

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษาปริญญาตรี คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่างๆ และนำเสนอสาระสำคัญ ดังนี้ ประวัติการศึกษาด้านความฉลาดทางอารมณ์ ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ แนวคิดและองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ ความสำคัญและประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ แนวทางการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ การวัดความฉลาดทางอารมณ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ความเป็นมาของความฉลาดทางอารมณ์

ในอดีตเป็นที่ทราบกันว่า สติปัญญาหรือเกณฑ์ภาคเชาวน์ (Intelligence Quotient หรือ IQ) เป็นสมรรถภาพทางสมอง (Mental Ability) ของมนุษย์และนำมาเป็นตัวทำนายความสำเร็จของชีวิตในด้านต่างๆ แต่เมื่อเวลาผ่านไปพบว่า คนเก่งแม้จะเรียนได้ประสบความสำเร็จและได้ทำงานในตำแหน่งที่ดีแต่ไม่ประสบความสำเร็จในอาชีพหรือชีวิตเสมอไป ความฉลาดทางอารมณ์จึงเข้ามามีบทบาทเพิ่มพูนในการพัฒนาคน ให้ประสบความสำเร็จในชีวิตทางด้านส่วนตัวและการทำงานมากขึ้น

การ์ดเนอร์ (Gardner, 1983: 19) ได้เสนอแนวคิดที่ว่า ความสำเร็จของมนุษย์มิได้ขึ้นอยู่กับความสามารถทางด้านสติปัญญาเพียงอย่างเดียว แต่จะขึ้นอยู่กับความสามารถทางด้านอารมณ์ของเขาด้วย จากผลการศึกษาของมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ที่ศึกษาย้อนหลังเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานโดยศึกษานักศึกษา จำนวน 95 คน และมีการติดตามจนถึงวัยกลางคน พบว่า นักศึกษาที่ได้คะแนนสูงไม่ได้ประสบความสำเร็จ เมื่อเปรียบเทียบกับนักศึกษาที่ได้คะแนนต่ำกว่าทั้งในด้านหน้าที่การงานและความสุขในชีวิตครอบครัว

โกลแมน (กระทรวงสาธารณสุข กรมสุขภาพจิต, 2544: 7) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางเชาวน์ปัญญากับความสำเร็จในชีวิตโดยติดตามเก็บข้อมูลจากเด็ก 450 คน นาน 40 ปี พบว่าความฉลาดทางเชาวน์ปัญญา มีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อยกับความสามารถในการทำงานได้ดีหรือการดำเนินชีวิต

จากแนวคิดต่างๆ จึงทำให้มีการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient –EQ) กันอย่างแพร่หลายมากขึ้น โดยความเชื่อแนวใหม่นี้จะเน้นว่า คนที่ประสบความสำเร็จนั้นต้องมีทั้ง IQ และEQ ประกอบกัน นอกจากนั้น นิตยสารไทม์ได้ลงบทความเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ว่า ในความสำเร็จ 20 % เป็นเรื่องของ IQ และ80 % เป็นเรื่องของ EQ (Times, 1995 อ้างถึงในทศพร ประเสริฐสุข, 2544: 5)

## 2. ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Emotional Intelligence” เรียกกันทั่วไปว่า EQ ซึ่งเป็นคำย่อจากคำเต็มในภาษาอังกฤษว่า “Emotional Quotient” และมีผู้ให้คำจำกัดความแตกต่างกันไป เช่น เซวาร์นอารมณ์ อัจฉริยทางอารมณ์ ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ เป็นต้น สำหรับในการศึกษานี้ใช้คำว่า “ความฉลาดทางอารมณ์”

ซาโลเวย์และเมเยอร์ (Salovey & Mayer, 1990 อ้างถึงใน วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2545: 8) เป็นผู้ที่ใช้คำว่าความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) เป็นคนแรกในต้นปี 1990 โดยใช้แทนคำว่าเซวาร์นอารมณ์ (Emotional Quotient, EQ) ให้คำนิยามว่า ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นความสามารถของบุคคลที่จะตระหนักรู้ในความคิด ความรู้สึก ภาวะอารมณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองและผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์ของตน ชี้นำความคิดและการกระทำของตนได้อย่างสมเหตุสมผล สอดคล้องกับการทำงานและการดำเนินชีวิตโดยมีสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น

บาร์ออน (Bar On, 1992 อ้างถึงใน วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2545: 11) ให้ความหมายว่า เป็นองค์ประกอบด้านความสามารถด้านส่วนตัวอารมณ์และสังคมของบุคคลในการที่จะปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้อย่างประสบความสำเร็จ

โกลแมน (Goleman, 1998 อ้างถึงใน รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2544: 88) ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่นได้ เพื่อสร้าง แรงจูงใจและบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองและอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์อื่นได้

เวซิงเจอร์ (Weisinger, 1998: xvi) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นการใช้อารมณ์อย่างฉลาด โดยมีความตั้งใจทำให้อารมณ์ของตนเองทำงานหรือทำประโยชน์กับตนเองโดยใช้อารมณ์ของตนเองช่วยนำพฤติกรรมและความคิดไปในทางที่ส่งเสริมผลงานของตนเอง

เทอดศักดิ์ เดชคง (2547: 39) ให้นิยามว่า เป็นความสามารถของบุคคลในการนำไปสู่การเป็นคนดี มีคุณค่าและมีความสุข

กรมสุขภาพจิต (2544: 1) ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถทางอารมณ์ในการดำเนินชีวิตอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข

อาจสรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองและผู้อื่น สามารถให้กำลังใจ มีแรงจูงใจในตนเอง ควบคุมอารมณ์ตนเองมองโลกในแง่ดีและสามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นได้ ตลอดจนช่วยให้การดำเนินชีวิต เป็นไปอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข ทั้งในชีวิตประจำวัน และ การทำงาน

## 3. แนวคิดและองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์

แนวคิดและองค์ประกอบเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ มีผู้เสนอแนวคิดที่สำคัญ ดังนี้

แวกเนอร์ และสเตอร์เบิร์ก (Wagner and Sterberg, 1989 อ้างถึงใน วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2545: 59) เสนอว่า พฤติกรรมของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะเอื้อต่อความสำเร็จในวิชาชีพ ในการบริหารและในชีวิต แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1. การครองตน (Managing Self) หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการตนเองให้ได้ผลผลิตสูงสุด กระตุ้นชี้นำตนให้มุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ สามารถสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเอง ไม่ย่อท้อ รู้ใน

ความสามารถและศักยภาพของตน

2. การครองคน (Managing Other) ทักษะความรู้ในการบริหารงานต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์ทางสังคม ความสามารถในการเข้ากับผู้อื่น มอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถ และให้รางวัลตามผลงานที่ปฏิบัติ

3. การครองงาน (Managing Career) เป็นความสามารถในการสร้างผลกระทบที่ดีแก่สังคม องค์กร การจัดความสำคัญจำเป็นของตนเองให้เข้ากับสิ่งที่องค์กรให้ความสำคัญและโน้มน้าวให้ผู้อื่นเห็นดีเห็นงามด้วย

การ์ดเนอร์ (Gardner, 1993 อ้างถึงใน อังคณา นุ่มท้วม, 2545: 43) ได้จำแนกความฉลาดทางอารมณ์เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Interpersonal Intelligence) เป็นความสามารถในการรับรู้ อารมณ์ การตอบสนองอารมณ์และความต้องการของผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม เป็นผู้ที่สามารถวิเคราะห์ สถานการณ์ทางสังคมได้ดี

2. ด้านการรู้จักตนเอง (Intrapersonal Intelligence) เป็นความสามารถในการรับรู้อารมณ์ ของตนเอง สามารถแยกแยะอารมณ์ ความรู้สึก ตลอดจนสามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้เพื่อ นำไปสู่พฤติกรรมที่เหมาะสม

โกลแมน (Goleman, 1998 อ้างถึงใน รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2544: 90-91) ได้เสนอกรอบ แนวคิดว่าประกอบด้วย

1. ความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence) เป็นความสามารถที่จะบริหารจัดการตนเองได้อย่างดี คือ

1.1 การตระหนักรู้ในตนเอง (Self-Awareness) เป็นความเข้าใจความรู้สึกของ ตนเองในแต่ละขณะและสามารถใช้ความรู้สึกดังกล่าวตัดสินใจหรือประเมินสิ่งต่างๆ ด้วยเหตุผล เป็น ความสามารถในการประเมินตนเองอย่างถูกต้องและมีความเชื่อมั่นในตนเอง

1.2 การจัดการอารมณ์ของตน (Self – Regulation) เป็นความสามารถในการ ควบคุมจัดการกับความรู้สึก หรืออารมณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และสามารถปรับอารมณ์ของตน ให้กลับสู่ปกติได้ มีสติ รับผิดชอบ สามารถปรับตัวและยอมรับนวัตกรรมใหม่

1.3 การจูงใจ (Motivation) เป็นการโน้มน้าวใจตนเองเพื่อผลักดันตนเองไปสู่ เป้าหมายที่ตั้งไว้ ไม่ท้อถอยต่อความผิดหวังและความคับข้องใจต่างๆ ใช้ความรู้สึกช่วยให้มี ความริเริ่ม และความพยายามแม้จะมีอุปสรรค มีความพร้อม ริเริ่ม มองโลกในแง่ดี

2. ความสามารถทางสังคม (Social Competence) เป็นการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดี กับผู้อื่น คือ

2.1 การเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น (Empathy) เอาใจเขามาใส่ใจเรา เข้าใจผู้อื่นมีจิตใจ ใฝ่บริการ ส่งเสริมให้โอกาส รู้ถึงทัศนคติความคิดเห็นของกลุ่ม

2.2 ทักษะด้านสังคม (Social Skill) มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสามารถโน้มน้าวใจ สื่อสารที่ดี มีความเป็นผู้นำ สามารถกระตุ้นริเริ่มให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและบริหารความขัดแย้ง สร้าง สายสัมพันธ์ ตลอดจนทำงานเป็นทีมได้

โกลแมน ได้จำแนกองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ 5 องค์ประกอบ คือ

1. การรู้จักอารมณ์ตนเองตามสภาพที่เป็นจริง (Knowing One's Emotions) ได้แก่ การตระหนักรู้ความรู้สึกที่เกิดขึ้น และตรวจสอบความรู้สึกของตนเองได้และการเข้าใจตนเอง
  2. การจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม (Managing Emotions) ได้แก่ ความเข้าใจและการจัดการความรู้สึกต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม สามารถที่จะปลอบตนเอง ผ่อนคลายอารมณ์ และจัดการกับอารมณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้
  3. การจูงใจตนเอง (Motivating Oneself) เป็นความสามารถในการจูงใจตนเองไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยการสร้างแรงจูงใจให้ตนเองและมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
  4. การตระหนักรู้อารมณ์ของผู้อื่น (Recognizing Emotions in Others) ได้แก่ การเข้าใจคนอื่นและปรับให้เข้ากับสิ่งที่บุคคลอื่นต้องการ รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา
  5. การคงสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นไว้ได้ (Handing Relationships) ได้แก่ ทักษะในการจัดการอารมณ์ของบุคคลอื่นและมีสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นอย่างราบรื่น
- บาร์ออน (Bar On, 1997 อ้างถึงใน วิณี ชิตเชตวงศ์, 2545: 23-24) ได้เสนอองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ โดยแบ่งเป็น 5 หมวด 16 ลักษณะสำคัญ กล่าวคือ

1. ความสามารถภายใน ประกอบด้วย
  - 1.1 การตระหนักรู้จักตนเอง
  - 1.2 เข้าใจภาวะอารมณ์ของตนเอง
  - 1.3 กล้าแสดงความคิดเห็นและความรู้สึกของตนเอง
  - 1.4 การเป็นอิสระเอกเทศ
  - 1.5 การประจักษ์แจ้งแห่งตน
2. ทักษะของความเก่งคน
  - 2.1 ตระหนักรู้เท่าทันในความคิด ความรู้ของผู้อื่นได้ดี
  - 2.2 ความรับผิดชอบต่อสังคม
  - 2.3 สร้างสายสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดี
3. ความสามารถในการปรับตัว
  - 3.1 ตีความสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี
  - 3.2 ยืดหยุ่นในความคิดความรู้สึก
  - 3.3 แก้ไขปัญหาและสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ดี
4. กลยุทธ์ในการบริหารความเครียด
  - 4.1 จัดการกับความเครียดได้ดี
  - 4.2 ควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ดี
5. ปัจจัยด้านแรงจูงใจและภาวะอารมณ์
  - 5.1 มองโลกในแง่ดี
  - 5.2 สร้างความสนุกสนานให้เกิดแก่ตนเองและผู้อื่นได้ดี
  - 5.3 รู้สึกและแสดงออกซึ่งความเป็นสุขให้ปรากฏได้

ซาโลเวย์และเมเยอร์ (Salovey and Mayer, 1997 อ้างถึงใน คมเพชร ฉัตรศุภกุลและ ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์, 2544: 9-10) ได้จำแนกองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ 4

องค์ประกอบ คือ

1. การรับรู้อารมณ์ (Emotional Perception) หมายถึง การรับรู้ การประเมิน และการแสดงออกของอารมณ์ ซึ่งมีองค์ประกอบย่อย ได้แก่

- 1.1 ความสามารถในการบ่งบอกอารมณ์ของตนเองจากท่าทาง ความรู้สึก และความคิด
- 1.2 ความสามารถในการบ่งบอกอารมณ์ของบุคคลอื่นจากการออกแบบและงานศิลปะ ตลอดจนภาษา น้ำเสียง การแสดงออก และพฤติกรรมต่างๆ ได้
- 1.3 สามารถแสดงอารมณ์ได้อย่างถูกต้องและแสดงความต้องการออกมาได้สัมพันธ์กับความรู้สึก
- 1.4 สามารถแยกแยะระหว่างความถูกต้องและไม่ถูกต้อง หรือความจริงใจหรือไม่จริงใจของการแสดงออกทางอารมณ์ได้

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

- 2.1 ใช้อารมณ์จัดลำดับความคิดโดยมุ่งเน้นที่ความสำคัญของข้อมูล
- 2.2 อารมณ์ที่ดีและแจ่มใสจะช่วยให้การตัดสินใจและการจดจำเกี่ยวกับความรู้สึกได้ดี
- 2.3 สามารถเปลี่ยนทัศนคติของคนที่มีมองโลกในแง่ดีเป็นมองโลกในแง่ร้ายได้ กระตุ้นให้เกิดการพิจารณาในหลายแง่มุม
- 2.4 สภาวะของอารมณ์ที่ต่างกันทำให้เกิดวิธีการแก้ปัญหาที่ต่างกัน เช่น ความสุขช่วยให้เกิดความคิดที่เป็นเหตุเป็นผลและสร้างสรรค์

3. การเข้าใจอารมณ์ (Emotional Understanding) หมายถึง การเข้าใจ การวิเคราะห์ อารมณ์และการนำความรู้เกี่ยวกับอารมณ์ไปใช้ มีองค์ประกอบย่อย ได้แก่

- 3.1 สามารถบ่งบอกอารมณ์และรู้ถึงความสัมพันธ์ระหว่างคำพูดและอารมณ์ของตนเองได้ เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างความชอบและความรัก
- 3.2 สามารถบอกความหมายของอารมณ์ที่บอกให้รู้ถึงสิ่งที่สัมพันธ์กัน เช่น รู้สึกเศร้าใจเมื่อต้องสูญเสีย
- 3.3 สามารถเข้าใจความสลับซับซ้อนของอารมณ์ได้ เช่น รู้สึกทั้งรักและเกลียดในเวลาเดียวกัน หรือผสมกันระหว่างความกลัวและความแปลกใจ

3.4 สามารถจดจำการปรับเปลี่ยนสภาวะของอารมณ์ต่างๆ เช่น การปรับเปลี่ยนจากความโกรธเป็นความพึงพอใจ หรือเปลี่ยนจากความโกรธเป็นความละอายใจ

4. การจัดการกับอารมณ์ (Emotional Management) หมายถึง การจัดการอารมณ์เพื่อให้เกิดพัฒนาการทางอารมณ์และความเจริญงอกงามทางสติปัญญา มีองค์ประกอบย่อย ได้แก่

- 4.1 ความสามารถในการเปิดใจรับทั้งความรู้สึกที่ดีและไม่ดี
- 4.2 ความสามารถในการรับหรือสะท้อนอารมณ์ขึ้นอยู่กับ การตัดสินใจจากข้อมูลที่ได้รับ และผลประโยชน์
- 4.3 ความสามารถในการติดตามอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับตนเองและผู้อื่น เช่น รับรู้ได้ว่าสิ่งเหล่านั้นชัดเจน เป็นแบบฉบับ มีอิทธิพล หรือเป็นเหตุเป็นผลอย่างไร

4.4 ความสามารถในการจัดการอารมณ์ของตนเองและคนอื่นได้ โดยการลดความรุนแรงของอารมณ์ แสดงอารมณ์ทางบวกโดยไม่ปิดบังหรือเกินความจริงที่ต้องการจะถ่ายทอด คูเปอร์และซาวาฟ (Cooper and Sawaf, 1997: 125) เสนอรูปแบบของความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

1. ความรอบรู้ทางอารมณ์ รู้เท่าทันอารมณ์ตนเอง ความซื่อสัตย์ทางอารมณ์ อารมณ์ที่มีพลัง และการรับทราบผลที่เกิดขึ้น
2. ความเหมาะสมทางอารมณ์ สามารถหยั่งรู้ตามความเป็นจริง สามารถปรับตนได้ในเชิงสร้างสรรค์ ยืดหยุ่น รู้กาลเทศะ
3. ความลึกซึ้งทางอารมณ์ มีสติ รับผิดชอบ มีความผูกพัน มีเป้าหมาย มีความสามารถสื่อสาร โน้มน้าวใจและมีคุณธรรม
4. ความไปกันได้ เท่าทันในอารมณ์คือการใช้อารมณ์ในทางสร้างสรรค์ สามารถคิดใคร่ครวญ และสามารถแสดงพฤติกรรมที่มีเป้าหมาย

เวซิงเจอร์ (Weisinger, 1998: 43) กล่าวถึงองค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ไว้ 2 ประการ คือ

1. ความฉลาดทางอารมณ์เฉพาะบุคคล ประกอบด้วย การพัฒนาให้มีความตระหนักรู้จักตนเอง การบริหารอารมณ์ของตนเอง การสร้างแรงจูงใจที่ดีให้กับตนเอง
  2. การใช้ความฉลาดทางอารมณ์ของตนเองเพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ประกอบด้วยการพัฒนาทักษะการสื่อสารที่ดี การมีมนุษยสัมพันธ์และช่วยเหลือผู้อื่นให้ช่วยตนเองได้
- กระทรวงสาธารณสุข กรมสุขภาพจิต(2544: 6)แบ่งองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์เป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่นและมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ประกอบด้วยความสามารถ ต่อไปนี้
  - 1.1 ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง คือ สามารถรู้อารมณ์และความต้องการของตนเอง สามารถควบคุมอารมณ์และความต้องการได้และมีการแสดงออกอย่างเหมาะสม
  - 1.2 ความสามารถในการเห็นใจผู้อื่น คือการใส่ใจผู้อื่น เข้าใจและยอมรับผู้อื่น และการแสดงความเห็นใจอย่างเหมาะสม
  - 1.3 ความสามารถในการรับผิดชอบต่อผู้อื่น คือการรู้จักการให้และรู้จักการรับ รู้จักยอมรับผิดและให้อภัยรวมถึงการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม
2. เก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจแก้ปัญหา และแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ประกอบด้วยความสามารถ ต่อไปนี้
  - 2.1 ความสามารถในการรู้จักและมีแรงจูงใจในตนเอง คือรู้ศักยภาพตนเอง สามารถสร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองได้และมีความมุ่งมั่นไปสู่เป้าหมาย
  - 2.2 ความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหา คือสามารถรับรู้และเข้าใจปัญหา มีขั้นตอนและมีความยืดหยุ่นในการแก้ปัญหา
  - 2.3 ความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น คือ รู้จักสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม และกล้าแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์

3. สุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุขมีความภูมิใจในตนเอง พอใจในชีวิตและมีความสุขสบายใจ ประกอบด้วยความสามารถต่อไปนี้

- 3.1 ภูมิใจในตนเอง คือ การเห็นคุณค่าตนเองและเชื่อมั่นในตนเอง
- 3.2 พึงพอใจในชีวิต คือ การมองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขันและพอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่
- 3.3 มีความสงบทางใจ คือ มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข รู้จักผ่อนคลาย และมี ความสงบทางจิตใจ

#### 4. ความสำคัญและประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์

จากสภาพความเปลี่ยนแปลงของสังคมที่เกิดจากอิทธิพลของความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ความฉลาดทางอารมณ์จึงมีความสำคัญยิ่ง เพราะผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะมีความมั่นคงทางอารมณ์และสามารถเผชิญกับปัญหาอุปสรรคได้ดี รับความเปลี่ยนแปลงได้และเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง บุคคลที่สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ มักเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากอารมณ์มีอิทธิพลต่อความนึกคิดและพฤติกรรมของคนเป็นอย่างมาก หากบุคคลสามารถควบคุมอารมณ์และใช้อารมณ์ให้เกิดประโยชน์ อารมณ์จะเป็นสิ่งที่ให้คุณมากกว่าจะเป็นโทษ (กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2552: 2) ความฉลาดทางอารมณ์ช่วยให้บุคคลดำรงสติ ได้เรียนรู้โดยตรงเกี่ยวกับอารมณ์ สามารถเข้าใจและจัดการกับอารมณ์ของตนได้อันจะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมหาศาลแก่ตนเอง ในการติดต่อเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นย่อมสามารถสื่อสารด้วยความเห็นอกเห็นใจ มีแรงจูงใจอย่างสร้างสรรค์ และที่สำคัญทำให้รู้จักการรักษาความสมดุลระหว่างความมีเหตุผลกับอารมณ์ ดังที่ฟองพรรณ เกิดพิทักษ์ (2543: 15-16) กล่าวว่า บุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะสามารถรู้จักเข้าใจ ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รู้จุดเด่น จุดด้อยของตนเอง สามารถควบคุม จัดการ และแสดงอารมณ์ ได้อย่างเหมาะสม มีสติที่สามารถรับรู้ ว่า ขณะนี้กำลังทำอะไร รู้สึกอย่างไร ตลอดจนสามารถรับรู้ สภาพแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม มีพลังและแรงบันดาลใจที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้บรรลุเป้าหมายของชีวิต สามารถอดทนอดกลั้นต่อสภาพต่างๆที่เกิดขึ้น สามารถเผชิญกับสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดได้อย่างเหมาะสม มีความยืดหยุ่นต่อการปรับตัวสามารถควบคุมตนเองได้ มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีความจริงใจ ซื่อสัตย์ คิดริเริ่มสร้างสรรค์ รวมทั้งการมองโลกในแง่ดี จึงสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวันและการทำงานได้ กล่าวคือ (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2545: 34-37)

1. นำไปพัฒนาเด็กและเยาวชนให้มีบุคลิกภาพที่ดี สร้างวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่เจริญสมวัย สร้างความสามารถในการปรับตัว แก้ปัญหาความเครียด และแรงกดดันของชีวิตในสภาวะการแข่งขันได้ดี

2. นำไปพัฒนาการสื่อสาร การแสดงความรู้สึก อารมณ์เป็นไปอย่างถูกต้องตามกาลเทศะ เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น รับฟังปัญหา เข้าใจผู้อื่นทำให้มีสัมพันธภาพที่ดี

3. ในด้านการทำงาน ความฉลาดทางอารมณ์ช่วยให้เกิดการยอมรับ ความคิดริเริ่มก่อให้เกิดการสร้างผลิตผลที่ตอบสนองเป้าหมาย มีอัตราการลางาน ขาดงาน การย้ายงานที่เกิดจากความขัดแย้งระหว่างบุคคลน้อยลง เสริมสร้างการทำงานที่ประสานสัมพันธ์กันให้มากขึ้น นำไปพัฒนาองค์กรเพื่อสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน ลดปัญหาความขัดแย้งและการทำงานร่วมกัน

4. นำไปพัฒนาศักยภาพของผู้นำในองค์กรทำให้สามารถทำงานเกี่ยวกับบุคคลได้ดีขึ้น อันจะก่อให้เกิดความสำเร็จในการบริหารงาน

5. นำไปพัฒนาธุรกิจด้านการบริการ ช่วยให้บุคคลที่รับผิดชอบงานด้านการบริการมีความรู้ความสามารถในการดูแลลูกค้าได้เป็นอย่างดี เพราะสามารถเข้าใจลูกค้าได้เป็นอย่างดี

6. ความฉลาดทางอารมณ์ช่วยให้เข้าใจชีวิตของตนเองและผู้อื่นโดยศึกษาทำความเข้าใจด้วยการมองเข้าไปในตนก่อนทำความเข้าใจผู้อื่น เมื่อเข้าใจตนเองและผู้อื่นแล้วจึงมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ทำให้มีความสุขด้วยความเข้าใจกัน

นอกจากนี้ กรมสุขภาพจิต (2544: 15-16) เสนอถึงประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อชีวิต ดังนี้

1. ในด้านการทำงาน คนที่มีอารมณ์ดี จะมีความเข้าใจตนเองและผู้อื่นได้ง่าย มีทักษะในการติดต่อกับผู้อื่น มองโลกในแง่ดี ทำให้มีพลัง สร้างกำลังใจให้กับตนเองในยามมีปัญหา

2. ในด้านความรักและครอบครัว ครอบครัวจะมีความสุขต้องอาศัยความรัก ความเข้าใจ ยอมรับในข้อบกพร่องของผู้อื่นได้ ความฉลาดทางอารมณ์สามารถช่วยให้มีศิลปะในการดำเนินชีวิตใช้ชีวิตคู่อย่างมีความสุขได้

3. ในด้านการศึกษา การที่เยาวชนจะประสบความสำเร็จในชีวิตได้ในสังคมปัจจุบันไม่ใช่เพียงความเก่งทางสติปัญญา แต่ความฉลาดทางอารมณ์นำพาความสำเร็จมาให้เพราะปัญหาหลายประการที่เกิดขึ้นมาจากความอ่อนแอทางอารมณ์ ทำให้ไม่สามารถรู้เท่าทันในอารมณ์และจัดการกับอารมณ์ได้

4. ในด้านตนเอง เป็นที่ยอมรับเข้าใจกันดีว่าจิตใจมีผลต่อร่างกายและความเครียด การที่มีอารมณ์ดีจะส่งผลให้ร่างกายแข็งแรงไปด้วย คนอารมณ์ดีจะมีเสน่ห์เป็นผู้ที่มองโลกในแง่ดี มีความสุขพอใจกับสิ่งที่เป็นอยู่

สรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีส่วนสำคัญในการเสริมสร้างวุฒิภาวะทางอารมณ์ บุคคลที่มีวุฒิทางอารมณ์สูงจะมีความสามารถในการตระหนักรู้อารมณ์ควบคุมการแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีสุขภาพจิตดีสามารถรับรู้เข้าใจถึงอารมณ์ของผู้อื่นได้อย่างดี ตลอดจนสามารถเผชิญกับปัญหาและสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความเครียดได้อย่างเหมาะสม ไม่ย่อท้อต่อปัญหาอุปสรรค มีความยืดหยุ่นในการปรับตัว มีความสุขกับชีวิตและการทำงาน ก่อให้เกิดแรงจูงใจเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ เพื่อกระทำการสิ่งต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

## 5. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์

กระทรวงสาธารณสุข กรมสุขภาพจิต (2548: 27) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นความฉลาดและความสามารถทางสมองอย่างหนึ่ง บุคคลจะมีความฉลาดทางอารมณ์มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัยหลัก คือ

### 1. พันธุกรรมและพื้นฐานอารมณ์

พันธุกรรม เป็นตัวกำหนดให้บุคคลมีลักษณะพื้นฐานอารมณ์แตกต่างกันไปและพื้นฐานอารมณ์จะเป็นส่วนสำคัญที่กำหนดพฤติกรรม อารมณ์และบุคลิกภาพของบุคคล นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมขณะอยู่ในครรภ์ก็มีส่วนไม่น้อยต่อการสร้างพื้นฐานอารมณ์ ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับว่าอารมณ์ของแม่ขณะตั้งครรภ์มีส่วนสำคัญต่อพื้นฐานอารมณ์ของลูก เช่น แม่ที่มีภูมิความเครียด อาจจะทำให้ลูกเป็นเด็กอารมณ์

ไม่ดี ชี้โมโห เลี้ยงยาก ส่วนแม่ที่อารมณ์ดีมีความสบายกายสบายใจในขณะตั้งครรภ์ ก็มักจะได้อลูที่ เป็นเด็กเลี้ยงง่าย ร่าเริงคนที่มีพื้นอารมณ์ดี จึงเหมือนกับคนที่มีทุนสำรองของชีวิตติดตัวมาตั้งแต่เกิด เพราะการมีจิตใจที่มั่นคง เข้มแข็ง ถือได้ว่าเป็นความโชคดีเปรียบได้กับพื้นที่ที่มีความแข็งแรงสามารถรับแรงกระแทกได้โดยไม่กระทบกระเทือนมาก แต่คนที่พื้นอารมณ์ไม่ดี อ่อนไหว เพราะบาง เปรียบได้กับคนที่ มีทุนสำรองมาน้อย ถ้าเป็นพื้นที่เป็นพื้นที่บอบบาง กระทบกระทั่งอะไรแรง ๆ ไม่ได้

## 2. สภาพแวดล้อมและการเลี้ยงดู

พื้นอารมณ์ที่ถูกกำหนดโดยพันธุกรรม เป็นปัจจัยที่ติดตัวมาไม่สามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ แต่การเลี้ยงดูในสภาพที่เหมาะสมกับอารมณ์ สามารถจะช่วยพัฒนาากล่อมเกล้าและควบคุมพื้นอารมณ์ ด้านลบได้ ขณะเดียวกันก็สามารถส่งเสริมพื้นอารมณ์ด้านบวกให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป เปรียบได้กับพื้นที่บาง หากไม่ได้รับการสร้างเสริมเติมเต็มให้แข็งแรงขึ้น พื้นนั้นก็จะอยู่ในสภาพเดิมที่ง่ายต่อการผุพังเมื่อได้รับแรงกระแทก เด็กที่มีพื้นอารมณ์ไม่ดี ถ้าไม่ได้รับการเลี้ยงดูที่เข้าใจก็อาจจะไปกระตุ้นให้อารมณ์ที่ไม่ดี เหล่านั้นเติบโตจนฝังรากลึก ไร่การควบคุมกลายเป็นปัญหาทั้งต่อตนเองและสังคมที่เกี่ยวข้อง แต่ถ้าพ่อแม่เข้าใจสามารถจะชดเชยหรือควบคุมส่วนที่ด้อยไม่ให้มีอิทธิพลหรือเป็นปัญหาในการดำเนินชีวิต

### ลักษณะของความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์ มีลักษณะดังต่อไปนี้ (วิระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2545: 56-59)

1. เป็นผลร่วมจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม อาทิ บ้าน ครอบครัว สื่อ โรงเรียน ที่มีบทบาทหล่อหลอมพฤติกรรมที่สะท้อนถึงความฉลาดทางอารมณ์ หรือ Ego Development ของบุคคล บทบาทของสถานการณ์และวัฒนธรรม หรืออนุวัฒนธรรม (Sub-culture) มีผลต่อระดับความฉลาดทางอารมณ์ของบุคคลเป็นอย่างยิ่ง

2. เกี่ยวข้องกับวุฒิภาวะอารมณ์ที่เจริญสมวัย (Maturity) อาทิ ความอดใจรอได้ ไม่หุนหันพลันแล่นหรือใจร้อน โกรธง่าย รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา การไม่ยึดตนเองเป็นศูนย์กลาง ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคคลในช่วงวัยเด็ก วัยรุ่น อาจแตกต่างกันไปจากระดับความฉลาดทางอารมณ์ของคนเดียวกัน เมื่อเติบโตเข้าสู่วัยผู้ใหญ่ หรือเมื่ออายุมากขึ้นแล้ว

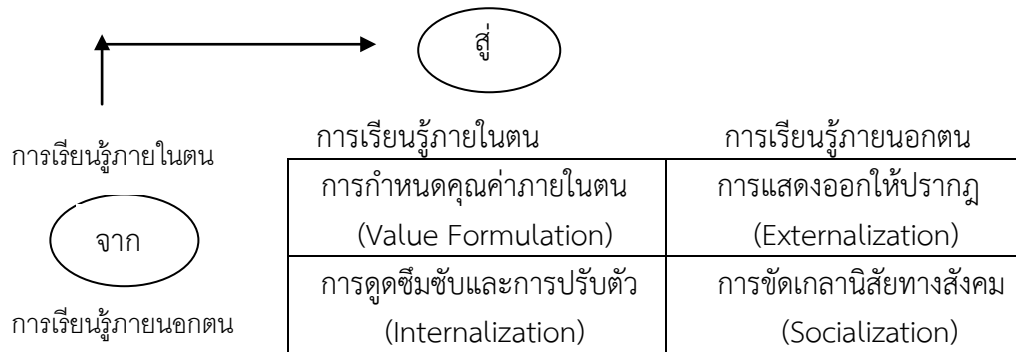
3. เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพแบบฉบับที่เป็นปกติวิสัยของบุคคลนั้นซึ่งต้องใช้เวลาและความตั้งใจจริงในการปรับเปลี่ยน พัฒนาการเรียนรู้ของความฉลาดทางอารมณ์ มักเกิดกับชีวิตในช่วงหลังของการศึกษาเล่าเรียนเป็นส่วนมากเป็นเรื่องของ “โลกในความเป็นจริง”

4. เรียนรู้ได้ ผึกฝนได้ พัฒนาได้ เป็นการฝึกสมองทั้ง 2 ด้าน โดยเฉพาะในซีกของ Limbic System ต้องใช้ความอดทน เกี่ยวข้องโดยตรงกับระดับประสบการณ์ของบุคคล การเรียนรู้ของความฉลาดทางอารมณ์มีทั้งที่ไม่ปรากฏให้เห็น (Implicit) ซึ่งถือเป็นการเรียนรู้ได้ต่อกันภายในตัวบุคคล (Intra-individual) หรืออาจแสดงออกมาอย่างชัดเจน (Explicit) ก็เป็นได้ Bar-On เชื่อว่าความฉลาดทางอารมณ์พัฒนาได้ตั้งแต่วัยเด็กไปจนถึงอายุ 50 กว่าๆโดยมีจุดสูงสุดในช่วงอายุระหว่าง 45-55 ปี

5. ประเมินได้ในนัยของความเหมาะสม มากกว่าจะเป็นเรื่องของความถูก-ผิด ขาว-ดำ ดี-ชั่ว หรือการประเมินเป็นแต้มคะแนน ระดับความฉลาดทางอารมณ์ของบุคคลในการประเมินแต่ละครั้งอาจมีค่าที่ผันแปรได้ การประเมินความฉลาดทางอารมณ์ควรใช้เครื่องมือวัดหลายๆรูปแบบร่วมกัน

6. มีหลายองค์ประกอบร่วม (Multifactorial) ความฉลาดทางอารมณ์เป็นผลมาจากการอบรมเลี้ยงดู ภาวะแวดล้อม วัฒนธรรม การเรียนรู้ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ปรากฏให้เห็นได้จาก

บุคลิกภาพที่มีผลต่อการพัฒนาสังคม อารมณ์ สติปัญญาของบุคคล และเป็นผลจากการเรียนรู้ภายใน  
ตนและภายนอกตน ดังแสดงไว้ในแผนภาพที่ 2.1



แผนภาพที่ 2.1 ลักษณะของการเรียนรู้ทางอารมณ์ของบุคคลเพื่อสร้างความฉลาดทางอารมณ์  
(วีระวัฒน์ ปันนิตมัย. 2545: 58)

จากแผนภาพจะเห็นได้ว่า การปลูกฝัง การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของแต่ละบุคคลนั้น เป็นกระบวนการสร้างที่ต้องใช้เวลา อันเป็นผลร่วมของปฏิสัมพันธ์ใน 2 ลักษณะคือ การซึมซับเข้าสู่ตน  
กับการแสดงออกกับสิ่งแวดล้อมนอกตน การหล่อหลอมพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์เป็นผลร่วมจาก  
ทั้ง 4 ปัจจัย ได้แก่ การกำหนดคุณค่าภายในตน การดูดซึมซับ และการปรับตัว การขัดเกลานิสัยทาง  
สังคม และการแสดงออกให้ปรากฏ

7. ความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์กับเชาวน์ปัญญาไม่แน่นอน ไม่มีหลักประกันได้ว่า  
แต่ละคนที่มีเชาวน์ปัญญาสูง เมื่อรวมกลุ่มกันแล้วความฉลาดทางอารมณ์จะสูงตามไปด้วย การที่บุคคล  
มีเชาวน์ปัญญาสูงก็ไม่ได้เป็นหลักประกันว่าความฉลาดทางอารมณ์ของกลุ่มจะสูงตาม การที่แต่ละคนมี  
ความฉลาดทางอารมณ์สูง ก็ไม่ได้ยืนยันว่าความฉลาดทางอารมณ์ของกลุ่มจะสูงตามไปด้วย แต่โดย  
ภาพรวมผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงมักมีแนวโน้มจะมีเชาวน์ปัญญาสูงตามด้วย เพราะองค์ประกอบ  
ของความฉลาดทางอารมณ์จะช่วยเสริมให้คนเรียนรู้และแก้ปัญหาได้ดี

โกลแมน (Goleman, 1995 อ้างถึงใน กระทรวงสาธารณสุข กรมสุขภาพจิต, 2544: 11-12)  
เขียนหนังสือเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ กล่าวถึงลักษณะของคนที่มีความฉลาดทาง  
อารมณ์สูงไว้ ดังนี้

1. เป็นคนที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์
2. มีการตัดสินใจดี
3. สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้
4. มีความอดทน อดกลั้น
5. ไม่หุนหัน พลันแล่น
6. สามารถทนต่อความผิดหวังได้
7. มีความสามารถในการเข้าใจอารมณ์ ความรู้สึกของผู้อื่น
8. มีความเข้าใจต่อสถานการณ์ทางสังคม
9. ไม่ทำถ้อยหรือยอมแพ้ง่าย

10. มีกำลังใจที่จะฝ่าฟันต่อสู้กับปัญหาชีวิตได้
  11. สามารถที่จะจัดการกับความเครียดได้ ไม่ปล่อยให้ความเครียดเกาะกุมจนทำอะไรไม่ถูก
- กระทรวงสาธารณสุข กรมสุขภาพจิต(2544: 12-13) กล่าวถึง ผู้มีระดับคุณภาพอารมณ์สูงจะมีลักษณะนิสัย 10 ประการ ดังนี้
1. รับรู้อารมณ์ตนเองมากกว่าที่จะกล่าวโทษผู้อื่นหรือสถานการณ์
  2. สามารถแยกแยะระหว่างความคิดและความรู้สึกได้
  3. มีความรับผิดชอบต่อความรู้สึกของตนเอง ไม่โทษสิ่งต่างๆ
  4. รู้จักใช้ความรู้สึกเพื่อช่วยในการตัดสินใจ
  5. นับถือในความรู้สึกของผู้อื่น
  6. เมื่อถูกกระตุ้นให้โกรธจะสามารถควบคุมจิตใจไม่ให้โกรธและสามารถแปรให้เป็นพลังในทางสร้างสรรค์
  7. เข้าใจ เห็นอกเห็นใจและยอมรับในความรู้สึกของผู้อื่น
  8. รู้จักฝึกหาคคุณค่าในทางบวกจากอารมณ์ในทางลบ
  9. ไม่ชอบแนะนำ สั่ง ควบคุม วิพากษ์วิจารณ์ ตัดสินหรือสั่งสอนผู้อื่นเพราะเข้าใจความรู้สึกของผู้ที่ได้รับการกระทำดังกล่าว
  10. หลีกเลี่ยงการปะทะอารมณ์กับคนที่ไม่ยอมรับหรือไม่เคารพความรู้สึกของผู้อื่น

## 6. แนวทางการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์

การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์เป็นหน้าที่ของนักการศึกษา นักจิตวิทยา พ่อแม่ ครูอาจารย์ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับเด็กจะต้องร่วมกันโดยพัฒนาเริ่มต้นจากรากฐานตั้งแต่วัยเด็ก นักการศึกษาจะต้องวางแผนพัฒนา โดยเริ่มต้นจากแผนการศึกษาชาติ หลักสูตร กิจกรรมการเรียนการสอน และกิจกรรมเสริมหลักสูตร พัฒนาครูอาจารย์ให้เข้าใจแนวทางการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์และจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ของเด็ก ซึ่งพ่อแม่และผู้เกี่ยวข้องก็ต้องเข้าใจและส่งเสริมด้วยเช่นกัน

Goleman (Goleman, 1995 อ้างถึงใน กระทรวงสาธารณสุข กรมสุขภาพจิต, 2546: 75-77) ได้เสนอแนะวิธีพัฒนาอารมณ์ไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. การรู้จักอารมณ์ตนเอง เป็นองค์ประกอบสำคัญเบื้องต้นที่จะนำไปสู่การควบคุมอารมณ์และการแสดงออกที่เหมาะสม การรู้จักอารมณ์ของตนเอง เริ่มจากการรู้ตัวหรือการมีสติ ตามปกติเมื่อคนเกิดอารมณ์ใด ๆ ขึ้น เราจะตกอยู่ในภาวะใดภาวะหนึ่งใน 3 ภาวะได้แก่ การถูกครอบงำด้วยอารมณ์ ไม่สามารถฝืนอารมณ์ได้ และแสดงพฤติกรรมไปตามสภาพอารมณ์ การไม่ยินดียินร้ายกับอารมณ์ที่เกิดขึ้นหรือละเลยไม่สนใจเพื่อบรรเทาการแสดงอารมณ์ และการรู้เท่าทันอารมณ์ซึ่งการรู้ตัวนี้จะมีพลังเหนือความรู้สึกและอารมณ์ที่ไม่ดีต่างๆ รู้ว่าในสภาพอารมณ์นี้ควรจะทำเช่นไรจึงจะเหมาะสมที่สุด แนวทางในการพัฒนาการรู้จักอารมณ์ตนเอง ทำได้ดังนี้ คือ

- 1.1 ใช้เวลาทบทวนอารมณ์ของตนเอง ทบทวนลักษณะการแสดงออกทางอารมณ์ และผลย้อนกลับจากการแสดงอารมณ์ว่า รู้สึกพอใจ ไม่พอใจ คิดว่าเหมาะสมหรือไม่เหมาะสม ถ้ารู้สึกว่าพอใจและเหมาะสมแล้ว ต้องแน่ใจว่าไม่ได้เข้าข้างตนเอง แล้วใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

- 1.2 ฝึกให้เกิดการรู้ตัวเสมอและมีสติอยู่กับการรู้ตัว โดยให้รู้ว่าการรู้ตัวอย่างไรกับ

ตัวเองหรือสิ่งที่เกิดขึ้นรอบ ๆ ตัว รู้สึกสบายใจ ไม่สบายใจ คิดอย่างไรกับความรู้นั้น และความคิด ความรู้นั้นมีผลอย่างไรกับการแสดงออกของตนเอง

2. การจัดการกับอารมณ์ของตนเอง เป็นความสามารถควบคุมอารมณ์และการแสดงออกทาง อารมณ์ทั้งดีและไม่ดีได้อย่างเหมาะสมกับบุคคล สถานที่เวลาและสถานการณ์ การจะจัดการกับอารมณ์ ได้อย่างเหมาะสมเพียงใดขึ้นอยู่กับความสามารถควบคุมอารมณ์ ไม่แสดงออกทันที สามารถอธิบายได้ อย่างสมเหตุสมผลถึงการเกิดอารมณ์ การแสดงพฤติกรรมที่มีผลย้อนกลับในทางบวก แนวทางในการ ฝึกการจัดการกับอารมณ์ของตนเอง ได้แก่

- 2.1 ทบทวนสิ่งที่ทำลงไปเพื่อตอบสนองอารมณ์ที่เกิดขึ้นและพิจารณาผลที่ตามมา
- 2.2 เตรียมการในการแสดงอารมณ์ ฝึกการสั่งตัวเองว่าจะทำ อะไรและจะไม่ทำ อะไร
- 2.3 ฝึกการรับรู้สิ่งต่างๆที่เกิดขึ้น ที่ต้องเกี่ยวข้องในด้านดี มอง – ฟังสิ่งดีสร้างอารมณ์

ให้แจ่มใส เกิดความสบายใจ

- 2.4 ฝึกการสร้างความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ผู้อื่นและสิ่งอื่นที่อยู่รอบตัว
- 2.5 ฝึกการมองหาประโยชน์หรือโอกาสจากอุปสรรค โดยการเปลี่ยนมุมมองในแง่ดี

โดยคิดว่าเป็นสิ่งที่ท้าทายและมีทางเลือกมากกว่าหนึ่งทาง

2.6 ฝึกการผ่อนคลายความเครียดโดยเลือกวิธีที่เหมาะสมกับตนเอง การจัดการอารมณ์ ได้อย่างเหมาะสมจะทำให้สบายใจ มีผลต่อความสำเร็จ ความสุขในการทำงานและการอยู่ร่วมกับผู้อื่น

3. การสร้างแรงจูงใจให้ให้ตนเอง เป็นการมองแง่ดีของสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นและสร้างความเชื่อมั่น ว่าเราสามารถอยู่กับสิ่งนั้นได้ สามารถทำได้เพื่อให้เกิดกำลังใจที่จะสร้างสรรค์ในสิ่งที่ดี มุ่งไปสู่เป้าหมาย ที่ตั้งไว้แนวทางในการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง คือ

3.1 ทบทวนว่าสิ่งสำคัญในชีวิตมีอะไรบ้าง ให้จัดลำดับความสำคัญของความต้องการ อยากรู้ อยากรู้ อยากรู้ แล้วพิจารณาว่าการที่จะบรรลุสิ่งที่ต้องการมีความเป็นไปได้และไม่ได้

3.2 นำความต้องการที่เป็นไปได้และเกิดประโยชน์มาตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนแล้ววาง ขั้นตอนที่จะมุ่งไปสู่เป้าหมายนั้น

3.3 ในการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ระวังอย่าให้ไขว้เขวออกนอกทาง

3.4 ต้องลดความสมบูรณ์แบบในตัวลง ไม่ใช่ทำทุกอย่างดีที่สุดต้องไม่มีผิดพลาดเลย

ฝึกความยืดหยุ่นในอารมณ์ เพื่อไม่ให้เครียดและผิดหวัง

3.5 ฝึกการมองหาประโยชน์จากอุปสรรคเพื่อสร้างความรู้สึกดีๆ ที่จะเป็นพลังให้เกิด สิ่งดีอื่นๆต่อไป

3.6 ฝึกสร้างทัศนคติที่ดี หามุมมองที่ดีในเรื่องที่เราไม่พอใจ มองปัญหาเป็นการเรียนรู้ เป็นการเพิ่มพลังและแรงจูงใจให้ตนเอง

3.7 หมั่นสร้างความหมายในชีวิตแก่ตนเอง นึกถึงสิ่งที่สร้างความภูมิใจแม้เล็กๆน้อยๆ พยายามใช้สิ่งดีในตนสร้างให้เกิดคุณค่าทั้งแก่ตนเองและผู้อื่น

3.8 ให้กำลังใจตนเอง คิดว่าเราทำได้ เราจะทำ และลงมือทำ

4. การหยั่งรู้อารมณ์ผู้อื่น เป็นความสามารถในการรับรู้อารมณ์ ความรู้สึก เข้าใจเห็นใจผู้อื่น สามารถปรับความสมดุลของอารมณ์ตนเองและตอบสนองต่อผู้อื่นได้อย่างสอดคล้องกัน รู้อารมณ์ผู้อื่น และสามารถเข้าใจได้จะทำให้เรารู้ช่องทางที่จะโน้มน้าวใจผู้อื่นให้ทำสิ่งที่เราต้องการได้ การฝึกอบรม

ด้านนี้จะต้องพยายามนึกถึงผู้อื่นพอๆกับการนึกถึงตนเองจึงจะรับรู้ความรู้สึกผู้อื่นได้ดี แนวทางการฝึกการหยั่งรู้อารมณ์ผู้อื่น คือ

4.1 สนใจการแสดงออกของผู้อื่น โดยการสังเกตสีหน้า แววตา ท่าทาง การพูด น้ำเสียง ตลอดจนการแสดงออกอื่นๆ

4.2 อ่านอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่นจากสิ่งที่สังเกตเห็นว่าเขามีความรู้สึกใด โดยการถาม แต่ต้องทำในสภาพเหมาะสม มิฉะนั้นจะเป็นการทำลายความรู้สึกกันได้

4.3 ทำความเข้าใจอารมณ์ ความรู้สึกของบุคคลตามสภาพที่เผชิญอยู่หรือที่เรียกว่าเอาใจเขามาใส่ใจเรา

4.4 แสดงการตอบสนองอารมณ์ในลักษณะที่เป็นการแสดงว่าเข้าใจเห็นใจกัน ทำให้เกิดอารมณ์ความรู้สึกที่ดีต่อกัน

5. การรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน เป็นความสามารถในการอยู่ร่วมกัน ทำงานร่วมกับผู้อื่น โดยมีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกันและสร้างสรรค์ผลงานที่เป็นประโยชน์ มีความสามารถและทักษะในการอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกับบุคคลต่างๆได้อย่างราบรื่น แนวทางในการพัฒนาการรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน คือ

5.1 สร้างอารมณ์ที่ดีต่อกัน ฝึกการสร้างความรู้สึกที่ดีต่อผู้อื่น เข้าใจ เห็นใจผู้อื่น ซึ่งจะทำให้การเริ่มต้นของการมีสัมพันธ์ภาพที่ดีเกิดขึ้น

5.2 ฝึกการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สร้างความเข้าใจที่ตรงกันชัดเจน ฝึกการเป็นผู้ฟังและผู้พูดที่ดี รวมทั้งคำนึงถึงความรู้สึกของผู้รับการสื่อสารด้วย

5.3 ฝึกการแสดงน้ำใจ เอื้อเฟื้อ รู้จักการให้ การรับ การแลกเปลี่ยนให้เกิดคุณค่าและประโยชน์สำหรับตนเองและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

5.4 ฝึกการให้เกียรติผู้อื่นอย่างจริงจัง ให้การยอมรับเพราะจะทำให้ผู้รับมีความภูมิใจ และมีความรู้สึกที่ดีตอบแทนมา

5.5 ฝึกการแสดงความชื่นชอบ ชื่นชมและให้กำลังใจซึ่งกันและกันตามวาระที่เหมาะสม การจะเกิดผลอย่างแท้จริงต้องอาศัยความมุ่งมั่น อดทนและต้องอาศัยเวลา หากได้ลองนำวิธีต่างๆที่เหมาะสมไปทดลองปฏิบัติ จะเห็นความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับตนเอง ทั้งทางด้านอารมณ์ ความคิด และพฤติกรรมที่จะมีผลต่อความสำเร็จและความสุขในชีวิต

ทศพร ประเสริฐสุข (2543: 57-58) ได้เสนอแนวทางการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ ดังนี้

1. ฝึกให้เด็กรู้จักคุณค่าของตนเองตามความเป็นจริงให้มองตนเองอย่างตระหนักรู้ มองตนเองในแง่ดี รู้สึกดีกับชีวิต สามารถชื่นชมตนเองได้ เป็นการฝึกให้รู้จักอารมณ์ตนเอง

2. รู้จักแยกแยะอารมณ์ของตนเองและเลือกแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม

3. รู้จักปฏิบัติตามกฎระเบียบของสังคมด้วยความเต็มใจ ซึ่งครู พ่อแม่ ต้องเป็นผู้นำในการฝึกและทำตัวให้เป็นตัวอย่างที่ดีให้เลียนแบบ และให้กำลังใจเมื่อเด็กทำตามระเบียบ

4. รู้จักเข้าใจธรรมชาติอารมณ์ของตนเอง จำแนกแยกแยะได้ว่าอารมณ์ใดที่เป็นคุณแก่ตน และอารมณ์ใดจะเป็นโทษแก่ตนเอง โรงเรียนและสถานศึกษาควรมีอาจารย์ผู้ทำหน้าที่แนะแนวที่จะให้คำปรึกษาแก่เด็ก

5. การรู้จักบริหารจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้ เพื่อให้รู้ว่าอารมณ์เกิดได้ทุกอย่าง แต่ไม่

สามารถแสดงอารมณ์ทุกอย่างได้ ฝึกความสามารถในการควบคุมอารมณ์และการแสดงออกได้อย่างเหมาะสม ทั้งอารมณ์ดีและอารมณ์ไม่ดี เพื่อให้เกิดความสมดุลในการจัดการกับอารมณ์ของตนเอง รู้จักแสดงออกทางอารมณ์ ระบายอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม ฝึกความสามารถในการผ่อนคลายความเครียด เช่น การผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การร้องเพลง เป็นต้น

6. การแสดงออกทางอารมณ์ที่เหมาะสมโดยคำนึงถึงสีหน้า ท่าทางและคำพูด

7. รู้จักหยุดการแสดงอารมณ์ที่ไม่ดี ความสามารถในการไตร่ตรองก่อนแสดงออกและสามารถที่จะอดทนรอคอยที่จะแสดงพฤติกรรมได้

8. ฝึกการสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับตน แรงจูงใจที่สำคัญคือแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์

9. ฝึกความสามารถในการหยั่งรู้อารมณ์ผู้อื่น สามารถรับรู้อารมณ์และความรู้สึกของผู้อื่น เพื่อให้เกิดความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้อื่น จะต้องฝึกให้นึกถึงผู้อื่นที่เรียกว่าเอาใจเขามาใส่ใจเรา ฝึกการสังเกต การตรวจสอบอารมณ์

10. ฝึกทางด้านมนุษยสัมพันธ์ การแสดงน้ำใจ เอื้ออาทร เห็นคุณค่าของตนเองและผู้อื่น ฝึกการให้เกียรติผู้อื่นได้ด้วยความจริงใจ สามารถแสดงความชื่นชมชื่นชมให้กำลังใจซึ่งกันและกันได้

นอกจากนี้ วีรวัดน์ ปันนิตามัย (2545: 15-17) ได้เสนอกลยุทธ์ในกระบวนการพัฒนาทักษะทางความฉลาดทางอารมณ์ให้แก่เด็ก ดังนี้

1. หลีกเลี่ยงการวิพากษ์ตำหนิ การบ่นทอนขวัญและกำลังใจ การไม่เคารพสิทธิส่วนบุคคล
2. อธิบายด้วยเหตุผล ด้วยความใจเย็นและอดทน ให้คำชมในสิ่งที่ทำได้ดี
3. ระมัดระวังสิ่งที่พ่อแม่คิดว่าลูกควรเป็น ควรทำ เช่นนั้นเช่นนี้ดังที่ตนคาดหวังให้ได้
4. เข้าใจภูมิหลังความรู้สึก บุคลิกที่เป็นแบบฉบับของเด็กแต่ละคนที่แตกต่างกัน เล็งเห็นได้ว่าเด็กมีแนวโน้มที่จะรู้สึกหรือแสดงออกเช่นไรบ้าง
5. หลีกเลี่ยงการเข้าข้างฝ่ายที่เป็นปฏิปักษ์ตามความรู้สึกของเด็ก
6. หยุดคิดว่าหากเหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นกับตนในฐานะผู้ใหญ่จะควบคุมหรือแสดงออกอย่างไร
7. อยู่นานแนวทางแก้ไขของตนไปตัดสินใจให้เด็กยอมรับถือปฏิบัติ
8. เคารพในความเป็นปัจเจกชนของเด็ก ให้คำแนะนำ ให้ข้อมูล เคารพในความคิดและเหตุผล
9. พุดคุยถึงประสบการณ์เดิม ความรู้สึก จินตนาการของตนในการบริหารจัดการอารมณ์
10. ซื่อตรง เปิดเผย บอกความจริงแก่เด็ก อย่าสร้างเรื่องขึ้นมา
11. ให้โอกาสเด็กได้เผชิญกับเหตุการณ์ที่จะเป็นตัวอย่างสอนใจ เตือนสติ รู้จักผลของการควบคุมอารมณ์ได้ในลักษณะต่างกันไป อาจให้เห็นตัวอย่างของชีวิตจริง ในภาพยนตร์ ละครและวรรณกรรมต่าง ๆ

12. อดทนต่อการฝึกทักษะทางอารมณ์แก่เด็ก ฝึกให้รู้จักขอโทษเมื่อผิดมารยาททางสังคม

13. จำกัดบทบาทการให้ความช่วยเหลือเด็กแต่ละคนได้อย่างเหมาะสมว่าควรหยุดเมื่อใด

14. เชื่อมมั่นในผลของพัฒนาการเติบโตของมนุษย์ว่า เด็กจะเรียนรู้ได้มากขึ้นเมื่อเขาเติบโต

ทศพร ประเสริฐสุข (2543: 42) ได้กล่าวไว้ว่า สถาบันการศึกษา สังคม ครอบครัวสามารถมีส่วนร่วมที่จะพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของคนในสังคมได้ วัตถุประสงค์ของการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ประกอบด้วย

1. เพื่อพัฒนาให้เด็กและเยาวชนเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพดีมีวุฒิภาวะทางอารมณ์
2. พัฒนาครู บุคลากรทางการศึกษาให้เป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ เพื่อเป็นตัวอย่างที่ดี
3. พัฒนาการมองโลกในแง่ดีอันเป็นพื้นฐานของการพัฒนาความคิด ความรู้สึก และทัศนคติในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
4. พัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคล การสื่อความหมายเพื่อเป็นทักษะทางสังคมที่สำคัญ
5. พัฒนาความสามารถในการรับรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ของตนเองได้
6. พัฒนาความซื่อตรงซื่อสัตย์ รักษาความมั่นใจ ตรงไปตรงมาซึ่งเป็นลักษณะที่สังคมปรารถนา
7. พัฒนาความสามารถในการควบคุมอารมณ์ สามารถจัดการทางอารมณ์ในสถานการณ์ต่างๆ
8. พัฒนาแรงจูงใจในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
9. พัฒนาความสามารถในการเข้าใจรู้เท่าทันอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรา
10. พัฒนาการควบคุมตนเอง ซึ่งเป็นการปรับพฤติกรรมของตนให้เหมาะสม
11. พัฒนาจิตใจใฝ่บริการอันเป็นรากฐานสันติสุขในสังคม
12. พัฒนาความสามารถในการบริหารความขัดแย้ง
13. พัฒนาความรู้สึกเข้าใจมนุษย์และความเป็นมนุษย์ รู้จักชื่นชมงาน มีความละเอียดอ่อนเพื่อสร้างสภาวะทางอารมณ์ให้เป็นคนมีอารมณ์ดี
14. พัฒนาความมีคุณธรรม

ในทางจิตวิทยา เชื่อว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งที่พัฒนาได้ กรมสุขภาพจิตได้เสนอแนวทางการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์สำหรับตนเอง ดังนี้

1. รู้ตัว รู้ตน หมายถึง ความเป็นไปได้ของตน รวมทั้งรู้จุดเด่นจุดด้อย รู้เท่าทันอารมณ์ รู้สาเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์ความรู้สึกนั้นๆ รู้ว่าผลที่ตามมาเป็นอย่างไรประเมินความสามารถตนได้อย่างเป็นจริงและนำมาใช้ได้เหมาะสม
2. รู้ทน รู้ควร หมายถึง ความสามารถในการจัดการความรู้สึกของตนเอง สามารถควบคุมตนให้ทำในสิ่งที่ถูกที่ควร มีความรับผิดชอบ ใจกว้าง รับฟังความคิดเห็น ตลอดจนปรับตัวได้
3. รู้สร้างกำลังใจ หมายถึง มีแรงบันดาลใจที่เกิดความพยายามก้าวสู่เป้าหมายโดยไม่ท้อถอยมองโลกในแง่ดี และพยายามหาทางแก้ไขปัญหามาจนถึงที่สุด

คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง จะเป็นคนที่สามารถรับรู้เข้าใจ จัดการอารมณ์ตนได้ รวมทั้งเข้าใจผู้อื่นจึงมักจะประสบความสำเร็จ มีความพึงพอใจในชีวิต สามารถที่จะสร้างสรรค์งานใหม่ๆได้

## 7. การวัดความฉลาดทางอารมณ์

การวัดหรือการประเมินความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญอย่างยิ่ง เป็นเสมือนกระจกเงาที่จะสะท้อนตัวเรา การประเมินตนเองได้ตามจริง รู้จุดเด่นจุดด้อยของตนได้ถูกต้องจะสามารถแสวงหาและสนองต่อความต้องการของตนเองได้ (ช่อเพชร เบ้าเงิน, 2545: 9) โดยเฉพาะการเป็นสมาชิกของสังคมในปัจจุบัน การรู้จักอารมณ์ของตนเองมากเท่าไรจะทำให้มองเห็นคุณค่าของตนเองมากขึ้นตามมาด้วย นอกจากนั้น ยังทำให้การดำรงชีวิตในสังคมมีความสมบูรณ์และพร้อมแบ่งปันความสุขให้แก่บุคคลรอบข้าง ดังนั้น แบบวัดหรือแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์จึงนับว่ามีส่วนสำคัญอย่างยิ่ง (นุกูลธรรมจง, 2546: 24)

คັນสนีย์ วรรณางกุล (2544: 10) ให้แนวคิดที่ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของแต่ละบุคคลจะเป็นอย่างไร มีมากน้อย ควรต้องมีการวัดระดับค่า ออกมาในรูปแบบของเครื่องมือที่เชื่อถือได้ เนื่องจากแนวคิดในเรื่องความฉลาดทางอารมณ์หรือ EQ เป็นแนวคิดพัฒนามาหลัง IQ และยังไม่มียุทธศาสตร์วัดชัดเจนและได้รับการยอมรับ อีกทั้งการวัด EQ ออกมาเป็นตัวเลขตามแบบ IQ เป็นเรื่องยาก เนื่องจากอารมณ์มีองค์ประกอบมากและมีการแปรผันไปตามสถานการณ์ ดังที่ อรพินทร์ ชูชม (2542 : 67-76) ได้สรุปแนวคิดการวัด EQ ตามกลุ่มนักทฤษฎีแต่ละกลุ่ม ดังนี้

#### การวัดตามแนวกลุ่มสโลเวย์ (Salovey)

ชัลท์ และคณะ (Schulte, et al. 1998) ได้พัฒนามาตรวัด EQ ที่อิงตามทฤษฎีของสโลเวย์ และเมเยอร์ (Salovey and Mayer, 1990) โดยการวัดความฉลาดทางอารมณ์เป็นลักษณะการรายงานตนเอง ชนิดมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ โดย 1 แทน “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” และ 5 แทน “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” มีจำนวนทั้งหมด 33 ข้อ ประกอบด้วย กลุ่มการประเมินค่าและแสดงออกของอารมณ์ จำนวน 13 ข้อ กลุ่มการจัดระบบอารมณ์ จำนวน 10 ข้อ และกลุ่มการใช้ประโยชน์ทางอารมณ์ จำนวน 10 ข้อ มาตราการวัดความฉลาดทางอารมณ์ มีค่าความเชื่อมั่นชนิดความสอดคล้องภายในแอลฟาของครอนบัก เท่ากับ .90 และมีค่าความเชื่อมั่นชนิดการสอบซ้ำ (สอบซ้ำภายใน 2 สัปดาห์) เท่ากับ .78 จากการตรวจสอบความเที่ยงตรง พบว่า มาตรวัดความฉลาดทางอารมณ์ฉบับนี้มีความสัมพันธ์กับโครงสร้างที่เกี่ยวข้องทางทฤษฎี ได้แก่การเอาใจใส่ความรู้สึกความชัดเจนในความรู้สึก การปรับปรุงสภาวะอารมณ์ การมองโลกในแง่ดี และการอดกลั้น มาตรวัดนี้สามารถพยากรณ์ผลการเรียนของนิสิตปีหนึ่งได้ นักจิตวิทยาบำบัดได้คะแนนสูงกว่าผู้รับการบำบัด นักโทษหญิงได้คะแนนสูงกว่านักโทษชาย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเรื่องทักษะทางอารมณ์ที่มีมาก่อนหน้านี้

สโลเวย์และคณะ (Salovey, et al. 1995) สํารวจ EQ โดยใช้มาตรวัดลักษณะอุปนิสัย (Trait Meta - Model or TMMS) ซึ่งวัดความแตกต่างระหว่างบุคคลในความสามารถสะท้อนอารมณ์และการจัดการกับอารมณ์ สโลเวย์ ได้อาศัยนิยามเชิงปฏิบัติการของ EQ ในเรื่องความใส่ใจ ความชัดเจนและการปรับอารมณ์ความรู้สึก แบบวัดนี้ให้ผู้ตอบรายงานตนเอง มีการประเมินค่า 5 ระดับจาก 1 คือ “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ถึง 5 คือ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” และต่อมาได้มีการพัฒนาการวัดตามความสามารถของสมองเป็นหลักเรียกแบบทดสอบนี้ว่า MEIS (The Multifactor Emotional Intelligence Scale) เป็นแบบวัดในรูปแบบที่ใช้กระดาษดินสอในการทำแบบทดสอบ และแบบทดสอบ “The Emotion IQ Test” ที่อยู่ใน CD-ROM โดยแบบทดสอบทั้งสองเหมือนกันทุกประการ ในด้านเนื้อหา โครงสร้างแต่ต่างกันในสื่อนำเสนอ ลักษณะของแบบทดสอบประกอบด้วยงาน 12 งาน แบ่งเป็น 4 ประเภท คือ การระบุอารมณ์ การใช้อารมณ์ ความเข้าใจอารมณ์ การจัดการและการควบคุมอารมณ์ ผลการวิเคราะห์พบว่า สามารถแยกแยะองค์ประกอบ ได้แก่ การรับรู้ทางอารมณ์ ความเข้าใจทางอารมณ์และการจัดการกับอารมณ์ และจากการวิเคราะห์องค์ประกอบตามลำดับขั้นพบว่า ทั้งสององค์ประกอบสามารถจัดเป็นองค์ประกอบเดียวที่เท่าเทียมกัน เรียกว่า องค์ประกอบทั่วไปของความฉลาดทางอารมณ์ผลจากการศึกษา พบว่า มีความสัมพันธ์กับการวัดสติปัญญาทางด้านถ้อยคำ ( $r=.36$ ) และความเข้าใจผู้อื่น ( $r=.33$ ) นอกจากนี้ยังมีความสัมพันธ์กับอายุเพิ่มขึ้นตามลำดับจากวัยรุ่นถึงวัยผู้ใหญ่ ข้อค้นพบนี้ได้จากการใช้ MEIS ทำให้เชื่อว่าความฉลาดทางอารมณ์อาจมีคุณสมบัติเทียบเท่าสติปัญญาแบบเดิมที่นิยามว่าเป็นความสามารถทางสมอง ความฉลาดทางอารมณ์เหมือนการวัดสติปัญญา มาตรฐานต่างๆที่พัฒนา

ตามอายุ มีข้อค้นพบระบุว่า ความฉลาดทางอารมณ์สัมพันธ์กับสติปัญญาแบบดั้งเดิม แต่มีแนวคิดและผลการวิจัยเพียงพอที่จะแยกจากสติปัญญาแบบดั้งเดิมเป็นสติปัญญาแบบใหม่

การวัดตามแนวของบาร์ออน (Bar On)

บาร์ออนได้ใช้เวลากว่า 16 ปีในการศึกษาเรื่องแบบทดสอบ EQ และได้สร้างเครื่องมือวัด ชื่อ Emotional Quotient Inventory (EQ) เพื่อต้องการเป็นเครื่องมือที่สร้างฐานทางอารมณ์ ใช้ในการจัดสรรคนให้เหมาะกับอาชีพ หรือเพื่อใช้บ่งชี้ในด้านที่ยังมีปัญหาเพื่อการปรับปรุง แบบทดสอบนี้จึงมีคุณค่าสำหรับการวางแผนงาน เช่น คนที่ได้คะแนนสูงในการมองโลกในแง่ดี จะเป็นดัชนีบ่งชี้ว่า จะประสบความสำเร็จในงานบางอย่าง เช่น เป็นพนักงานขาย คนที่ได้คะแนนสูงการจัดการความเครียด น่าจะทำงานได้ดี แต่แบบทดสอบนี้ยังไม่มีการยืนยันกับการพยากรณ์ความสำเร็จในอาชีพ

การวัดตามแนวของโกลแมน (Goleman)

โกลแมน (Goleman) ได้สร้างแบบทดสอบความฉลาดทางอารมณ์ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 10 ข้อ แต่ละข้อคำถามผู้ตอบต้องระบุคำตอบที่กำหนดตามสถานการณ์จำลอง การวัดความสามารถทางอารมณ์ของโกลแมน มีความสัมพันธ์กับความเข้าใจผู้อื่นและการควบคุมทางอารมณ์ นอกจากนี้มีเนื้อหาที่คาบเกี่ยวกับองค์ประกอบที่สามของแบบทดสอบ MEIS ได้แก่ การจัดการกับอารมณ์ อย่างไรก็ตามมาตรวัดนี้ไม่ได้ใช้มากนักในงานวิจัย

การวัดตามแนวของกรมสุขภาพจิต

กระทรวงสาธารณสุข กรมสุขภาพจิต (2544: 6) เห็นว่า การวัด EQ ยังไม่มีแบบที่แน่นอนเป็นเพียงการประเมิน เพื่อให้มองเห็นความบกพร่องของความสามารถทางด้านอารมณ์ที่ต้องพัฒนาแก้ไข จึงได้พัฒนาแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ให้เหมาะสมกับคนไทย โดยประเมินด้านหลัก 3 ด้าน คือ ด้านความดี ความเก่งและความสุข ลักษณะของแบบประเมิน มีคำถามทั้งหมด 52 ข้อ ซึ่งมีองค์ประกอบและคุณสมบัติที่ต้องการประเมินดังต่อไปนี้

1. ด้านดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่น มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ซึ่งแบ่งเป็นองค์ประกอบย่อยและคุณสมบัติที่ต้องการวัดคือ

1.1 ควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง ได้แก่ รู้อารมณ์และความต้องการของตนเอง ควบคุมอารมณ์ได้ และแสดงออกอย่างเหมาะสม

1.2 เห็นใจผู้อื่น ได้แก่ ใส่ใจผู้อื่น เข้าใจและยอมรับผู้อื่น และแสดงความเห็นใจอย่างเหมาะสม

1.3 รับผิดชอบ ได้แก่ รู้จักให้ รู้จักรับผิดชอบ ให้อภัย และเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

2. ด้านเก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจแก้ปัญหา และแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น แบ่งเป็นองค์ประกอบย่อยและคุณสมบัติที่ต้องการวัด คือ

2.1 รู้จักและมีแรงจูงใจในตนเอง ได้แก่ รู้จักศักยภาพของตน สร้างขวัญและกำลังใจ และมีความมุ่งมั่นไปสู่เป้าหมาย

2.2 ตัดสินใจและแก้ปัญหา ได้แก่ รับรู้และเข้าใจปัญหา มีขั้นตอนในการแก้ปัญหา และมีความยืดหยุ่น

2.3 มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ได้แก่ สร้างสัมพันธภาพที่ดีได้ กล่าวแสดงออกอย่าง

เหมาะสม และกล้าแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์

3. ด้านสุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข ซึ่งแบ่งเป็นองค์ประกอบย่อยและคุณสมบัติที่ต้องการวัดคือ

- 3.1 ภูมิใจในตนเอง ได้แก่ เห็นคุณค่าในตนเอง และเชื่อมั่นในตนเอง
- 3.2 พึงพอใจในชีวิต ได้แก่ มองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขัน และพอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่
- 3.3 มีความสุขสงบทางใจ ได้แก่ มีกิจกรรมที่สร้างความสุข รู้จักผ่อนคลาย และมีความสงบทางใจ

จะเห็นได้ว่า การประเมินความฉลาดทางอารมณ์โดยหลักการแล้วสามารถประเมินได้ 2 แบบ (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2545: 82) คือ เครื่องมือที่เป็นปรนัย (Objective Measures) ได้แก่ แบบทดสอบหรือ แบบสอบถาม แบบประเมิน และเครื่องมือที่เป็นแบบวัดเชิงอัตวิสัย (Subjective Measures) ซึ่งเป็นการให้รายงานตนเองหรือให้แสดงความรู้สึก เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต การรายงานตนเองโดยการเขียนบันทึก การรายงานความรู้สึกต่อสิ่งเร้า ด้วยเหตุที่การประเมินความฉลาดทางอารมณ์เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตพิสัย สามารถวัดได้หลายทาง จึงควรใช้หลายวิธีประกอบกัน เพื่อให้แน่ใจว่าผลการประเมินที่ได้มีความเที่ยงตรงและมีความสอดคล้องกันในระดับต่างๆ

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2545: 85-111) ได้รวบรวมแนวทางในการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ไว้ ดังนี้

1. การประเมินด้านแรงจูงใจภายในบุคคล (Intrapersonal Motivation) เป็นการประเมินแรงจูงใจในตัวเองที่ผลักดันให้แสดงพฤติกรรม เกิดความรู้สึกหรือภาวะอารมณ์ แรงบันดาลใจให้แสดงออก โดยอาจมีสิ่งเร้ากระตุ้นความรู้สึกนึกคิด อาทิ การเขียนเรียงความ การตอบข้อความให้สมบูรณ์ การเขียนบันทึกประจำวัน การให้เล่าเหตุการณ์ที่ฝังใจหรือเคยประสบมาโดยให้เขียนเล่าถึงสถานการณ์ต่างๆ ที่ทำให้ตนเกิดความรู้สึก 3 ประการ ได้แก่ ดีใจ โลงใจ และเสียใจ ทั้งนี้ผู้ประเมินต้องระมัดระวังในการกำหนดคำตอบที่ถูกต้อง ซึ่งการประเมินด้วยแนวทางนี้จำเป็นต้องใช้ผู้ประเมินที่มีประสบการณ์และเชี่ยวชาญด้านพฤติกรรมศาสตร์ และความฉลาดทางอารมณ์เป็นอย่างดี

2. การใช้เทคนิคเหตุการณ์สำคัญ (The Critical Incident Technique) เป็นการวิเคราะห์พฤติกรรมเชิงคุณภาพ โดยให้ผู้เล่าบรรยายหรือเขียนเล่าเหตุการณ์ที่แสดงถึงถึง ความคิด ความรู้สึก และการแสดงออกที่เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ ในระดับต่างๆ แล้วให้เลือกเรียงลำดับพฤติกรรมที่ผู้ตอบเคยปฏิบัติหรือมีความตั้งใจจะปฏิบัติ เพื่อนำคะแนนมาประมวลสรุปอ้างอิงถึงระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ตอบ ข้อดีของวิธีนี้ คือ มุ่งให้กรอบที่เป็นแนวทางเดียวกันกับผู้ตอบทุกคน บางทีก็เปิดโอกาสให้เลือกเขียนตอบแต่ละตัวเลือก จึงมีความเป็นไปได้ในระดับต่างๆ กัน มากบ้างน้อยบ้าง โดยไม่คำนึงถึงความถูกต้อง และยังสามารถใช้ได้หลายเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นการจัดวางบุคคลให้เหมาะสมกับตำแหน่ง เพื่อการพัฒนาบุคคล ผู้ตอบที่ไม่มีประสบการณ์โดยตรงก็สามารถตอบได้ ข้อเสีย คือ อาจมีการบิดเบือนสร้างภาพขึ้นมาได้ และเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละข้อยังไม่เป็นที่ยอมรับ ซึ่งมีผลต่อระดับคะแนนความฉลาดทางอารมณ์

3. สถานการณ์จำลอง (Simulation) เป็นการกำหนดเหตุการณ์ให้มีความสมจริงใกล้เคียงกับเหตุการณ์ที่เป็นสิ่งเร้า เพื่อกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่สะท้อนถึงความรู้สึก และภาวะอารมณ์

ต่างๆ ของตนเองออกมา โดยมีอาจเสแสร้งหรือแกล้งปฏิบัติได้ เช่น การรายงานความรู้สึกจากสิ่งเร้าต่างๆ โดยจัดสถานการณ์จำลอง มีการกำหนดระดับความยาก หรือบทบาทให้กับผู้ปฏิบัติด้วยก็ได้ ข้อดีของสถานการณ์จำลอง คือ เป็นการกระตุ้น หรือดึงพฤติกรรมภาวะอารมณ์ในขณะเดียวกันก็เปิดโอกาสให้แสดงความเป็นตัวตนตามธรรมชาติออกมา ส่วนข้อเสียคือ ใช้เวลาในการศึกษานาน และมีราคาแพง ต้องอาศัยผู้สร้างที่มีความรอบรู้ทางการวัดและประเมินพฤติกรรมในองค์การ งานในหน้าที่ และการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของค่าเฉลี่ย และสามารถใช้ทดสอบในกลุ่มเล็กทีละ 3-5 คน หรือเป็นรายบุคคลเท่านั้น

4. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างที่มีความยืดหยุ่น ให้อิสระแก่ผู้ที่เข้ารับการสัมภาษณ์เป็นฝ่ายริเริ่มการสนทนาในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตนเอง ทั้งในด้านความสำเร็จและล้มเหลว วิธีนี้จะใช้เวลาประมาณหนึ่งชั่วโมงครึ่งถึงสองชั่วโมง และเป็นการสัมภาษณ์โดยกรรมการหนึ่งคนต่อผู้สมัครหนึ่งคนเท่านั้น โดยกรรมการจะกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการสัมภาษณ์แสดงความรู้สึกนึกคิด ที่เป็นตัวของตัวเองที่แท้จริงออกมา ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น ข้อมูลต่างๆ ที่ได้กรรมการจะนำมาประมวลเป็นข้อมูลหรือภาพเกี่ยวกับบุคคลนั้นเพื่อประกอบการตัดสินใจ

5. แบบทดสอบที่มีความเป็นปรนัย การให้รายงานตนเองและแบบวัดเชิงอัตวิสัย (Objective, Self-report, and Subjective Measures) วิธีเหล่านี้ได้รับความนิยม เนื่องด้วยสร้างง่าย มีฐานของการเปรียบเทียบศึกษาพัฒนาในแนวทางที่มีการทำกันอยู่แล้ว ใช้ได้กับผู้เข้ารับการทดสอบเป็นจำนวนมาก ไม่แพง ง่ายต่อการดำเนินการและแปลผลในต่างประเทศได้มีการพัฒนาเครื่องมือในการประเมินอย่างต่อเนื่องเช่น แบบวัด Emotional Quotient Inventory (EQI) ของ BarOn เป็นแบบทดสอบที่สร้างเพื่อใช้ในการคัดเลือกบุคคลให้เหมาะกับอาชีพ แบบวัดMultifactor Emotional Intelligence Scale ของ John Mayer, Peter Salovey และ Devid Caruso เป็นแบบทดสอบความสามารถของบุคคลในการรับรู้มากกว่าเป็นการใช้ประเมินตนเอง แบบวัดEQ Test ของGoleman เป็นแบบทดสอบซึ่งใช้วัดเชิงสถานการณ์เพื่อให้ผู้เลือกตอบรายงานตนเองว่าจะแสดงออกอย่างไร แบบวัด Emotional Intelligence ของ Sehutte และคณะเป็นแบบทดสอบที่ใช้วัดบุคลิกภาพแบบเปิดตนต่อประสบการณ์ (Openness to Experience) ของโครงสร้างบุคลิกภาพ แบบวัดExecutive EQ สำหรับผู้บริหารของ Robert K. Cooper และ Ayman Sawaf เป็นต้น สำหรับในประเทศไทยมีแบบวัด EQ99 ของ วีระวัฒน์ ปันนิตามัยและอุสา สุทธิสาคร และแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ เลือกใช้แนวคิดการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของกรมสุขภาพจิต ลักษณะของแบบประเมิน มีคำถามทั้งหมด 52 ข้อ จำแนกออกเป็นความฉลาดทางอารมณ์ 3 ด้าน คือ

1. ด้านดี ประกอบด้วยด้านย่อยๆ ได้แก่ การควบคุมตนเอง ความเห็นใจผู้อื่น และความรับผิดชอบ มีข้อคำถาม 18 ข้อ

2. ด้านเก่ง ประกอบด้วยด้านย่อยๆ ได้แก่ การมีแรงจูงใจ การตัดสินใจและการแก้ปัญหา การมีสัมพันธภาพ มีข้อคำถาม 18 ข้อ

3. ด้านสุข ประกอบด้วยด้านย่อยๆ ได้แก่ ความภูมิใจในตนเอง ความพอใจในชีวิต และความสุขสงบทางใจ มีข้อคำถาม 18 ข้อ

## 8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในช่วงเวลาไม่กี่ปีที่ผ่านมา องค์กรและหน่วยงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนาคนได้ตื่นตัว และให้ความสนใจเรื่อง การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์อย่างกว้างขวาง มีการศึกษาวิจัยที่แสดงให้เห็นว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการทำงาน การสร้างสัมพันธภาพในสังคม และชีวิตครอบครัว ทำให้เป็นคนดี คนเก่งและมีความสุข ซึ่งขอนำเสนอเป็นแนวทาง ดังนี้

นิรดา อุดลยพิเชษฐ์ (2542: 39-41) ศึกษาผลการใช้โปรแกรมพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ ที่มีต่อระดับเชาวน์อารมณ์ของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยพยาบาลกองทัพเรือ พบว่า หลังจาก ที่กลุ่มทดลองเข้าร่วมโปรแกรมการพัฒนาแล้ว กลุ่มที่มีระดับคะแนนอยู่ในระดับปานกลางและต่ำ มีคะแนนเชาวน์อารมณ์สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

จอห์น โกลแมน (John Goldman, 2001 อ้างถึงใน กระทรวงสาธารณสุข กรมสุขภาพจิต, 2544 : 25) ศึกษาถึงผลการสอนทักษะความฉลาดทางอารมณ์ต่อการเรียนของเด็ก ได้รวบรวมข้อมูล จาก 56 ครอบครัว ตั้งแต่ปี 2529 แล้วติดตามผลหลายปี ปรากฏว่า ในกลุ่มที่พ่อแม่เลี้ยงลูกแบบเน้น ทักษะทางอารมณ์ เด็กจะมีผลการเรียนดี มีความสัมพันธ์ที่ดีกับพ่อแม่ ครูและเพื่อนๆ สามารถควบคุม อารมณ์ได้ดี ปรับตัวกับปัญหาความขัดแย้ง ความโกรธและความเครียดได้ดี มีความสุขในการดำเนิน ชีวิต

บุญรอด โชติวชิรา (2552: 145) ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ใน โครงการผลิตครูการศึกษาขั้นพื้นฐาน ตามหลักสูตรระดับปริญญาตรี 5 ปี ใน 4 สถาบันการศึกษา และ เพื่อเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์โดยภาพรวมและรายด้านของนักศึกษา จำแนกตามตัวแปรด้าน สถาบันการศึกษา เพศ สาขาวิชา และระดับผลการเรียนของนักศึกษา กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาชั้นปี ที่ 4 จำนวน 162 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ที่แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข สรุปผลการวิจัยได้ 5 ข้อ ดังนี้ (1) นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ทั้ง 4 สถาบันการศึกษามีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับปกติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษามีความฉลาดทางอารมณ์ด้านดีอยู่ในระดับสูง (2) นักศึกษา ชั้นปีที่ 4 ที่ศึกษาอยู่ในสถาบันการศึกษาต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและรายด้านไม่ แตกต่างกัน (3) นักศึกษาชั้นปีที่ 4 เพศชายและเพศหญิงทั้ง 4 สถาบันการศึกษามีความฉลาดทาง อารมณ์โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมี ความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี ในส่วนของการควบคุมอารมณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 (4) นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ทั้ง 4 สถาบันการศึกษาที่ศึกษาอยู่ในกลุ่มสาขาวิชาต่างกัน มีความ ฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน (5) นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ทั้ง 4 สถาบันการศึกษา ที่มีระดับผลการเรียนต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

จุฑามาศ มีน้อย (2554: บทคัดย่อ) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับ ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดย ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จากประชากร จำนวนทั้งสิ้น 4,314 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 30 จำนวน 179 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล ความฉลาดทางอารมณ์ของกรมสุขภาพจิต และผลการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า (1) ความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมมีค่าคะแนนระดับความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง (2) ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมมีค่าคะแนนระดับผลการปฏิบัติงานในระดับสูง (3) ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสรุปพบว่า คะแนนความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรกรุงเทพมหานคร

เกรฟ (J.G. Graves, 1999: 20) วิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความสามารถในการรับรู้และประสิทธิภาพในการทำงาน กลุ่มตัวอย่าง 150 คน พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการรับรู้และทำนายพฤติกรรมที่จะนำไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพได้

เซนต์ อูบิน (Marca St. Aubin, 1998: 79) ศึกษาปัจจัยบ่งชี้ความสำเร็จของบุคคล กลุ่มตัวอย่างเป็นหญิงที่ประสบความสำเร็จมาเป็นเวลานาน 8-10 ปี จำนวน 49 คน จาก 31 ประเทศ พบว่า ปัจจัยบ่งชี้ความสำเร็จได้แก่ ความเชื่อมั่นในตนเอง การเข้าใจในสังคม ความมั่นคงทางอารมณ์ ความกระตือรือร้นและการพึ่งตนเองได้

เมนฮาร์ท (S.F. Menhart, 1998: 10) ศึกษาผลของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดูความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับคะแนนการสัมภาษณ์เข้าทำงาน โดยใช้องค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ 4 ประการ คือความเห็นอกเห็นใจ การจัดการและการควบคุมอารมณ์ การรอคอยผลเลิศ และการสร้างความประทับใจ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี 116 คน มีโครงสร้างสถานการณ์ให้เหมือนกับการสัมภาษณ์เข้าทำงาน ผลการศึกษาพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคะแนนการสัมภาษณ์