บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ดังที่กล่าวมาแล้วในตอนต้นว่าพฤติกรรมการแก้ปัญหามีส่วนเกี่ยวข้องสำคัญอย่างยิ่งต่องานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดังนั้นในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ และความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อพฤติกรรมการแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามหัวข้อหลัก ๆ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์
3. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการแก้ปัญหา
4. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

<u>แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ</u>

บุคลิกภาพของคนเราทุกคนอาจเปลี่ยนแปลงตามอารมณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ความโกรธ ความหมดหวังหรือร่าเริง สดชื่น ความแปรปรวนของอารมณ์เหล่านี้ล้วนมาจากพื้นฐานการเรียนรู้ของชีวิตมาตั้งแต่เยาว์วัย บางส่วนเป็นผลมาจากแรงกระตุ้นหรือสิ่งเร้าจากภายนอก การแสดงปฏิกิริยาตอบสนองตามสภาวะอารมณ์บ่อยครั้งจึงกลายเป็นบุคลิกภาพที่เฉพาะเจาะจงในแต่ละบุคคล ซึ่งหากเราเข้าใจถึงรายละเอียดเบื้องหลังการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ต่าง ๆ ก็จะทำให้เราได้รู้จักรูปแบบของบุคลิกภาพและอุปนิสัยที่ลึกซึ้งและกว้างขึ้น สามารถนำไปใช้จำแนกบุคคลออกเป็นลักษณะต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน และที่สำคัญเมื่อเราได้เข้าใจถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลแล้ว การปรับเปลี่ยนและพัฒนาบุคลิกภาพให้เป็นไปในทิศทางที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและต่อสังคมก็สามารถจะเกิดขึ้นได้ (กวี, 2544) นักจิตวิทยาหลายท่านมีความสนใจศึกษาบุคลิกภาพ ในแง่มุมของความต้องการที่จะเข้าใจความสลับซับซ้อนของพฤติกรรมมนุษย์ที่แสดงออก และมุ่งที่จะศึกษาถึงลักษณะความเหมือนกันซึ่งเป็นลักษณะร่วมของมนุษย์กับลักษณะความแตกต่างที่เป็นแบบฉบับเฉพาะบุคคล แต่เนื่องจากบุคลิกภาพมีความหลากหลายซับซ้อนอีกทั้งยังมีความสามารถต่างออกไปในแต่ละบุคคล นักจิตวิทยาที่ศึกษาในเรื่องบุคลิกภาพจึงให้คำจำกัดความของบุคลิกภาพแตกต่างออกไปตามความเชื่อพื้นฐานของตน (สมฤดี, 2544)

สถิต (2540) ได้กล่าวถึงลักษณะทั่วไปของบุคลิกภาพไว้ดังต่อไปนี้

1. บุคคลแต่ละคนเมื่อเกิดมาแล้วก็มีลักษณะรูปร่างเป็นไปตามพันธุกรรม และเมื่อเติบโตขึ้นก็ได้พบปะเรียนรู้กับผู้อื่น ๆ ในสังคม ทำให้เกิดผลรวมของบุคลิกภาพในตัวบุคคลเกิดขึ้น

2. บุคลิกภาพเป็นลักษณะพฤติกรรมส่วนรวมของบุคคล มิใช่พฤติกรรมเฉพาะอย่างคือ มิใช่หมายถึงลักษณะการพูด การแต่งกาย มารยาท การแสดงอารมณ์ หรือขนาดรูปร่างผิวพรรณเพียงอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่หมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างในตัวบุคคลนั้นที่แสดงให้ปรากฏออกมา

3. บุคลิกภาพของบุคคล จะเป็นอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับการมองเห็นของบุคคลอื่น เช่น บุคลิกภาพของบุคคลจะดีหรือไม่ดีหรือไม่อยู่ที่คุณค่าของคนนั้นที่มีต่อสังคม แต่อยู่ที่สังคมมองเห็นความสำคัญของบุคคลนั้นอย่างไร

4. บุคลิกภาพ เกิดจากการที่บุคคลใช้ความสามารถที่จะปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่นได้

นอกจากนี้ศรีเรือน (2542) ได้กล่าวถึง ลักษณะของบุคลิกภาพไว้ 5 ประการเช่นกันได้แก่

1. การผสมผสานระบบต่าง ๆ ภายในตัวบุคคล ทั้งส่วนที่มองเห็นได้ชัดเจน เช่น การแต่งกาย รูปร่างหน้าตา ลักษณะการพูด และระบบภายในซึ่งเห็นได้ไม่ชัดเจน เช่น ลักษณะอารมณ์ จิตสำนึก วิธีคิด ความรู้สึกและค่านิยม ประสบการณ์ พันธุกรรม การเรียนรู้ประสบการณ์ในวัยเด็ก ลักษณะสังคม วัฒนธรรม หล่อหลอมบุคคลแต่ละละคนให้มีบุคลิกภาพแตกต่างกันออกไปจนมีลักษณะเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตน นอกจากนี้ยังมีลักษณะองค์รวมที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะกลุ่มคนในสังคม และวัฒนธรรมนั้น

2. บุคลิกภาพมีส่วนที่เป็นโครงสร้าง (Construct) ซึ่งเป็นบุคลิกภาพของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ส่วนนี้เป็นส่วนที่เราสามารถทำการสังเกต และทำการวัดได้ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม เช่น ความฉลาด นิสัยส่วนลึก ซึ่งส่วนโครงสร้างนี้มีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

3. บุคคลแต่ละคนมีบุคลิกลักษณะเฉพาะตัวบางประการที่ค่อนข้างคงรูป และจะแสดงบุคลิกลักษณะด้านนั้นออกมาในสถานการณ์ต่างกัน เช่น ความเพ้อฝัน ถือดี เห็นแก่ตัว มักใหญ่ใฝ่สูง เป็นต้น

4. เมื่อเรารู้จักแบบของบุคลิกภาพของบุคคล เราสามารถอธิบาย เข้าใจ และทำนายพฤติกรรมของบุคคลในสถานการณ์ ๆ ได้

5. วิธีการปรับตัวและวิถีชีวิตของบุคคลจะเป็นเช่นไร ขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลคนนั้น

<u>ความหมายของบุคลิกภาพ</u>

บุคลิกภาพ (Personality) มีรากศัพท์มาจากคำว่า PERSONAในภาษาลาติน แปลว่า หน้ากากที่นักแสดงละครกรีกโบราณใช้สวมใส่ในการแสดง ซึ่งหน้ากากของตัวละครแต่ละตัวนี้จะแสดงท่าทาง และลักษณะนิสัยของตัวละครตัวนั้น ๆ ดังนั้นแนวความคิดแรกเริ่มของบุคลิกภาพจึงหมายถึงภาพพจน์ทางสังคม (Superficial Social Image) ที่บุคคลใช้แสดงบทบาทในชีวิตจริง บุคลิกภาพตามแนวคิดดั้งเดิมเช่นนี้จะมุ่งไปที่ลักษณะของบุคคลที่แสดงออกมาให้เห็น เช่น ความมีเสน่ห์ ความสง่างาม หรือรูปร่างหน้าตาที่ดึงดูดใจ เป็นต้น (Hjelle and Ziegler, 1992) แต่โดยทั่วไปแล้ว ลักษณะส่วนรวมของพฤติกรรมบุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะส่วนรวมของพฤติกรรมของบุคคลทั้งในด้านชีวิตส่วนตัว กิจการงาน และในสังคมทั่วไป ซึ่งคนไทยส่วนมากถือกันว่าบุคลิกภาพเป็นเครื่องทำนายสมรรถภาพและความสามารถของบุคคล (สุชา, 2541)

Allport (1961 อ้างถึงใน นพมาศ, 2546) ให้คำนิยามว่าบุคลิกภาพหมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของพฤติกรรม และความคิดของคน ซึ่งเป็นนิยามที่กว้างมาก แต่ต้องการให้ทราบว่าคนเราไม่เพียงทำตามสิ่งแวดล้อม แต่ยังตรึกตรองเกี่ยวกับมันด้วย

กองบรรณาธิการ บริษัท นานมีบุ๊คส์ จำกัด (2544) ได้กล่าวถึงบุคลิกภาพว่าหมายถึง พฤติกรรมที่มีลักษณะเฉพาะของมนุษย์ เป็นการกระทำที่ประจำและสอดคล้องกันไม่ใช่การกระทำโดยบังเอิญเป็นครั้งคราว และเป็นลักษณะเฉพาะของพฤติกรรมของแต่ละบุคคลและแนวโน้มของพฤติกรรมที่เคยชินที่เกิดจากการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม

ศรีเรือน (2546) ให้ความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่าง ๆ ทั้งส่วนภายนอกและส่วนภายใน โดยส่วนภายนอก คือ ส่วนที่มองเห็นชัดเจน เช่น รูปร่าง หน้าตา กิริยามารยาท การแต่งตัว วิธีพูดจา การนั่ง การยืน ฯลฯ และส่วนภายใน คือ ส่วนที่มองเห็นได้ยาก แต่อาจทราบได้โดยการอนุมาน เช่น สติปัญญา ความถนัด ลักษณะอารมณ์ประจำตัว

ความใฝ่ฝันปรารถนา ปรัชญาชีวิต ค่านิยม ความสนใจ ฯลฯ ลักษณะบุคลิกภาพไม่สามารถแยกออกเป็นส่วน ๆ จากกันโดยเด็ดขาด ทุกลักษณะของบุคลิกภาพต่างมีความสัมพันธ์ต่อกัน และมีผลกระทบต่อกันเป็นลูกโซ่ บุคลิกภาพของมนุษย์ถูกหล่อหลอม และประสมประสานด้วยพันธุกรรม วัฒนธรรม การเรียนรู้ วิธีปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมที่เป็นนามธรรมและวัฒนธรรม บุคลิกภาพของมนุษย์ไม่ว่าด้านใด เป็นสิ่งที่ไม่ตายตัว เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเทศะ การเรียนรู้ วิธีปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมทั้งทางสังคมและทางวัฒนธรรม บุคลิกภาพของแต่ละบุคคล มีทั้งส่วนที่เป็นลักษณะที่ผิวเผิน และส่วนที่เป็นนิสัยที่แท้จริง บางส่วนของบุคลิกภาพถูกซ่อนเร้น หรือถูกปิดบังอำพรางโดยจงใจและไม่จงใจ บุคลิกภาพของบุคคลมีทั้งส่วนร่วม ซึ่งเป็นลักษณะสากลของมนุษย์ทุกชาติทุกภาษา และมีส่วนหนึ่งเป็นลักษณะที่เรียกว่า “เฉพาะตัว”

ลักขณา (2545) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึง กระบวนการสร้าง หรือส่วนประกอบของแต่ละบุคคล รวมทั้งรูปร่างลักษณะภายนอก หรือร่างกายและลักษณะภายในหรือความรู้สึกนึกคิดของบุคคล ดังนั้นบุคคลที่แสดงออกถึงความสามารถในการปรับตัว การมีชีวิตที่ร่าเริง มีจิตใจเบิกบานแจ่มใส ไม่มีความกังวลใด ๆ หรือมีลักษณะเงียบขรึม ไม่ชอบแสดงออกหรือไม่ชอบสุงสิงกับใคร ล้วนเป็นลักษณะเฉพาะของเอกัตบุคคล ซึ่งแต่ละคนจะมีไม่เหมือนกัน มนุษย์ทุกคนจึงมีบุคลิกภาพ เพราะทุกคนมีรูปแบบของพฤติกรรมที่แสดงออกมาทั้งสิ้น การที่บุคคลบางคนแสดงความพูดเก่งหรือพูดน้อย เป็นเพียงส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพของเขาเท่านั้นมิใช่ทั้งหมด และการเงียบ ไม่ช่างพูดก็ไม่ใช่เป็นการที่เขาไม่มีบุคลิกภาพและเป็นลักษณะบุคลิกภาพของเขาที่เป็นเช่นนี้ และได้สรุปความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่า คือ คุณสมบัติส่วนรวมทั้งหมดของบุคคลทั้งที่มองเห็นจากภายนอก ได้แก่ รูปร่างหน้าตา กริยาท่าทางต่าง ๆ และที่มองไม่เห็น เช่น ความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติ ซึ่งสอดคล้องกับสถิต (2545) ที่สรุปว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะโดยรวมของแต่ละบุคคลทั้งลักษณะภายนอก ภายในและปัจจัยต่าง ๆ อันมีอิทธิพลต่อความรู้สึกของผู้พบเห็น

กนกรัตน์ (2540) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่าคือ คุณสมบัติส่วนรวมทั้งหมดของบุคคลที่เป็นผลมาจากประสบการณ์ต่าง ๆ ที่พบมา แสดงออกมาในรูปของ ความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมต่างๆ ทั้งที่มองเห็นได้โดยตรง และจากการสังเกตเช่น รูปร่างหน้าตา กิริยาท่าทางต่าง ๆ ทัศนคติและการปรับตัว นอกจากนี้กนกรัตน์ (2545) ยังกล่าวว่าบุคลิกภาพคือ คุณลักษณะต่าง ๆ ที่ประกอบกันเป็นพฤติกรรม ซึ่งเป็นผลมาจากโครงสร้างทางกายภาพ หรือพัฒนาการทางจิตและสังคม ทำให้คนแต่ละคนมีความแตกต่างกันไปโดยแสดงออกมาตรง ๆ หรือทางอ้อมผ่านเจตคติต่อสิ่งที่เกี่ยวข้องก็ได้ ลักษณะโครงสร้างทางกายภาพได้แก่ รูปร่างหน้าตา เช่นผู้ที่มีรูปลักษณ์ดีมักจะภาคภูมิและพึงพอใจตัวเอง ทำให้แนวโน้มที่จะมั่นใจตัวเอง ในขณะที่คนที่มีรูปร่างไม่ดีอาจจะพยายามสร้าง

จุดเด่นขึ้นมาชดเชย เช่น เรียนหรือเล่นกีฬาเก่ง เป็นต้น นอกจากนั้นระบบชีวะประสาท ฮอร์โมน และระบบต่าง ๆ ในร่างกายที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมตามภาวะที่เป็นอยู่ และสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ เรื่องของพันธุกรรมลักษณะต่าง ๆ ของพ่อแม่อาจจะส่งผ่านมายังลูกหลาน ทำให้ลูกหลานมีลักษณะบางอย่างคล้ายบรรพบุรุษของตน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องดีหรือไม่ก็ได้

จากความหมายของบุคลิกภาพที่กล่าวมาในข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของบุคลิกภาพเพื่อใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ว่าหมายถึง ลักษณะเฉพาะที่มีเอกลักษณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ทั้งส่วนที่มองเห็นได้จากภายนอก และภายในที่ไม่สามารถมองเห็น ซึ่งเป็นผลมาจากพันธุกรรม การเรียนรู้ และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง

<u>แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ</u>

แนวคิดตามความเชื่อของนักวิชาการต่อบุคลิกภาพมีการขยายความออกไปจากจุดเริ่มต้นที่ว่าบุคลิกภาพเป็นเพียงภาพพจน์ทางสังคมแบบผิวเผินของบุคคล ทั้งนี้การให้นิยามบุคลิกภาพ ส่วนมากจะมีลักษณะร่วมกันดังนี้ (Hjelle and Ziegler, 1992)

1. เน้นความสำคัญของการเป็นเอกัตบุคคล (Individuality)

2. อธิบายบุคลิกภาพในรูปแบบของโครงสร้างและการจัดองค์ประกอบ

3. ให้ความสนใจบุคลิกภาพในแง่ของชีวประวัติ หรือพัฒนาการ โดยบุคลิกภาพจะแสดงให้เห็นถึงกระบวนการที่พัฒนาขึ้นมาจากผลกระทบทั้งภายในและภายนอกรวมทั้งลักษณะชีวภาพและทางพันธุกรรม ประสบการณ์ทางสังคม และการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม

4. ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า เป็นตัวแทนลักษณะของบุคคลซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีความคงที่

เนื่องจากนักจิตวิทยาแต่ละคนมีมุมมอง แนวคิดที่น่าสนใจแตกต่างกันออกไปในเรื่องของบุคลิกภาพ การจัดกลุ่มของทฤษฎีบุคลิกภาพจึงมีความแตกต่างกันออกไปในการอธิบายบุคลิกภาพที่แตกต่างกันของมนุษย์ ศรีเรือน (2544)ได้กล่าวถึงทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพว่าเป็นสมมติฐานที่พยายามอธิบายความคิด ความรู้สึก และการกระทำของบุคคล การศึกษาบุคลิกภาพ คือ การศึกษา

ความคงที่ (Consistency) ความซับซ้อน (Complexity) ความหลากหลาย และความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวของบุคคลและกลุ่มบุคคล การศึกษาบุคลิกภาพทั้งในศาสตร์จิตวิทยาของบุคลิกภาพ การศึกษาจึงมีคำอธิบายและข้อสรุปหลายแนวคิด หลายวิธี เพื่อเน้นให้ทราบลักษณะพฤติกรรมของแต่ละบุคคล นักทฤษฎีแต่ละคนต่างมีหลักการเหตุผล และความเชื่อมั่นเป็นของตนเอง ซึ่งสามารถสรุปแนวคิดต่าง ๆ ได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางสรุปแนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

แนวคิด	ฐานแนวคิด	หลักการสำคัญ
จิตวิเคราะห์ (Psychoanalysis)	พฤติกรรมของบุคคลถูกควบคุมโดยพลังเร้าภายใน ซึ่งบางครั้งบุคคลไม่ตระหนักรู้ เช่น จิตใต้สำนึก เน้นความสำคัญของประสบการณ์วัยเด็ก	ค้นหาพลังจิตใต้สำนึก และอธิบายว่า พลังเหล่านี้ทำให้บุคคลมีลักษณะบุคลิกภาพแตกต่างกันออกไปทั้งบุคลิกภาพที่ปกติ และผิดปกติ
มนุษยนิยม (Humanistic)	บุคคลทั่วไปเป็นคนดีมาแต่กำเนิด แต่บุคคลอาจมีภาพลักษณ์ด้านลบต่อตนเองถ้าอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่บั่นทอน	ภาพลักษณ์ของตนทั้งทางบวกและทางลบ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม
พฤติกรรมนิยม (Behaviorist)	พฤติกรรมของบุคคลเกิดจากการที่บุคคลได้รับการเสริมแรงทางบวกและทางลบอย่างไร	พฤติกรรม และบุคลิกภาพให้อิทธิพลของการเสริมแรง
ลักษณะนิสัย (Trait)	บุคคลแต่ละคนมีคุณสมบัติต่าง ๆ กันหลายลักษณะ เช่น ความซื่อสัตย์ ความก้าวร้าว	เน้นการวัดคุณลักษณะต่าง ๆ เหล่านั้นและอธิบายว่าพฤติกรรมของคนเกิดจากลักษณะนิสัยต่าง ๆ
แนวคิดเชิงรู้คิด (Cognitive)	พฤติกรรมของบุคคลจากกระบวนการความคิด ความเชื่อ และการรับรู้ในสมรรถภาพของตน	ความคิดของคนเป็นตัวกำหนดการกระทำ และบุคลิกภาพของบุคคล

ที่มา: ศรีเรือน (2542: 335)

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจว่าบุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือไม่ ผู้วิจัยจึงเน้นในเรื่อง ความเข้าใจโครงสร้างของบุคลิกภาพและนำทฤษฎีบุคลิกภาพในกลุ่มทฤษฎีลักษณะนิสัย (Trait Theory) ซึ่งจำแนกบุคคลตามแนวโน้มลักษณะนิสัย และลักษณะเด่นของทฤษฎีนี้คือ บุคลิกภาพสามารถประเมินลักษณะต่าง ๆ ของบุคคลและนิสัยอาจช่วยทำนายได้ว่าสถานการณ์ทั่วไปบุคคลจะแสดงออกอย่างไร (จารุพรรธน์, 2545) และผู้วิจัยเลือกศึกษาองค์ประกอบของบุคลิกภาพตามแนวคิดที่เรียกว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five or Five Factor Model) ดังนั้น จึงขอนำเสนอเฉพาะแนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีลักษณะนิสัยและลักษณะของบุคลิกภาพตามแนวคิดของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

<u>ทฤษฎีลักษณะนิสัย (Trait Theory)</u>

ทฤษฎีลักษณะนิสัย (Trait Theory) เชื่อว่าเมื่อบุคคลเรียนรู้ว่าหากตนประพฤติเช่นใดแล้วตนเองพอใจก็จะทำซ้ำจนเกิดความเคยชินเป็นลักษณะนิสัย บุคคลแต่ละคนจะมีคุณสมบัติพิเศษเป็นของตนเองซึ่งไม่เหมือนกับคุณลักษณะของผู้อื่น (Hillgard, 1965)

ทฤษฎีลักษณะนิสัยเป็นทฤษฎีที่มุ่งทำนายพฤติกรรมของมนุษย์จากลักษณะนิสัยที่แสดงออก โดยแนวคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้ คือ (สรวิศ, 2545)

1. ความคงที่ (Consistency) แต่ละบุคคลมีลักษณะโดดเด่นหลายอย่างภายในตัว และจะแสดงคุณลักษณะนั้นออกมาในสถานการณ์ต่าง ๆ กัน หากเรารู้จักลักษณะนิสัยของบุคคลใด จะสามารถทำนายพฤติกรรมของบุคคลผู้นั้นจากสถานการณ์ต่าง ๆ คือ เราจะสามารถคาดการณ์ได้ว่า เขาจะมีบุคลิกภาพอย่างไร

2. ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences) แต่ละบุคคลประกอบด้วยกลุ่มลักษณะนิสัยหลายอย่าง ซึ่งเป็นลักษณะนิสัยเฉพาะตัวโดยไม่มีใครเหมือนใคร ทฤษฎีลักษณะนิสัยมีหลายกลุ่ม และทุกทุกกลุ่มมีแนวคิดร่วมกันคือ ค้นหาและอธิบายลักษณะนิสัยพื้นฐานของบุคคลใดบุคคลหนึ่งเพื่ออธิบายบุคลิกภาพของบุคคลผู้นั้น

ประโยชน์ของทฤษฎีลักษณะนิสัย

จากแนวคิดของทฤษฎีลักษณะนิสัยที่เน้นถึงการวัดการแสดงออกของลักษณะนิสัยและทำนายพฤติกรรมของมนุษย์ ทำให้มีการนำหลักการของทฤษฎีนี้มาประยุกต์ใช้ในการวัดลักษณะบุคลิกภาพ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ดังนี้ (สรวิศ, 2545)

1. ในแง่ของตัวบุคคล การวัดพฤติกรรมจะทำให้บุคคลทราบว่าตัวเขาเป็นอย่างไร มีความชอบความถนัด ความสนใจในด้านใด ซึ่งทำให้บุคคลสามารถเลือกอาชีพ ให้เหมาะสมกับลักษณะนิสัยและบุคลิกภาพของตนได้ ซึ่งการเลือกอาชีพที่เหมาะสมกับตนเองจะทำให้มีความสุขและความพึงพอใจในชีวิต

2. ในแง่ขององค์กร การทำนายพฤติกรรมจะทำให้ทราบว่า บุคคลนั้นมีความชอบกับงานที่ทำหรือไม่ ถ้าบุคลิกภาพคนไม่เหมาะสมกับงาน จะเป็นการเพิ่มความเสี่ยงให้กับองค์การ เนื่องจากบุคคลผู้นั้นอาจจะไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่ากับบุคคลอื่น ที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับงานนั้น การทำนายพฤติกรรม จะเป็นการลดความเสี่ยง และเพิ่มประโยชน์ให้กับองค์การ ในแง่ของการคัดเลือกบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน และมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรในองค์การ

Allport (1961 อ้างถึงใน นพมาศ, 2546) กล่าวว่า บุคคลนับตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปจะมีลักษณะบุคลิกภาพที่เหมือนกัน (Common Traits) ร่วมกันทุกอย่าง แต่ว่าอย่างไรก็ตามบุคคลที่อยู่ในวัฒนธรรมเดียวกัน ย่อมจะมีบางส่วนของบุคลิกภาพเปรียบเทียบกันได้อย่างกว้างๆพออนุโลมว่าเป็น ลักษณะที่เหมือนกัน (Common Traits) ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล ฉะนั้นลักษณะที่เหมือนกัน (Common Traits) คือ ความเอื้อเฟื้อมีน้ำใจจึงไม่ใช่ลักษณะที่ แท้จริงของบุคคล ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคล (Personal Disposition) จึงเป็นสิ่งที่ซับซ้อนและแตกต่างกัน

Allport (1937 อ้างถึงใน นพมาศ, 2546) แบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 3 ลักษณะ

1. บุคลิกภาพตามลักษณะบุคคลสำคัญ หรือคนที่มีลักษณะเด่น (Cardinal Trait) คือ มีลักษณะเด่นชัดไปเลยว่าเข้ากับลักษณะใด เหมือนใคร หมายถึง การอธิบายบุคลิกลักษณะที่เด่นของบุคคลโดยการให้สมญานามต่าง ๆ ตามลักษณะของบุคคลสำคัญ ๆ ในประวัติศาสตร์ หรือบุคคลที่มีลักษณะเด่น ๆ ในสังคม หรือตัวเอกในภาพยนตร์และในหนังสือ

2. บุคลิกภาพที่เป็นกลาง (Central Trait) คือลักษณะที่ประกอบด้วยลักษณะต่าง ๆ เท่า ๆ กัน หลายอย่างรวมกัน เช่น เข้ากับใคร ๆ ได้ มีคุณธรรม มีเหตุผล ร่าเริงแจ่มใส

3. บุคลิกภาพที่เป็นลักษณะปลีกย่อย (Secondary Trait) เช่นบุคลิกภาพในด้านเจตคติ ค่านิยม ความสนใจ ฯลฯ ซึ่งเป็นการมองบุคลิกภาพตามลักษณะปลีกย่อยบางอย่างซึ่งแต่ละคนมีไม่เหมือนกัน มีแตกต่างกันไปมากก็น้อย

บุคลิกภาพย่อมประกอบด้วยลักษณะของบุคคลในส่วนรวมทั้งหมด คือทั้งรูป ลักษณะทางกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และพฤติกรรม อากัปกิริยาต่าง ๆ ซึ่งผลที่ประกอบเป็นบุคลิกภาพแบบใด ลักษณะใด ย่อมต้องสั่งสมลักษณะต่าง ๆ มาตั้งแต่เริ่มต้นของชีวิตไปจนตาย โดยการสั่งสมนี้จะเป็นไปโดยที่บุคคลอาจไม่รู้สึกตัวก็ได้ บุคลิกภาพบางส่วนก็ติดตัวมาแต่กำเนิด นิสัยส่วนตัวที่ได้พัฒนาขึ้นมาและส่วนพฤติกรรมเป็นผลมาจากการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสิ่งแวดล้อมแบบต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ประกอบกันขึ้นในตัวบุคคล และแสดงออกมาเป็นบุคลิกภาพ ดังนั้นบุคลิกภาพจึงมีลักษณะเป็นของเฉพาะตัว

Eysenck (1970) พบว่ามิติที่เป็นพื้นฐานบุคลิกภาพมี 2 มิติ คือ ความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) และการแสดงออก (Extraversion) การศึกษาในระยะต่อมา ก็ยืนยันตามแนวคิดของ Eysenck จนกระทั่ง McCrae and Costa (1985) ได้สรุปมิติของบุคลิกภาพเพิ่มขึ้นอีก 3 มิติ รวมเป็น 5 มิติ คือ

1. ความมั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism) คือ มิติที่เน้นทางด้านความมั่นคงทางอารมณ์ เช่น เป็นคนหนักแน่น เยือกเย็น ปรับอารมณ์เป็นปกติได้เร็ว เป็นต้น

2. การแสดงออก (Extraversion) คือ มิติที่เน้นด้านการแสดงออกต่อสังคม เช่น ช่างพูด เปิดเผย เป็นต้น

3. ความน่าเชื่อถือ (Consciencentiousness) คือ มิติที่เน้นทางด้านความน่าเชื่อถือ เช่น การมีระเบียบแบบแผนในการทำงาน ไว้ใจได้ เป็นต้น

4. การยอมรับผู้อื่น (Agreeableness) คือ มิติที่เน้นทางด้านการเข้ากับผู้อื่นได้ เช่น สุภาพ ความมีน้ำใจ เปิดเผย เป็นต้น

5. การยอมรับสิ่งใหม่ (Openness to Experience) คือ มิติที่เน้นทางด้านการยอมรับสิ่งใหม่ ๆ เช่น เปิดกว้างทางความคิด มีจิตนาการ เป็นต้น

มิติบุคลิกภาพเหล่านี้รวมเรียกว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (Five-Factor Model, Big Five Personality)

ต่อมาในปี 1992 Costa and McCrae (1992) ได้กล่าวถึง ลักษณะสำคัญของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ว่ามีลักษณะสำคัญดังต่อไปนี้

1. บุคลิกภาพด้านความหวั่นไหว (Neuroticism) หมายถึง การเป็นผู้มีความวิตกกังวล (Worry) เป็นคนโกรธง่าย (Anger) ความท้อแท้ (Discouragement) การคำนึงถึงแต่ตนเอง (Self Consciousness) มีความหุนหันพลันแล่น (Impulsiveness) และมีอารมณ์เปราะบาง (Vulnerability) ในลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ และลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูงของบุคลิกภาพด้านความหวั่นไหว แสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพด้านความหวั่นไหว

6 ด้านย่อยของบุคลิกภาพด้านความหวั่นไหว	ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำสุด	ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูงสุด
ความวิตกกังวล	สงบ	วิตกกังวล
ความโกรธ	โกรธช้า	โกรธเร็ว
ความท้อแท้	ท้อแท้ยาก	ท้อแท้ง่าย
การคำนึงถึงแต่ตนเอง	รู้สึกอึดอัดยาก	รู้อึดอัดง่าย
การมีความหุนหันพลันแล่น	ทนต่อสิ่งที่มากระตุ้น	ถูกยั่วยุได้ง่าย
อารมณ์เปราะบาง	เผชิญความเครียดได้ดี	รับมือกับความเครียดอย่างลำบาก

ที่มา: Costa and McCrae (1992)

2. บุคลิกภาพด้านการแสดงออก (Extraversion) หมายถึง การเป็นผู้ที่มีความอบอุ่น (Warmth) เป็นคนชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Gregariousness) มีการแสดงออกอย่างเหมาะสม (Assertiveness) การชอบทำกิจกรรม (Activity) การชอบแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement-Seeking) มีอารมณ์ด้านบวก (Positive-Emotions) โดยลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำและลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูงของบุคลิกภาพด้านการแสดงออก แสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพด้านการแสดงออก

6 ด้านย่อยของบุคลิกภาพ ด้านการแสดงออก	ลักษณะของผู้ที่ได้ คะแนนต่ำสุด	ลักษณะของผู้ที่ได้ คะแนนสูงสุด
ความอบอุ่น	ไว้ตัวเป็นพิธีการ	เป็นมิตรและสนิทสนม
การชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น	ไม่ชอบเข้าสังคม	ชอบเข้าสังคม
การแสดงออกแบบตรงไปตรงมา	ชอบอยู่เบื้องหลัง	ชอบแสดงออกเป็นผู้นำ
การชอบมีกิจกรรม	ทำกิจกรรมอย่างไม่เร่งรีบ	ทำกิจกรรมอย่าง กระฉับกระเฉง
การชอบแสวงหาความตื่นเต้น	ไม่ค่อยต้องการความตื่นเต้น	ต้องการความตื่นเต้น
การมีอารมณ์ด้านบวก	ไม่ค่อยร่าเริง	ร่าเริง มองโลกในแง่ดี

ที่มา: Costa and McCrae (1992)

3. บุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง (Openness) หมายถึง การเป็นผู้ช่างฝัน (Fantasy) การซาบซึ้งในความงาม (Aesthetics) การเปิดเผยความรู้สึก (Feelings) การปฏิบัติ (Actions) การมีความคิด (Ideas) และการยอมรับค่านิยม (Values) โดยลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ และลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูงของบุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง แสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง

6 ด้านย่อยของบุคลิกภาพ ด้านการเปิดกว้าง	ลักษณะของผู้ที่ได้ คะแนนต่ำสุด	ลักษณะของผู้ที่ได้ คะแนนสูงสุด
การเป็นผู้ช่างฝัน	ให้ความสำคัญกับปัจจุบัน	มีจิตนาการช่างฝัน
การซาบซึ้งในความงาม	ไม่สนใจในศิลปะ	ซาบซึ้งในศิลปะ ความสวยงาม
การเปิดเผยความรู้สึก	เพิกเฉย ไม่สนใจความรู้สึกต่างๆ	เห็บคุณค่าของอารมณ์ด้านต่างๆ
การปฏิบัติ	ชอบทำในสิ่งที่เคยชิน	ชอบความหลากหลาย ลองสิ่งใหม่
การมีความคิด	เน้นความเข้าใจและเหตุผลในมุมมองแคบ	ให้ความสำคัญกับการใช้เหตุผลในมุมมองกว้าง
การยอบรับค่านิยม	ไม่ยอมรับค่านิยมใหม่ ๆ	พร้อมที่จะตรวจสอบค่านิยมต่างๆ

ที่มา: Costa and McCrae (1992)

4. บุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่น (Agreeableness) หมายถึง การเป็นผู้มีความไว้วางใจผู้อื่น (Trust) ความตรงไปตรงมา (Straightforwardness) ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ (Altruisrn) การยอมตามผู้อื่น (Compliance) ความสุภาพ (Modesty) และการมีจิตใจอ่อนโยน (Tender-Mindedness) โดยลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ และผู้ที่ได้คะแนนสูงของบุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่น แสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่น

6 ด้านย่อยของบุคลิกภาพ ด้านการยอมรับผู้อื่น	ลักษณะของผู้ที่ได้ คะแนนต่ำสุด	ลักษณะของผู้ที่ได้ คะแนนสูงสุด
ความเป็นผู้ไว้วางใจผู้อื่น	ชอบเยาะเย้ยถากถาง ช่างระแวง	เห็นว่าผู้อื่นซื่อสัตย์ เจตนาดี
ความตรงไปตรงมา	ระแวดระวัง พูดเกินความจริง	ตรงไปตรงมา จริงใจ
ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ	ไม่เต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น	เต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น
การยอมรับผู้อื่น	ก้าวร้าว ชอบแข่งขัน	ประนีประนอม คล้อยตาม
ความสุภาพ	รู้สึกว่าตนเองเหนือผู้อื่น	สุภาพ
การมีจิตใจอ่อนโยน	ยึดอยู่กับเหตุผล	จิตใจอ่อนโยน พร้อมที่จะเปลี่ยน

ที่มา: Costa and McCrae (1992)

5. บุคลิกภาพด้านการมีจิตสำนึก (Conscientiousness) หมายถึง การมีความสามารถ (Competence) ความมีระเบียบ (Order) การมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ (Dutifulness) การมีความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Achievement Striving) ความมีวินัยในตนเอง (Self-Discipline) และมีความคิดที่ใช้ปฏิบัติงาน (Deliberation) โดยลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูงของบุคลิกภาพด้านการมีจิตสำนึก แสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพด้านการมีจิตสำนึก

6 ด้านย่อยของบุคลิกภาพ ด้านการมีจิตสำนึก	ลักษณะของผู้ที่ได้ คะแนนต่ำสุด	ลักษณะของผู้ที่ได้ คะแนนสูงสุด
การมีความสามารถ	มีความรู้สึกว่าไม่ค่อยเตรียมพร้อมบ่อยครั้ง	มีความรู้สึกว่ามีความสามารถ และมีประสิทธิภาพ
ความมีระเบียบ	ไม่เป็นระเบียบ ไม่เป็นระบบ	เป็นระเบียบ เรียบร้อย
การมีความรับผิดชอบ	ไม่เอาใจใส่ต่อหน้าที่	มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อหน้าที่
การมีความต้องการสัมฤทธิ์ผล	มีความต้องการผลสัมฤทธิ์ต่ำ	มีความพยายามให้สำเร็จตามเป้าหมาย
ความมีวินัยในตนเอง	ผลัดวันประกันพรุ่ง วอกแวก	มุ่งเน้นการปฏิบัติภารกิจให้สำเร็จ
ความคิดที่ใช้ปฏิบัติงาน	ปฏิบัติงานโดยปราศจากการไตร่ตรอง	คิดอย่างรอบคอบก่อนปฏิบัติ

ที่มา: Costa and McCrae (1992)

ซึ่งการศึกษาลักษณะบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในครั้งนี้มีความสอดคล้องกับทฤษฎีข้างต้น ผู้วิจัยเลือกใช้ทฤษฎีบุคลิกภาพที่ศึกษาองค์ประกอบของบุคลิกภาพ ตามแนวคิดที่เรียกว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five or Five Factor Model) ซึ่งถือเป็นทฤษฎีลักษณะนิสัย (The Theory) ที่เชื่อว่าเมื่อบุคคลเรียนรู้ว่าหากประพฤติตนเช่นนั้นแล้วตนเองพอใจ ก็จะทำซ้ำจนเกิดเป็นความเคยชิน เป็นลักษณะนิสัยประจำตัวบุคคล แต่ละบุคคลจะมีคุณสมบัติเป็นพิเศษเป็นของตนเองซึ่งไม่เหมือนกับคุณลักษณะของผู้อื่น (Hillgard, 1965)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์

คำว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หรือ Emotional Intelligence เป็นคำที่บัญญัติขึ้นครั้งแรกเมื่อปี ค.ศ.1990 โดยนักจิตวิทยา 2 คน คือ Peter Salovey แห่งมหาวิทยาลัย Harvard และ John Meyer แห่งมหาวิทยาลัย New Hampshire ทั้งสองกล่าวว่า ความสามารถของบุคคลในการจัดการกับอารมณ์เป็นสิ่งสำคัญยิ่ง หลังจากนั้นก็มีผู้ให้ความสนใจกับความฉลาดด้านนี้มากขึ้น มีการศึกษาวิจัยมากมายถึงคุณสมบัติหรือองค์ประกอบของความฉลาดด้านนี้ รวมทั้งผลกระทบที่มีต่อชีวิต ในที่สุดเมื่อปี ค.ศ. 1995 Daniel Goleman นักจิตวิทยาและนักเขียนประจำหนังสือพิมพ์ New York Times ได้เขียนหนังสือชื่อ “Emotional lntelligence” ขึ้นมาโดยเน้นว่าความสามารถทางอารมณ์เป็นสิ่งที่สำคัญพอ ๆ กับความสามารถด้านอื่นและบางทีอาจสำคัญกว่า หนังสือของ Goleman เล่มนี้กลายเป็นหนังสือ

ติดอันดับขายดี ที่สุดเล่มหนึ่งในสหรัฐอเมริกา และได้เผยแพร่แนวคิดเรื่องความฉลาดทางอารมณ์สู่สาธารณชนอย่างกว้างขวางเป็นครั้งแรก (อุมาพร, 2544)

Goleman (1995) ได้กล่าวถึง ความฉลาดทางอารมณ์ ว่าเป็นรูปแบบหนึ่งของความฉลาด ซึ่งจะมีความแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล ซึ่งความฉลาดทางอารมณ์นี้ประกอบไปด้วย การรู้จักและเข้าใจถึงความรู้สึกของตัวเอง และการใช้ความฉลาดทางอารมณ์ ช่วยในการตัดสินใจให้ผลลัพธ์ออกมาดี โดยความฉลาดทางอารมณ์จะเข้าไปจัดการกับความรู้สึกที่มีอยู่ภายในตัวของบุคคลให้คงอยู่ในสภาวะที่คงที่ สมดุลย์ คอยกระตุ้นเตือนตนเอง และมีความเพียรพยายามประคองเวลาที่ต้องเผชิญกับความผิดหวังหรือล้มเหลว แสดงความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจผู้อื่น มีปฏิสัมพันธ์ทางการพูดคุยกับบุคคลอื่นได้อย่างราบรื่น และจัดการสัมพันธภาพของตนเองและกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิผล ซึ่งทักษะทางด้านอารมณ์ที่ได้กล่าวมานั้น มีความสำคัญมากมายนานัปการ ไม่ว่าจะในด้านชีวิตสมรสและครอบครัว ในอาชีพและสถานที่ทำงาน เพื่อให้เกิดความสบายทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ

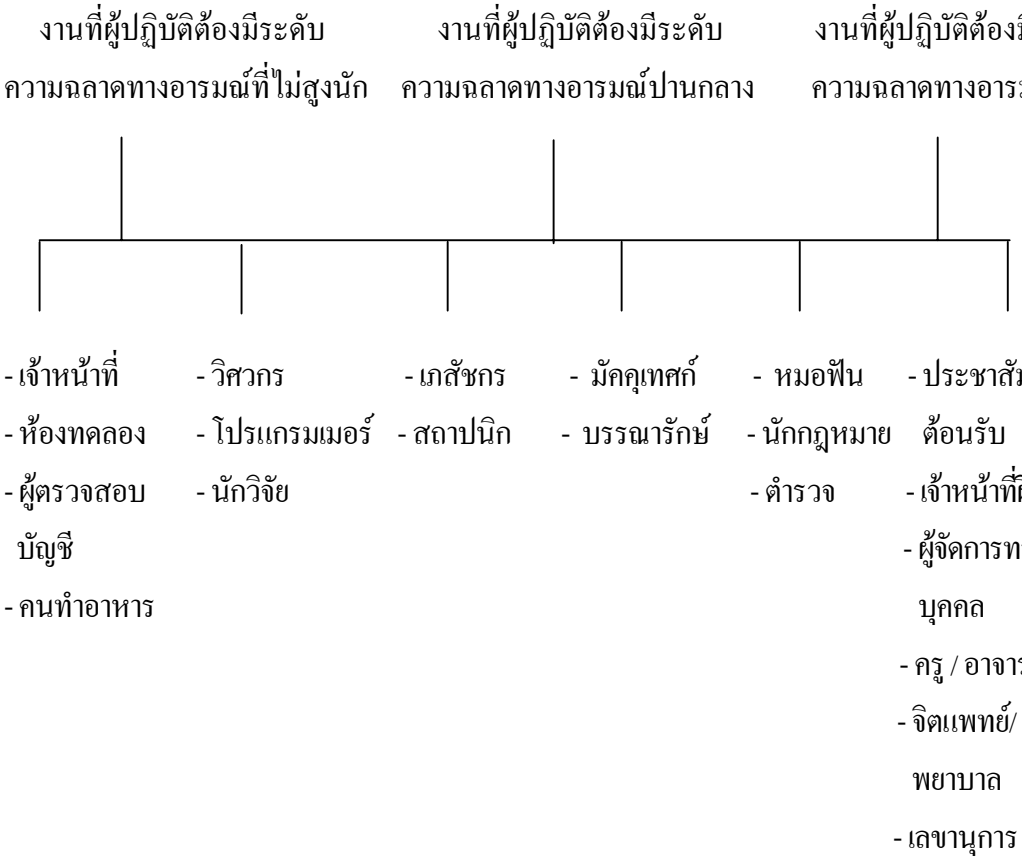
ความฉลาดทางอารมณ์ มาจากภาษาอังกฤษว่า “Emotional Intelligence” และยังมีคำอื่น ๆ ที่นักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ใกล้เคียงกัน เช่น “Emotional Quotient”, “Emotional Competence”, “Multiple Intelligence” เป็นต้น ส่วนในภาษาไทยยังไม่มีคำจำกัดความที่แน่นอน จึงมีการเรียกกันอย่างมากมาย เช่น ความฉลาดทางอารมณ์, เชาว์อารมณ์, ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์, สติอารมณ์, อัจฉริยะทางอารมณ์, ปัญญาอารมณ์และภูมิปัญญาทางอารมณ์ เป็นต้น (สรวิศ, 2545) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขอใช้คำว่า “ความฉลาดทางอารมณ์“

ความฉลาดทางอารมณ์เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมในการพัฒนาอุปนิสัย และบุคลิกภาพตลอดจนทักษะทางด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นของบุคคลในเชิงการบริหารงานบุคคล ความรู้ความเข้าใจในเรื่องของความฉลาดทางอารมณ์ ถูกนำมาใช้ในการพัฒนาผู้บริหารระดับสูงตลอดจนบุคลากรทุกระดับ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในงานอันเป็นผลมาจากความสามารถในการจัดการอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติส่วนบุคคลอันส่งผลโดยตรงต่อทักษะ และท่าทีในการปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาตลอดจนผู้ใต้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นในองค์กร (ผู้จัดการรายสัปดาห์, 2548)

นอกจากนี้ความฉลาดทางอารมณ์เป็นส่วนส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคคลแต่ละคนได้รับความสำเร็จในชีวิตทั้งอาชีพ การงานและครอบครัว เนื่องจากมีความรู้สึกที่ดีต่อตนเองและผู้อื่นจนทำให้เกิดความเข้าใจตนเองและความเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น อันทำให้ตระหนักในความสามารถ

และศักยภาพที่แตกต่างกันของบุคคลจนเกิดความเข้าใจรวมถึงความรู้ทันในอารมณ์ของตนเอง และผู้อื่นที่นำไปสู่การมองผู้อื่น และมองโลกในแง่ดี เกิดการปรับตัว ปรับอารมณ์ได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ในลักษณะต่าง ๆ ได้ (ลักขณา, 2545)

วีระวัฒน์ (2542) กล่าวว่า งานบางประเภทที่ต้องมีการพบปะผู้คนมากมาย และลักษณะงานไม่มีแนวปฏิบัติหรือโครงสร้างที่ตายตัว ลักษณะงานแบบไม่เป็นทางการ ยืดหยุ่น ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง ย่อมปฏิบัติงานเช่นนี้ได้อย่างมีความสุข หากผู้ปฏิบัติเป็นผู้ที่มีระดับความฉลาดทางอารมณ์ต่ำก็จะทำงานดังกล่าวอย่างคับข้องใจ หงุดหงิดบ่อย ส่วนงานที่อาศัยระดับความฉลาดทางอารมณ์ไม่มาก ได้แก่ งานที่ทำเสร็จได้โดยลำพัง ลักษณะงานมีขั้นตอนกำหนดไว้อย่างชัดเจนไม่ต้องติดต่อกับผู้คนมากมาย หากได้ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงมาปฏิบัติ ผู้นั้นจะกลายเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถโดดเด่นดังแสดงในภาพที่ 1



<u>ภาพที่ 1</u> อาชีพกับระดับความฉลาดทางอารมณ์ที่พึงมี
ที่มา: วีระวัฒน์ (2542)

ซึ่งจะเห็นได้ว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความจำเป็นที่จะต้องควบคุมอารมณ์ของตนเองในการทำงาน เพราะต้องพบปะผู้คนหลากหลายรูปแบบ หลายภาษา หลายวัฒนธรรม ทั้งพอใจ โกรธหรือโมโห หากไม่มีการควบคุมอารมณ์ตนเองให้มีความเหมาะสมในขณะปฏิบัติหน้าที่จะทำให้เกิดปัญหาในการทำงาน ขาดความสุขในชีวิตการทำงาน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่สามารถเข้าใจถึงอารมณ์ ความรู้สึกของผู้โดยสาร หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ย่อมจะสามารถทำงานได้อย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อตนเองและองค์กร

<u>ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์</u>

Salovey and Mayer (1990 cited in Cherniss, 2000) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความฉลาดทางอารมณ์ว่า คือความสามารถในการคิด ตระหนักรู้ถึงความรู้สึกและสภาวะความแตกต่างทางด้านอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก และแสดงออกอย่างเหมาะสมทั้งในการดำรงชีวิตประจำวันและชีวิตการทำงาน และรวมถึงการมีสัมพันธภาพที่ดีกับคนรอบข้าง

Goleman (1998) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่าหมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเอง และของผู้อื่น เพื่อที่จะสร้างแรงจูงใจในการจัดการอารมณ์ของตนเอง และอารมณ์ที่เกิดจากการมีสัมพันธ์ต่าง ๆ ได้

Salovey (n.d. cited in Patrick, 1998) ได้กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการตระหนักรู้เข้าใจในตนเอง และเข้าใจถึงลักษณะต่าง ๆ ของอารมณ์ การเข้าใจอารมณ์ของตนเองจะสามารถทำให้เราเข้าใจถึงสภาพสถานการณ์ ความรู้สึก และสิ่งเร้าที่มากระตุ้นได้อย่างดี ทักษะด้านการสังเกตเป็นอีกสิ่งที่ช่วยให้สามารถเข้าใจถึงสภาพการควบคุมอารมณ์

Patrick (1998) ได้กล่าวถึงความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นลักษณะของพฤติกรรมที่สลับซับซ้อน เป็นเรื่องของความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคคล เป็นเรื่องของความเชื่อและค่านิยม ซึ่งจะสามารถทำให้คนเข้าใจมุมมอง และหน้าที่ของตนเอง สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะคือ

1. ความฉลาดที่เกิดภายในตัวบุคคล (Intrapersonal intelligence) เป็นเรื่องของการเข้าใจถึงอารมณ์ ความรู้สึกและสภาพจิตใจของตนเอง การเปลี่ยนแปลงหรือการจัดการกับสภาพต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและการคอยเฝ้ากระตุ้นเตือนตนเอง

2. ความฉลาดทางสังคม (Interpersonal or Social intelligence) คือการรู้จักยอมรับในอารมณ์ของผู้อื่น การสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับผู้อื่น

กรมสุขภาพจิต (2543) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถทางอารมณ์ในการใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข

วิทยา (2543) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และพัฒนาอารมณ์ให้เป็นปกติสุขได้ ไม่ว่าเหตุการณ์รอบข้างจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร สามารถมองโลกในแง่ดี อดทนและแก้สถานการณ์ได้

วีระวัฒน์ (2542)ได้กล่าวถึงความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นการเรียนรู้จักอารมณ์ของตน เป็นการเรียนรู้พูดคุยในตนเอง (Intraindividual Talk) บริหารจัดการอารมณ์ ภาวะอารมณ์อุปนิสัยใจคอไปในทางที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์แก่ทุกฝ่าย สร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเองในทางที่สร้างสรรค์ ความฉลาดทางอารมณ์จึงเป็นการนำความฉลาดทางอารมณ์ของตนเองออกมาติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น (Interpersonal Relations) ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบของการสื่อสาร ความเก่งคนมีความเห็นอกเห็นใจคน เอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) และเป็นการที่บุคคลสามารถรักษาดุลยภาพระหว่างเหตุผลกับอารมณ์ของตนได้ สามารถบริหารจัดการความสัมพันธ์ระหว่างงานในหน้าที่ของตนเองกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

ลักขณา (2545) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถ หรือมีศักยภาพทางอารมณ์ ด้วยการควบคุมอารมณ์ของตนเอง มีการรับรู้และเข้าใจผู้อื่น เห็นอกใจผู้อื่น รู้จักจัดการกับอารมณ์และความเครียดของตนเองจนสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น อยู่ร่วมกับผู้อื่น และดำเนินชีวิตได้อย่างปกติสุข

นอกจากนี้อุมาพร (2544) จิตแพทย์ดีเด่นได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า คือ ความสามารถของบุคคลในอันที่จะจัดการกับอารมณ์และความรู้สึกทั้งของตนเองและของผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำว่า จัดการ หมายถึง

1. รู้จักอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น รู้จักแยกแยะว่าตนกำลังรู้สึกอย่างไร เช่น โกรธ เสียใจ หรือรู้สึกผิด เป็นต้น รู้จักประเมินสภาวะทางอารมณ์ของผู้อื่น เช่น รู้ว่าเพื่อนกำลังรู้สึกอย่างไรอยู่ในขณะนี้

2. เข้าใจสาเหตุและความเป็นไปของอารมณ์ความรู้สึก เช่น รู้ว่าทำไมตนจึงโกรธ หากโกรธแล้วตนเองยับยั้งอารมณ์ได้ง่ายหรือยาก

3. เข้าใจความเกี่ยวข้องของความคิด ความรู้สึกและการกระทำ คือรู้ว่ากระทำลงไปแบบนี้เพราะความรู้สึกอะไร และรู้สึกเช่นนี้เนื่องมาจากความคิดแบบไหน เช่น รู้ว่าคำประชดที่ตนพูดออกไปนั้นมาจากความรู้สึกน้อยใจเพราะคิดว่าไม่มีใครเห็นคุณค่าของตน เป็นต้น

4. มีใจกว้างยอมรับความรู้สึกทั้งเชิงบวกและลบ เช่น ยอมรับว่าตนรู้สึกโกรธ รวมทั้งยอมรับความรู้สึกของคนอื่นด้วย เช่น ยอมรับว่าพ่อแม่เสียใจในสิ่งที่ตนกระทำลงไป

5. แสดงอารมณ์อย่างเหมาะสม เช่น เมื่อโกรธก็แสดงความรู้สึกโกรธอย่างเหมาะสมโดยเดินไปสงบสติอารมณ์เงียบ ๆ สักพัก แทนที่จะแสดงอาการทำลายข้าวของ

6. รู้จักเลือกว่าตนควรคิด รู้สึก หรือกระทำอย่างไร เช่น รู้ตัวว่าเมื่อคิดแบบนี้แล้วตนจะเศร้า ก็สามารถบังคับความคิดของตน เปลี่ยนจากการคิดเรื่องเศร้า ๆ ไปคิดเรื่องอื่นที่ทำให้สบายใจกว่า

7. ตระหนักถึงอิทธิพลของอารมณ์ รู้ว่าอารมณ์นี้ก่อให้เกิดผลดีหรือผลเสียอย่างไร เช่น รู้ว่าตนเป็นคนโกรธมุทะลุ และนิสัยเช่นนี้ทำให้ความสัมพันธ์กับลูกแย่ลง ลูกไม่คอยกล้าเข้าใกล้ เป็นต้น

8. สามารถใช้อารมณ์ความรู้สึกให้เป็นประโยชน์ เช่น เมื่อรู้สึกผิดหวังที่สอบได้คะแนนไม่ดี ก็เปลี่ยนความรู้สึกนั้นมาเป็นความมุมานะมากขึ้น หรือ เมื่อกังวลใจเกี่ยวกับการแข่งขันก็พยายามฝึกซ้อมมากขึ้น ความกังวลใจก็จะเปลี่ยนไปเป็นความพร้อมแทน

บุคคลที่มีความสามารถทั้ง 8 ประการนี้ จัดว่าเป็นคนที่มีประสิทธิภาพทางอารมณ์ หรือมี Emotional Competency จะมีชีวิตที่เติบโต มีความสุข มีความกระตือรือร้น สามารถเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ และก้าวไปข้างหน้าได้เป็นอย่างดี

ดังนั้นผู้วิจัยขอสรุปความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่าหมายถึง ความสามารถในการรับรู้และเข้าใจถึงความรู้สึก และอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น รวมทั้งมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ตนเองให้แสดงออกอย่างเหมาะสม ปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น และสภาพแวดล้อมได้เป็นอย่างดี

<u>ประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์</u>

วิทยา (2544) กล่าวว่า คนที่มีความฉลาดทางปัญญาปานกลาง แต่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะประสบความสำเร็จได้มากกว่าคนที่มีความฉลาดทางปัญญาสูง แต่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ นอกจากนี้ความฉลาดทางอารมณ์ยังมีบทบาทสำคัญในการทำงาน ในยุคที่เกิดวิกฤตทางเศรษฐกิจอันเนื่องมาจาก

1. คนที่มีความสามารถทางอารมณ์ดี จะรู้จักตัวเองดีกว่ากำลังมีจิตใจ หรืออารมณ์อย่างไร มีจุดหมายในชีวิตทั้งระยะสั้นและระยะยาว รู้จักจุดเด่นจุดด้อยของตัวเองและยอมรับได้

2. มีความสามารถในการเข้าใจคนอื่นรวมทั้งลูกน้องหรือลูกค้า รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเราได้ ทำให้เกิดความนุ่มนวลและยืดหยุ่นในการตัดสินปัญหาในยามวิกฤตและที่พิเศษก็คือเขาจะสามารถแก้ไขความขัดแย้งและความในใจได้

3. รู้จักผ่อนสั้นผ่อนยาวมีความยืดหยุ่น ผ่อนปรนอารมณ์ของตนเองได้ดี ควบคุมอารมณ์ได้ โดยเฉพาะในยามโกรธ ในยามเศร้าหมดหวังในชีวิต

<u>องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์</u>

ความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นความสามารถชนิดหนึ่ง และมีความหมายที่รวมองค์ประกอบหลายอย่างอันได้แก่ การรู้จักและควบคุมอารมณ์ต่าง ๆ ของตนเอง แบ่งออกเป็นอารมณ์ด้านบวกกับอารมณ์ด้านลบ (กองบรรณาธิการ บริษัท นานมีบุ๊คส์ จำกัด, 2544)

อารมณ์ด้านบวก ประกอบด้วยความรู้สึกต่าง ๆ เช่น ความสุข หมายถึง ความรู้สึกตื่นเต้น สนุกสนาน อบอุ่นใจ สบาย ๆ และความรักหมายถึง ความรู้สึกกระตือรือร้น สงสาร เห็นอกเห็นใจ

อารมณ์ด้านลบ ประกอบด้วยความรู้สึกต่าง ๆ เช่น โกรธ กลัว เกลียด เจ็บปวด ทุกข์ ทรมาน กังวล อับอาย ซึ่งอารมณ์ด้านลบมีมากกว่าด้านบวก ดังนั้นบุคคลควรทำความเข้าใจและยอมรับ และหาวิธีรับมือและปล่อยอารมณ์ด้านลบให้ออกมาอย่างเหมาะสมไม่ใช่ หลีกเหลี่ยง หรือหักห้าม

ดังนั้นบุคคลใดยิ่งมีความฉลาดทางอารมณ์สูง แสดงว่าบุคคลนั้นมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ได้ดี สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างราบรื่น ไม่ถูกอารมณ์ชักจูงให้ไขว้เขว สามารถรับกับความกดดัน และการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมได้ดีกว่าคนทั่วไป เป็นคนค่อนข้างเห็นอกเห็นใจผู้อื่น สามารถสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

Goleman (1995) ได้สรุปรูปแบบคำจำกัดความของความฉลาดทางอารมณ์ของ Salovey ออกเป็น 5 ลักษณะดังนี้

1. การตระหนักรู้ตนเอง (Self-Awareness) การตระหนักรู้ตนเอง เป็นพื้นฐานแรกเริ่มของการเข้าใจอารมณ์ ซึ่งมันจะช่วยให้เราสามารถตรวจสอบความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากช่วงระยะเวลาหนึ่งไปยังอีกระยะเวลาหนึ่งได้ คนที่มีลักษณะคุณสมบัติตามข้อนี้จะสามารถทำการตัดสินใจสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและรอบคอบ

2. การจัดการทางด้านอารมณ์ (Mood Management) คุณลักษณะในตรงส่วนนี้เป็นเรื่องของความสามารถในการจัดการกับทางอารมณ์ในแบบที่เหมาะสม คนที่มีความสามารถเชี่ยวชาญในด้านนี้จะสามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับอารมณ์ของตนเองที่เป็นในทางลบ เช่น ความทุกข์หรือความวิตกกังวลได้ดีกว่า และฟื้นตัวกลับลุกขึ้นมาสู้ใหม่ได้อีกครั้ง หลังจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่ขึ้นๆ ลง ๆ เช่นนี้หลายครั้ง ซึ่งจะทำให้บุคคลนั้นแข็งแกร่งขึ้น

3. การเฝ้าคอยกระตุ้นเตือนตนเอง (Self-Motivation) การกำหนดรู้ในอารมณ์ของตนเอง มีสติคอยระมัดระวังตนเอง เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลบรรลุผลตามสิ่งที่มุ่งหมาย มีสมาธิที่แน่วแน่และมีความคิดที่สร้างสรรค์ ลักษณะการควบคุมอารมณ์ในส่วนนี้คือ การที่เรามีสติเฝ้าคอยกระตุ้นเตือนตนเอง ไม่ให้กระทำหรือแสดงออกถึงความโกรธที่มีอยู่ในเวลานั้นออกมาทันที ถ้าเราสามารถเข้าไปจัดการ

กับอารมณ์ที่กำลังคุกรุ่นที่เกิดขึ้นอยู่นี้ได้ ทำให้สามารถคิดหรือตัดสินใจในการสิ่งหนึ่งสิ่งใดออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลนั่นเอง

4. การยอมรับในอารมณ์ของผู้อื่น (Empathy) ความเข้าใจในความรู้สึกของผู้อื่นเป็นสิ่งที่สำคัญ บุคคลเหล่านี้จะสามารถปรับตัวเตรียมพร้อมทางด้านสังคมได้อย่างดีและชาญฉลาด สามารถที่จะพูดคุยและเข้าใจถึงในสิ่งที่บุคคลที่เขาพูดคุยและเข้าใจถึงในสิ่งที่บุคคลที่เขาพูดคุยด้วยว่าเขาหรือเธอนั้นต้องการอะไร

5. การคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ (Managing Relationship) ทักษะในส่วนนี้จะเป็นทักษะที่กล่าวถึงในเรื่องของความสามารถปกติทั่วไปที่มีอยู่ในคนที่สามารถปรับและจัดการกับอารมณ์ และการมีปฏิสัมพันธ์ในการพูดคุยกับผู้อื่นได้ ความสามารถส่วนนี้จะเป็นความสามารถที่มีอยู่ในบางคน ซึ่งจะมีมาโดยกำเนิด เป็นเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่สามารถเข้าหรือไปด้วยกันได้

Goleman (1995) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า คนแต่ละคนจะมีระดับความสามารถในการเข้าใจอารมณ์ไม่เหมือนกัน บางคนก็มีความเข้าใจในระดับครึ่ง ๆ กลาง ๆ บางคนเข้าใจมันได้อย่างลึกซึ้ง คนที่มีความเข้าใจในทักษะทางด้านอารมณ์ในด้านใดด้านหนึ่งดี ไม่ได้หมายความว่าจะต้องมีทักษะเกี่ยวกับทางด้านอารมณ์ที่ดีเยี่ยมในด้านอื่น ๆ ด้วย

Goleman (1998) ได้เสนอกรอบแนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ (The Emotional Competence Framework) เอาไว้ 2 ส่วน คือ

<u>ส่วนที่ 1</u> ความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence) ซึ่งเป็นการบริหารจัดการตนเอง ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ด้าน ได้แก่

องค์ประกอบที่ 1: การตระหนักรู้ตนเอง (Self–Awareness) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยย่อย 3 ปัจจัยได้แก่

1.1 การรู้อารมณ์ของตนเอง (Emotional Awareness) คือ รู้สาเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์ ผลที่จะตามมาเป็นการรู้เท่าทันในอารมณ์ของตน

1.2 การประเมินตนเองได้ตามความเป็นจริง (Accurate Self-Assessment) คือ รู้จุดเด่น จุดด้อยของตนเอง

1.3 ความมั่นใจในตนเอง (Self-Confidence) คือ มีความมั่นใจในความสามารถและคุณค่าของตนเอง

องค์ประกอบที่ 2: การกำกับควบคุมตนเอง (Self-Regulation) หมายถึง ความสามารถในการจัดการกับความรู้สึกภายในตนเองได้ ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 5 ปัจจัย ได้แก่

2.1 การควบคุมตนเอง (Self-control) คือ สามารถจัดการควบคุมภาวะอารมณ์ด้านลบได้

2.2 ความเป็นที่ไว้วางใจ (Trustworthiness) คือ การรักษาความเป็นผู้ที่ซื่อสัตย์และคุณงามความดีของตนได้.

2.3 การแสดงความรับผิดชอบในการกระทำของตน (Conscientiousness) ใช้สติปัญญา

2.4 ความสามารถที่จะปรับตัวได้ (Adaptability) คือ ความสามารถยืดหยุ่นในการจัดการเปลี่ยนปลง และปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้

2.5 การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Innovation) คือการเปิดใจกว้างกับแนวความคิด ยินดีรับรูปแบบวิธีการ หรือมูลใหม่ ๆ

องค์ประกอบที่ 3: การสร้างแรงจูงใจ (Motivation) หมายถึง แนวโน้มของอารมณ์ที่นำไปสู่เป้าหมาย ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 4 ปัจจัย ได้แก่

3.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Drive) คือ พยายามที่จะปรับปรุงเพื่อให้ได้ และมุ่งสู่มาตรฐานที่เป็นเลิศ

3.2 ความผูกพัน (Commitment) คือ การยึดมั่นและเชื่อมโยงเป้าหมายของตนเองกับเป้าหมายของกลุ่ม หรือเป้าหมายขององค์กร

3.3 ความคิดริเริ่ม (Initiatice) คือ การคิดริเริ่ม และพร้อมที่จะลงมือปฏิบัติเมื่อมีโอกาสอำนวย

3.4 การมองโลกในแง่ดี (Optimism) คือ มีความเพียรพยายามที่จะบรรลุถึงเป้าหมายไม่ท้อถอย แม้มีอุปสรรคปัญหา

<u>ส่วนที่ 2</u> ความสามารถทางสังคม (Social Competence) คือ ความสามารถในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 2 ด้าน ได้แก่

องค์ประกอบที่ 4: การร่วมรับรู้ความรู้สึก (Empathy) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการ และความวิตกกังวลของผู้อื่น ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 5 ปัจจัย ได้แก่

4.1 การเข้าใจผู้อื่น (Understanding Others) คือ รู้ถึงความรู้สึก มุมมอง ความสนใจ ตลอดจนข้อวิตกกังวลของผู้อื่นได้

4.2 การพัฒนาผู้อื่น (Developing Others) คือ การรับรู้และทราบถึงสิ่งที่ผู้อื่นควรปรับปรุง ส่งเสริมความรู้ และพัฒนาความสามารถได้ถูกทาง

4.3 การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Orientation) คือ การคาดคะเน รับรู้ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี

4.4 การเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล (Leveraging Diversity) คือ การสร้างโอกาสจากความหลากหลาย และความแตกต่างของบุคคล

4.5 การตระหนักรู้ถึง สถานการณ์ภายในกลุ่ม (Political Awareness) สามารถอ่านสถานการณ์ปัจจุบัน และความสัมพันธ์ของคนในกลุ่มได้

องค์ประกอบที่ 5: ทักษะทางสังคม (Social Skills) ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 8 ปัจจัย ได้แก่

5.1 การมีอิทธิพลต่อผู้อื่น (Influence) คือ มีความสามารถในการโน้มน้าวและชักชวนผู้อื่นอย่างมีประสิทธิผล

5.2 การสื่อสาร (Communication) คือ การส่งข่าวสารที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือ และเปิดกว้างรับข้อมูล

5.3 การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management) คือ การเจรจาต่อรอง และหาหนทางแก้ไขปัญหา แก้ไขความขัดแย้งที่ไม่ลงรอยกันได้

5.4 ความเป็นผู้นำ (Leadership) คือ การแนะนำ การผลักดัน และเป็นตัวอย่างให้แก่บุคคลและกลุ่มได้

5.5 การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Change Catalyst) คือ ริเริ่มและบริหารจัดการกับการเปลี่ยนแปลงได้ดี

5.6 การสร้างสายสัมพันธ์ (Building Bonds) คือ การเสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจและความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้น

5.7 การร่วมมือร่วมใจกัน (Collaboration and Cooperation) คือ การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่มีร่วมกัน

5.8 ความสามารถทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่น (Team Capabilities) คือ สร้างพลังร่วมของกลุ่มในการมุ่งสู่เป้าหมาย

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2543) ได้พัฒนาแนวคิดเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ และแบ่งปัจจัยที่สำคัญออกเป็น 3 ด้าน โดยอาศัยพื้นฐานแนวคิดของ Meyer and Salovey และแนวคิดของ Goleman มาดัดแปลงให้เหมาะสมกับคนไทย คือ

1. ความดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ดังนี้

1.1 _ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ และความต้องการของตนเอง ได้แก่ รู้อารมณ์และความต้องการของตนเอง สามารถควบคุมอารมณ์และความต้องการได้ และแสดงออกอย่างเหมาะสม

1.2 _ความสามารถในการเห็นใจผู้อื่น ได้แก่ ใส่ใจผู้อื่น มีความเข้าใจและยอมรับผู้อื่น รวมถึงแสดงความเห็นอย่างเหมาะสม

1.3 _ความสามารถในการรับผิดชอบ ได้แก่ รู้จักการให้ รับ รู้จักรับผิด รู้จักให้อภัยและเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

2. ความเก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้อื่น ดังนี้

2.1 _ความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง ได้แก่ รู้ศักยภาพของตนเอง สร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองและมีความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึงเป้าหมาย

2.2 ความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหาได้แก่ รับรู้และเข้าใจปัญหา มีขั้นตอนในการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสมและมีความยืดหยุ่น

2.3 _ความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น ได้แก่ รู้จักการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น มีความกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม ตลอดจนแสดงความเห็นที่ขัดแย้งได้อย่างเหมาะสม

3. ความสุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข มีความภูมิใจในตนเอง พอใจในชีวิต และมีความสุขสงบทางใจ ดังนี้

3.1 _ความภูมิใจในตนเองได้แก่ เห็นคุณค่าในตนเองและมีความภูมิใจในตนเอง

3.2 _ความพึงพอใจในชีวิต ได้แก่ รู้จักมองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขัน และพอใจในสิ่งที่ตนเองมีอยู่

3.3 ความสงบทางใจมีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข รู้จักผ่อนคลาย และมีความสงบทางจิตใจ

Wagner and Steinberg (1985 อ้างถึงใน วีระวัฒน์, 2541) เสนอแนวคิดว่าคุณลักษณะของผู้ที่ฉลาดเอื้อต่อความสำเร็จในการบริหาร และในชีวิต แบ่งเป็น 3 ประเภท

1. การครองตน (Managing Self) คือ ความสามารถในการจัดการบริหาร ตนเองในแต่ละวันให้ได้ผลผลิตสูงสุด

2. การครองคน (Managing Others) คือ ความสามารถในการบริหารผู้ใต้บังคับบัญชาและความสามารถทางสังคม ความสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ มอบหมายงานให้ทำตรงกับทักษะความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน และให้รางวัลตามผลงานที่ปฏิบัติ

3. การครองงาน (Managing Career) คือการจัดความสำคัญ ความจำเป็นของตนเองให้สอดคล้องกับสิ่งที่องค์กรให้ความสำคัญ โน้มน้าวผู้เกี่ยวข้องให้เห็นความสำคัญดีงามด้วย

Schultz et al. (1998) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ว่าประกอบไปด้วยความสามารถที่ปรับเปลี่ยนได้ 3 ประเภท คือ

1. การประเมินค่าและการแสดงออกทางอารมณ์ เป็นความสามารถที่จะประเมินค่าและแสดงออกทางอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้อย่างถูกต้องสามารถรับรู้อารมณ์ของผู้อื่นที่ไม่ได้แสดงออกทางวาจา และสามารถมีความรู้สึกร่วมเข้าใจผู้อื่น

2. การควบคุมอารมณ์ เป็นความสามารถที่จะตรวจสอบประเมินผล และจัดการอารมณ์ควบคุมหรือปรับอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้

3. การใช้ประโยชน์อารมณ์ เป็นความสามารถที่จะใช้อารมณ์แบบต่าง ๆ ในการวางแผนอนาคตการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ และช่วยจูงใจให้พากเพียรพยายามกับงานที่ท้าทาย

Salovey and Mayer (1990 อ้างถึงในฉัตรฤดี, 2543) ได้แสดงทัศนะว่าความฉลาดทางอารมณ์ประกอบด้วย 3 ลักษณะ ได้แก่

1. การประเมินค่าและการแสดงออกทางอารมณ์ (Appraisal and Expression of Emotion) ประกอบด้วย การประเมินค่าและการแสดงออกทางอารมณ์ของตนเอง (ทั้งในด้านการใช้ถ้อยคำและไม่ใช้ถ้อยคำ) การประเมินอารมณ์ผู้อื่น (ทั้งด้านการรับรู้ที่ไม่ใช้ถ้อยคำและความเข้าใจผู้อื่น)

2. การจัดระเบียบอารมณ์ (Regulation of Emotional) ประกอบด้วย การจัดระเบียบอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น

3. การใช้ประโยชน์ของอารมณ์ (Utilization of Emotional) ประกอบด้วยการวางแผนที่ยืดหยุ่น การคิดอย่างสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่และการจูงใจ

ต่อมาในปี 1997 Mayer and Salovey (cited in Hein, 2005) ได้ปรับปรุงรูปแบบของความฉลาดทางอารมณ์ โดยแบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1. การรับรู้อารมณ์ (Emotional Perception) เป็นความสามารถในการระบุอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้

2. การใช้อารมณ์เกื้อหนุนความคิด (Emotional Facilitation of Thought) เป็นความสามารถในการเชื่อมโยงอารมณ์กับความรู้สึก และการใช้เหตุผลในการตัดสินแก้ปัญหาต่างๆได้

3. การเข้าใจอารมณ์ (Emotional Understanding) เป็นความสามารถในการเข้าใจสาเหตุของอารมณ์ที่เกิดขึ้น

4. การจัดการกับอารมณ์ (Emotional Management) เป็นความสามารถในการเข้าใจ และควบคุมอารมณ์ที่เกิดขึ้นให้แสดงออกอย่างเหมาะสมได้ทั้งกับตนเองและผู้อื่น

ซึ่ง Mayer and Salovey (1997 cited in Hein, 2005) ได้ให้รายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. การรับรู้อารมณ์ (Emotional Perception) หมายถึง การรับรู้ การประเมินผล และการแสดงออกซึ่งอารมณ์ ซึ่งมีองค์ประกอบย่อย ได้แก่

1.1 ความสามารถในการบ่งบอกภาวะอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดที่เกิดขึ้นกับตนเองได้โดยผ่านทางสภาพร่างกาย ภาษา น้ำเสียง และการกระทำ

1.2 ความสามารถในการบ่งบอกภาวะอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่นโดยผ่านทางน้ำเสียง สีหน้า ท่าทาง พฤติกรรมการแสดงออก การออกแบบ หรืองานศิลปะต่าง ๆ ได้

1.3 ความสามารถในการแสดงอารมณ์ได้อย่างถูกต้อง และแสดงความต้องการได้ตรงกับความรู้สึกได้อย่างเหมาะสม ถูกกาลเทศะ

1.4 ความสามารถในการแยกแยะระหว่างความถูกต้อง และไม่ถูกต้อง หรือความจริงใจหรือไม่จริงใจของการแสดงออกทางอารมณ์

2. การใช้อารมณ์เกื้อหนุนความคิด (Emotional Facilitation of Thought) หมายถึง อารมณ์มีส่วนช่วยสนับสนุนการคิด มีองค์ประกอบย่อย ได้แก่

2.1 _อารมณ์ช่วยจัดลำดับความสำคัญ โดยการจูงใจสู่ข้อมูลที่สำคัญก่อน

2.2 _อารมณ์ที่ชัดเจน และจริงจังพร้อมที่จะเพิ่มขึ้นเพื่อสนับสนุนให้แก่การตัดสินใจและการจดจำความรู้สึกต่าง ๆ ได้ดี

2.3 _การเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ เปลี่ยนความคิดเห็นของคนจากการมองโลกในแง่ดีเป็นการมองโลกในแง่ร้าย กระตุ้นให้เกิดการพิจารณามุมมองที่หลากหลาย

2.4 _สภาวะของอารมณ์ต่างๆ ก่อให้เกิดการหาวิธีแก้ปัญหาที่แตกต่างกันเช่น ความสุขช่วยให้จิตใจเปิดกว้างรับฟังเหตุผล และมีความคิดสร้างสรรค์

3. การเข้าใจอารมณ์ (Emotional Understanding) หมายถึง การเข้าใจ การวิเคราะห์ และการใช้ความรู้สึกเกี่ยวกับอารมณ์ มีองค์ประกอบย่อยได้แก่

3.1 _ความสามารถในการบ่งบอกอารมณ์ และรู้จักความสัมพันธ์ระหว่างคำพูดกับอารมณ์ต่าง ๆ ของตนได้ เช่น ความชอบกับอารมณ์รัก ความรู้สึกไม่ชอบกับเกลียด ความสมหวังกับดีใจ

3.2 _ความสามารถในการอธิบายความหมายของอารมณ์ซึ่งบอกให้รู้ถึงสิ่งที่สัมพันธ์กัน เช่น การพลัดพราก การสูญเสีย ทำให้เกิดความเศร้าใจ

3.3 ความสามารถในการเข้าใจอารมณ์ที่ซับซ้อน เกิดความรู้สึกหลายอย่างในเวลาไล่เลี่ยกัน เช่น ความรู้สึกทั้งรัก ทั้งเกลียดในเวลาเดียวกัน เกิดความกลัว และความแปลกใจไปพร้อม ๆ กัน

3.4 _ความสามารถในการจดจำ การถ่ายโอนของอารมณ์ต่างๆ เช่น การแปรเปลี่ยนจากความโกรธมาเป็นความพึงพอใจ หรือความโกรธมาเป็นความละอายใจ เป็นต้น

4. การจัดการกับอารมณ์ (Emotional Management) หมายถึง อารมณ์ที่ส่งเสริมความเจริญงอกงามของสติปัญญา มีองค์ประกอบย่อย ได้แก่

4.1 ความสามารถในการเปิดใจรับต่อความรู้สึกทั้งทางบวกและลบ

4.2 ความสามารถในการรับ หรือปลดปล่อยตนเองจากภาวะอารมณ์อันใดอันหนึ่งได้ โดยพิจารณาจากข้อมูลที่ได้รับและความเป็นประโยชน์

4.3 ความสามารถในการติดตามอารมณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตนเองและผู้อื่นเช่น จดจำและเล็งเห็นว่าความรู้สึกเหล่านั้นชัดเจน คงอยู่ มีเหตุผล และส่งผลต่อการปฏิบัติของตนเช่นไร

4.4 ความสามารถในการบริหารจัดการภาวะอารมณ์ของตนและคนอื่นได้ โดยลดความรุนแรงของอารมณ์ทางลบได้ และแสดงอารมณ์ทางบวกโดยไม่บิดเบือน หรือขยายข้อมูลที่อารมณ์ต้องการจะบอก

ซึ่ง Mayer and Salovey (1997) เห็นว่ากระบวนการของความฉลาดทางอารมณ์ควรพัฒนาจากขั้นแรก ๆ ซึ่งง่ายไม่ซับซ้อนไปสู่กระบวนการของจิตใจที่ซับซ้อนมากขึ้นในขั้นต่อไป จะเห็นว่าในแต่ละขั้นจะมีระดับขีดความสามารถของความฉลาดทางอารมณ์ 4 ระดับจากง่ายไปสู่ยากเช่นกัน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาแนวความคิดความฉลาดทางอารณ์ของ Mayer and Salovey (1997) ดังจะเห็นว่า ความฉลาดทางอารมณ์นั้นสามารถเกิดขึ้นได้เป็นขั้นตอน ได้แก่ การรับรู้อารมณ์ของตนเองว่าเป็นเช่นไร แล้วใช้อารมณ์ที่รับรู้ได้นั้น ไปเกื้อหนุนความคิดของตนเอง เพื่อให้เข้าใจสามารถวิเคราะห์และใช้ความรู้สึกอันเกิดจากอารมณ์ไปในทางที่เหมาะสม และสุดท้ายสามารถควบคุมอารมณ์เพื่อใช้ในการส่งเสริม พัฒนาความงอกงามทางสติปัญญา

ความฉลาดทางอารมณ์กับความแตกต่างทางเพศ

Goleman (1995 Cited in Wilson, 1997) กล่าวถึง เกี่ยวกับประเด็นมุมมองความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ชายและผู้หญิงดังนี้

จากการเปรียบเทียบพบว่าผู้ชายที่มีความสามารถในการเข้าใจในทางอารมณ์สูงจะปรับตัวเข้ากับสังคมได้เป็นอย่างดี เป็นมิตรกับผู้อื่นและร่าเริงสดใส ไม่หวาดกลัวหรือวิตกกังวล และจะมีความสามารถที่สามารถเห็นได้อย่างเด่นชัดเลยก็คือ

1. การยอมรับในตัวของคนและสิ่งที่เกิดขึ้น
2. รู้จักรับผิดชอบ
3. มีมุมมองทางด้านศีลธรรม

ผู้ชายจะเห็นอกเห็นใจและห่วงสัมพันธภาพของตนเอง ดำเนินชีวิตด้วยอารมณ์ที่เต็มเปี่ยมแต่เหมาะสม ซึ่งส่งผลให้รู้สึกดีต่อตนเอง ผู้อื่น และความเป็นเอกภาพทางสังคมที่อาศัยอยู่

สำหรับผู้หญิงที่มีความฉลาดทางอารมณ์ จะมีลักษณะแนวโน้มไปทางด้านของความเข้มแข็งหนักแน่น เด็ดเดี่ยว และแสดงความรู้สึกอย่างเปิดเผยมีความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับตนเอง การดำรงชีวิตอยู่ในสังคมมีความหมายต่อพวกเธอ เช่นเดียวกับผู้ชาย เป็นมิตรกับผู้อื่นและชอบที่จะเข้าสังคม แสดงความรู้สึกของตนเองออกมาได้อย่างเหมาะสม (แต่จะเก็บซ่อนอารมณ์เวลาที่เสียใจ โดยที่จะระเบิดมันออกมาใน เวลาและสถานที่ที่เหมาะสม) สามารถปรับตัวต่อสภาวะแรงกดดันหรือความตึงเครียดได้ดี ความเท่าเทียมกันทางสังคมช่วยให้ผู้หญิงสามารถมีเพื่อนใหม่ ๆ ได้ง่ายรู้สึกมีความสบายใจพอที่จะเล่น เป็นตัวของตนเอง และเปิดเผยความรู้สึกที่มีในขณะที่ผู้หญิงที่มี ความฉลาดทางปัญญาสูงแทบจะไม่รู้สึก กังวลใจหรือละอายใจ หรือครุ่นคิดในสิ่งที่ทำผิดพลาดไป

ความแตกต่างของความฉลาดทางอารมณ์ภายในตัวบุคคลและกับบุคคลอื่น

จากงานเขียนของ Gardner (1983 Cited Wilson, 1997) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อบุคคลอื่นหมายถึง การมีความสุขในการเข้าสังคมกับคนที่เท่าเทียมกันและการได้มีโอกาสพบปะผู้คนในสังคมดูเหมือนว่าจะทำให้คนมีความสามารถในการเป็นผู้นำไปโดยธรรมชาติกล่าวคือ

1. สามารถให้คำแนะนำกับเพื่อนที่มีปัญหาได้อย่างรวดเร็วฉับพลันและง่ายดาย ดูเหมือนเป็นคนที่เก่งและฉลาด

2. มีความสุขที่ได้อยู่ในกลุ่ม เป็นชมรม เป็นกรรมการในคณะกรรมการหรือองค์กรอื่น ๆ

3. มีความสุขกับการที่ได้สอนเด็ก

4. ชอบที่จะเล่นเกมกับผู้อื่น

5. มีเพื่อนสนิท 2 คน หรือมากกว่า

6. มีพัฒนาการในเรื่องของความเห็นอกเห็นใจและห่วงใยผู้อื่นเป็นอย่างดี

ความฉลาดภายในตัวบุคคล (ความสามารถในการเข้าใจตนเอง) หมายถึง การแสดงออกถึงความมีอิสรภาพที่ยิ่งใหญ่หรือมักถูกอธิบายว่าเป็น “ลักษณะบุคลิกที่เข็มแข็ง หรือเด็ดเดี่ยวสูง”

ในความเป็นจริงแล้วมนุษย์เราจะมีทั้งความเข็มแข็งและความอ่อนแออยู่ในตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งบุคคลนั้น ๆ จะทราบถึงสิ่งที่เขามีอยู่ และสิ่งที่เป็นข้อจำกัดในตัวของเขา

การกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้ดี เมื่อปล่อยให้เขาได้เล่น หรือเรียนอยู่ตามลำพัง บ่อยครั้งชอบที่จะทำงาน เล่น หรือเรียนอยู่เพียงคนเดียว สิ่งนี้สามารถนำมาปรับใช้ได้กับสไตล์ของเสื้อผ้า หรือรูปแบบในการดำรงชีวิต หรือการเรียนรู้ของบุคคลนั่นหมายความว่าเราไม่สามารถที่จะยึดติดอยู่กับสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพียงอย่างเดียวได้ตลอดไป

1. การมีกิจกรรมสันทนาการยามว่าง หรือสิ่งที่สนใจเป็นพิเศษที่บุคคลได้พูดถึง
2. การมีคำแนะนำที่ดี ๆ ให้กับตัวเองซึ่งมักเกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ
3. การแสดงออกถึงความรู้สึกของบุคคลที่กำลังรู้สึกอยู่ในตอนนี้

ซึ่งบุคคลจะสามารถกลับมาทบทวนไตร่ตรองถึงสิ่งที่ได้ทำ เรียนรู้จากความผิดพลาด และความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากในชีวิตของตนเอง

<u>การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์</u>

การที่คนเราจะมีความฉลาดทางอารมณ์มากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการ (ลักขณา, 2545) คือพันธุกรรมและพื้นฐานทางอารมณ์ และสภาพแวดล้อมและการเลี้ยงดู

1. พันธุกรรมและพื้นฐานทางอารมณ์ พันธุกรรมคือ ตัวกำหนดให้มนุษย์ทุกคนมีลักษณะพื้นอารมณ์ที่แตกต่างกันไป และพื้นฐานทางอารมณ์ที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิดจะเป็นส่วนสำคัญที่กำหนดพฤติกรรมอารมณ์ และบุคลิกภาพ นอกจากนี้สภาพแวดล้อมขณะอยู่ในครรภ์ก็มีส่วนสำคัญต่อพื้นฐานทางอารมณ์ เช่น แม่ที่มักมีความเครียดอาจทำให้ลูกเป็นเด็กอารมณ์ไม่ดี ขี้โมโห เลี้ยงยาก ส่วนแม่ที่อารมณ์ดี มีความสบายใจขณะตั้งครรภ์ มักได้ลูกเป็นเด็กเลี้ยงง่าย ร่าเริง

2. สภาพแวดล้อมและการเลี้ยงดู พื้นฐานทางอารมณ์ที่ถูกกำหนดโดยพันธุกรรม เป็นปัจจัยที่ติดตัวมาไม่สามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ แต่การเลี้ยงดูในสภาพที่เหมาะสมกับอารมณ์สามารถช่วยพัฒนากล่อมเกลา และควบคุมพื้นฐานทางอารมณ์ด้านลบได้ ขณะเดียวกันก็สามารถเสริมอารมณ์ด้านบวกให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

หนทางของการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศด้านเชาวน์อารมณ์ สามารถทำได้หลายทาง Goleman (1998) เชื่อว่าความฉลาดทางอารมณ์ในแต่ละด้านมีคุณสมบัติ 5 ประการคือ

1. เป็นเอกเทศ แต่ละด้านต่างมีผลต่อการปฏิบัติงาน

2. เกื้อกูลกัน มีอิทธิพลต่อกัน เช่น หากขาดทักษะทางสังคมก็จะส่งผลให้นำทีมได้ไม่ดี

3. เป็นลำดับขั้น หากไม่รู้จักตนเอง ก็จะควบคุมตนและเข้าใจผู้อื่นได้ยาก

4. สำคัญแต่ยังไม่เพียงพอ นอกจากการมีเชาวน์อารมณ์ต่าง ๆ แล้ว บรรยากาศและวัฒนธรรมขององค์กรต้องเกื้อหนุนด้วย

5. เป็นแบบฉบับได้ทุกมิติ และทุกองค์ประกอบใช้ได้กับงานแต่ละประเภทแตกต่างกันไป

Goleman (1998) เสนอวิธีการพัฒนาอารมณ์ไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. รู้จักอารมณ์ตัวเอง การรู้จักอารมณ์ตนเอง เป็นพื้นฐานในการควบคุมอารมณ์เพื่อแสดงออกอย่างเหมาะสม การเรียนรู้อารมณ์ตนเองคือ การรู้จักตนเองคือ การรู้ตัวหรือการมีสติในทัศนะของพุทธศาสนานั่นเอง ปกติเมื่อเราเกิดอารมณ์ใด ๆ ขึ้นมาเราจะตกอยู่ในภาวะใด ๆ ภาวะหนึ่งใน 3 ภาวะ ดังนี้

1.1 _ถูกครอบงำ หมายถึง การที่เราไม่สามารถฝืนต่อสภาพอารมณ์นั้น ๆ ได้จึงแสดงพฤติกรรมไปตามสภาพอารมณ์ดังกล่าว

1.2 _ไม่ยินดียินร้าย หมายถึงการไม่ยินดียินร้ายต่ออารมณ์ที่เกิดขึ้น หรือทำเป็นละเลยไม่สนใจเพื่อบรรเทาการแสดงอารมณ์

1.3 _รู้เท่าทัน หมายถึง การรู้เท่าทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น มีสติรู้ว่าควรทำอย่างไรจึงจะเหมาะสมที่สุดในขณะอารมณ์นั้น ๆ

_ทำอย่างไรให้รู้เท่าทันอารมณ์ตนเอง มีข้อเสนอแนะดังนี้

_1.3.1 ทบทวน ถ้ารู้สึกว่าที่ผ่านมาเรามีปัญหาในการแสดงอารมณ์ ลองให้เวลาทบทวนอารมณ์ด้วยใจที่เป็นกลาง ไม่เข้าข้างตัวเองว่าเรามีลักษณะอารมณ์อย่างไร เรามักแสดงออกในรูปแบบไหนแล้วรู้สึกพอใจ ไม่พอใจอย่างไร คิดว่าเหมาะสมหรือไม่ต่อการแสดงอารมณ์ในลักษณะนั้น

1.3.2 ฝึกสติ ฝึกให้มีสติและรู้ตัวอยู่เสมอว่าขณะนี้เรากำลังรู้สึกอย่างไรกับตนเองหรือต่อสิ่งที่เกิดขึ้นรอบ ๆ ตัว สบายใจ ไม่สบายใจ และลองถามตนเองว่าเราคิดอย่างไรกับความรู้สึกนั้นและความคิด ความรู้สึกนั้นมีผล อย่างไรกับการแสดงออก

2. จัดการกับอารมณ์ตนเองได้ หมายถึง ความสามารถในการควบคุม อารมณ์ และความสามารถแสดงออกได้อย่างเหมาะสมหรือไม่เพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับความสามารถในการควบคุมอารมณ์

เทคนิคการจัดการกับอารมณ์ตนเอง มีลักษณะดังนี้

2.1 _ทบทวนว่ามีอะไรบ้างที่เราทำลงไปเพื่อตอบสนองอารมณ์ที่เกิดขึ้นและพิจารณาว่าผลที่ตามมาเป็นอย่างไร

2.2 _เตรียมฝึกการแสดงอารมณ์ ฝึกสั่งตนเองว่าจะทำอะไรและจะไม่ทำอะไร

2.3 ฝึกรับรู้ในสิ่งที่เกิดขึ้น หรือเกี่ยวข้องในด้านดี ทำอารมณ์ให้แจ่มใสไม่เศร้าหมอง

2.4 ฝึกผ่อนคลายความเครียด หรือเลือกวิธีที่เหมาะสมกับตนเอง เช่น ออกกำลังกาย นั่งสมาธิ เดินจงกรม เล่นดนตรี ปลูกต้นไม้ เป็นต้น

3. สร้างแรงจูงใจให้ตนเอง การมองหาแง่ดีของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจะช่วยให้เราเกิดความเชื่อมั่นว่าสามารถเผชิญกับเหตุการณ์นั้นได้ และทำให้เกิดกำลังใจที่ก้าวไปสู่เป้าหมายที่วางไว้

เทคนิคการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง มีลักษณะดังนี้

3.1 _ทบทวนและจัดอันดับสิ่งสำคัญในชีวิต โดยให้จัดอันดับความต้องการ ความอยากได้อยากมี อยากเป็นทั้งหลายทั้งปวงแล้วพิจารณาว่าการที่เราจะบรรลุสิ่งที่ต้องการนั้นเรื่องไหนที่พอจะเป็นไปได้ เรื่องไหนที่ไม่น่าจะเป็นไปได้

3.2 _ตั้งเป้าหมายให้ชัดเจน เมื่อได้ความต้องการที่มีความเป็นไปได้แล้วนำมาตั้งเป้ามายให้ชัดเจน เพื่อวางขั้นตอนการปฏิบัติที่มุ่งไปสู่จุดหมายนั้น ๆ

3.3 _มุ่งมั่นต่อเป้าหมายในการปฏิบัติเพื่อบรรลุถึงความฝัน ความต้องการของตนเอง

3.4 _ต้องระวังอย่าให้มีเหตุการณ์ใดมาทำให้เกิดความไขว้เขวออกนอกทางที่ตั้งไว้

3.5 _ลดความสมบูรณ์แบบ ต้องทำใจยอมรับได้ว่าสิ่งที่เราตั้งใจไว้อาจจะมีความผิดพลาดเกิดขึ้นได้ หรือไม่เป็นไปดังที่ใจเราคาดหวังเต็มที่ การทำใจยอมรับความบกพร่องได้จะช่วยให้เราไม่เครียด ไม่ทุกข์ ไม่ผิดหวังมากจนเกินไป

3.6 _ฝึกมองหาผลประโยชน์จากอุปสรรค เพื่อสร้างความรู้สึกดี ๆ ที่จะเป็นพลังให้เกิดสิ่งดี ๆ อื่น ๆ อีกต่อไป

3.7 _ฝึกสร้างทัศนคติที่ดี หามุมมองที่ดีในเรื่องที่เราไม่พอใจ (แต่ไม่สามารถแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงได้มองปัญหาให้เป็นความท้าทายที่เราจะได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อสร้างพลังและแรงจูงใจให้ผ่านพ้นปัญหานั้น ๆ ไปได้

3.8 _หมั่นสร้างความหมายในชีวิต ด้วยความรู้สึกดีต่อตนเอง นึกถึงสิ่งที่สร้างความภาคภูมิใจและพยายามใช้ความสามารถที่มีทำประโยชน์ทั้งแก่ตนเองและผู้อื่น แม้ว่าจะเป็นเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆให้กำลังใจตนเองคิดอยู่เสมอว่าเราทำได้ เราจะลงมือและทำอย่างแน่นอน

4. รู้อารมณ์ผู้อื่น การรู้และเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น และสามารถแสดงอารมณ์ตนเองตอบสนองได้อย่างเหมาะสมโดยเฉพาะกับคนที่เราเกี่ยวข้องสัมพันธ์ด้วยจะช่วยให้เราสามารถอยู่ร่วมหรือทำงานด้วยกันได้อย่างดี และเต็มใจ และจะมีความสุขมากขึ้น

เทคนิคการรู้อารมณ์ผู้อื่น มีลักษณะดังนี้

4.1 _ให้ความสนใจในการแสดงออกของผู้อื่น โดยการสังเกตสีหน้า แววตา ท่าทาง การพูด น้ำเสียงตลอดจนการแสดงออกอื่น ๆ

4.2 _อ่านอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น จากสิ่งที่สังเกตเห็นว่าเขากำลังมีความรู้สึกใดโดยอาจตรวจสอบว่าเขารู้สึกอย่างนั้นจริงหรือไม่ ด้วยการถาม แต่วิธีนี้ควรทำในสถานการณ์ที่เหมาะสม มิฉะนั้นอาจดูเป็นการวุ่นวาย ก้าวก่ายเรื่องของผู้อื่น

4.3 _ทำความเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของบุคคล เรียกว่า เอาใจเขามาใส่ใจเราว่าถ้าเราเป็นเขาเราจะรู้สึกอย่างไรจากสภาพที่เขาเผชิญอยู่

4.4 _แสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจเมื่อผู้อื่นกำลังมีปัญหา

5. รักษาสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน การมีความรู้สึกที่ดีต่อกันจะช่วยลดความขัดแย้งและช่วยให้การอยู่ร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่นพร้อมที่จะสร้างสรรค์ผลงานที่เป็นประโยชน์

_เทคนิคในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีลักษณะดังนี้

5.1 _ฝึกสร้างความรู้สึกที่ดีต่อผู้อื่น ด้วยการเข้าใจ เห็นใจในความรู้สึกของผู้อื่น

5.2 ฝึกการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน ฝึกการเป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี และไม่ลืมที่ใส่ใจในความรู้สึกของผู้ฟังด้วย

5.3 _ฝึกการแสดงน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ รู้จักการให้และรับ

5.4 _ฝึกการให้เกียรติผู้อื่นอย่างจริงใจ รู้จักยอมรับในความสามารถของผู้อื่น

5.5 _ฝึกแสดงความชื่นชม ให้กำลังใจซึ่งกันและกันตามวาระที่เหมาะสม

ลักขณา (2545)ได้สรุปเทคนิคในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์สำหรับตนเองได้ ดังนี้

1. รู้ตัว รู้ตน หมายถึง การรู้ความเป็นไปได้ของตน รวมทั้งความพร้อมในด้านต่าง ๆ รู้ทั้งจุดเด่นจุดด้อย รู้เท่าทันอารมณ์ รู้สาเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์ความรู้สึกนั้น ๆ รู้ว่าผลที่จะตามเป็นอย่างไร และประเมินความสามารถตนเองได้ตามความเป็นจริง และนำมาใช้ได้อย่างเหมาะสม

2. รู้งาน รู้ควร หมายถึง ความสามารถในการจัดการกับความรู้สึกของตนเอง เช่น การจัดการเก็บความโกรธ ความไม่พอใจ ความหงุดหงิดได้ สามารถควบคุมตนเองให้ทำในสิ่งที่ถูกที่ควรได้ เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบ ใจกว้าง สามารถรับฟังความคิดและข้อมูลใหม่ ๆ ตลอดจนปรับตัวต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้

3. รู้สร้างกำลังใจ หมายถึง การมีแรงบันดาลใจที่จะทำให้เกิดความพยายามในการก้าวสู่เป้าหมายอย่างไม่ท้อถอย มีความตั้งใจที่จะ ทำให้ดีที่สุดในสิ่งที่รับผิดชอบ เมื่อมีปัญหาก็ไม่ท้อแท้หมดกำลังใจ รู้จักมองโลกในแง่ดี และพยายามหาทางปรับปรุงแก้ไขจนถึงที่สุด

วิทยา (2543) กล่าวไว้ในหนังสืออยู่อย่างสง่าว่า คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์ดีจะมีความสุขในชีวิต และจากการวิจัยบ่งบอกว่า คนที่ฉลาดทางอารมณ์ มีความสำเร็จในชีวิตได้ถึง 80% มากกว่าพวกความฉลาดทางสติปัญญาดี ซึ่งจะได้รับความสำเร็จในชีวิตเพียง 20 % และหลักในการมีความฉลาดทางอารมณ์ดีก็คือ

1. รู้จักตนเองทั้งอารมณ์ จิตใจ ในแง่ดีและไม่ดี มีสติดี
2. มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา
3. มองโลกในแง่ดี มีมนุษย์สัมพันธ์ดี
4. แก้ไขความขัดแย้งได้ ควบคุมอารมณ์และความรู้สึกที่ไม่ดีได้
5. มีเป้าหมายที่ดี มุ่งมั่นต่อไปอย่างไม่ลดละ

Mayer and Salovey (1993 อ้างถึงใน ลักขณา, 2545) กล่าวถึงการจัดการทางด้านอารมณ์ในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ทาง Internet Website ว่าเป็นความสามารถในการจัดการด้านอารมณ์ไว้ 5 อย่าง คือ

1. การตระหนักรู้ในตนเองในด้านความรู้สึกที่เกิดขึ้น

2. การจัดการทางอารมณ์ ในกรณีความรู้สึกที่เหมาะสม วิเคราะห์ความรู้สึกที่แท้จริงรวมถึงการจัดการกับความกลัว ความวิตกกังวล ความโกรธ และความเศร้า

3. สร้างแรงจูงใจในตนเอง การควบคุมอารมณ์ และความอดกลั้นอารมณ์

4. ความเข้าอกเข้าใจ มีความรู้สึกไวในอารมณ์และความรู้สึกของผู้อื่น พูดถึงความสำเร็จของผู้อื่นตามความเหมาะสม

5. รู้จักสร้างสัมพันธภาพในรูปของทักษะทางสังคม คือ การปรับตัวเข้ากับผู้อื่น

กฤษณ์ (อ้างถึงใน ลักขณา, 2544) กล่าวถึงการจัดการทางอารมณ์ เพื่อพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ว่า ในการที่คนเราจะมีความฉลาดทางอารมณ์ได้นั้นจะต้องรู้จักตนเอง สิ่งสำคัญต่อมาคือรู้จักข้อจำกัดและรู้จักสถานการณ์ที่ทำให้เราเกิดความเครียดหรือความกดดัน ที่ทำให้เรามักทำสิ่งที่เกิดอารมณ์ และมีความโกรธขึ้นมาโดยไม่รู้ตัว

ชัยวัฒน์ (อ้างถึงใน ลักขณา, 2544) มีแนวคิดสำหรับการฝึกพัฒนาอารมณ์ของตนเองเพื่อสร้างความฉลาดทางอารมณ์ว่า ผู้ที่สนใจจะฝึกการพัฒนาอารมณ์รวมทั้งผู้ที่จะสร้างหลักสูตรพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ทางสังคม เช่น สังคมในโรงเรียน มหาวิทยาลัย องค์กร สิ่งแรกที่ต้องเอาใจใส่คือ ธรรมชาติของอารมณ์ของมนุษย์ ซึ่งมีมากกว่า 4 อารมณ์คือ รัก โลภ โกรธ หลง ได้แก่ อารมณ์อีกหลากหลายที่มนุษย์ทั่วไปจะหนีไม่พ้นและเป็นประโยชน์ในการจัดกระบวนการฝึกความฉลาดทางอารมณ์เหล่านั้นได้แก่ อารมณ์เสียใจ โกรธ ปรารถนา ผิดหวัง หงุดหงิด กระวน กระวนกระวาย เป็นต้น การฝึกความฉลาดทางอารมณ์เป็นรูปธรรมซึ่งเป็นการฝึกการควบคุม และการพัฒนาอารมณ์ที่หลากหลายเหล่านั้นในสถานการณ์ต่างๆ ให้แสดงออกมาอย่างเหมาะสม ซึ่งต่างกับการฝึกมิให้แสดงอารมณ์ หรือกดอารมณ์ส่วนตัว ดังนั้นคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจึงเป็นคนที่สามารถควบคุมอารมณ์ให้แสดงออกมาอย่างเหมาะสม ถูกกาลเทศะอย่างที่จะทำให้เกิดผลในเชิงสร้างสรรค์ที่ต้องการ

สำหรับการฝึกความฉลาดทางอารมณ์ที่ค่อนข้างยากแบบหนึ่งคือ การฝึกจัดการกับอารมณ์ตนเองในภาวะที่ต้องเผชิญกับวิกฤตการณ์ ทั้งในเรื่องที่ประกอบอาชีพและชีวิตส่วนตัว เช่น คนที่ตกงานเนื่องจากภาวะผลการดำเนินงานตกต่ำ ในเรื่องธุรกิจค้าขายและทำให้เกิดความวิตกกังวลในอนาคตของตนเองจะเป็นอย่างไร คนที่มีความฉลาดจากอารมณ์สูงจะสามารถวิเคราะห์สถานการณ์และหาทางออกที่ดีที่สุด ซึ่งอาจเป็นทางออกที่มุ่งมั่น หาธุรกิจค้าขายที่เป็นที่ต้องการของตลาดปัจจุบันในภาวะวิกฤต

วิทยา (2543) กล่าวถึงวิธีการพัฒนาอารมณ์ให้ดีเพื่อให้มีความฉลาดทางอารมณ์ดี ดังนี้

1. การใช้กิจกรรมที่เหมาะสมหลายอย่างมาเพิ่มเติมในชีวิต เพื่อการกระตุ้นสมองซีกขวาและสมองส่วนหน้าเพื่อให้มีความฉลาดทางอารมณ์ดีขึ้น ได้แก่ การถูกกระตุ้นด้วยกิจกรรมที่เป็นความสุนทรีย์ต่าง ๆ เช่น ดนตรี เพลงไพเราะที่ไม่เศร้า ธรรมชาติที่สวยงามศิลปะที่งดงาม การออกกำลังกายและกีฬาที่สร้างสรรค์

2. การฝึกความอดทนแบบมีความหวัง

3. การฝึกการมองโลกในแง่ดี

4. การรู้จักตั้งเป้าหมายชีวิตที่ดีทั้งระยะสั้นและระยะยาว

5. การลดความเครียด

6. การฝึกการพัฒนาความเชื่อมั่นตัวเองตามความเป็นจริง

7. การลืมทัศนคติเก่า ๆ หลาย ๆ อย่างที่ไม่เหมาะสม

ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถหรือทักษะเฉพาะตนที่สามารถสร้างขึ้นและพัฒนาได้ด้วยตนเอง ความฉลาดทางอารมณ์จะส่งเสริมให้ประสบความสำเร็จในด้านการงานและครอบครัว ชีวิตส่วนตัวและสังคม เพราะความฉลาดทางอารมณ์จะสร้างให้ตนเองเกิดความเข้าใจ ความรู้สึกของตนเอง และผู้อื่น รู้จุดเด่นจุดด้อยของตนเอง รู้จักบริหารควบคุมการจัดการแสดงออกทางอารมณ์ความรู้สึกที่ ปรากฏภายนอกได้อย่างเหมาะสม ความฉลาดทางอารมณ์จะแบ่งเป็น 4 ส่วน ต่อไปนี้ (ลักขณา, 2545)

1. การตระหนักรู้ตนเอง (Self Awareness) เข้าใจความรู้สึกและจุดมุ่งหมายของตนเอง รู้จุดเด่น จุดด้อยโดยไม่มีอคติเข้าข้างตนเอง

2. ความเข้าใจและเอื้ออาทรผู้อื่น (Empathy) และแสดงออกได้อย่างเหมาะสม

3. ความสามารถในการแก้ไขความขัดแย้ง ทั้งภายนอกและภายใน (Mood Management) คือความเครียดในใจ

4. ความสามารถในการมีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) ด้วยตนเอง

ลักขณา (2545) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้ที่มีระดับคุณภาพอารมณ์สูงว่ามีลักษณะนิสัยดังต่อไปนี้

1. รับรู้อารมณ์ของตนเองมากกว่าจะกล่าวโทษผู้อื่นหรือสถานการณ์

2. สามารถแยกแยะระหว่างความคิดและความรู้สึกได้

3. มีความรับผิดชอบต่อความรู้สึกของตนเอง ไม่โทษผู้อื่นหรือสิ่งอื่น

4. รู้จักใช้ความรู้สึกเพื่อช่วยในการตัดสินใจ

5. นับถือในความรู้สึกของตนเอง

6. เมื่อถูกกระตุ้นให้โกรธ จะสามารถควบคุมจิตใจไม่ให้โกรธได้ และสามารถแปลงความโกรธให้เป็นพลังในการสร้างสรรค์ได้

7. เข้าใจ เห็นอกเห็นใจ และยอมรับในความรู้สึกของผู้อื่น

8. รู้จัดฝึกหาคุณค่าในทางบวกจากอารมณ์ในทางลบ

9. ไม่ชอบแนะนำ สั่ง หรือ ควบคุม วิพากวิจารณ์ ตัดสินหรือสั่งสอนผู้อื่น เนื่องจากเข้าใจดีว่าผู้อื่นจะรู้สึกไม่พอใจอย่างไร หากได้รับการกระทำดังกล่าว

10. หลีกเลี่ยงการปะทะอารมณ์ กับคนที่ไม่ยอมรับ หรือไม่เคารพความรู้สึกของผู้อื่น

<u>แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการแก้ปัญหา</u>

การแก้ปัญหาเป็นกิจกรรมที่สำคัญยิ่งของชีวิตที่จะต้องทำให้สำเร็จลุล่วงไปเป็นอย่างดี ชีวิตจึงจะสามารถดำเนินต่อไปข้างหน้าได้อย่างมีความหมาย และมีความสุข ถ้าคนใดไม่สามารถเอาชนะกับปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิตได้แล้ว คน ๆ นั้นย่อมประสบกับความล้มเหลวในชีวิตทำให้เกิดความรู้สึกท้อแท้ อ่อนแอ ที่จะดำรงชีวิตต่อไป ในสมัยก่อนๆ นั้นจะมีปัญหาจำนวนมากที่ไม่ได้รับการแก้ไขหรือถูกแก้ด้วยโชคหรือความบังเอิญ แต่ปัจจุบันนี้โลกมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ปัญหาต่าง ๆ ก็มีมากขึ้น คนเราต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ แปลกมากขึ้นกว่าเดิม ดังนั้นจึงเป็นการจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้วิธีแก้ปัญหา ตลอดจนเร่งค้นคว้าวิธีการใหม่ ๆ และพัฒนาวิธีการเดิมให้ทันสมัยมากยิ่งขึ้น เพื่อจะได้รับมือกับปัญหาต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงพอ ทำให้สามารถปรับปรุงตนเองและปรับปรุงโลกที่อยู่ร่วมกันได้อย่างถ้วนหน้า และเป็นสุข (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2541)

Pearlin and Schooler (1978 อ้างถึงใน สิริกุล, 2533) ได้ให้ความหมายพฤติกรรมการแก้ปัญหาว่าเป็นพฤติกรรมที่ปกติของบุคคลจากการรบกวนทางจิตใจที่เกิดจากปัญหาต่างๆ ซึ่งมี 3 ลักษณะ คือ

1. โดยการกำจัด (Eliminating) หรือเปลี่ยนแปลงเหตุการณ์แก้ไขที่ปัญหา

2. โดยการความคุมการรับรู้ต่อเหตุการณ์ เพื่อเป็นการบรรเทาปัญหา เช่น การไม่สนใจในเหตุการณ์ที่เป็นปัญหา หรือการไม่แสดงออกของความรู้สึกที่ไม่สบายใจ

3. โดยการความคุมอารมณ์ในขอบเขตที่เหมาะสมต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

Lazarus (1991) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการแก้ปัญหาว่าเป็นความพยายามทางปัญญาและความพยายามทางพฤติกรรมเพื่อที่จะจัดการกับปัญหา หรือข้อเรียกร้องทั้งที่เกิดจากภายนอกและภายใน รวมถึงการจัดการต่อความขัดแย้งระหว่างปัญหา หรือ ข้อเรียกร้องเหล่านั้น เมื่อบุคคลประเมินแล้วรับรู้ได้ว่า เป็นภาวะที่ตนถูกคุกคาม หรือเป็นภาวะที่หนักเกินกว่าความสามารถของบุคคลที่จะรับได้

Monat and Lazarus (1977) ได้กล่าวว่า การแก้ปัญหาของของบุคคลนั้นจะเห็นได้จากพฤติกรรมของบุคคลที่เลือกใช้ในการจัดการกับความเครียด ซึ่งพฤติกรรมนั้นจะมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกนึกคิดของบุคคลนั้นเอง เป็นกลไกทุกอย่างที่บุคคลใช้เพื่อรักษาภาวะสมดุลทางจิตใจที่ถูกรบกวน เพื่อใช้ความสามารถที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ พฤติกรรมการแก้ปัญหานี้จะประกอบด้วยการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมที่จะช่วยให้บุคคลควบคุมภาวะตึงเครียด รวมทั้งกระบวนการทางจิตใจที่เสริมสร้างความสำเร็จในการปรับตัวต่อภาวะเครียดทางจิตใจด้วย

Ray et al. (1982) ให้คำจำกัดความของพฤติกรรมการแก้ปัญหาว่าเป็นพฤติกรรมตรงที่มีหลายวิธี โดยแบ่งออกเป็น 6 แบบ ได้แก่ การปฏิเสธ การควบคุม การเสียสละ การพึ่งพาอาศัย การหลีกเลี่ยง และการลดปัญหา ถ้าบุคคลใดไม่สามารถจัดการกับปัญหาได้สำเร็จ บุคคลนั้นจะมีสุขภาพจิตไม่ดี หรือไม่สามารถใช้ความสามารถที่มีอยู่ในการดำเนินชีวิตอย่างปกติสุขได้

Lazarus and Folkman (1984) ได้อธิบายความหมายของพฤติกรรมการแก้ปัญหาว่า เป็นวิธีการทางพฤติกรรมที่จะทำการเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างอย่างฉลาด เช่น วิธีการแก้ไขปัญหาหรือความต้องการทั้งภายนอกและภายใน และเมื่อใดก็ตามที่ไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ เอาไว้ได้ก็จะเกิดความตื่นกลัวและตระหนกต่อเหตุการณ์นั้น และเกิดสภาวะเหนือการควบคุม

Carver et al. (1989) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการแก้ปัญหาว่า หมายถึงพฤติกรรมที่บุคคลใช้ในการลดความขัดแย้งในใจ ความตึงเครียด เพื่อให้เกิดสมดุลย์ภายใน ตัวบุคคล ระหว่างบุคคล รวมทั้งเหตุการณ์ สิ่งแวดล้อมที่มากระทบทำให้บุคคลสามารถปรับตัว สามารถปรับตัวและปฏิบัติตัวได้อย่างถูกต้องเหมาะสมในสภาวะการณ์ต่าง ๆ ซึ่งจัดเป็นวิธีการเผชิญปัญหาที่มีประสิทธิภาพ มีแนวโน้มให้ผลทางบวกในทางตรงกันข้าม หากวิธีการเผชิญปัญหานั้นไม่สามารถสร้างสมดุลย์หรือไม่สามารถแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสมแท้จริง เป็นวิธีการเผชิญปัญหาที่ด้อยประสิทธิภาพ ซึ่งมีแนวโน้มให้ผลทางลบ

จากความหมายข้างต้นผู้วิจัยขอสรุปความหมายของ พฤติกรรมการแก้ปัญหาว่าหมายถึงความพยายามทางปัญญาและการกระทำที่จะจัดการกับปัญหา หรือบรรเทาความวิตกกังวล ความไม่สบายใจ และความคับข้องใจต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อให้มีความสมดุลย์ทางจิตใจ และทำให้สามารถปฏิบัติตัวได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมในสภาวการณ์ต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ

<u>ประเภทของพฤติกรรมการแก้ปัญหา</u>

Cohen and Lazarus (1979) ได้แบ่งพฤติกรรมการแก้ปัญหาเป็น 5 วิธี ดังนี้คือ

1. การแสวงหาข้อมูล (Information - Seeking) เป็นความพยายามที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นและหาแนวทางในการแก้ไข

2. การกระทำโดยตรง (Direct Actions) เป็นการกระทำโดยตรงต่อปัญหาที่เกิดขึ้น

3. การหยุดยั้งการกระทำ (Inhibition of Action) เป็นการกระทำที่ตรงกันข้ามกับการกระทำโดยตรง คือ ไม่กระทำอะไรเลย หยุดกระทำในกิจกรรมที่คิดว่าเป็นอันตราย

4. การใช้กลไกทางจิตหรือกระบวนการรู้คิด (Intrapsyhic or Cognitive Process) เป็นการประเมินเหตุการณ์ซ้ำ เบี่ยงเบนความสนใจ หรือแสวงหาความพอใจจากสิ่งอื่น รวมถึงการใช้กลไกป้องกันตนเอง เช่น การปฏิเสธ

5. การกลับไปแสวงหาความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น (Turning to Others for Support) เพื่อเป็นการเพิ่มความพยายามของบุคคลในการเผชิญปัญหา

Lazarus and Launier (1978) ได้แบ่งชนิดของพฤติกรรมการแก้ปัญหาเป็น 2 ประเภท คือ

1. ประเภทการแก้ปัญหาที่แก้ตามปัญหา (Problem – Oriented Coping) เป็นการแก้ปัญหาโดยมีพฤติกรรมการค้นหารายละเอียดเกี่ยวกับปัญหานั้นเพิ่มเติม หาวิธีต่าง ๆ ที่จะจัดการกับปัญหา ยอมรับความเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นและพยายามแก้ไขให้ดีขึ้น

2. ประเภทการแก้ปัญหาที่แก้ที่อารมณ์ หรือ ความไม่สบายใจ (Affective – Oriented Coping) เป็นการทำจิตใจให้เกิดความสมดุลได้แก่ การปฏิเสธ เลี่ยงปัญหา พยายามลืมปัญหาที่เกิดขึ้น

นอกจากนี้ Lazarus (1976) ได้กล่าวว่าชนิดของรูปแบบพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบ่งเป็น 2 ประเภทเช่นกัน คือ

1. ประเภทการแก้ที่ปัญหาโดยตรง (Direct Action) คือพยายามจะแก้ปัญหาที่สาเหตุ หรือสิ่งที่ท้าทายบุคคล โดยมีพฤติกรรมตอบสนอง 4 ชนิดคือ การเตรียมตัวต่อสู่สิ่งคุกคาม การต่อต้าน การหลีกหนี และการเฉยเมย

2. ประเภทการแก้ปัญหาแบบบรรเทาหรือแก้ปัญหาแบบอ้อม (Palliation) ซึ่งมีพฤติกรรมแบ่งย่อยได้อีก 2 วิธีคือ บรรเทาที่อาการโดยตรงหรือลดความเครียดโดยความเครียดเป็นสิ่งที่ต้องขจัดก่อนเช่นใช้ยากล่อมประสาท ยานอนหลับ สุรา ผ่อนคลายกล้ามเนื้อ ส่วนอีกวิธีคือ บรรเทาภายในจิตใจ เป็นการใช้กลไกป้องกันตัวเพื่อลดความเครียดที่เกิดจากสิ่งเร้าภายนอก หรือไม่มีสิ่งเร้าก็ได้

Bell (1977 อ้างถึงใน ชัชสรัล, 2541) แบ่งชนิดของพฤติกรรมการแก้ปัญหาตามระยะเวลาในการจัดการกับปัญหา โดยแบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

1. วิธีการจัดการกับปัญหาระยะยาว (Long – Term Methods) หมายถึง วิธีการจัดการกับปัญหาที่มีลักษณะเป็นจริง และสามารถแก้ไขความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพในระยะยาว ได้แก่ การพูดคุยกับคนอื่นๆ การค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม และการใช้ประสบการณ์ในอดีต

2. วิธีการจัดการกับปัญหาระยะสั้น (Short – Term Methods) หมายถึง วิธีการจัดการกับปัญหาที่อาจลดความตึงเครียดให้อยู่ที่ระดับอดทนได้ชั่วคราว แต่ใช้วิธีการจัดการกับปัญหาชนิดนี้นานๆ จะทำให้ไม่สามารถจัดการกับปัญหาได้ตรงกับความจริง และอาจก่อให้เกิดผลร้ายต่อผู้ที่เลือกใช้พฤติกรรมประเภทนี้ด้วย ได้แก่ การใช้ยากล่อมประสาท การดื่มสุรา นอนมากขึ้น ร้องไห้ เป็นต้น

พฤติกรรมการแก้ปัญหาตามแนวคิดของ Lazarus (1976) แบ่งได้เป็น 2 แบบ คือ

1. การแก้ไขอารมณ์ที่เป็นทุกข์ (Affective – Oriented Method) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลพยายามที่จะจัดการกับอารมณ์และความรู้สึกต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์ที่เผชิญโดยมิได้มุ่งแก้ไขปัญหาหรือสาเหตุ รวมถึงการใช้กลไกป้องกันทางจิตเพื่อช่วยบรรเทาความรุนแรงของเหตุการณ์นั้นให้ลดลงตามความรู้สึก ซึ่งในความเป็นจริงแล้วสถานการณ์ที่เกิดขึ้นไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงแต่อย่างใด พฤติกรรมที่แสดงส่วนใหญ่เป็นการลดอารมณ์ที่ตึงเครียด หรือหลีกหนีออกจากสถานการณ์นั้นชั่วคราวเพื่อรักษา สมดุลทางจิตใจไว้ (Emotional Equilibrium) ได้แก่

1.1 การปฏิเสธ (Denial)
1.2 การแยกตัวเอง (Isolation)
1.3 การข่มระงับความรู้สึกที่แท้จริง (Repression)
1.4 การหลีกเลี่ยง (Avoidance)
1.5 การร้องไห้ (Crying)
1.6 การพึ่งพา (Depen dency)
1.7 การทดแทน (Sublimation)
1.8 การแบ่งปันความกังวลหรือระบายความทุกข์ (Shared Concern)
1.9 การผ่อนคลาย (Relaxation)

2. การแก้ไขตามปัญหาที่เกิดขึ้น (Problem – Oriented Method) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลพยายามจัดการกับสถานการณ์หรือปัญหานั้นโดยตรง โดยใช้กระบวนการแก้ปัญหา ทำให้สามารถแก้ไขภาวะเครียดได้เป็นจริงมากกว่าการแก้ไขอารมณ์ที่เป็นทุกข์ ได้แก่

2.1 การค้นหาข้อมูลที่จำเป็นในการแก้ปัญหา (Information Seeking)

2.2 การวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น (Analysis Problem)

2.3 การตั้งเป้าหมายในการการแก้ปัญหา (Goal Setting)

2.4 การค้นหาวิธีการต่างๆในการแก้ปัญหา (Try out Different Way)

2.5 การยอมรับ (Accept)

<u>แหล่งกำเนิดของพฤติกรรมการแก้ปัญหา</u>

พฤติกรรมการแก้ปัญหาเกิดจากภายในและภายนอกตัวบุคคล สำหรับแหล่งภายในบุคคลนั้นเกิดจากการที่บุคคลเรียนรู้ที่จะตอบสนองต่อสิ่งคุกคาม โดยอาศัยความสามารถและความพยายามของตน ได้แก่ การพึ่งพาตนเอง การใช้อารมณ์ขัน การเรียนรู้ที่จะแก้ไขและควบคุมภาวะเครียด ส่วนแหล่งภายนอกบุคคลได้จากการช่วยเหลือสนับสนุนจากสังคม การใช้ความรู้จากแหล่งให้บริการและจากบุคคลที่มีปัญหาคล้ายคลึงกัน (Hamilton & David, 1977) ประสิทธิภาพของการแก้ปัญหาขึ้นอยู่กับสิ่งต่อไปนี้

1. สุขภาพ กำลังความสามารถ และกำลังใจ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด ดังจะเห็นได้จากบุคคลที่มีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ และมองโลกในแง่ดี จะมีความสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าบุคคลที่เจ็บป่วย อ่อนเพลีย ท้อแท้ หมดหวัง

2. ทักษะในการแก้ปัญหา บุคคลที่มีความสามารถในการแก้ปัญหา ทั้งในระดับที่ง่ายและเรื่องที่ซับซ้อน

3. ระบบการช่วยเหลือเกื้อหนุนจากครอบครัวหรือสังคม ในการเผชิญความเครียดเป็นไปได้ด้วยดี

4. แหล่งอำนวยความสุขสบายได้แก่ เงินตรา อุปกรณ์ และสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตต่างๆ บุคคลที่มีความเป็นอยู่สุขสบายย่อมจะสามารถเผชิญภาวะเครียดได้ดีกว่าบุคคลที่ขาดแคลนปัจจัยที่จำเป็น

5. ความเชื่อ ซึ่งความเชื่อของบุคคลมีอิทธิพลต่อความคิด ทำให้สามารถที่จะควบคุมหรือเอาชนะต่อสิ่งคุกคามบางอย่างได้เช่น ความเชื่อในสิ่งศักดิ์สิทธิ์หรือพระเจ้า มีผลทำให้ มนุษย์มีความกล้าหาญ และมีกำลังใจสำหรับการเผชิญปัญหาในชีวิตประจำวัน (สิวลี, 2520 อ้างถึงในสิริกุล, 2533)

<u>กระบวนการของพฤติกรรมการแก้ปัญหา</u>

Lazarus and Folkman (1984) กล่าวว่า เมื่อบุคคลรับรู้ว่ามีการเปลี่ยนแปลงระหว่างตนเองกับสิ่งแวดล้อมคือ ปัญหาหรือเหตุการณ์มากระทบบุคคลนั้น สมองก็จะทำการประเมิน ซึ่งเป็น กระบวนการทางความคิด (Cognitive Process) ที่เกิดขึ้นระหว่างปัญหากับการตอบสนองทางอารมณ์และพฤติกรรม เป็นกระบวนการที่ต้องใช้เวลาโดยที่บุคคลจะพิจารณาความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้น และเลือกวิธีการกับปัญหาซึงประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ดังนี้

1. การประเมินสถานการณ์ แบ่งย่อยเป็น 3 ระยะ ดังนี้

1.1 การประเมินปฐมภูมิ (Primary Appraisal) คือ การที่บุคคลใช้สติปัญญา ความรู้และประสบการณ์มาประเมินสถานการณ์ เพื่อตัดสินว่ามีผลกระทบต่อตนอย่างไร

1.2 การประเมินขั้นทุติยภูมิ (Secondary Appraisal) เป็นการประเมินตัดสินโดยพิจารณาจากแหล่งประโยชน์ (Resources) และทางเลือกที่จะจัดการกับเหตุการณ์นั้น ๆ ที่ตนได้ประเมินแล้วว่าอันตรายหรือคุกคามต่อตนเอง การประเมินชนิดทุติยภูมิอาจเกิดขึ้นหลังการประเมินชนิดปฐมภูมิหรือเกิดขึ้นพร้อม ๆ กันก็ได้ หลังจากการประเมินตัดสินทั้งชนิดปฐมภูมิและทุติยภูมิแล้ว บุคคลจะเลือกใช้วิธีการเผชิญปัญหา หากความเครียดไม่ลดหรือหมดไป บุคคลจะต้องเปลี่ยนการประเมินใหม่

1.3 การประเมินซ้ำ (Reappraisal) จะเกิดขึ้นภายหลังจากที่บุคคลรับรู้และตอบสนองต่อสถานการณ์แล้วย้อนกลับมาประเมินสถานการณ์นั้นใหม่อีกครั้ง

2. พฤติกรรมการแก้ปัญหา แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ (Lazarus & Folkman, 1984) คือ

2.1 _พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (Problem-Focused Coping) เป็นความพยายามที่มุ่งกำหนดขอบเขตของปัญหา หาทางเลือก พิจารณาข้อดีและข้อบกพร่องของแต่ละทางเลือก ตัดสินใจเลือกทางเลือกและลงมือแก้ไขปัญหา โดยการมุ่งที่ปัญหานั้นมีเป้าหมายที่สิ่งแวดล้อม

รวมทั้งเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ให้ลดแรงคุกคาม ประเมินสิ่งกีดขวาง และวิธีดำเนินการ และมีเป้าหมายในการช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหา เช่น การยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น การแสวงหาข้อมูล การแสวงหาทรัพยากร การพยายามหาวิธีแก้ปัญหาอย่างเหมาะสม รวมทั้งการเรียนรู้ทักษะและวิธีการใหม่ ๆ

2.2 พฤติกรรมการแก้ปัญหาโดยมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Emotional-Focused Coping) เป็นการเผชิญปัญหาที่มุ่งลดอารมณ์หรือความรู้สึกที่ไม่เป็นสุข โดยไม่เปลี่ยนแปลงสถานการณ์จริง โดยการนำเอากระบวนการทางความคิดหรือการใช้กลไกทางจิต เกิดขึ้นในระดับที่รู้ตัวและไม่รู้ตัว ได้แก่

2.2.1 การเปลี่ยนแปลงความหมายของสถานการณ์ใหม่ (Cognitive reappraisal) เช่น การค้นหาข้อดีจากสถานการณ์นั้นใหม่ หรืออาจใช้ กลไกทางจิต (Defensive Reappraisal) เช่น การปฏิเสธความจริง ซึ่งบิดเบือนความเป็นจริงและหลอกตัวเอง

2.2.2 การไม่ได้เปลี่ยนแปลงความหมายของสถานการณ์ เช่น เลือกให้ความสนใจ การหลีกเลี่ยงไม่คิดถึง

2.2.3 กลยุทธ์ทางพฤติกรรม เช่น การออกกำลังกาย การสะกดจิต การดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ การระบายอารมณ์โกรธ การแสวงหาการสนับสนุนทางอารมณ์จากผู้อื่น

ในการจัดการกับปัญหานั้น บุคคลจะใช้ทั้งพฤติกรรมการแก้ปัญหาทั้งแบบมุ่งจัดการกับปัญหาและมุ่งจัดการกับอารมณ์ แต่ในสถานการณ์ที่รุนแรง บุคคลจะเลือกใช้พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์มากกว่าการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา ในทางตรงกันข้ามหากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นผ่านการประเมินด้วยกระบวนการคิดรู้ (Cognitive Appraisal) ว่ามีความรุนแรงน้อย บุคคลจะเลือกใช้พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหามากกว่าพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ นอกจากนี้วิธีการที่บุคคลใช้ในการแก้ปัญหานั้นยังขึ้นอยู่กับทรัพยากรที่มีอยู่ในบริบทนั้น ๆ ได้แก่ ภาวะสุขภาพและพลังของบุคคล ความเชื่อในทางที่ดี ทักษะในการแก้ไขปัญหา ทักษะทางสังคม การสนับสนุนทางสังคม ซึ่งมี 3 ประเภท คือ การสนับสนุนทางอารมณ์ การสนับสนุนด้วยข้อมูล การได้รับความช่วยเหลือในเรื่องวัตถุและการบริการ

<u>การวัดพฤติกรรมการแก้ปัญหา</u>

Lazarus and Folkman (1984) ได้พัฒนาเครื่องมือในการวัดพฤติกรรมการแก้ปัญหา ชื่อ The Ways of Coping Checklist ซึ่งสร้างจากนิยามที่ว่า พฤติกรรมการแก้ปัญหา ประกอบด้วย 3 วิธี คือ

1. พฤติกรรมแก้ที่สาเหตุโดยตรง เช่นพยายามที่จะวิเคราะห์ปัญหาเพื่อให้เข้าใจปัญหา หรือวางแผนและกระทำตามแผนนั้น

2. โดยการแก้ปัญหาที่อารมณ์ เช่น การใช้ความคิดหวังในสิ่งที่ดีที่จะเกิดขึ้น การรอเวลาให้ผ่านไป การตำหนิตัวเอง การลดความเครียดโดยการออกกำลังกาย การแยกตัวเอง

3. แก้ที่สาเหตุ และอารมณ์ไปพร้อมกัน เช่น หาการสนับสนุนทางสังคม

ซึ่งการวิจัยครั้งนี้แบ่งพฤติกรรมการแก้ปัญหาออกเป็น 2 แบบ ตามแนวคิดของ Lazarus and Folkman (1984) ดังนี้คือ

1. แบบมุ่งจัดการกับปัญหา (Problem-Focused Coping) หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินใช้ในการเผชิญปัญหาที่เกิดขึ้นโดยตรงอาจจะเป็นการจัดการที่ตัวปัญหาและมุ่งแก้ไขที่ตัวเองหรือปรับสิ่งแวดล้อมให้สถานการณ์ดีขึ้น ได้แก่ การหาข้อมูลเพิ่มเติม การวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น หาสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาหลาย ๆ แบบ มองปัญหาอย่างตรงไปตรงมา เผชิญหน้ากับปัญหาอย่างท้าท้าย ยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง การนำประสบการณ์ที่ใช้ได้ผลในอดีตมาร่วมแก้ไขปัญหา รวมทั้งขอความช่วยเหลือและหาสิ่งสนับสนุนจากสังคม เป็นต้น ซึ่งถือว่าเป็นพฤติกรรมเผชิญปัญหาที่เหมาะสม

2. แบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Emotional-Focus Coping)หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานต้อนรับเครื่องบินแสดงออกเพื่อพยายามแสดงหรือบรรเทาสถานการณ์ โดยไม่ได้แก้ไขโดยตรงที่ตัวปัญหาหรือสาเหตุของปัญหา เช่น การหลีกเลี่ยงและหนีปัญหา การปฏิเสธความจริง การแยกตัวเอง การฝันกลางวันหรือการเพ้อฝัน การพึ่งพายาหรือสิ่งเสพติด การระบายความโกรธไปสู่ผู้อื่น การเลี่ยงปัญหาโดยการนอนหลับเพื่อที่จะได้ไม่ต้องรับรู้เหตุการณ์ใด ๆ รวมทั้งการโทษโชคชะตา เป็นต้น ซึ่งถือว่าเป็นพฤติกรรมเผชิญปัญหาที่ไม่เหมาะสม

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

การให้บริการบนเครื่องบินถือเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีชั้นสูง ปัจจัยที่จำกัดในเรื่องสถานที่ในการให้บริการบนเครื่องบิน และต้องจำกัดปริมาณบุคลากรจึงต้องอาศัยผู้ที่มีความรู้ความสามารถสูงทุกด้านมาทำหน้าที่จัดการบริหารงานบนเครื่องบินให้เรียบร้อยสมบูรณ์ทุกด้านในฐานะเป็นตัวแทนของสายการบิน

คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Thai Airways International Public Co. th, 2005)

คุณสมบัติทั่วไป

ผู้สมัครหญิง

1. สัญชาติไทย สถานภาพโสด
2. ความสูงไม่น้อยกว่า 160 เซนติเมตร และน้ำหนักต้องได้สัดส่วนกับความสูง
3. สามารถว่ายน้ำได้อย่างต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 50 เมตร โดยต้องว่ายท่าฟรีสไตล์ได้ด้วย

ผู้สมัครชาย

1. สัญชาติไทย ผ่านการเกณฑ์ทหาร หรือได้รับยกเว้นการเกณฑ์ทหารตามระเบียบของทางราชการแล้ว

2. ความสูงไม่น้อยกว่า 165 เซนติเมตร และน้ำหนักต้องได้สัดส่วนกับความสูง

3. สามารถว่ายน้ำได้อย่างต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 100 เมตร โดยต้องว่ายท่าฟรีสไตล์ได้ด้วย

นอกจากนี้ยังมีคุณสมบัติอื่นๆ ที่สำคัญ ได้แก่

1. วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ไม่จำกัดสาขา ผู้ที่สำเร็จการศึกษาจากต่างประเทศต้องมีหนังสือรับรองการเทียบวุฒิจากทบวงมหาวิทยาลัยมาแสดงพร้อมกันด้วย

2. ผ่านการทดสอบข้อเขียนภาษาอังกฤษTest of English for International Communication (TOEIC) 600 คะแนนขึ้นไป หรือ Test of English as a Foreign Language (TOEFL) 500 คะแนนขึ้นไป หรือ International English Language Testing System (IELTS) 5.5 คะแนนขึ้นไป ผลการทดสอบข้อเขียนภาษาอังกฤษ ดังกล่าวต้องไม่เกิน 2 ปี นับถึงวันที่ยื่นใบสมัคร สำหรับผู้ที่ทดสอบภาษาอังกฤษกับสถาบัน TOEIC ไว้ก่อนการประกาศรับสมัครต้องไปขอรับ การยืนยันผลคะแนนโดยนำรูปถ่ายขนาด 2 นิ้ว 2 รูป ถ่ายไม่เกิน 6 เดือน ไปติดต่อสถาบัน TOEIC

3. มีความรู้ความสามารถในการพูด และเข้าใจภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี และหากมีความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศอื่น นอกเหนือจากภาษาอังกฤษด้วย โดยเฉพาะภาษาจีน ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น เยอรมัน อิตาเลี่ยน และสเปน จะเป็นประโยชน์ในการพิจารณา

4. สุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง ไม่สวมแว่นสายตา

5. มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่และรักงานบริการ

6. มีมนุษยสัมพันธ์ดี

7. มีบุคลิกภาพดีและเหมาะสมในการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

นอกจากนี้พนักงานต้อนรับจะต้องได้รับการทดสอบความรู้ความสามารถดังต่อไปนี้ คือ

1. การสอบวัดเจตคติ (Attitude Test)

2. การสอบสัมภาษณ์ภาษาไทยเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปไหวพริบ ปฏิภาณ รวมถึงบุคลิกภาพและอัธยาศัย

3. การสอบสัมภาษณ์ภาษาอังกฤษเพื่อทดสอบความสามารถที่จะติดต่อสื่อสาร หรือแสดงความคิดเห็นเป็นภาษาอังกฤษได้

4. การทดสอบว่ายน้ำ ต้องสามารถว่ายน้ำได้ตามระยะทางและเกณฑ์ที่กำหนดไว้

5. จะต้องผ่านการตรวจร่างกายโดยละเอียดจากสถาบันแพทย์ที่ทางบริษัทกำหนด

พนักงานที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่บริษัทกำหนด จะต้องเข้ารับการฝึกอบรมเป็นเวลา 12 สัปดาห์ และทดลองงานเป็นเวลา 6 เดือน จึงจะได้รับการบรรจุเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Attendant) หรือลูกเรือ (Cabin Crew) หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นผู้นำเสนอสิ่งอุปโภค บริโภค และบริการ ตลอดจนการอำนวยความสะดวก หรือเป็นสื่อในการตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้า จากทางฝ่ายการตลาดที่ได้ประมวลความต้องการของลูกค้าเอาไว้เป็นพนักงานซึ่งให้บริการโดยตรง (Front Line Workers) แก่ผู้โดยสาร มีหน้าที่อำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาการเดินทาง หรือการให้บริการจนสิ้นสุดการบริการ จึงเป็นผู้ใกล้ชิดกับผู้โดยสารมากกว่าพนักงานในส่วนอื่น หัวใจของธุรกิจการบิน คือ การให้บริการ ดังนั้นพนักงานต้อนรับจึงถือเป็นหัวใจสำคัญของสายการบิน

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งหมดจำนวน 4,283 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 3 พฤษภาคม พ.ศ.2548) ซึ่งแบ่งออกเป็นกลุ่มต่างๆดังนี้ (Thai Airways International Public Co. Ltd., 2005)

1. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระดับที่ 1 หรือผู้จัดการบนเครื่องบิน (Inflight Manager: IM) แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มย่อย คือ

1.1 _ดำรงตำแหน่งฝ่ายบริหาร (IMV)

1.2 _ปฏิบัติหน้าที่บนเส้นทางข้ามทวีป และบางเส้นทางในภาคพื้นเอเชียแปซิฟิก

2. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระดับที่ 2 (Air Purser: AP) แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

2.1 ปฏิบัติหน้าที่บนเส้นทางข้ามทวีป และบางเส้นทางในภาคพื้นเอเชียแปซิฟิก (AP 1)

2.2 _ปฏิบัติหน้าที่บนเส้นทางในภาคพื้นเอเชียแปซิกฟิกตะวันออกกลางและภายในประเทศ (AP 2)

3. พนักงานต้อนรับซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในชั้นหนึ่ง (Royal First Class : RFC) ปฏิบัติหน้าที่บนเส้นทางข้ามทวีป และบางเส้นทางในภาคพื้นเอเชียแปซิฟิก

4. พนักงานต้อนรับซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในชั้นธุรกิจ (Royal Executive Class : REC) แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มย่อยคือ

4.1 _ปฏิบัติหน้าที่บนเส้นทางข้ามทวีป บางเส้นทางในภาพพื้นเอเชียแปซิฟิก และบางเส้นทางในประเทศ (REC 1)

4.2 _ปฏิบัติหน้าที่บนเส้นทางภาคพื้นเอเชียแปซิฟิกและเส้นทางในประเทศ (REC 2)

5. พนักงานต้อนรับซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในชั้นประหยัด (Economy Class: EY) (ทั้งนี้ไม่รวมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิง ซึ่งเป็นชาวต่างชาติ

กล่าวโดยสรุปแล้วพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและกลุ่มหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีเวลาทำงานที่กำหนดขึ้นเป็นการเฉพาะ ตามตารางการบิน ซึ่งจัดทำโดยกองบริหารและวางแผนลูกเรือฝ่ายปฏิบัติการการบิน ซึ่งจะมีการเปลี่ยนแปลงตารางการบินของพนักงานทุกเดือนเพื่อให้เกิดการหมุนเวียนของพนักงาน

จากประสบการณ์ของผู้วิจัยพอสรุปสภาพและขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีดังนี้

1. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนจะต้องมารายงานตัวที่ศูนย์ลูกเรือ (Crew Center) ก่อนเวลาเครื่องออก (Departure Time) 2 ชั่วโมง จากนั้นหัวหน้าพนักงานสรุปรายละเอียดที่สำคัญสำหรับการบริการในแต่ละเที่ยวบิน และรับมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละคน โดยหัวหน้าพนักงานต้อนรับของแต่ละเที่ยวบิน จากนั้นดูวีดิทัศน์ เพื่อทบทวนการช่วยเหลือผู้โดยสารในกรณีที่มีเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้นเนื่องจากความแตกต่างของเครื่องบินในแต่ละชนิด นอกจากนี้ยังมีวีดิทัศน์ซึ่งเกี่ยวกับข่าวสารภายในองค์การ

2. ออกเดินทางไปยังสนามบินโดยรถรับส่งพนักงานซึ่งทางบริษัทจัดเตรียมไว้

3. ผ่านขั้นตอนศุลกากร และขึ้นเครื่องบินก่อนเวลาเครื่องออกตามตารางบิน เป็นเวลา 1 ชั่วโมง จากนั้นพนักงานต้อนรับหญิง (Air Hostess) จะต้องเปลี่ยนชุดไทย (เฉพาะเส้นทางบินไปต่างประเทศ) และทุกคนจะต้องเตรียมงานตามตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

4. ขั้นตอนการบริการ จะเริ่มตั้งแต่ผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน จนกระทั่งผู้โดยสารลงจากเครื่องบิน ซึ่งระหว่างเครื่องบินขึ้นและลง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะต้องประจำที่นั่งบริเวณประตูเครื่องบินทุกประตู เพื่อเตรียมพร้อมในกรณีฉุกเฉิน การให้บริการจะเป็นการบริการต่อเนื่อง (Non-Stop Service) อาจได้รับการอนุญาตให้แบ่งพักในเที่ยวบินซึ่งออกเดินทางเวลากลางคืน ซึ่งขึ้นกับการสั่งการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ส่วนสถานที่ในการพักขึ้นกับชนิดของเครื่องบิน เช่น เครื่องบินแบบ BOEING 747 จะมีห้องนอนให้แก่พนักงาน เครื่อง MD-11 จะมีเพียงเก้าอี้ให้แก่พนักงาน ทั้งนี้สถานที่พักดังกล่าวจะมีจำนวนจำกัด ไม่ครบจำนวนพนักงานจึงต้องมีการหมุนเวียนกันพัก และในบางเที่ยวบินอาจไม่มีการแบ่งพัก เนื่องจากเป็นเวลากลางวัน

5. การพำนัก ณ สถานีต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ถือว่าพนักงานยังอยู่ในระหว่างการปฏิบัติงาน (On Duty)

<u>หน้าที่หลักสำคัญของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน</u>

หน้าที่หลักสำคัญของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่สำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านการบริการ และหน้าที่อื่น ๆ ดังนี้ (บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน), 2534)

1. <u>ด้านความปลอดภัย (Safety)</u>

การดูแลเรื่องความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสารถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารในทันทีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency) ตลอดจนอธิบายวิธีเตรียมความพร้อมต่าง ๆ ซึ่งพนักงานจะต้องมีร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์ และมีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยเป็นอย่างดี

2. <u>ด้านการบริการ (Service)</u>

การให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารทุกด้านเป็นอย่างดี (Take Good Care)

2.1 _การบริโภคได้แก่ การให้บริการทางด้านอาหารและเครื่องดื่มที่มีคุณภาพ และเป็นที่ พอใจแก่ผู้โดยสาร ซึ่งพนักงานจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการบริการและความรู้เรื่องอาหารและเครื่องดื่มเป็นอย่างดี

2.2 การอุปโภค ได้แก่ การให้บริการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ เช่น การนันทนาการต่าง ๆ ได้แก่ ภาพยนตร์ วีดิโอ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร เครื่องเล่น ของชำร่วย เป็นต้น การดูแล จัดเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการเดินทางต่าง ๆ ได้แก่ เอกสารทางศุลกากร เอกสารตรวจคนเข้าเมือง

2.3 รายละเอียดต่างๆได้แก่ การให้ความรู้ในการเดินทาง ข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางบิน รายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ต่าง ๆ รายการสนับสนุนการขายของทางบริษัท สภาพเหตุการณ์ปัจจุบัน และในทุกรายละเอียดที่พึงมีจากการถามของผู้โดยสาร รวมถึงการให้ความช่วยเหลือตัดสินใจ และแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ผู้โดยสาร (Make Decision and Handle Problem) เช่น การล่าช้าของเที่ยวบิน การพลาดเที่ยวบิน การเจ็บป่วยโดยปัจจุบันทันด่วน เป็นต้น ซึ่งพนักงานจะต้องมีความรู้รอบในทุก ๆ ด้าน ตั้งแต่การปฐมพยาบาล ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ศิลปวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ

เหตุการณ์ปัจจุบัน ตลอดจนโครงการต่าง ๆ ของบริษัท และที่สำคัญพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ (Public Relation) ให้แก่บริษัทและประเทศไทย ในการแสดงให้ชาวต่างชาติทั่วโลกเห็นถึงคุณค่าของมรดกไทย ตลอดจนภาพพจน์ที่ดีของคนไทย

ทั้งนี้แนวคิดที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนต้องมีหน้าที่ปฏิบัติงาน คือ ผู้โดยสารเป็นบุคคลสำคัญหมายเลขหนึ่ง ผู้โดยสารต้องถูกต้องเสมอ จะต้องปฏิบัติงานให้ผู้โดยสารพอใจที่สุดและเกิดความประทับใจ เพื่อกลับมาใช้บริการของการบินไทยอีกเริ่มตั้งแต่

1. ให้การต้อนรับอย่างเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส และกระตือรือร้น

2. ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารเพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความอบอุ่นและเป็นกันเอง

3. เมื่อผู้โดยสารต้องการสิ่งใด ดำเนินการตามความต้องการของผู้โดยสารโดยเร็ว

4. ให้ความสำคัญแก่สิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่เกี่ยวกับผู้โดยสาร

5. หลีกเลี่ยงที่จะมีปัญหากับผู้โดยสาร

3. <u>หน้าที่อื่น ๆ</u> ได้แก่

3.1 การดูแลความพร้อมในการบริการ (Check Cabin Appearance) และประสานงานกับหน่วยต่าง ๆ (Coordinate) ได้แก่ การควบคุมการบริการ ตั้งแต่ก่อนให้บริการ เริ่มตั้งแต่กระบวนการเตรียมเครื่องมือ เครื่องใช้ การลำเลียงอาหารและอุปกรณ์ต่าง ๆ ตรวจสอบระบบการบริการต่าง ๆ ได้แก่ ความพร้อมของห้องโดยสาร ความสะอาด ระบบน้ำ ไฟ สัญญาณต่างๆ โสตทัศน์ เป็นต้น ซึ่งหากมีสิ่งบกพร่องต่าง ๆ เกิดขึ้นจนถึงความไม่ปลอดภัย จะต้องประสานงานฝ่ายที่เกี่ยวข้องทันที ซึ่งหากเป็นอุปกรณ์ที่จำเป็นในการเดินทาง (No Go Item) ก็อาจต้องมีการเลื่อนกำหนดการเดินทางเพื่อทำการซ่อมแซม นอกจากนี้หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องประสานงานกับนักบินในเรื่องต่างๆ ได้แก่ เส้นทางการบิน สภาพวิสัยการบิน เพื่อความปลอดภัยและเป็นข้อมูลในการกำหนดช่วงเวลาที่เหมาะสมในการให้บริการ และประสานงานกับพนักงานภาคพื้นดินด้วย เพื่อเป็นการส่งมอบการทำงาน และให้รายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับผู้โดยสารและเหตุการณ์บนเครื่องบิน

3.2 การดูแลควบคุมคลังสินค้าที่ใช้ในการบริการ (Stock) เช่น ตู้เครื่องดื่ม (Bar Box) ของที่ระลึก เครื่องฟังเสียงหรือหูฟัง อาหาร เป็นต้น ให้มีการเก็บรักษาที่ดีและปลอดภัย มีการเช็คจำนวนตลอดจนการสั่งเพิ่มหากไม่พอ

3.3 การขายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน (Duty Free Goods)

3.4 การรายงานการปฏิบัติงานและการประเมินผลการให้บริการแก่ฝ่ายบริหารของบริษัท เพื่อเป็นหลักฐานข้อมูล ในการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุง การให้บริการต่าง ๆ ให้ดีขึ้นต่อไป เช่น รายงานเหตุการณ์ที่ไม่ปกติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นบนเครื่องบิน ความต้องการที่ผู้โดยสารต้องการในด้านต่าง ๆ การติชมจากผู้โดยสาร ความคิดเห็นต่าง ๆ ในการเพิ่ม ลด เปลี่ยนแปลง เครื่องอุปโภคบริโภค บริการ และขั้นตอนการทำงานให้เหมาะสม เพียงพอ และไม่ให้สูญเสียทรัพย์สินโดยไม่จำเป็น ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นเจ้าหน้าที่ที่ใกล้ชิดกับผู้โดยสารมากที่สุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

สิริกุล (2533) ได้ทำการศึกษารูปแบบพฤติกรรมการจัดการกับปัญหาของนักศึกษาแพทย์ปีที่ 4 ในคณะแพทย์ศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล เมื่อปีการศึกษา 2532 จำนวน 140 คน พบว่า ความแตกต่างระหว่างเพศ ลักษณะการสำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมการศึกษา และลักษณะการเข้ามาเรียนในคณะแพทย์ และระดับความเครียดไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการจัดการกับปัญหา แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละพฤติกรรมแล้วพบว่า ความแตกต่างทางเพศ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเล่นกีฬา โดยเพศชายมีแนวโน้มที่จะใช้พฤติกรรมการจัดการกับปัญหาโดยการเล่นกีฬาสูงกว่าเพศหญิง และพบว่าระดับความเครียดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการคิดพิจารณาไตร่ตรอง และพฤติกรรมการหาข้อมูลเพิ่มเติมมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดต่ำมีแนวโน้มที่จะใช้พฤติกรรมการแก้ปัญหาทั้ง 2 รูปแบบ สูงกว่านักศึกษาที่มีระดับความเครียดสูง

ทั้งนี้ขัดแย้งกับการศึกษาของ Pearlin and schooler (1978 อ้างถึงใน ชัชสรัล, 2541) พบว่าผู้หญิงจะใช้พฤติกรรมที่ประสบความสำเร็จน้อยกว่าผู้ชายและผู้หญิงมักจะเลือกใช้การเพิกเฉยมากกว่า เช่นเดียวกับ Billing and Moos (1981อ้างถึงใน ชัชสรัล, 2541) พบว่า ผู้หญิงมักจะใช้รูปแบบพฤติกรรมการหลีกหนีปัญหา และการวิจัยอื่น ๆ สนับสนุนว่า ผู้ชายจะมี พฤติกรรมการแก้ที่ปัญหา

โดยตรง ในขณะที่ผู้หญิงจะหาความเพลิดเพลินอื่นๆ และการผ่อนคลายในการจัดการกับปัญหาบ่อยครั้งกว่าผู้ชาย (Folkman and Lazarus, 1980; Folkman et al., 1987; Stone et al. (1984 อ้างถึงใน ชัชสรัล, 2541)

วิมลรัตน์ (2541 อ้างถึงใน สิริพร, 2545) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคล วิธีเผชิญความเครียด การสนับสนุนทางสังคม และความผาสุกในสตรีที่มีบุตรยาก พบว่าอายุมีความสัมพันธ์ทางลบกับวิธีเผชิญความเครียดด้านการมุ่งแก้ไขอารมณ์ และวิธีเผชิญความเครียดด้านแก้ไขปัญหาทางอ้อม การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับวิธีการเผชิญความเครียดด้านการมุ่งแก้ไขปัญหา

ประณิตา (2542) ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 241คน พบว่า ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดได้แก่ ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือน และค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความเครียด ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในขณะที่เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และเส้นทางการบินที่แตกต่างกัน มีความเครียด ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และปัจจัยด้านวุฒิการศึกษา เงินเดือน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานสามารถพยากรณ์ความแปรปรวนของความเครียดได้ร้อยละ 8.11

พรพรรณ์ (2542) ศึกษาความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลศิริราช โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลประจำการเพศหญิง สังกัดแผนกงานการพยาบาลโรงพยาบาลศิริราช จำนวน 320 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเอง ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลในโรงพยาบาลศิริราชส่วนใหญ่มีพฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา พยาบาลที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา แผนกงานการพยาบาลและรายได้ต่อเดือนต่างกันมีพฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดไม่แตกต่างกัน ในขณะที่พยาบาลที่มีภาระครอบครัว ความถี่ในการขึ้นเวรดึก-บ่าย ต่อเดือน และอายุการทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดแตกต่างกัน และพยาบาลที่มีความเครียดต่างกัน มีพฤติกรรม เผชิญภาวะเครียดแตกต่างกัน

ศิริพร (2542) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานระดับกลางในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานของบริษัท รีท-ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 101 คน พบว่าองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้ บุคลิกภาพด้านความหวั่นไหวมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในเชิงลบ บุคลิกภาพด้านการแสดงออก ด้านการยอมรับผู้อื่น และด้านการมีสติมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในเชิงบวก และพบว่าตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานคือ บุคลิกภาพด้านความหวั่นไหว ด้านการแสดงออก และด้านการมีสติ สามารถร่วมพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 50.8

อารยา (2542) ศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตัวเองกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างคือ เยาวชนผู้กระทำผิดชายและหญิงในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนกลาง จำนวน 469 คนพบว่าเพศชายและเพศหญิง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพฤติกรรมเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา และพบว่าไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเองกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหา

ฉัตรฤดี (2543) ศึกษาเรื่อง ผลของบุคลิกภาพและเชาวน์อารมณ์ที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างานของพนักงานส่วนหน้าโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แนวคิดของโกลแมน(Goleman) เป็นพื้นฐาน โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานส่วนหน้า จากโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 18 โรงแรม รวม 252 คน พบว่ามีเพียงองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคม เท่านั้น ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพของการให้บริการ ส่วนองค์ประกอบทางบุคลิกภาพที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับเชาวน์อารมณ์ โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญ คือ อวดกล้าท้าทาย ยึดมั่นในความดีชั่ว เคร่งครัด ไม่หวั่นไหว กระตือรือร้น และองค์ประกอบทางบุคลิกภาพที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับเชาว์อารมณ์โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญ คือ มักรู้สึกผิด เกร็งและพึ่งความสามารถของตนเอง นอกจากนี้ยังพบว่า เพศชาย มีองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคมสูงกว่าเพศหญิง อายุและระดับการศึกษาไม่มีผลต่อระดับเชาวน์อารมณ์ในแต่ละองค์ประกอบ และผู้ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับเชาวน์อารมณ์ในองค์ประกอบทักษะทางสังคมแตกต่างกัน โดยผู้ที่อยู่ในสถานะหย่าหรือหม้ายจะมีทักษะทางสังคมสูงกว่าผู้ที่เป็นโสดและแต่งงาน

ชุติมา (2543) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องภาวะผู้นำ การจัดการกับความขัดแย้งและเชาวน์อารมณ์ ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสิงห์บุรี โดยใช้แนวคิดเชาวน์อารมณ์ ของ Goleman เป็นพื้นฐานโดยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสิงห์บุรีที่ปฏิบัติงานในปี พ.ศ. 2543 จำนวน 124 คน พบว่าเชาวน์อารมณ์แตกต่างกันตามอายุ ระดับอายุงานและสถานภาพสมรส โดยส่วนใหญ่มีเชาวน์อารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง และไม่พบว่าพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสิงห์บุรี มีภาวะผู้นำและการจัดการกับความขัดแย้งต่อกันมีเชาวน์อารมณ์แตกต่างกัน

สายสุณีย์ (2543) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบเชาวน์ปัญญากับเชาวน์อารมณ์ของวิศวกร ครู พยาบาล นักร้อง และพระสงฆ์ที่ประสบความสำเร็จ โดยใช้แนวคิดเชาวน์อารมณ์ของ Goleman เป็นพื้นฐาน จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นวิศวกร ครู พยาบาล นักร้อง และพระสงฆ์ที่ประสบความสำเร็จ มีเชาวน์อารมณ์โดยรวม และแต่ละองค์ประกอบระดับสูง เชาวน์ปัญญาและเชาวน์อารมณ์ของวิศวกร ครู พยาบาล มีความสัมพันธ์กันทางบวก เชาวน์ปัญญาและเชาวน์อารมณ์ของนักร้องมีความสัมพันธ์กันทางลบ ส่วนเชาวน์ปัญญาและเชาวน์อารมณ์ของพระสงฆ์มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พยาบาล ครู และพระสงฆ์ มีคะแนนเชาวน์อารมณ์สูงกว่านักร้อง โดยพยาบาลมีเชาวน์อารมณ์สูงสุด อายุและเชาวน์อารมณ์มิติการจัดระเบียบตนเอง การสร้างแรงจูงใจ การเข้าใจและรู้สึกร่วมกับผู้อื่น และทักษะทางสังคมของวิศวกรที่ประสบความสำเร็จมีความสัมพันธ์กันทางบวก ในขณะที่อายุและเชาวน์อารมณ์มิติการจัดระเบียบตนเอง และทักษะทางสังคมของครูที่ประสบความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กันทางบวก เพศหญิงมีเชาวน์อารมณ์ มิติตระหนักรู้ในตนเองมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายมีเชาวน์อารมณ์มิติทักษะทางสังคมมากกว่าเพศหญิง

ชวนจิตร (2544) ได้ศึกษา เชาวน์ปัญญา เชาวน์อารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขายในธุรกิจสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้าแผนกขายของ บริษัท สรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด จาก 11 สาขา สาขาที่เปิดให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 141 คน ผลการวิจัยพบว่าหัวหน้าแผนกขายมีค่ามัชฌิมเลขคณิตของระดับเชาวน์อารมณ์ อยู่ในระดับที่สูงทุกองค์ประกอบตอบแนวคิดของโกลแมน (1999) โดยมีองค์ประกอบด้านการสร้างแรงจูงใจสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการกำกับควบคุมตนเอง ด้านการตระหนักรู้ตนเอง ด้านทักษะทางสังคม และด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึก และพบว่า องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ทุกด้าน และโดยรวมมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ดังนี้ ด้านการสร้างแรงจูงใจสูงที่สุด $r = .229$ รองลงมาได้แก่ด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึก $r = .216$ ด้านทักษะทางสังคม $r = .212$ ด้านการตระหนักรู้ตนเอง $r = .196$ ด้านการกำกับควบคุมตนเอง $r = .176$ และเชาวน์อารมณ์โดยรวม $r = .226$ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และ

นอกจากนี้ยังพบว่า องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจสามารถพยากรณ์โอกาสในการเป็นผู้มีผลการปฏิบัติงานสูงของหัวหน้าแผนกขายได้โดยมีค่าอำนาจในการทำนายได้ร้อยละ 4.5

ณุชนา (2544) ได้ศึกษาเชาวน์อารมณ์ของผู้นำในวงการธุรกิจประกันชีวิต โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารระดับผู้จัดการส่วนขึ้นไปจากบริษัท ประกันชีวิต ในกรุงเทพมหานครจำนวน 18 แห่ง รวม 249 คน พบว่า

1. เพศชายและหญิงมีเชาวน์อารมณ์ในด้านการตระหนักรู้ในตนเอง และด้านการร่วมรู้สึกแตกต่างกัน โดยเพศหญิงจะมีเชาวน์อารมณ์ในทั้ง 2 ด้านสูงกว่าเพศชาย

2. อายุและสถานภาพสมรสไม่มีผลให้เชาวน์อารมณ์ของผู้นำแตกต่างกัน

3. ระดับการศึกษาต่างกัน จะมีเชาวน์อารมณ์ทุกด้านแตกต่างกัน ยกเว้นด้านการจัดระเบียบอารมณ์ในตนเอง โดยผู้ที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีเชาวน์อารมณ์ (ในด้านการตระหนักรู้ตนเอง การจูงใจในตนเอง การร่วมรู้สึก และทักษะทางสังคม) น้อยกว่า ผู้ที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีและปริญญาโทขึ้นไป ส่วนผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาโท จะมีเชาวน์อารมณ์ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

4. ผู้บริหารที่มีรูปแบบภาวะผู้นำแบบประนีประนอม และ ผู้นำแบบทีมงานจะมีเชาวน์อารมณ์โดยรวมสูง ในขณะที่ผู้บริหารที่มีรูปแบบภาวะผู้นำแบบเน้นงาน และแบบเน้นคนจะมีเชาวน์อารมณ์โดยรวมไม่สูง

5. ผู้บริหารที่มีรูปแบบภาวะผู้นำแบบเน้นคน จะมีเชาวน์อารมณ์ในด้านการตระหนักรู้ในตนเองน้อยกว่า ผู้นำแบบเน้นงาน ผู้นำแบบประนีประนอม และผู้นำแบบทีมงาน ในขณะที่ผู้บริหารที่มีรูปแบบภาวะผู้นำแบบทีมงานจะมีเชาวน์อารมณ์ในด้านทักษะทางสังคมสูงกว่าผู้นำแบบเน้นคน ผู้นำแบบเน้นงาน และผู้นำแบบประนีประนอม

ทนงค์ (2544) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานสินเชื่อที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ สำนักงานใหญ่ และสาขาต่างๆ ทั่วประเทศไทยของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 284 คน ผล ปรากฏว่า พนักงานที่มีบุคลิกภาพโดดเด่นแตกต่างกัน มีผลการ

ปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน มีบุคลิกภาพที่สามารถพยากรณ์ได้ 3 ด้านคือ ด้านการยอมรับสิ่งใหม่ ด้านการแสดงออกต่อสังคม และด้านความน่าเชื่อถือ

สมฤดี (2544) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพ MBTI พฤติกรรมการเผชิญปัญหาและอัตราการขาดงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท สยามชิโตเซะ จำกัด จำนวน 194 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่แบ่งออกเป็น 3 ส่วนได้แก่ 1) แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล 2) แบบวัดบุคลิกภาพแบบ MBTI ฟอร์มจี ซึ่งรองศาสตราจารย์ ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ ได้แปล เรียบเรียง และ หาค่ามาตรฐานที่ใช้สำหรับคนทั่วไปแล้ว และ 3) แบบวัดพฤติกรรมเผชิญปัญหา ซึ่งปรับปรุงจากแบบวัดการเผชิญปัญหา ฉบับสั้นของ คาร์เวอร์ ไชยเออร์ และไวน์ทรอบ โดย รองศาสตราจารย์ สุภาพรรณ โคตรจรัส ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพแบบ SIJ มีพฤติกรรมเผชิญปัญหาไม่แตกต่างจากบุคลิกภาพแบบอื่นๆ และพฤติกรรมเผชิญปัญหาส่งผลต่ออัตราการขาดงาน

ปราณี (2545) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม รูปแบบการเผชิญความเครียด กับความเครียด ของพนักงานสำนักงานแพทย์และอนามัย การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยใช้กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานสำนักงานแพทย์และอนามัย การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 90 คน เก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามรูปแบบการเผชิญความเครียด และแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมที่สร้างขึ้นเอง และใช้แบบประเมินความเครียดด้วยตนเองของกรมสุขภาพจิต ผลวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีรูปแบบเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา รูปแบบการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาและมุ่งเน้นอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงาน

สรวิศ (2545) ศึกษาเรื่องสหสัมพันธ์ของความพร้อมในการเป็นหัวหน้างาน บุคลิกภาพ เชาวน์อารมณ์ และประสิทธิภาพของหัวหน้าแผนกขายในห้างสรรพสินค้า: กรณีศึกษาห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้าแผนกขายของ บริษัท สรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด รวมทั้งหมด 11 สาขา ที่เปิดดำเนินการในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 155 คน ได้ผลวิจัยว่า องค์ประกอบของบุคลิกภาพที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพของหัวหน้าแผนกขาย ได้แก่ องค์ประกอบของบุคลิกภาพด้านมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ด้านชอบคบค้าสมาคมกับผู้อื่น และด้านความเอื้ออาทรต่อผู้อื่น ส่วนองค์ประกอบของบุคลิกภาพด้านมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางลบ กับประสิทธิภาพของหัวหน้าพนักงานขาย เชาวน์อารมณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของหัวหน้าแผนกขาย องค์ประกอบของความพร้อมในการเป็นหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของบุคลิกภาพ

องค์ประกอบของบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ และองค์ประกอบของความพร้อมในการเป็นหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์

โครงการ (2545) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ภาวะผู้นำ กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้น บริษัท ไทย-เอเชีย พี.อี.ไพ้พ์ จำกัด กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 136 คน พบว่า บุคลิกภาพด้านการแสดงออก ด้านการเปิดกว้าง ด้านการยอมรับผู้อื่น และด้านการมีสติมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน บุคลิกภาพด้านความหวั่นไหวมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในทางลบ นอกจากนี้ยังพบว่าบุคลิกภาพด้านความหวั่นไหว ด้านการแสดงออก และด้านการเปิดกว้างสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ถึงร้อยละ 16.1

เฉลียว (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาว์ปัญญา ความถนัด บุคลิกภาพ และเชาวน์อารมณ์ กับผลการฝึกบินของศิษย์การบินกองทัพอากาศ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นศิษย์การบินกองทัพอากาศ จำนวน 100 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพ และเชาว์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการฝึกบิน และตัวพยากรณ์ที่มีอำนาจในการทำนายผลการฝึกบินของศิษย์การบินกองทัพอากาศ ได้แก่ เชาว์อารมณ์ ความถนัด และบุคลิกภาพ ซึ่งสามารถร่วมกันทำนายผลการฝึกบินของศิษย์การบินกองทัพอากาศได้ร้อยละ 68.9

อุดมพร (2546) ได้ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและเชาวน์อารมณ์ที่มีต่อพฤติกรรมการจัดการของผู้บริหารโรงงานผลิตรองเท้ากีฬาแห่งหนึ่ง โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารของโรงงานผลิตรองเท้ากีฬาแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 106 คน พบว่า ผู้บริหารโรงงานผลิตรองเท้ากีฬามีเชาวน์อารมณ์โดยรวมและแต่ละด้านอยู่ในระดับสูง และเชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ตนเอง เชาวน์อารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจ และระดับการศึกษา สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการจัดการโดยรวมของผู้บริหารโรงงานผลิตรองเท้ากีฬาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 43.8

รัตนาวดี (2547) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ภาวะผู้นำกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับต้น : กรณีศึกษาบริษัทหนังสือพิมพ์เอกชนแห่งหนึ่ง โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับต้น บริษัท มติชน จำกัด (มหาชน) ในปี 2547 พบว่า บุคลิกภาพด้านความหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ในทางลบกับผลการปฏิบัติงาน ส่วนบุคลิกภาพด้านการแสดงออก ด้านการเปิดกว้าง ด้านการยอมรับผู้อื่น และด้านการมีสติ พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงาน

และพบว่าบุคลิกภาพด้านการมีสติ และการรับรู้ภาวะผู้นำ พฤติกรรมมุ่งสัมพันธ์สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 55.3

ดำรงศักดิ์ (2547) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความฉลาดทางอารมณ์ บุคลิกภาพ ความพึงพอใจในการทำงาน กับคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ ฝ่ายพนักงานต้อนรับภาคพื้น แผนกผู้โดยสารขาเข้า – ออก ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง กรุงเทพมหานคร จำนวน 106 คน พบว่า 1) พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีเพศต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน 2) อายุ อายุงาน สถานภาพสมรสของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่แตกต่างกันมีคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน 3) ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น 4) บุคลิกภาพองค์ประกอบด้านความหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพการบริการ ในขณะที่บุคลิกภาพองค์ประกอบด้านการแสดงตัว บุคลิกภาพองค์ประกอบด้านการเปิดกว้าง บุคลิกภาพองค์ประกอบด้านการยอมรับ บุคลิกภาพองค์ประกอบด้านการมีสติมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการ 5) ความฉลาดทางอารมณ์สามารถพยากรณ์ตัวแปรตาม โดยสามารถอธิบายความผันแปรของคุณภาพการบริการได้ร้อยละ 60.8

<u>งานวิจัยต่างประเทศ</u>

Bell (1977) ได้ศึกษาในผู้ป่วยที่มีสุขภาพจิตดีและผู้ป่วยทางจิตใจ พบว่าผู้ป่วยชาย และผู้ป่วยหญิงมีพฤติกรรมการแก้ปัญหาไม่แตกต่างกัน

Jalowico and Powers (1981) ศึกษาความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดในผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง และผู้ป่วยที่ห้องฉุกเฉินพบว่าไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างอายุ และเพศกับพฤติกรรมการแก้ปัญหา

Parasuraman and Cleek (1984) พบว่า ผู้หญิงในระดับผู้จัดการจะใช้วิธีการจัดการกับปัญหาที่พัฒนา เช่น การวางแผน การค้นหา ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การจัดลำดับความสำคัญ มากกว่าเพื่อนร่วมงานเพศชาย

Parkes (1990) ได้ทำการศึกษาในกลุ่มครูฝึกสอน จำนวน 157 คน โดยพบว่าผู้ชายจะใช้การเก็บกดไว้มากกว่าผู้หญิง จึงเป็นไปได้ว่าผู้ชายจะใช้รูปแบบพฤติกรรมการจัดการกับปัญหาที่อารมณ์

มากกว่าผู้หญิง นอกจากนี้ยังพบว่าคนโสดกับคนที่สมรสแล้วไม่มีความแตกต่างกันในด้านรูปแบบของพฤติกรรมการจัดการกับปัญหา

Tett and Other (1991) ได้ทำการศึกษาวิจัยแบบอภิมานเพื่อสรุปบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการทำนายผลการปฏิบัติงาน โดยรวบรวมงานวิจัย 494 งาน พบว่าบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่เหมาะสมในการทำนายผลการปฏิบัติงานได้แก่ บุคลิกภาพด้านการแสดงออกที่ .16 และด้านการยอมรับผู้อื่นที่ .33 และเสนอว่าสามารถนำการวัดบุคลิกภาพไปใช้เพื่อการคัดเลือกพนักงานได้

Pooput (1992 อ้างถึงในอารยา, 2542) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพลักษณะพฤติกรรมการเผชิญปัญหากับภาวะซึมเศร้าในนักศึกษาระดับวิทยาลัยโดยสันนิษฐานว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพไม่สมบูรณ์ และมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาที่ไม่มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้เกิดปัญหาต่อทางร่างกายและทางจิตใจ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษา มหาวิทยาลัย Midwestern จำนวน 186 คน ผลการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหา 2 ประการ คือ บุคคลที่มีคะแนนการรับรู้ ความสามารถของตนเอง ด้านความสามารถทั่วไป และความสามารถทางสังคมสูงมีแนวโน้มที่จะใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบแก้ปัญหามากขึ้น และบุคคลที่มีคะแนนการเห็นคุณค่าในตัวเองสูง มีแนวโน้มที่จะใช้วิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกหนีมากขึ้น แต่บุคคลที่มีคะแนนการเห็นคุณค่าในตัวเองต่ำ มีแนวโน้มที่จะใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นทางด้านอารมณ์ และพบว่าวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นทางด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์กับภาวะซึมเศร้าอย่างมีนัยสำคัญ

Stevens (1994 อ้างถึงใน สมฤดี, 2544) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพแบบ MBTI กับวิธีการเผชิญปัญหาในกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง ซึ่งเป็นคู่สมรสของคนไข้โรคหัวใจ จำนวน 60 คน พบว่า วิธีการเผชิญปัญหา วิธีการเผชิญปัญหาที่นิยมใช้มากที่สุด 5วิธี ได้แก่ (1) การค้นหาการสนับสนุนทางสังคม (2) การใช้การวางแผน (3) การตีความหมายใหม่ในทางที่ดีขึ้น (4) การควบคุมตนเอง และ (5) การหลีกหนี ซึ่งบุคลิกภาพแบบ ES (Extrovert-Sensing) จะใช้การตีความหมายใหม่ในทางที่ดีขึ้นมากกว่าบุคลิกภาพแบบ IS (Introvert-Sensing) และพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างบุคลิกภาพแบบใช้ความคิดนำ (Thinking) กับการใช้วิธีวางแผนเพื่อเผชิญปัญหา บุคลิกภาพแบบใช้สัมผัสนำ (Sensing) สามารถทำนายพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบวางเฉย ในขณะที่บุคลิกภาพแบบใช้การยืดหยุ่น (Perception) มีผลต่อการใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบการเผชิญหน้า และการวางเฉยอย่างมีนัยสำคัญมากกว่าบุคลิกภาพแบบใช้ระเบียบแบบแผน

Goleman (1995) พบว่า ความสามารถทางเชาวน์ปัญญาสามารถอธิบายความสำเร็จของบุคคลได้สูงสุดเพียง 20 เปอร์เซ็นต์ ส่วนที่เหลืออีก 80 เปอร์เซ็นต์ นั้นสามารถอธิบายได้ด้วยความสามารถอื่นรวมทั้งเชาวน์อารมณ์ด้วย ซึ่งไม่มีใครบอกได้ชัดเจนว่าความสามารถเหล่านั้นประกอบด้วยอะไรบ้าง รู้แต่เพียงว่าความสามารถเหล่านี้มีความสำคัญมากกว่าเชาวน์ปัญญา นอกจากนี้ Goleman (1998) ยังแสดงความเชื่อมั่นว่าเชาวน์อารมณ์มีความสำคัญ ส่งผลต่อความสำเร็จในชีวิตเหนือกว่าเชาวน์ปัญญาและความชำนาญด้านต่าง ๆถึง 2 เท่า ในสาขาที่เกี่ยวกับวิทยาศาสตร์โกลแมนเชื่อว่า เชาวน์อารมณ์มีความสำคัญเหนือกว่าเชาวน์ปัญญาถึง 4 เท่า ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในวิชาชีพ

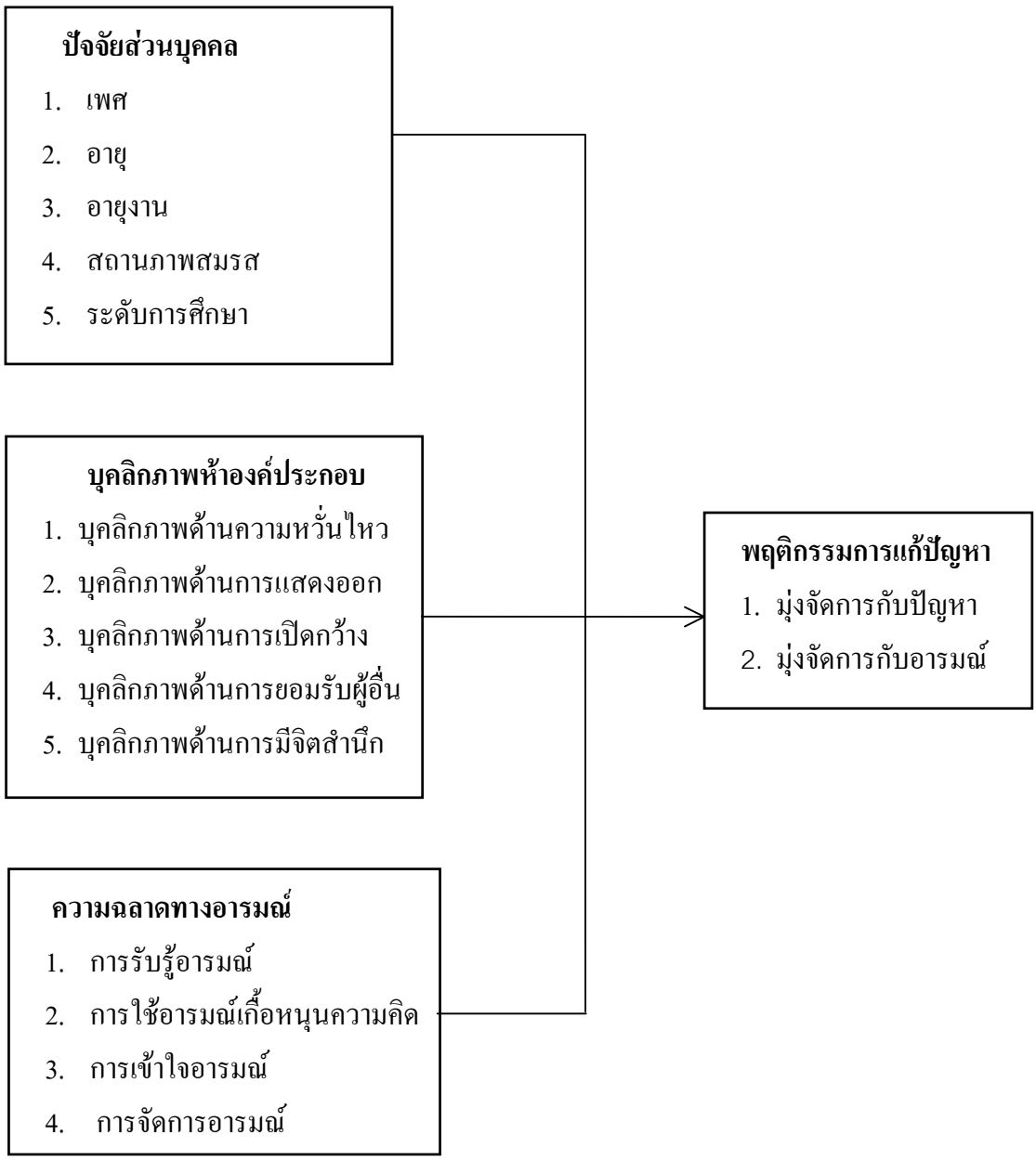
Cherniss (1999 อ้างถึงใน สรวิศ, 2545) รวบรวมงานวิจัยที่ศึกษาโดย Lusch and Serpkeuci (1990) ซึ่งทำการศึกษาความสำเร็จของผู้จัดการร้านค้าปลีกแบบลูกโซ่ พบว่า ความสามารถด้านเชาวน์อารมณ์ และความสามารถในการจัดการความเครียด ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับความสำเร็จของผู้จัดการร้านธุรกิจค้าปลีกแบบลูกโซ่ ผู้จัดการร้านที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่ เป็นผู้ที่สามารถจัดการกับความเครียดได้ดี โดยวัดผลความสำเร็จจากกำไรสุทธิ ยอดขายต่อจำนวนพนักงานและยอดขายต่อเงินลงทุนในด้านคลังสินค้า

William (1999 อ้างถึงใน โสภณ, 2546) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสามารถของตัวแปรด้านบุคลิกภาพในการทำนายผลการปฏิบัติงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในรัฐฟลอริด้า ประเทศอเมริกา จำนวน 1,023 คน โดยใช้แนวคิดองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพเป็นพื้นฐานในการศึกษา พบว่า บุคลิกภาพด้านความหวั่นไหว ด้านการแสดงออก และด้านการมีสติสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ แต่ไม่พบว่าบุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง และด้านการยอมรับผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

Hurtz and Donovan (2000) ได้ทำการศึกษาวิจัยแบบอภิมานเพื่อหาค่าประมาณการความเที่ยงตรงของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่ใช้ทำนายผลการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ได้แก่ กลุ่มงานขาย กลุ่มงานบริการลูกค้า กลุ่มผู้จัดการ และกลุ่มแรงงานทักษะ และกึ่งทักษะพบว่าบุคลิกภาพด้านการมีสติเท่านั้นที่เหมาะสมในการประมาณค่าความเที่ยงตรงเชิงพยากรณ์ โดยมีค่าอยู่ที่ .20 สำหรับบุคลิกภาพด้านอื่น ๆ ยังไม่มีความคงที่และมีค่าต่ำเกินกว่าจะนำมาใช้

จากที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญในการเลือกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เข้ามาทำงานในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ให้มีความเหมาะสม โดยพิจารณาถึงลักษณะบุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์ ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่อาจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการแก้ปัญหา ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมากำหนดเป็นขอบเขต และสมมติฐานในครั้งนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการแก้ปัญหาต่างกัน

1.1 _พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการแก้ปัญหาต่างกัน

1.2 _พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการแก้ปัญหาต่างกัน

1.3 _พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการแก้ปัญหาต่างกัน

1.4 _พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการแก้ปัญหาต่างกัน

1.5 _พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการแก้ปัญหาต่างกัน

2. ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ และความฉลาดทางอารมณ์สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้

2.1 _ปัจจัยส่วนบุคคลบุคลิกภาพ และความฉลาดทางอารมณ์สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้

2.2 _ปัจจัยส่วนบุคคลบุคลิกภาพ และความฉลาดทางอารมณ์สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้