาลด้วย

วัตสัน (Watson, 1981, pp. 385-389) ศึกษาเกี่ยวกับการขาดงาน ของพนักงานในสายการผลิตในโรงงานขนาดเล็กแห่งหนึ่ง จำนวน 116 คน พบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับการขาดงาน

อิสแซมเบิร์ต-จามาติ (Isambert-Jamati, 1962, pp. 248-261, quoted in Keller, 1983, pp. 536-540) ศึกษาเรื่องการขาดงานของพนักงานเพศหญิงในงานอุตสาหกรรม พบว่า จำนวนบุตรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับอัตราขาดงาน

ไอเวอร์สัน และเออร์วิน (Iverson and Erwin, 1997) ได้ทำการศึกษาตัวแปรด้านแนวโน้ม การเกิดอุบัติเหตุ และตั้งสมมติฐานว่า ความรู้สึกทางลบ (บุคลิกภาพแบบห้วนใจ) และความรู้สึกทางบวก(เป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพแบบแสดงตัว) สามารถใช้ทำนายอาการบาดเจ็บของคนงานในโรงงานผลิต โดยทำนายจากบันทึกอาการบาดเจ็บของพนักงานที่เกิดขึ้นจริง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีความรู้สึกทางลบ จะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแนวโน้มการเกิดอุบัติเหตุ และพนักงานที่มีความรู้สึกทางบวก จะมีความสัมพันธ์ทางลบกับแนวโน้มการเกิดอุบัติเหตุ

งานวิจัยในประเทศ

วีณา ตรีทศกุล (2535 อ้างถึงใน อุดล สุเดน. 2542 น. 27) ได้ทำการศึกษา การขาดงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า อายุและอายุงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการขาดงานและพบว่าพนักงานที่มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อม จะมีความสัมพันธ์ทางลบกับการขาดงาน

สมฤดี เขียวฉาย (2544) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบ MBTI พฤติกรรมการเผชิญปัญหาและการขาดงาน ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งพบว่า ระดับการศึกษา ลักษณะการจ้างงาน และตำแหน่งมีผลต่อการขาดงาน สำหรับอายุพนักงาน อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์ทางลบกับการขาดงาน บุคลิกภาพแบบ STJ มีการขาดงานต่ำกว่าบุคลิกภาพแบบอื่น ๆ พฤติกรรมการเผชิญปัญหาส่งผลต่อการขาดงาน

สุธิดา ชฎาแก้ว (2548) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของเชาวน์อารมณ์ พฤติกรรมการเผชิญปัญหา และการขาดงาน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับการขาดงาน แต่ไม่พบว่า อายุ อายุงาน สถานภาพการสมรส และจำนวนบุตรมีความสัมพันธ์กับการขาดงาน

สุดารัตน์ ปัทมวิชัยพร (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการขาดงานของพนักงาน พบว่า ความเครียดจากการทำงานหรือความเครียดจากปัญหาส่วนตัว จะทำให้เกิดผลเสียต่าง ๆ ตามมามากมาย เช่น ความไม่พึงพอใจในงาน ขาดความกระตือรือร้น เฉื่อยชา และการขาดงาน

สุชาพร รัชกรกรีก้อง (2543) ศึกษาผลของบุคลิกภาพ เจตคติต่องาน และอัตราการขาดงานในอดีต ที่มีต่ออัตราการขาดงานของพนักงานโดยทำการศึกษาเฉพาะพนักงานเพศหญิงระดับปฏิบัติการ ในสายการผลิตของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 254 คนพบว่า จำนวนเจตคติต่องาน และอัตราการขาดงานในอดีตมีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงานและพบว่าลักษณะบุคลิกภาพ 4 แบบคือ บุคลิกภาพแบบอารมณ์ ห้วนไหว-แสดงตัว แบบอารมณ์ ห้วนไหว-เก็บตัว แบบอารมณ์มั่นคง-แสดงตัว และแบบอารมณ์มั่นคง-เก็บตัวไม่มีผลต่ออัตราการขาดงาน

อดุล สุตเดน (2542) ได้ทำการศึกษาปัญหาและสาเหตุของการหยุดงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมจำนวน 119 คน โดยศึกษาในด้านปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และความสามารถที่จะมาทำงาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการขาดงานคือ พนักงานที่มีสถานะสมรสแล้ว

5. เหตุผลในการตั้งสมมติฐาน

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเชาวน์อารมณ์ ความเครียด การขาดงาน สามารถสรุปเหตุผลในการตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ระดับเชาวน์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับการขาดงาน

จากการศึกษาของ สุธิดา ชญาแก้ว (2548) ศึกษาความสัมพันธ์ของเชาวน์อารมณ์ พฤติกรรมการเผชิญปัญหา และการขาดงาน พบว่า เชาวน์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับการขาดงาน ซึ่งสอดคล้องกับ วีระวัฒน์ บันนิตามัย, 2542 ที่กล่าวไว้ว่าเชาวน์อารมณ์สนับสนุนความคิดริเริ่ม ก่อให้เกิดผลผลิตที่ตรงตามเป้าหมาย ช่วยลดการขาดงาน ซึ่งมีสาเหตุมาจากความขัดแย้งระหว่างบุคคล นอกจากนั้น งานวิจัยของ พอร์ตเตอร์ และสตีลเลอร์ (Porter & Steers, 1973, p. 151-176) พบว่า พนักงานที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความก้าวร้าว และมีความปรารถนาในงานสูง จะมีการขาดงานที่สูงเช่นเดียวกัน

สมมติฐานที่ 2 ระดับเชาวน์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด

จากการศึกษาของ พรรณี ตระกูลชัย (2545) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์กับความเครียดในการทำงาน พบว่า เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดที่เกิดจากการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2542) พบว่า ผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์เหมาะสมจะมีความอดทนอดกลั้นต่อสภาพต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งสามารถเผชิญต่อสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความเครียดได้อย่างเหมาะสม ทำให้ไม่ยึดติดกับความเครียด จนไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับความเครียดได้ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุดารัตน์ หนูหอม (2544) ศึกษาพบว่าเชาวน์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความเครียด และพบว่าเชาวน์อารมณ์ด้านมิติการตระหนักรู้ในตนเอง การจัดระเบียบอารมณ์ของตน การจูงใจตนเอง ทักษะทางสังคม และการร่วมรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดด้วยเช่นกัน

สมมติฐานที่ 3 ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการขาดงาน

จากการศึกษาของ สุดารัตน์ ปัทมวิชัยพร (2542) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการขาดงานของพนักงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานในสายการผลิตของบริษัทแห่งหนึ่ง มีจำนวน 289 คน พบว่า จากการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้ต้องขาดงาน พบว่า สาเหตุของการขาดงาน มาจากหลายสาเหตุด้วยกัน ได้แก่ สาเหตุจากความเจ็บป่วย การเบื่อหน่ายในการทำงาน มีปัญหากับเพื่อนร่วมงาน และสาเหตุจากความเครียดไม่ว่าจะเป็นความเครียดที่เกิดจากการทำงาน หรือความเครียดที่เกิดจากปัญหาส่วนตัว ดังนั้น จึงทำให้ผู้วิจัยทำการตั้งสมมติฐานดังกล่าว ตามข้างต้น

สมมติฐานที่ 4 ความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์และความเครียดสามารถทำนายการขาดงานได้

จากการศึกษางานวิจัยที่สนับสนุน สมมติฐานที่ 1-3 พบว่า เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับการขาดงาน และความเครียดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการขาดงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเชื่อว่า เชาวน์อารมณ์ ความเครียด น่าจะสามารถร่วมกันทำนายการขาดงานได้