

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความผูกพันต่อองค์การธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารวรรณกรรม และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จำแนกเป็นหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ
 - 1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ
 - 1.2 ลักษณะของความผูกพันต่อองค์การ
 - 1.3 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ
 - 1.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ
 - 1.5 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์
 - 2.1 ความฉลาดทางอารมณ์
 - 2.2 ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์
 - 2.3 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์
 - 2.4 ลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์การ
 - 3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์
4. ข้อมูลทั่วไปขององค์การธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่ง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจอย่างกว้างขวางในปัจจุบัน ซึ่งมีนักทฤษฎีองค์การและนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้มากมาย ดังต่อไปนี้

เคนเตอร์ (Kenter, 1968, p. 499) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความเต็มใจของพนักงานที่ต้องการจะดำรงความเป็นพนักงานขององค์การไว้ มีลักษณะของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันระหว่างพนักงานกับองค์การ อยู่บนพื้นฐานของการมีส่วนร่วมและมีทัศนคติที่สอดคล้องกับองค์การ เป็นความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยนระหว่างพนักงานกับองค์การ ที่เชื่อมโยงเอาลักษณะทางบุคลิกภาพและความสนใจของพนักงานให้สอดคล้องกับองค์การ ส่งผลให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์การที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ โดยแสดงออกมาในรูปของความพยายาม ความเสียสละเวลาและแรงงาน และมีความเต็มใจยินดีที่จะทุ่มเทกำลังกายเพื่อทำงานให้กับองค์การ

เชลดอน (Sheldon, 1971 อ้างถึงใน นิยม สีสวรรณ, 2544, น. 143) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์การว่าเป็น ทัศนคติที่เชื่อมโยงระหว่างพนักงานกับองค์การ หรือความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์การในลักษณะที่สอดคล้องต่อกัน ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์การ และเกิดความตั้งใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

บุชานัน (Buchanan, 1974 อ้างถึงใน จรีพร กาญจนการุญ, 2536, น. 42) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ (Identification) ที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การซึ่งสัมพันธ์กับพนักงาน โดยพนักงานคิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ จะปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเองอย่างเต็มที่ตลอดจนเข้ามามีส่วนร่วม (Involvement) ในกิจกรรมขององค์การ รวมถึงความจงรักภักดี (Loyalty) โดยปรารถนาที่จะเป็นพนักงานขององค์การต่อไป

พรพรรณ ศรีใจวงศ์ (2541, น. 21) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกดี ๆ ที่พนักงานมีต่อองค์การ โดยแสดงออกในหลายวิธี เช่น มองเห็นว่าเป้าหมายขององค์การเปรียบเสมือนเป้าหมายของตนเอง การทำงานอย่างเต็มศักยภาพของตนเองเพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์การ ไม่ละทิ้งหรือลาออกจากองค์การแม้องค์การอื่นจะเสนอผลตอบแทนที่มากกว่าองค์การของตนก็ตาม

พอตเตอร์ และคณะ (Porter et al., 1974 อ้างถึงใน เอนก สุวรรณบัณฑิต, 2545, น. 18-19) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ เป็นลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานที่มีต่อองค์การ สามารถแสดงออกมาในรูปแบบ ดังนี้

1. พนักงานมีทัศนคติที่กลมกลืนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ
2. พนักงานมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์การอย่างเต็มที่
3. พนักงานมีความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานในองค์การนั้นต่อไป

บุษยาณี จันท์เจริญสุข (2538, น. 14) ให้นิยามความผูกพันต่อองค์การว่าเป็น ความรู้สึกของบุคคลต่อองค์การในลักษณะที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และค่านิยมขององค์การ เป็นความเต็มใจที่บุคคลจะทุ่มเทกำลังกายและความจงรักภักดีต่อสิ่งคัมที่เขาคือสมาชิกอยู่

มาร์ช และ มานนารี (Marsh and Mannari, 1977, p. 57) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นลักษณะของความตั้งใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำประโยชน์ให้เกิดแก่องค์การ เป็นความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การตลอดไป

มาวเดย์ และคณะ (Mowday, 1991 อ้างถึงใน ศุภมิตร บัวเสนาะ, 2546, น. 10) ความผูกพันต่อองค์การ เป็นการแสดงออกของพนักงานต่อองค์การที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เป็นความสัมพันธ์ที่พนักงานมีต่อองค์การอย่างแน่นแฟ้น และผลักดันให้พนักงานเต็มใจที่จะอุทิศตนเองเพื่อที่จะสร้างสรรค์ให้องค์การมีความเจริญเติบโตขึ้น

นิวสโตน และ คีท (Newstrom and Keith, 1993 อ้างถึงใน ศุภมิตร บัวเสนาะ, 2546, น. 11) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ เป็นความเต็มใจของพนักงานที่จะอยู่กับองค์การต่อไปในอนาคต ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความเชื่อในพันธกิจและเป้าหมายขององค์การ โดยตั้งใจที่จะทำงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นความหมายที่กว้างกว่าความจงรักภักดีที่พนักงานมีต่อองค์การอย่างสม่ำเสมอ

เบคเกอร์ (Becker, 1960 อ้างถึงใน นางเยาว์ แก้วมรกต, 2542, น. 17) นิยามความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นแนวโน้มที่บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างสม่ำเสมอ เป็นการรับรู้ถึงผลประโยชน์ของการลงทุนที่ต้องสูญเสียหากต้องออกจากองค์การไป ซึ่งการรับรู้ผลประโยชน์ที่ต้องสูญเสียไปนี้เป็นสภาวะทางจิตวิทยาที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ของพนักงานต่อองค์การ

เชอริงตัน (Cherrington, 1994 อ้างถึงใน สุพินดา ศิวานนท์, 2545, น. 30) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ เป็นการดีค่างานซึ่งแสดงออกถึงความจงรักภักดีต่อองค์การ และต้องการที่จะจงรักภักดีต่อองค์การต่อไป โดยแสดงออกมาได้ 2 รูปแบบ คือ ความผูกพันที่เกิดจากการคาดคะเนผลได้ผลเสียก่อน และความผูกพันที่เกิดจากการเห็นด้วยกับคุณค่าและเป้าหมายขององค์การ

ชาวลิท ตานานท์ชัย (2532, น. 9 อ้างถึงใน สุทธิพงษ์ เอี่ยมศิริ, 2547, น. 7) นิยามความผูกพันต่อองค์การ เป็นมิติที่ตระหว่งสมาชิกกับองค์การ เป็นความรู้สึกในทางบวกที่มีลักษณะตรงข้ามกับความแปลกแยก (Alienation) เป็นความสัมพันธ์หรือความรู้สึกในด้านลบระหว่างสมาชิกกับองค์การ

Salancik (อ้างถึงใน ภูษวรรณ อุดมชัยรัศมี, 2543, น. 16) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ คือ การที่บุคคลหนึ่งมีความยึดมั่นต่อความเชื่อโดยแสดงออกทางการกระทำ ซึ่งสนับสนุนให้กิจกรรมต่าง ๆ และบทบาทการมีส่วนร่วมของเขาดำรงอยู่ต่อไป

กัลยา มหาอำนาจ (2544, น. 11) กล่าวว่า ความผูกพันเป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อองค์การ หรืองานที่ตนปฏิบัติเป็นความรู้สึกทางบวกของสมาชิกที่มีต่องาน มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นโดยไม่แยกย้ายเปลี่ยนแปลงและพร้อมที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จลุล่วงยิ่ง ๆ ขึ้นไป

นุชติมา รอบคอบ (2542, น. 14) นิยามความผูกพันต่อองค์การ คือ ความจงรักภักดีที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลมีให้ต่อองค์การโดยยินดีที่จะทำงาน ให้ความร่วมมือเสียสละต่อความต้องการส่วนตนเพื่อองค์การ เป็นทัศนคติในทางบวกอย่างหนึ่งที่มีต่อองค์การ ทำให้พนักงานทุ่มเทแรงกายและแรงใจเพื่อทำงานและเพื่อองค์การ

สเตียร์ (Steers, 1991 อ้างถึงใน เนตินา โพธิ์ประสระ, 2541, น. 26) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ เป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของพนักงานในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การ ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ และปรารถนาอย่างแรงในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพขององค์การ

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์การดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่าหมายถึง ความสัมพันธ์ที่ เหนียวแน่นระหว่างพนักงานกับองค์การ สามารถแสดงให้เห็นถึง

1. ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ
2. ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ
3. ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

1.2 ลักษณะของความผูกพันต่อองค์การ

จากการศึกษาถึงลักษณะโดยทั่วไปของความผูกพันต่อองค์การของนักทฤษฎีด้านองค์การและนักวิชาการต่าง ๆ (Allen and Mayer, 1990, pp. 1-18; Kanter, 1968 cited by Lee

and Mitchell, 1994, pp. 83-105; Cherrington, 1994 อ้างถึงใน ศุภมิตร บัวเสนาะ, 2546, น. 12) พบว่า ความผูกพันต่อองค์การมี 3 ลักษณะ คือ

1. ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) เป็นความผูกพันทางจิตใจที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์และความรู้สึกในทางบวก โดยพนักงานรู้สึกรักและผูกพันเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การเสมือนเป็นเจ้าขององค์การ เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์การเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ความผูกพันในลักษณะนี้เกิดขึ้นจากลักษณะงานที่รับผิดชอบ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชาที่เป็นสมาชิกขององค์การ เช่นเดียวกัน ถ้าพนักงานมีความผูกพันในลักษณะนี้สูงจะผูกพันซึ่งกันและกัน ไม่ต่อต้านหรืออิจฉาริษยากัน ระบบที่รวมกันนี้ทำให้องค์การดำรงอยู่ต่อไป

2. ความผูกพันด้านการทำงานต่อไปอย่างต่อเนื่อง (Continuance Commitment) เป็นความผูกพันต่อเนื่อง พนักงานจะเกิดความผูกพันต่อองค์การเมื่อได้คำนวณเปรียบเทียบถึงสิ่งที่ได้ลงทุนไปกับองค์การและสิ่งที่ต้องสูญเสียไปถ้าต้องลาออกจากองค์การ อาจเรียกว่าความผูกพันที่เกิดจากการคิดคำนวณ (Calculative Commitment) คือ ความเต็มใจของพนักงานที่จะคงอยู่กับองค์การอยู่บนพื้นฐานต้นทุนที่พนักงานให้กับองค์การ ทางเลือกของพนักงานและผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์การ เช่น ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ลักษณะงานที่ทำเป็นงานที่มีความสำคัญ เป็นต้น ความผูกพันด้านนี้จะแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมการทำงานต่อไปอย่างต่อเนื่องไม่โยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน ความผูกพันลักษณะนี้มองว่าพนักงานทำงานอยู่กับองค์การเพราะจำเป็นต้องอยู่ มิฉะนั้นจะสูญเสียผลประโยชน์ที่ควรจะได้รับหลายอย่างที่ควรจะได้จากการลงทุนของตนไป

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคม (Normative Commitment) หรือเรียกว่าความผูกพันด้านจริยธรรม (Moral Commitment) เป็นความผูกพันในด้านการยอมรับของพนักงานต่อค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ ยึดถือบรรทัดฐาน และเคารพอำนาจของกลุ่มที่เกี่ยวข้อง โดยพนักงานจะเริ่มต้นด้วยการประเมินค่ามาตรฐานของกลุ่มในทางบวก เห็นชอบกับศีลธรรม จริยธรรม ความสมเหตุสมผล ค่านิยมของตนและกลุ่ม จากนั้นพนักงานก็จะเกิดการยอมรับเชื่อฟังต่อบรรทัดฐานเหล่านั้นจนเกิดเป็นความผูกพัน โดยความผูกพันในลักษณะนี้จะมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น เมื่อลักษณะของพนักงานและความรู้สึกถึงความมีคุณค่าในตนเองสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ พนักงานก็จะตอบแทนในสิ่งที่ตนได้รับจากองค์การโดยแสดงออกมาในรูปความจงรักภักดีต่อองค์การ ดังนั้นพนักงานที่อยู่กับองค์การเพราะคิดว่าตนเองควรจะอยู่หรือเป็นสิ่งที่ตนเองควรจะทำเพื่อความถูกต้องและเหมาะสม ความผูกพันต่อองค์การเป็นหน้าที่หรือ

พันธะผูกพันที่พนักงานจะต้องมีในการปฏิบัติหน้าที่ให้กับองค์กร ลักษณะความผูกพันต่อองค์กรที่พนักงานแสดงออกมาได้แก่

1. การยินยอมทำตาม (Compliance) คือ การที่พนักงานยอมทำตามความต้องการขององค์กรเพื่อให้ได้บางสิ่งบางอย่างจากองค์กร เช่น ค่าจ้าง เป็นต้น
2. การยึดถือองค์กร (Identification) คือ การที่พนักงานยอมทำตามความต้องการขององค์กรและเกิดความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
3. การยอมรับค่านิยมขององค์กร (Internalization) คือ การที่พนักงานยอมรับค่านิยมขององค์กรมาเป็นค่านิยมของตนเอง

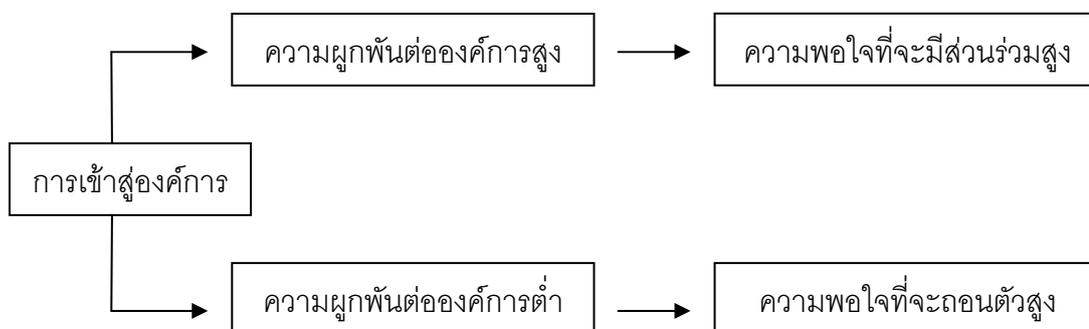
จากลักษณะของความผูกพันต่อองค์กรที่กล่าวมาจะเห็นว่า การที่พนักงานจะมีความผูกพันต่อองค์กรไม่ว่าลักษณะใดต่างส่งผลให้พนักงานยังคงสภาพความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรมีลักษณะที่สังเกตเห็นได้จากการที่พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรในระยะเริ่มต้น ต่อจากนั้นจะกลายมาเป็นพันธกิจที่ผูกพันตนเอง โดยพนักงานจะแสดงออกถึงความเชื่อมั่นและให้การสนับสนุนต่อกิจกรรมขององค์กรที่จะนำไปสู่ความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการ (Salancik, 1977 อ้างถึงใน กฤษกร ดวงสว่าง, 2540, น. 27)

1.3 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

สตีเยร์ และ พอตเตอร์ (Streers & Porter, 1979, p. 305) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับความต้องการลาออก กล่าวคือ หากมีความผูกพันต่อองค์กรสูงความต้องการลาออกจะอยู่ในระดับต่ำ และถ้าความผูกพันต่อองค์กรต่ำโอกาสที่จะลาออกหรือเปลี่ยนงานก็มีมาก ดังภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1

ลักษณะและผลของความผูกพันต่อองค์การ



นอกจากนี้ สเตียร์ (Strees, 1977, p. 122 อ้างถึงใน ดุจดาว ศุภจิตกุลชัย, 2546, น. 12) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญ คือ

1. พนักงานที่มีความผูกพันต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การจะแสดงการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การในระดับสูง
2. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การระดับสูง จะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงอยู่กับองค์การเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่บุคคลเชื่อถือ
3. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การมีความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การในระดับสูงจะเพิ่มระดับการมีส่วนร่วมในงานมากขึ้น เนื่องจากมีความเชื่อว่างานของตนเป็นตัวเชื่อมไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การ
4. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูงจะเต็มใจใช้ความพยายามเพื่อองค์การและขยายผลการทำงานไปสู่การมีผลงานในระดับสูง

ความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์การ และเป็นตัวทำนายการลาออกของพนักงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานที่มีความผูกพันในองค์การสูงจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำหรือไม่มีเลย ซึ่งผลดีจะตกอยู่กับองค์การและพนักงานเอง และสิ่งเหล่านี้เป็นคุณสมบัติที่ทุกองค์การต้องการ (วิศิษฐ์ศักดิ์ เสวตนันท์, 2543, น. 11)

แองเจิล และ เพอร์รี่ (Angle and Perry อ้างถึงใน สุภาสินี วิเชียร, 2544, น. 29) เสนอความเห็นไว้ว่า หากพนักงานขององค์การไม่มีความผูกพันต่อองค์การจะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นปัญหาสำคัญดังนี้

1. ปัญหาการลาออก เนื่องจากการลาออกมีความสัมพันธ์ผกผันกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

2. ปัญหาการขาดงาน กล่าวคือ พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ

3. ปัญหาการมาทำงานสาย กล่าวคือ พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะมาทำงานตรงต่อเวลามากกว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ

ภรณ์ กীরติบุตร (2529, น. 97) กล่าวว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์กร ดังนี้

1. พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรในระดับสูง

2. พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา

3. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรและเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กรจะมีความผูกพันอย่างมากต่องาน

4. พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรสูง เต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานให้กับองค์กร ทำให้ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีกว่าคนอื่น

บารอน (Baron, 1986 อ้างถึงใน สุพิณดา ศิวานนท์, 2545, น. 20) กล่าวว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีพฤติกรรมการทำงานที่พึงปรารถนา ดังนี้

1. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรระดับสูง จะมีอัตราการขาดงาน และอัตราการลาออกต่ำ

2. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรระดับสูง จะรู้สึกผูกพันและเต็มใจทุ่มเทในกิจกรรมของตน ในขณะที่พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำจะแสวงหาตำแหน่งงานใหม่

3. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรระดับสูงจะมีความพึงพอใจในงานระดับสูง

บุชานัน (Buchanan, 1974 อ้างถึงใน วิศิษฐ์ศักดิ์ เสวตนันท์, 2543, น. 12) อธิบายความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนายอัตราการเข้างาน และอัตราการลาออกจากรางานได้เป็นอย่างดี ความผูกพันต่อองค์กรสามารถสะท้อนถึงการตอบสนองของพนักงานต่อองค์กรโดยส่วนรวม ขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงการตอบสนองของพนักงานต่องานหรือด้านใดด้านหนึ่งของงานเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ความผูกพันต่อองค์กรจึงเน้นความผูกพัน

ของพนักงานต่อองค์กร รวมทั้งเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ส่วนความพึงพอใจในงานเน้นที่สภาพแวดล้อมของงานอันใดอันหนึ่งโดยเฉพาะ

นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน แม้ว่าเหตุการณ์ประจำวันในสถานที่ทำงานอาจมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน แต่เหตุการณ์ชั่วคราวนั้นไม่อาจมีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

2. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแรงผลักดันให้พนักงานปฏิบัติงาน กล่าวคือ พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าพนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากพนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร และมีส่วนช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์กร

3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของพนักงานในองค์กรกับเป้าหมายขององค์กร หรือช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

4. ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่พนักงานมีความรักและความผูกพันต่อองค์กรของตนมาก

5. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้ถึงประสิทธิภาพขององค์กร

โรเบิร์ต และ ฮัน (Robert & Hunt, n.d. อ้างถึงใน เนตินา โพธิ์ประสระ, 2541, น. 34) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำเป็นสัญญาณอันตรายที่บ่งบอกถึงอัตราการลาออก การขาดงาน การเฉื่อยในการทำงานของพนักงาน ความไม่จงรักภักดีต่อองค์กร พฤติกรรมต่อต้านกิจกรรมขององค์กร การขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

มาวเดย์ พอตเตอร์ และ ดูบิน (Mowday, Porter and Dubin, n.d. อ้างถึงใน ชีระ วีระธรรมสาริต, 2532, น. 5) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแรงผลักดันพนักงานให้ทำงานได้ดีกว่าพนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากพนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร

1.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ทฤษฎีการจูงใจ ERG (Alderfer's ERG Theory)

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของอัลเดอเฟอร์ (Alderfer, n.d. อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์, 2538, น. 39) พัฒนาโดยยึดพื้นฐานความรู้จากทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ แต่มีรูปแบบที่เป็นจุดเด่นต่างไปจากทฤษฎีของมาสโลว์ จากการวิจัยอัลเดอเฟอร์เห็นว่าความต้องการของมนุษย์แบ่งเป็น 3 ประเภท

1. ความต้องการอยู่รอด (Existence : E) เป็นความต้องการทางด้านร่างกาย ได้แก่ การปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เป็นต้น ส่วนในองค์การ ต้องการ ค่าจ้าง โบนัส ผลประโยชน์ตอบแทน และสภาพเงื่อนไขการทำงานที่ดี เหล่านี้ล้วนแต่เป็นเครื่องมือตอบสนองของสิ่งจูงใจด้านนี้ทั้งสิ้น

2. ความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness : R) ประกอบด้วยเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความต้องการของคนที่ต้องการจะเป็นผู้นำ หรือมียศฐาณะเป็นหัวหน้า ความต้องการที่จะเป็นผู้ตาม และความต้องการอยากมีสายสัมพันธ์ทางมิตรภาพ

3. ความต้องการความก้าวหน้าและเติบโต (Growth : G) เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับพัฒนาการ การเปลี่ยนแปลงฐานะ การเติบโตก้าวหน้า ความต้องการเป็นผู้มีความคิดริเริ่ม บุกเบิก การพัฒนาความรู้ความสามารถใหม่ ๆ และการได้มีโอกาสเข้าไปสัมผัสกับงานด้านอื่นมากขึ้น

ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Two-factor Theory)

เฮอริชเบอร์ก (Herzberg, n.d. อ้างถึงใน บรรยงค์ โตจินดา, 2542, น. 254) กล่าวว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมของมนุษย์มี 2 อย่าง คือ

1. ปัจจัยรักษา (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่จำเป็นต้องมีในองค์การ หากไม่มีปัจจัยนี้จะทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งปัจจัยรักษา ได้แก่ เงินเดือน นโยบาย และการบริหารขององค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน สภาพแวดล้อมขององค์การ การควบคุมบังคับ และความมั่นคงในงาน เป็นต้น

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดการจูงใจในการทำงานอย่างแท้จริง ได้แก่ ความสำเร็จในงานที่ทำ ความรับผิดชอบในงาน การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การยอมรับนับถือ และโอกาสที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange Theory)

โฮแมน (Homans, n.d. อ้างถึงใน สุณีจ ศรีวิหค, 2542, น. 72) อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลว่าเกิดขึ้น เนื่องจากมีผลประโยชน์เป็นแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรมต่อกัน พนักงานคำนึงถึงผลได้ผลเสียที่เกิดขึ้นโดยใช้ประสบการณ์ในอดีตมาเป็นตัวกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสัมพันธ์ยังคงดำเนินอยู่ตราบใดที่บุคคลประเมินว่าส่วนที่ได้มากกว่าส่วนที่เสียไป แต่ถ้าประเมินแล้วว่าการแลกเปลี่ยนไม่คุ้มค่าความสัมพันธ์จะสิ้นสุดหรือเปลี่ยนรูปแบบไปจากเดิม ส่วนที่ได้มาในที่นี้อาจหมายถึงความสุข ความพอใจ ชื่อเสียง เงินทอง

เกียรติยศ ฐานะทางสังคม หรืออะไรก็ตามที่ถือว่าได้ผลในทางบวก ดังนั้นเชื่อได้ว่ารางวัลยิ่งมาก บุคคลจะแสดงพฤติกรรมการทำงานมากขึ้น

ทฤษฎีการเปรียบเทียบผลได้และผลเสีย (Side-bet Theory)

ทฤษฎีนี้พัฒนาโดย เบคเกอร์ (Becker, 1960 อ้างถึงใน วิศิษฐ์ศักดิ์ เศวตพันธ์, 2543, น. 17) มาจากกรอบแนวคิดทฤษฎีเชิงแลกเปลี่ยนหรือที่เรียกว่า Reward-Cost Notation สำคัญของทฤษฎีนี้ คือ พนักงานจะรู้สึกผูกพันต่อองค์กรเมื่อได้เปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้ลงทุนไปกับองค์การกับสิ่งที่ได้รับจากองค์การว่ามีความคุ้มค่าหรือไม่ ถ้าพนักงานคิดว่าเป็นสิ่งที่คุ้มค่าก็จะเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น หากรู้สึกว่าไม่คุ้มค่าพนักงานก็จะรู้สึกผูกพันต่อองค์กรน้อยลงจนในที่สุดบุคคลก็จะลาออกจากองค์การ

สิ่งที่บุคคลคิดว่าเป็นสิ่งที่ลงทุนได้แก่ อายุ กล่าวคือ บุคคลที่มีอายุมากขึ้นเท่าใดก็จะส่งผลให้บุคคลมีทางเลือกในการไปเป็นสมาชิกขององค์กรอื่นได้น้อยลง และอายุงานก็เป็นปัจจัยหนึ่งในการพิจารณา กล่าวคือ ถ้าบุคคลยังคงทำงานอยู่กับองค์การต่อไปจะเกิดความรู้สึกอากูโสในงานที่ทำ แต่ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นทำให้สูญเสียโอกาสในการที่ไปทำงานที่อื่น ดังนั้นบุคคลจะคิดคำนวณเปรียบเทียบว่าสิ่งที่เขาทุ่มเทให้องค์การกับผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์การคุ้มค่าหรือไม่เพียงใด เช่น การได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่สูงขึ้น ความมีอากูโสในงาน การได้รับการยอมรับ เป็นต้น

1.5 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ

มีผู้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การไว้หลายแนวทาง ดังต่อไปนี้
 บารอน (Baron, 1986 อ้างถึงใน สุพิณดา ศิวานนท์, 2545, น. 24) แบ่งปัจจัยที่จะเป็นตัวส่งเสริมหรือลดทอน ระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคคลไว้ ดังนี้

1. ปัจจัยที่จะเป็นตัวส่งเสริมความผูกพันต่อองค์การของบุคคล ได้แก่ ศักยภาพในการจูงใจของงานเฉพาะด้าน ความมีอิสระในการทำงานระดับที่สูง การประเมินผลอย่างยุติธรรม ความมีอากูโสหรือระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรที่มากขึ้น ความพึงพอใจในงานของตนเอง การบริหารและบังคับบัญชาที่มีคุณธรรม

2. ปัจจัยที่จะลดทอนความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ความคลุมเครือในบทบาท โอกาสในการหางานใหม่ ระบบการบังคับบัญชาแบบการลงโทษ ความตึงเครียดในการทำงาน และความเชื่อว่าองค์การไม่สามารถจะดูแลพนักงานได้

อัลเลน และ เมเยอร์ (Allen and Mayer, 1990, pp. 1-8) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การโดยพิจารณาว่าความผูกพันต่อองค์การแสดงออกมาใน 3 ลักษณะ ได้แก่ ความผูกพันด้านความรู้สึก ความผูกพันด้านการทำงานต่อไปอย่างต่อเนื่อง และความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคม ซึ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การในแต่ละด้านคือ

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก คือ การรับรู้ลักษณะงาน ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ลักษณะเฉพาะของงาน ความสำคัญของงาน และทักษะในการทำงานที่หลากหลาย รู้สึกว่าองค์การสามารถไว้วางใจได้ การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการบริหาร ปฏิภานของผู้บังคับบัญชาที่แสดงต่อพนักงาน

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านการทำงานต่อไปอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ อายุ อายุงาน ความพึงพอใจในอาชีพ ความตั้งใจที่จะลาออก และการรับรู้โดยการเปรียบเทียบกับงานของตนกับงานอื่น

3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม ได้แก่ ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน การพึ่งพาองค์การ การมีส่วนร่วมในการบริหารและสิ่งที่ได้รับจากการทำงาน เช่น อำนาจการตัดสินใจ เป็นต้น

นภาพิณ โหมาศวิน (2533) กล่าวว่า เพศเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน พบว่าผู้หญิงมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าผู้ชาย อาจเป็นเพราะผู้หญิงมีนิสัยไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง หรือเป็นเพราะอุปสรรคทางด้านอาชีพของผู้หญิง การได้เป็นสมาชิกขององค์การจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

เชลดอน (Sheldon, 1971 อ้างถึงใน จิรวรรณ หาดทรายทอง, 2539, น. 21) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของนักวิทยาศาสตร์และวิศวกร พบว่า อายุงาน หรือระยะเวลาที่อยู่ในองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ กล่าวคือ สมาชิกที่ทำงานในองค์การยิ่งนานเท่าใดก็จะมี ความผูกพันต่อองค์การมากขึ้นเท่านั้น โดยอธิบายว่าสมาชิกที่ทำงานมานานมีแนวโน้มที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การมากขึ้น

เฮรบินีค และ อัลโต (Hrebiniak and Alutto, n.d. อ้างถึงใน ชลลดา สิทธิวรรณ, 2539, น. 23) พบว่าตัวแปรส่วนบุคคลที่ใช้ทำนายความผูกพันต่อองค์การที่ดีที่สุด ได้แก่ อายุงาน เชลเต (Chelte, 1983, p. 37 อ้างถึงใน สุมนา ศิริบรรเกียรติ, 2542, น. 31) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และคุณภาพชีวิตของการทำงาน พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ กล่าวคือ คนที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องจากคนที่อายุมากมีทางเลือกน้อยกว่าคนที่อายุน้อย

ลินคอล์น และ คอลเลเบอร์ก (Lincoln and Kalleberg, 1990, pp. 155-156 อ้างถึงใน สุธมนนา ศิริบริวารเกียรติ, 2542, น. 32) ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรในประเทศญี่ปุ่นและอเมริกา พบว่าคนที่แต่งงานแล้วจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนโสด เนื่องจากคนที่แต่งงานแล้วมีภาระที่จะต้องรับผิดชอบมากกว่าคนโสด มีข้อจำกัดของการย้ายองค์กร เพราะการย้ายองค์กรจะเกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายในสถานที่ทำงาน อาจจะมีผลทำให้ต้องแยกกันอยู่กับครอบครัว นอกจากนี้แนวโน้มของคนที่แต่งงานแล้วมักจะมองงานในทางบวกมากกว่าคนโสดจะปรับตัวเข้ากับงานได้ดีกว่าและมีความพึงพอใจกับการทำงานมากกว่า

บุชานัน (Buchanan, 1974 อ้างถึงใน จูรีพร กาญจนการุญ, 2536, น. 42) ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริการในภาคเอกชนกับภาครัฐบาล พบว่าลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นตัวทำนายระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารได้ดีที่สุดคือ ความอาวุโส หรือ อายุงาน โดยระดับความผูกพันต่อองค์กรจะเพิ่มมากขึ้นตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่กับองค์กร

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลนั้นเกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นผู้ศึกษาจึงใช้ปัจจัยส่วนบุคคลเป็นตัวแปรที่จะศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งงาน

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์

2.1 ความฉลาดทางอารมณ์

คำว่าความฉลาดทางอารมณ์ หรือ Emotional Intelligence ปีเตอร์ ซาโลเวย์ และ จอห์น เมเยอร์ เป็นผู้กำหนดคำนี้ ขึ้นมา คนส่วนมากจะเรียกสั้น ๆ ว่า อีคิว (EQ: Emotional Intelligence) โดยนำไปเปรียบเทียบกับคำว่า ไอคิว (IQ : Intelligence Quotient) (วิลาศลักษณ์ ชั่ววัลลี, 2542, น. 21)

นอกจากคำว่า Emotional Intelligence หรือ Emotional Quotient แล้ว มีคำซึ่งมีความหมายใกล้เคียงกันอีกหลายคำ (อ้างถึงใน วีระวัฒน์ บัณฑิตามัย, 2542, น. 22) ดังนี้

1. Personal Intelligence โดยการ์ดเนอร์ (Gardner, 1983) มีความหมายในลักษณะของความเป็นผู้ที่ “เก่งคน” มีมนุษยสัมพันธ์ เข้าถึง รู้จักภาวะอารมณ์ของตน และนำความเข้าใจเพื่อขึ้นนำการปฏิบัติโดยเฉพาะในด้านความเข้าใจของทางสังคม โดยแบ่ง Personal

Intelligence ออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ Personal Intelligence คือ ความสามารถเข้าถึงความรู้สึก และภาวะอารมณ์ของตนเองได้ จำแนก รู้เท่าทัน และระบุได้ ซึ่งมีขั้นสูงสุด คือ การรู้จักตนเอง และอีกด้านหนึ่งซึ่งเรียกว่า Interpersonal Intelligence คือ ผลของการรู้จักจัดภาวะทางอารมณ์ ของตนที่แสดงออกต่อผู้คน รู้และเห็นความแตกต่างของตนและคนอื่นได้

2. Tacit Knowledge หมายถึง การเรียนรู้อย่างเงิบ ๆ ไม่เป็นทางการ ไม่พูดออกมา แต่รู้ได้โดยพฤติกรรมที่เกิดจากการปฏิบัติจริง เป็นผลมาจากการคิดใคร่ครวญจากสิ่งที่ได้เรียนรู้

3. Social Intelligence หมายถึง ความมีไหวพริบในการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับผู้คน ไอแซก (Eysenck) นำมาใช้อธิบายอีกในปี 1985 คู่ขนานกับคำว่า Psychometric Intelligence ซึ่งเน้นไปทางด้าน IQ และ Biological Intelligence ซึ่งเน้นทางด้านสรีระพันธุกรรมในการกำหนด ความแตกต่างระหว่างบุคคล

4. Implicit Learning โดยซีการ์ (Segar, 1994) หมายถึง การเรียนรู้ การซึมซับ ข้อมูลอันซับซ้อน โดยที่ผู้เรียนไม่จำเป็นต้องแสดงออกมาให้ปรากฏทางภาษาถ้อยคำ แต่รับรู้ได้ จดจำได้ดี

5. Meta-mood Experience หรือ Meta-Experience โดยซาโลเวย์และคณะ (Salovey, Mayer, Goldman, Turvey and Palfai, 1995) หมายถึง กระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องของภาวะอารมณ์ของบุคคลที่แสดงออกผ่านทางอารมณ์ความรู้สึก รวมถึงการรู้เท่าทันใน ความรู้สึกนึกคิดและภาวะอารมณ์ของตน กระบวนการติดตาม ควบคุมและประเมินภาวะอารมณ์ ตนเองด้วย

6. Emotional Literacy โดยคูเปอร์และซาวาฟ (Cooper and Sawaf, 1996) หมายถึง ความฉลาดรู้ในอารมณ์ตนเองซึ่งรวมถึงการบอกเล่าความคิดความรู้สึกตามจริง ความสามารถ หยั่งรู้เท่าทันอารมณ์ตน เล็งเห็นผล มีพลังและรู้ผลได้ Practical Intelligence เป็น 1 ใน 3 ด้าน ของลักษณะของไตรจิตที่สะท้อนให้เห็นได้จากความสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ได้ดี รู้จักเลือกรับและเรียนรู้ได้ด้วยตนเองโดยมุ่งสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้

7. Emotional Maturity หมายถึง คนมีความสุขสบายในอารมณ์เมื่อมีส่วนเกี่ยวข้องกับ สถานการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตได้อย่างเป็นอิสระ และสนองความต้องการของตนเอง เรียนรู้จาก ประสบการณ์และมีการตรวจสอบตนเองอยู่เป็นนิจ

8. Emotional Learning เป็นการเรียนรู้ด้านอารมณ์และความรู้สึกของบุคคล

9. Emotional Capital เป็นคำล่าสุดที่ใช้เรียกขานกัน รั้งกับกระแสด้านการบริหาร จัดการในองค์กรที่มองบุคคลในฐานะ Human Capital เป็นอาวุธขององค์กร

10. Emotional Knowledge หมายถึง แหล่งรวมข้อมูลเกี่ยวกับอารมณ์และประสบการณ์ทางอารมณ์ของบุคคลที่เกิดจากประสบการณ์ของตนเองและของผู้อื่น เพื่อใช้ในการทำความเข้าใจและการตีความภาวะแวดล้อม

11. Practical Intelligence โดยสเติร์นเบอร์ก (Sternberg, 1998) คือ ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสังคม

12. Emotional IQ โดยซาโลเวย์และเมเยอร์ (Salovey and Mayer) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าสติปัญญาเป็นคุณภาพของสมอง ขณะที่อารมณ์เป็นคุณภาพของความรู้สึก อารมณ์ไม่สามารถแยกออกจากสติปัญญาได้ และเชื่อว่าความสามารถทางสมองเป็นผลทั้งเรื่องของ Head และ Heart-Smart ที่จะทำให้เกิดภูมิปัญญา (Wisdom) รู้เห็นเท่าทันในความเป็นจริงและได้ประโยชน์

13. Emotional Competence โดยสการ์น (Scarn, 1997) และโกลแมน (Goleman, 1998) เรียกว่า Emotional Intelligence Competencies ที่หมายรวมถึงคุณลักษณะ 6 ประการของ EQ ได้แก่ ความมั่นใจในตนเอง การเอาใจเขามาใส่ใจเรา ความมุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ การปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ การโน้มน้าวผู้อื่น การสร้างทีมงาน

2.2 ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์

ผู้รู้หลายท่านให้ความหมายของคำว่า ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ดังนี้

โกลแมน (Goleman, 1998 อ้างถึงใน ทศพร ประเสริฐสุข, 2542) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกของตนเองและความรู้สึกของผู้อื่นจนสามารถบริหารหรือจัดการกับอารมณ์ของตนเพื่อเป็นแรงจูงใจในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้อย่างประสบความสำเร็จ

คูเปอร์ และ ซาวาฟ (Cooper and Sawaf อ้างถึงใน ชวนจิตร ฐระทอง, 2544, น. 39) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นความสามารถของบุคคลในการรับรู้ เข้าใจ และมีไหวพริบในการประยุกต์ใช้พลังทางอารมณ์ซึ่งเป็นรากฐานของพลังงานมนุษย์ เพื่อทำความเข้าใจตนเองและผู้อื่นซึ่งแวดล้อมตนเองได้

บาร์ออน (Bar-On, 1992 อ้างถึงใน ทศพร ประเสริฐสุข, 2542) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นองค์ประกอบของความสามารถส่วนตัว ส่วนอารมณ์ และสังคมของบุคคลที่จะปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้อย่างประสบความสำเร็จ

ซาโลเวย์ และ เมเยอร์ (Salovey and Mayer, 1997 อ้างถึงใน อัจฉรา สุขารมณ, 2542, น. 1) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นทักษะเฉพาะตัวที่ทำให้คนประสบความสำเร็จทั้งในด้านการเรียน การงาน ครอบครัว และชีวิตส่วนตัว เพราะคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์ คือ คนที่สามารถเข้าใจความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รู้จุดเด่นจุดด้อยของตนเอง รู้จักควบคุมและแสดงออกทางอารมณ์ รู้จักใช้ชีวิตอย่างเหมาะสม สามารถที่จะตรวจสอบอารมณ์และความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รู้เขารู้เราและใช้ข้อมูลเหล่านี้มาชี้นำความคิดและการแสดงออกทางอารมณ์ของตน

เวซิงเจอร์ (Weisinger, 1998 อ้างถึงใน รัตติภรณ์ จงวิศาล, 2542) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นการใช้อารมณ์อย่างฉลาด โดยมีความตั้งใจทำให้อารมณ์ของตนเองทำงาน หรือทำประโยชน์ให้กับตนเอง โดยใช้อารมณ์เป็นสิ่งที่ช่วยนำพฤติกรรมและความคิดของตนเองในทางที่ส่งเสริมผลงานของตนเอง

วีระวัฒน์ บันนิตมัย (2542, น. 19) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความรู้เท่าทันในท่วงทีความเปลี่ยนแปลงในอารมณ์ของตนเองและคนอื่นที่สามารถประเมินเป็นช่วงค่าของตัวเลขได้ อารมณ์สามารถช่วยเหลือเกื้อกูลให้การกระทำของมนุษย์ให้มีเหตุผลมากขึ้นผิดพลาดน้อยลง

ทศพร ประเสริฐสุข (2542, น. 21) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า หมายถึง ความสามารถลักษณะหนึ่งของบุคคลที่จะตระหนักถึงความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ของตนเองและของผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นภายในตลอดจนสามารถระงับการตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสมและถูกกาลเทศะ สามารถให้กำลังใจตนเองในการที่จะเผชิญกับอุปสรรคและข้อขัดแย้งต่าง ๆ ได้อย่างไม่คับข้องใจ รู้จักจัดความเครียดที่จะขัดขวางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อันมีค่าของตนเองได้ สามารถชี้นำความคิดและการกระทำของตนในการทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งในฐานะผู้นำหรือผู้ตามได้อย่างมีความสุข ประสบความสำเร็จในการเรียน ความสำเร็จในอาชีพ ตลอดจนประสบความสำเร็จในชีวิต

สุรพงศ์ อัมพันวงษ์ (2542) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และพัฒนาอารมณ์ให้เป็นปกติสุขได้ไม่ว่าเหตุการณ์รอบข้างจะเป็นอย่างไร ความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งที่เพิ่มพูนได้จากการอบรมเลี้ยงดูการฝึกฝนทุกช่วงชีวิต คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำจะไม่เข้าใจตนเอง ไม่เข้าใจคนอื่น ไม่ยอมรับความจริง ไม่สามารถแก้ไขความขัดแย้งในใจตนเอง เอาแต่ใจตนเอง โดยปกติคนเราจะมีความเครียดความโกรธและความผิดหวังได้ทั้งนั้นแต่คนที่มีความพื้นฐานทางอารมณ์ไม่ดีอยู่แล้ว อาการเหล่านี้จะมากและ

นานกว่าปกติทำให้ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ จึงพบว่าคนเก่งแต่ประสบความสำเร็จในการทำงาน ชีวิตครอบครัว และความสัมพันธ์กับผู้อื่น เพราะความเก่งอย่างเดียวไม่ทำให้ประสบความสำเร็จได้

วิลาสลักษณ์ ชิววลลี (2542) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ในแง่ของความสามารถของบุคคลที่จะเข้าใจ จัดการและใช้ประโยชน์จากอารมณ์ของตน สามารถเข้าใจ อารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น และมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลได้ ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้จะส่งผลดี ต่อการทำงาน

พระราชวรมณี (2542 อ้างถึงใน วีรวัฒน์ บันนิตามัย, 2542, น. 4) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง การใช้ปัญญากำกับการแสดงอารมณ์ที่ออกมาให้มีเหตุผล เป็นการแสดงอารมณ์ความรู้สึกออกมาในแต่ละสถานการณ์ โดยถือว่าอารมณ์หรือความรู้สึกนั้น เป็นพลังให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งถ้าพลังขาดปัญญากำกับก็จะเป็นพลังตาบอด ปัญญาจึงเป็นตัวกำกับชีวิตของเราให้การแสดงออกไปในทางที่ถูกต้อง

ชวนจิตร ธุระทอง (2544, น. 36) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นความสามารถของบุคคลที่จะตระหนัก รับรู้และเข้าใจถึงความรู้สึก ความนึกคิด ตลอดจนอารมณ์ของตนเองและของผู้อื่น สามารถควบคุมจัดการกับอารมณ์เมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรคและความ ขัดแย้งให้ผ่านพ้นไปได้อย่างเหมาะสมและถูกกาลเทศะ ให้กำลังใจตนเอง รู้จักขจัด ความเครียดรวมถึงความคับข้องใจ ตลอดจนสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งในฐานะผู้นำ หรือผู้ตามได้อย่างมีความสุข

ลักษณา ศรีวิวัฒน์ (2545, น. 173) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถหรือศักยภาพทางอารมณ์ ด้วยการควบคุมอารมณ์ของตนเอง มีการรับรู้และเข้าใจผู้อื่นเห็นใจผู้อื่น รู้จักจัดการกับอารมณ์ของตนเองและความเครียดของตนเอง จนสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นอยู่ร่วมกับผู้อื่นและดำเนินชีวิตได้อย่างปกติสุข

จากความหมายทั้งหมดที่กล่าวมา สามารถสรุปความหมายของความฉลาดทาง อารมณ์ว่าเป็น ความสามารถในการตระหนักถึงอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น สามารถ บริหารจัดการอารมณ์เมื่อต้องเผชิญปัญหา และความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์

แนวคิดของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2543, น. 2-3) ได้พัฒนาแนวคิดความฉลาดทางอารมณ์โดยอาศัยพื้นฐานแนวคิดของเมเยอร์ ซาโลเวย์ และแนวคิดของโกลแมน มาดัดแปลงให้เหมาะสมกับคนไทย ซึ่งกรมสุขภาพจิตได้แบ่งปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ที่สำคัญออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ความดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่นและมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง ได้แก่ การรู้อารมณ์และความต้องการของตนเอง สามารถควบคุมอารมณ์และความต้องการได้ และแสดงออกอย่างเหมาะสม

1.2 ความสามารถในการเห็นใจผู้อื่น ได้แก่ ใส่ใจผู้อื่น มีความเข้าใจและยอมรับผู้อื่นรวมถึงแสดงความเห็นใจอย่างเหมาะสม

1.3 ความสามารถในการรับผิดชอบต่อ ได้แก่ รู้จักการให้ รู้จักการรับ รู้จักรับผิดชอบ ให้อภัย และเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

2. ความเก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดจนมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง ได้แก่ รู้ศักยภาพของตนเอง สร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองได้และมีความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึงเป้าหมาย

2.2 ความสามารถในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหา ได้แก่ รับรู้และเข้าใจปัญหา มีขั้นตอนในการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสมและมีความยืดหยุ่น

2.3 ความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น ได้แก่ รู้จักการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น มีความกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสมตลอดจนแสดงความขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์

3. ความสุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข มีความภูมิใจในตนเอง มีความพอใจในชีวิตและมีความสุขทางใจ มีรายละเอียดดังนี้

3.1 ความภูมิใจในตนเอง ได้แก่ เห็นคุณค่าในตนเองและมีความเชื่อมั่นในตนเอง

3.2 ความพึงพอใจในชีวิต ได้แก่ รู้จักมองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขัน และพอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่

3.3 ความสงบทางใจ ได้แก่ มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข รู้จักผ่อนคลายและมีความสงบทางจิตใจ

แนวคิดของการ์ดเนอร์

การ์ดเนอร์ (Gardner, 1983 อ้างถึงใน มนัส บุญประกอบ, 2542, น. 38) กล่าวถึงความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ว่า ความสำเร็จของมนุษย์ไม่ได้ขึ้นอยู่กับความฉลาดทางปัญญาแต่เพียงอย่างเดียว หากขึ้นอยู่กับความฉลาดทางอารมณ์ด้วย การ์ดเนอร์ได้แจกแจงสติปัญญาพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ความฉลาดในตัวเอง (Intrapersonal Intelligence) จัดเป็นความสามารถเชิงสหสัมพันธ์ภายในของตัวบุคคลที่จะรับรู้ แยกแยะ และจัดการกับอารมณ์ของตนได้อย่างเหมาะสม

2. ความฉลาดระหว่างบุคคล (Interpersonal Intelligence) จัดเป็นความสามารถที่จะเข้าใจคนอื่น ๆ ในแง่ที่ว่าอะไรเป็นสิ่งจูงใจคนอื่น คนอื่นทำงานกันอย่างไร และจะทำงานร่วมมือกับคนอื่นได้อย่างไร แบ่งย่อยออกได้ดังนี้

2.1 ภาวะผู้นำ

2.2 ความสามารถที่จะคงความสัมพันธ์และความเป็นเพื่อน

2.3 ความสามารถที่จะแก้ปัญหาความขัดแย้ง

2.4 ทักษะการวิเคราะห์ทางสังคม

แนวคิดของซาโลเวย์ และ เมเยอร์

ซาโลเวย์ และ เมเยอร์ (Salovey & Mayer, 1990 อ้างถึงใน ฉัตรฤดี สุขปลั่ง, 2543, น. 44) ริเริ่มใช้คำว่า Emotional Intelligence และให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นความสามารถของบุคคลในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึก และอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น และใช้ความรู้เหล่านั้นเป็นแนวทางในการคิดและกระทำสิ่งต่าง ๆ โดยในตอนแรกนั้นเน้นทางด้านอารมณ์ใน 3 องค์ประกอบ ได้แก่

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

2. การจั้ดระเบียบอารมณ์ (Regulation of Emotion) ประกอบด้วย การจั้ดระเบียบอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น

3. การใช้ประโยชน์ของอารมณ์ (Understanding and Analyzing Emotions : Using Emotional Knowledge) ประกอบด้วย การวางแผนที่ยืดหยุ่น การคิดอย่างสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ และการจูงใจ

ต่อมาในปี 1997 ซาโลเวย์ และคณะ (Salovey et al., 1995 อ้างถึงใน วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542, น. 72-73) ได้ปรับปรุงรูปแบบของความฉลาดทางอารมณ์ โดยแบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1. ความสามารถในการรับรู้ การประเมิน และการแสดงออกของอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น (Perception, Appraisal and Expression of Emotion) มีองค์ประกอบย่อย ได้แก่

1.1 ความสามารถในการระบุภาวะอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดของตนเองได้

1.2 ความสนใจในการระบุภาวะอารมณ์ของผู้อื่นได้

1.3 ความสามารถในการแสดงอารมณ์ได้อย่างถูกต้อง แสดงความต้องการได้ตรงกับความรู้สึกได้อย่างเหมาะสมตามกาลเทศะ

1.4 ความสามารถในการจำแนกความรู้สึกต่าง ๆ ออกได้ว่าถูกต้องหรือไม่ถูกต้องจริงหรือไม่จริง

2. ความสามารถของอารมณ์ในการกระตุ้นความคิด (Emotional Facilitation of Thinking) มีองค์ประกอบย่อย ได้แก่

2.1 อารมณ์ช่วยจัดลำดับความสำคัญ หรือช่วยในการคิดจัดลำดับความสำคัญ

2.2 อารมณ์ที่ชัดเจนพร้อมที่จะเกื้อหนุนต่อการตัดสินใจ และจดจำความรู้สึกต่าง ๆ ได้ดี

2.3 อารมณ์ความรู้สึกที่เปลี่ยนไปทำให้ความคิดและจุดยืนเปลี่ยนไปจากแง่บวกเป็นลบ จากการคิดแง่บวกเดียวเป็นคิดได้หลากหลาย

2.4 ภาวะอารมณ์ต่าง ๆ ทำให้คิดหาแนวทางแก้ไขปัญหาได้ดีขึ้น รู้สึกเป็นสุขจิตใจเปิดกว้าง รับฟังเหตุผล มีความคิดสร้างสรรค์

3. ความสามารถในการวิเคราะห์และเข้าใจอารมณ์ รวมถึงการใช้ความรู้ให้เป็นประโยชน์ (Understand and Analyzing Emotion : Using Emotional Knowledge)

3.1 ระบุความรู้สึกอารมณ์ เห็นความเชื่อมโยงระหว่างอารมณ์กับถ้อยคำต่าง ๆ เช่น ความชอบพอกับอารมณ์รัก ความรู้สึกไม่ชอบกับเกลียด ความสมหวังกับดีใจ

3.2 ตีความหมายของอารมณ์ที่เกิดขึ้นสืบเนื่องจากอารมณ์หนึ่ง ๆ ได้ เช่น การพลัดพราก ความสูญเสีย ทำให้เกิดความเศร้าใจ

3.3 เข้าใจอารมณ์ที่ซับซ้อนได้ เกิดความรู้สึกละเอียดต่างในเวลาไล่เลี่ยกัน ทั้งรักทั้งเกลียด อากาการขยะเขยงที่เป็นผลรวมของความโกรธและความกลัว

3.4 เข้าใจความผันแปรของภาวะอารมณ์ต่าง ๆ เช่น การแปรเปลี่ยนจากความโกรธมาเป็นความพึงพอใจ หรือความโกรธมาเป็นความละอายใจ

4. ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ (Adaptive Regulation of Emotion)

4.1 เปิดใจรับต่อความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ

4.2 เมื่อคิดใคร่ครวญให้ดีแล้ว สามารถปลดปล่อยตนจากภาวะอารมณ์ความรู้สึกอันใดอันหนึ่งได้โดยพิจารณาจากข้อมูลที่ได้รับและความเป็นประโยชน์

4.3 คิดอย่างพินิจพิเคราะห์ถึงภาวะอารมณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตนเองและผู้อื่น เห็นได้ว่าความรู้สึกเหล่านั้นชัดเจน คงอยู่ มีเหตุผลและส่งผลต่อการปฏิบัติของตนเช่นไร

4.4 บริหารจัดการภาวะอารมณ์ของตนและคนอื่นได้ ลดความรุนแรงของอารมณ์ทางลบได้ แสดงอารมณ์ทางบวกโดยไม่บิดเบือนหรือมีกลวิธีในการป้องกันตัวเองมากเกินไป

ซาโลเวย์ และ เมเยอร์ เห็นว่าบุคคลจะมีความสามารถเป็นลำดับขั้น จากขั้นที่ 1 ถึงขั้นที่ 4 ที่เน้นขั้นตอนพัฒนาการของความฉลาดทางอารมณ์ ศักยภาพ ความมองอกงาม และอารมณ์มีส่วนเสริมสร้างสติปัญญา

แนวคิดของบาร์ออน

บาร์ออน (Bar-on, 1992 อ้างถึงใน ทศพร ประเสริฐสุข, 2542, น. 21) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ว่า เป็นองค์ประกอบของความสามารถด้านส่วนตัว ด้านอารมณ์ และสังคมของบุคคลที่จะปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้อย่างประสบความสำเร็จ เสนอองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ

1. ด้านความสามารถภายในตน (Intrapersonal Skills) ประกอบด้วย การตระหนักรู้จักตนเอง เข้าใจภาวะอารมณ์ของตน กล้าแสดงความคิดและความรู้สึกของตน การเป็นอิสระ เอกเทศ และการประจักษ์แจ้งแห่งตน

2. ด้านความสามารถระหว่างบุคคล (Interpersonal Skills) ประกอบด้วย การตระหนักรู้เท่าทันในความคิด ความรู้สึกของผู้อื่นได้ดี ความรับผิดชอบทางสังคม และการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้ดี

3. ด้านความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) ประกอบด้วย ความสามารถในการตรวจสอบความรู้สึกของตน สามารถเข้าใจสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ มีความยืดหยุ่นด้านความคิด และความรู้สึกของตน สามารถแก้ไขปัญหเฉพาะหน้าได้

4. ด้านความสามารถในการจัดการกับความเครียด (Stress Management) ประกอบด้วย การจัดการกับความเครียด และการควบคุมอารมณ์

5. ด้านการจูงใจตนเองและสภาวะทางอารมณ์ทั่วไป (General Moods) ประกอบด้วย การมองโลกในแง่ดี การแสดงออกถึงความรู้สึกเป็นสุขและการสร้างความสนุกสนานให้แก่ ตนเอง และผู้อื่น

แนวคิดของคูเปอร์และซาวาฟ

คูเปอร์ และ ซาวาฟ (Cooper and Sawaf, 1997 อ้างถึงใน วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542, น. 74-75) ให้ความหมายความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถของบุคคล ในการรับรู้ เข้าใจ และรู้จักใช้พลังทางอารมณ์ของตนเป็นรากฐานในการสร้างสัมพันธภาพ และโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น โดยเสนอว่าความฉลาดทางอารมณ์มีองค์ประกอบ ดังนี้

1. ความรอบรู้ทางอารมณ์ (Emotional Literacy) รู้จักอารมณ์ของตนเอง รู้และ ไหวเท่าทันว่าอารมณ์ของตนผันแปรไปเช่นไร ประกอบด้วย

1.1 ความซื่อสัตย์ทางอารมณ์ (Emotional Honesty)

1.2 การสร้างพลังทางอารมณ์ (Emotional Energy)

1.3 การตระหนักรู้อารมณ์ (Awareness)

1.4 การรับทราบผลของอารมณ์ (Feedback)

1.5 การหยั่งรู้ตามความเป็นจริง (Intuition)

1.6 ความรับผิดชอบ (Responsibility)

1.7 การสร้างความสัมพันธ์เชื่อมโยง (Connection)

2. ความเหมาะสมทางอารมณ์ (Emotional Fitness) ปรับวางอารมณ์ของตนได้อย่าง ยืดหยุ่น รู้กาลเทศะแม้เผชิญความลำบากใจ ประกอบด้วย

2.1 การมีอยู่อย่างแท้จริง (Authentic Presence)

2.2 การแผ่ความไว้วางใจ (Trust Radius)

2.3 การไม่พึงพอใจในเชิงสร้างสรรค์ (Constructive Discontent)

2.4 การกลับคืนสู่สภาพปกติและเดินหน้า (Resilience & Renewal)

3. ความลึกซึ้งทางอารมณ์ (Emotional Depth) เป็นการสำรวจแนวทางในการปรับชีวิตและงานให้เข้ากับเป้าหมายในชีวิตของตน ประกอบด้วย

3.1 ความผูกพันในงาน (Commitment)

3.2 การมีเป้าหมายและศักยภาพที่โดดเด่น (Unique Potential & Purpose)

3.3 ความซื่อตรงมีคุณธรรม (Applied Integrity)

3.4 ความสามารถในการโน้มน้าวผู้อื่นโดยไม่ต้องใช้อำนาจ (Influence without Authority)

4. ความผันแปรทางอารมณ์ (Emotional Alchemy) โดยใช้สัญชาตญาณด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และความสามารถที่จะเผชิญความกดดัน ประกอบด้วย

4.1 การแสดงการหยั่งรู้ได้ (Intuition Flow)

4.2 ความสามารถในการคิดใคร่ครวญ (Reflective Time-Shifting)

4.3 การมองเห็นโอกาส (Opportunity Sensing)

4.4 การสร้างอนาคต (Creating the Future)

แนวคิดของแวกเนอร์และสเทิร์นเบอร์ก

แวกเนอร์ และ สเทิร์นเบอร์ก (Wagner and Sternberg, 1985 อ้างถึงใน วีรวรรณ บัณฑิตามัย, 2542, น. 59-60) เสนอว่า พฤติกรรมของผู้ที่ฉลาดด้าน “Practical Intelligence” ที่เอื้อต่อความสำเร็จในวิชาชีพในการบริหารและในชีวิต สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. การครองตน (Managing Self) หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการตนเองในแต่ละวันให้บรรลุเป้าหมายได้ผลผลิตสูงสุด อาทิ การจัดลำดับกิจกรรมที่ต้องทำการ กระตุ้นชี้นำตนให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ การสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเอง กล้าเสี่ยง ไม่ย่อท้อ รู้ขีดความสามารถและศักยภาพของตนดี

2. การครองคน (Managing Others) หมายถึง ทักษะความรู้ในการบริหารผู้ใต้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์ทางสังคม ความสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ มอบหมายงานให้ตรงกับทักษะรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติแต่ละคน ให้รางวัลตามผลงานที่ปฏิบัติ

3. การครองงาน (Managing Career) หมายถึง การจะสร้างผลกระทบที่ดีแก่สังคมองค์กร และประเทศชาติได้อย่างไร จะสร้างชื่อเสียงเกียรติภูมิของตนได้เช่นไร จัดลำดับความสำคัญความจำเป็นของตนให้สอดคล้องกับสิ่งที่องค์กรให้ความสำคัญ โน้มน้าวผู้ที่เกี่ยวข้องให้เห็นความสำคัญเห็นดั่งงามด้วย

แนวคิดของไวซิงเจอร์

ไวซิงเจอร์ (Weisinger, 1998 อ้างถึงใน วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542, น.77) กำหนดความฉลาดทางอารมณ์ออกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกคือ ความฉลาดภายในตนเอง (Intrapersonal Emotional Intelligence) ได้แก่ การตระหนักรู้จักตนเอง การบริหารอารมณ์ของตน และการสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตน ส่วนที่สองคือ ความฉลาดทางอารมณ์เพื่อเสริมสร้างสายสัมพันธ์ที่ดี (Interpersonal Emotional Intelligence) ซึ่งมาจากการพัฒนาทักษะการสื่อสารที่ดี ความเก่ง และการช่วยเหลือผู้อื่นให้ช่วยตัวเองได้ โดยเชื่อว่ามี 4 แนวทางที่จะช่วยเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ คือ

1. ให้โอกาสได้รับรู้ดีความและแสดงภาวะอารมณ์ได้อย่างถูกต้อง
2. ให้ใช้ภาวะอารมณ์นั้น ๆ กับตนเองและผู้อื่น
3. ให้เข้าใจอารมณ์ และความรู้ที่ได้รับ
4. ให้ควบคุมอารมณ์และเอาชนะ สร้างพฤติกรรมในทางบวก

แนวคิดของโกลแมน

โกลแมน (Goleman, 1995) กล่าวสรุปแนวคิดของการัดเนอร์และของซาโลเวย์ไว้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ประกอบด้วย

1. การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง (Emotions Awareness) คือ ความสามารถที่จะรับรู้และเข้าใจความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ของตนเองได้ตามความเป็นจริง สามารถประเมินตนเองได้อย่างชัดเจนตรงไปตรงมา
2. การบริหารจัดการอารมณ์ของตน (Managing Emotions) คือ ความสามารถที่จะควบคุมจัดการกับความรู้สึก หรือภาวะอารมณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม
3. การสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเอง (Motivating Oneself) คือ ความสามารถที่จะจูงใจตนเองให้คิดและกระทำอย่างสร้างสรรค์ มีความมุ่งมั่น มุ่งสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้
4. การรู้จักสังเกตอารมณ์ของผู้อื่น (Recognizing Emotions in Others) คือ ความสามารถที่เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น มีความเห็นอกเห็นใจ เอาใจเขามาใส่ใจเรา
5. การจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Handling Relationships) คือ ความสามารถในการสร้างและรักษาเครือข่ายสายสัมพันธ์ส่วนตัว และสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับงาน ประกอบด้วย ความเป็นผู้นำ และมนุษยสัมพันธ์ เป็นต้น

ต่อมาในปี 1998 โกลแมน (Goleman, 1998, pp. 32-34 อ้างถึงใน ชวนจิต ฐะทอง, 2544) ได้เสนอกรอบแนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ (The Emotion Competence Framework) ไว้ 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ความสามารถของบุคคล (Personal Competence) เป็นการบริหารจัดการตนเอง ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ การตระหนักรู้ตนเอง การจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง และการจูงใจตนเอง

ส่วนที่ 2 ความสามารถทางสังคม (Social Competence) เป็นการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ การร่วมรู้สึก และทักษะการอยู่ในสังคม

ซึ่งในแต่ละองค์ประกอบจะประกอบด้วย ปัจจัยย่อยที่เป็นความสามารถทางอารมณ์ (Emotion Competence) อีก 25 ปัจจัย ดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 2.1

องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ด้านความสามารถส่วนบุคคล
ด้านความสามารถทางสังคม และปัจจัยย่อย

องค์ประกอบด้าน ความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence)	ปัจจัยย่อยที่เกิดจากความสามารถทางอารมณ์ (Emotional Competence)
1. การตระหนักรู้ในตนเอง (Self-Awareness) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความชอบ และความสามารถของตนเอง รวมทั้งมีญาณหยั่งรู้	1. การตระหนักรู้อารมณ์ (Emotional Awareness) หมายถึง การทราบถึงอารมณ์ของตนเองและผลของอารมณ์ที่เกิดขึ้น 2. การประเมินตนเองได้อย่างถูกต้อง (Accurate Self-Assessment) หมายถึง การประเมินตนเองได้ตามจริง รู้จุดเด่น และจุดด้อยของตนเอง 3. ความมั่นใจในตนเอง (Self-Confidence) หมายถึง ความมั่นใจในคุณค่าและความสามารถของตนเอง

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

องค์ประกอบด้าน ความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence)	ปัจจัยย่อยที่เกิดจากความสามารถทางอารมณ์ (Emotional Competence)
<p>2. การจัดระเบียบอารมณ์ของตน (Self-Regulation) หมายถึง การจัดการกับอารมณ์ แรงกระตุ้น และความสามารถของตนเองได้อย่างเหมาะสม</p>	<p>4. การควบคุมตนเอง (Self-Control) หมายถึง การควบคุมอารมณ์ด้านลบและแรงกระตุ้นได้</p> <p>5. ความเป็นที่ไว้วางใจ (Trustworthiness) หมายถึง การคงไว้ซึ่งความซื่อสัตย์และคุณความดี</p> <p>6. ความรับผิดชอบ (Conscientiousness) หมายถึง ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของตน</p> <p>7. การปรับตัว (Adaptability) หมายถึง การยืดหยุ่น และปรับให้เข้ากับสถานการณ์</p> <p>8. การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Innovation) หมายถึง การเปิดรับความคิด วิธีการ และข้อมูลใหม่ ๆ</p>
<p>3. การจูงใจตนเอง (Self-Motivation) หมายถึง แนวโน้มของอารมณ์ อันนำไปสู่เป้าหมาย</p>	<p>9. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Drive) หมายถึง ความพยายามที่จะปรับปรุงเพื่อให้ได้มาตรฐานที่ดีที่สุด</p> <p>10. ภาวะผูกพัน (Commitment) หมายถึง การยึดมั่นกับเป้าหมายของกลุ่มและเป้าหมายขององค์การ</p> <p>11. ความคิดริเริ่ม (Initiative) หมายถึง การมีความคิดใหม่และพร้อมที่จะปฏิบัติเมื่อมีโอกาส</p> <p>12. การมองโลกในแง่ดี (Optimism) หมายถึง การมุ่งสู่เป้าหมายถึงแม้มีอุปสรรคหรือปัญหา</p>

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

องค์ประกอบด้าน ความสามารถทางสังคม (Social Competence)	ปัจจัยย่อยที่เกิดจากความสามารถทางอารมณ์ (Emotional Competence)
4. การร่วมรู้สึก (Empathy) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการ และข้อห่วงใยของผู้อื่น	<p>13. การเข้าใจผู้อื่น (Understanding Others) หมายถึง การเข้าใจถึงความรู้สึก มุมมอง และข้อวิตกกังวลของผู้อื่น</p> <p>14. การพัฒนาผู้อื่น (Developing Others) หมายถึง การทราบข้อควรปรับปรุงการส่งเสริมความตระหนักรู้ และความสามารถของผู้อื่น</p> <p>15. การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Orientation) หมายถึง การคาดคะเน รับรู้ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ</p> <p>16. การเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล (Leveraging Diversity) หมายถึง การสร้างโอกาสจากความแตกต่างระหว่างบุคคล</p> <p>17. การตระหนักรู้สถานการณ์ในกลุ่ม (Political Awareness) หมายถึง การทราบความคิดเห็นของกลุ่มและทราบความสัมพันธ์ของคนในกลุ่ม</p>

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

องค์ประกอบด้าน ความสามารถทางสังคม (Social Competence)	ปัจจัยย่อยที่เกิดจากความสามารถทางอารมณ์ (Emotional Competence)
<p>5. ทักษะทางสังคม (Social Skills) หมายถึง ความคล่องในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการ โดยสามารถแสวงหาความร่วมมือจากผู้อื่นได้</p>	<p>18. การมีอิทธิพลต่อผู้อื่น (Influence) หมายถึง มีกลยุทธ์ในการโน้มน้าวผู้อื่นอย่างได้ผล</p> <p>19. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การฟังผู้อื่น และการส่งสารที่น่าเชื่อถือ</p> <p>20. การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management) หมายถึง การเจรจาต่อรองและแก้ไขความไม่ลงรอยกัน</p> <p>21. ความเป็นผู้นำ (Leadership) หมายถึง การเป็นตัวอย่าง การเป็นแรงบันดาลใจให้บุคคลหรือกลุ่ม</p> <p>22. การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Change Catalyst) หมายถึง การริเริ่มให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี</p> <p>23. การสร้างพันธะผูกพัน (Building Bonds) หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติ</p> <p>24. ความร่วมมือร่วมใจ (Collaboration and Cooperation) หมายถึง การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างดี และการให้ความร่วมมือ</p> <p>25. การสร้างทีมงาน (Team Capabilities) หมายถึง การสร้างพลังร่วมของกลุ่มในการมุ่งสู่เป้าหมาย</p>

ที่มา: Goleman, (1999, pp. 33-34 อ้างถึงใน ฉัตรฤดี สุกปลั่ง, 2543, น. 48-50)

2.4 ลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2536) กล่าวว่า บุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. รู้จักและเข้าใจความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รู้จุดเด่น จุดด้อยของตนเอง สามารถควบคุมจัดการ และแสดงอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม มีสติสามารถรับรู้และตระหนักรู้ได้ว่า ขณะนี้กำลังทำอะไร รู้สึกอย่างไร ตลอดจนสามารถรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม (Self-Awareness)

2. มีพลังมีแรงบันดาลใจที่จะกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้บรรลุเป้าหมายในชีวิต (Self-Motivation)

3. สามารถอดทนอดกลั้นต่อสภาพต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ตลอดจนสามารถเผชิญต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความเครียดได้อย่างเหมาะสม (Stress Tolerance)

4. มีความยืดหยุ่น (Flexibility) ไม่ยึดมั่นถือมั่นจนทำให้ปรับตัวไม่ได้

5. มีความสามารถที่จะควบคุมตนเอง (Impulse Control)

6. มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (To Have Empathy for Others)

7. มีสัมพันธภาพที่บ่งบอกถึงความไว้วางใจผู้อื่น (Trusting Relationships) มีความจริงใจและซื่อสัตย์

8. มีความคิดริเริ่ม (Initiative) มีความสร้างสรรค์ (Creativity)

9. มองโลกในแง่ดี (Optimism)

วีรวัดณ์ บันนิตามัย (2542) มองว่าความฉลาดทางอารมณ์จะมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. ความฉลาดทางอารมณ์เป็นผลรวมจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสิ่งแวดล้อมในแต่ละวัฒนธรรม เช่น บ้าน ครอบครัว สื่อ โรงเรียน ที่มีบทบาทหล่อหลอมพฤติกรรมที่สะท้อนถึงความฉลาดทางอารมณ์ หรือ Ego Development ของบุคคล หรืออนุวัฒนธรรม (Sub-Culture) มีผลต่อระดับความฉลาดทางอารมณ์ของบุคคลเป็นอย่างยิ่ง

2. ความฉลาดทางอารมณ์เกี่ยวข้องอย่างมากกับวุฒิภาวะอารมณ์ที่เจริญสมวัย (Maturity) เช่น ความอดได้รอได้ ไม่หุนหันพลันแล่นหรือใจร้อนโกรธง่าย การรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา การไม่ยึดตนเองเป็นศูนย์กลาง เป็นต้น ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคคลในช่วงวัยเด็ก วัยรุ่น อาจแตกต่างกันไปจากระดับความฉลาดทางอารมณ์ของคน ๆ เดียวกัน เมื่อเติบโตเข้าสู่วัยผู้ใหญ่

3. ความฉลาดทางอารมณ์เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพแบบฉบับที่เป็นปกติวิสัยของบุคคลนั้น จำเป็นต้องใช้เวลาและความเอาใจจริงเอาใจจ้งในการปรับเปลี่ยนพัฒนา การเรียนรู้ของความฉลาดทางอารมณ์มักจะเกิดกับชีวิตในช่วงหลังการศึกษาเล่าเรียนเป็นส่วนมาก

4. ความฉลาดทางอารมณ์เรียนรู้ได้ ฝึกฝนได้ และพัฒนาได้ การเรียนรู้ของความฉลาดทางอารมณ์มีทั้งที่ไม่ปรากฏให้เห็น (Implicit) หรืออาจแสดงออกอย่างชัดเจน (Explicit) ก็เป็นได้ เชื่อว่าความฉลาดทางอารมณ์พัฒนาได้ตั้งแต่วัยเด็กไปจนถึงอายุ 50 กว่า ๆ โดยจะมีจุดสูงสุดในช่วงอายุระหว่าง 45-55 ปี

5. ความฉลาดทางอารมณ์ประเมินได้ในนัยของความเหมาะสมมากกว่าจะเป็นเรื่องของความถูกต้อง ขาว-ดำ ดี-ชั่ว หรือการประเมินเป็นแต้มคะแนน ในการประเมินแต่ละครั้งอาจมีค่าที่ผันแปรได้ การประเมินความฉลาดทางอารมณ์ควรใช้เครื่องมือวัดหลาย ๆ รูปแบบประกอบร่วมกัน

6. ความฉลาดทางอารมณ์มีหลายองค์ประกอบรวม (Multifactor) ความฉลาดทางอารมณ์เป็นผลมาจากการอบรมเลี้ยงดู ภาวะแวดล้อม วัฒนธรรมการเรียนรู้ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการปรากฏให้เห็นได้จากบุคลิกภาพ เป็นผลจากการเรียนรู้ภายในตนและ ภายนอกตน ซึ่งการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของแต่ละบุคคลนั้นเป็นกระบวนการสร้างที่ต้องใช้เวลาที่เป็นผลรวมของปฏิสัมพันธ์ในสองลักษณะคือ การซึมซับเข้าสู่ตัวเองและการแสดงออกต่อสิ่งแวดล้อม ภายนอกตนเอง การหล่อหลอมพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์เป็นผลรวมจากทั้ง 4 ปัจจัย ได้แก่ การกำหนดคุณค่าภายในตน การดูดซึมซับและการปรับตัว การขัดเกลานิสัยทางสังคม และการแสดงออกให้ปรากฏ

7. ความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์กับความฉลาดทางปัญญาไม่แน่นอน การที่บุคคลมีความฉลาดทางปัญญาสูงก็ไม่ได้เป็นหลักประกันว่าความฉลาดทางอารมณ์จะสูงตามไปด้วย แต่โดยภาพรวมผู้ที่ความฉลาดทางอารมณ์สูงมักมีแนวโน้มที่จะมีความฉลาดทางปัญญาสูงด้วย เนื่องจากองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์จะช่วยเสริมให้คนเรียนรู้และแก้ปัญหาได้ดียิ่งขึ้น

วิลาสลักษณ์ ชิววลลี (2542) เสนอแนวทางในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์โดยประยุกต์มาจากคำสอนของพุทธศาสนา ทฤษฎีจิตวิทยา แนวทางของไวซิงเจอร์ โกลแมน และชาโลเวย์และคณะ โดยได้แยกความฉลาดทางอารมณ์เป็น 2 หัวข้อ ที่มีความสัมพันธ์กันและเชื่อมต่อกัน คือ การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในส่วนที่เกี่ยวกับตน และการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในส่วนความสัมพันธ์กับผู้อื่น ดังนี้

การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในส่วนที่เกี่ยวกับตน ประกอบด้วย

1. การรู้เท่าทันอารมณ์ของตน
 - 1.1 บอกตนเองว่ากำลังรู้สึกอย่างไร
 - 1.2 ชื่อสดีต่อความรู้สึกของตนเอง ไม่บิดเบือน
 - 1.3 ตระหนักถึงข้อดีและข้อบกพร่องของตนเอง
2. การจัดการกับอารมณ์ของตนเองอย่างเหมาะสม
 - 2.1 ตระหนักว่าตนคือผู้รับผิดชอบอารมณ์ของตนเอง
 - 2.2 แยกข้อเท็จจริงออกจากการตีความหมาย
 - 2.3 บอกตนเองว่ากำลังรู้สึกอย่างไรจนกว่าความรู้สึกทางลบจะหายไป
 - 2.4 ให้อารมณ์ส่งเสริมการคิดของตน
3. การสร้างเสริมพลังใจให้ตนเอง
 - 3.1 มองเห็นความงามของโลก
 - 3.2 การจัดระบบระเบียบความคิดและจิตใจด้วยการทำสมาธิ
 - 3.3 การสร้างโปรแกรมจิต และตั้งเป้าหมายชีวิตให้ตนเอง
 - 3.4 การสร้างความเชื่อมั่นในความสามารถของตน
 - 3.5 ความกล้าที่จะตัดสินใจและกระทำ

การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในส่วนความสัมพันธ์กับผู้อื่น ประกอบด้วย

1. เข้าใจธรรมชาติของมนุษย์
2. เข้าใจในความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น
3. มีความสามารถในการสื่อสารและถ่ายทอดความรู้สึก
 - 3.1 ต้องเคารพความคิดของผู้อื่น
 - 3.2 คิดในเชิงว่าฉันก็ชนะเธอก็ชนะ
 - 3.3 แสดงความคิดเห็นอย่างชัดเจนด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
 - 3.4 สื่อสารในระดับที่เหมาะสม
4. ช่วยเหลือผู้อื่นช่วยเหลือตนเองได้

คันทันนี่ ฉัตรคุปต์ (อ้างถึงใน สุประภา ธรรมสุจริต, 2542) ได้เสนอแนะว่า บุคคลสามารถปรับปรุงความฉลาดทางอารมณ์ของตนเองได้โดย

1. การประเมินค่าตัวเอง (Self-Evaluation) ทราบว่าตัวเองที่จริงแล้วเป็นใคร และกำลังทำอะไรอยู่ อย่าเชื่อมั่นในตนเองมากเกินไป หรือไม่เชื่อมั่นในตนเองเลย

2. การควบคุมอารมณ์ (Impulse Control) พยายามควบคุมความรู้สึกนึกคิด ไม่โกรธหรืออารมณ์เสียง่าย

3. รู้จักเห็นอกเห็นใจ (Compassion)

4. การมีระเบียบวินัยในตนเอง (Self-Discipline) หลีกเลี่ยงการผลัดวันประกันพรุ่ง เรียนรู้ที่จะทำงานในทันกำหนดเวลานั้น ๆ

5. พยายามคิดในแง่บวก (Positive Thinking)

6. รู้จักยกย่องชมเชยผู้อื่น (Praise)

สุรพงษ์ อัมพันวงษ์ (2542) เสนอแนะว่า ความฉลาดทางอารมณ์ที่ดี ประกอบด้วย

1. รู้จุดเด่น จุดด้อยของตนเอง และยอมรับได้ มีเป้าหมายของชีวิต
2. รู้อารมณ์ของตนเอง ควบคุมอารมณ์ได้ และรู้จักบริหารอารมณ์ของตนเอง
3. ทำให้ตนเองมีพลัง มีแรงจูงใจที่จะทำกิจการงานให้ประสบความสำเร็จ
4. เข้าถึงจิตใจผู้อื่น
5. รักษาความสัมพันธ์กับผู้อื่น

ทศพร ประเสริฐสุข (2542) เสนอแนะว่า ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ควรจะเป็นผู้ที่

1. สามารถจูงใจและให้กำลังใจตนเอง
2. สามารถเผชิญกับความคับข้องใจ และแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างราบรื่น
3. จูงใจตนเองและสามารถควบคุมแรงกระตุ้นภายในของคนที่เรียกว่า สามารถ

ควบคุมตัวเองได้ (Self Control)

4. สามารถรอคอยการตอบสนองของความต้องการ

5. มีวิธีการขจัดความเครียดที่จะไปขัดขวางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของตนได้เป็นอย่างดี

6. สามารถควบคุมอารมณ์บริหารจัดการอารมณ์ได้

7. มีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลรอบข้าง

8. เป็นผู้นำและสามารถอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น ๆ อย่างมีความสุข ทั้งที่บ้าน ที่ทำงาน สถานศึกษา และในสังคม

9. เป็นผู้ที่มีสุขภาพจิตดี มีความสุข

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร

เฮรบินีค และ อัลโต (Hrebiniak & Alutto, n.d. อ้างถึงใน รัตน์ นพเก้า, 2536, น. 35) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนประถมศึกษา มัธยมศึกษา และพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาล 3 แห่ง พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ระบุรายละเอียดไว้ดังนี้

เพศ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากผู้ชายและผู้หญิงมีการรับรู้เกี่ยวกับการลงทุนหรือสิ่งที่สูญเสีย หากจะอยู่หรือออกจากองค์กรแตกต่างกันไป กล่าวคือ ผู้หญิงจะเห็นว่าการลาออกจากองค์กรเพื่อไปทำงานที่แห่งใหม่เป็นการเสี่ยงมากกว่าผู้ชาย ดังนั้นจึงมีแนวโน้มว่าผู้หญิงจะเปลี่ยนงานน้อยกว่าผู้ชาย ผู้หญิงจึงมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ชาย

อายุ เป็นตัวแปรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เพราะอายุเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการรับรู้ถึงทางเลือกในระดับที่แตกต่างกัน ผู้ที่มีอายุสูงจะมีความรู้สึกว่าตนเองไม่เป็นที่ต้องการ หรือเป็นที่น่าสนใจสำหรับองค์กรอื่น ดังนั้นจึงเลือกที่จะอยู่องค์กรเดิมต่อไป

สถานภาพสมรส เป็นตัวแปรที่สามารถจะนำมาพิจารณาควบคู่กัน พบว่า ผู้ที่มีสถานภาพโสดมีแนวโน้มเปลี่ยนงานง่ายกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรสหรือเป็นหม้าย เนื่องจากผู้ที่สถานภาพสมรสหรือเป็นหม้ายจะมองว่าการเปลี่ยนงานจะก่อให้เกิดความสูญเสียอย่างมาก และอาจมีผลกระทบต่อความมั่นคงในชีวิต ดังนั้นจึงมีแนวโน้มจะปฏิเสธการเปลี่ยนงานแม้ว่าจะมีทางเลือกให้ทำเช่นนั้นก็ตาม

ระดับการศึกษา พบว่า ครูและพยาบาลที่ไม่มีแผนการศึกษาต่อ หรือไม่ต้องการความก้าวหน้าทางการศึกษา จะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าบุคคลที่วางแผนจะศึกษาต่อ หรือแม้แต่ผู้ที่ยังไม่มีความแน่ใจว่าจะศึกษาต่อหรือไม่ ความปรารถนาที่จะพัฒนาความรู้แสดงให้เห็นถึงลักษณะของวิชาชีพนิยม (Professionalism) หรือลักษณะของผู้ที่นิยมการหาความรู้อย่างกว้างขวาง (Cosmopolitanism) อันจะทำให้บุคคลเหล่านี้มีโอกาสเลือกงานหรือเปลี่ยนงานจากองค์กรหนึ่งไปอีกองค์กรหนึ่งโดยง่าย

ศิริระ ยินเจริญ (2541, น. 67) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของตำรวจอาชญากรรมเขตพระราชฐานจิตรลดาจรใหญ่ฐานจำนวน 125 คน พบว่า เพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

วิลโลว์รอน แพรกสงส์ (2542) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเพิ่มอำนาจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตยางรถยนต์ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอายุงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

แองเจิล และ เพอร์รี่ (Angle&Perry, n.d. อ้างถึงใน ประพันธ์ พุทธานู, 2543, น. 34) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำหรับกลุ่มประชากรที่ศึกษาเป็นพนักงานให้บริการของบริษัทรถประจำทางจำนวน 24 แห่งทางตะวันออกของอเมริกา ผลการวิจัยพบว่าผู้หญิงมีแนวโน้มจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ชาย

รุ่งทิภา สุดแดน (2541) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของนักสังคมสงเคราะห์ในกรมประชาสงเคราะห์ โดยศึกษานักสังคมสงเคราะห์ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเขตพื้นที่ที่ปฏิบัติราชการ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร แต่เพศ อายุ อายุงาน ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส สาขาวิชาที่จบการศึกษา สถาบันการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

วิศิษฐ์ศักดิ์ เศวตนันท์ (2543) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ พบว่า เพศ ระดับตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

ธีรสุวัฒน์ มานะกิจ (2543) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์และวัสดุก่อสร้าง พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้แก่ ระดับตำแหน่ง เงินเดือน และสถานที่ปฏิบัติงาน

นิยม สีสวรรณ (2544) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมที่น่าไว้วางใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศูนย์ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

บุชานัน (Buchanan, n.d. อ้างถึงใน ประพันธ์ พุทธานู, 2543, น. 35) ศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารภาคเอกชนและภาครัฐบาล ซึ่งให้เห็นว่าตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นตัวทำนายที่ดีที่สุดถึงระดับความผูกพันต่อองค์กร คือ ความอาวุโส

(Seniority) หรือ อายุงาน ดังนั้นพนักงานที่มีอายุงานมากก็ยิ่งมีความผูกพันต่อองค์กรมากเป็นลำดับ

เกศรัตน์ สุขเกษม (2533) พบว่า อายุงานไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างในเรื่องของความต้องการลาออกโดยอธิบายว่า ทั้งพนักงานที่มีอายุงานมากและมีอายุงานน้อยค่อนข้างจะเข้าใจถึงความต้องการของตนได้ชัดเจนว่า พนักงานที่มีอายุงานน้อยยังต้องการหาประสบการณ์ให้กับตนเอง และกำลังตื่นเต้นกับการเรียนรู้สิ่งแปลกใหม่จึงยังไม่มีความต้องการลาออก สำหรับพนักงานที่มีอายุงานมาก ความอาวุโสและประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้นจะมีอิทธิพลโดยตรงที่จะยับยั้งความต้องการลาออก และจะทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

พรพรรณ ศรีใจวงศ์ (2541, น. 63) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าลักษณะส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สมชัย แก้วละเอียด (2531) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของสารวัตรนักเรียน กรมพลศึกษาพบว่าลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา เงินเดือน จำนวนบุตรธิดา การปฏิบัติในและนอกสำนักงาน การปฏิบัติงานในสวนภูมิภาคและส่วนกลาง ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร แต่พบว่าความมีอิสระในงาน ความหลากหลายในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะเห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้พนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ผู้ศึกษาจึงตั้งสมมติฐานที่ 1 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์

สเปนเซอร์ และ เชอร์นิสส์ (Spencer & Cherniss, 1999 อ้างถึงใน สรวิศ ผลภาสี, 2545, น. 44) ได้วิเคราะห์นักบริหารระดับสูงมากกว่า 300 คนในบริษัททั่วโลก 15 แห่ง พบว่าความสามารถด้านความฉลาดทางอารมณ์ 6 ด้าน สามารถแยกแยะระหว่างผู้ที่เป็นดาวเด่นกับคนทั่วไปได้ ซึ่งความสามารถด้านความฉลาดทางอารมณ์ทั้ง 6 ด้านนี้ ได้แก่ การโน้มน้าว (Influence) ความเป็นผู้นำกลุ่ม (Team Leadership) การตระหนักรู้ในองค์กร (Organizational

Awareness) ความมั่นใจในตนเอง (Self-confidence) แรงจูงใจในใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Drive) และความเป็นผู้นำ (Leadership)

แมคเคลลีแลนด์ (McClelland, 1998 อ้างถึงใน ธนิกานต์ มาษะศิริรานนท์ และ นรินทร์ องค์อินทร์, 2548, น. 64) ได้ศึกษาบริษัทเครื่องสำอางค์ขนาดใหญ่ซึ่งใช้วิธีมาตรฐานในการจ้างผู้จัดการแผนก ซึ่งมีการเลิกจ้างผู้จัดการแผนก 50 เปอร์เซ็นต์ภายใน 2 ปี โดยสาเหตุส่วนใหญ่ที่เลิกจ้างเนื่องจากผลการปฏิบัติงานต่ำ เมื่อบริษัทเริ่มใช้วิธีการคัดเลือกซึ่งพิจารณาความสามารถด้านความฉลาดทางอารมณ์ในด้านความคิดริเริ่ม (Initiative) ความมั่นใจในตนเอง (Self-confidence) และความเป็นผู้นำ (Leadership) พบว่ามีการเลิกจ้างเพียง 6 เปอร์เซ็นต์ภายใน 2 ปี จึงนำการคัดเลือกแบบพิจารณาความสามารถด้านความฉลาดทางอารมณ์มาใช้ในการคัดเลือกผู้บริหาร ผลการศึกษาพบว่า 87 เปอร์เซ็นต์ของผู้บริหารสามารถปฏิบัติงานได้ดีเป็น 3 อันดับแรกโดยพิจารณาจากเงินเดือน โบนัส ของแผนกที่พนักงานสังกัดอยู่ นอกจากนี้ผู้จัดการแต่ละแผนกยังสามารถปฏิบัติงานได้เกิดเป้าหมายที่คาดไว้ร้อยละ 15 ถึงร้อยละ 20 ในขณะที่ผู้จัดการที่ไม่มีความสามารถด้านความฉลาดทางอารมณ์นั้นปฏิบัติงานได้ต่ำกว่าเป้าหมายเกือบร้อยละ 20

สเปนเซอร์ แมคเคลลีแลนด์ และ เคลเนอร์ (Spencer, McClelland & Kelner, 1997 quoted by Cherniss, 2000 อ้างถึงใน ชวนจิตร ฐะทอง , 2544, น. 51) ได้เปรียบเทียบระหว่างกระบวนการคัดเลือกพนักงานชายของบริษัทลอรีอัล (L'Oreal) ที่เน้นการพิจารณาความฉลาดทางอารมณ์กับกระบวนการคัดเลือกพนักงานชายแบบเดิมที่ไม่ได้มีการพิจารณาความฉลาดทางอารมณ์ พบว่า พนักงานชายที่ได้รับการคัดเลือกตามหลักการพิจารณาเน้นความฉลาดอารมณ์ ทำยอดขายได้มากกว่าพนักงานที่ถูกคัดเลือกด้วยวิธีแบบเดิมเป็นเงินถึง 91,370 เหรียญสหรัฐอเมริกา และทำยอดขายสุทธิเพิ่มขึ้น 2,558,360 เหรียญสหรัฐอเมริกา นอกจากนี้อัตราการลาออกของพนักงานที่ถูกคัดเลือกตามหลักความสามารถด้านความฉลาดอารมณ์ยังต่ำกว่าพนักงานชายที่ถูกคัดเลือกด้วยวิธีเดิมถึง 63 เปอร์เซ็นต์ในระหว่างช่วงปีแรกที่เข้าทำงาน

ริช แฮนด์เลย์ (Rich Handley) (Cherniss, 2000 อ้างถึงใน ชวนจิตร ฐะทอง, 2544, น. 51-52) ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยสรรหาบุคลากรกองทัพอากาศสหรัฐได้ทำการศึกษาทหารเกณฑ์จำนวน 1,171 คน โดยใช้แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ EQ-I ในการคัดเลือกทหารเกณฑ์ พบว่าทหารเกณฑ์ที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่จะมีความฉลาดทางอารมณ์ระดับสูงในด้านการกล้าแสดงออก (Assertiveness) ความเข้าใจผู้อื่น (Empathy) ความสุข (Happiness) และการตระหนักรู้ตนเอง (Emotional Self Awareness)

นอกจากนี้พบว่า การใช้ความฉลาดทางอารมณ์ในการคัดเลือกทหารเกณฑ์ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำนายความสำเร็จของทหารเกณฑ์เพิ่มขึ้นเกือบ 3 เท่า อีกทั้งยังมีอัตราการลาออกตั้งแต่ปีแรกของการเกณฑ์ลดลงถึง 92 เปอร์เซ็นต์ ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมได้ถึง 3 ล้านดอลลาร์สหรัฐต่อปี จากการศึกษาทำให้สำนักงานงบประมาณของรัฐบาลเสนอรายงานต่อที่ประชุมสภาเรียกร้องให้เลขาธิการกองทัพสั่งการให้กองทัพทุกเหล่านำวิธีการดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในการสรรหา และคัดเลือกทหารเกณฑ์ (รายงานที่สำนักงานงบประมาณของรัฐบาลเสนอชื่อว่า “การสรรหาทหาร : หน่วยป้องกันศัตรูสามารถปรับปรุงวิธีการคัดเลือกทหารเกณฑ์และระบบ Incentive” และรายงานนี้ได้รับการยอมรับจากที่ประชุมสภาของสหรัฐอเมริกาเมื่อวันที่ 30 มกราคม ค.ศ. 1998

สตีเวน สเตน (Steven Stein, 1998 อ้างถึงใน ชวนจิตร ฐระทอง, 2544, น. 52-55) ทำการศึกษาเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ของคนอายุต่าง ๆ (Emotional Intelligence Gets Better with Age) โดยทำการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของคนทั่วไป 3,831 คน ที่อาศัยอยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกาและแคนาดา โดยใช้แบบทดสอบ EQ-I ของบาร์ออน ซึ่งแบ่งช่วงอายุของคนออกเป็น 5 ช่วง คือ 16-19 ปี, 20-29 ปี, 30-39 ปี, 40-49 ปี, 50 ปีขึ้นไป พบว่าช่วงอายุมีนัยสำคัญและความคงเส้นคงวาต่อระดับและความคงเส้นคงว่าต่อระดับความฉลาดทางอารมณ์ กล่าวคือคะแนนรวมของเขาวินิจฉัยจะเพิ่มมากขึ้นตามอายุอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งคะแนนรวมของความฉลาดทางอารมณ์จะสูงที่สุดในช่วงปลายอายุ 40 ปี และต้นอายุ 50 ปี ผลการศึกษาแสดงในตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2

ระดับความฉลาดทางอารมณ์ของคนทั่วไปแบ่งตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	คะแนนความฉลาดทางอารมณ์เฉลี่ย
16-19 ปี	95.3
20-29 ปี	96.8
30-39 ปี	101.8
40-49 ปี	102.7
50 ปีขึ้นไป	101.5

หมายเหตุ: เกณฑ์ปกติของคะแนนความฉลาดทางอารมณ์เท่ากับ 100

จากผลการศึกษาทำให้ยืนยันได้ว่าความฉลาดทางอารมณ์นั้นแปรผันตามอายุและประสบการณ์ นอกจากนี้ข้อมูลที่ได้จากแบบทดสอบ EQ-I ของบาร์ฮอน ยังแสดงให้เห็นว่าคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะมีความสุขกับความสำเร็จในงาน และไม่คำนึงถึงเพศ และชาติกำเนิด มีการค้นพบว่าโดยทั่วไปคนที่อายุมากกว่าจะสามารถควบคุมความต้องการของสภาพแวดล้อมและความกดดันได้ดีกว่าคนที่อายุน้อยกว่า นอกจากนี้ยังพบว่าคนที่อายุมากกว่าจะมีลักษณะดังต่อไปนี้มากกว่าคนที่อายุน้อยกว่า

1. มีอิสระในการคิดและการกระทำมากกว่า (More independent in their thinking and actions)
2. ตระหนักถึงความรู้สึกของผู้อื่นมากกว่า (More aware of other's feelings)
3. มีความรับผิดชอบต่อสังคมมากกว่า (More socially responsible)
4. สามารถปรับตัวได้ดีกว่า (More adaptable)
5. สามารถประเมินสถานการณ์เฉพาะหน้า และแก้ไขปัญหาได้ดีกว่า (Better at sizing up the immediate situation and solving problems)
6. สามารถจัดการกับความเครียดได้ดีกว่า (Able to manage stress better than younger people)

ฉัตรฤดี สุภปลั่ง (2543) ศึกษาเรื่องผลของบุคลิกภาพและความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน ของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบทดสอบความฉลาดทางอารมณ์ที่พัฒนาขึ้นตามแนวคิดของโกลแมน พบว่าพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเองสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึก ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง และด้านทักษะทางสังคมตามลำดับ ส่วนองค์ประกอบของเขาวินิจฉัยด้านทักษะทางสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพของการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ และคุณภาพของการให้บริการโดยรวม นอกจากนี้องค์ประกอบทางบุคลิกภาพที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ อาจหาญควบคุมตนเองได้ มีมโนธรรม วุฒิภาวะทางอารมณ์ และทำตามสบาย องค์ประกอบทางบุคลิกภาพที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ มักรู้สึกผิด เครียด และพึ่งตนเอง

สายสุณีย์ ศุภรเดมิย์ (2543) ศึกษาเปรียบเทียบความฉลาดทางปัญญากับความฉลาดทางอารมณ์ ตามแนวคิดความฉลาดทางอารมณ์ของโกลแมนของวิศวกร ครู พยาบาล นักร้อง และพระสงฆ์ที่ประสบความสำเร็จจำนวน 239 คน พบว่าทุกกลุ่มมีคะแนนความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม และองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ในแต่ละองค์ประกอบอยู่ในระดับสูง โดยพยาบาลมีระดับความฉลาดทางอารมณ์สูงที่สุด

ชวนจิตร ฐระทอง (2544) ศึกษาเรื่อง เซาท์ปัญญา เซาท์อารมณ์ และความสามารถในการเผชิญหน้าอุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขายธุรกิจสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าองค์ประกอบของเซาท์อารมณ์ทุกด้าน และเซาท์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน โดยเซาท์อารมณ์ด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์สูงที่สุด รองลงมาคือด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึก ด้านทักษะทางสังคม ด้านการตระหนักรู้ตนเอง ด้านการกำกับควบคุมตนเอง

ณุชนา เอื้อสิริมนต์ (2544, น. 75) ศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำในวงการธุรกิจประกันชีวิต กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารระดับผู้จัดการส่วนขึ้นไปจากบริษัทประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร 18 แห่ง จำนวน 249 คน พบว่าผู้บังคับบัญชาในวงการธุรกิจประกันชีวิตมีระดับความฉลาดทางอารมณ์ เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ การจูงใจตนเอง การจัดระเบียบอารมณ์ของตน การตระหนักรู้ในตนเอง ทักษะทางสังคม และการร่วมรู้สึก ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่อง อายุ และสถานภาพสมรส ไม่มีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำ

อภิรดี ปราสาททรัพย์ (2545, น. บทคัดย่อ, 93-96) ศึกษาเรื่อง ผลของความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองและความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อคุณภาพการบริการของข้าราชการตำรวจกองตรวจคนเข้าเมือง 2 จำนวน 222 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความฉลาดทางอารมณ์ระดับสูงมากที่สุด โดยมีมิติการจูงใจตนเองสูงที่สุด และความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมไม่ได้จัดอยู่ในระดับสูงทุกด้าน องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการกำกับควบคุมตนเอง และโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมที่ปรากฏอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน พบว่า องค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ด้านแรงจูงใจ และประสบการณ์ในการทำงานสามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 4.7

พรรณี ตระกูลชัย (2545, น. บทคัดย่อ, 126-129) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของหัวหน้างานของบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศ ในองค์การธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม จำนวน 145 คน พบว่าการบริหารจัดการตนเองมีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์ โดยความเครียดที่เกิดจากงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม และองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ทุกด้าน ส่วนการบริหารจัดการตนเองด้านการกำกับและการแสดงออกของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ทุกด้าน นอกจากนี้มนุษย์สัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ทุกด้านเช่นเดียวกัน

สุธิดา ชญาแก้ว (2548, น. บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์ พฤติกรรมการเผชิญปัญหา และอัตราการขาดงาน กรณีศึกษาสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จำนวน 245 คน พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญปัญหา โดยที่ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา และรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา ส่วนความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา และยังพบว่าความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงาน

จากผลการศึกษาวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น แม้จะยังไม่มีผู้ศึกษาในเรื่องความฉลาดทางอารมณ์กับความผูกพันต่อองค์การโดยตรง แต่ผลการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาทำให้เห็นว่าความฉลาดทางอารมณ์น่าจะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ผู้ศึกษาจึงตั้งสมมติฐานที่ 2 ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

4. ข้อมูลทั่วไปขององค์การธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่ง

ประวัติความเป็นมาขององค์การ

องค์การประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ด้านที่อยู่อาศัย ก่อตั้งเมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2521 โดยมีโครงการด้านที่อยู่อาศัยโครงการแรกบนถนนแจ้งวัฒนะ ด้วยจุดเด่นของทำเลที่ตั้งโครงการการออกแบบ สินค้าให้ดูโดดเด่นสวยงามและคุณภาพของสินค้า รวมถึงการบริการ

หลังการขายอย่างต่อเนื่อง ทำให้องค์การประสบความสำเร็จทั้งในด้านยอดขาย การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า จนเป็นผู้ประกอบการระดับแถวหน้าของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และในปัจจุบันองค์การมีโครงการด้านที่อยู่อาศัยทั้งหมด 50 โครงการ ซึ่งอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพและปริมณฑล

วิสัยทัศน์ขององค์การ

องค์การมุ่งมั่นที่จะสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีเพื่อผู้อยู่อาศัย จึงเน้นการใช้ประโยชน์พื้นที่ส่วนกลางเพื่อเป็นปอดของชุมชนภายในหมู่บ้าน จนกล่าวได้ว่าองค์การเป็นผู้นำและผู้บุกเบิกในการพัฒนาโครงการเป็นลักษณะทะเลสาบเป็นแห่งแรก มีจุดเด่นในเรื่องการออกแบบบ้านที่มีคุณภาพ สวยงาม และมีระดับเหนือกว่ามาตรฐานการก่อสร้างทั่วไป

ลักษณะเด่นขององค์การ

องค์การบริหารจัดการโดยคนไทย ส่งผลให้องค์การมีวัฒนธรรมองค์การแบบไทย มีโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันอย่างไม่เป็นทางการมากนัก ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในองค์การจะเหมือนครอบครัวและเครือญาติ ให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ เปิดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ อย่างเต็มที่ ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถในงาน การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ การพัฒนาทักษะในการทำงานร่วมกัน เพราะเชื่อว่าเมื่อพนักงานมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น พนักงานก็จะมีความรู้ความสามารถเหล่านั้นมาพัฒนาองค์การให้เติบโตและก้าวหน้าต่อไป

ลักษณะการจ้างงาน

ลักษณะการจ้างงานขององค์การ คือ การจ้างงานแบบลูกจ้างประจำ โดยได้รับค่าตอบแทนเป็นรายเดือน

ลักษณะการทำงาน

ลักษณะการทำงานขององค์การจะประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนโครงการ (Front Office) และส่วนสนับสนุน (Back Office)

ส่วนโครงการ จะเป็นหน่วยงานด้านการตลาดและพัฒนาโครงการ ได้แก่ สายบริหารงานก่อสร้าง สายสถาปัตยกรรม สายการตลาดสื่อโฆษณา สายขายและลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งลักษณะการทำงานของกลุ่มนี้จะอยู่ประจำที่โครงการ ต้องพบปะกับลูกค้าโดยตรง พนักงานที่อยู่ในส่วนของโครงการส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานชาย จะมีพนักงานหญิงบ้างในสายงานขายและลูกค้าสัมพันธ์

ส่วนสนับสนุน จะเป็นหน่วยงานด้านบริหารงานและการเงิน ได้แก่ สายพัฒนาธุรกิจ สายบัญชีและการเงิน สายสนับสนุน สายบริหารงบประมาณ มีลักษณะการทำงานของส่วนสนับสนุนจะทำงานที่สำนักงานใหญ่ เป็นส่วนสนับสนุนที่คอยประสานงานให้กับส่วนโครงการ เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งพนักงานในส่วนสนับสนุนจะเป็นผู้หญิงเสียเป็นส่วนใหญ่

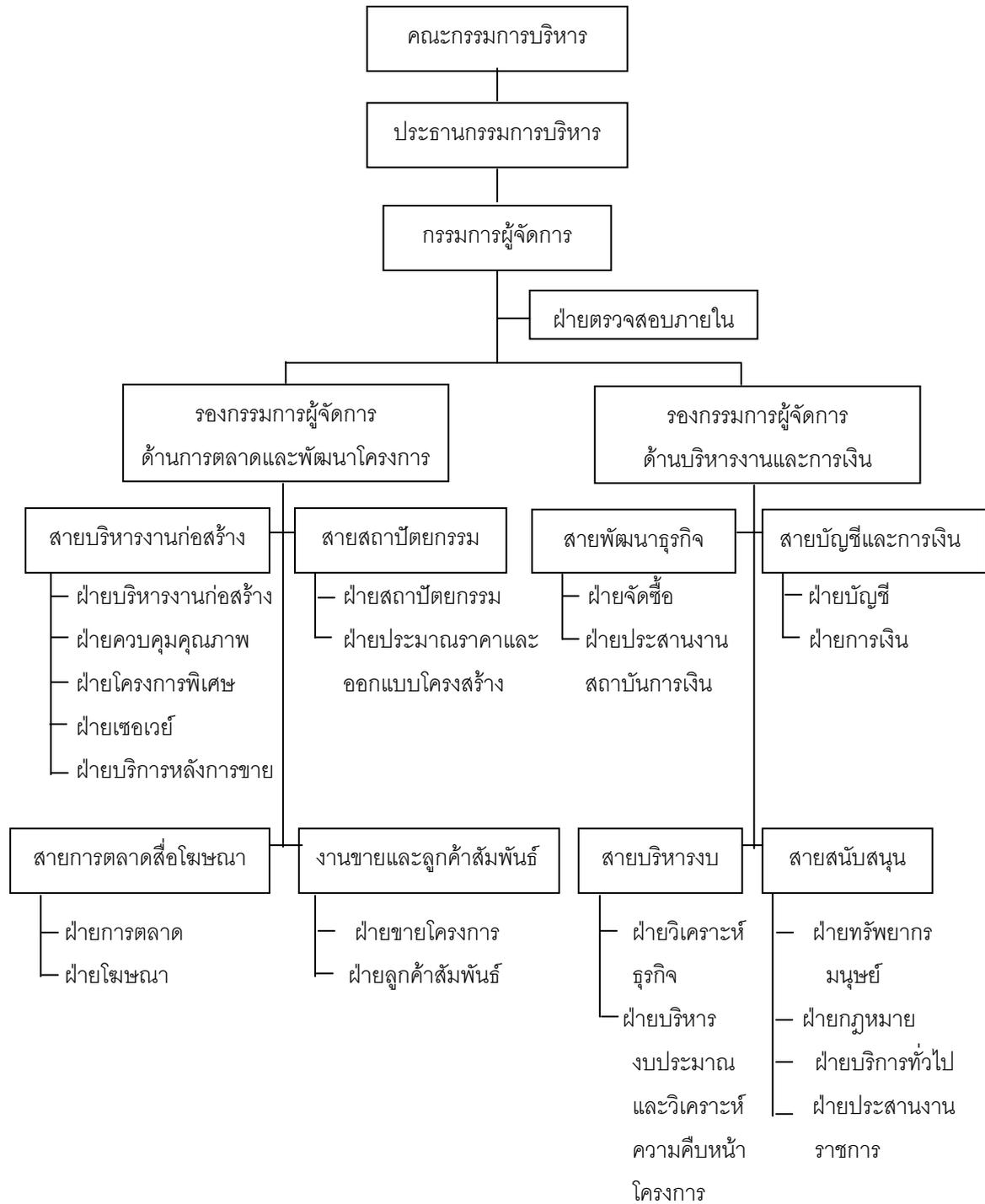
สวัสดิการขององค์กร

สวัสดิการขององค์กรประกอบด้วย 2 ส่วน คือ สวัสดิการตามที่กฎหมายกำหนด และสวัสดิการนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด ในที่นี้จะขกกล่าวถึงสวัสดิการนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด มีดังนี้

1. สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล พนักงานสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาล โดยองค์กรมีวงเงินค่ารักษาพยาบาลให้กับพนักงาน วงเงินค่ารักษาพยาบาลจะเพิ่มขึ้นตามเงื่อนไขอายุงาน
2. สวัสดิการการประกันชีวิตพนักงาน องค์กรได้จัดทำประกันชีวิตให้กับพนักงาน เพื่อเป็นหลักประกันในการทำงาน โดยมีวงเงินคุ้มครองการเสียชีวิตเริ่มต้นที่ 200,000 บาท ซึ่งวงเงินคุ้มครองจะสูงขึ้นตาม อายุ และตำแหน่งงานที่เพิ่มขึ้น
3. สวัสดิการการประกันอุบัติเหตุพนักงาน องค์กรได้จัดทำประกันอุบัติเหตุให้กับพนักงานเพื่อเป็นหลักประกันในการทำงาน ซึ่งวงเงินคุ้มครองเริ่มต้นที่ 200,000 บาท ซึ่งวงเงินคุ้มครองจะสูงขึ้นตาม อายุ และตำแหน่งงานที่เพิ่มขึ้น
4. จัดให้มีวันหยุดประจำปีไม่น้อยกว่าปีละ 16 วัน และจัดให้มีวันหยุดพักผ่อนประจำปีไม่น้อยกว่า 7 วัน ซึ่งวันหยุดพักผ่อนประจำปีจะเพิ่มขึ้นตามอายุงานที่เพิ่มขึ้น
5. โบนัสประจำปีไม่น้อยกว่า 1 เดือน และรางวัลตอบแทนพิเศษตามผลการปฏิบัติงาน
6. ค่าคอมมิชชั่น และค่าตอบแทนพิเศษต่าง ๆ เช่น การขาย การโอน การก่อสร้าง การบริการหลังการขาย เป็นต้น
7. ค่าตำแหน่ง เป็นเงินที่องค์กรให้กับพนักงานที่มีตำแหน่งงานที่สูง หรือ มีวิชาชีพเฉพาะ
8. ค่าครองชีพ เป็นเงินช่วยเหลือให้กับพนักงานที่พักอาศัยอยู่ในโครงการ
9. ค่าสีกหรอ เป็นเงินที่องค์กรจ่ายให้กับพนักงานที่นำรถส่วนตัวของพนักงาน มาใช้ในการทำงานให้กับองค์กร

10. ค่าเดินทาง เป็นเงินช่วยเหลือให้กับพนักงานในเรื่องค่าเดินทางในการไปทำงานที่โครงการ หรือ ไปทำงานระหว่างโครงการกับสำนักงานใหญ่
11. ค่าโทรศัพท์ เป็นเงินช่วยเหลือให้กับพนักงานในเรื่องการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา
12. เงินเบี้ยเลี้ยงกันดาร เป็นเงินช่วยเหลือในเรื่องค่าเดินทางไปทำงานที่โครงการซึ่งมีระยะทางไกลจากสำนักงานใหญ่
13. สวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย องค์การจัดที่อยู่อาศัยให้กับพนักงานที่อยู่ในส่วนของโครงการ และสำนักงานใหญ่ ที่ไม่สะดวกที่จะเดินทาง หรือมีภูมิลำเนาอยู่ในต่างจังหวัด
14. สวัสดิการงานศพ เป็นเงินช่วยเหลือค่าทำศพให้กับพนักงานและครอบครัว
15. กิจกรรมรื่นเริงสังสรรค์ประจำปี เช่น กิจกรรมสังสรรค์ปีใหม่ กิจกรรมกีฬา กิจกรรมงานทำบุญประจำปี กิจกรรมวันปิยมหาราช กิจกรรมงานวันเกิดผู้บริหาร และงานแข่งขันกีฬาระหว่างองค์การอสังหาริมทรัพย์ เป็นต้น
16. จัดชมรมกีฬาฟุตบอล ซึ่งเป็นชมรมที่พนักงานตามโครงการจัดขึ้นเพื่อแข่งขันกีฬาฟุตบอล โดยจะมีการแข่งขันกับทุกเดือน ซึ่งพนักงานที่เข้าร่วมส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานชายที่อยู่ในส่วนของโครงการ โดยองค์การจะสนับสนุนในเรื่องเงินทุน และสถานที่ในการจัดการแข่งขัน
17. การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะในการทำงาน เช่น การใช้งานคอมพิวเตอร์ การให้บริการแก่ลูกค้า การตลาด การขาย การแก้ปัญหา การก่อสร้าง การบริการหลังการขาย การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ การเจรจาต่อรอง ความเป็นผู้นำที่ดี และการบริหารงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย เป็นต้น ฯลฯ
18. การปฐมนิเทศพนักงาน โดยองค์การจะจัดให้มีการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ทุก 3 เดือน เพื่อให้พนักงานทราบถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ โครงสร้างและวัฒนธรรมขององค์การ ให้ความรู้กับพนักงานในเรื่องสินค้าและบริการขององค์การ รวมทั้งสถานะในปัจจุบันขององค์การ เปิดโอกาสให้พนักงานได้รู้จักเพื่อนร่วมงานใหม่ภายนอกหน่วยงาน สร้างให้พนักงานเกิดความประทับใจกับองค์การ และมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ

ภาพที่ 2.2
โครงสร้างองค์การธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่ง



กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

