

ตอนที่ 2 ความฉลาดทางอารมณ์

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับตัวของท่านเพียงช่องเดียว ตามระดับ

ที่ท่านเห็นว่าตรงกับตัวเองมากที่สุด ดังนี้

- 5 หมายถึง “เห็นด้วยมากที่สุด”
- 4 หมายถึง “เห็นด้วยมาก”
- 3 หมายถึง “เห็นด้วยปานกลาง”
- 2 หมายถึง “เห็นด้วย”
- 1 หมายถึง “เห็นด้วยน้อย”

ความฉลาดทางอารมณ์	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
ความฉลาดทางอารมณ์ภายในบุคคล					
1. การรู้จักอารมณ์ของตนเอง					
1.1 รู้ถึงการเปลี่ยนแปลงเมื่อถูกกระตุ้นทางด้านร่างกาย					
1.2 สามารถจำแนกได้ว่าการที่ร่างกายมีการแสดงออกที่ต่างกันนั้นเกิดมาจากอารมณ์ที่ต่างกัน					
1.3 ตระหนักรู้เมื่อท่านมีความคิดในทางลบ					
1.4 ตระหนักรู้ว่าการพูดกับตัวเองสามารถนำไปสู่การผ่อนคลายตนเองได้					
1.5 ตระหนักรู้เมื่อท่านเริ่มจะโกรธ					
1.6 ตระหนักรู้ว่าตนเองกำลังใช้ความรู้สึกเช่นไร					
1.7 สามารถรู้ได้ว่าอารมณ์ของท่านกำลังมีการเปลี่ยนแปลง					
1.8 ตระหนักรู้เมื่อท่านกำลังปกป้องตนเอง					
1.9 ตระหนักรู้ว่าพฤติกรรมของท่านมีผลอย่างไรต่อบุคคลอื่น					
1.10 ตระหนักรู้เมื่อท่านแสดงออกอย่างไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ขณะนั้น					

(ต่อ)

ความฉลาดทางอารมณ์	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
2. การรู้จักตนเอง					
2.1 สามารถใช้การพูดกับตัวเองเพื่อเปลี่ยนแปลงสภาวะทางอารมณ์ของท่าน					
2.2 คิดในแง่บวกเกี่ยวกับสิ่งที่ตนเองต้องการ					
2.3 พินตัวใหม่ได้อย่างรวดเร็วหลังการสูญเสียกำลังใจ					
2.4 เมื่อต้องทำงานที่ไม่น่าสนใจ ท่านสามารถทำได้อย่างกระตือรือร้น					
2.5 สามารถพัฒนารูปแบบพฤติกรรมของตนเองให้มีรูปแบบใหม่และมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น					
3. การจัดการกับอารมณ์ของตนเอง					
3.1 เมื่ออยู่ภายใต้สถานการณ์ที่มีความกดดัน สามารถผ่อนคลายความเครียดได้					
3.2 แสดงออกอย่างเหมาะสมเมื่อโกรธ					
3.3 เมื่อผู้อื่นแสดงความโกรธต่อท่าน ท่านสามารถรักษามารมณ์ของท่านได้					
3.4 สะท้อนความรู้สึกทางลบได้โดยไม่รู้สึกเป็นกังวลใจ					
3.5 แสดงออกได้อย่างเหมาะสมเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ถูกกระตุ้นให้เกิดความวิตกกังวล					
3.6 มีการปรับปรุงนิสัยที่ไม่เหมาะสมของตนเองให้ดีขึ้น					
ความฉลาดทางอารมณ์ในการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น					
4. การรักษาสัมพันธภาพ					
4.1 แสดงออกถึงความรู้สึกของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4.2 สามารถอธิบายประสบการณ์ของท่านได้ตรงตามความเป็นจริง					
4.3 ตระหนักว่าการให้บริการของท่านมีผลอย่างไรต่อบุคคลอื่น					
4.4 สามารถแก้ไขความขัดแย้งได้					
4.5 สามารถสร้างข้อตกลงร่วมกับบุคคลอื่นได้					
4.6 สามารถไกล่เกลี่ยความขัดแย้งระหว่างบุคคลได้					

(ต่อ)

ความฉลาดทางอารมณ์	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
4.7 สามารถแสดงทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4.8 สามารถยอมรับและกล่าวถึงความคิดของกลุ่มได้อย่างชัดเจน					
4.9 สามารถทำให้บุคคลอื่นเชื่อถือได้					
4.10 สามารถทำให้บุคคลอื่นรู้สึกดี					
4.11 สามารถร่วมการสนทนาอย่างสนิทสนมกับบุคคลอื่นได้					
4.12 สามารถลดความตึงเครียดภายในกลุ่มผู้ร่วมงานได้					
5. การรู้จักอารมณ์ของบุคคลอื่น					
5.1 มีการสนับสนุนบุคคลอื่นในโอกาสที่เหมาะสม					
5.2 สามารถสะท้อนกลับความรู้สึกของบุคคลอื่นให้เขาทราบอย่างตรงตามความเป็นจริง					
5.3 ตระหนักรู้เมื่อบุคคลอื่นมีความทุกข์					
5.4 ช่วยเหลือบุคคลอื่นในการจัดการอารมณ์ของเขา					
5.5 สามารถรับรู้เมื่อบุคคลอื่นแสดงพฤติกรรมที่ไม่ตรงกับความรู้สึกของเขา					
5.6 สามารถรู้สึกร่วมและเข้าใจถึงความรู้สึกของบุคคลอื่นได้					

APPENDIX B:

Questionnaire – English

Questionnaire

Number.....

Title: The State of Emotional Intelligence Communication of THAI Cabin Attendants.

Instruction Please ✓ the appropriate ☐ or fill in the space

Part I: General Demographic background of Thai cabin attendants.

1. Sex ☐ Male ☐ Female
2. My age is years
3. Marital status ☐ Single ☐ Married ☐ Divorced
4. Education
 - ☐ High school
 - ☐ Diploma
 - ☐ Bachelor Degree
 - ☐ Higher than Bachelor Degree
5. Position
 - ☐ Newly recruited
 - ☐ R.E.C.
6. I have been working as a cabin attendant foryear(s)

Part II: Emotional Intelligence

Instruction: Please ☐ only one number that best represents your thought. There are five levels of agreement. Each level has the following meaning.

Number 5 means “Most agree”

Number 4 means “Much agree”

Number 3 means “Agree”

Number 2 means “Less agree”

Number 1 means “Least agree”

Emotional Intelligence Communication	Level of agreement				
	1	2	3	4	5
Intrapersonal Intelligence					
1. Knowing emotions of oneself					
1.1 Know to identify changes in physiological arousal					
1.2 Be able to associate different physical cues with different emotions					
1.3 Know when you are thinking negatively					
1.4 Know when your “self-talk” is relieving					
1.5 Know when your are getting angry					
1.6 Know what senses you are currently using					
1.7 Be able to identify when your mood is shifting					
1.8 Know when you become defensive					
1.9 Know the impact of your behavior on others					
1.10 Know when you express unsuitably to the situation					
2. Motivating oneself					
2.1 Be able to use “internal talk” to affect your emotional states					
2.2 Use “positive thinking” with personal need					
2.3 Regroup oneself quickly after a setback					
2.4 Be enthusiastic even when doing uninteresting task					
2.5 Develop new and more productive patterns					

Emotional Intelligence Communication	Level of agreement				
	1	2	3	4	5
3. Managing emotions					
3.1 Be able to relax when under pressure					
3.2 Act sensibly when getting angry					
3.3 Stay calm when you are the target of anger from others					
3.4 Reflect on negative feeling without being distressed					
3.5 Act productively in situations that arouse anxiety					
3.6 Self improve one's ineffective habits					
Interpersonal Intelligence					
4. Handling relationship					
4.1 Communicate your feelings effectively					
4.2 Accurately communicate what you have experienced					
4.3 Know the impact of your service on others					
4.4 Be able to solve conflicts					
4.5 Be able to develop consensus with others					
4.6 Be able to mediate conflicts between others					
4.7 Be able to exhibit effective interpersonal communication skills					
4.8 Be able to accept and speak the thought of a working group					
4.9 Be able to build trust with others					
4.10 Be able to make others feel good					
4.11 Be able to engage in friendly conversations with others					
4.12 Be able to decrease tensions within a working group					

Emotional Intelligence Communication	Level of agreement				
	1	2	3	4	5
5. <i>Recognizing emotions in others</i>					
5.1 Provide support to others when needed					
5.2 Reflect people's feeling back to them accurately					
5.3 Recognize when others are distressed					
5.4 Help others in managing their emotions					
5.5 Detect incongruence between emotions or feeling of others and their behaviors					
5.6 Have empathy with people					