

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

ในยุคข่าวสารข้อมูลที่เต็มไปด้วยการแข่งขัน และเปลี่ยนแปลงไปอย่างไม่หยุดยั้ง เช่นในปัจจุบันนี้ องค์การในทุกๆสายอาชีพจึงต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีศักยภาพในการทำงาน เพื่อที่จะสามารถนำพาหน่วยงานให้มุ่งไปสู่ประตูดุ้ยแห่งความสำเร็จได้จากความจำเป็นดังกล่าว การสรรหา การคัดเลือก ตลอดจนการพัฒนาและฝึกอบรมความพร้อมของพนักงานที่มีอยู่ในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของเชวอน์ปัญญา (IQ) หรือการมีสติรู้จักปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ จะคงรักษาคุณภาพของงานในความรับผิดชอบของตนตามมาตรฐานที่หน่วยงานหรือองค์การกำหนดไว้ได้ ซึ่งบุคลากรที่มีคุณสมบัติดังกล่าว ส่วนใหญ่จะสามารถประครองตนให้ผ่านพ้นวิกฤติไปได้ อย่างไรก็ตาม จากความเป็นจริงต่างๆ ที่เกิดขึ้นทำให้สรุปได้ว่า เชวอน์ปัญญา หรือ IQ เพียงอย่างเดียวนั้น ไม่สามารถทำนายความสำเร็จในด้านต่างๆ ได้เสมอไป พลอทนิค (Plotnik, 1993, อ้างถึงในวิไลวรรณ ยามาสิ, 2538, น.73) ได้กล่าวถึงการศึกษาวิจัยของเทอร์แมนและโอดิน ซึ่งได้ทำการศึกษาลำรวจผู้ที่มีเชวอน์ปัญญาสูง คะแนนไอคิวประมาณ 151 ซึ่งอยู่ในระดับอัจฉริยะ พบว่า 30% ของกลุ่มผู้มีไอคิวสูงนี้ไม่สามารถเรียนจบการศึกษาชั้นปริญญาตรี และ 2% ของกลุ่มนี้ถูกถอนชื่อออกจากมหาวิทยาลัย เนื่องจากผลการเรียนตกต่ำ ซึ่งแสดงว่าเชวอน์ปัญญาไม่ได้เป็นองค์ประกอบที่สามารถทำนายผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเพียงอย่างเดียว น่าจะมีองค์ประกอบอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จไม่ว่าจะทางการเรียน หรือ การงาน นักวิจัยจึงควรหันมาสนใจศึกษาตัวแปรอื่นๆ ด้วยตัวแปรที่นักจิตวิทยาให้ความสนใจว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญในการประสบความสำเร็จในปัจจุบันคือ Emotional Intelligence (ซึ่งยังไม่มีผู้ให้คำจำกัดความเป็นภาษาไทยที่แน่นอนหรืออี.คิว. (Emotional Quotient) และในที่นี้ผู้วิจัยขอใช้คำว่า เชวอน์อารมณ์

“เชวอน์อารมณ์” เป็นเรื่องที่กำลังได้รับความสนใจเป็นอย่างมากทั้งในกลุ่มนักวิชาการและบุคคลทั่วไป เชวอน์อารมณ์ถือเป็นเรื่องใหม่ในแวดวงการศึกษาและจิตวิทยา เพราะเพิ่งได้รับความสนใจและยอมรับในความสำคัญอย่างจริงจัง เมื่อประมาณสิบกว่าปีมานี้ จากการศึกษาของ Center for Creative Leadership ตั้งแต่ปี 1983 เป็นต้นมา พบว่า ความแตกต่างของผู้บริหารที่

ประสบความสำเร็จ กับผู้บริหารที่ไม่ประสบความสำเร็จ คือทักษะในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคล ผู้บริหารที่ล้มเหลวในหน้าที่การงานมักเป็นบุคคลที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ ขาดความเข้าใจในคน และมีปัญหาในการควบคุมอารมณ์ (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542) และจากผลการศึกษาของ มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ที่ทำการศึกษาย้อนหลังเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน พบว่านักศึกษา ที่จบการศึกษา และได้คะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในระดับสูงๆ มักไม่ค่อยประสบความสำเร็จ เมื่อเทียบกับนักศึกษาที่ได้คะแนนต่ำกว่า ทั้งในด้านหน้าที่การงานและความสุขในชีวิตครอบครัว และจากการศึกษาเด็กในรัฐแมสซาชูเซต พบว่า ใคควมีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อยกับความสำเร็จ ในงานที่ทำ (ทศพร ประเสริฐสุข, 2542)

จนกระทั่งในปี 1990 เมเยอร์และซาโลเวย์ (Mayer and Salovey) ได้กล่าวถึง "Emotional Intelligence" หรือ "เชาวน์อารมณ์" ขึ้นเป็นครั้งแรกและให้นิยามว่า เชาวน์อารมณ์ คือ ความสามารถของบุคคลในการที่จะรู้เท่าทันความคิด ความรู้สึก และภาวะอารมณ์ของตนเอง และผู้อื่นได้ นอกเหนือจากการติดตามกำกับควบคุมได้แล้ว บุคคลสามารถจำแนกแยกแยะ และใช้ ข้อมูลเหล่านี้ให้เกิดประโยชน์ เพื่อชี้นำความคิดและการกระทำของตนเอง (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542) จากนั้นโกลแมน (Goleman) นักจิตวิทยาจากมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดได้สานต่อแนวคิดนี้ อย่างจริงจังและได้เขียนหนังสือเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์ขึ้นหลายเล่ม และเขาได้กล่าวว่าเชาวน์ อารมณ์ คือ ความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น เพื่อการสร้าง แรงจูงใจในตัวเอง สามารถจัดการอารมณ์ของตนและอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ต่างๆ ได้ โกลแมนแบ่งเชาวน์อารมณ์ออกเป็น 5 มิติใหญ่ คือ การตระหนักรู้ในตนเอง (self-awareness) การจัดระเบียบอารมณ์ของตน (self-regulation) การจูงใจตนเอง (self-motivation) การร่วม รู้สึก (empathy) และทักษะทางสังคม (social skills)

นอกจากนี้ จะเห็นได้ว่าในการคัดเลือกพนักงานใหม่ในสาขาอาชีพต่างๆ ฝ่ายบุคคลยัง เน้นเรื่องวุฒิภาวะทางอารมณ์ คนเราต้องมีอารมณ์ด้วยกันทุกคน จะแตกต่างกันตรงที่ลักษณะการ แสดงออก บางคนสามารถระงับอารมณ์ได้ แต่บางคนไม่สามารถทำได้และจะแสดงออกมาให้เห็น ภายนอกอย่างเด่นชัด การแสดงอารมณ์ที่เหมาะสมมีความสำคัญยิ่งในการสร้างสัมพันธภาพ ที่ดี ไมเนอร์ (Miner, 1992, p.577, อ้างถึงในศรัณย์ กอสนาม, 2541, น.18) กล่าวว่า อารมณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอารมณ์ทางด้านลบนั้น หากมีความรุนแรงหรือเกิดขึ้นบ่อยครั้งจะมีผลกระทบที่ ไม่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานหลายด้าน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำลง ดังนั้น บุคคลจึง ควรรู้จักควบคุมอารมณ์ทั้งของตนเองและของบุคคลรอบข้าง เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ ต่อการทำงาน

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2542) ได้ให้ความหมายอารมณ์ว่าเป็นกระบวนการทางจิต ซึ่งเกิดจากการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นทั้งภายในและภายนอก อารมณ์เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับสภาพร่างกายและกระบวนการคิดที่ไม่สามารถแยกจากกันได้เด็ดขาด อารมณ์มีทั้งทางบวกและทางลบ ดังนั้น ถ้ารู้จักใช้อารมณ์ให้ถูกต้อง มีความฉลาดในการใช้อารมณ์ สามารถจัดการอารมณ์ได้อย่างมีเหตุผล อารมณ์ก็จะมีคุณอนันต์ต่อบุคคลนั้น จากความหมายและองค์ประกอบของเชาว์อารมณ์ จะเห็นว่า ถ้าบุคคลมีเชาว์อารมณ์ที่ดีแล้วจะทำให้บุคคลนั้นรู้จักตนเอง เข้าใจตนเองและเข้าใจผู้อื่น รับรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการของตัวเองและผู้อื่น ทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงานหรือกิจกรรมใดๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ได้ เชาว์อารมณ์ทำให้การตัดสินใจมีเหตุผล และรู้จักใช้อารมณ์ในการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเองและผู้อื่น รู้จักปรับตัวและยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยคุณลักษณะที่กล่าวมา เชาว์อารมณ์จึงมีความสำคัญกับชีวิตการทำงานในปัจจุบันเป็นอย่างมาก

นอกจากนี้ การที่บุคคลากรต่างๆ ต้องพยายามปรับตัวเองให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นการลดขนาดองค์กรลง การรวมองค์กร หรือ การลดขั้นตอนการบริหารการจัดการขององค์กร เพื่อให้ตนเองสามารถผ่านพ้นวิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมไปได้ ภายใต้สภาพความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในสังคมยุคโลกาภิวัตน์เช่นนี้ ตลอดจนวิถีชีวิตที่เร่งรีบ ทำให้ “ความเครียด” กลายเป็นสิ่งใกล้ตัว ที่ทุกคนต้องเผชิญอย่างหลีกเลี่ยงได้ยาก และนับวันความเครียดยิ่งก่อให้เกิดผลกระทบทั้งทางด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิต ความเครียดจึงกลายเป็นพหุฆาตเงียบที่คอยบั่นทอนชีวิตของเราให้สั้นลงเรื่อยๆ โดยที่เราไม่รู้ตัว

น.พ.วิฑูร แสงสิงแก้ว (กรมสุขภาพจิต, 2540) ได้กล่าวว่า “ประเทศไทยมีประชากรที่มีภาวะเครียดประมาณร้อยละ 20 และคาดการณ์ว่าประชากรที่มีความเครียดจะเพิ่มจำนวนขึ้นเรื่อยๆ ทั้งนี้เนื่องจากสังคมไทยในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านสังคม วัฒนธรรม และเศรษฐกิจ ซึ่งภาวะการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบต่อสมาชิกในสังคมอย่างมาก เนื่องจากกระแสการแข่งขันและความเร่งรีบในการดำเนินชีวิต จนนักสุขภาพจิตได้กล่าวไว้ว่า “ในศตวรรษที่ 21 นี้ จะเป็นศตวรรษแห่งความเครียด” (อ้างถึงใน สุดารัตน์ หนูหอม, 2544 , น. 4)

ปัญหาเรื่องความเครียดในการทำงานเริ่มเป็นปัญหาที่สำคัญในด้านแรงงาน โดยมีองค์กรทางด้านแรงงาน เช่น องค์กรแรงงานระหว่างประเทศ ได้ระบุว่าควรมีการระบุถึงปัญหาความเครียด ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าเป็นเรื่องธรรมดาของการทำงานอย่างเร่งด่วน ก่อนที่จะกลายเป็นเรื่องใหญ่ที่ท่วมทับแก้ไขไม่ตก ผลกระทบของความเครียดในการทำงานไม่ได้ก่อให้เกิดอาการ

เจ็บป่วยทางกายและทางใจเท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันอันสำคัญอีกด้วย เช่น สัมพันธภาพระหว่างบุคคล มาตรฐานการทำงาน คุณภาพชีวิตของการทำงาน ประสิทธิภาพในการตัดสินใจ และประสิทธิภาพในการทำงาน จากการทดลองของ จูเลีย และ เกลฮอร์น (อ้างถึงใน ประชิด ศราธพันธุ์, 2533, น.4) พบว่า คนที่มีความเครียดสูง จะทำให้ วิจารณ์งานการใช้เหตุผลและประสิทธิภาพน้อยลง ทำให้เกิดความบกพร่องของระบบประสาท ซิมพาเทติก ซึ่งมีผลต่อเนื่องทำให้เกิดความผิดปกติของสมองส่วนกลาง ส่งผลกระทบต่อสุขภาพ อนามัยของผู้ที่มีความเครียด จะทำให้อ่อนไม่หลับ อ่อนเพลีย ระบบทางเดินอาหารผิดปกติ ผลเสีย เหล่านี้มีผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันของบุคคลเป็นอย่างยิ่ง ด้วยเหตุนี้ ความเครียดในการ ทำงานจึงอาจส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัวได้เช่นเดียวกัน ดังข้อมูลการศึกษาของปีเตอร์สัน (Peterson, 1990 อ้างถึงในสุภารัตน์ หนูหอม, 2544) ได้กล่าวถึงผลการสำรวจไว้ว่า 36% ของ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ตอบว่า สภาพในการทำงานเป็นสาเหตุใหญ่ที่สุด ที่ก่อให้เกิดความเครียด มากกว่าจากสาเหตุอื่นๆ อย่างไรก็ตาม ลักษณะงานของแต่ละอาชีพอาจส่งผลก่อให้เกิด ความเครียดแตกต่างกันไป โดยมีผู้ศึกษาถึงลักษณะอาชีพที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย คือ กลุ่ม หรืออาชีพที่มีการทำงานที่ต้องแข่งขันสูง หรืองานที่มีความซ้ำซากจำเจและเป็นงานที่ต้องใช้ความ รับผิดชอบสูง (จิระพร อุดมกิจ, 2539, น.1) ดังนั้น ความเครียดในการทำงานจึงเริ่มเป็นหัวข้อที่ น่าสนใจศึกษา นอกจากนี้ ปีเตอร์ วาร์ (Peter Warr, 1996 อ้างถึงในปัทมา สีนุวัฒน์, 2544) ได้ให้ ความเห็นว่าการที่นักจิตวิทยาองค์กรสนใจศึกษาความเครียดในการทำงาน เนื่องจากผลของ ความเครียดในการทำงาน ส่งผลกระทบต่อทั้งตัวบุคคลและต่อองค์กรที่พวกเขาทำงานอยู่ และเป็น ที่เชื่อกันว่าแนวทางการจัดการกับความเครียดหรือวิธีการเผชิญความเครียดในการทำงานนี้ เป็น ปัจจัยตัวหนึ่งที่จะทำให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

จากสถานการณ์ที่กล่าวมานี้ ชี้ให้เห็นว่าการปฏิบัติงานของบุคลากรในสายอาชีพต่างๆ ล้วนอาจก่อให้เกิดความเครียดและมีผลในทางลบในการปฏิบัติงาน ซึ่งบุคลากรเหล่านี้อาจจะมี ระดับความเครียดที่มาจากสาเหตุที่แตกต่างกันออกไปตามแต่ปัจจัยต่างๆที่เกิดขึ้น และหากบุคคล เหล่านี้มีรูปแบบในการปรับตัวที่เหมาะสมแล้ว จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางหรือวิธีในการเผชิญ ความเครียดที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งวิธีการเผชิญความเครียดมีหลายวิธี ขึ้นอยู่กับปัจจัยและระดับของ ความเครียดในแต่ละบุคคล ถ้าหากเราทราบถึงความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นอยู่ในระดับใดและมีเหตุ ปัจจัยจากอะไร ก็จะสามารถวิเคราะห์และประยุกต์ใช้วิธีการเผชิญความเครียดได้เหมาะสมและมี ประสิทธิภาพมากที่สุด (นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์, 2542) การศึกษาเรื่องวิธีการเผชิญความเครียดจึง เป็นเรื่องสำคัญ เมื่อมีความรู้ความเข้าใจก็จะสามารถผ่อนคลายความตึงเครียด นำไปสู่แรงจูงใจ

ในการพัฒนาอุปสรรค เพื่อไปสู่ความสำเร็จหรือความหวังที่ตั้งเอาไว้ คาร์เวอร์ ไชเยอร์ และ ไวน์ทรอบ (Carver Scheier and Weintraub, 1989) ได้พัฒนาแบบวัดวิธีการเผชิญความเครียดของ โพลค์แมน และ ลาซารัส มาเป็นแบบวัดการเผชิญความเครียด ที่ประกอบด้วยวิธีการเผชิญความเครียด 3 แบบ คือ แบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา แบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา และแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา แบบวัดนี้เป็นแบบวัดที่นิยมใช้วัดวิธีการเผชิญความเครียด เนื่องจากมีประสิทธิภาพในความแม่นยำ และความเที่ยงตรงตามมาตรฐานสากล นอกจากนี้ พรหมพิมล หล่อตระกูล (2540, น. 7) ได้กล่าวถึง เป้าหมายของการจัดการกับความเครียดว่า ไม่ใช่เป็นการระงับหรือหลีกเลี่ยงความเครียด แต่เป็นการปรับตัวและเผชิญกับความเครียด โดยไม่มีผลติดตามมาในทางลบ สิ่งสำคัญประการหนึ่งในการเผชิญกับความเครียดก็คือ การที่บุคคลสามารถตระหนักถึงความเครียดที่มากเกินไปได้ ซึ่งต้องการเรียนรู้ที่จะเข้าใจตนเอง ดังนั้น ความสามารถที่จะเผชิญกับความเครียดที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพนั้น จึงขึ้นอยู่กับความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความสัมพันธ์กับความรู้สึนึกคิดและอารมณ์ “เชาวน์อารมณ์” จึงน่าจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน และมีอิทธิพลต่อการเลือกแนวทางหรือวิธีการเผชิญความเครียดของบุคลากรในสายอาชีพต่างๆ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษากับบุคลากรวิชาชีพทันตแพทย์ ดารา นักคอมพิวเตอร์ ครู และพนักงานขายประกัน เนื่องจากบุคคลในสายอาชีพเหล่านี้ มีความแตกต่างกันในบทบาท หน้าที่ และลักษณะงานอย่างมาก จึงถือเป็นการสุ่มเลือกอาชีพที่มีความหลากหลาย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงมิติเชาวน์อารมณ์ของบุคลากรวิชาชีพ ทันตแพทย์ ดารา นักคอมพิวเตอร์ ครู และพนักงานขายประกัน
2. เพื่อศึกษาถึงระดับความเครียดในการทำงานจากปัจจัย 4 ด้านของบุคลากรวิชาชีพ ทันตแพทย์ ดารา นักคอมพิวเตอร์ ครู และพนักงานขายประกัน
3. เพื่อศึกษาถึงวิธีการเผชิญความเครียดของบุคลากรวิชาชีพ ทันตแพทย์ ดารา นักคอมพิวเตอร์ ครู และพนักงานขายประกัน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ กับความเครียดในการทำงานของบุคลากรในสายอาชีพ ทันตแพทย์ ดารา นักคอมพิวเตอร์ ครู และพนักงานขายประกัน

5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานจากปัจจัย 4 ด้าน กับวิธีการเผชิญความเครียดของบุคลากรวิชาชีพทันตแพทย์ ดารา นักคอมพิวเตอร์ ครู และพนักงานขายประกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

ทันตแพทย์ : หมอฟันที่จบการศึกษาจากคณะทันตแพทยศาสตร์ ระดับปริญญาตรี เป็นต้นไป โดยไม่จำแนกความแตกต่างของสาขาวิชา มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปี เป็นต้นไปและกำลังประกอบอาชีพทันตแพทย์อยู่

ดารา : นักแสดงชายหรือหญิง ที่เคยเล่นหนังหรือละครมาแล้ว ไม่น้อยกว่า 2 เรื่อง และปัจจุบันยังประกอบอาชีพเป็นดารานักแสดงอยู่ โดยไม่จำแนกว่าเป็นดาราในสังกัดช่องหรือค่ายใด

นักคอมพิวเตอร์ : บุคลากรที่จบการศึกษาทางด้านที่เกี่ยวกับวิทยาการคอมพิวเตอร์ โดยไม่จำแนกความแตกต่างของสถาบันการศึกษา มีอายุงาน ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป และกำลังประกอบอาชีพเป็นนักคอมพิวเตอร์โปรแกรมเมอร์อยู่

ครู : อาจารย์ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นต้นไป โดยไม่จำแนกความแตกต่างของสาขาวิชาที่สอน มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป และกำลังเป็นครูสอนอยู่ในโรงเรียน ระดับชั้นประถมศึกษาซึ่งได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ

พนักงานขายประกัน : บุคลากรที่จบการศึกษาดังแต่ระดับ ปวส. เป็นต้นไป โดยไม่จำแนกความแตกต่างของสถาบันการศึกษา มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป และกำลังประกอบอาชีพเป็นพนักงานขายประกันอยู่

2. การประเมินระดับและมิติของเชาวน์อารมณ์ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แนวคิดของ โกลแมน (Goleman, 1999) เป็นหลัก ซึ่งพัฒนาโดย จัตรฤติ สุกปลั่ง (2543)

3. การประเมินระดับความเครียดในการทำงานที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ สัมพันธภาพในการทำงาน และโครงสร้างนโยบาย ตลอดจนบรรยากาศขององค์กร ซึ่งพัฒนาโดย ศิริมาส อเต็นด้า (2542)

4. การประเมินวิธีการเผชิญความเครียดตามแนวคิดของคาร์เวอร์ ไชเยอร์ และ ไวน์ทรอบ (Carver Scheier and Weintraub, 1989) ซึ่งพัฒนาโดย รองศาสตราจารย์สุภาพรรณ โคตรจรัส (อ้างถึงใน สมฤดี เขียวฉาย, 2544)

สมมติฐานการวิจัย

1. อาชีพต่างกันจะมีมิติเชาวน์อารมณ์ต่างกัน
 - 1.1 อาชีพต่างกันจะมีมิติเชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ต่างกัน
 - 1.2 อาชีพต่างกันจะมีมิติเชาวน์อารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ต่างกัน
 - 1.3 อาชีพต่างกันจะมีมิติเชาวน์อารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจต่างกัน
 - 1.4 อาชีพต่างกันจะมีมิติเชาวน์อารมณ์ด้านการเข้าใจและรู้สึกร่วมต่างกัน
 - 1.5 อาชีพต่างกันจะมีมิติเชาวน์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคมต่างกัน
2. อาชีพต่างกันจะมีความเครียดในการทำงานจากปัจจัย 4 ด้านต่างกัน
 - 2.1 อาชีพต่างกันจะมีความเครียดในการทำงานจากปัจจัยด้านลักษณะงานต่างกัน
 - 2.2 อาชีพต่างกันจะมีระดับความเครียดในการทำงานจากปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพต่างกัน
 - 2.3 อาชีพต่างกันจะมีระดับความเครียดในการทำงานจากปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงานต่างกัน
 - 2.4 อาชีพต่างกันจะมีระดับความเครียดในการทำงานจากปัจจัยด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์การต่างกัน
3. อาชีพต่างกันจะมี วิธีการเผชิญความเครียดต่างกัน
 - 3.1 อาชีพต่างกันจะมี วิธีการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาต่างกัน
 - 3.2 อาชีพต่างกันจะมีวิธีการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหาต่างกัน
 - 3.3 อาชีพต่างกันจะมีวิธีการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหาต่างกัน
4. ระดับเชาวน์อารมณ์โดยรวมของทันตแพทย์ ดารา นักคอมพิวเตอร์ ครู และพนักงานขายประกัน มีความสัมพันธ์เชิงลบ กับระดับความเครียดในการทำงาน

5. ความเครียดในการทำงานจากปัจจัย 4 ด้านของทันตแพทย์ ดารา นักคอมพิวเตอร์ ครู และพนักงานขายประกัน มีความสัมพันธ์กับวิธีการเผชิญความเครียด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถใช้เป็นแนวทางในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนามิติเชาวน์อารมณ์ของบุคลากรวิชาชีพ ทันตแพทย์ ดารา นักคอมพิวเตอร์ ครู และพนักงานขายประกัน
2. เพื่อเป็นแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงานของบุคลากรวิชาชีพ ทันตแพทย์ ดารา นักคอมพิวเตอร์ ครู และพนักงานขายประกัน
3. เพื่อให้บุคลากรวิชาชีพ ทันตแพทย์ ดารา นักคอมพิวเตอร์ ครู และพนักงานขายประกันสามารถเข้าใจและเรียนรู้วิธีการเผชิญความเครียด เพื่อนำไปสู่การแก้ไขหรือปรับปรุงให้เกิดวิธีการเผชิญความเครียดที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
4. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของเชาวน์อารมณ์กับความเครียดในการทำงานของบุคลากรในสายอาชีพ ทันตแพทย์ ดารา นักคอมพิวเตอร์ ครู และพนักงานขายประกัน
5. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของความเครียดในการทำงานจากปัจจัย 4 ด้าน กับวิธีการเผชิญความเครียด ของบุคลากรในสายอาชีพ ทันตแพทย์ ดารา นักคอมพิวเตอร์ ครู และพนักงานขายประกัน

คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

เชาวน์อารมณ์ (Goleman, 1999) หมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น สามารถสร้างแรงจูงใจในตัวเอง สามารถจัดการอารมณ์ของตนและอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ต่างๆ ได้ เชาวน์อารมณ์ประกอบด้วย 5 มิติ ดังต่อไปนี้

1. การตระหนักรู้ในตนเอง (self-awareness) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความชอบ และความสามารถของตนเอง และมีญาณหยั่งรู้ ประกอบด้วย
 - 1.1 การตระหนักรู้อารมณ์ (emotional awareness) หมายถึง การทราบถึงอารมณ์ของตนเองและผลของอารมณ์ที่เกิดขึ้น
 - 1.2 การประเมินตนเองได้อย่างถูกต้อง (accurate self-assessment) หมายถึง การประเมินตนเองได้ตามจริง รู้จักจุดเด่นจุดด้อยของตน

- 1.3 ความมั่นใจในตนเอง (self-confidence) หมายถึง ความมั่นใจในคุณค่าและความสามารถของตน
2. การจัดระเบียบอารมณ์ของตน (self regulation) หมายถึง การจัดการกับอารมณ์แรงกระตุ้น และความสามารถของตนได้อย่างเหมาะสม ประกอบด้วย
 - 2.1 การควบคุมตนเอง (self-control) หมายถึง การควบคุมอารมณ์ด้านลบและแรงกระตุ้นได้
 - 2.2 ความเป็นที่ไว้วางใจ (trustworthiness) หมายถึง การคงไว้ซึ่งความซื่อสัตย์และคุณความดี
 - 2.3 ความรับผิดชอบ (conscientiousness) หมายถึง ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของตน
 - 2.4 การปรับตัว (adaptation) หมายถึง การยืดหยุ่นและปรับให้เข้ากับสถานการณ์
 - 2.5 การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (innovation) หมายถึง การเปิดรับความคิด วิธีการและข้อมูลใหม่ๆ
3. การจูงใจตนเอง (self-motivation) หมายถึง แนวโน้มอารมณ์อันนำไปสู่เป้าหมาย ประกอบด้วย
 - 3.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (achievement drive) หมายถึง ความพยายามที่จะปรับปรุงเพื่อให้ได้มาตรฐานที่ดีเลิศ
 - 3.2 ภาวะผูกพัน (commitment) หมายถึง การยึดมั่นกับเป้าหมายของกลุ่มและเป้าหมายขององค์การ
 - 3.3 ความคิดริเริ่ม (initiative) หมายถึง การมีความคิดใหม่และพร้อมที่จะปฏิบัติเมื่อมีโอกาส
 - 3.4 การมองโลกในแง่ดี (optimism) หมายถึง การมุ่งสู่เป้าหมายถึงแม้มีอุปสรรคหรือปัญหา
4. การร่วมรู้สึก (empathy) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการและข้อห่วงใยของผู้อื่น ประกอบด้วย
 - 4.1 การเข้าใจผู้อื่น (understanding others) หมายถึง การเข้าใจถึงความรู้สึก มุมมอง และข้อวิตกกังวลของผู้อื่น

- 4.2 การพัฒนาผู้อื่น (developing others) หมายถึง การทราบถึงข้อควรปรับปรุงของผู้อื่น และการส่งเสริมความรู้และความสามารถของผู้อื่น
- 4.3 การมีจิตใจให้บริการ (service orientation) หมายถึง การคาดคะเน รับรู้และตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการ
- 4.4 การเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล (understanding diversity) หมายถึง การสร้างโอกาสจากความแตกต่างระหว่างบุคคล
- 4.5 การตระหนักรู้สถานการณ์ในกลุ่ม (political awareness) หมายถึง การทราบความคิดเห็นของกลุ่มและทราบความสัมพันธ์ของคนในกลุ่ม
5. ทักษะทางสังคม (social skills) หมายถึง ความคล่องในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการ โดยสามารถแสวงหาความร่วมมือจากผู้อื่นได้ ประกอบด้วย
 - 5.1 การมีอิทธิพลต่อผู้อื่น (influence) หมายถึง การมีกลยุทธ์ในการโน้มน้าวผู้อื่นอย่างได้ผล
 - 5.2 การสื่อสาร (communication) หมายถึง การฟังผู้อื่นและการส่งสารที่น่าเชื่อถือ
 - 5.3 การบริหารความขัดแย้ง (conflict management) หมายถึง การเจรจาต่อรองและแก้ไขความไม่ลงรอยกัน
 - 5.4 ความเป็นผู้นำ (leadership) หมายถึง การเป็นแรงบันดาลใจและการเป็นตัวอย่างให้บุคคลหรือกลุ่ม
 - 5.5 การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (change catalyst) หมายถึง การริเริ่มให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดี
 - 5.6 การสร้างพันธะผูกพัน (building bonds) หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติ
 - 5.7 ความร่วมมือร่วมใจ (collaboration and cooperation) หมายถึง การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดีและการให้ความช่วยเหลือ
 - 5.8 การสร้างทีมงาน (team capabilities) หมายถึง การสร้างพลังร่วมของกลุ่มในการมุ่งสู่เป้าหมาย

ความเครียด หมายถึง ภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อเผชิญกับปัญหาต่างๆ ที่ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ หรือถูกบีบคั้น กดดัน จนทำให้เกิดความทุกข์ใจ สับสน โกรธ หรือเสียใจ (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2541, น.9)

ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกด้านจิตใจที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกทั่วไปในการทำงาน เช่น ความรู้สึกไม่พอใจในงาน ความเหน็ดเหนื่อย ความเบื่อหน่าย ความกังวลใจในงานที่เกิดขึ้น ซึ่งความเครียดชนิดนี้มีสาเหตุมาจากปัจจัยการทำงานด้านต่างๆ ได้แก่

- ปัจจัยด้านลักษณะงาน หมายถึง งานในหน้าที่รับผิดชอบในแง่ของปริมาณงาน ขอบเขต และความชัดเจนของงาน ความสมดุลของงานกับความรู้ความสามารถ ความสำคัญของงาน, ความยากง่ายของงาน, การได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์, งานซ้ำซากจำเจและการได้ใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน

- ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ หมายถึง ความสามารถในการทำงาน แก้ปัญหาที่เกิดจากการทำงานได้สำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี จนเกิดความรู้สึกพึงพอใจ โอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การมีโอกาสได้ศึกษาความรู้เพิ่มเติม และการได้รับการสนับสนุนมอบหมายงานที่สำคัญจากผู้บริหาร และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

- ปัจจัยด้านสัมพันธภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล หรือกลุ่มบุคคล ได้แก่ เพื่อนร่วมงานทั้งในฝ่ายงานเดียวกันและต่างฝ่ายงาน, ผู้บังคับบัญชาโดยตรงและทางอ้อม

- ปัจจัยด้านโครงสร้าง นโยบาย และบรรยากาศขององค์กร หมายถึง นโยบายการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา, สภาพแวดล้อมในการทำงาน, อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

วิธีการเผชิญความเครียด หมายถึง การปรับตัวและเผชิญกับความเครียดที่บุคคลใช้เพื่อลดความขัดแย้งในใจเพื่อให้เกิดสมดุลในตัวเอง โดยไม่มีผลเสียต่อภาวะสมดุล ทั้งทางร่างกายและจิตใจ ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แนวคิดของคาร์เวอร์ ไชเยอร์ และไวน์ทรอบ (Carver, Scheier and Weintraub) แบบวัดวิธีการเผชิญความเครียดของผู้ตอบมี 3 แบบ ได้แก่ (1) วิธีการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา (2) วิธีการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา และ (3) วิธีการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา