



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในงานวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายหลัก เพื่อศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของนักเรียนอาชีวศึกษา ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งหัวข้อดังต่อไปนี้

#### แนวคิดและทฤษฎี

1. แนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์
  - 1.1 ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์
  - 1.2 องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์
  - 1.3 การวัดและการประเมินความฉลาดทางอารมณ์
2. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกในครอบครัว
  - 2.1 ความสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกในครอบครัว
  - 2.2 องค์ประกอบของการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกในครอบครัว
3. งานวิจัยในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง
  - 3.1 งานวิจัยในประเทศ
  - 3.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์

##### 1.1 ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์

ในภาษาอังกฤษมีคำเรียกที่ใกล้เคียงกับคำว่า Emotion Intelligence อยู่หลายคำ เช่น "Social Intelligence" เป็นคำที่ธอร์นไดค์ (Thorndike) ใช้ในปี 1920 เพื่อหมายถึงความมีไหวพริบในการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับผู้อื่น และไอแซก (Eysenck) นำมาใช้อธิบายอีก 1985 คู่ขนานกับคำว่า "Psychometric Intelligence" ซึ่งเน้นไปทางด้านไอคิว และ "Biological Intelligence" ซึ่งเน้นทางด้านสรีระพันธุกรรมในการกำหนดความแตกต่างระหว่างบุคคล ส่วน "Personal Intelligence" การ์ดเนอร์ (Gardner) ได้เสนอในปี 1983 เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีที่มีความหมายในลักษณะของความเป็นผู้ที่เก่งคน มีมนุษยสัมพันธ์ เข้าถึงและรู้จักภาวะอารมณ์ของตนเอง และนำความเข้าใจเพื่อชี้นำการปฏิบัติ โดยเฉพาะในด้านของความเข้าใจของทางสังคม การ์ดเนอร์ ได้แบ่ง Personal Intelligence ออกเป็นสองส่วนที่เรียกว่า Intrapersonal Intelligence ซึ่งมีขั้นสูงสุดคือการรู้จักตนเอง และอีกด้านหนึ่งที่เรียกว่า Interpersonal Intelligence ซึ่งเป็นผลของการรู้จัก

อารมณ์ของตนเองที่แสดงออกกับผู้อื่น รู้และเห็นความแตกต่างของตนและคนอื่นได้ และ "Implicit learning" ซีการ์ (Segar) ได้เสนอไว้ในปี 1994 โดยมีมุ่งหมายการเรียนรู้ซึมซับข้อมูลอันซับซ้อน โดยที่ผู้เรียนไม่ต้องแสดงออกมาให้ปรากฏ โดยทางภาษาหรือถ้อยคำ แต่รับรู้ได้เห็นได้และจดจำได้ดี (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2545: 22-23) [6]

ในภาษาไทยยังไม่มีศัพท์บัญญัติที่ยอมรับกันว่า Emotional Intelligence เรียกว่าอย่างไร แต่มีผู้เรียกกันอยู่หลายคำ เช่น สติอารมณ์ เซอร์สมาธิ ใจคิของอารมณ์ ความฉลาดรู้ทางอารมณ์ อารมณ์อัจฉริยะ ปัญญาทางอารมณ์ และวุฒิภาวะทางอารมณ์ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้คำว่า "ความฉลาดทางอารมณ์" ทั้งนี้เพราะคำว่า "ฉลาด" ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ในความหมายของคนทั่วไป คือ เจียบแหลม ไหวพริบดี ปัญญาดี "อารมณ์" ความหมายของคำว่า อารมณ์ ในพจนานุกรมฉบับเดียวกัน ก็คือ ความรู้สึกทางใจที่เปลี่ยนแปลงไปตามสิ่งเร้า เช่น อารมณ์รัก อารมณ์โกรธ อารมณ์ดี อารมณ์ร้าย เป็นต้น ความรู้สึก เช่น อารมณ์ค้าง ใส่อารมณ์ ส่วนความรู้สึกที่มักใช้ทางอารมณ์ เช่น อารมณ์เปลี่ยว เกิดอารมณ์ เป็นต้น

นักจิตวิทยาหลายท่านได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ที่สำคัญและน่าสนใจ ดังนี้

เมเยอร์ และ ซาโลเวย์ [7] กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการไหวพริบทันในความคิด ความรู้สึก และภาวะอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้นอกเหนือจากการติดตามกำกับควบคุมได้แล้วบุคคลที่รู้จักจำแนกแยกแยะและใช้ข้อมูลเหล่านี้ให้เกิดประโยชน์ เพื่อชี้นำความคิดและการกระทำของตนเอง ต่อมาในปี 1994 ซาโลเวย์และเมเยอร์ [5] ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความสามารถที่จะเข้าใจอารมณ์ของตนเอง และเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่นด้วย สามารถนำอารมณ์มาช่วยในเรื่องการคิด ช่วยในเรื่องของความจำ ให้เกิดมุมมองในการแก้ปัญหาที่สร้างสรรค์ สามารถแยกแยะวิเคราะห์อารมณ์ของตน ความไม่รู้ในเรื่องที่เกี่ยวกับอารมณ์ และสามารถที่จะจัดการกับอารมณ์ของผู้อื่น โดยการให้กำลังใจเมื่อเขาท้อแท้ได้ และในปี 2000 เมเยอร์และซาโลเวย์ [3] ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ว่า เป็นความสามารถในการรับรู้และแสดงอารมณ์ออกมา สามารถที่จะแยกแยะหรือประสานความคิดกับอารมณ์ มีความเข้าใจ สามารถแสดงอารมณ์ออกมาได้ อย่างมีปัญญาและไหวพริบ ตลอดทั้งสามารถที่จะควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ทุกสถานการณ์

บาร์ออน (Bar-on, 1992 อ้างถึงใน ทศพร ประเสริฐสุข, 2543 : 8) [8] ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) ไว้ว่าเป็นองค์ประกอบของความสามารถด้านส่วนตัว อารมณ์ และสังคมของบุคคลที่จะปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้อย่างประสบความสำเร็จ บาร์ออน (Bar-on, 1997 อ้างถึงใน วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2545 : 30) [6] ได้ให้ความ

หมายความฉลาดทางอารมณ์ในคู่มือแบบวัดที่เขาสร้างขึ้นว่า เป็นชุดของขีดความสามารถ สมรรถนะและทักษะทางจิตพิสัย (Affective Domain) ที่ส่งผลต่อความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในการต่อสู้กับข้อเรียกร้องและแรงกดดันต่างๆ ที่มาจากสภาวะแวดล้อมที่มีผลต่อการมีสุขภาพจิตที่ดีและประสบความสำเร็จในชีวิต

โกลแมน [9] กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการวิเคราะห์ และจัดการกับอารมณ์ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และดำเนินงานไปสู่เป้าหมายได้ โกลแมน [10] ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเอง และของผู้อื่นเพื่อสร้างแรงจูงใจในตัวเอง สามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเอง และอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ต่างๆ ได้ ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถที่ต่างจากสติปัญญาเชิงวิชาการที่วัดจากแบบวัดไอคิว แต่ก็เป็นส่วนเสริมกันกับไอคิว โดยสติปัญญาที่แตกต่างกันนี้เป็นการทำงานในส่วนที่แตกต่างกันของสมอง ส่วนศูนย์กลางที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์จะอยู่ต่ำลงมาจากเปลือกสมอง ความฉลาดทางอารมณ์จะเป็นการทำงานของส่วนนี้ร่วมกับศูนย์ของสติปัญญา

คูเปอร์และชาวาฟ [11] ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความสามารถของบุคคลในการที่จะรับรู้ เข้าใจและประยุกต์ใช้พลังงาน การรู้จักอารมณ์เป็นรากฐานของพลังงาน ข้อมูลการสร้างสัมพันธ์เพื่อการโน้มน้าวผู้อื่นได้

ทศพร ประเสริฐสุข [8] ได้สรุปความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ว่าเป็น ความสามารถลักษณะหนึ่งของบุคคลที่จะตระหนักถึงความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ของตนเอง และของผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์ และแรงกระตุ้นภายใน ตลอดจนสามารถระงับการตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสมถูกกาลเทศะ สามารถให้กำลังใจตนเองในการที่จะเผชิญกับอุปสรรคและข้อขัดแย้งต่างๆ ได้อย่างไม่คับข้องใจ รู้จักขจัดความเครียดที่ขัดขวางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อันมีค่าของตนได้ สามารถชี้นำความคิดและการกระทำของตนในการทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งในฐานะผู้นำ และผู้ตามได้อย่างมีความสุข จนประสบความสำเร็จในการเรียน ความสำเร็จในอาชีพ และความสำเร็จในชีวิต

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข [12] ได้ตั้งคณะทำงานเพื่อศึกษาองค์ความรู้เรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีความสอดคล้องกับสังคมไทย และให้คำนิยามของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ว่า เป็นความสามารถในการดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข

พระธรรมปิฎก(ป.อ.ปยุตโต) [13] อธิบายถึง ความฉลาดทางอารมณ์ว่า อารมณ์ก็คือสภาพจิต ที่โยงไปถึงพฤติกรรมในความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม เพราะอารมณ์หรือสภาพจิตนั้น อาศัยพฤติกรรมเป็นช่องทางสื่อสารแสดงออกเมื่ออารมณ์หรือสภาพจิตได้รับการดูแลพัฒนา ซึ่งของ

นำทาง ขยายขอบเขตและปลดปล่อยด้วยปัญญา ให้สื่อสารแสดงออกอย่างได้ผลดี ด้วยพฤติกรรมทางกาย วาจา ก็นับได้ว่าระบบความสัมพันธ์แห่งพฤติกรรม จิตใจ และปัญญา เข้ามาประสานกันบรรจบเป็นองค์รวมซึ่งเมื่อดำเนินไปอย่างถูกต้องก็จะอยู่ในภาวะสมดุล ให้เกิดผลดีทั้งแก่ตนและคนอื่น ตลอดถึงสังคมและสิ่งแวดล้อมทั้งหมด

เทอดศักดิ์ เดชคง [14] ให้ความหมายของคำว่าความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นความสามารถในการรับรู้และเข้าใจตนเอง เข้าใจเห็นใจผู้อื่น มีความมุ่งมั่น อดทนรอคอยเพื่อไปยังเป้าหมาย มองโลกในด้านบวก และรู้จักจัดการกับปัญหาและความขัดแย้งของตนเอง

จากนิยามความฉลาดทางอารมณ์ ที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง เป็นความสามารถของบุคคลในการสำนึกรู้ในตนเอง สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเมื่อเจอกับสถานการณ์ต่างๆ มีความสามารถในการแก้ปัญหา ปรับตัว มองโลกในมุมบวก แต่ก็ควรยอมรับความจริง มีความเชื่อมั่นในตนเอง รวมทั้งสามารถรับรู้และเข้าใจผู้อื่น สามารถสร้างสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่นได้

## 1.2 องค์ประกอบเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์

ซาโลเวย์ และเมเยอร์ (อ้างถึงใน นันทนา วงษ์อินทร์, 2546) [15] ได้สรุปองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ดังนี้

1. การรู้จักอารมณ์ตนเอง (Know one's Emotions) หมายถึง รู้ว่าอารมณ์ของตนเองเป็นเช่นไร ทั้งในยามอารมณ์ปกติ และในยามอารมณ์ไม่ปกติ รู้ถึงลักษณะของอารมณ์ การแสดงออกตามอารมณ์ต่างๆ ตลอดจนผลย้อนกลับจากการเกิดอารมณ์ของตน
2. การจัดการกับอารมณ์ตนเอง (Managing Emotions) หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตน และแสดงออกได้อย่างเหมาะสมกับบุคคล สถานที่ เวลา และเหตุการณ์ ทั้งอารมณ์ดี และอารมณ์ไม่ดี ให้เกิดความสมดุลและมีผลย้อนกลับเป็นที่พึงพอใจ ซึ่งขึ้นอยู่กับความอดทน รู้จักระงับอารมณ์ และระบายอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม ไม่เก็บกด
3. การสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง (Motivating One-self) หมายถึง การมองหาสิ่งดีต่างๆ ที่ตนเองมีอยู่ มองแง่ดีของสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเอง และสร้างความเชื่อมั่นว่าเราสามารถเผชิญสิ่งนั้นได้ เราสามารถทำได้ เราสามารถผ่านพ้นไปด้วยดี ทั้งนี้เพื่อให้เกิดกำลังใจที่จะสร้างความรู้สึที่ดีๆ ต่อตนเอง และพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของตน
4. การหยั่งรู้อารมณ์ผู้อื่น (Recognizing Emotions in Others) หมายถึง ความสามารถ

ในการรับรู้อารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น มีความเข้าใจ เห็นใจผู้อื่น สามารถปรับสมดุลของอารมณ์ตนเอง เพื่อตอบสนองต่ออารมณ์ของผู้อื่นได้อย่างต่อเนื่อง

5. การรักษาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน (Handling Relationships) หมายถึง ความสามารถในการอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่นและมีความสุข

บาร์ออน (Bar-on, 1992 อ้างถึงใน คมเพชร จิตรสุภกุล. 2542 : 17) [16] ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ โดยแบ่งออกเป็น 5 หมวด ดังนี้

1. ความสามารถภายในตนเอง ได้แก่ รู้จักตนเอง เข้าใจภาวะแห่งอารมณ์ของตนเอง และการกล้าแสดงความคิดเห็นความรู้สึกของตน
2. ทักษะด้านความเก่งคน ได้แก่ รู้เท่าทันความคิดและความรู้สึกของผู้อื่น ความสามารถด้านการปรับตัวได้ การตรวจสอบความรู้สึกของตนเอง การแปลความหมายและการเข้าใจสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี มีความยืดหยุ่นในความคิดและรู้สึก แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี
3. กลยุทธ์ในการบริหารความเครียด ได้แก่ สามารถจัดการกับความเครียดได้ดี และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ดี
4. แรงจูงใจและภาวะอารมณ์ ได้แก่ การมองโลกในแง่ดี ทำให้ผู้อื่นรู้สึกสนุกสนาน สามารถรู้สึกและแสดงพฤติกรรมออกมาให้ปรากฏได้ว่ามีความสุข

คูเปอร์ และชาวาฟ [11] ได้เสนอโมเดลของความฉลาดทางอารมณ์ว่าประกอบไปด้วยหลักสำคัญ 4 ประการ ในแต่ละหลักมีองค์ประกอบย่อย ซึ่งนำไปสู่การวัดการประเมินที่เรียกว่า EQ Map ดังนี้

1. ความรอบรู้ทางอารมณ์ (Emotional literacy) เป็นการรู้จักอารมณ์ของตนเอง รู้และทำ  
เห็นว่าอารมณ์ของตนเองมีความผันแปรไปเช่นไร และมีความเชื่อมั่นในตนเอง ประกอบด้วย
  - 1.1 ความซื่อสัตย์ในอารมณ์ (Emotional honesty)
  - 1.2 การสร้างพลังอารมณ์ (Emotional energy)
  - 1.3 การตระหนักรู้ในอารมณ์ (Emotional awareness)
  - 1.4 การรับรู้ผลย้อนกลับของอารมณ์ (Emotional feedback)
  - 1.5 การหยั่งรู้ด้วยตนเอง (Emotional intuition)
  - 1.6 การรับผิดชอบ (Emotional responsibility)
  - 1.7 การสร้างสัมพันธ์เชื่อมโยง (Emotional connection)

2. ความเหมาะสมทางอารมณ์ (Emotional fitness) เป็นการปรับวางอารมณ์ของตนได้อย่างยืดหยุ่นรู้กาลเทศะ แม้เผชิญความลำบากใจ ประกอบด้วย

2.1 การสร้างความเชื่อถือได้ให้เกิดแก่ตน (Authentic presence)

2.2 มีความเชื่อ ศรัทธาและมีความยืดหยุ่น (Trust radius)

2.3 สร้างสรรค์อยู่ตลอด ไม่พอใจที่จะอยู่กับที่ (Constructive discontent)

2.4 ความยืดหยุ่นและความสามารถที่กลับสู่สภาพปกติ (Resilience & renewal)

3. ความลึกซึ้งทางอารมณ์ (Emotional depth) เป็นการสำรวจแนวทางที่จะปรับชีวิต และหน้าที่การงานให้เข้ากับศักยภาพและเป้าหมายของตัวเอง ประกอบด้วย

3.1 ความผูกพันในงาน ผู้รับผิดชอบ และมีสติ (Unique potential)

3.2 มีเป้าหมายศักยภาพที่โดดเด่น (Commitment)

3.3 มีความซื่อตรง (Applied integrity)

3.4 สามารถโน้มน้าวใจบุคคลอื่น (Influence without Authority)

4. ความกลมเกลียวและความไปกันได้ทางอารมณ์ (Emotional alchemy) สามารถทำงานอย่างซื่อสัตย์และยืดหลักจริยธรรม รักษามาตรฐานส่วนบุคคล ทำตามทีพูด รักษาคำพูด ยอมรับข้อผิดพลาดที่ตนกระทำอย่างเปิดเผย

4.1 การแสดงออกทางด้านการหยั่งรู้ (Intuitive)

4.2 สามารถคิดไตร่ตรอง (Reflective time-shifting)

4.3 การเล็งเห็นโอกาส (Opportunity sensing)

4.4 การสร้างอนาคต (Creating the future)

โกลแมน [10] ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ที่เรียกว่า “สมรรถนะทางอารมณ์” (Emotional competence) โดยแบ่งสมรรถนะเป็น 2 ด้านใหญ่ๆ และแยกย่อยไปอีกเป็น 25 องค์ประกอบย่อย ดังนี้

สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal competence) เป็นทักษะในการบริหารจัดการตนเอง

1. การตระหนักรู้อารมณ์ตน (Self – Awareness) คือ การตระหนักรู้ความรู้สึกความโน้มเอียงของตน หยั่งรู้ความเป็นไปได้ของตนและความพร้อมต่างๆของตน ได้แก่

1.1 การตระหนักรู้ถึงอารมณ์ (Emotional awareness) คือการรู้เท่าทันในอารมณ์ของตน รู้สาเหตุที่ทำให้เกิดความรู้สึกนั้นๆ และผลที่ตามมา

1.2 การประเมินตนเองได้ตามจริง (Accurate Self-Assessment) คือการประเมินตนเองได้ตามความเป็นจริง รู้จุดเด่นจุดด้อย และข้อจำกัดของตน

- 1.3 ความมั่นใจในตนเอง (Self-confidence) คือความมั่นใจในความสามารถและคุณค่าของตนเอง
2. การจัดการอารมณ์ของตนเอง (Self-Regulation) คือ ความสามารถในการจัดการกับความรูสึกภายในของตน ได้แก่
  - 2.1 การควบคุมตนเอง (Self-control) คือ ความสามารถจัดการกับภาวะอารมณ์หรือความฉุนเฉียวได้
  - 2.2 ความเป็นที่ไว้วางใจ (Trustworthiness) คือ การรักษาความเป็นผู้ซื่อสัตย์และรักษาคุณงามความดี
  - 2.3 ความเป็นผู้ที่ใช้สติปัญญาแสดงความรับผิดชอบ (Conscientiousness) คือ การรับผิดชอบต่อสิ่งที่ตนได้กระทำลงไป
  - 2.4 ความสามารถในการปรับตัวได้ (Adaptability) คือ การยืดหยุ่นและปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้
  - 2.5 การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Innovation) คือ การเปิดใจกว้างรับแนวความคิดหรือแนวทาง หรือข้อมูลใหม่ๆ
3. การจูงใจตนเอง (Motivation) คือ แนวโน้มของอารมณ์ที่เกื้อหนุนเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมาย ได้แก่
  - 3.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Drive) คือ ความพยายามที่จะปรับปรุงหรือให้ได้และมุ่งสู่มาตรฐานที่ดีเลิศ
  - 3.2 มีความมุ่งมั่นและข้อผูกมัด (Commitment) คือ การยึดมั่นเป้าหมายของตนเข้ากับเป้าหมายของกลุ่มหรือเป้าหมายขององค์กร
  - 3.3 ความคิดริเริ่ม (Initiative) คือ การคิดริเริ่มและพร้อมที่จะปฏิบัติ เมื่อมีโอกาสอำนวย
  - 3.4 การมองโลกในแง่ดี (Optimism) คือ ความเพียรพยายามที่จะบรรลุถึงเป้าหมาย แม้มีอุปสรรคปัญหา แต่ก็ไม่ย่อมน้อมสู่เป้าหมาย
- สมรรถนะทางสังคม (Social competence) เป็นทักษะในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์
4. การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (Empathy) คือ การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการและข้อห่วงใยของผู้อื่น ได้แก่
  - 4.1 การเข้าใจผู้อื่น (Understanding Others) คือ การเข้าใจการรับรู้ถึงความรู้สึก มุมมอง ความสนใจ ตลอดจนข้อวิตกกังวลของผู้อื่น

- 4.2 การมีจิตใจมุ่งบริการ (Service Orientation) คือ การคาดคะเน รับรู้และตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือผู้ใช้บริการได้ดี
- 4.3 การพัฒนาผู้อื่น (Developing Others) คือ การรับรู้และทราบถึงสิ่งที่ผู้อื่นควรปรับปรุงเพื่อพัฒนาส่งเสริมความรู้ความสามารถได้ถูกทาง
- 4.4 การสร้างโอกาสในทางหลากหลาย (Leveraging Diversity) เป็นการสร้างโอกาสจากความหลากหลาย และความแตกต่างของบุคคล
- 4.5 ความตระหนักรู้ถึงความคิดเห็นของกลุ่ม (Political Awareness) คือ ความสามารถรู้และเข้าใจ อำนวยสถานการณ์ และความสัมพันธ์ของสมาชิกในกลุ่มได้
5. การมีทักษะทางสังคม (Social Skill) เป็นความคล่องแคล่วในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่พึงประสงค์ โดยความร่วมมือของผู้อื่น ได้แก่
- 5.1 การอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น (Influence) คือ การแสดงกลวิธีโน้มน้าวและชักชวนผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ
- 5.2 การสื่อสาร (Communication) คือ การเปิดกว้างรับข้อมูล และส่งสารที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือ
- 5.3 ความเป็นผู้นำ (Leadership) คือ การแนะนำ ผลักดัน และเป็นตัวอย่างให้กับบุคคลและกลุ่มได้
- 5.4 การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Change Catalyst) คือ การริเริ่มและบริหารจัดการให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในด้านที่ดี
- 5.5 การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management) คือ การเจรจาต่อรอง และหาหนทางแก้ไขปัญหา หาทางยุติความไม่เข้าใจกัน
- 5.6 การสร้างสายสัมพันธ์ (Building Bonds) คือ การเสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจ และความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้น
- 5.7 การร่วมมือร่วมใจ (Collaboration) คือ การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่มีร่วมกัน
- 5.8 การเสริมสร้างความสามารถของทีมงาน (Team Capabilities) คือ การสร้างให้เกิดการประสานพลังร่วมกันของกลุ่มในการมุ่งสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้

ทศพร ประเสริฐสุข [8] ได้สรุปองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวคิดของสโลเวย์, เมเยอร์ และโกลแมน ไว้ 5 องค์ประกอบ ดังนี้



1. การตระหนักรู้ในตนเอง เป็นความสามารถที่รับรู้และเข้าใจ ความรู้สึก ความคิด และ อารมณ์ของตนเอง ได้ตามความเป็นจริง สามารถประเมินตนเองได้อย่างชัดเจน ตรงไปตรงมา มีความเชื่อมั่น รู้จุดเด่นจุดด้อยของตน เป็นคนซื่อตรง พูดแล้วรักษาคำพูด มีจรรยาบรรณ มีสติเข้าใจตน
2. การบริหารจัดการกับอารมณ์ของตน หรืออาจเรียกว่า การกำหนดตนเอง เป็นความสามารถที่จัดการกับอารมณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ประกอบด้วยความสามารถ ในการควบคุมตนเอง เป็นคนที่วางใจได้ มีคุณธรรม มีความสามารถในการปรับตัว และมีความสามารถในการสร้างแนวคิดใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต
3. การจูงใจตนเอง เป็นความสามารถที่จะจูงใจตนเอง ที่เรียกว่า จูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มองโลกในแง่ดี สามารถนำอารมณ์และความรู้สึกของตนเองมาสร้างพลังในการกระทำสิ่งต่างๆ และเป็นพลังในการให้กำลังใจตนเอง ในการคิดและกระทำอย่างสร้างสรรค์
4. การรู้จักสังเกตความรู้สึกของผู้อื่นหรือที่ โกลแมน เรียกว่า Empathy หมายถึง ความสามารถที่เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น มีความเห็นอกเห็นใจ เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีจิตใจให้บริการ สามารถแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม
5. การดำเนินการด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งเป็นลักษณะที่เป็นทักษะทางสังคม เป็นความสามารถที่จะรู้เท่าทันอารมณ์ของผู้อื่น เป็นทักษะทางสังคมที่จะมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

เทอดศักดิ์ เดชคง [17] เสนอองค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ โดย

อาศัยหลักพระพุทธศาสนา ดังนี้

1. ความเห็นอกเห็นใจ ซึ่งอาศัยธรรมะหมวดพรหมวิหาร 4 เป็นตัวแทนของความเห็นอกเห็นใจ
2. สติ อาศัยธรรมะข้อสติปฏิฐาน 4 จะช่วยสงบจิตใจจากความว้าวุ่น ทำให้เข้าใจความหมายของชีวิต
3. การแก้ไขข้อขัดแย้ง แบ่งความขัดแย้งทางอารมณ์ในตนเอง และความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือธรรมชาติ การแก้ไขทำโดยการให้ปัญญาตามธรรมะเรื่องอริยสัจ 4 เพื่อให้ดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข [12] ได้พัฒนาแนวคิดเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ โดยอาศัยพื้นฐานแนวคิดของเมเยอร์และซาโลเวย์ และแนวคิดของโกลแมน มาดัดแปลงให้เหมาะสมกับคนไทย ที่ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 3 ประการคือ

1. ความดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนร่วม ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้
  - 1.1 ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง ได้แก่ รู้ อารมณ์และความต้องการของตนเอง ควบคุมอารมณ์และความต้องการได้ แสดงออกอย่างเหมาะสม
  - 1.2 ความสามารถในการเห็นใจผู้อื่น ได้แก่ ใส่ใจผู้อื่น เข้าใจและยอมรับผู้อื่น แสดงความเห็นใจอย่างเหมาะสม
  - 1.3 ความสามารถในการรับผิดชอบต่อผู้อื่น ได้แก่ รู้จักการให้ รู้จักการรับ รู้จักรับผิดชอบ รู้จักให้อภัย เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม
2. ความเก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจ แก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้
  - 2.1 ความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง ได้แก่ รู้ศักยภาพของตนเอง สร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองได้ มีความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึงเป้าหมาย
  - 2.2 ความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหา ได้แก่ รับรู้และเข้าใจปัญหา มีขั้นตอนในการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม มีความยืดหยุ่น
  - 2.3 ความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น ได้แก่ รู้จักการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม แสดงความเห็นที่ขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์
3. ความสุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข มีความภูมิใจในตนเองพอใจในชีวิต และมีความสุขสงบทางใจ ดังนี้
  - 3.1 ความภูมิใจในตนเอง ได้แก่ เห็นคุณค่าในตนเอง เชื่อมั่นในตนเอง
  - 3.2 ความพึงพอใจในชีวิต ได้แก่ รู้จักมองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขัน พพอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่
  - 3.3 ความสงบทางใจ ได้แก่ มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข รู้จักผ่อนคลาย มีความสงบทางจิตใจ

จากแนวความคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความตระหนักรู้ตนเอง เป็นการตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความโน้มเอียงของตน หยั่งรู้ความเป็นไปได้ของตนและความพร้อมต่างๆ ของตน ได้แก่ การตระหนักรู้ถึงอารมณ์ของตน การประเมินตนเองได้ตามความเป็นจริง
2. การจัดการอารมณ์ของตน เป็นความสามารถในการจัดการกับความรู้สึกภายในตน ได้แก่ การควบคุมตนเอง ความเป็นที่ไว้วางใจ ความเป็นผู้ที่ใช้สติปัญญา แสดงความรับผิดชอบ ความสามารถในการปรับตัวได้ การสร้างสรรค์สิ่งใหม่
3. การจูงใจตนเอง เป็นแนวโน้มของอารมณ์ที่เกื้อหนุนเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การมีจุดมุ่งหมายและข้อผูกมัด ความคิดริเริ่ม การมองโลกในแง่ดี
4. การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น เป็นการตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการและข้อห่วงใยของผู้อื่น ได้แก่ การเข้าใจผู้อื่น การมีจิตใจมุ่งบริการ การพัฒนาผู้อื่น การสร้างโอกาสในความหลากหลาย ความตระหนักรู้ถึงทัศนคติความคิดเห็นของกลุ่ม
5. การมีทักษะทางสังคม เป็นความคล่องแคล่ว ในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ประสงค์โดยความร่วมมือของผู้อื่น ได้แก่ การมีคหิพลเห็นอบุคคลอื่น การสื่อสาร ความเป็นผู้นำ การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การบริหารความขัดแย้ง การสร้างสายสัมพันธ์ การร่วมมือร่วมใจ การเสริมสร้างความสามารถของทีมงาน

### 1.3 การวัดและการประเมินความฉลาดทางอารมณ์

การวัดความฉลาดทางอารมณ์อาจแบ่งตามโครงสร้างองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวคิดของนักทฤษฎีแต่ละกลุ่ม ดังนี้

ซาโลเวย์ และคณะ [5] ได้สำรวจความฉลาดทางอารมณ์โดยใช้มาตรวัด Trait Meta-Mood Scale (TMMS) ซึ่งเป็นการวัดความแตกต่างระหว่างบุคคลในความสามารถที่จะสะท้อนอารมณ์และการจัดการอารมณ์ มีดัชนีแบ่งความเอาใจใส่ที่บุคคลมีต่ออารมณ์ความรู้สึก ความชัดเจนของประสบการณ์ความรู้สึก และความเชื่อ การยุติภาวะอารมณ์ที่ไม่ดี หรือคงอารมณ์ที่ดีไว้ มาตรวัดของซาโลเวย์ และคณะ เป็นมาตรวัดที่ให้ผู้ตอบรายงานตัวเอง ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จาก 1 "ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง" จนถึง 5 "เห็นด้วยอย่างยิ่ง" ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ความเอาใจใส่ต่ออารมณ์ความรู้สึก (Attention to Feelings) ความชัดเจนในการแยกแยะอารมณ์และความรู้สึก (Clarity of Feelings) และการปรับภาวะอารมณ์ (Mood Repair) ต่อมา ซาโลเวย์ และคณะ ได้เสนอการวัดความฉลาดทางอารมณ์ที่ปรับตามแนวคิดเดิม ชื่อว่า The

Multifactor Emotional Intelligence Scale (MEIS) ซึ่งเป็นการวัดที่ใช้กระดาษ ดินสอ ในการทำแบบสอบถามนี้ และแบบสอบถาม The Emotion IQ Test ซึ่งอยู่ในรูป CD-ROM โดยแบบสอบถามทั้งสองรูปแบบนี้ เหมือนกันทุกประการในด้านเนื้อหาและโครงสร้าง แตกต่างกันที่สื่อในการนำเสนอแบบสอบถาม ประกอบด้วยงานด้านความฉลาดทางอารมณ์ทั้งหมด 12 งาน จากแบบสอบถาม 4 ประเภท ดังนี้

1. แบบสอบถามการระบุนอารมณ์ เป็นการวัดการรับรู้ทางอารมณ์ ประกอบด้วยงานที่ให้ผู้ตอบระบุนอารมณ์คนที่อยู่ในภาพ ในการออกแบบ และในดนตรี และในงานที่เสนอสถานการณ์ทางอารมณ์ เพื่อให้ผู้ตอบระบุว่าบุคคลในสถานการณ์นั้นมีความรู้สึกอย่างไร

ตัวอย่างแบบทดสอบ

- ดูที่หน้าคนและระบุว่าคนที่แสดงหน้าเช่นนั้น มีอารมณ์อะไรต่อไปนี้ อยู่มากน้อยแค่ไหน

|           | ไม่ปรากฏอยู่แน่นอน |   |   | ปรากฏอยู่แน่นอน |   |
|-----------|--------------------|---|---|-----------------|---|
| โกรธ      | 1                  | 2 | 3 | 4               | 5 |
| เศร้า     | 1                  | 2 | 3 | 4               | 5 |
| สุข       | 1                  | 2 | 3 | 4               | 5 |
| ขยะเขยง   | 1                  | 2 | 3 | 4               | 5 |
| กลัว      | 1                  | 2 | 3 | 4               | 5 |
| ประหลาดใจ | 1                  | 2 | 3 | 4               | 5 |

2. แบบสอบถามการใช้อารมณ์ เป็นการวัดการซึมซับอารมณ์ มีอยู่ 2 ส่วน ได้แก่ การวัดว่าผู้ตอบสามารถสร้างความรู้สึกที่แตกต่างกันได้ดีแค่ไหน และการใช้ความรู้สึกที่เอื้อต่อการคิด

ตัวอย่างแบบสอบถาม

- จินตนาการถึงเหตุการณ์ที่ทำให้คุณรู้สึกวิตกกังวล จินตนาการถึงเหตุการณ์นี้จนคุณรู้สึกวิตกกังวลจริงๆ จนบรรยายถึงความรู้สึกของคุณ ในแต่ละมาตราวัด ดังต่อไปนี้

|         |   |   |   |   |   |          |
|---------|---|---|---|---|---|----------|
| อบอุ่น  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | หนาวเย็น |
| ต่ำ     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | สูง      |
| เจิดจ้า | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | หม่นหมอง |
| เร็ว    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ช้า      |
| พอใจ    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ไม่พอใจ  |
| ดี      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | เลว      |
| หวาน    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | เปรี้ยว  |

|     |   |   |   |   |   |        |
|-----|---|---|---|---|---|--------|
| สติ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | หุดหู่ |
| มิด | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | สว่าง  |

3. แบบทดสอบความไม่เข้าใจในอารมณ์ เป็นการวัดความสามารถของบุคคลที่จะทราบ ว่าอารมณ์มีที่มาจากอะไร และอะไรจะเกิดขึ้นถ้าอารมณ์มีความเข้มข้น ตลอดจนความสามารถ เข้าใจ ความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์ที่แตกต่างกัน

ตัวอย่างแบบทดสอบ

- ความเศร้าประกอบด้วยอารมณ์ 2 แบบ อะไรบ้าง ให้เลือก 1 ข้อ
  1. ความโกรธ และความประหลาดใจ
  2. ความกลัว และความโกรธ
  3. ความผิดหวัง และการยอมรับ
  4. ความเสียใจ และความร่าเริง

4. แบบทดสอบการจัดการอารมณ์ เป็นการวัดความสามารถที่จะจัดการและการควบคุม อารมณ์ของตนเองและบุคคลอื่น ซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักของความฉลาดทางอารมณ์ งานของ แบบทดสอบนี้ คือผู้ตอบจะต้องประเมินประโยชน์ของการกระทำที่เป็นไปได้ ในสถานการณ์ทาง อารมณ์

ตัวอย่างแบบทดสอบ

- เพื่อนคุณคนหนึ่งโทรศัพท์หาคุณ พร้อมกับบอกข่าวดีว่าเขาหางานทำได้แล้ว คุณจะทำอย่างไร
 

|                                     |   |   |   |   |   |
|-------------------------------------|---|---|---|---|---|
| แสดงความยินดีกับเพื่อน              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| เชิญเขามาฉลองด้วยกัน                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| พูดคุยกับเพื่อนเกี่ยวกับงานใหม่นั้น | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ถามเพื่อนว่าต้องการความช่วยเหลือ    |   |   |   |   |   |
| อะไรบ้างหรือเปล่า                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

ซัสท์ และคณะ [18] ได้อิงมาตรฐานรูปแบบความฉลาดทางอารมณ์ในระยะเริ่มแรก วัดโดย การรายงานตัวเอง ชนิดมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ โดย 1 แทน "ไม่เห็นด้วย" และ 5 แทน "เห็นด้วยอย่างยิ่ง" มีทั้งหมด 33 ข้อ แบ่งเป็นกลุ่มความฉลาดทางอารมณ์ดังนี้ กลุ่มการประเมินค่า และการแสดงออกทางอารมณ์ 13 ข้อ กลุ่มการจัดการระบบอารมณ์ 10 ข้อ และกลุ่มการใช้ ประโยชน์ทางอารมณ์ 10 ข้อ

ตัวอย่างแบบทดสอบ

| ด้าน                                | ข้อคำถาม   |
|-------------------------------------|--|
| 1. การประเมินและการแสดงออกของอารมณ์ | - เพียงแค่มองข้าพเจ้าก็รู้ได้ว่าผู้คนมีความรู้สึกเช่นไร              |
| 2. การจัดระบบอารมณ์                 | - เมื่อข้าพเจ้ารู้สึกอารมณ์เปลี่ยนแปลง ข้าพเจ้ามักมีความคิดใหม่ๆเสมอ |
| 3. การให้ประโยชน์ทางอารมณ์          | - ข้าพเจ้ากล่าวชมผู้อื่นเมื่อเขาทำในสิ่งที่ดีงาม                     |

เมเยอร์ คาร์ซูโซ และซาโลเวย์ [3] ได้แบ่งการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. การวัดความสามารถ วิธีนี้เป็นการวัดคุณลักษณะโดยการทดสอบความสามารถ ด้วยวิธีนี้เราจะสามารถบอกได้ว่า บุคคลนั้นฉลาดมากน้อยเพียงใด เช่น การถามว่า "สิบสามคูณสามได้เท่าไร?" คำว่า วิเคราะห์ หมายความว่าอย่างไร? หรือ "เมืองหลวงของประเทศฝรั่งเศสคือเมืองอะไร?" การทดสอบความสามารถถือเป็นมาตรฐานของการวัดเชาว์ปัญญา โดยการใช้คำถามเป็นลู่เข้า เพื่อให้อีกฝ่ายได้ใช้ความคิดเพื่อหาคำตอบ ถ้ามีคนต้องการเข้าใจว่าทำอะไรคนจึงจะรับรู้อารมณ์ตนเอง เราก็แสดงใบหน้าโศกเศร้า แล้วถามบุคคลนั้นว่าใบหน้าในรูปมีอารมณ์อย่างไร หรือถ้าต้องการทราบว่าเขาใช้เหตุผลเกี่ยวกับอารมณ์ได้ดีเพียงใด ก็ต้องถามปัญหาที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ แล้วคำตอบที่เขาตอบแสดงให้เห็นความมีเหตุผลหรือไม่ ตัวอย่างแบบวัดความสามารถคือ แบบวัดความฉลาดทางอารมณ์พหุองค์ประกอบ The Multifactor Emotion Intelligence Scale (MEIS) ซึ่งสร้างขึ้นตามทฤษฎีของเมเยอร์และซาโลเวย์

2. การรายงานตัวเอง เป็นการถามความคิดเห็นของบุคคลว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับชุดของข้อความที่จะชี้ให้เห็นว่าเขาเป็นอย่างไรหรือไม่ ตัวอย่างเช่น "คุณสับสนกับความรู้สึกของตนเองหรือไม่?" การรายงานตนเองนี้จะเชื่อมั่นได้หรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับความเข้าใจในตนเองของผู้ตอบ ถ้าบุคคลใดมีอคติที่ชัดเจนแน่นอน การตอบก็เป็นจริงตามที่บุคคลนั้นเป็นอยู่ แต่ถ้าบุคคลนั้นมีอคติที่คลุมเครือไม่มั่นคง การตอบเช่นนี้อาจจะได้ข้อมูลที่เบี่ยงเบน ดังนั้นการรายงานตนเองจึงให้ข้อมูลที่เบี่ยงเบนของบุคคลนั้นมากกว่าจะบอกความสามารถหรือคุณลักษณะของบุคคลนั้น แต่แบบวัดทางจิตวิทยาส่วนใหญ่มักจะใช้วิธีการรายงานตัวเองมากกว่าวิธีอื่น ตัวอย่างแบบวัดชนิดรายงานตัวเอง ได้แก่ แบบวัดของบาร์ออนที่ชื่อ Emotional Quotient Inventory (EQI) แบบวัดของคูเปอร์ (EQ-Map)

3. การให้คะแนนโดยผู้อื่น วิธีนี้ส่วนใหญ่จะใช้เพื่อวัดคุณลักษณะ จะแตกต่างจากวิธีการ

ประเมินแบบอื่น ก็คือ การใช้วิธีการให้คะแนนโดยผู้อื่น ซึ่งวิธีนี้จะทำให้ได้ทราบว่าคนอื่นมองบุคคลนั้นอย่างไร ตัวอย่างของข้อคำถามได้แก่ "จงบอกระดับ (มากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย, น้อยมาก) ของ... (บุคคลที่เป็นเป้าหมาย)... ในคุณลักษณะต่อไปนี้; เปิดกว้างรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น; พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง; เป็นผู้ฟังที่ดี" ตัวอย่างของแบบวัดชนิดนี้ คือ แบบวัดสมรรถนะทางอารมณ์ ที่สร้างขึ้นโดยโอบาซิสและคณะ ตามโครงสร้างความฉลาดทางอารมณ์ของโกลแมน โดยวิธีที่เรียกว่า การประเมิน 360 องศา

วีระวัฒน์ บัณฑิตามัย [6] กล่าวถึงการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ไว้ว่า โดยหลักการแล้วสามารถประเมินได้เป็น 2 นัย คือ การใช้เครื่องมือวัดที่เป็นปรนัย เช่น แบบทดสอบแบบสอบถาม แบบประเมิน และการให้รายงานหรือแสดงความรู้สึก เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต การรายงานตนเองโดยการเขียนบันทึก การรายงานความรู้สึกจากสิ่งเร้าต่างๆ โดยเสนอแนวทางในการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ไว้ 5 แนวทางด้วยกัน ดังนี้

1. การประเมินด้านแรงจูงใจภายในบุคคล (Intrapersonal Motivation) เป็นการประเมินแรงจูงใจที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่เกิดความรู้สึกหรือภาวะอารมณ์ แรงบันดาลใจให้แสดงออก โดยอาจจะมีสิ่งเร้ากระตุ้นความรู้สึกนึกคิด เช่น การเขียนความเรียง การตอบข้อความให้สมบูรณ์ การเขียนบันทึกประจำวัน การให้เล่าเหตุการณ์ที่ฝังใจ โดยให้เขียน เล่าถึง สถานการณ์ต่างๆ ที่ทำให้ตนเกิดความรู้สึก 3 ประการ ได้แก่ ตีใจ โง่งเง และเสียใจ ทั้งนี้ผู้ประเมินต้องระวังในการกำหนดคำตอบที่ถูกต้องให้แก่ ความรู้สึกนึกคิด ประสบการณ์ต่างๆ การประเมินความฉลาดทางอารมณ์ด้วยแนวทางนี้ จะใช้ผู้ประเมินที่มีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญด้านพฤติกรรมศาสตร์สูง

2. การใช้เทคนิคเหตุการณ์ที่สำคัญ (The Critical Incident Technique) เป็นการใช้กรณีหรือเหตุการณ์เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมในเชิงคุณภาพ โดยให้ผู้เล่าบรรยายหรือเขียนเล่าถึงเหตุการณ์ที่บ่งชี้ถึงการคิด รู้สึก และการแสดงออกที่เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ในระดับต่างๆ แล้วให้เลือกเรียงพฤติกรรมที่ผู้ตอบเคยปฏิบัติ หรือมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติ แล้วนำคะแนนมาสรุปอ้างอิงถึงความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ตอบแต่ละตัวเลือกที่มีความเป็นไปได้ในระดับต่างๆกัน โดยไม่ต้องพะวงถึงความถูกต้อง ซึ่งแต่ละงาน แต่ละองค์กร แต่ละระดับบุคคล หรือแต่ละวัฒนธรรม อาจมองแตกต่างกันไป การประเมินความฉลาดทางอารมณ์ในลักษณะนี้ สามารถใช้ได้หลายเป้าหมาย เช่น ใช้ในการคัดเลือกจัดบุคคลให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน การสอน การพัฒนาบุคคล แต่การประเมินความฉลาดทางอารมณ์แนวนี้ก็มีข้อเสียคือ เป็นการประเมินความฉลาดทางอารมณ์จากการรายงานของตัวเองว่าตั้งใจจะทำอะไร อาจมีการบิดเบือน ขาดความสมจริงในสถานการณ์ประจำวันที่แสดงออกมา หรือในกรณีเหตุการณ์ที่ถามอาจมีความลำเอียง เนื่องด้วย

มาตรฐานของวัฒนธรรมทางสังคมที่แตกต่างกัน ข้อเสียอีกประการหนึ่งคือ เกณฑ์การให้คะแนนหรือค่าเฉลี่ยของตัวเลือกในแต่ละข้อคำถามไม่เป็นที่ยอมรับ

ตัวอย่างข้อคำถามและค่าเฉลี่ยโดยใช้กรณีเหตุการณ์

- ท่านกำลังอยู่บนเครื่องบิน ทันใดนั้นเครื่องบินก็เผชิญกับสถานการณ์เลวร้าย โยกไปเฝ้ามา ท่านจะทำเช่นใด
- ก. อ่านหนังสือนิตยสาร หรือดูหนังต่อไป ใสใจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเพียงเล็กน้อย
- ข. เริ่มระวังตัวและเตรียมรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉิน คอยสังเกตเหตุการณ์จากพนักงานต้อนรับ และลงมืออ่านคำแนะนำกรณีมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน
- ค. ทำตามข้อ ก. และ ข. บ้างบางส่วน
- ง. ไม่แน่ใจไม่เคยสังเกต

เฉลี่ย ก = 20, ข = 20, ค = 20, ง = 0

(ข้อใดก็ได้ ยกเว้นข้อ ง. ซึ่งถือเป็นการขาดความเอาใจใส่ต่อพฤติกรรม การตอบสนองต่อความเครียด)

3. การใช้สถานการณ์จำลอง (Simulation) เป็นการกำหนดเหตุการณ์ขึ้นให้มีความสมจริงเพื่อกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่จะสะท้อนถึงความรู้สึกหรือภาวะอารมณ์ต่างๆ ของตนออกมา โดยไม่อาจเสแสร้งหรือแกล้งปฏิบัติได้ เช่น ต้องการทราบว่าผู้ที่มาสมัครงานตำแหน่งพนักงานขาย อาจเป็นการขายแบบต่อหน้า หรือการติดต่อซื้อขายทางโทรศัพท์ เพื่อเป็นการประเมินความสามารถในการเข้าใจความต้องการของลูกค้า ประเมินทักษะทางสังคม และควบคุมอารมณ์ขณะที่ลูกค้าซักถาม หรือท้าทายต่อคุณภาพสินค้าหรือบริการ ข้อดีของการใช้สถานการณ์จำลองคือ เป็นการกระตุ้นหรือดึงพฤติกรรมภาวะอารมณ์ที่มุ่งมองหาจากผู้สมัครงาน ขณะเดียวกันก็เปิดโอกาสให้แสดงความเป็นธรรมชาติ ของตนเองออกมา ข้อเสียคือ ใช้เวลาในการศึกษาหรือสร้างนานและมีราคาแพง ต้องอาศัยผู้มีความรู้ทางการวัด และประเมินพฤติกรรมในองค์กร การตรวจสอบความน่าเชื่อถือก็มีน้อย อีกทั้งสามารถใช้ทดสอบในกลุ่มเล็กหรือรายบุคคลเท่านั้น

4. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างที่มีความยืดหยุ่น ให้อิสระแก่ผู้เข้ารับการสัมภาษณ์เป็นฝ่ายเริ่มการสนทนาในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวกับตนเอง ทั้งในด้านความสำเร็จและความล้มเหลว ความเสียใจ มีชื่อว่า Behavioral Event Interview (BEI) เป้าหมายของการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลพฤติกรรมในแง่มุมต่างๆ ของผู้เข้ารับการสัมภาษณ์ว่า ในสถานการณ์ต่างๆ เขาได้แสดงพฤติกรรม อารมณ์ และมีความรู้สึก



ใบบ้าง สาเหตุที่ส่งผลต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลวในการเรียน การทำงาน และในชีวิตของเขา การสัมภาษณ์เชิงลึกในแนวของ BEI จะทำกัน 3 ขั้นตอน คือ ขั้นเตรียมการสัมภาษณ์ ขั้นดำเนินการสัมภาษณ์ และขั้นสรุปผลการสัมภาษณ์

5. แบบทดสอบที่มีความเป็นปรนัย การให้รายงานตนเอง และแบบวัดเชิงอัตวิสัย (Objective, Self-Report, and Subjective Measures) การประเมินความฉลาดทางอารมณ์ด้วยวิธีนี้ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก เนื่องจากสร้างง่าย มีการศึกษาและพัฒนากันอยู่มาก และใช้ได้กับผู้เข้ารับการทดสอบเป็นจำนวนมาก ไม่แพง ง่ายต่อการดำเนินการและปลอดภัย

การประเมินความฉลาดทางอารมณ์ในแต่ละแนวทางให้ผลการประเมินที่มีความเชื่อถือได้ และความเที่ยงตรงที่แตกต่างกันไป ซึ่งยังไม่มีข้อสรุปว่าวิธีไหนเหมาะสมที่สุด เนื่องจากการศึกษาวิจัยยังมีอยู่จำกัด และอยู่ในขั้นของการพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยตัดสินใจเลือกใช้การประเมินความฉลาดทางอารมณ์ด้วยวิธีการรายงานตนเอง เพราะเมื่อเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียแล้ว พบว่า วิธีการรายงานตนเองสามารถสร้างแบบวัดได้ง่าย และมีผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามด้วยวิธีนี้มาก่อนเป็นจำนวนมาก จึงสามารถใช้เป็นแนวทางในการสร้างได้ สามารถใช้ได้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวนมาก ค่าใช้จ่ายไม่สูง อีกทั้งยังง่ายต่อการดำเนินการสอบ วิเคราะห์ข้อมูล และแปลผล

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของครอบครัว [2]

ครอบครัวจะดำรงอยู่อย่างปกติสุขหรือไม่ขึ้น ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด ดังนั้นผู้ที่อาศัยอยู่ในครอบครัวที่มีการปฏิบัติหน้าที่ในด้านต่างๆอย่างเหมาะสม ผู้วิจัยคาดว่าจะทำให้ คนผู้นั้นมีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับดี โดยในส่วนี้จะกล่าวถึง การปฏิบัติหน้าที่ในครอบครัวตาม McMaster Model โดยละเอียด เพราะเป็นแนวคิดที่แพร่หลายทั้งทางคลินิกและงานวิจัย

### 2.1 ความสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่ของครอบครัวตาม McMaster Model

แนวคิดของ McMaster เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของครอบครัว (McMaster Model of family Functioning หรือ MMFF) เป็นผลจากการศึกษาครอบครัวเป็นเวลานานกว่า 25 ปีโดยเริ่มการศึกษาที่มหาวิทยาลัย McGill ประเทศแคนาดาในช่วงปี 1950 ในระยะต่อมา Epstein Bishop และ Baldwin แห่งมหาวิทยาลัย McMaster ในแคนาดาและมหาวิทยาลัย Brown ในสหรัฐอเมริกาได้พัฒนาแนวคิดนี้ให้มีความเหมาะสมมากขึ้นตามลำดับ

ตาม MMFF นั้น ครอบครัวเป็นระบบเปิด (open system) ซึ่งประกอบด้วยระบบย่อยอัน ได้แก่ สมาชิกแต่ละคน (individual subsystem) คู่สมรส (spousal subsystem) และพี่น้อง

(sibling subsystem) นอกจากนี้ ครอบครัวยังมีความสัมพันธ์กับระบบภายนอกอื่นๆ ด้วย เช่น ระบบครอบครัวขยาย ชุมชน โรงเรียน องค์กรศาสนา ฯลฯ

MMFF ใช้ทฤษฎีหลายอย่างมาอธิบายการปฏิบัติหน้าที่ของครอบครัว เช่น ทฤษฎีการสื่อสาร ทฤษฎีการเรียนรู้ และทฤษฎีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ฯลฯ โดยทั้งหมดนี้จะอยู่ภายใต้กรอบใหญ่ของทฤษฎีระบบซึ่งอาจสรุปได้ดังนี้

- ❖ แต่ละหน่วยในระบบมีความเกี่ยวข้องกัน ดังนั้นพฤติกรรมของสมาชิกคนหนึ่งย่อมมีอิทธิพลต่อสมาชิกคนอื่น
- ❖ การทำความเข้าใจสมาชิกคนใดคนหนึ่งนั้นไม่สามารถทำได้โดยการวิเคราะห์บุคคลนั้นเพียงลำพัง จำเป็นต้องพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้นกับครอบครัวทั้งระบบด้วย
- ❖ รูปแบบของปฏิสัมพันธ์และการจัดองค์กรในครอบครัวเป็นปัจจัยที่สำคัญที่กำหนดพฤติกรรมของสมาชิกแต่ละคนตาม MMFF การทำหน้าที่ของครอบครัวแบ่งได้เป็นระดับจากมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งผลักดันให้สมาชิกพัฒนาไปอย่างดีทั้งกายและใจ ไปจนถึงไร้ประสิทธิภาพซึ่งทำให้เกิดปัญหาหรือเป็นพยาธิสภาพ แม้แนวคิดนี้จะแบ่งการทำหน้าที่ของครอบครัวเป็นด้านต่างๆ อย่างชัดเจน เช่น ด้านการแก้ปัญหา การสื่อสาร การปฏิบัติตามบทบาท ฯลฯ แต่นักจิตบำบัดต้องรู้ว่า ในความเป็นจริงแล้วแต่ละด้านมีความคาบเกี่ยวกันอยู่เสมอ เพียงแต่เน้นเฉพาะด้านที่สำคัญสำหรับสุขภาพจิต และพุ่งเล็งเฉพาะการทำหน้าที่ในปัจจุบันเท่านั้น

ระบบค่านิยมที่เป็นพื้นฐานของแนวคิดนี้มาจากคริสต์ศาสนา ซึ่งเน้นการพัฒนาสูงสุดของปัจเจกบุคคล ดังนั้นแนวคิดนี้อาจมีข้อจำกัดบ้างถ้านำไปใช้ในสังคมที่มีค่านิยมแตกต่างไป ทั้งนี้เพราะค่านิยมและวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่มิอิทธิพลต่อการทำหน้าที่ของครอบครัว การจะมองว่าครอบครัวทำหน้าที่ได้เหมาะสมหรือไม่ จะต้องพิจารณาว่าการตัดสินใจนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานอะไร

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการทำหน้าที่ของครอบครัว

MMFF แบ่งการทำหน้าที่ของครอบครัวออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้คือ การแก้ปัญหา การสื่อสาร บทบาท การตอบสนองทางอารมณ์ ความผูกพันทางอารมณ์ และการควบคุมพฤติกรรม ในที่นี้จะกล่าวถึงแต่ละด้านอย่างสังเขปดังนี้

### 1. การแก้ปัญหา (problem solving)

หมายถึง ความสามารถของครอบครัวในการแก้ไขปัญหาดังๆ ที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม ทำให้ครอบครัวดำเนินไปได้ดีและปฏิบัติหน้าที่ด้านต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำว่า “ปัญหา” ในที่นี้ หมายถึง สิ่งที่มาคุกคามเสถียรภาพ การดำรงอยู่อย่างปกติสุขหรือประสิทธิภาพในการทำหน้าที่ของครอบครัว ในทางปฏิบัติ ปัญหาอาจแบ่งได้เป็น 2 แบบ คือ ปัญหาทางวัตถุ (instrumental) เช่น ปัญหาที่อยู่อาศัย ปัญหาการเงิน เป็นต้น และปัญหาทางอารมณ์ (affective) เช่น ความโกรธระหว่างพี่น้อง ความขมขื่นไม่ไว้วางใจกันระหว่างสามีภรรยา เป็นต้น บางครอบครัวอาจมีปัญหาทางอารมณ์เท่านั้นโดยไม่มีปัญหาทางวัตถุเลย แต่ครอบครัวใดที่มีปัญหาทางวัตถุเกิดขึ้นก็จะมีปัญหาทางอารมณ์ด้วยเสมอ เช่น ครอบครัวที่ยากจนและขาดปัจจัยสี่ก็มักมีการทะเลาะเบาะแว้งกันระหว่างสามีภรรยาด้วย เป็นต้น

โดยทั้งนี้มักเข้าใจว่า ครอบครัวที่ทำหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพจะมีปัญหามากกว่าครอบครัวที่ทำหน้าที่ได้ดี แต่จากการศึกษาพบว่า ครอบครัวทั้งสองแบบต่างก็ประสบปัญหาความยุ่งยากพอกัน ความแตกต่างอยู่ที่วิธีการแก้ปัญหา นั่นคือ ครอบครัวที่ทำหน้าที่ได้ดี จะมีการแก้ปัญหาที่เหมาะสม แต่ครอบครัวที่ทำหน้าที่ไม่ดีนั้น มักแก้ปัญหาอย่างไร้ประสิทธิภาพหรือไม่ได้แก้เลย แต่ปล่อยให้ค้างคาอยู่เป็นเวลานานจนเกิดปัญหาอื่นตามมาเป็นลูกโซ่

แต่ละครอบครัวมีการแก้ปัญหาแตกต่างกัน บางครอบครัวจะแก้ปัญหาเกี่ยวกับวัตถุได้หมด แต่อาจแก้ปัญหาทางอารมณ์ได้ลำบาก ครอบครัวที่มีประสิทธิภาพจะแก้ปัญหาอย่างรวดเร็วและเป็นระบบ ปัญหาที่มีจึงมักเป็นปัญหาที่เพิ่งเกิดขึ้นใหม่ ไม่ใช่ปัญหาเรื้อรังที่แก้ไขไม่ได้เสียทีเดียว ตรงกันข้าม ครอบครัวที่ไม่มีประสิทธิภาพมักแก้ปัญหาอย่างไร้ระบบ ไม่เสร็จสิ้นเป็นเรื่อยๆ จะกลายเป็นปัญหาเรื้อรังในที่สุด

ในการประเมินครอบครัวจะต้องวิเคราะห์ว่า ครอบครัวใช้การแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ มากน้อยเพียงใด โดยทั่วไปการแก้ปัญหาควรดำเนินเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. แยกแยะประเด็นปัญหาให้ชัดเจน มีการชี้ชัดลงไปว่าอะไรเป็นปัญหาและแยกแยะประเด็นปัญหาออกมาได้อย่างถูกต้อง บ่อยครั้งที่ครอบครัวหยิบยกเอาปัญหาอื่นที่ไม่สำคัญขึ้นมา แต่ปัญหาที่สำคัญหรือที่เป็นความขัดแย้งจริงๆ นั้นกลับไปไม่มีใครพูดถึง
2. สื่อสารให้เข้าใจกันเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น มีการบอกกล่าวให้คนในครอบครัวรับรู้ เพื่อที่จะได้ช่วยกันแก้ปัญหา การบอกกล่าวนี้อาจเป็นไประหว่างสมาชิกครอบครัวด้วยกันเองหรือกับระบบภายนอก เช่น เครือญาติหรือเพื่อนฝูงตามความเหมาะสม
3. วางแผนการแก้ปัญหา มีการร่วมกันคิดหาทางแก้ปัญหาด้วยวิธีอื่นๆ แทนที่จะใช้วิธีที่เคยทำกันมาเป็นประจำโดยไม่ได้คำนึงถึงวิธีอื่นๆ ที่อาจได้ผลดีกว่า
4. ตัดสินใจเลือกวิธีแก้ปัญหาที่เหมาะสม มีการตัดสินใจที่แน่ชัดว่าจะแก้ปัญหาด้วยวิธีใด และถ้าวิธีแรกไม่ได้ผลแล้วจะใช้วิธีใดต่อไป

5. ดำเนินการแก้ปัญหาตามวิธีที่เลือก ทำการแก้ปัญหาตามแผนที่ตกลงกันได้จนครบถ้วน บางครอบครัวอาจทำตามแผนได้เพียงส่วนหนึ่งเท่านั้นหรือไม่ได้ทำเลย
  6. ติดตามให้การแก้ปัญหานั้นเป็นไปอย่างครบถ้วน ครอบครัวมีการติดตามอย่างจริงจังว่าได้ใช้วิธีการแก้ปัญหานั้นตามที่ตกลงกันได้หรือไม่
  7. ประเมินความสำเร็จ มีการประเมินว่าวิธีแก้ปัญหานั้นได้ผลมากน้อยเพียงไร มีการวิเคราะห์ถึงผลดีผลเสียที่เกิดขึ้น เพื่อจะได้เรียนรู้จากการแก้ปัญหาดังกล่าว
- การแก้ปัญหาไม่จำเป็นต้องกระทำเป็นขั้นๆ ครบถ้วนตามที่กล่าวมา ทั้งนี้ขึ้นกับลักษณะของปัญหาด้วย เช่น หากปัญหาไม่สลับซับซ้อนก็ไม่จำเป็นต้องมานั่งแยกแยะประเด็นปัญหาให้ชัดเจน ในครอบครัวที่ปฏิบัติหน้าที่ได้ดีนั้น วิธีการแก้ปัญหาโดยรวมจะเป็นไปอย่างเรียบง่าย ไม่ยุ่งเหยิงวุ่นวาย แม้จะมีบางปัญหาที่แก้ไม่ได้ แต่ปัญหานี้ก็ไม่รุนแรงหรือเรื้อรังจนทำให้การทำหน้าที่ด้านอื่นๆของครอบครัวบกพร่องไปด้วย

## 2. การสื่อสาร (communication)

หมายถึง การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน การสื่อสารอาจแบ่งเป็นการสื่อสารโดยใช้คำพูด (verbal communication) และการสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด (nonverbal communication) MMFF จะเน้นการสื่อสารแบบแรก เนื่องจากสามารถวัดได้ชัดเจนกว่า อย่างไรก็ตามการสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูดนั้นแม้เนื้อหาจะไม่เด่นชัด แต่ก็ป็นเนื้อหาที่มีความสำคัญโดยจะแสดงออกมาทางระดับเสียง คำพูดที่เลือกใช้ สีหน้า แววตา การประสานสายตาและท่าทาง เป็นต้น

เนื้อหาของการสื่อสารแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ เนื้อหาที่เกี่ยวกับวัตถุ/การดำเนินชีวิตประจำวัน และเนื้อหาที่เกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึก ครอบครัวที่สื่อสารด้านวัตถุได้ดี อาจสื่อสารด้านอารมณ์ไม่ดีก็ได้ แต่ครอบครัวที่สื่อสารด้านวัตถุไม่ดีก็มักจะมีปัญหาการสื่อสารด้านอารมณ์ร่วมด้วยเสมอ ในการประเมินประสิทธิภาพของการสื่อสารจะต้องวิเคราะห์ใน 2 ด้านใหญ่ๆ คือ

1. เนื้อหา การสื่อสารที่ดีนั้น ข้อมูลแลกเปลี่ยนจะต้องชัดเจน ไม่ใช่คลุมเครือหรือจับใจความอะไรไม่ได้
2. จุดหมายปลายทาง เนื้อหาที่สื่อจะต้องตรงไปสู่บุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นโดยตรง ไม่ใช่อ้อมค้อมผ่านผู้อื่น

เมื่อพิจารณาทั้ง 2 ด้านนี้ อาจแบ่งการสื่อสารในครอบครัวได้เป็น 4 แบบ คือ

1. เนื้อหาชัดเจนและตรงต่อบุคคลเป้าหมาย เช่น ภรรยารู้สึกไม่พอใจสามีที่ทิ้งของไว้เกลื่อนกลาดและทำให้เธอต้องเสียเวลาเก็บกวาดนาน จึงพูดตรงๆว่า "ฉันไม่ชอบที่เธอทิ้งของไว้เกลื่อนกลาด เพราะมันทำให้ฉันต้องทำงานเหนื่อยมากขึ้น"

2. เนื้อหาชัดเจนแต่ไม่ตรงต่อบุคคลเป้าหมาย เช่น ภรรยาพูดว่า "คนที่ทิ้งของเก๋ลื่อนกลาดนั้นสร้างความเดือดร้อนให้คนอื่น" คำพูดนี้มีเนื้อหาชัดเจนแต่ไม่ได้บ่งว่าพูดกับใคร
  3. เนื้อหาไม่ชัดเจนแต่ตรงต่อบุคคลเป้าหมาย เช่น ภรรยาพูดว่า "เธอนี่ช่างไม่คิดถึงคนอื่นเลย" เนื้อหาดังกล่าวเป็นคำรวมๆ ในทำนองต่อว่าสามี แต่ไม่ได้บอกว่าสามีทำอะไร และเธอรู้สึกอย่างไร
  4. เนื้อหาไม่ชัดเจนและไม่ตรงต่อบุคคลเป้าหมาย เช่น ภรรยาพูดว่า "คนบ้านนี้ช่างไม่นึกถึงคนอื่นเลย" คำพูดดังกล่าวไม่มีความชัดเจนว่าปัญหาคืออะไรและพูดกับใคร
- ครอบครัวที่มีประสิทธิภาพจะสื่อสารได้ชัดเจนและตรงต่อบุคคลเป้าหมาย ถ้าการสื่อสารมีความคลุมเครือและอ้อมค้อมมากเกินไป ครอบครัวก็จะทำหน้าที่ได้ไม่ชัดเจนเท่าที่ควร การสื่อสารอย่างคลุมเครือและอ้อมค้อมจะทำให้อีกฝ่ายหนึ่งสื่อกลับมาแบบเดียวกัน ในครอบครัวปกติ ความสามารถในการสื่อสารแต่ละด้านจะแตกต่างกันไป บางครอบครัว การสื่อสารเกี่ยวกับปัญหาที่ขัดแย้งกันนั้น อาจไม่ชัดเจนและไม่ตรงต่อบุคคลเป้าหมาย แต่ก็จะเป็นอยู่ในช่วงสั้นๆ และไม่ทำให้เกิดปัญหาแต่อย่างใด

### 3. บทบาท (role)

หมายถึง แบบแผนพฤติกรรมที่สมาชิกประพฤติต่อกันซ้ำๆ เป็นประจำ บทบาทแบ่งได้เป็น

2 ด้าน คือ บทบาททางด้านวัตถุและบทบาททางด้านอารมณ์ นอกจากนี้ยังแบ่งตามความเป็นจริงได้ ดังนี้

1. บทบาทพื้นฐาน หมายถึง บทบาทที่จำเป็นต้องกระทำให้ครบถ้วน เพื่อให้ครอบครัวดำรงอยู่ได้อย่างปกติสุข นั่นคือ การหาปัจจัยสี่ให้แก่สมาชิก การพุ่มพักเลี้ยงดูและให้การประคับประคองสนับสนุนแก่สมาชิก การตอบสนองความต้องการทางเพศในระหว่างคู่สมรส การช่วยเหลือพัฒนาทักษะต่างๆ ให้สมาชิก เช่น การช่วยเหลือให้เพื่อนมีทักษะในการเข้ากับเพื่อนฝูงและสามารถเรียนหนังสือได้ดี เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีบทบาทด้านการบริหารจัดการภายในครอบครัวซึ่งได้แก่ การเป็นผู้นำในการตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ การคงไว้ซึ่งมาตรฐานของครอบครัว และการออกระเบียบเพื่อควบคุมพฤติกรรมของคนในครอบครัว เป็นต้น
2. บทบาทอื่นๆ หมายถึง บทบาทเฉพาะของแต่ละครอบครัว ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งบทบาทที่เหมาะสมและไม่เหมาะสม เช่น ลูกชายที่เรียนเก่งและได้รับทุนไปเรียนต่างประเทศ บทบาทของลูกชายที่นำชื่อเสียงเกียรติยศมาสู่ครอบครัว บางครอบครัวมีบทบาทของแพะรับบาป คือสมาชิกคนหนึ่งต้องทำหน้าที่เป็นผู้รองรับอารมณ์หรือทัศนคติเชิงลบของสมาชิกคนอื่น บทบาทนี้ช่วยเบี่ยงเบนความขัดแย้ง ไม่ให้เกิดความตึงเครียดมากเกินไปจน

ครอบครัวเสียสมดุล อย่างไรก็ตามบทบาทนี้ก็เป็นที่เหมาะสม เพราะสมาชิกผู้นั้น จะมีชีวิตอยู่ด้วยความกดดันและรู้สึกถูกรบกวนหรือถูกรบกวน ส่วนครอบครัวเองก็ไม่สามารถแก้ไขความขัดแย้งที่มีระหว่างกันได้อย่างแท้จริง

การประเมินว่าบทบาทในครอบครัวเป็นไปได้ดีหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณา 2 ด้าน

❖ การมอบหมายหน้าที่ตามบทบาท (role allocation)

หมายถึง การมอบหมายความรับผิดชอบในหน้าที่บางประการให้สมาชิก การมอบหมายนี้อาจทำโดยเปิดเผยหรือไม่ก็ได้ ครอบครัวที่มีประสิทธิภาพจะมีการมอบหมายหน้าที่อย่างชัดเจนให้กับบุคคลที่เหมาะสม แต่ครอบครัวที่มีปัญหาจะมีการมอบหมายหน้าที่อย่างไม่เหมาะสม สมาชิกบางคนต้องรับหน้าที่มากเกินไปในขณะที่คนอื่นไม่ได้ทำอะไรเลย เช่น ภรรยาต้องทำงานนอกบ้านเต็มวัน และยังคงทำงานบ้าน ดูแลลูกที่ยังเล็กกับแม่สามีที่ป่วยหนัก ในขณะที่สามีว่างงานและชอบออกไปสังสรรค์กับเพื่อนฝูงนอกบ้าน เป็นต้น

❖ การดูแลให้สมาชิกรับผิดชอบในบทบาท (role accountability)

หมายถึง วิธีการที่ครอบครัวดูแลให้สมาชิกรับผิดชอบต่อบทบาทและหน้าที่ของตนนั้นคือ ครอบครัวต้องมีวิธีตรวจสอบว่าสมาชิกแต่ละคนทำหน้าที่ครบถ้วนหรือไม่ เช่น พ่อตรวจสอบว่าลูกทำงานตามที่มอบหมายหรือไม่ และถ้าไม่จะมีบทลงโทษอย่างไร

ภารกิจในครอบครัวจะดำเนินไปได้ดีก็ต่อเมื่อบทบาทและหน้าที่ของสมาชิกแต่ละคนมีความสอดคล้องกัน มีการมอบหมายหน้าที่อย่างเหมาะสม และมีระบบควบคุมให้สมาชิกปฏิบัติหน้าที่ของตนโดยครบถ้วน

4. การตอบสนองทางอารมณ์ (affective responsiveness)

หมายถึง ความสามารถที่จะตอบสนองทางอารมณ์ต่อกันอย่างเหมาะสม ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณ (การที่บุคคลสื่อให้อีกฝ่ายหนึ่งรู้ว่าเขารู้สึกอย่างไรนั้น ไม่จัดอยู่ในหัวข้อนี้แต่จัดอยู่ในหัวข้อการสื่อสาร)

อารมณ์ที่เกิดขึ้นในครอบครัวมีหลายแบบทั้งอารมณ์เชิงบวก เช่น อารมณ์รัก เป็นสุข และอารมณ์เชิงลบ เช่น กลัว โกรธ เป็นต้น ครอบครัวที่ทำหน้าที่ปกติจะแสดงอารมณ์ได้หลายแบบ ในสถานการณ์ที่เหมาะสม แต่ครอบครัวที่มีปัญหามักมีความจำกัดในการแสดงอารมณ์เช่น แสดงออกมาน้อยเกินไป บางครอบครัวแสดงออกเฉพาะอารมณ์เชิงบวก แต่ไม่สามารถแสดงอารมณ์เชิงลบได้ เช่น ภรรยาไม่สามารถแสดงอารมณ์โกรธต่อสามีได้ เพราะกลัวสามีจะไม่พอใจหรือลูกไม่สามารถเล่าความรู้สึกเศร้าและคิดถึงพ่อที่เสียไปเพราะเกรงจะสะเทือนใจแม่ สมาชิกที่เติบโตมาในครอบครัวแบบนี้จะแสดงอารมณ์ได้อย่างจำกัด และมีปัญหาบุคลิกภาพหรือมีอาการป่วยทางกายเนื่องจากสาเหตุทางจิตใจได้

## 5. ความผูกพันทางอารมณ์ (affective involving)

หมายถึง ระดับความผูกพันห่วงใยที่สมาชิกที่มีต่อกัน รวมทั้งการแสดงออกซึ่งความสนใจ และการเห็นคุณค่าของกันและกัน ความผูกพันทางอารมณ์มีหลายระดับ คือ

### 1. ปราศจากความผูกพัน (lack of involvement)

สมาชิกในครอบครัวไม่สนใจใยดีกันเลย การเป็นครอบครัวมีความหมายเพียงการมาอยู่ร่วมชายคาเดียวกันเท่านั้น

### 2. ผูกพันแบบไม่มีความรู้สึก (involvement devoid of feelings)

สมาชิกมีความสนใจต่อกันเพียงเล็กน้อยโดยปราศจากความลึกซึ้งทางอารมณ์และความห่วงใยด้วยน้ำใสใจจริง ความสนใจในความเป็นอยู่ของอีกฝ่ายหนึ่งแทบไม่มีเลย หรือถ้ามีก็เป็นไปเพราะความอยากรู้อยากเห็น อยากรควบคุมอีกฝ่ายหนึ่ง หรือเป็นไปตามหน้าที่ เช่น ต้องแสดงความห่วงใยยามพี่น้องเจ็บป่วย เป็นต้น

### 3. ผูกพันเพื่อตนเอง (narcissistic involvement)

ความใส่ใจในอีกฝ่ายหนึ่งเป็นไปเพื่อตนเอง (egocentric) เพื่อเสริมคุณค่าให้ตนเอง ไม่ใช่ความสนใจที่มีต่ออีกฝ่ายหนึ่งอย่างจริงจัง

### 4. ผูกพันอย่างมีความเข้าใจ (empathic involvement)

ความสนใจผูกพันมีต่ออีกฝ่ายหนึ่งอย่างแท้จริง โดยมีพื้นฐานอยู่บนความเข้าใจในความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่ง ความผูกพันแบบนี้มีความเหมาะสมที่สุด เพราะจะสามารถตอบสนองความต้องการทางอารมณ์ของอีกฝ่ายหนึ่งได้อย่างเหมาะสม

### 5. ผูกพันมากเกินไป (overinvolvement)

ความผูกพันเป็นไปอย่างปกป้องหรือจู้จี้จ้านจ้านมากเกินไป จนอีกฝ่ายหนึ่งไม่มีความเป็นส่วนตัว หรือเป็นตัวของตัวเองอย่างเพียงพอ

### 6. ผูกพันเหมือนเป็นบุคคลเดียวกัน (symbiotic involvement)

เป็นความผูกพันที่แน่นแฟ้นจนทั้งคู่เหมือนเป็นบุคคลเดียวกัน และขอบเขตส่วนตัวของแต่ละคน (personal boundary) นั้นไม่ชัดเจนหรือแทบไม่มีเลย

ความผูกพันทางอารมณ์จะแตกต่างกันไปในวงจรชีวิตแต่ละระยะ เช่น ในระยะที่ลูกยังเล็ก ความผูกพันอย่างแน่นแฟ้นระหว่างเด็กกับพ่อแม่เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับความอยู่รอดของลูก เมื่อเข้าวัยรุ่น ลูกจะเริ่มสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลภายนอกครอบครัวมากขึ้น ความผูกพันกับพ่อแม่ก็จะลดความเข้มข้นลง เป็นต้น

## 6. การควบคุมพฤติกรรม (behavior control)

หมายถึง วิธีการที่ครอบครัว ควบคุมหรือจัดการกับพฤติกรรมของสมาชิก การควบคุมเป็นสิ่งที่จำเป็น ทั้งนี้เพื่อให้สมาชิกประพฤติตนในขอบเขตอันเหมาะสม ไม่ทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ตนเองและผู้อื่น พฤติกรรมที่ต้องมีการควบคุมแบ่งเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

- ❖ พฤติกรรมที่ตอบสนองความต้องการทางจิตใจและชีวภาพ เช่น การกิน การนอน ความต้องการทางเพศ และความก้าวร้าว เป็นต้น
- ❖ พฤติกรรมทางสังคม เช่น การคบเพื่อนฝูง เป็นต้น
- ❖ พฤติกรรมที่อาจเป็นอันตรายต่อร่างกายหรือทรัพย์สิน ตัวอย่างในเด็กได้แก่ การเล่นอย่างพาดไฟ การเล่นไม้ขีดไฟ ฯลฯ ในผู้ใหญ่ได้แก่ การขับรถเร็วอย่างไม่ระมัดระวัง การพยายามทำร้ายตนเอง ฯลฯ
- ❖ การรักษาระเบียบวินัยภายในครอบครัว

การควบคุมพฤติกรรมในครอบครัวแบ่งได้เป็น 4 แบบ คือ

### 1. การควบคุมพฤติกรรมแบบเข้มงวด (rigid behavior control)

ครอบครัวกำหนดหน้าที่ของสมาชิกแต่ละคนเอาไว้แน่นอน มีกฎที่เข้มงวดและมีบทลงโทษเมื่อฝ่าฝืนกฎ ครอบครัวจะปฏิบัติภารกิจประจำวันได้ดี สมาชิกแต่ละคนรู้ว่าตนต้องทำอะไร แต่ผลเสียก็คือการปรับตัวจะเป็นไปอย่างยากลำบาก เนื่องจากไม่มีโอกาสต่อรองหรือเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับสถานการณ์ การควบคุมแบบนี้อาจนำไปสู่การต่อสู้ช่วงชิงอำนาจในครอบครัวและต่อต้านแบบดื้อเงียบ

### 2. การควบคุมพฤติกรรมแบบยืดหยุ่น (flexible behavior control)

ครอบครัวมีมาตรฐานและกฎเกณฑ์ที่ยืดหยุ่นพอประมาณ มีการพิจารณาสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและปรับเปลี่ยนกฎไปตามความเหมาะสม การควบคุมแบบนี้มีประสิทธิภาพมากที่สุด เพราะเป็นไปด้วยความเข้าใจและการยอมรับในตัวบุคคล โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะอบรมให้เกิดระเบียบวินัย ไม่ใช่เพื่อที่จะควบคุมให้ได้อำนาจ ดังนั้นสมาชิกจะมีความรู้สึกอย่างร่วมมือ และอยากปฏิบัติตามกฎที่ตั้งไว้

### 3. การควบคุมพฤติกรรมแบบอะไรก็ได้ (laissez – faire behavior)

ครอบครัวไม่มีทิศทางแน่นอนว่าสมาชิกควรประพฤติอย่างไร ไม่มีกฎสำหรับเรื่องใดๆ เลย ใครจะทำอะไรก็ได้ตามใจชอบ ไม่มีการชี้แนะและการตัดสินใจ หรือการแทรกแซงจากสมาชิกอื่น เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่เหมาะสม การมอบหมายบทบาทไม่มีความชัดเจน สมาชิกมักขาดความรับผิดชอบในหน้าที่ของตน การสื่อสารมักมีปัญหาเพราะไม่มีใครฟังใคร ครอบครัวแบบนี้จะปฏิบัติ



หน้าที่ได้ไม่ดี เด็กๆจะเติบโตขึ้นด้วยความรู้สึกไม่มั่นคง ควบคุมตนเองไม่ได้ และอาจมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมเพื่อเรียกร้องความสนใจ

#### 4. การควบคุมพฤติกรรมแบบยุ่งเหยิง (chaotic behavior control)

ครอบครัวมีการควบคุมพฤติกรรมแบบขึ้นๆลงๆ บางครั้งเข้มงวด บางครั้งยืดหยุ่น และบางครั้งใครจะทำอะไรก็ได้ตามความพอใจ ลักษณะแบบนี้ทำให้สมาชิกสับสนว่าควรจะทำอย่างไร การควบคุมแบบนี้เป็นแบบที่ไม่เหมาะสมที่สุด เพราะทำให้ครอบครัวไม่มีเสถียรภาพและไม่มีวามเสมอต้นเสมอปลายในการปฏิบัติหน้าที่

### 3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทาเปียและคณะ [19] ได้ศึกษาผลของเพศและเกรดเฉลี่ยที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ในนักเรียนมัธยมศึกษา โดยใช้ Emotional Intelligence Inventory (EI) วัดความฉลาดทางอารมณ์ มีจำนวน 41 ข้อ โดยสร้างบนพื้นฐานทฤษฎีของซาโลเวย์และเมเยอร์ ศึกษา 4 ด้าน คือ การใส่ใจต่อความรู้สึกต่อผู้อื่น (Empathy), การเข้าใจความรู้สึกของตนเอง (Utilization of Feelings), การรักษาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน (Handling Relationships), และการควบคุมตนเอง (Self control) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 319 คน ชาย 162 คน และ หญิง 157 คน โดยพบว่าเพศแตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับการใส่ใจต่อความรู้สึกของผู้อื่นอย่างมีนัยสำคัญ และเกรดเฉลี่ยที่ต่างกันมีความสัมพันธ์กับการควบคุมตนเองอย่างมีนัยสำคัญ

ซูทาร์โซ และคณะ [20] ได้ศึกษาผลของเพศและเกรดเฉลี่ยที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ โดยใช้แบบสำรวจความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence Inventory) กลุ่มตัวอย่างคือนักเรียนระดับอาชีวศึกษาจำนวน 138 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์พหุตัวแปร มีตัวแปรตามคือ ความฉลาดทางอารมณ์ 3 องค์ประกอบ คือ การช่วยเหลือผู้อื่น การรับรู้ตัวเอง และการจัดการกับอารมณ์ และตัวแปรอิสระ 2 ตัว คือ เพศ และ เกรดเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่า เพศมีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เพศหญิงมีคะแนนด้านการช่วยเหลือผู้อื่นและการรับรู้ตนเองสูงกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่มีความแตกต่างระหว่างเพศต่อองค์ประกอบด้านการจัดการกับอารมณ์ ส่วนผลของเกรดเฉลี่ยมีต่อความฉลาดทางอารมณ์ทั้ง 3 องค์ประกอบแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการศึกษาของ Zhou Q. และคณะ [21] ศึกษาเกี่ยวกับวิธีการเลี้ยงดูของพ่อแม่ และผลต่อทักษะทางสังคมของเด็กจำนวน 180 คน กำลังศึกษาในเกรดที่ 2-5 ในรัฐอาร์ิโซนา ประเทศสหรัฐอเมริกาโดยเก็บข้อมูล 2 ครั้ง ครั้งแรก และครั้งที่ 2 เมื่อ 2 ปีต่อมา ผลการศึกษาพบว่าการแสดงออกเชิงบวกของพ่อแม่ (ส่วนใหญ่คือแม่) จะส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างการเลี้ยงดูที่

อบอุ่น และคุณลักษณะเด็กที่มีความเข้าใจต่อผู้อื่น มีความเด่นชัดขึ้น และ เช่นเดียวกัน คุณลักษณะเด็กดังกล่าวนี้จะมีส่วนส่งเสริมให้ความสัมพันธ์ระหว่างการแสดงออกเชิงบวกของพ่อ แม่กับทักษะทางสังคมของเด็กเด่นชัดขึ้น ความสัมพันธ์ดังกล่าวยังคงอยู่อย่างชัดเจน เมื่อควบคุม ปัจจัยอื่นๆ ได้

Nicholas R. และคณะ [22] ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับปัจจัย ส่วนบุคคลของวัยรุ่น ทำการศึกษาในวัยรุ่นที่มีอายุระหว่าง 16-19 ปี จำนวน 200 คน โดยศึกษา ปัจจัยด้านอายุ เพศ รายได้ของครอบครัว ระดับการศึกษาของบิดามารดา และภูมิฐานะ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความฉลาดทางอารมณ์ ได้แก่ เพศหญิง รายได้ของครอบครัว และระดับการศึกษาของบิดามารดา ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์ของ วัยรุ่นคือ อายุและภูมิฐานะ เพศหญิงมีความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญ ระดับความฉลาดทางอารมณ์มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในวัยรุ่นที่ระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยพบว่าเมื่อระดับการศึกษาของบิดามารดาสูง ระดับความฉลาดทางอารมณ์ของวัยรุ่นก็จะ สูงด้วย และนอกจากนี้ยังพบว่าระดับการศึกษาของบิดาและเพศของวัยรุ่น เป็นปัจจัยที่ใช้ทำนาย ระดับความฉลาดทางอารมณ์ของวัยรุ่นได้

Knight และ Jennifer Anne [23] ศึกษาความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์และ ความฉลาดทางสติปัญญา (IQ) เปรียบเทียบระหว่างผู้ไม่ได้กระทำความผิดร้ายแรงและผู้กระทำความผิดร้ายแรง โดยใช้ Bar-On Emotional Quotient Inventory ทดสอบEQ และ Wechsler Abbreviated Scale of Intelligence ในการทดสอบIQ พบว่าในกลุ่มตัวอย่างที่มีประวัติการทำผิด ร้ายแรง มีความฉลาดทางอารมณ์และความฉลาดทางสติปัญญาต่ำกว่าผู้ไม่มีประวัติการกระทำความผิดในช่วงวัยรุ่น ซึ่งจากการศึกษานี้สนับสนุนเรื่องความสำคัญในการส่งเสริมเรื่องการเลี้ยงดู เด็กให้มีความฉลาดทางอารมณ์ เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาอาชญากรรมต่อไป

Menzie และ Tracy A. [24] ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และความสามารถทางสังคมและความสามารถทางการเรียนในนักเรียนมัธยมศึกษา โดยใช้ The Emotional Intelligence Inventory Youth version วัดความฉลาดทางอารมณ์, Achenbach Youth Self-Report วัดความสามารถทางสังคม และ Grade Point Average (GPA) วัดความสามารถทางการเรียน พบว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่าง ความสามารถทางสังคมและความสามารถทางการเรียนในนักเรียนมัธยมศึกษา

James D.A. Parker และคณะ [25] ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับการอยู่ในมหาวิทยาลัยของนักศึกษา เป็นการทำนายความสำเร็จของการเปลี่ยนผ่านจาก นักศึกษามัธยมปลายไปสู่การเป็นนักศึกษาในมหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาที่เพิ่งผ่าน

พ้นจากการเป็นนักเรียนมัธยมปลายไปสู่การเป็นนักศึกษาในมหาวิทยาลัย จำนวน 1,270 คน โดยกลุ่มตัวอย่างจะทำแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ในช่วงสัปดาห์แรกของการศึกษาในชั้นปีที่ 1 และผู้วิจัยศึกษาติดตามนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างไปจนกลุ่มตัวอย่างเข้าเข้าสู่ชั้นปีที่ 2 จากนั้นแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกเป็นนักศึกษาที่ออกจากมหาวิทยาลัยก่อนที่จะขึ้นสู่ชั้นปีที่ 2 ส่วนกลุ่มที่สองเป็นนักศึกษาที่ยังคงอยู่ในมหาวิทยาลัยและสามารถขึ้นสู่ชั้นปีที่ 2 ได้ โดยในกลุ่มหลังนี้จะมีการจับคู่กันระหว่าง เพศ อายุ และเชื้อชาติ การศึกษาพบว่านักศึกษาที่ยังคงอยู่ในมหาวิทยาลัยและสามารถขึ้นสู่ชั้นปีที่สองได้ มีระดับความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่านักศึกษาที่ออกจากมหาวิทยาลัยก่อนอย่างมีนัยสำคัญ แสดงว่า ระดับความฉลาดทางอารมณ์เป็นปัจจัยที่ใช้ทำนายความสำเร็จในการใช้ชีวิตอยู่ในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ได้

โสภิตา ล่อใจ [26] ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของพลทหารใหม่ในสังกัดกองทัพเรือศึกษาจำนวน 400 คน พบว่ามีความฉลาดทางอารมณ์ทั้ง 3 ด้าน คือ ดี เก่ง สุข มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปกติ ความสัมพันธ์ส่วนบุคคลกับความฉลาดทางอารมณ์ภาพรวมของพลทหารใหม่ในสังกัดกองทัพเรือ พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ ศาสนา อาชีพ รายได้ก่อนมาเป็นทหาร ความสัมพันธ์กันในครอบครัว การฝึกจากครู ความอดทนทางด้านร่างกาย ความอดทนทางด้านจิตใจ

สุภาพร แสงอ่วม [27] ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของนิสิตคณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยนเรศวร นิสิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 302 คน ผลการศึกษาคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ของนิสิตคณะทันตแพทยศาสตร์ ชั้นปีที่ 1-6 ปีการศึกษา 2549 พบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ภาพรวม ด้านดี เก่ง สุข อยู่ในช่วงคะแนนปกติ โดยนิสิตชั้นปีที่ 4 มีค่าเฉลี่ยคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ภาพรวมต่ำที่สุด และนิสิตชั้นปีที่ 6 มีค่าเฉลี่ยความฉลาดทางอารมณ์ภาพรวมสูงที่สุด พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ การสูบบุหรี่ การอ่านหนังสือเป็นงานอดิเรก การปลูกต้นไม้เป็นงานอดิเรก จำนวนเพื่อนสนิท การทะเลาะดับเพื่อน การที่นิสิตมีเพื่อนเป็นที่ปรึกษา

วีรวัฒน์ บันนิตามัย [6] ได้ทำการสร้างแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ตามกรอบแนวคิดของเมเยอร์และซาโลเวย์ (1997) และโกลแมน (1998) เรียกว่า "EQ99" มีจำนวนทั้งสิ้น 90 ข้อ และนำไปทดลองใช้กับนักศึกษามหาวิทยาลัยหอการค้าชั้นปีที่ 1-4 จำนวน 217 คน พบว่าแบบวัดที่สร้างขึ้นมีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูง (.93) และเมื่อพิจารณาคะแนนที่ได้จากแบบวัดกับข้อมูลด้านชีวประวัติก็พบว่า 1)เพศหญิงมีคะแนนความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2)สถานการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมของครอบครัวมีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญ 3)การปรึกษาหารือกับพี่น้องและครูอาจารย์เมื่อเวลามีปัญหา

ความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญ 5) อายุมีความสัมพันธ์กับคะแนนความฉลาดทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญ

อุไรวรรณ คณิงสุเกษม และคณะ [28] ได้สนใจทำการวิจัย เรื่องความสัมพันธ์ระหว่าง การเลี้ยงดูกับความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ของวัยรุ่นตอนต้น ของโรงเรียนในสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสกลนคร จำนวน 8,411 คน พบว่า

1) การเลี้ยงดูแบบให้ความรักมีความสัมพันธ์กับความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ของวัยรุ่นตอนต้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2) การเลี้ยงดูแบบคาดหวังเอาากับเด็กมีความสัมพันธ์กับความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ของวัยรุ่นตอนต้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) การเลี้ยงดูแบบลงโทษ แบบแสดงความเป็นเจ้าของมากเกินไป แบบยอมบุตรและแบบปล่อยปละละเลย ไม่มีความสัมพันธ์กับความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์

รัศมี เปี้ยแก้ว [29] ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางครอบครัวที่มีผลต่อความสามารถทางอารมณ์ของวัยรุ่นตอนต้นในกรุงเทพมหานคร ซึ่งกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นในกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 ราย เมื่อพิจารณาปัจจัยทางครอบครัวแต่ละด้านพบว่า มีผลต่อความสามารถทางอารมณ์แตกต่างกันดังนี้

1) ครอบครัวที่มีความผูกพันทางอารมณ์ต่างกัน ทำให้มีความสามารถทางอารมณ์ด้านการเผชิญปัญหาและการตัดสินใจแก้ปัญหาต่างกัน

2) ครอบครัวที่มีการอบรมเลี้ยงดูต่างกัน ทำให้มีความสามารถทางอารมณ์ด้านการควบคุมตนเอง การเผชิญปัญหาและการตัดสินใจแก้ปัญหาต่างกัน

3) ครอบครัวที่มีการใช้เวลาด้วยกันต่างกัน ทำให้มีความสามารถทางอารมณ์ด้านการเผชิญปัญหาต่างกัน

4) ครอบครัวที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่างกัน ทำให้มีความสามารถทางอารมณ์ในด้านการตระหนักในตนเอง การควบคุมตนเอง การสื่อสารและสร้างสัมพันธภาพ การเผชิญปัญหา และการตัดสินใจแก้ปัญหาต่างกัน

สายฝน จันทะพรม [30] ศึกษาอิทธิพลของครอบครัวและกลุ่มเพื่อนที่เหมาะสมในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของวัยรุ่นตอนปลาย ตลอดจน ศึกษาถึงลักษณะครอบครัวและกลุ่มเพื่อนที่เหมาะสมในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของวัยรุ่นตอนปลาย ธรรมศาสตร์ (ศุภย์รังสิต) จำนวนทั้งสิ้น 373 คน ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ เชื้อชาติ สาขาวิชาที่ศึกษา ที่พักอาศัยปัจจุบัน และจำนวนพี่น้องที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของกลุ่มตัวอย่าง แต่ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความ

ฉลาดทางอารมณ์ได้แก่ เพศ ศาสนา แหล่งที่มาของเงินค่าใช้จ่าย และค่าใช้จ่ายประจำต่อเดือน โดยพบว่า

- เพศหญิงมีความฉลาดทางอารมณ์ในภาพรวมมากกว่าเพศชาย โดยในด้านดีการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง ความเห็นอกเห็นใจและความรับผิดชอบ มากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายนั้นจะมีความฉลาดทางอารมณ์ในด้านการรู้จัก/มีแรงจูงใจในตนเองมากกว่าเพศหญิง
- ศาสนา กลุ่มตัวอย่างที่นับถือศาสนาอิสลาม จะมีความฉลาดทางอารมณ์ในด้านการรู้จัก/มีแรงจูงใจในตนเอง มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่นับถือศาสนาพุทธและศาสนาคริสต์
- ค่าใช้จ่ายประจำต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 5,000 บาท มีความฉลาดทางอารมณ์ในด้านแง่ ด้านการรู้จัก/มีแรงจูงใจในตนเอง ด้านการตัดสินใจแก้ไขปัญหาและด้านความภูมิใจในตนเองมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีค่าใช้จ่ายประจำต่อเดือนที่ต่ำกว่า

2. อิทธิพลของครอบครัวและกลุ่มเพื่อนต่อความฉลาดทางอารมณ์ของกลุ่มตัวอย่างในระดับความเข้มข้นที่แตกต่างกัน โดยพบว่า กลุ่มเพื่อนมีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของกลุ่มตัวอย่างในระดับมากกว่าทุกด้าน ได้แก่ ลักษณะการเลือกคบเพื่อน กระบวนการคิดการตัดสินใจ และสภาวะอารมณ์ กิจกรรมและความสนใจ การเลียนแบบพฤติกรรม ในขณะที่ครอบครัวมีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของกลุ่มตัวอย่างน้อยกว่ากลุ่มเพื่อน โดยมีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของกลุ่มตัวอย่างเพียง 2 ด้าน คือ ด้านการอบรมเลี้ยงดู และด้านขนาดหรือลักษณะของครอบครัว

มนัสนันท์ หัตถศักดิ์ [31] ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับสูง และความฉลาดทางอารมณ์รายด้านคือ ด้านดี ด้านแง่ ด้านสุข อยู่ในระดับสูง นักศึกษาเพศศาสตร์ และสาขาศิลปศาสตรมีความฉลาดทางอารมณ์ไม่ต่างกัน นักศึกษาต่างชั้นปีมีความฉลาดทางอารมณ์ไม่ต่างกัน ส่วนปัจจัยที่พบว่ามีคามสัมพันธ์ทางบวกกับความฉลาดทางอารมณ์นั้น ได้แก่ เกรดเฉลี่ย สภาพแวดล้อมในวิทยาลัย และการมีส่วนร่วมในกิจกรรม

อัจฉรา สุขอารมณ์ และ อังคินันท์ อินทรกำแหง [32] ศึกษา ประมวลและสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับอีคิวในประเทศไทยในช่วง พ.ศ.2540-2547 โดยใช้การประมาณค่าขนาดอิทธิพลตามวิธีวิเคราะห์เมตา (Meta-analysis) ทำการศึกษาจากงานวิจัยทั้งหมด 182 เรื่อง พบว่ามีผู้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่ออีคิว จำนวน 42 เรื่อง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอีคิวกับตัวแปรอื่นๆ จำนวน 57 เรื่อง ศึกษาเปรียบเทียบอีคิวตามลักษณะตัวแปรต่างๆ จำนวน 15 เรื่อง ศึกษาการสร้างและพัฒนาเครื่องมือหรือมาตรวัดอีคิว จำนวน 16 เรื่อง และศึกษาการจัดโปรแกรมหรือหลักสูตร

เพื่อพัฒนาอีคิว จำนวน 52 เรื่อง โดยพบว่าในปี พ.ศ.2545 เป็นปีที่มีผู้สนใจศึกษาเรื่องอีคิวมากที่สุด งานวิจัยส่วนใหญ่เป็น ปริญญาานิพนธ์ระดับปริญญาโท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักเรียน นักศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่ออีคิวพบว่า กลุ่มปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ออีคิว ได้แก่ สุขภาพจิต ทักษะคติต่อการประกอบอาชีพ ลักษณะความเป็นผู้นำ ความพึงพอใจในงาน ความสามารถในการปรับตัว พฤติกรรมการเผชิญความเครียด ความพึงพอใจในงาน ความสามารถในการปรับตัว พฤติกรรมการเผชิญความเครียด การคิดอย่างมีวิจารณญาณ กลุ่มปัจจัยด้านชีวิตสังคมที่มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ออีคิว ได้แก่ ระดับตำแหน่งงานและอาชีพ กลุ่มปัจจัยด้านครอบครัวที่มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ออีคิว ได้แก่ ลักษณะการอบรมเลี้ยงดู ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัว อิทธิพลสภาพแวดล้อมในครอบครัว เซาว์อารมณ์บิดามารดา ระดับการศึกษาของบิดามารดาและผู้ปกครอง อาชีพผู้ปกครอง กลุ่มปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมที่มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ออีคิว ได้แก่ สภาพการเรียน สภาพแวดล้อมในโรงเรียน ความสัมพันธ์กับครู ความสัมพันธ์กับเพื่อน พฤติกรรมการสอนของครู ระดับชั้นปีที่ศึกษา กิจกรรมในโรงเรียน ขวัญกำลังใจในหน่วยงาน การสื่อสารในที่ทำงาน ละครโทรทัศน์หลังข่าว และการรับข่าวสารอาชญากรรม

สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีปัจจัยหลายด้านที่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ ไม่ว่าจะเป็นเพศ ผลการเรียน การปรับตัว ครอบครัว ค่าใช้จ่ายประจำต่อเดือน! เซาว์ปัญญา ศาสนา ภูมิหลัง ระดับการศึกษาของบิดามารดา การปรึกษาหารือกับพี่น้อง และครูอาจารย์เมื่อเวลามีปัญหา อิทธิพลของครอบครัวและกลุ่มเพื่อน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์ของนักเรียนอาชีวศึกษา เขตกรุงเทพมหานคร โดยได้นำแบบทดสอบวัดความฉลาดทางอารมณ์มาจากกรัตนาภรณ์ พงสะมั่ง (2547) แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ การตระหนักรู้อารมณ์ตน การจัดการอารมณ์ของตน การจูงใจตนเอง การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น การมีทักษะทางสังคม