

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานในการดำเนินการวิจัย โดยมีรายละเอียดที่จะนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ผู้บริหารสถานศึกษา
 - 1.1. ความหมายของผู้บริหารสถานศึกษา
 - 1.2. ความสำคัญของผู้บริหารสถานศึกษา
 - 1.3. บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษา
2. ความฉลาดทางอารมณ์
 - 2.1. ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์
 - 2.2. ความสำคัญและประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์
 - 2.3. ลักษณะของผู้มีความฉลาดทางอารมณ์สูง-ต่ำ
 - 2.4. การวัดความฉลาดทางอารมณ์
 - 2.5. การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์
 - 2.6. องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์
3. ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา
 - 3.1 การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง
 - 3.2 การควบคุมอารมณ์ของตนเอง
 - 3.3 การสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเอง
 - 3.4 การเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น
 - 3.5 การมีทักษะทางสังคม
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1. งานวิจัยในประเทศ
 - 4.2. งานวิจัยต่างประเทศ

ผู้บริหารสถานศึกษา

1. ความหมายของผู้บริหารสถานศึกษา

สถานศึกษามีหน้าที่จัดทำกิจกรรมทางการศึกษา จึงจำเป็นต้องมีผู้รับผิดชอบดูแลให้บรรลุตามเป้าหมายของการศึกษาที่กำหนดไว้ ซึ่งเรียกว่า ผู้บริหารสถานศึกษา และได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่า ผู้บริหารสถานศึกษาไว้ดังนี้

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 โดยกระทรวงศึกษาธิการ (2545, หน้า 3) ได้ให้ความหมายผู้บริหารสถานศึกษาว่า หมายถึง บุคลากรวิชาชีพที่รับผิดชอบการบริหาร สถานศึกษาแต่ละแห่ง ทั้งของรัฐและเอกชน

สายรุ่ง ปลั่งกลาง (2545, หน้า 19) กล่าวว่า ผู้บริหารโรงเรียนเป็นบุคคลที่มีความสำคัญยิ่งที่จะนำโรงเรียนไปสู่ความสำเร็จ เพราะเป็นผู้ที่ได้รับการมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้เป็นผู้ใช้อำนาจหน้าที่บริหารทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการเรียนการสอนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และการเป็นผู้บริหารโรงเรียนที่ดีนั้นจะต้องเข้าใจสภาพปัจจุบันปัญหาและความต้องการของโรงเรียนและชุมชน เพื่อให้สามารถกำหนดนโยบายและวางแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของโรงเรียนและชุมชนบังเกิดผลดีและมีประสิทธิภาพรวมทั้งต้องรู้จักใช้ศาสตร์และศิลป์ในการบริหารงาน อันจะนำมาซึ่งความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หลักของโรงเรียน

บุญเพ็ง พิลาล้า (2547, หน้า 9) ได้กล่าวไว้ว่าผู้บริหารสถานศึกษา คือ บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา มีหน้าที่ดูแลกำกับ บริหารจัดการตามภารกิจของสถานศึกษา รับผิดชอบการดำเนินการต่างๆ ของสถานศึกษาทุกชนิด ตามภารกิจและกรอบงานที่ระเบียบกฎหมายกำหนด

ปราณี รื่นทอง (2550, หน้า 12) ได้ให้ความหมายของผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ผู้ที่ใช้ศิลปะและวิธีการต่างๆ ในการปฏิบัติงานด้วยความสามารถโดยเป็นผู้นำทางวิชาการและประสานงานกับผู้ร่วมงานในการจัดการศึกษาให้องค์กรประสบผลสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับทั้งองค์กรภายในและภายนอกสถานศึกษา

สมนึก ผดุงจันทร์ (2557, หน้า 2) ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ผู้อำนวยการสถานศึกษา และรองผู้อำนวยการสถานศึกษา ให้มีในสถานศึกษาและหน่วยงานการศึกษาตามประกาศกระทรวง และให้ตำแหน่งดังต่อไปนี้ เป็นตำแหน่งที่มีวิทยฐานะ รองผู้อำนวยการชำนาญการ รองผู้อำนวยการชำนาญการพิเศษ รองผู้อำนวยการเชี่ยวชาญ ผู้อำนวยการชำนาญการ ผู้อำนวยการชำนาญการพิเศษ ผู้อำนวยการเชี่ยวชาญ และผู้อำนวยการเชี่ยวชาญพิเศษ

จากงานวิจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ผู้อำนวยการสถานศึกษา และรองผู้อำนวยการสถานศึกษา ที่มีหน้าที่ในการบริหารสถานศึกษา กำกับดูแลและประสานงานทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษาเพื่อให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

2. ความสำคัญของผู้บริหารสถานศึกษา

กิติ ตยัคคานันท์ (2545, หน้า 11) ได้กล่าวว่า ผู้บริหารต้องมีภาวะผู้นำ มีวิสัยทัศน์ มุ่งมั่นที่จะสร้างระบบคุณภาพให้เกิดขึ้นในสถานศึกษา กำหนดทิศทาง และนโยบายที่ชัดเจน ปรับปรุง ยกระดับมาตรฐาน กำหนดขั้นตอนการทำงาน รวมทั้งจัดทำคู่มือการทำงานให้ทันสมัย อยู่เสมอ สร้างความร่วมมือและประสานงานกับทุกส่วนทุกฝ่ายเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้องค์กร สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน และการทำงานของครูสอน พัฒนาบุคลากรมีนิสัย

แห่งคุณภาพ ได้แก่ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ทำงานเป็นทีม การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการมีส่วนร่วมทั้งมีความสามารถในการเรียนและกระบวนการจัดการเรียนรู้ สนับสนุนส่งเสริมให้มีการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ และนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเรียนรู้ สนับสนุนการแนะแนว การวิจัยในชั้นเรียน การนิเทศภายใน พัฒนาสถานศึกษาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ระดมสรรพกำลังเพื่อการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

จรรยา พุคค้ำ (2545, หน้า 15) กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษา เป็นผู้มีบทบาทสำคัญต่อคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในการบริหารและจัดการศึกษาให้บรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายของชาติ ตามนโยบายของรัฐบาลที่แถลงไว้ต่อสภารวมทั้งนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ และกรมสามัญศึกษา ซึ่งได้มีนโยบายด้านการบริหารการศึกษามุ่งพัฒนาคุณภาพทางการศึกษา โดยจัดการเรียนการสอนให้เป็นไปตามหลักการและจุดหมายของหลักสูตรในระดับการศึกษาที่รับผิดชอบ โดยให้ตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลท้องถิ่น ชุมชน และประเทศชาติ ลักษณะดังกล่าวจะส่งผลให้งานของผู้บริหารสถานศึกษาเป็นภารกิจที่สำคัญยิ่ง

เทศ แก้วกลสิกรรม (2546, หน้า 36) ได้กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในเรื่องการแปลงนโยบายของรัฐบาล การกำหนดนโยบายและทิศทางของหน่วยงาน เป็นผู้ตัดสินใจนำสิ่งใหม่ๆ มาใช้ในการบริหารงานและปฏิบัติงานราชการ เป็นผู้ตัดสินใจในเรื่องสำคัญๆ ในการบริหารงานบุคคลของหน่วยงาน ผู้บริหารเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงให้การบริหารงานสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงด้านสิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยีใหม่ๆ เพราะไม่ว่าจะพูด แนวความคิด หรือการตัดสินใจ ย่อมเป็นผลกระทบต่องค์กร บุคลากรภายในองค์กร และบุคคลรอบข้างที่เป็นผู้ได้บังคับบัญชา มีแนวโน้มที่จะเชื่อถือคำพูด และแนวคิดของผู้บริหารระดับสูง ดังนั้น หากผู้บริหารเป็นบุคคลที่ไม่เหมาะสมกับบุคคลที่รับผิดชอบแล้วผลเสียย่อมเกิดกับประชาชาติโดยรวม

วิชัย จันทวงศ์ (2547, หน้า 43) ได้กล่าวว่า ผู้บริหารต้องทำหน้าที่เป็นผู้นำ กล่าวคือ ต้องเป็นตัวอย่างในด้านพฤติกรรมและเป็นผู้กำหนดพฤติกรรมของบุคลากรในสถานศึกษา การแสดงออกของผู้บริหารมีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิดของครูและนักเรียนด้วย ดังนั้นถ้าผู้บริหารรู้จักนำความมีภาวะผู้นำมาใช้ในการทำงานให้ถูกกับสภาพของสถานศึกษาทำให้ผู้ร่วมงานรู้สึกว่าคุณบริหารมีความบริสุทธิ์ในการทำงาน และเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้อื่นในเรื่องต่างๆ จะก่อให้เกิดความศรัทธา ความสามัคคี ร่วมมือ ร่วมใจ ในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้การดำเนินงานของสถานศึกษาบรรลุตามจุดประสงค์

การ์ตเนอร์ (Gardner, 1989, p. 21) กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษา เป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการสร้างเสริมให้มีความคิดสร้างสรรค์ เป็นสัญลักษณ์ของการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสถานศึกษา เป็นผู้ที่จะนำกลุ่มให้พ้นจากความทุกข์ยาก ขจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในกลุ่ม และฟันฝ่า

อุปสรรคต่าง ๆ จนสามารถบรรลุผลตามเป้าหมายของสถานศึกษาที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล

คอนเจอร์ (Conger, 1989, p. 79) กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษา เป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อการจัดการศึกษา กล่าวคือ ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ของผู้นำทางการศึกษาในการวางแผน นโยบายในเรื่องโปรแกรมทางการศึกษาและกระบวนการสอน บุคลากร นักเรียน ครู อาจารย์ การเงิน และงานธุรการต่างๆ

สรุปได้ว่า ความสำคัญของผู้บริหารสถานศึกษา คือ เป็นผู้นำของสถานศึกษาในการกำหนดพฤติกรรมของบุคลากรในสถานศึกษาในทางสร้างสรรค์ เป็นผู้มีส่วนรับผิดชอบในการบริหารและจัดการสถานศึกษา ให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของสถานศึกษาที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล ตามนโยบายของรัฐบาล

3. บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษา

สมบัติ บุญประเคน (2545, หน้า 20 – 21) ได้แสดงทรรศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้บริหาร ในยุคปฏิรูปการศึกษาไว้ว่า รูปแบบผู้บริหารในยุคปฏิรูปการศึกษาจะต้องประกอบด้วย

- 1) ปฏิรูปการทำงานของผู้บริหารแบบนี้จะเป็นนักคิด นักพัฒนา
- 2) ประชาธิปไตย เป็นการบริหารงานที่ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชาจะต้องพบกันครึ่งทาง หาแนวทางที่พึงประสงค์ให้ได้
- 3) ประสาน เป็นลักษณะของผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพมาก ทำตนเป็นแบบอย่างที่ดี การทำงานจะคำนึงถึงผลสำเร็จของงานเป็นสำคัญ
- 4) ประนีประนอมบุคลิกลักษณะของผู้บริหารแบบนี้จะพยายามไม่ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความขัดแย้งในหน่วยงาน
- 5) ประชาสัมพันธ์ ผู้บริหารลักษณะนี้จะมีบุคลิกที่ว่าจะทำอะไร จะพูดที่ไหนจะเป็นเรื่องสำคัญทุกเรื่อง มีความสามารถในการโน้มน้าวใจสูง
- 6) ประชาสงเคราะห์ ผู้บริหารลักษณะนี้จะให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานทุกเรื่องเป็นห่วงเป็นใยตลอดเวลา จะประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อขอความช่วยเหลือผู้ร่วมงาน

ธีระ รุญเจริญ (2546, หน้า 25) ได้กล่าวว่า บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารสถานศึกษาตามแนวของการปฏิรูปการศึกษาในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มี 2 ด้านหลัก คือ 1) การจัดการศึกษาให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมาย หลักการ แนวทาง รูปแบบการจัดการศึกษา หลักสูตร และกระบวนการจัดการเรียนการสอน และ 2) การบริหารการศึกษาให้เป็นไปตามการบริหารงานที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 โดยเน้นการบริหารแบบมีส่วนร่วมหลายฝ่าย รวมทั้ง ผู้ปกครอง องค์กรของรัฐบาลและเอกชน ตลอดจนทั้งชมรมและสมาคมในสังคม

สุรพล พุฒคำ (2547, หน้า 112) ได้เสนอบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าสถานศึกษาที่ประสบความสำเร็จในสถานศึกษาไว้ 3 ประการ 1) ทางการบริหาร (administration) ได้แก่ การ

จัดสรรทรัพยากร การพัฒนาและการดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบาย และขั้นตอนการดำเนินการและการให้การนิเทศในการพัฒนาวิชาชีพ 2) ในการไกล่เกลี่ย (mediation) ได้แก่ การช่วยสื่อสารกับผู้ให้การสนับสนุนทั้งภายในและภายนอก และยังช่วยเป็นกันชนให้กับครู อันเนื่องมาจากความวุ่นวายของสภาพแวดล้อม และ 3) ภาวะผู้นำ (leadership) ได้แก่ การทำให้เป้าหมายของสถานศึกษาบรรลุผลสำเร็จ และการแนะนำให้เป็นไปตามกระบวนการเรียนการสอน

อาคม วัธโรสงค์ (2547, หน้า 79) ได้กล่าวถึง บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษาตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน ไว้ดังนี้

1. จัดทำแผนพัฒนาสถานศึกษาเพื่อใช้ในการดำเนินการจัดการศึกษาของสถานศึกษา
2. เป็นผู้นำในการจัดทำหลักสูตร โดยร่วมประสานกับบุคลากรทุกฝ่ายเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน ตลอดจนสาระตามหลักสูตรของสถานศึกษา
3. จัดให้มีการประชาสัมพันธ์หลักสูตรสถานศึกษา
4. สนับสนุนการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้
5. สนับสนุนให้บุคลากรทุกฝ่ายของสถานศึกษาได้รับความรู้ และสามารถจัดทำหลักสูตรของสถานศึกษารวมทั้งพัฒนาบุคลากรให้เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้
6. จัดให้มีการนิเทศภายใน เพื่อนิเทศ กำกับ ติดตาม การใช้หลักสูตรอย่างมีระบบ ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน ชุมชน และท้องถิ่น

การดี อนันต์นาวิ (2552, หน้า 251-252) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษาว่า โดยทั่วไปผู้บริหารสถานศึกษาจะมีบทบาทหน้าที่สำคัญ ในการวางแผนการจัดการศึกษา การจัดทำหลักสูตร และการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของนักเรียน การบริหารชั้นเรียน รักษาอุปกรณ์ ตลอดจนอาคารสถานที่ การบริหารงานวิชาการ การบริหารงบประมาณ การบริหารงานบุคคล การบริหารงานทั่วไป การดูแลสุขภาพของนักเรียน และในด้านการสร้างสัมพันธ์กับชุมชน ซึ่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2545) ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษาไว้ดังนี้ คือ

1. บริหารกิจการของสถานศึกษา หรือส่วนราชการให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย กำหนดข้อบังคับของทางราชการ และของสถานศึกษาหรือส่วนราชการทั้งนโยบายหรือวัตถุประสงค์ของส่วนราชการ
2. ประสานระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษารวมทั้งควบคุมดูแลบุคลากร การเงินพัสดุ สถานที่ ทรัพย์สินอื่นของสถานศึกษา หรือส่วนราชการที่เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับของทางราชการ
3. เป็นผู้แทนของสถานศึกษาหรือส่วนราชการในกิจการทั่วไป รวมทั้งการจัดทำนิติกรรมสัญญาในราชการสถานศึกษา หรือส่วนราชการตามวงเงินงบประมาณที่สถานศึกษา หรือส่วนราชการได้รับตามที่ได้รับมอบอำนาจ

4. จัดทำรายงานประจำปีเกี่ยวกับกิจการของสถานศึกษาหรือส่วนราชการเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา

5. อำนาจหน้าที่ในการอนุมัติประกาศนียบัตร วุฒิบัตรของสถานศึกษาเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบ ที่คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกำหนด

6. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย จากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ปลัดกระทรวงเลขาธิการสภาการศึกษา เลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รวมทั้งงานอื่นที่กระทรวงมอบหมาย

สรุป บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่ผู้นำในการบริหารงานวิชาการ บริหารกิจการของสถานศึกษา เป็นผู้แทนของสถานศึกษาในการทำนิติกรรมสัญญา การตัดสินใจ การประสาน การไกล่เกลี่ย การแก้ปัญหา ระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษา จัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา อนุมัติประกาศนียบัตรและปฏิบัติงานอื่นตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อให้สถานศึกษาบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

ความฉลาดทางอารมณ์

องค์กรที่มีบุคลากรที่มีความฉลาดทางอารมณ์เปรียบเสมือนองค์กรที่มีความสมบูรณ์แบบในการสร้างรากฐานอันสำคัญสำหรับการพัฒนาในด้านอื่น ๆ ต่อไปไม่ว่าจะเป็นความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในองค์กรหรือการติดต่อสื่อสารกับบุคคลภายนอกดังนั้น องค์กรจึงควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์เพื่อให้บุคลากรสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ ในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ได้ผลสูงสุด อันจะเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จต่อไป

1. ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2545, หน้า16) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการตระหนักถึงการใช้ปัญญากำกับอารมณ์ของตนเองและบริหารอารมณ์ของผู้อื่น

จำนง ยินดี (2547, หน้า13) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ คือ ความสามารถในการรู้จักอารมณ์ของตนเอง สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี ใช้อารมณ์ให้เกิดประโยชน์ เข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของผู้อื่นตลอดจนมีความสามารถในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับผู้อื่น จนกระทั่งทำให้ตนเองประสบความสำเร็จในชีวิต

วิเชียร อมาตย์ทัศน์ (2548, หน้า40) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการแสดงศักยภาพทางอารมณ์ ซึ่งประกอบไปด้วยคุณลักษณะของความมั่นคงทางอารมณ์ เข้าใจอารมณ์และควบคุมอารมณ์ตนเองปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมมองโลกในแง่ดีและเห็นอกเห็นใจผู้อื่น สามารถนำตนเองให้ดำเนินชีวิตไปอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2551, หน้า19) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง สิ่งที่ทำให้เห็นถึงความรู้เท่าในท่วงที และความเปลี่ยนแปลงในอารมณ์ของตนเองและคนอื่นที่สามารถประเมินเป็นช่วงค่าของตัวเองได้ อารมณ์สามารถช่วยเหลือเกื้อกูลให้การกระทำของมนุษย์มีเหตุผลมากขึ้นผิดพลาดน้อยลง ในความเป็นจริงของชีวิตจะเป็นสุขได้สำเร็จนั้นผู้คนต้องมีความฉลาดทางอารมณ์

กิบส์ (Gibbs, 1995, p.28) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถทางบุคคลที่ตระหนักรู้ในความคิด ความรู้สึกและสภาวะอารมณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองและผู้อื่นได้ มีการควบคุมอารมณ์ของตน ทำให้สามารถชี้นำความคิดและการกระทำของตนเองได้อย่างเหมาะสม

เมเยอร์, และซาโลเวย์ (Mayer, & Salovey, 1997, pp.185-211) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถหรือศักยภาพของแต่ละบุคคลในการที่จะสนองอารมณ์และความต้องการของผู้อื่นอย่างถูกต้อง

โกลแมน (Goleman, 1998, p.317) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่น เพื่อสร้างแรงจูงใจในตนเองและสามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเองและอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ต่างๆ ได้ดี ประกอบด้วยความสามารถในส่วนบุคคล (personal competence) 3 มิติ แลความสามารถทางสังคม (social competence) 2 มิติ ดังนี้ 1) การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง 2) การควบคุมอารมณ์ของตนเอง 3) การสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเอง 4) การเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น และ 5) การมีทักษะทางสังคม

จากที่กล่าวมานั้นสรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการรู้อารมณ์และความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ สามารถแก้ปัญหาและแสดงออกอย่างเหมาะสม รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ทำให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างสร้างสรรค์และมีความสุข

2. ความสำคัญและประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์

กรมสุขภาพจิต (2546, หน้า 8) ได้สรุปว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีประโยชน์ 4 ด้าน คือ 1) ประโยชน์ต่อการทำงาน 2) ประโยชน์ต่อความรักและครอบครัว 3) ประโยชน์ต่อการเรียน และ 4) ต่อการทำงาน

ดุษวรรณ แก้วกิตติคุณ (2549, หน้า 17) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญและมีประโยชน์ในทุกด้านและในทุกระดับ ทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม ระดับองค์กร ระดับสังคม และระดับประเทศ ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษาเป็นบุคคลที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นอาชีพหนึ่งที่ต้องมีความฉลาดทางอารมณ์ในระดับสูง ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาจึงจำเป็นต้องพัฒนาเพื่อเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ เพื่อเอื้อประโยชน์ต่อการบริหารงานและประสิทธิผลขององค์กรได้เป็นอย่างมาก และผู้บริหารที่มีความฉลาดทางอารมณ์ที่ดีมักคิด

อยู่เสมอว่า ความสำเร็จในอดีตไม่สามารถรับประกันความสำเร็จในอนาคตได้ เพราะโลกไม่เคยหยุดนิ่ง ถ้าเราปราศจากการขวนขวายเราก็จะล้าหลังในที่สุด

โกลแมน (Goleman, 1998, p.319) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับภาวะผู้นำ การทำงานเดี่ยวและกลุ่ม การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคนกับสังคมงานที่ง่าย ๆ คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงสุดในกลุ่มจะให้ผลงานที่ดีกว่าคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำสุดถึง 3 เท่า งานที่ยากปานกลาง คนที่มีความฉลาดนอกจากจะมีความฉลาดทางอารมณ์แล้ว จะต้องทำหน้าที่เป็นผู้นำในการใช้ศักยภาพของบุคลากรให้ดำเนินไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่าทักษะเป็นความสามารถที่จะเปลี่ยนความรู้ ความเข้าใจออกมาในรูปของการกระทำ และสามารถกระทำสิ่งนั้นได้อย่างชำนาญ ผู้บริหารต้องเป็นผู้ที่มีทักษะในการบริหารงานเพื่อความสำเร็จอย่างยิ่ง อารมณ์สูงจะมีผลงานที่สูงกว่าคนทั่วไปถึงร้อยละ 127 แสดงว่า ความฉลาดทางอารมณ์สามารถทำนายความสำเร็จในการทำงานได้

สรุป ความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญและประโยชน์ต่อผู้บริหารสถานศึกษา เพราะผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะมีความสามารถในการบริหารงาน มีทักษะในการเข้ากับสังคม มีความเข้าใจผู้อื่น มีความสามารถในการโน้มน้าวใจ จึงสามารถบริหารงานให้ประสบความสำเร็จได้

3. ลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง-ต่ำ

ดุษวรรณ แก้วกิตติคุณ (2549, หน้า18) กล่าวว่า ลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงนั้น จะสามารถเข้าใจความรู้สึกของตนเอง ควบคุมอารมณ์ ความรู้สึกปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี สร้างแรงจูงใจที่ดีแก่ตนเอง มองโลกในแง่ดี มีความเอื้ออาทร เห็นอกเห็นใจผู้อื่น และมีทักษะทางสังคมที่ดี

วีระวัฒน์ บัณฑิตามัย (2551, หน้า143-144) กล่าวว่า ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงตามทัศนะของผู้รู้ มีคุณสมบัติดังนี้

- 1) การแสดงความรู้สึกของตนเองออกมาได้อย่างชัดเจนตรงไปตรงมา
- 2) ไม่ถูกรบกวนงำโดยความรู้สึกในทางลบต่างๆ
- 3) สามารถอ่านภาษาท่าทางในการสื่อสารได้ดี
- 4) สามารถผสานเหตุผล ความจริง ความรู้สึกและสามัญสำนึกได้อย่างสมดุล
- 5) พึงพาตนเองได้ ใช้เหตุผลในทางจริยธรรม
- 6) สร้างแรงจูงใจที่ดีให้เกิดขึ้นตนเองได้
- 7) สามารถนำภาวะอารมณ์ของตนกลับสู่ภาวะปกติได้
- 8) มองโลกในแง่ดี ไม่ยอมแพ้แม้อุปสรรคหรือปัญหา
- 9) สนใจให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้อื่น
- 10) ไม่ถูกรบกวนงำจากความกลัวและความกังวล

- 11) สามารถระบุความรู้สึกหรือภาวะอารมณ์ทางลบที่เกิดขึ้นกับตนเองได้
- 12) หาแง่มุมที่ดีจากภาวะอารมณ์ในทางลบ
- 13) ชีวิตไม่ถูกชี้นำโดยอำนาจ ความร่ำรวย เกียรติศักดิ์ ตำแหน่ง ชื่อเสียง หรือ การได้รับการยอมรับ

14) การเผยความรู้สึกนึกคิดของตนเอง ไม่พยายามสอดแทรกความคิดไว้ในความรู้สึกของตนเอง

15) มองแง่มุมที่ดีจากภาวะอารมณ์ในทางลบหรือสถานการณ์อันเลวร้าย

16) แยกแยะสิ่งที่เป็นความคิดออกจากความรู้สึกได้

สรุปได้ว่าลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงนั้น จะสามารถเข้าใจความรู้สึกของตนเอง ควบคุมอารมณ์ ความรู้สึกปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี มีการแสดงออกอย่างเหมาะสม สร้างแรงจูงใจที่ดีแก่ตนเอง มองโลกในแง่ดี มีความเอื้ออาทร เห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีทักษะทางสังคมที่ดี

ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำมีลักษณะดังนี้

ดฤชวรรณ แก้วกิตติคุณ (2549, หน้า19) กล่าวว่า ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำจะเป็นคนที่ไม่เข้าใจความรู้สึกของตนเอง ควบคุมอารมณ์และความรู้สึกไม่ได้ ไม่รู้จักเห็นอกเห็นใจคนอื่น ขาดสติสัมปชัญญะ ไม่รู้จักให้อภัย ยึดมั่นความคิดของตนเอง โดยไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นบางครั้งเป็นผู้ฟังที่ไม่ดี และชอบสร้างภาพว่าตนฉลาดเหนือผู้อื่น โดยไม่สนใจว่าคนอื่นจะมองเช่นไร

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2551, หน้า143-144) กล่าวว่า ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำอาจเกิดจากสาเหตุ ดังนี้

- 1) การติดต่อสื่อสารที่บกพร่อง ซึ่งหมายถึง การไม่เข้าใจกันนั่นเอง
- 2) ค่านิยมที่ต่างกัน อันเนื่องมาจากความเชื่อ เจตคติ ประสบการณ์ที่ได้รับผลหรือเกี่ยวข้องกันมาก่อน
- 3) วัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ซึ่งมาจากแต่ละส่วนของสังคม
- 4) นโยบายและแนวปฏิบัติ ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ เมื่อมีความสับสนในกฎ ระเบียบต่างๆ
- 5) ความไม่ยุติธรรมเกิดจากหลายสาเหตุ เช่น มีความรู้สึกที่ไม่ยุติธรรมในการแบ่งหน้าที่การทำงานที่มาก ขณะที่บางคนน้อย เพื่อให้เกิดความช่วยเหลือกัน องค์กรต่างๆจึงอาศัยการทำงานที่เป็นทีม
- 6) วิธีคิดและความคิดเห็นที่ต่างกัน เพราะบุคคลทั่วไปมีประสบการณ์และการคิดการแก้ปัญหาแต่ละเรื่องต่างกัน เป็นเหตุให้การตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่างๆของบุคคลแตกต่างกัน
- 7) การบริหารจัดการที่ยาก ผู้บริหารไม่ให้เกียรติผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นจุดอ่อนไหวที่ทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้

8) ความอคติที่มีต่อกันเป็นความรู้สึกส่วนตัว ซึ่งเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการหาข้อยุติร่วมกัน

9) ผลประโยชน์ ต่างฝ่ายมุ่งให้ได้ผลประโยชน์ฝ่ายเดียว ก็ย่อมไม่มีใครสูญเสียก็ย่อมไม่มีใครยอมเสียผลประโยชน์ได้ ซึ่งปัญหานี้มักแก้ไขได้ยาก ผู้บริหารที่ชาญฉลาด ย่อมหาทางประนีประนอมได้

10) บุคคลที่ปรับตัวยาก เพราะเป็นผู้ที่เข้าใจถึงจิตใจและอารมณ์ของผู้อื่น ซึ่งจะทำให้สามารถมีชีวิตร่วมงานกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข ผสมเข้ากับความฉลาดทางปัญญา โดยตระหนักถึงความรู้สึกดี และความต้องการของผู้อื่น อีกทั้งยังทำให้เข้าใจ และรู้จักตนเอง ควบคุมตนเองได้ ก่อให้เกิดการตัดสินใจที่เป็นประโยชน์ รวมทั้งเกิดการบริหารจัดการที่ทำให้เกียรติ ยอมรับเกื้อหนุนแก่กันและกัน เพิ่มพูนความคิดสร้างสรรค์ กล้าเสี่ยง กล้าคิดริเริ่ม ลดการโจมตี การินทา ก้าวร้าว และความไม่ยืดหยุ่นต่อการทำงาน

สรุป ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ดีนั้น จะเป็นผู้ที่ไม่เข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น ไม่มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ควบคุมอารมณ์ของตนเองไม่ได้ ไม่มีความยืดหยุ่น ปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ยาก ขาดการมีทักษะทางสังคม บริหารจัดการยาก มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูงเกินไปจนไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นสร้างภาพว่าตนเองเก่งและฉลาดกว่าคนอื่น

4. การวัดความฉลาดทางอารมณ์

ข้อเพชร เบ้าเงิน (2545, หน้า9) ให้ความหมายของการประเมินตนเองได้ถูกต้องว่าเป็นการประเมินตนเองได้ตามจริงรู้จุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง เมื่อมองตนเองได้ถูกต้องก็สามารถแสวงหาสิ่งต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของตนเองได้อย่างถูกต้องก็จะสามารถแสวงหาสิ่งต่างๆเพื่อสนองความต้องการจากผู้อื่นโดยไม่รับฟังการประเมินตามอารมณ์ของผู้อื่น

อุไร จิภะตรีมงคล (2545, หน้า 5) ได้ให้ความหมายของการวัดประเมินตนเองตามที่เป็นจริงว่า เป็นความสามารถที่จะรู้ถึงศักยภาพ ความสามารถ และข้อจำกัดของตนเอง เข้าใจและยอมรับในสิ่งที่ตนเองมีและที่ตนเป็น

ศันสนีย์ วรรณางกูล (2546, หน้า10) ให้แนวคิดที่ว่า E.Q.ของแต่ละบุคคลเป็นอย่างไร หรือมีมาก – น้อยแค่ไหนนั้น ควรจะต้องมีการวัดระดับค่า E.Q.ออกมาในรูปแบบของเครื่องมือที่เชื่อถือได้ ดังเช่นแบบทดสอบในเชิงจิตวิทยา เพื่อพัฒนาคุณภาพทางอารมณ์ที่เป็นคำถามในลักษณะถามถึงทัศนคติ การมองโลก การมองชีวิต การยอมรับสภาพความเป็นจริง การดูแลควบคุมตนเอง การสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น และการสร้างพลังและขวัญกำลังใจให้คน

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2548, หน้า10) กล่าวว่า บุคลิกภาพคนเราทุกคน มีรูปแบบที่ไม่คงเส้นคงวาแปรเปลี่ยนไปได้ทุกครั้งกับอารมณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ความโกรธ ความหวาดกลัว หรือร่าเริงสดชื่น หัวเราะหัวใคร่ ความแปรปรวนของอารมณ์เหล่านี้ล้วนมาจากแรงกระตุ้น หรือสิ่งเร้าจากภายนอก การแสดงปฏิกิริยาตอบสนองตามสภาวะอารมณ์เหล่านี้บ่อยครั้ง

จึงกลายเป็นบุคลิกภาพที่จำเพาะเจาะจงในแต่ละบุคคล ซึ่งบางครั้งเราไม่ทราบ ฉะนั้น หากเราเข้าใจถึงรายละเอียด เบื้องหลังการเปลี่ยนแปลงที่ได้มาจากการวัดค่าทางอารมณ์ต่างๆ หรือที่เรียกว่า ความฉลาดรู้ทางอารมณ์ หรือ เซาว์ฉลาดทางอารมณ์ – emotional quotient (E.Q.) เราก็สามารถนำไปจำแนกบุคคลเป็นลักษณะต่างๆ ได้อย่างชัดเจน และที่สำคัญเมื่อเราได้เข้าถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วยแล้ว การปรับเปลี่ยนและพัฒนาบุคลิกภาพให้เป็นไปในทิศทางที่จะเป็นประโยชน์ต่อตนเอง และต่อสังคมก็จะเกิดขึ้นได้

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2551, หน้า 69) ได้แบ่งหลักการออกเป็น 2 นัยใหญ่ๆ คือ จากการใช้เครื่องมือที่เป็นปรนัย (objective measures) อาทิ โดยการสัมภาษณ์ การสังเกต การรายงานตนเองโดยการเขียนบันทึก การรายงานความรู้สึกจากสิ่งเร้าต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น ภาพเขียน คำคุณศัพท์ เสียงเพลง การแสดงออกในสถานการณ์สวมบทบาท แต่ละแนวทางให้ผลการประเมินที่ความน่าเชื่อถือได้ และความเที่ยงตรงแตกต่างกันไป ยังไม่มีข้อสรุปว่าวิธีไหนเหมาะสมที่สุด เนื่องจากงานศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์ที่มีอยู่อย่างจำกัด และอยู่ในขั้นของการพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพ

อภิชัย มงคล (2552, หน้า 219) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาและทดสอบดัชนีชี้วัดสุขภาพจิตคนไทย โดยให้ความหมายของดัชนีชี้วัดว่า เป็นแบบวัดสุขภาพจิตที่สร้างขึ้นเพื่อการประเมินภาวะสุขภาพจิตของบุคคล โดยพัฒนามาจากการแนวคิดของความหมายของสุขภาพจิตองค์ประกอบของสุขภาพจิต(domain) และองค์ประกอบย่อย(subdomain)ของกรมสุขภาพจิต

บาร์ – ออน (Bar – On., 1997, p. 20) ใช้แบบวัด E.Q. โดยรวมความสัมพันธ์ทางลบและความสัมพันธ์กับความรู้สึกทางบวก เพื่อต้องการให้แบบวัดที่ออกมาเป็นเครื่องมือที่สามารถสร้างฐานของอารมณ์ (Emotional profiles) เพื่อใช้ในการจัดสรรบุคคลให้เหมาะสมกับตำแหน่ง และอารมณ์ต่างๆ ในการทำงาน

ชัลท์, และคนอื่นๆ (Schulte, et al., 1998, pp. 167-177) ได้ศึกษาพัฒนามาตรฐานวัดเซาว์ปัญญาทางอารมณ์ที่อิงรูปแบบเซาว์ปัญญาทางอารมณ์เริ่มแรกซาโลเวย์, และเมเยอร์ (Salovey, & Mayer, 1990) โดยการวัดเซาว์ปัญญาทางอารมณ์เป็นการรายงานตนเอง (self study report) ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดย 1 แทน ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีส่วนทั้งหมด 33 ข้อ ที่ใช้วัดเซาว์ปัญญาดังนี้ กลุ่มการประเมินค่า และแสดงออกของอารมณ์มีจำนวน 13 ข้อ กลุ่มจัดระเบียบอารมณ์มีจำนวน 10 ข้อ และกลุ่มการใช้ประโยชน์ทางอารมณ์มีจำนวน 10 ข้อ มาตราการวัดเซาว์ปัญญาทางอารมณ์ของชาร์ทมีค่าความเชื่อมั่นชนิดความสอดคล้องภายในแบบ แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.90 และมีค่าความเชื่อมั่นชนิดการสอบซ้ำ 6 สอบซ้ำภายใน 2 สัปดาห์ เท่ากับ 0.78 จากการตรวจสอบความเที่ยงตรง พบว่า มาตราวัดเซาว์ปัญญาทางอารมณ์ฉบับนี้มีความสัมพันธ์กับโครงสร้างที่เกี่ยวข้องทฤษฎี ได้แก่ การเอาใจใส่ความรู้สึก ความกระฉับกระเฉงในความรู้สึก การปรับปรุงสภาวะอารมณ์ การมองโลกในแง่ดีและการอดทนอดกลั้น มาตราการวัดนี้สามารถพยากรณ์ผลการเรียนของนิสิตปีหนึ่งได้ นักจิตบำบัด

ได้คะแนนในมาตรานี้สูงกว่าผู้รับการบำบัด และนักโทษหญิงได้คะแนนในมาตรานี้สูงกว่านักโทษชาย

ดังนั้นการวัดความฉลาดทางอารมณ์ คือ การนำแบบวัดสุขภาพจิตที่สร้างขึ้นเพื่อการประเมินภาวะสุขภาพจิตของบุคคล โดยพัฒนามาจากการแนวคิดของความหมายของสุขภาพจิต องค์ประกอบของสุขภาพจิต โดยการสัมภาษณ์ การสังเกต การรายงานตนเองโดยการเขียนบันทึก ซึ่งแบบวัดมีความหลากหลายเพื่อความเหมาะสมต่อการใช้วัดพฤติกรรมของบุคคลที่แตกต่างกัน ทำให้บุคคลได้ทราบจุดเด่นและจุดด้อยของตนเองแล้วนำผลที่ได้มาพัฒนาพฤติกรรมทางอารมณ์

5. การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์

ประสงค์ สังขะไชย (2546, หน้า 41-44) ได้กล่าวถึงการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์นี้ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถทางอารมณ์หลายชนิดที่สามารถเรียนรู้ได้ สร้างขึ้นและพัฒนาได้และเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้คนเราประสบความสำเร็จ

การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์จะส่งผลทางด้านบวกต่อตนเองดังนี้

- 1) ทำให้บุคคลตระหนักรู้ตนเองรู้จักควบคุมตนเอง สร้างแรงจูงใจไปสู่ความสำเร็จในด้านต่าง ๆ
- 2) ป้องกันปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลทำให้เรายู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น และมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น
- 3) ทำให้ตนเองมีความสุขและคนรอบข้างมีความสุข เพราะรู้จักมองโลกในแง่ดีมองเห็นคุณค่าของตนเอง และรู้จักผ่อนคลายตนเองทำให้สุขสงบทางจิตใจ

การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์จะส่งผลทางด้านบวกต่อครอบครัว ดังนี้

- 1) ลดปัญหาความขัดแย้งและความรุนแรงในครอบครัว เพราะทำให้มีสติในการคลี่คลายปัญหาข้อขัดแย้ง
- 2) มีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างสมาชิกในครอบครัว เพราะมีจิตใจรับรู้และตอบสนองความต้องการของคนในครอบครัวได้
- 3) มีการสื่อสารด้านท่าทีและคำพูดที่ดี
- 4) มีความเอื้ออาทรและสมาชิกในครอบครัวรับทราบของตนเอง

การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์จะส่งผลทางด้านบวกต่อการทำงาน ดังนี้

- 1) ก่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงานกับผู้ร่วมงานอื่น
- 2) ก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงานอื่นในการสร้างสรรคงาน
- 3) ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น และมีความคิดสร้างสรรค์
- 4) การประสานงานเป็นไปด้วยดี เพราะมีการสื่อสารที่ดี รู้จักเลือกพูดแต่สิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์และสร้างสรรค์

- 5) ลดปัญหาความขัดแย้งในการทำงาน

การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์จะส่งผลทางด้านบวกต่อสังคม ดังนี้

1) ช่วยให้เสริมสร้างและพัฒนาสังคม เพราะทุกคนจะมีความตระหนักรับผิดชอบมีจิตสำนึกต่อส่วนรวม เข้าใจและเห็นใจผู้อื่น

2) ลดปัญหาความรุนแรงในสังคม ปัญหาอาชญากรรมต่างๆ

3) ลดปัญหาการฆ่าตัวตาย เพราะทำให้เข้าใจอารมณ์และเห็นคุณค่าของตนเอง

4) เป็นแบบอย่างที่ดีแก่คนในสังคม

จำนง ยินดี (2547, หน้า 11) กล่าวว่า สถาบันการศึกษา สังคม ครอบครัว สามารถมีส่วนร่วมที่จะพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของคนในสังคมได้ ซึ่งวัตถุประสงค์ของการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ประกอบด้วย

1) เพื่อพัฒนาให้เด็กและเยาวชน เป็นผู้มีบุคลิกภาพดีมีวุฒิภาวะทางอารมณ์

2) พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้เป็นผู้ที่มีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ เพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีแก่เด็ก

3) พัฒนาการมองโลกในแง่ดี อันเป็นพื้นฐานของการพัฒนาความคิด ความรู้สึก และทัศนคติในการทำงานร่วมกับคนอื่น

4) พัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคล การสื่อความหมายเพื่อเป็นทักษะทางสังคมที่สำคัญในการดำรงชีวิต

5) พัฒนาความสามารถในการรับรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ของตนได้เป็นคนที่มีสติสามารถตระหนักรู้ตนและอารมณ์ของตน

6) พัฒนาความซื่อตรง ซื่อสัตย์ รักษาความสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สังคมปรารถนา

7) พัฒนาความสามารถในการควบคุมอารมณ์ สามารถจัดการทางอารมณ์ของตนในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

8) พัฒนาแรงจูงใจในตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

9) พัฒนาความสามารถในการเข้าใจ รู้เท่าทันอารมณ์ ความรู้สึกของผู้อื่นเอาใจเขามาใส่ใจเรา

10) พัฒนาการควบคุมตนเอง ซึ่งเป็นการปรับพฤติกรรมของตนเองให้เหมาะสม

11) พัฒนาจิตใจใฝ่บริการอันเป็นรากฐานสันติสุขในสังคม

12) พัฒนาความสามารถในการบริหาร ความขัดแย้ง

13) พัฒนาความรู้สึกเข้าถึงมนุษย์ และความเป็นมนุษย์รู้จักชื่นชมงาน ดนตรี ศิลปะมีความละเอียดอ่อน เพื่อสร้างภาวะทางอารมณ์ให้เป็นคนที่มีอารมณ์ดี

14) พัฒนาความมีคุณธรรม

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี(2547, หน้า 52-57)เนื่องจากความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์อย่างมากกับการประสบความสำเร็จในชีวิตของบุคคล จึงเป็นหน้าที่ของบิดา

มารดา ครู อาจารย์ และผู้เกี่ยวข้องจำเป็นต้องร่วมกันพัฒนาทักษะความฉลาดทางอารมณ์ตั้งแต่วัยเด็ก แนวทางในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ทำได้ดังนี้

- 1) ฝึกการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเองคือ การทำความเข้าใจ ตระหนักรู้อารมณ์ของตนเองว่ามี อะไรเกิดขึ้นในใจ สามารถรับรู้ความรู้สึกของตนเองได้ หลีกเลี่ยงการดูถูกหรือตำหนิ ตีเตียนให้ความรู้เกี่ยวกับการเข้าใจตนเองเข้าใจคนอื่น
 - 2) ฝึกการควบคุมอารมณ์ของตนเอง ในกรณีที่เกิดความผิดหวังหรือความเศร้าเสียใจ โดยสามารถปรับปรุงตนเองเมื่อเผชิญกับความรู้สึกนั้น และนำอารมณ์กลับมาสู่สภาพปกติให้เร็วที่สุด
 - 3) ฝึกความสามารถในการจูงใจตนเองคือจะต้องรู้จักควบคุมตนเอง ให้กำลังใจตนเอง และสร้างแรงบันดาลใจที่จะกระทำการหนึ่งสิ่งใดให้บรรลุเป้าหมายในชีวิต
 - 4) ฝึกความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกและความต้องการของผู้อื่นคือสามารถตรวจสอบ อารมณ์ ความรู้สึก และความต้องการของตนเองและผู้อื่น
 - 5) ฝึกความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับคนรอบข้างมีศิลปะในการสร้างสัมพันธ์ภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รู้เขารู้เรา และสามารถจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล
- ดฤชวรรณ แก้วกิตติคุณ (2549, หน้า 19) กล่าวว่า การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) เป็นเทคนิคกลวิธีหรือวิธีการฝึกฝนให้เกิดการพัฒนาตนเองทางด้านอารมณ์ เพื่อนำไปสู่เรื่องของการหยั่งรู้ความรู้สึกนึกคิดของตนเองและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน สังคม และผู้คนรอบข้าง ดังนั้น การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ คือ การฝึกให้รู้จัก เข้าใจความรู้สึกและความต้องการของตนเองและผู้อื่น ฝึกการควบคุมอารมณ์ตนเอง ฝึกความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น สร้างสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง ลดการใช้ความรุนแรงและรู้จักบริหารความขัดแย้งระหว่างบุคคล โดยความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถทางอารมณ์หลายชนิดที่สามารถเรียนรู้ได้ สร้างขึ้นและพัฒนาได้และเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้คนเราประสบความสำเร็จ

6. องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์

จากการศึกษาเอกสารต่าง ๆ พบว่า มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างและองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ ไว้ดังนี้

กรมสุขภาพจิต (2546, หน้า 30-31) แบ่งองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ ไว้ 3 ด้าน คือ ดี เก่ง สุข ซึ่งประกอบด้วยความสามารถต่าง ๆ ดังนี้

1. ดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่นและความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ประกอบด้วย

- 1.1 ควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง
 - 1.1.1 รู้อารมณ์และความต้องการของตนเอง
 - 1.1.2 ควบคุมอารมณ์และความต้องการได้
 - 1.1.3 แสดงออกอย่างเหมาะสม

- 1.2 เห็นใจผู้อื่น
 - 1.2.1 ใส่ใจผู้อื่น
 - 1.2.2 เข้าใจและยอมรับผู้อื่น
 - 1.2.3 แสดงความเห็นใจอย่างเหมาะสม
 - 1.3 รับผิดชอบ
 - 1.3.1 รู้จักให้ / รู้จักรับ
 - 1.3.2 รับผิดชอบ / ให้อภัย
 - 1.3.3 เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม
2. เก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจ แก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ประกอบด้วย
- 2.1 รู้จักและมีแรงจูงใจในตนเอง
 - 2.1.1 รู้ศักยภาพตนเอง
 - 2.1.2 สร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองได้
 - 2.1.3 มีความมุ่งมั่นไปสู่เป้าหมาย
 - 2.2 ตัดสินใจและแก้ปัญหา
 - 2.2.1 รับรู้และเข้าใจปัญหา
 - 2.2.2 มีขั้นตอนในการแก้ปัญหา
 - 2.2.3 มีความยืดหยุ่น
 - 2.3 มีสัมพันธภาพกับผู้อื่น
 - 2.3.1 สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น
 - 2.3.2 กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม
 - 2.3.3 แสดงความเห็นที่ขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์
3. สุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข ประกอบด้วย
- 3.1 ภูมิใจตนเอง
 - 3.1.1 เห็นคุณค่าตนเอง
 - 3.1.2 เชื่อมั่นในตนเอง
 - 3.2 พึงพอใจในชีวิต
 - 3.2.1 มองโลกในแง่ดี
 - 3.2.2 มีอารมณ์ขัน
 - 3.2.3 พอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่
 - 3.3 มีความสนใจในตนเอง
 - 3.3.1 มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข
 - 3.3.2 รู้จักผ่อนคลาย

3.3.3 มีความสงบทางจิตใจ

การ์ดเนอร์ (Gardner, 1983 อ้างถึงใน กรมสุขภาพจิต, 2546, หน้า 41) ได้จำแนกความฉลาดทางอารมณ์ใน 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ด้านความสัมพันธ์กับคนอื่น (interpersonal intelligence) เป็นความสามารถในการรับรู้และตอบสนองต่ออารมณ์และความต้องการของผู้อื่นอย่างเหมาะสม
2. ด้านการรู้จักตนเอง (intrapersonal intelligence) เป็นความสามารถในการรับรู้อารมณ์ตนเองสามารถแยกแยะ ตลอดจนสามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเองซึ่งนำไปสู่พฤติกรรมที่เหมาะสม

บาร์ออน (Bar-On, 1997 อ้างถึงใน กรมสุขภาพจิต, 2546, หน้า 28 – 29) ยังได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน 15 คุณลักษณะที่สำคัญ ๆ ไว้ดังนี้

1. องค์ประกอบภายในตนเอง ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสามารถในการรับรู้และเข้าใจความรู้สึกของตนเอง
 - 1.2 ความสามารถในการแสดงความรู้สึก ความเชื่อ ความคิดและการปกป้องสิทธิของตนเองด้วยวิธีการที่สร้างสรรค์
 - 1.3 ความสามารถในการรับรู้ เข้าใจและศรัทธาตนเอง
 - 1.4 การรับรู้ถึงคุณค่าของตนเอง ทำในสิ่งที่สามารถทำได้และต้องทำด้วยความสุขและความพอใจ
 - 1.5 ความสามารถในการกำหนดเป้าหมายของตนเอง สามารถควบคุมความคิดการกระทำโดยไม่พึ่งพาผู้อื่น
2. องค์ประกอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วย
 - 2.1 ความสามารถในการสร้างและคงสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น แสดงออกโดยมีความผูกพันทางอารมณ์ที่แน่นแฟ้น รวมทั้งรู้จักการให้และรับความรัก ความเอาใจใส่
 - 2.2 ความสามารถในการร่วมมือและมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์สังคม
 - 2.3 ความสามารถในการรับรู้ เข้าใจและยอมรับความรู้สึกของผู้อื่น
3. องค์ประกอบด้านการปรับตัวทางอารมณ์ ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการรับรู้ เข้าใจปัญหาและสามารถหาแนวทางในการแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 - 3.2 ความสามารถในการแยกแยะความรู้สึกส่วนตัวกับสิ่งที่มีอยู่ในความเป็นจริงและความสามารถปฏิบัติได้อย่างสอดคล้องกับสถานการณ์นั้น
 - 3.3 ความสามารถในการปรับอารมณ์ ความคิดและพฤติกรรมตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้

4. องค์ประกอบด้านการจัดการกับความเครียด ประกอบด้วย

4.1 ความสามารถในการอดทนต่อเหตุการณ์ที่ร้ายแรง ภาวะกดดันและความรุนแรงของอารมณ์ได้ รวมทั้งตอบสนองได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

4.2 ความสามารถในการอดทนต่อความปรารถนา สิ่งยั่วยุและการแสดงออกที่ขาดการควบคุมได้

5. องค์ประกอบด้านลักษณะอารมณ์ทั่วไป ประกอบด้วย

5.1 ความรู้สึกพึงพอใจในชีวิตเป็นส่วนใหญ่และยินดีในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข

5.2 ความสามารถในการมองโลกในแง่ดี แม้เผชิญกับสถานการณ์ที่เลวร้าย คูเปอร์, และชาวอฟ (Cooper, & Sawaf, 1997) ได้กล่าวถึงโครงสร้างของความฉลาดทางอารมณ์ ว่ามี 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความรอบรู้ทางอารมณ์ (emotional literacy) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความรับรู้การควบคุมตนเอง และความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งได้แก่

- 1.1 ความซื่อสัตย์ทางอารมณ์
- 1.2 การสร้างพลังทางอารมณ์
- 1.3 การตระหนักรู้อารมณ์
- 1.4 การรับผลที่ย้อนกลับของอารมณ์
- 1.5 การหยั่งรู้อารมณ์
- 1.6 ความรับผิดชอบ
- 1.7 การสร้างความสัมพันธ์

2. ความเหมาะสมทางอารมณ์ (emotional fitness) ประกอบด้วย

- 2.1 การสร้างความเชื่อถือได้
- 2.2 การมีความเชื่อ ความศรัทธา และความยืดหยุ่น
- 2.3 การริเริ่มและมีความกระตือรือร้น
- 2.4 ความสามารถในการปรับอารมณ์ให้กลับสภาพปกติ และดำเนินชีวิตต่อไป

3. ความลึกซึ้งของอารมณ์ (emotional depth) ประกอบด้วย

3.1 ความมุ่งมั่นในการทำงาน มีความรับผิดชอบ มีสติ
 3.2 มีเป้าหมายที่แน่นอน มีศักยภาพที่จะพัฒนาทางอารมณ์
 3.3 ความถูกต้องสมบูรณ์ รักษามาตรฐานส่วนบุคคล ยึดหลักจริยธรรม รักษาคำพูดและยอมรับข้อผิดพลาดของตนเองอย่างเปิดเผย

4. ความกลมกลืนทางอารมณ์ (emotional alchemy) ประกอบด้วย

- 4.1 การแสดงออกในการหยั่งรู้
- 4.2 ความสามารถในการคิดไตร่ตรอง

4.3 ความสามารถในการเล็งเห็นโอกาส

4.4 ความสามารถในการสร้างและวางแผนสำหรับอนาคต

เมเยอร์, และซาโลเวย์ (Mayer, & Salovey, 1997, pp. 3-31) เสนอองค์ประกอบ 5 ประการของความฉลาดทางอารมณ์ ดังนี้คือ

1. การตระหนักรู้อารมณ์ของตน (knowing one's emotion or self awareness) ได้แก่ การสังเกตและรับรู้อารมณ์ที่เกิดขึ้นของตนตามที่เป็นจริง มีความสามารถในการหยั่งรู้ความเปลี่ยนแปลงภาวะอารมณ์ของตนในแต่ละช่วงเวลา และแต่ละสถานการณ์ เข้าใจความรู้สึกของตนอย่างถ่องแท้ เข้าใจถึงความรู้สึกภายในที่แสดงออกทางร่างกายหรือกิริยาอาการที่ร่างกายแสดงออกเมื่อมีสิ่งเร้ามากระทบอารมณ์

2. การจัดการกับอารมณ์ (managing emotion) ได้แก่ การจัดการกับอารมณ์ของตนได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ มีความสามารถและเทคนิคในการผ่อนคลายความวิตกกังวลการ ละวางความเศร้าโศก โกรธ ผิดหวัง เสียใจ ได้ง่าย สามารถควบคุมตนไม่ให้แสดงอารมณ์ เช่น ความฉุนเฉียวออกมา สามารถปรับภาวะอารมณ์ให้กลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว มีการไตร่ตรองก่อนการตัดสินใจ

3. การจูงใจตน (motivating oneself) ได้แก่ การสร้างแรงจูงใจตนให้คิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ กระตุ้นเตือนตนเองให้มีความกระตือรือร้น มุ่งมั่นไม่ท้อถอย สามารถอดทนรอผลที่ดีกว่าในภายหลัง มีความเชื่อมั่นว่าสามารถทำได้ ผักผ่อนตนเอง มีทัศนคติมองโลกในแง่ดี

4. การรับรู้อารมณ์ของบุคคลอื่น (recognize emotion in others) ได้แก่ การมีความรู้สึกร่วม มีความเห็นอกเห็นใจ เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา สามารถรับรู้อารมณ์และความต้องการ และสามารถแสดงออกได้อย่างเหมาะสม

5. การจัดการความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (handling relationships) ได้แก่ ความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ทั้งที่เป็นส่วนตัวและการทำงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลได้

โดนัลด์สัน (Donaldson, 1997, p. 2) เสนอว่าโครงสร้างที่สำคัญของความฉลาดทางอารมณ์นั้น ควรประกอบด้วย

1. การรับรู้ตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง (motional self – awareness)
2. มีแรงจูงใจตนเอง (self – motivation)
3. สามารถอดทน อดกลั้น ยืนหยัดต่อความเครียดได้ (stress tolerance)
4. มีความยืดหยุ่น (flexibility)
5. มีแรงบันดาลใจที่จะควบคุมตนเอง (impulse - control)
6. มองโลกในแง่ดี (optimism)

โกลแมน (Goleman, 1998, pp. 319-320) ได้ เสนอกรอบแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะด้านความฉลาดทางอารมณ์ (the emotional competence framework) ไว้ 2 หมวด 5 องค์ประกอบ 25 ปัจจัยย่อย โดยหมวดแรกเป็นหมวดด้านการบริหารตนเอง ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบย่อย ส่วน 2 องค์ประกอบที่เหลือเป็นทักษะการบริหารความสัมพันธ์ ดังตาราง 1

ตาราง 1 กรอบแนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของโกลแมน

หมวด / องค์ประกอบ	ความหมาย / องค์ประกอบย่อย
ก. สมรรถนะส่วนบุคคล :	
1. การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง (self – awareness)	การตระหนักรู้ความรู้สึกความโน้มเอียงของตนเอง หยั่งรู้ความเป็นไปได้ของตนเอง และความพร้อมต่าง ๆ 1.1 รู้เท่าทันอารมณ์ตน สาเหตุที่ทำให้เกิดความรู้สึกนั้น ๆ และผลที่จะตามมา 1.2 ประเมินตนเองได้ตามจริง รู้จุดเด่นจุดด้อยของตน 1.3 มั่นใจในตนเอง มั่นใจในความสามารถ คุณค่าของตน
2. การควบคุมอารมณ์ของตนเอง (self – regulation)	ความสามารถในการจัดการกับความรู้สึกภายในตนได้ 2.1 การควบคุมตนสามารถจัดการกับภาวะอารมณ์หรือความฉุนเฉียวได้ 2.2 ความเป็นที่ไว้วางใจได้ รักษาความเป็นผู้ซื่อสัตย์และคุณงามความดีได้ 2.3 ความเป็นผู้ใช้สติปัญญาแสดงความรับผิดชอบ 2.4 ความสามารถที่จะปรับตัวได้ยืดหยุ่นในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลงได้ 2.5 การสร้างสิ่งใหม่ เป็นสุขและเปิดใจกว้างกับความคิด
3. การสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเอง (motivation)	แนวทาง หรือข้อมูลใหม่ แนวโน้มของอารมณ์ที่เกื้อหนุนการมุ่งสู่เป้าหมาย 3.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์พยายามปรับปรุงให้ได้มาตรฐานที่ดีเลิศ 3.2 ความจงรักภักดียึดมั่นกับเป้าหมายของกลุ่มขององค์การ 3.3 ความคิดริเริ่ม พร้อมที่จะปฏิบัติตามโอกาสอำนวย 3.4 การมองโลกในแง่ดี แม้มีอุปสรรคปัญหา แต่ก็ไม่ย่อท้อมุ่งสู่เป้าหมาย
4. การเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น (empathy)	การตระหนักรู้ถึงความรู้สึกความต้องการและข้อห่วงใยของผู้อื่น 4.1 การเข้าใจผู้อื่นรู้ความรู้สึกมุมมองสนใจชีวิตกังวลของเขา 4.2 การมีจิตใจมุ่งบริการ คาดคะเน รับรู้และตอบสนองความ

ตาราง 1 (ต่อ)

หมวด / องค์ประกอบ	ความหมาย / องค์ประกอบย่อย
4. การเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น (empathy)	ต้องการของลูกคำได้ดี 4.3 การพัฒนาผู้อื่น ทราบความต้องการ เพื่อส่งเสริมความรู้ความสามารถได้ถูกทาง 4.4 การสร้างโอกาสในความหลากหลาย เล็งเห็นความเป็นไป 4.5 ความตระหนักรู้ถึงทัศนคติเห็นของกลุ่มความสามารถอ่านสถานการณ์ปัจจุบันและความสัมพันธ์ของกลุ่ม
5. การมีทักษะทางสังคม (human relations)	ความคล่องแคล่วในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่พึงประสงค์จากความร่วมมือของผู้อื่น 5.1 การโน้มน้าว แสดงกลวิธีโน้มน้าวต่าง ๆ อย่างได้ผล 5.2 การสื่อสาร ส่งสารที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือ 5.3 ความเป็นผู้นำ และโน้มน้าวผลักดันกลุ่มได้ดี 5.4 การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ริเริ่ม และบริหารความเปลี่ยนแปลงได้ดี 5.5 การบริหารความขัดแย้ง เจรจาและหาทางยุติความไม่เข้าใจ 5.6 การสร้างสายสัมพันธ์ เสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจกันเพื่อการปฏิบัติงาน 5.7 การร่วมมือกันทำงานกับผู้อื่นเพื่่มุ่งสู่ความสำเร็จ 5.8 สมรรถนะของทีม สร้างพลังร่วม

จากที่กล่าวมาสรุปว่า องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ไม่ว่าจะเป็นแนวคิดของนักจิตวิทยา หรือนักการศึกษา ส่วนใหญ่จะมุ่งศึกษาใน 5 ประเด็น คือ การเข้าใจตนเอง การบริหารจัดการกับอารมณ์ตนเอง การเข้าใจผู้อื่น การสร้างแรงจูงใจ และการมีมนุษยสัมพันธ์ สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกองค์ประกอบตามแนวคิดของโกลแมน ซึ่งมีองค์ประกอบ 5 ด้านคือ การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง การควบคุมอารมณ์ของตนเอง การสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเอง การเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น และการมีทักษะทางสังคม มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบทดสอบ ซึ่งมีความละเอียดครอบคลุมทั้งความสามารถภายในตนเองและความสามารถทางสังคม เพื่อจะช่วยให้เป็นแนวทางในการสร้างแบบทดสอบที่สะดวกและง่ายขึ้น

ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา

ในการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดความฉลาดทางอารมณ์ของโกลแมน (Goleman, 1998, p.317) มี 5 ด้าน ดังนี้

1. การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง

1.1 ความหมายการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง

อุษณีย์ อนุรุทธีวงศ์ (2545, หน้า 19-21) ได้กล่าวว่า การรู้จักตนเองเป็นการรู้จักแยกแยะเข้าใจอารมณ์ตนเองว่าอารมณ์เป็นอย่างไร การแสดงออกทางอารมณ์ เราจะเรียนรู้ได้อย่างไร เช่น อารมณ์รัก อารมณ์โกรธ ไม่พอใจ การแสดงออกในสถานการณ์จริง การแสดงออกทางอารมณ์ของตนเองไม่ชัดเจนสับสนจัดจ้านเกินจริงเหมือนในทีวี ซึ่งอิทธิพลทางทีวีก็อาจจะเป็นสื่ออย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ในเรื่องความรู้สึกและเข้าใจอารมณ์ของคนอย่างผิดพลาดได้

เทอดศักดิ์ เตชะคง (2548, หน้า 18) ได้กล่าวว่า การรู้จักตนเองเป็นการรู้จักเข้าใจในความรู้สึกตนเอง การเข้าใจและมีจุดมุ่งหมายชีวิต (Goal) ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ตลอดจนรู้ข้อเด่นและจุดด้อยของตนเองอย่างไม่ลำเอียงเข้าข้างตนเอง

ดุษฎีวรรณ แก้วกิตติคุณ (2549, หน้า 26) กล่าวว่า ความสามารถของบุคคลที่จะรับรู้อารมณ์ตนเองโดยยอมรับอารมณ์ของตนเองได้ แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมออกมา มีความซื่อสัตย์เชื่อมั่น และรับผิดชอบในอารมณ์ตนเองได้ในทุกเวลาและโอกาส

ล้วน สายยศ, และอังคณา สายยศ (2549, หน้า 291) ได้กล่าวว่า การรู้จักความรู้สึกของตนเองที่เกิดขึ้นทุกขณะจิต เป็นหลักสำคัญของชาวปัญญาทางอารมณ์ การรู้จักตนเองเป็นการรู้จักอารมณ์และความคิดที่เกิดจากอารมณ์ด้วย อารมณ์คนนั้นมีทั้งอารมณ์ดีและอารมณ์ร้าย อารมณ์ดีมีประโยชน์ ส่วนอารมณ์ร้ายมีโทษมากมาย การทำลายสิ่งของหรือแม้แต่ชีวิต ก็เพราะอารมณ์ร้ายชั่ววูบ ถ้าคนไม่มีสติยังติดกับอารมณ์ร้ายที่เรามีอยู่ ก็จะเป็นอันตรายตลอดเวลา การรู้จักตนเองจึงเป็นความสามารถในการปรับปรุงความเข้าใจและเหตุผลของอารมณ์ตนเอง

นงคราญ ทันทิเพื่อน (2550, หน้า 23) กล่าวว่า การรู้จักความรู้สึกของตนเองที่เกิดขึ้นทุกขณะจิต การรู้จักอารมณ์และความคิดที่เกิดจากอารมณ์ และความสามารถในการปรับปรุงความเข้าใจและเหตุผลของอารมณ์ตนเอง

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2551, หน้า 67) กล่าวว่า การเข้าใจยังรู้ความเปลี่ยนแปลงในอารมณ์ภาวะอารมณ์ ความต้องการของตนในแต่ละช่วงเวลาเข้าทำนองผู้ที่รู้จักตัวเองและเอาชนะตัวเองได้ย่อมเป็นผู้ที่ฉลาด

สุพรรณิ ภูเก้าชัย (2556, หน้า 37) ได้กล่าวถึงการมีความตระหนักในตนเอง (self-awareness) หมายถึง มีความเข้าใจเรื่องราว รู้จักตนเองคือ รู้จักความรู้สึกของตนเองที่

เกิดขึ้นทุกขณะจิต การรู้จักอารมณ์และความคิดที่เกิดจากอารมณ์ และมีความสามารถในการปรับปรุงแก้ไขอารมณ์นั้นได้ ก็จะสามารถติดต่อประสานงานและสั่งการได้อย่างประสบผลสำเร็จ

โกลแมน (Goleman, 1998, pp. 319-320) ได้กล่าวถึงการมีความตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง (self-awareness) หมายถึง การที่จะรับรู้และเข้าใจความรู้สึกอารมณ์และความต้องการของตนเอง ตลอดจนผลที่เกิดขึ้นกับบุคคลอื่นอันเนื่องมาจากความรู้สึก อารมณ์ และความต้องการของตนเอง

สรุปได้ว่า การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง หมายถึง ความสามารถที่จะรับรู้และเข้าใจความรู้สึก อารมณ์ และความต้องการของตนเอง ตลอดจนผลที่เกิดขึ้นกับบุคคลอื่นอันเนื่องมาจากความรู้สึก อารมณ์ และความต้องการเหล่านั้นของตน ผู้ที่มีความสามารถดังกล่าว จะมีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม มีความเชื่อมั่นในตนเอง เชื่อสัจย์ มีความรับผิดชอบ และสามารถติดต่อประสานงานและสั่งการได้ประสบผลสำเร็จ

1.2 ประโยชน์ของการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง

เทอดศักดิ์ เดชคง (2548, หน้า 20-24) ได้กล่าวว่า การรู้จักตนเองมีประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่นคือช่วยให้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดี รักการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ สามารถปรับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม ทำให้มีความสุขตามอัตภาพ เมื่อเป็นผู้ใหญ่ก็จะเป็นผู้มีเป้าหมายในชีวิตรู้จักปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ รู้ว่าตนเองต้องการอะไร เปรียบเทียบศักยภาพของตนเองและสามารถเลือกกระทำการต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม สามารถทำงานให้ประสบผลสำเร็จแก้ไขปัญหาความขัดแย้งหรือปัญหาต่าง ๆ ได้ดี

วีระวัฒน์ บันนิตมัย (2551, หน้า 35-37) ได้กล่าวว่า การตระหนักรู้ในอารมณ์ของตนเองมีประโยชน์สำหรับทุกคนและผู้อื่น เพราะการตระหนักถึงสิ่งที่ตนเองกำลังรู้สึกและตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของผู้อื่น ผู้ที่มีความสามารถในด้านนี้สูงย่อมเรียนรู้ที่จะใส่ใจความรู้สึกของตนเองและตระหนักได้ว่า ความรู้สึกเหล่านี้สามารถให้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจที่ยากลำบากได้

เมเยอร์, และซาโลเวย์ (Mayer, & Salovey, 1997, pp. 10-11) ได้กล่าวว่า การรู้ทางอารมณ์ของตนเองมีประโยชน์เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ ดังต่อไปนี้ 1) ความสามารถในการระบุภาวะอารมณ์และความรู้สึกนึกคิดของตนเองได้ 2) ความสนใจในการระบุอารมณ์ของผู้อื่นได้โดยดูจากการดูงานออกแบบงานศิลป์ที่ผ่านภาษา เสียง พฤติกรรม และรูปลักษณะที่ปรากฏ 3) ความสามารถในการแสดงอารมณ์ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม แสดงความต้องการได้อย่างสอดคล้องกับความรู้สึกอย่างเหมาะสม ถูกกาลเทศะ และ 4) ความสามารถในการจำแนกความรู้สึกต่าง ๆ ออกว่าถูกหรือผิด จริงหรือไม่จริง

สรุปได้ว่า ประโยชน์ในการตระหนักรู้ในอารมณ์ของตนเองมีประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่น คือ สามารถระบุภาวะอารมณ์และความรู้สึกนึกคิดของตนเองได้ มี

ความสามารถในการอ่านความรู้สึกของคนอื่นได้ สามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง และมีการแสดงออกได้อย่างเหมาะสม ถูกกาลเทศะ

1.3 องค์ประกอบของการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง

อัจฉรา สุขารมณ์, วิลาสลักษณ์ ชั่ววัลลี, และอรพินทร์ ชูชม (2545, หน้า 151-175) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการตระหนักรู้ในอารมณ์ของตนเองว่าสามารถบอกตัวเองได้ตลอดเวลาว่าตนมีความรู้สึกอารมณ์อย่างไร มีความซื่อสัตย์ต่อความรู้สึกตนเอง ไม่บิดเบือนเข้าข้างตนเองสามารถรู้เท่าทันอารมณ์ในสถานการณ์นั้นๆ ได้ ในโอกาสหนึ่งศิษย์ของพระธรรมปิฎก คนหนึ่งได้ถามท่านว่ามีคติชีวิตประจำบ้างหรือไม่ถ้ามีคืออะไร ท่านตอบว่า “คติชีวิตที่อาตมา ประพฤติปฏิบัติมาตลอดคือบัณฑิตยอมฝึกตน” ดังนั้น ผู้ที่ยังไม่เจริญในธรรมสมควรอย่างยิ่งที่ต้องพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

กรมสุขภาพจิต (2546, หน้า 81-83) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการมีความตระหนักรู้อารมณ์ของตนเองมีดังต่อไปนี้ 1) ให้เวลาทบทวนอารมณ์ของตนเอง พิจารณาว่าตนมีลักษณะอารมณ์เป็นเช่นไร คล้อยตามตนเอง ผู้อื่น หรือสิ่งแวดล้อม ทบทวนลักษณะการแสดงออกทางอารมณ์ และผลย้อนกลับจากการแสดงอารมณ์ของเราว่า รู้สึกพอใจ ไม่พอใจ คิดว่าเหมาะสมหรือไม่เหมาะสมถ้ารู้สึกพอใจและเหมาะสมแล้ว ต้องแน่ใจว่าไม่ได้เข้าข้างตนเองแล้วใช้ได้เกิดประโยชน์ต่อไป 2) ฝึกให้เกิดการรู้ตัวอยู่เสมอ และมีสติอยู่กับความรู้สึกตัว โดยให้รู้ว่ขณะนี้เรากำลังรู้สึกอย่างไรกับตัวเองหรือสิ่งที่เกิดขึ้นรอบๆ ตัวเรา รู้สึกสบายใจ ไม่สบายใจ คิดอย่างไรกับความรูสึกนั้น และความคิด ความรูสึกนั้น มีผลอย่างไรกับการแสดงออกของตนเอง

แสงอุษา โลจนานนท์, และกฤษณ์ รุยาพร (2548, หน้า 77-145) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการมีความตระหนักในตนเองควรรู้ตัวและรู้จักอารมณ์ของตนจะทำให้สามารถวางแผนชีวิตของตนได้ดีขึ้น เช่น ถ้ารู้ว่าตนเองเป็นคนใจอ่อน และจะใจอ่อนกับคนประเภทใดเป็นพิเศษ เราก็จะสามารถวางแผนล่วงหน้าได้ เพื่อไม่ให้ตัวเองต้องตกอยู่ในสถานการณ์คับขัน หรือรู้สึกว่าตนเองจะควบคุมอารมณ์ไม่อยู่หรือไม่ได้ เมื่อตกอยู่ในสถานการณ์วิกฤติ ก็จะสามารถวางแผนล่วงหน้าเพื่อหลีกเลี่ยงตัวเองออกจากสถานการณ์นั้นๆ คนที่รู้จักอารมณ์ตนเองจะสามารถมองทะลุถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นที่เป็นผลมาจากความสามารถในการควบคุมอารมณ์ตนเองในระดับต่าง ๆ จะสังเกตได้ว่าถ้าสามารถรับรู้อารมณ์ตนเองได้ เราก็จะวางแผนในการหลีกเลี่ยงความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการกระทำต่างๆ ของตน

สุพรรณิ ภู่อำชัย (2556, หน้า 37) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการมีความตระหนักในตนเอง ประกอบด้วย 1) การทำใจให้เป็นกลาง มองตัวเองตามความเป็นจริง 2) รู้ข้อดีข้อเสียของตนเอง และ 3) มีความเป็นตัวของตัวเอง ไม่หวั่นไหวง่าย ๆ

เมเยอร์, และซาโลเวย์ (Mayer, & Salovey, 1997 pp. 25-27) องค์ประกอบของการมีความตระหนักในตนเอง ทำได้ดังต่อไปนี้ 1) ให้เวลาแก่ตนเองในการทบทวนอารมณ์

พิจารณาตนเองเป็นคนลักษณะอารมณ์เช่นไร มักจะคล้อยตามอารมณ์ตนเอง คล้อยตามอารมณ์ผู้อื่น หรือสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น 1.1) ทบทวนลักษณะการแสดงอารมณ์ว่าเราทำได้ ว่าเราได้แสดงอารมณ์ได้ออกมา 1.2) ทบทวนผลย้อนกลับจากการแสดงอารมณ์ของเรา 1.3) รู้สึกอย่างไรกับผลย้อนกลับ (พอใจ,ไม่พอใจ) 1.4) ถ้ารู้สึกไม่พอใจคิดว่าไม่เหมาะสมหาวิธีการที่ดีกว่าสำหรับใช้ในคราวต่อไป 1.5) ถ้ารู้สึกว่าพอใจเหมาะสมแล้วต้องแน่ใจว่าไม่มีการเข้าข้างตนเอง หรือหลอกตนเองแล้วใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป 2) รู้สึกการรู้ตัวบ่อยๆ มีสติกับการรู้ตัว 2.1) ขณะนี้เรากำลังรู้สึกอย่างไรกับตัวเรา หรือกับสิ่งที่เกิดรอบๆตัว 2.2) รู้สึกสบายใจ ไม่สบายใจ 2.3) คิดอย่างไรกับความรู้สึกนั้น และ 2.4) ความคิด/ความรู้สึกนั้นมีความรู้สึกอย่างไรกับการแสดงออกของตนเอง

โกลแมน (Goleman, 1998, pp. 319-320) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการมีความตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง (self-awareness) ผู้ที่มีความสามารถดังกล่าวจะต้องมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้ 1) รู้เท่าทันอารมณ์ตน สาเหตุที่ทำให้เกิดความรู้สึกนั้น ๆ และผลที่จะตามมา 2) ประเมินตนเองได้ตามจริง รู้จุดเด่นจุดด้อยของตน 3) มั่นใจในตนเอง มั่นใจในความสามารถ คุณค่าของตน

ความสามารถในการจัดการกับความรู้สึกภายในตนได้

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของการตระหนักรู้ในอารมณ์ของตนเองได้ดังต่อไปนี้ 1)สามารถบอกได้ตลอดเวลาว่าขณะนี้ตนเองรู้สึกอย่างไร 2) มีสติรู้เท่าทันอารมณ์และความรู้สึกของตนเอง รู้สาเหตุที่ทำให้เกิดความรู้สึกนั้น ๆ และผลที่จะตามมา 3) มีความซื่อสัตย์ต่อความรู้สึกของตนเอง ประเมินตนเองได้ตามความเป็นจริง 4) รู้จุดเด่นจุดด้อยของตน 5) มีความเชื่อมั่นในตนเอง และมีเป้าหมายในการดำเนินชีวิตอย่างชัดเจน และ 6) สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ดีเมื่อเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ

2. การควบคุมอารมณ์ของตนเอง

2.1 ความหมายของการควบคุมอารมณ์ของตนเอง

อุษณีย์ อนุรุทธีวงศ์ (2545, หน้า 19-21) ได้กล่าวกล่าวว่าเรื่องการรู้จักควบคุมตนเองว่าเป็นคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์ที่ดี จะควบคุมอารมณ์ตนเองได้เป็นอย่างดี ไม่แสดงอารมณ์อย่างยับยั้งไม่ได้ ในสมัยก่อนกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้นำนักการทูต จะต้องถูกเคี่ยวกรำในเรื่องนี้อย่างมาก ที่จะทำให้อารมณ์หลุด แสดงออก ควบคุมสีหน้า แววตา ฯลฯ ให้เหมาะสม มิฉะนั้นจะส่งผลกระทบต่อการทำงาน หรือแม้แต่ความมั่นคงหรือสัมพันธภาพของประเทศได้อย่างง่าย

ดฤชวรรณ แก้วกิตติคุณ (2549, หน้า 26) กล่าวว่า ความสามารถของบุคคลที่จะบริหารจัดการอารมณ์ของตน โดยรู้จักควบคุมภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างชาญฉลาดและเหมาะสมที่สุด

ล้วน สายยศ, และอังคณา สายยศ (2549, หน้า 291) ได้กล่าวว่าการควบคุมตนเองได้ เป็นความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเองให้เป็นไปอย่างราบรื่นเหมาะสม

ไม่เป็นภัยต่อตนและสังคมรอบข้าง อารมณ์เป็นความรู้สึกที่เปลี่ยนแปลงมีทิศทาง คือ ไปทางบวกและลบ และมีความเข้มแข็ง คือมีความรู้สึกน้อยๆ จนถึงความรู้สึกรุนแรงมาก อารมณ์ทางบวกทางบวก เช่น อารมณ์รักที่มีอันตรายเหมือนกัน และอาจจะรักมากจนหน้ามืดตามัว เห็นกงจักรเป็นดอกบัว ใครจะตัดทอนก็ไม่เชื่อ อารมณ์ทางบวกเช่น ความเกลียดชัง ถ้าเป็นสิ่งไม่ดี เช่น คนชั่ว ความเกลียดที่มีประโยชน์ แต่ถ้าเป็นสิ่งที่ดีความเกลียดชังรุนแรงก็จะแสดงออกทางใดทางหนึ่ง จนอีกฝ่ายหนึ่งเป็นอันตราย เช่น คนฆ่าฟันกัน รบกัน ก็เพราะเกิดจากความรุนแรง การจัดการควบคุมอารมณ์ให้มีเหตุผล มีการชั่งใจว่า อะไรควรทำจึงเป็นความยิ่งใหญ่อย่างหนึ่งของมนุษย์ สังคม และตนเองจะได้อยู่อย่างมีความสุข ก็ต่อเมื่อทุกคนเป็นมิตรกัน รู้จักอกภัยให้กัน ชะนะความโกรธด้วยความไม่โกรธ ตามคำสอนในพระพุทธศาสนาว่าไว้ จะทำให้ตัวเองควบคุมอารมณ์อยู่ได้ดีขึ้น

สุพรรณิ ภูเก้าชัย (2556, หน้า 38) ได้กล่าวถึงการจัดการกับอารมณ์ของตนเอง (managing emotion) หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ เป็นไปอย่างมีเหตุผล มีการสั่งใจว่าควรทำอะไรไม่ควรทำ จะเป็นเสนออย่างหนึ่งของผู้บริหารที่ผู้ใต้บังคับบัญชาการยอมรับ อันจะนำไปสู่การปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ

บาร์ออน (Bar-on, 1997,p. 2) กล่าวว่า การควบคุมอารมณ์ตนเองนั้น คือ ความสามารถในการจัดการความเครียด อดทนในการควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม

โกลแมน (Goleman, 1998, pp. 319-320) ได้กล่าวถึงการจัดการกับอารมณ์ของตนเอง (managing emotion) หมายถึง ความสามารถหรือจัดการอารมณ์ของตนเองได้ สามารถใช้ความคิดก่อนลงมือปฏิบัติได้

สรุปได้ว่า การควบคุมอารมณ์ของตนเอง หมายถึง ความสามารถในการควบคุมและจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้อย่างมีเหตุผล อีกทั้งสามารถที่จะใช้ความคิดก่อนลงมือปฏิบัติได้ สามารถจัดการกับอารมณ์ที่ยุ่งยากได้อย่างเหมาะสม

2.2 ความสำคัญและประโยชน์การควบคุมอารมณ์ของตนเอง

เทอดศักดิ์ เดชคง (2548, หน้า 20-24) ได้กล่าวว่า การรู้จักควบคุมตนเองมีประโยชน์ต่อตนเองและครอบครัว คือ ช่วยทำให้เห็นอกเห็นใจและเข้าใจผู้อื่น สามารถแก้ไขข้อขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ทำให้ชีวิตครอบครัวมีความสุขส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของตนเอง

วีระวัฒน์ บันนิตมัย (2551, หน้า 35-37) ได้กล่าวว่า การรู้จักควบคุมตนเองมีประโยชน์ทุกคนสามารถเข้าใจชีวิตของตนเองและของผู้อื่น ความฉลาดทางอารมณ์เป็นเรื่องของการศึกษาทำความเข้าใจตนเองและเข้าใจผู้อื่น การมองเข้าไปในตนก่อนทำความเข้าใจผู้อื่น เมื่อเข้าใจตนเองเข้าใจผู้อื่นการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน จึงเป็นการมุ่งใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ อย่างสูงสุดชีวิตครอบครัวก็จะเป็นสุขด้วยความเข้าใจกัน

เมเยอร์, และซาโลเวย์ (Mayer, & Salovey, 1997, pp.10-11) ได้กล่าวว่า การใช้อารมณ์เกื้อหนุนความคิดมีประโยชน์เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ ดังต่อไปนี้ 1) การใช้อารมณ์ในการจัดลำดับความคิดโดยชี้ให้เห็นความสำคัญก่อนหลัง 2) การใช้อารมณ์เป็นประโยชน์ในการส่งเสริมและเกื้อหนุนต่อการตัดสินใจและจดจำความรู้สึกต่างๆ ได้ 3) การใช้อารมณ์ ความรู้สึกที่เปลี่ยนไป ทำให้เกิดมุมมองที่กว้างหลากหลายมากขึ้นจากการมองสิ่งต่างๆ ในแง่ดีเกินไปสู่การมองในด้านอื่นๆ ที่หลากหลายขึ้น และ 4) การเกิดภาวะอารมณ์ที่หลากหลายทำให้สามารถมองเห็นแนวทางในการแก้ปัญหา ความรู้สึกเป็นสุขทำให้จิตใจเปิดกว้าง เกิดการคิดอย่างสร้างสรรค์และมีเหตุผล

สรุปได้ว่า ความสำคัญและประโยชน์การควบคุมอารมณ์ของตนเอง มีความสำคัญและประโยชน์ต่อตนเองและครอบครัว คือ ช่วยทำให้รู้จักมองตนเองก่อนที่จะทำ ความเข้าใจผู้อื่น ช่วยทำให้เห็นอกเห็นใจและเข้าใจผู้อื่น สามารถแก้ไขข้อขัดแย้งต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ช่วยให้เห็นแนวทางในการแก้ปัญหา เกิดการคิดอย่างสร้างสรรค์และมีเหตุผล

2.3 องค์ประกอบของการควบคุมอารมณ์ของตนเอง

กรมสุขภาพจิต (2546, หน้า 81-83) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการรู้จักควบคุมตนเอง เป็นความสามารถในการควบคุมอารมณ์ และแสดงออกทางอารมณ์ทั้งดีและไม่ดีอย่างเหมาะสมกับบุคคล สถานที่ เวลา และสถานการณ์ การจัดการกับอารมณ์ได้อย่างเหมาะสมเพียงใดขึ้นอยู่กับ การเกิดแสดงอารมณ์ การแสดงพฤติกรรมที่มีผลย้อนกลับในทางบวกและการแสดงออกเป็นพฤติกรรมที่เหมาะสมกับบุคคล สถานที่ เวลา และสถานการณ์ โดยมีแนวทางของการรู้จักควบคุมตนเอง ดังต่อไปนี้ 1) ทบทวนว่ามีอะไรบ้างที่ทาลงไปเพื่อตอบสนองอารมณ์ที่เกิดขึ้นและดูด้วยว่าผลที่ตามมาเป็นอย่างไร 2) เตรียมการในการแสดงอารมณ์ ฝึกการสั่งตัวเองว่าทำอะไร และจะไม่ทำอะไร 3) ฝึกการรับรู้สิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นแล้ว หรือที่เราต้องเกี่ยวข้องในด้านดี มองและฟังสิ่งดีสร้างอารมณ์ให้แจ่มใส เกิดความสบายใจ 4) ฝึกการสร้างความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ผู้อื่น และสิ่งอื่นที่อยู่รอบตัว 5) ฝึกการมองหาประโยชน์ หรือโอกาสจากอุปสรรค โดยการเปลี่ยนแปลงมองในแง่ดีโดยคิดว่าเป็นสิ่งที่ท้าทาย และมีทางเลือกมากกว่าหนึ่งทาง และ 6) ฝึกการผ่อนคลายความเครียดที่เกิดจากอารมณ์ไม่ดี โดยเลือกวิธีที่เหมาะสมกับตนเอง

แสงอุษา โลจนานนท์, และกฤษณ์ รุยาพร (2548, หน้า 77-145) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการรู้จักควบคุมตนเองว่าเป็นความสามารถควบคุมการแสดงออกทางพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสมกับบุคคล สถานที่ เวลา และเหตุการณ์ ทั้งนี้รวมถึงอารมณ์ในทางบวกและอารมณ์ในการลบ การรู้จักอารมณ์เป็นพื้นฐานของการพัฒนาการควบคุมอารมณ์ หรือการใช้ปัญญากำกับอารมณ์เพราะการที่จะสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้นั้นต้องรู้จักรู้เท่า อารมณ์ของตนเสียก่อน คือ รับรู้และสามารถบอกได้ว่าสภาวะการณแบบไหนจะทำให้สติแตก

หรือไม่สามารถอดกลั้นอารมณ์ได้ หรือทำให้ใจอ่อน ดังนั้นจึงต้องหมั่นสังเกตเก็บข้อมูลอันจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนการบริหารอารมณ์ได้ดีขึ้น กล่าวคือ สามารถหลีกเลี่ยงหรือตั้งรับเหตุการณ์ที่จะเกิดล่วงหน้าได้ ก่อนที่เหตุการณ์นั้นจะมามีบทบาทหรืออิทธิพลเหนือตน และมีการพิจารณาอย่างรอบคอบก่อนตัดสินใจ

เมเยอร์, และซาโลเวย์ (Mayer, & Salovey, 1997, pp. 25-27) กล่าวถึงองค์ประกอบของการจัดการอารมณ์ของตนเองว่า เป็นการฝึกการจัดการอารมณ์ของตนเอง มีองค์ประกอบดังต่อไปนี้ 1) ทบทวนว่าอะไรบ้างที่เราทำลงไปเพื่อตอบสนองอารมณ์ที่เกิดขึ้น ดูด้วยว่าผลที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร 2) เตรียมการในการแสดงอารมณ์ ตั้งใจไว้เกี่ยวกับการแสดงอารมณ์ในคราวต่อไปฝึกการสั่งตัวเองว่าทำอะไร / ไม่ทำอะไร 3) ฝึกการรับรู้สิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแล้ว หรือที่เราต้องเกี่ยวข้องกับด้านดี มอง-ฟัง สิ่งดี สร้างอารมณ์แจ่มใส เกิดความสบายใจ 4) ฝึกการสร้างความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง/ผู้อื่น/สิ่งอื่นที่อยู่รอบตัว ซึ่งเป็นผลต่อเนื่องมาจากข้อ 3 ทำให้เราเกิดความคิดที่ดี การกระทำที่ดี ทำให้เกิดผลย้อนกลับที่ดีต่อทั้งตนเองและผู้อื่น 5) ฝึกการมองหาประโยชน์/โอกาสจากอุปสรรค/ปัญหาที่เกิดขึ้นโดยการเปลี่ยนมุมมอง มองหาแง่ดี โดยคิดว่าเป็นสิ่งที่ท้าทายให้เราได้แสดงความสามารถ ทุกอย่างที่เกิดขึ้นแล้วกับเรามีทางเลือกมากกว่า 1 ทาง จงเลือกทางที่เป็นประโยชน์ที่สุดหรือมีโทษน้อยที่สุด 6) ฝึกการผ่อนคลายความเครียดที่เกิดจากอาการที่ไม่ดีโดยเลือกวิธีที่เหมาะสมกับตนเอง เพราะถ้ามีความเครียดมาก ๆ จะไม่มีพลังพอที่จะให้หลุดพ้นการครอบงำอารมณ์ เมื่อควบคุมอารมณ์ได้แล้วก็จะได้ระบายอารมณ์ในทางที่ไม่เหมาะสมต่อไป

โกลแมน (Goleman, 1998, pp. 319-320) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการจัดการกับอารมณ์ของตนเอง (managing emotion) ว่าผู้ที่มีความสามารถดังกล่าวจะต้องมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้ 1) การควบคุมตนเองสามารถจัดการกับภาวะอารมณ์หรือความฉุนเฉียวได้ 2) ความเป็นที่ไว้วางใจได้ รักษาความเป็นผู้ซื่อสัตย์และคุณงามความดีได้ 3) ความเป็นผู้ใช้สติปัญญาแสดงความรับผิดชอบ 4) ความสามารถที่จะปรับตัวได้ยืดหยุ่นในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลงได้ 5) การสร้างสิ่งใหม่ เป็นสุขและเปิดใจกว้างกับความคิดแนวทาง หรือข้อมูลใหม่

สรุปได้ว่าองค์ประกอบของการควบคุมอารมณ์ของตนเอง ได้ดังต่อไปนี้ 1) รู้จักควบคุมอารมณ์ตนเอง 2) สามารถอดทนอดกลั้นต่ออารมณ์ที่ไม่ดีได้ 3) สามารถปรับอารมณ์ทางลบเป็นทางบวก 4) สามารถแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม 5) ใช้สติปัญญาในการแก้ปัญหา 6) สามารถทำใจยอมรับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในชีวิตได้ 7) พิจารณาไตร่ตรองอย่างรอบคอบก่อนตัดสินใจ และ 8) ผ่อนคลายหรือระบายความเครียดด้วยวิธีการที่ถูกต้องเหมาะสม

3. การสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเอง

3.1 ความหมายของการสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเอง

อุษณีย์ อนุรุทธีวงศ์ (2545, หน้า 19-21) ได้กล่าวว่าการสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเองหมายถึง ความสามารถควบคุมแรงผลักดันภายในได้อย่างมีทิศทาง เช่น ในเรื่องแรงจูงใจภายใน (motivation) ความมานะพยายามก็อาจจะเกิดจากความสามารถในการควบคุมอารมณ์ให้ไม่เบื่อง่าย ล้มเลิก นึกจะเลิกก็เลิก นึกจะทำก็ทำ ไม่แน่ใจว่าคนอื่นจะคิดอย่างไร จะรู้สึกอย่างไร งานจะเสียอย่างไร ได้อย่างเสียอย่างไร ใครจะทำไม่ อย่างนี้เรียกว่า ความฉลาดทางอารมณ์บกพร่อง

ดุษวรรณ แก้วกิตติคุณ (2549, หน้า 26) กล่าวว่า ความสามารถของบุคคลในการควบคุมตนเองให้เกิดกำลังใจมีความภาคภูมิใจในตนเอง มองโลกในแง่ดี สร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองทำงานได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ล้วน สายยศ, และอังคณา สายยศ (2549, หน้า 291) ได้กล่าวว่าการสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเองหมายถึงคนเราจะทำอะไร ต้องมีเป้าหมาย แต่การที่จะจัดการตนเองให้ทำตามเป้าหมายนั้นจะต้องมีแรงกระตุ้น หรือจูงใจ แรงกระตุ้นตนเองจัดการอารมณ์ ได้แก่ ความมานะ ความขยันอดทน ความตั้งมั่น ความกระตือรือร้น ความพยายาม ความปลื้มปิติยินดี ความคิดทางบวก และการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ฯลฯ การจะทำอะไรให้ได้รับความสำเร็จจำเป็นต้องควบคุมอารมณ์ตนเองด้วยแรงกระตุ้นดังกล่าว เพราะถือเป็นสิ่งสำคัญ มีความเชื่อมั่นในตนเองด้วย พูดง่าย ๆ ปัญหาด้านนี้ คือแรงกระตุ้นตนเองที่ทำให้เอาชนะใจตนเองได้ในทางที่ดีนั่นเอง

นงคราญ ทันเพื่อน (2550, หน้า 26) กล่าวว่า การจัดการอารมณ์ตนเองให้เกิดแรงกระตุ้นที่ทำให้เอาชนะตนเองได้ เช่น แรงกระตุ้นจากความมานะ ความขยัน อดทน ความกระตือรือร้น ความพยายาม เป็นต้น

สุพรรณิ ภูเก้าชัย (2556, หน้า 38) ได้กล่าวถึงการสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเอง หมายถึง การจัดการอารมณ์ของตนเองให้เกิดแรงกระตุ้นที่ทำให้เอาชนะตนเองได้ เช่น แรงกระตุ้นจากความมานะ ความขยันอดทน ความกระตือรือร้น ความพยายาม

โกลแมน (Goleman, 1998, pp. 319-320) ได้กล่าวถึงการสร้างแรงจูงใจในตนเอง หมายถึง ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานด้วยเหตุผล มิใช่เพื่อเงิน เพื่อสถานะภาพของตนเองแต่เพื่อความสำเร็จของงานตามเป้าหมาย โดยใช้ความพยายามอย่างไม่ลดละ

สรุปได้ว่า การสร้างแรงจูงใจแก่ตนเอง หมายถึง ความสามารถในการสร้างแรงกระตุ้นและผลักดันตนเองตนเอง ด้วยความมานะ ความขยันอดทน ความกระตือรือร้น และความ พยายาม ที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

3.2 ความสำคัญและประโยชน์การสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเอง

เทอดศักดิ์ เดชคง (2548, หน้า 20-24) ได้กล่าวว่า การสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเองมีประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่น คือ ช่วยให้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลสัมฤทธิ์ต่อการเรียนที่ดี รักการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ สามารถปรับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม ทำให้มีความสุขตามอัตภาพเมื่อเป็นผู้ใหญ่ก็จะเป็นผู้มีเป้าหมายในชีวิต รู้จักปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ รู้ว่าตัวเองต้องการอะไรเปรียบเทียบศักยภาพของตนเองและสามารถเลือกกระทำการต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม สามารถทำงานให้ประสบผลสำเร็จแก้ไขปัญหาความขัดแย้งหรือปัญหาต่าง ๆ ได้ดี

วิระวัฒน์ บัณฑิตามัย (2551, หน้า 35-37) ได้กล่าวว่าการสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเองมีประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่น คือ ช่วยให้ส่งเสริมอรรถริยภาพของความเป็นผู้นำที่มีศิลปะในการรู้จักใช้คนและครองใจคนได้ เปิดโอกาสให้ผู้บริหารได้เรียนรู้และพัฒนาตนเองสามารถโน้มน้าวใจผู้อื่นให้ทำในสิ่งที่ตนต้องการได้สำเร็จ งานก็ได้ผลคนก็เป็นสุข เกิดความรักงาน องค์การ และจงรักภักดีมากขึ้น ผู้นำผู้บริหารที่มีความฉลาดทางอารมณ์ดีจะเป็นผู้ที่มีคำพูดและการกระทำตรงกัน มีใช้พูดอย่างหนึ่งแล้วทำอีกอย่างหนึ่ง ที่มีให้พบเห็นทั่วไป ผู้นำที่มีความฉลาดทางอารมณ์มักกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม ถูกกาลเทศะ

เมเยอร์, และซาโลเวย์ (Mayer, & Salovey, 1997, pp.10-11) ได้กล่าวว่า สร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเองมีประโยชน์เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ คือ ช่วยส่งผลสัมฤทธิ์ต่อการเรียนที่ดีรักการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ สามารถปรับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม ทำให้มีความสุขตามอัตภาพเมื่อเป็นผู้ใหญ่ก็จะเป็นผู้ที่มีเป้าหมายในชีวิตรู้จักปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ รู้ว่าตนเองต้องการอะไรเปรียบเทียบศักยภาพของตนเองและสามารถเลือกกระทำการต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม สามารถทำงานให้ประสบผลสำเร็จแก้ไขปัญหาความขัดแย้งหรือปัญหาต่าง ๆ ได้ดี

สรุปได้ว่าความสำคัญและประโยชน์การสร้างแรงจูงใจแก่ตนเองมีประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่นคือ ช่วยให้ส่งเสริมอรรถริยภาพของความเป็นผู้นำที่มีศิลปะในการรู้จักใช้คน และครองใจคนได้ เปิดโอกาสให้ผู้บริหารได้เรียนรู้และพัฒนาตนเองสามารถโน้มน้าวใจผู้อื่นให้ทำในสิ่งที่ตนต้องการได้สำเร็จ งานก็จะได้ผลคนก็เป็นสุข เกิดความรักงาน องค์การ และจงรักภักดีมากขึ้น สามารถทำงานให้ประสบผลสำเร็จและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งหรือปัญหาต่าง ๆ ได้ดี มีเป้าหมายในชีวิต และรู้จักปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ

3.3 องค์ประกอบของการสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเอง

อัจฉรา สุขารมณ, วิลาสลักษณ์ ชั่ววัลลี, และอรพินท์ ชูชม (2545, หน้า 151-175) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเอง เป็นการมองโลกในแง่ดี สร้างความสุนทรีย์และความงดงามในจิตใจ จัดระบบระเบียบความคิด และจิตใจด้วยการทำสมาธิ เจริญภาวนา เช่น การรู้ตัวทุกขณะจิตว่าร่างกายกำลังทำอะไรอยู่ รู้ว่าขณะนี้กำลังเกิด

ความรู้สึกสุขหรือทุกข์ สามารถกำหนดจิตรู้รู้เท่าทันอารมณ์ต่างๆ ที่เกิด กำหนดรู้ธรรม หมายถึง ทุกสิ่งที่เกิดขึ้นได้ด้วยเหตุและปัจจัยที่เกิดขึ้นดับไปเสื่อมไปเป็นปกติธรรมดา มีการตั้งเป้าหมายชีวิตให้กับตนเอง สร้างความเชื่อมั่นให้กับตนเองโดยบอกตนเองว่าเราทำได้ กล้าที่จะตัดสินใจทำการใดๆ

กรมสุภาพจิต (2546, หน้า 81-83) ได้กล่าวว่าการสร้างแรงจูงใจให้แก่นตนเองว่าเป็นการมองสิ่งต่างๆ ในแง่ดี กับตนเองและสร้างความเชื่อมั่นว่าเราสามารถอยู่กับสิ่งนั้นได้ สามารถทำได้เพื่อให้เกิดกำลังใจที่จะสร้างสรรค์ในสิ่งที่ดี มุ่งไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้มีองค์ประกอบในการพัฒนาการสร้างแรงจูงใจให้แก่นตนเอง ดังต่อไปนี้ 1) ทบทวนว่าสิ่งที่สำคัญในชีวิตมีอะไรบ้าง ให้จัดอันดับความสำคัญของความต้องการอยากได้ อยากมี อยากเป็น แล้วพิจารณาว่าการจะบรรลุสิ่งที่ต้องการแต่ละสิ่งนั้นสิ่งใดมีความเป็นไปได้และเป็นไปไม่ได้ 2) นำความต้องการที่เป็นไปได้ และเกิดประโยชน์มาตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนให้แก่นตนเองและวางขั้นตอนที่จะมุ่งไปสู่เป้าหมายนั้น 3) ในการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ต้องระวังอย่าให้มีเหตุการณ์บางอย่างมาทำให้ไขว่เขว ออกนอกทางที่จะบรรลุเป้าหมาย 4) ต้องลดความสมบูรณ์แบบในตัวเองลง ไม่ใช่ทำทุกอย่างต้องดีที่สุดในทุกเรื่อง และไม่มีการผิดพลาดเลย ต้องฝึกความยืดหยุ่นในอารมณ์เพื่อไม่ให้เครียด และเกิดความกดดันทางอารมณ์ เมื่อเกิดความผิดหวัง 5) ฝึกการมองหาประโยชน์จากอุปสรรคเพื่อสร้างความรู้สึที่ดี ที่จะเป็นพลังให้เกิดสิ่งดีๆ ต่อไป 6) ฝึกสร้างทัศนคติที่ดีหามุมมองที่ดีในเรื่องที่เราไม่พอใจ มองปัญหาในการเรียนรู้เป็นการเพิ่มพลังและแรงจูงใจให้ตนเอง 7) หมั่นสร้างความหมายให้ชีวิตแก่ตนเอง นึกถึงสิ่งที่สร้างความภูมิใจ แม้จะเป็นสิ่งเล็กๆ น้อยๆ พยายามใช้สิ่งดีในตนเองสร้างให้เกิดคุณค่าทั้งแก่ตนเองและผู้อื่น และ 8) ให้กำลังใจตนเอง คิดว่าเราทำได้เราจะทำและลงมือทำ

แสงอุษา โลจนานนท์, และกฤษณ์ รุยาพร (2548, หน้า 77-145) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการสร้างแรงจูงใจให้แก่นตนเองว่าวิธีนี้เปรียบเสมือนการตั้งรับ ซึ่งแรงจูงใจมีอยู่ 2 ประเภทดังต่อไปนี้ 1) แรงจูงใจที่เกิดจากภายนอก 2) แรงจูงใจที่เกิดจากภายใน

สุพรรณิ ภูคำชัย (2556, หน้า 38) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ประกอบด้วย 1) มองตนเองในแง่ดี 2) มองโลกในแง่ดี และ 3) มองด้านดีของสิ่งที่ทำอยู่

เมเยอร์, และซาโลเวย์ (Mayer, & Salovey, 1997, pp. 25-27) มีองค์ประกอบในการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเองมีวิธีการที่จะสร้างความเข้มแข็งของอารมณ์เพื่อเกิดความมุ่งมั่นที่จะกระตุ้นตนเองให้มีการปฏิบัติไปสู่เป้าหมายที่ตั้งใจไว้ซึ่งอาจทำได้ดังนี้ 1) ทบทวนว่าสิ่งที่สำคัญในชีวิตของเรามีอะไรบ้าง ที่เราต้องการ อยากได้อะไร อยากมี อยากเป็น จัดอันดับความสำคัญ แล้วพิจารณาว่าการบรรลุสิ่งที่ต้องการแต่ละสิ่งนั้น สิ่งใดที่มีความเป็นไปได้สิ่งใดเป็นไปไม่ได้สิ่งใดจะเกิดประโยชน์สิ่งใดจะเกิดโทษ 2) นำความต้องการในข้อที่ 1 ที่เป็นไปได้และเกิดประโยชน์มาตั้งเป็นเป้าหมายที่ชัดเจนให้แก่นตนเอง แล้ววางขั้นตอนที่มุ่งไปสู่เป้าหมายนั้น 3) ในการปฏิบัติ

เพื่อบรรลุเป้าหมาย ต้องระวังอย่าให้เกิดเหตุการณ์บางอย่างมาทำให้ไขว่เขวมาจนออกนอกทางที่จะบรรลุเป้าหมาย 4) ถ้าท่านเป็นบุคคลประเภทสมบูรณ์แบบ (perfectionist) คือทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับท่าน ต้องดีที่สุด สมบูรณ์ที่สุด ผิดพลาดไม่ได้ ต้องพยายามลดความสมบูรณ์แบบลง ฝึกสร้างความยืดหยุ่นในอารมณ์ จะได้ไม่เครียด ผิดหวัง เสียกำลังใจ หากเกิดสิ่งผิดพลาดบกพร่องขึ้น 5) ฝึกการมองประโยชน์จากอุปสรรค มองหาสิ่งที่ดีจากสิ่งเลวร้ายที่เกิดขึ้นแล้ว (เพราะสิ่งที่เกิดขึ้นแล้วย่อมเปลี่ยนแปลงไม่ให้เกิดขึ้นไม่ได้) เพื่อสร้างความรู้สึกดี ๆ ที่จะเป็นพลังให้เกิดสิ่งดีอื่นๆ ต่อไป 6) ฝึกสร้างทัศนคติที่ดี (ใช้พื้นฐานจากข้อ 5) ทำความเข้าใจในเรื่องการมองโลกในแง่ดี หามุมมองที่ดี ในเรื่องที่เราไม่พอใจ มองปัญหาให้เราเป็นการเรียนรู้ การคิดในแง่ดี ทำให้รู้สึกดี มีพฤติกรรมดี เกิดความพึงพอใจ เป็นการเพิ่มพลัง แรงจูงใจให้ตัวเอง 7) หมั่นสร้างความหมายในชีวิตให้แก่ตนเอง มองสิ่งที่ดีในตนเอง นึกถึงสิ่งที่สร้างความภูมิใจ แม้จะเป็นสิ่งเล็กๆน้อยๆ ในตัวเรา และพยายามใช้สิ่งดีในตัวตนสร้างให้เกิดคุณค่าแก่ทั้งตนเอง และผู้อื่นอยู่เสมอ ก็จะทำให้เพิ่มพูนความหมายในชีวิตมากขึ้น นอกจากนี้ยังเพิ่มแรงจูงใจที่จะรู้สึก – คิด – และปฏิบัติสิ่งดีต่าง ๆ และ 8) ให้กำลังใจตัวเอง คิดอยู่เสมอว่าเราทำได้ –เราจะทำ – ลงมือทำ

โกลแมน (Goleman, 1998, pp. 319-320) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการสร้างแรงจูงใจในตนเอง ว่าผู้ที่มีความสามารถดังกล่าวจะต้องมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้ 1) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์พยายามปรับปรุงให้ได้มาตรฐานที่ดีที่สุด 2) ความจงรักภักดี ยึดมั่นกับเป้าหมายของกลุ่มขององค์กร 3) ความคิดริเริ่ม พร้อมที่จะปฏิบัติตามโอกาสอำนวย 4) การมองโลกในแง่ดี แม้มีอุปสรรคปัญหา แต่ก็ไม่ย่อท้อ มุ่งสู่เป้าหมาย

สรุปได้ว่าองค์ประกอบของการสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเอง ได้ดังต่อไปนี้ 1) มองโลกในแง่ดีและให้กำลังใจตนเองเสมอ 2) มองว่าอุปสรรคเป็นโอกาสในการฝึกการแก้ปัญหา 3) คิดว่าปัญหาทุกอย่างสามารถแก้ไขได้ 4) สร้างความเชื่อมั่นในตนเองโดยคิดว่าเราทำได้ 5) ภาคภูมิใจในตนเองแม้ว่าจะเป็นสิ่งเล็กๆน้อยๆ 6) ไม่เคยท้อแท้ แม้มีอุปสรรคในการดำเนินชีวิต และ 7) เมื่อทำสิ่งใดไม่สำเร็จก็สามารถยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้

4. การเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น

4.1 ความหมายของการเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น

อษณีย์ อนุรุทวงศ์ (2545, หน้า 19-21) ได้กล่าวว่าการเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น เป็นความละเอียดอ่อน มีความเห็นอกเห็นใจ ห่วงใยอาทรผู้อื่น สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการทางอารมณ์ของผู้อื่น ก็จะสามารถปรับตัวกับปัญหาต่างๆ ได้อย่างสร้างสรรค์ คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์ดี ๆ เมื่อเผชิญปัญหาใดๆ ก็จะมีคามมั่นคงทางจิตใจ ไม่อ่อนไหวง่าย ๆ หรือไม่พุ่มพวยเกินเหตุ คือเป็นคนที่มีความยืดหยุ่นทางอารมณ์ได้สูงมากอารมณ์ไม่แปราะบาง คนเจอปัญหาเล็กน้อยก็ไม่สามารถทำงานทำการได้แล้ว คนเช่นนี้มักจะจบลงด้วยอาการทางจิตทางประสาท ซึ่งเป็นความเจ็บปวดทางอารมณ์นั่นเอง ซึ่งเราจะเห็นได้มากใน

ปัจจุบันที่คนไทยต้องเผชิญวิกฤตหลายอย่าง แต่ก็มีหลายคนที่ไม่สามารถยอมรับในปัญหาได้ จึงใช้การจบชีวิตเป็นการแก้ปัญหา

ดุษวรรณ แก้วกิตติคุณ (2549, หน้า 27) กล่าวว่า การรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่นได้เป็นความสามารถของบุคคลที่จะรับรู้ความต้องการของผู้อื่น มีความเห็นอกเห็นใจ รู้ความต้องการของผู้อื่นและตอบสนองอารมณ์ ความต้องการของผู้อื่นได้อย่างเหมาะสมและชาญฉลาด

ล้วน สายยศ, และอังคณา สายยศ (2549, หน้า 291) ได้กล่าวให้ความเห็นว่าการเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่นเป็นความสามารถที่จะทำให้มนุษย์อยู่ในสังคมได้ดี ประกอบการทำงานประสบความสำเร็จได้ โลกนี้ไม่ใช่มีตัวเราคนเดียวยังมีคนอื่นรอบตัวเรามากมาย การเกิดความสัมพันธ์ระหว่างกันย่อมมีขึ้นตลอดเวลา ถ้าพบคนอื่นอารมณ์ควรทำอย่างไร และควรศึกษาให้ได้ว่า คนรอบตัวเรามีอารมณ์รู้สึกอย่างไร เราควรวางแผนปฏิบัติต่อเขาอย่างไร เพื่อให้เกิดผลที่ดีงาม อารมณ์ความรู้สึกมีทั้งแสดงออกมาทางภาษา (verbal) และแสดงไม่เป็นภาษาพูดด้วย อากัปกริยา (non-verbal) การแปลความหมายของอารมณ์รู้สึกทั้งสองแบบจึงควรศึกษาให้เข้าใจถ่องแท้ จะอย่างไรก็ตาม เราก็ควรมีความเมตตา เห็นอกเห็นใจ ในแง่ดีไว้ก่อน เรียกว่า ชะนะความไม่ดีด้วยความดี แล้วก็จะทำให้อยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ถ้าเราเข้าใจถึงอารมณ์แล้วการคบกับคน ไม่ว่าจะเป็นคนอารมณ์ดีหรืออารมณ์ร้อนก็ย่อมจะง่าย ในที่สุดก็สามารถเอาชนะใจได้ ถ้าเรารู้ความต้องการของผู้อื่น รับฟังผู้อื่นเป็น

นงคราญ ทันทเพื่อน (2550, หน้า 26) กล่าวว่า การเข้าใจสภาวะอารมณ์ของผู้อื่นหมายถึง การอ่านความรู้สึกของคนอื่นเป็นอ่านภาษากาย คือท่าทางแสดงออกทางอารมณ์ของผู้อื่นเป็น และมีความรู้สึกถ้าเราเป็นเขาจะทำอย่างไร

สุพรรณิ ภู่อำชัย (2556, หน้า 38) ได้กล่าวว่า การเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่นหมายถึง ความสามารถในการอ่านความรู้สึกของคนอื่นได้อย่างเข้าใจและถูกต้องรวมถึงสามารถอ่านภาษากาย ซึ่งเป็นท่าทางของการแสดงออกของอารมณ์ผู้อื่นเป็นและมีความรู้สึกถ้าเราเป็นหรือเรามีอารมณ์อย่างเขา เราจะทำอย่างไร

โกลแมน (Goleman, 1998, pp. 319-320) ได้กล่าวว่า การเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น (recognizing emotions in others) หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจธรรมชาติทางอารมณ์ของคนอื่นๆ และมีทักษะที่จะปฏิบัติต่อคนอื่นๆ ได้

สรุปได้ว่า การเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจธรรมชาติทางอารมณ์ของคนอื่นๆ มีทักษะที่จะปฏิบัติต่อคนอื่นๆ ได้ อย่างเหมาะสม และสามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการทางอารมณ์ของผู้อื่น ก็จะสามารถปรับตัวกับปัญหาต่างๆ ได้อย่างสร้างสรรค์ ทำให้อยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

4.2 ความสำคัญและประโยชน์ของการเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น

เทอดศักดิ์ เดชคง (2548, หน้า 20-24) ได้กล่าวว่า การเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่นมีประโยชน์ต่อตนเอง และผู้อื่นคือช่วยให้เห็นอกเห็นใจและเข้าใจผู้อื่น สามารถแก้ไขข้อ

ขัดแย้งต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยได้เป็นอย่างดี สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ทำให้ชีวิตครอบครัวมีความสุข และทำให้การเอาเปรียบในสังคมลดน้อยลง สร้างความรักใคร่ปรองดองกัน คิดถึงใจเขาใจเราทำให้สังคมน่าอยู่และมีความสุข

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2551, หน้า 35-37) ได้กล่าวว่า การเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่นมีประโยชน์ทุกคน สามารถเข้าใจชีวิตของตนเองและผู้อื่น ความฉลาดทางอารมณ์เป็นเรื่องของการศึกษาทำความเข้าใจตนเองและเข้าใจผู้อื่น การมองเข้าไปในตนเองก่อนทำความเข้าใจผู้อื่น เมื่อเข้าใจตนเองเข้าใจผู้อื่นการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน จึงเป็นการบ่งใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ อย่างสูงสุด ชีวิตครอบครัวก็จะเป็นสุขด้วยความเข้าใจกัน

เมเยอร์, และซาโลเวย์ (Mayer, & Salovey, 1997, pp. 10-11) ได้กล่าวว่า การเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่นมีประโยชน์เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ดังต่อไปนี้ 1) ความสามารถในการระบุอารมณ์และสามารถเห็นความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และการใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม 2) ความสามารถในการตีความหมายของอารมณ์ที่เกิดขึ้นสืบเนื่องมาจากอารมณ์อีกอารมณ์หนึ่ง เช่น ความเสียใจเนื่องมาจากความสูญเสียสิ่งใดสิ่งหนึ่ง 3) ความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกที่ซับซ้อนที่เกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน และ 4) ความสามารถในการเข้าใจความเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ เช่น เปลี่ยนจากความโกรธมาเป็นความพอใจ หรือจากความโกรธมาเป็นความละอาย

สรุปได้ว่าความสำคัญและประโยชน์ของการเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่นมีประโยชน์ทุกคน สามารถเข้าใจชีวิตของตนเองและของผู้อื่น การมองเข้าไปในตนก่อนทำความเข้าใจผู้อื่น และเมื่อเข้าใจตนเองเข้าใจผู้อื่นการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันจะทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกัน เป็นการมุ่งใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่สูงสุด ชีวิตครอบครัวก็จะเป็นสุขด้วยความเข้าใจกัน ทำให้การเอาเปรียบในสังคมลดน้อยลง สร้างความรักใคร่ปรองดองกัน คิดถึงใจเขาใจเราทำให้สังคมน่าอยู่และมีความสุข

4.3 องค์ประกอบของการเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น

อัจฉรา สุขารมณ, วิลาสลักษณ์ ชวัลลล, และอรพินทร์ ชูชม (2545, หน้า 151-175) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการสร้างความเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่นเป็นการเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ได้แก่ ความแตกต่างระหว่างบุคคล การเข้าใจตนเอง เข้าใจความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น มีความสามารถในการสื่อสาร และถ่ายทอดความรู้สึก ได้แก่การเคารพความคิดของผู้อื่น มีความคิดในเชิงว่าฉันชนะ – เธอก็ชนะ (think win-win) ช่วยให้อีกฝ่ายช่วยตนเองได้ หมายถึงการช่วยให้ผู้อื่นสามารถช่วยตนเองได้ เมื่อประสบกับปัญหาทางอารมณ์

กรมสุขภาพจิต (2546, หน้า 81-83) ได้กล่าวว่าการเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่นเป็นความสามารถในการรับรู้อารมณ์ ความรู้สึกของผู้อื่น มีความเข้าใจ เห็นใจผู้อื่น สามารถปรับความสมดุลอารมณ์ของตนเอง และตอบสนองต่อผู้อื่นได้อย่างสอดคล้องกัน การหยั่งอารมณ์ผู้อื่น และสามารถเข้าใจได้ และทำให้เรารู้ช่องทางที่จะโน้มน้าวใจผู้อื่นให้ทำในสิ่งที่เรา

ต้องการได้ การฝึกอารมณ์ด้านนี้จะต้องพยายามนึกถึงผู้อื่นบ่อยๆกับการนึกถึงตนเอง จึงจะรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่นได้ดี ซึ่งมีองค์ประกอบของการฝึกการหยั่งรู้อารมณ์ผู้อื่นดังต่อไปนี้ 1) ให้ความสนใจการแสดงออกของผู้อื่น โดยการสังเกตสีหน้า แววตา ท่าทาง การพูด น้ำเสียง ตลอดจนการแสดงออกอื่นๆ 2) อ่านอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่นจากสิ่งที่สังเกตเห็นว่าเขากำลังมีความรู้สึกใด อาจตรวจสอบว่าเขารู้สึกอย่างไร โดยการถาม แต่ต้องทำในสภาพเหมาะสม เพื่อเป็นการไม่ทำลายความรู้สึกที่ดี 3) ทำความเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของบุคคลตามสภาพที่เขาเผชิญอยู่ หรือที่เรียกว่า เอาใจเขามาใส่ใจเรา หรือการเอื้ออาทร 4) การแสดงการตอบสนองอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่นที่เป็นการแสดงว่าเข้าใจเห็นใจกันทำให้เกิดอารมณ์ความรู้สึกที่ดีต่อกัน

แสงอุษา โลจนานนท์, และกฤษณ์ รุยาพร (2548, หน้า 77-145) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของการสร้างการเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่นเป็นการหยิบบรรยากาศที่คิดว่าดีให้กับผู้อื่น โดยสิ่งที่จะถามเขาว่าชอบหรืออยากได้หรือไม่ โดยเฉพาะกับคนอันเป็นที่รัก เช่น ลูก ซึ่งมักจะละไว้ในฐานที่เข้าใจ และคิดเสมอว่าที่แม่ทำให้ลูกหรือสิ่งที่พ่อทำให้ลูกย่อมดี เพราะ พ่อและแม่ย่อมต้องมอบสิ่งที่ดีให้กับลูกเสมอ และในทางกลับกันลูกก็ต้องมอบสิ่งที่ดีให้กับแม่และพ่อเสมอ ดังนั้นในการฝึกการสร้างการเข้าใจผู้อื่นความรู้สึกของผู้อื่นเราต้องเริ่มจากการวางตัวเป็นกลาง คิดอยู่เสมอในใจว่าคนเรามีความแตกต่างทางความคิดทั้งสิ้นไม่ว่าเป็นใคร อายุเท่าใด เป็นที่น่าสังเกตว่า เรามักจะมองเด็กว่าเป็นผู้ที่อ่อนต่อโลก และไร้เดียงสา และบ่อยครั้งที่ความคาดหวังที่เกิดจากความไม่เข้าใจว่าผู้อื่นต้องการอะไรอย่างแท้จริง โดยเฉพาะคนที่เรามักทำให้เกิดความรู้สึกไม่ได้พอใจ อารมณ์ที่เกิดจากความขัดแย้งทางความคิดก่อให้เกิดความเครียด เนื่องจากความหวังที่เกิดขึ้นจากความคิดของเราไม่เป็นไปตามที่คิด การรับฟังจากใจด้วยความพยายามที่จะเข้าไปในความคิดของผู้อื่นอย่างแท้จริง เป็นประตูสำคัญที่จะประสานใจให้เกิดความเกื้อกูล และความเข้าใจซึ่งกันและกันไปในทางที่ดี บ่อยครั้งที่การมีสติปัญญาสูง หรือไอคิวสูง กลายเป็นศัตรูตัวร้ายต่อการหยุดที่ฟังอย่างเข้าใจ ยิ่งสติปัญญาสูงเท่าไรก็ยิ่งมีภาพหรือคำตอบที่ถูกกำหนดไว้แล้วในใจมากขึ้นเท่านั้น ทำให้การเปลี่ยนกรอบความคิดหรือการรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างเกิดขึ้นได้ยาก ดังนั้นการเป็นนักฟังที่ดีฟังด้วยความเข้าใจมากกว่าที่จะฟังให้ได้อย่างที่ตนคิด

สุพรรณิ ภูคำชัย (2556, หน้า 38) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น คือ ควรมองคนในหลายๆ แง่มุม หลายๆด้าน การมองคนด้านเดียวอาจทำให้เรารู้สึกโกรธเกลียดเขา แต่ถ้ามองหลายๆด้าน จะทำให้เราเข้าใจเขา และเห็นอกเห็นใจเขาได้

เมเยอร์, และซาโลเวย์ (Mayer, & Salovey, 1997, pp. 25-27) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น ดังต่อไปนี้ 1) ให้ความสนใจการแสดงออกของผู้อื่น โดยการสังเกตสีหน้า แววตาท่าทาง การพูด ถ้อยคำ น้ำเสียง ตลอดจนการแสดงออกอื่นๆ ฝึกสังเกตบ่อยๆ จะเห็นอารมณ์ของเขาจากสิ่งต่างๆ เราสังเกตเฉพาะสีหน้าแววตา ได้ง่ายกว่าจุด

อื่น 2) อ่านอารมณ์ความรู้สึกของเขาจากสิ่งที่สังเกตเห็น ว่าเขากำลังมีความรู้สึกใด อาจตรวจสอบโดยการถามความรู้สึกของเขา แต่การตรวจสอบต้องทำในสภาพเหมาะสมมีฉะนั้น อาจเป็นการทำลายความรู้สึกกันได้ ถ้าเราได้ฝึกการให้ความสนใจและการสังเกตบ่อยๆ จะมีความชำนาญในการรับรู้อารมณ์ความรู้สึกและการอ่านความรู้สึกของบุคคลมากขึ้น 3) ทำความเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของบุคคลตามสภาพที่เขาเผชิญอยู่หรือที่เรียกกันทั่วไป คือ เอาใจเขามาใส่ใจเรา ถึงแม้ไม่ถูกต้องทุกประการ แต่ก็มีผลคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงบ้าง 4) แสดงการตอบสนองอารมณ์ ความรู้สึกของผู้อื่นที่เป็นการแสดงว่าเข้าใจ เห็นใจกัน ทำให้เกิดอารมณ์ความรู้สึกที่ดีต่อกัน

โกลแมน (Goleman, 1998, pp. 319-320) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของการเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น (recognizing emotions in others) จะมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้ 1) การเข้าใจผู้อื่นรู้ความรู้สึกมุมมองสนใจชีวิตกังวลของเขา 2) การมีจิตใจมุ่งบริการ คาดคะเน รับรู้ และตอบสนองความต้องการของลูกคำได้ดี 3) การพัฒนาผู้อื่น ทราบความต้องการ เพื่อส่งเสริมความรู้ความสามารถได้ถูกทาง 4) การสร้างโอกาสในความหลากหลาย เล็งเห็นความเป็นไป 5) ความตระหนักรู้ถึงทัศนะความคิดเห็นของกลุ่มความสามารถอ่านสถานการณ์ปัจจุบันและความมีสัมพันธของกลุ่ม

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของการเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น ดังต่อไปนี้ 1) การเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล 2) เข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้อื่น 3) ยอมรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง 4) สามารถอ่านอารมณ์และความรู้สึกผู้อื่นได้จากการแสดงออก สีหน้า และแววตา และ 5) มีการแสดงออกต่อผู้อื่นที่เป็นการแสดงว่าเข้าใจเห็นใจกัน ทำให้เกิดอารมณ์ความรู้สึกที่ดีต่อกัน 6) การมีจิตใจมุ่งบริการเพื่อส่วนรวม

5. การมีทักษะทางสังคม

5.1 ความหมายของการมีทักษะทางสังคม

อุษณีย์ อนุรุทวงศ์ (2545, หน้า 19-21) ได้กล่าวว่าการมีทักษะทางสังคม มีลักษณะเป็นที่ยอมรับของสังคมเพราะความเข้าใจผู้อื่น รู้ความต้องการทางจิตใจของผู้อื่น รู้ว่าเจตนาในจิตใจของผู้อื่นได้อย่างไร เป็นที่พึงทางจิตใจของคนอื่นเสมอๆ เพราะคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์ดี มักมีความสุข มั่นคงในใจ การที่คนมีความฉลาดทางอารมณ์ไม่ดี จะมีปัญหาการปรับตัว พึ่งตนเองไม่ได้ ต้องพึ่งยาเสพติดบ้าง พึ่งเหล้า พึ่งบุหรี่ ฯลฯ

ดุษวรรณ แก้วกิตติคุณ (2549, หน้า 27) กล่าวว่า การมีทักษะทางสังคมเป็นความสามารถของบุคคลในการที่จะสร้างสัมพันธภาพให้คงอยู่ มีความเข้าใจสถานการณ์ต่างๆ มีความยืดหยุ่นสามารถแก้ปัญหาได้ กล้าแสดงออกและสามารถแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์

ล้วน สายยศ, และอังคณา สายยศ (2549, หน้า 291) ได้กล่าวการมีทักษะทางสังคม หมายถึง ความสามารถที่ทำให้ตนเองอยู่ในสังคมได้อย่างมีความหมาย มนุษย์แต่

ละคนมีปฏิสัมพันธ์กันไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง ถ้าไม่มีศิลปะในการอยู่ร่วมกันกับคนอื่นแล้ว จะทำให้ชีวิตไม่มีความสุขในเรื่องนี้จึงเน้นความสามารถของตนเองที่จะทำให้เข้ากับคนอื่นได้ โดยอาศัยความสามารถจากการเข้าใจอารมณ์ของคนอื่น มาทำให้เป็นมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พฤติกรรมของคนที่มีความสัมพันธ์กับผู้อื่นเก่ง ต้องมีเมตตา กรุณา เห็นอกเห็นใจ รู้จักการให้อภัย มองในแง่ดี ควบคุมอารมณ์ตนเองได้ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เห็นคุณค่าของคนอื่น มีความสามารถด้านความสัมพันธ์เป็นความสัมพันธ์ด้านวิเคราะห์ มองด้านนี้จึงต้องแสดงความสามารถว่าอะไรมีความสำคัญที่สุด สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกันอย่างไร มีเหตุมีผลอย่างไรและโดยหลักการแล้วควรเป็นเป็นอย่างไร ดังนั้น ถ้ามีปัญหาขัดข้องถกเถียงกันในกลุ่ม ต้องสามารถหาสาเหตุแก้ไข มีความเป็นเพื่อนฝูง คลุกคลีกับกลุ่มเพื่อนสร้างตนเองให้เป็นคนแบบใครๆ ก็รัก มีความยุติธรรมและเป็นประชาธิปไตย

สุพรรณิ ภูคำชัย (2556, หน้า 38) ได้กล่าวถึงการรู้จักสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับผู้อื่น(human relationship) หมายถึง ความสามารถในการสร้างสัมพันธ์กับผู้อื่น และรักษาให้ยืนนานกับผู้อื่นได้ดี รู้จักทำงานเป็นทีม รู้จักเห็นอกเห็นใจและเข้าใจความรู้สึกของคนอื่น ซึ่งจะส่งผลให้ได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายเป็นอย่างดี

โกลแมน (Goleman, 1998, pp. 319-320) ได้กล่าวถึงการมีทักษะทางสังคม (social skill) หมายถึง ความสามารถในการสร้างสัมพันธ์กับผู้อื่น ตลอดจนสามารถที่จะค้นพบสิ่งที่ เป็นพื้นฐานร่วมกันของบุคคล และทำให้เกิดความสามัคคีปรองดองกัน

สรุปได้ว่า การมีทักษะทางสังคม หมายถึง ความสามารถในการสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น ตลอดจนสามารถที่จะรักษาสัมพันธ์ภาพให้คงอยู่ ทำให้เกิดความสามัคคีปรองดองกันโดย มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีเมตตา กรุณา เห็นอกเห็นใจ รู้จักการให้อภัย มองในแง่ดี ควบคุมอารมณ์ตนเองได้ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เห็นคุณค่าของคนอื่น ส่งผลให้ได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายเป็นอย่างดี

5.2 ความสำคัญและประโยชน์ของการมีทักษะทางสังคม

เทอดศักดิ์ เดชคง (2548, หน้า 20-24) ได้กล่าวว่า การมีทักษะทางสังคมมีประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่น คือ ช่วยให้เห็นอกเห็นใจและเข้าใจผู้อื่น สามารถแก้ไขข้อขัดแย้งต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ทำให้ชีวิตครอบครัวมีความสุข และทำให้การเอาเปรียบเห็นแก่ตัวในสังคมลดน้อยลง สร้างความรักใคร่ปรองดองกัน คิดถึงใจเขาใจเรา ทำให้สังคมน่าอยู่และมีความสุข

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2551, หน้า 35-37) ได้กล่าวว่า การมีทักษะทางสังคมมีประโยชน์ ทำให้การปฏิบัติงานราบรื่นด้วยความฉลวยทางอารมณ์ การเกื้อหนุน การยอมรับ ความคิดริเริ่มก่อให้เกิดการสร้างผลผลิตที่สนองเป้าหมาย เสริมสร้างการทำงานที่ประสานสัมพันธ์กันมากขึ้น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรา มากขึ้น มีความสามารถปรับตัวปรับใจรับกับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี

เมเยอร์, และซาโลเวย์ (Mayer, & Salovey, 1997, pp. 10-11) ได้กล่าวว่า การเข้าใจการสร้างทักษะทางสังคมมีประโยชน์เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ ดังต่อไปนี้

- 1) ความสามารถในการเปิดใจกว้างขวางยอมรับความรู้สึกที่ดีและไม่ดีที่เกิดขึ้นได้
- 2) ความสามารถในการปลดปล่อยตนเองจากสภาวะอารมณ์ โดยพิจารณาจากข้อมูลและประโยชน์ที่ได้รับ
- 3) ความสามารถในการพิจารณาสภาวะอารมณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตนเอง และผู้อื่นว่ารู้สึกหรืออารมณ์เหล่านั้นมีความชัดเจน มีเหตุผลเป็นปกติและส่งต่อตนเองและผู้อื่น
- 4) ความสามารถในการจัดการอารมณ์ของตนเอง และผู้อื่นได้ สามารถลดการควบคุมอารมณ์ที่ไม่ดีและแสดงออกซึ่งอารมณ์ที่ดีได้อย่างเหมาะสม ไม่บิดเบือนหรือแสดงออกเกินจริง

สรุปได้ว่า ความสำคัญและประโยชน์ของการมีทักษะทางสังคมมีประโยชน์ต่อทุกคน คือ ช่วยให้เห็นอกเห็นใจและเข้าใจผู้อื่น สามารถแก้ไขข้อขัดแย้งต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน เกื้อหนุนการยอมรับ ความคิดริเริ่มก่อให้เกิดการสร้างผลิตผลที่สนองเป้าหมาย เสริมสร้างการทำงานที่ประสานสัมพันธ์กันมากขึ้น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเราได้มากขึ้น มีความสามารถปรับตัวปรับใจรับสถานการณ์ต่างได้ดี

5.3 องค์ประกอบของการมีทักษะทางสังคม

อัจฉรา สุขารมณ, วิลาสลักษณ์ ชวัลลล, และอรพินทร์ ชูชม (2545, หน้า 151-175) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการสร้างทักษะทางสังคมว่าเป็นความสามารถในการอยู่ร่วมกัน ทำงานร่วมกับผู้อื่นโดยมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันและสร้างสรรค์ สามารถใช้ความคิด อารมณ์ และพฤติกรรมในการอยู่ร่วมกัน และทำงานกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น

กรมสุขภาพจิต (2546, หน้า 81-83) ได้กล่าวว่าการมีทักษะทางสังคมเป็นความสามารถในการอยู่ร่วมกัน ทำงานร่วมกับผู้อื่นโดยมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน และสร้างสรรค์ สามารถใช้ความคิด อารมณ์ และพฤติกรรมในการอยู่ร่วมกัน และทำงานกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น โดยมีองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

- 1) สร้างอารมณ์ที่ดีต่อกัน ฝึกการสร้างความรู้สึกที่ดีต่อผู้อื่น เข้าใจ เห็นใจผู้อื่น ซึ่งทำให้การเริ่มต้นการมีสัมพันธภาพที่ดีเกิดขึ้น
- 2) ฝึกการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สร้างความเข้าใจที่ตรงกันชัดเจน ฝึกการเป็นผู้ฟัง และผู้พูดที่ดี รวมทั้งคำนึงถึงความรู้สึกของการรับสารด้วย
- 3) ฝึกการแสดงน้ำใจ เอื้อเฟื้อ รู้จักการให้การรับ การแลกเปลี่ยนให้เกิดคุณค่าและประโยชน์สำหรับตนเองและบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- 4) ฝึกการให้เกียรติผู้อื่นอย่างจริงใจ ให้การยอมรับเพราะเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้รับมีความภูมิใจและมีความรู้สึกที่ดีตอบกลับมา
- 5) ฝึกการแสดงความชื่นชอบ ชื่นชมและให้กำลังใจซึ่งกันและกันตามวาระโอกาสที่เหมาะสม จะเกิดความรู้สึกที่ดีตอบกลับมา

แสงอุษา โลจนานนท์, และกฤษณ์ รุยาพร (2548, หน้า 77-145) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการมีทักษะทางสังคมว่า เป็นการประสานความสัมพันธ์ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลในหลายรูปแบบ เพื่อการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

ตลอดจนสามารถอ่านสภาพการณ์ทางสังคมและบุคคลที่เกี่ยวข้องได้ดี และสามารถใช้ทักษะเหล่านี้ในการสื่อสารชักจูง ประนีประนอม หรือยุติข้อขัดแย้งเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขและที่มั่งคั่งและสังคม

สุพรรณิ ภู่อำชัย (2556, หน้า 38) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการมีทักษะทางสังคม คือ 1) สามารถพูดจาได้ไพเราะ น่าฟัง น่าเชื่อถือ พูดจาถ้อยคำเหมาะสมด้วยความจริงใจ พูดให้ผู้อื่นเกิดกำลังใจได้ และมักคิดก่อนพูดเสมอ 2) มีกิริยามารยาทที่สุภาพ อ่อนน้อม เป็นกันเอง ยกย่องให้เกียรติผู้อื่น และ 3) มีการทำที่ดีต่อผู้อื่น

เมเยอร์, และซาโลเวย์ (Mayer, & Salovey, 1997, pp. 25-27) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการมีทักษะทางสังคมมีดังต่อไปนี้ 1) การรักษาสัมพันธภาพที่ดีต่อกันจำเป็นต้องมีพื้นฐานมาจากการมองตนเองและผู้อื่นในแง่ดี สร้างอารมณ์ที่ดีต่อกัน ก็ฝึกสร้างความรู้สึกที่ดีต่อผู้อื่น-เข้าใจ-เห็นใจผู้อื่น จะทำให้การเริ่มต้นของการมีสัมพันธภาพที่ดีเกิดขึ้น 2) ฝึกการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ-สร้างความเข้าใจที่ตรงกันชัดเจน ฝึกการเป็นผู้ฟังและผู้พูดที่ดี ที่สำคัญต้องคำนึงถึงความรู้สึกของผู้รับการสื่อสารด้วย (สื่อสารด้วยหัวใจ) 3) ฝึกการแสดงน้ำใจ ความเอื้อเฟื้อรู้จักการให้-การรับ-การแลกเปลี่ยนให้เกิดคุณค่า เกิดประโยชน์ สำหรับตนเอง และสำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้อง 4) ฝึกการให้เกียรติผู้อื่นอย่างจริงใจ-ให้การยอมรับ เพราะเป็นสิ่งที่จะทำให้ผู้รับมีความภาคภูมิใจ และมีความรู้สึกที่ดีตอบแทนมา และ 5) ฝึกการแสดงความคิดเห็นแต่การจะให้เกิดผลอย่างแท้จริง ต้องอาศัยความมุ่งมั่นความอดทนตั้งใจจริงที่จะสร้างอารมณ์ที่ดีให้แก่ตนเองและผู้อื่น และที่สำคัญต้องอาศัยเวลา หากท่านนำวิธีการที่เหมาะสมกับตนเองไปปฏิบัติจะได้เห็นถึงความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับท่านทั้งด้านอารมณ์ ความคิด พฤติกรรมและสัมพันธภาพที่จะมีผลต่อความสำเร็จและความสุขในชีวิต “หากความสำเร็จมีประโยชน์อันใด ถ้าปราศจากความสุข”

โกลแมน (Goleman, 1998, pp. 319-320) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการมีทักษะทางสังคม (social skill) จะมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ 1) การโน้มน้าว แสดงกลวิธีโน้มน้าวต่าง ๆ อย่างได้ผล 2) การสื่อสาร ส่งสารที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือ 3) ความเป็นผู้นำ และโน้มน้าว ผลักดันกลุ่มได้ดี 4) การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ริเริ่ม และบริหารความเปลี่ยนแปลงได้ดี 5) การบริหารความขัดแย้ง เจรจาและหาทางยุติความไม่เข้าใจ 6) การสร้างสายสัมพันธ์ เสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจกันเพื่อการปฏิบัติงาน 7) การร่วมมือกันทำงานกับผู้อื่นเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จ 8) สมรรถนะของทีม สร้างพลังร่วม

สรุปได้ว่าการมีทักษะทางสังคมมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้ 1) มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ 2) มีความสามารถในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและเข้าใจตรงกัน 3) มีความสามารถไกล่เกลี่ย ประนีประนอม และยุติความขัดแย้ง 4) ความเป็นผู้นำ และโน้มน้าว ผลักดันกลุ่มได้ดี 5) สร้างความสัมพันธ์และร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน 6) การร่วมมือกันทำงานกับผู้อื่นเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จ และ 7) ชื่นชมและให้เกียรติผู้อื่นด้วยความจริงใจ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

จิรพรรณ พิระวรรณกุล (2545, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา จังหวัดกำแพงเพชร ผลการศึกษาพบว่า 1) ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยด้านบรรยากาศ ด้านครอบครัว แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความคิดสร้างสรรค์ ความวิตกกังวล และการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกำแพงเพชร 3) เมื่อใช้การถดถอยพหุคูณแบบหลายขั้นตอน พบว่า มีกลุ่มตัวแปร 4 ตัว มีนัยสำคัญของการพยากรณ์ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกำแพงเพชร คือ ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านบรรยากาศในครอบครัว ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านความวิตกกังวล โดยกลุ่มตัวแปรเหล่านี้มีอำนาจในการพยากรณ์ได้ ร้อยละ 36.20 ซึ่งสามารถเขียนสมการรูปคะแนนดิบ และสมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

กรมสุภาพจิต (2546, หน้า 72) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ สำหรับประชาชนไทย พบว่า ช่วงอายุที่แตกต่างกันมีการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการวิจัยพบว่า คะแนนเฉลี่ยความฉลาดทางอารมณ์ภาพรวม และคะแนนเฉลี่ยความฉลาดทางอารมณ์รายด้าน คือ ด้านดี เก่ง สุข ของกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุน้อยมีคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุที่สูงขึ้นไป

กัลยาณี พรหมทอง (2546, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนในวิทยาลัยพลศึกษา ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้บริหารในวิทยาลัยพลศึกษา มีความฉลาดทางอารมณ์ซึ่งได้แก่ ความดี ความเก่งและความสุข อยู่ในระดับปานกลาง 2) ผู้บริหารในวิทยาลัยพลศึกษาที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการบริหารและการฝึกอบรมทางการบริหารในรอบ 5 ปี ที่ผ่านมาและสถานการณ์ครอบครัวแตกต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ไม่แตกต่างกัน

สุทธาทิพย์ รุทธิฤทธิ์ (2546, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์กับทักษะการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ส่วนกลาง สังกัดกรมสามัญศึกษา กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาส่วนกลาง สังกัดกรมสามัญศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนมีองค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้เฉพาะผู้ช่วยผู้อำนวยการมีองค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด

นิตยา เจริญศิริ (2547, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารและประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขต 5 ผลการศึกษาพบว่า 1) ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารในภาพรวมอยู่

ในระดับสูงกว่าปกติ เมื่อจำแนกตามขนาดโรงเรียนพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนขนาดใหญ่มีระดับความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับปกติ ส่วนผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็กและขนาดกลางมีระดับความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับสูงกว่าระดับปกติ 2) ประสิทธิภาพของโรงเรียนโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามขนาดโรงเรียนพบว่า โรงเรียนทุกขนาด มีระดับประสิทธิผลอยู่ระดับปานกลาง 3) ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารและประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 5 โดยภาพรวม มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาตามขนาดโรงเรียนพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิผลของโรงเรียนทุกขนาดมีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

นครักษ์ ทันเพื่อน (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิผลการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสกลนคร เขต 3 กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้บริหารโรงเรียน จำนวน 90 คน ครูผู้สอน จำนวน 180 คน ประธานคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 90 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test Independent สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สันและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารโรงเรียน โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับสูงทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง การสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเอง การควบคุมอารมณ์ของตนเอง การเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น และการมีทักษะทางสังคม ความฉลาดทางอารมณ์ ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสกลนคร เขต 3 ที่มีสถานภาพและประสบการณ์ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมไม่แตกต่างกัน และ ระดับประสิทธิผลการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสกลนคร เขต 3 โดยรวมอยู่ในระดับสูง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ การบริหารงานวิชาการ การบริหารงานบุคคล การบริหารงานงบประมาณ และ การบริหารงานทั่วไป

อิสริยาภรณ์ ชัยกุลหลาบ (2553, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย เขต 1 เขต 2 และเขต 3 ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง รองลงมาคือ การมีทักษะทางสังคม การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง การเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น และการควบคุมอารมณ์ของตนเองตามลำดับ ผู้บริหารที่มีอายุต่ำกว่า 50 ปี และตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป และที่มีขนาดโรงเรียนขนาดเล็กกับโรงเรียนที่มีขนาดใหญ่มีความฉลาดทางอารมณ์ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีกับสูงกว่าปริญญาตรี และประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 15 ปีกับตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. งานวิจัยต่างประเทศ

เบอร์เน็ต (Bernet, 1998, p. 195) งานวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์กับกรมสุขภาพจิต ความพึงพอใจ ความคิดสร้างสรรค์ บุคลิกภาพ พบว่าการตระหนักรู้ความรู้สึกของตนเองมีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารและตอบสนองต่อบุคคลอื่นๆ

โกลแมน (Goleman, 1998, p. 7) ได้ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ในชายและหญิง 1,000 คน พบว่า ผู้หญิงมีความตระหนักรู้ในอารมณ์ของตนเอง มีความเห็นอกเห็นใจและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสูงกว่าเพศชาย ส่วนในผู้ชายจะมีความเชื่อมั่นในตนเอง ความสามารถในการเผชิญปัญหา การควบคุมความเครียดได้ดีกว่าผู้หญิง แต่พบว่า องค์ประกอบโดยรวมของความฉลาดทางอารมณ์ในชายและหญิงไม่แตกต่างกัน

เมนฮาร์ท (Menhart, 1998, p. 10) ได้ศึกษาถึงผลของความฉลาดทางอารมณ์ (emotional quotient) ที่มีต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดูความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ (emotional quotient) กับคะแนนสัมภาษณ์การเข้าทำงานวิจัยครั้งนี้ เมนฮาร์ทได้ใช้องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ (emotional quotient) 4 ประการ คือ ความเห็นอกเห็นใจ การจัดการและควบคุมอารมณ์ การรอคอยผลเลิศ และการสร้างความประทับใจ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรี 116 คน มีโครงสร้างสถานการณ์ให้เหมือนกับการสัมภาษณ์เข้าทำงาน ผลการศึกษาพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ (emotional quotient) มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคะแนนการสัมภาษณ์

ซูทาร์โซ (Sutarso, 1998 อ้างถึงใน ลักษณะ แพทยานนท์, 2545) ได้ศึกษาความแตกต่างระหว่างเพศ กับระดับความฉลาดทางอารมณ์ 5 องค์ประกอบ คือ การจูงใจตนเอง ความเห็นอก เห็นใจผู้อื่น การดำรงความสัมพันธ์กับผู้อื่น การรู้อะไรควรไม่ควร และการจัดการหรือควบคุมอารมณ์ของตนเอง ผลการศึกษาพบว่า ผู้หญิงมีระดับความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าผู้ชาย

เกรฟส์ (Graves, 1999, abstract) วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความสามารถในการรับรู้และประสิทธิภาพในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการรับรู้และทำนายพฤติกรรมที่จะนำไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพได้

คิง (King, 1999, p. 2) วิจัยเรื่องความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์กับผู้นำโรงเรียน กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท และปริญญาเอก ที่เรียนเพื่อเตรียมเป็นผู้บริหาร จำนวน 39 คน ผู้บริหาร จำนวน 34 คน พบว่า 1) ผู้บริหารรับรู้อารมณ์ได้สูงกว่าผู้ที่กำลังเรียนเพื่อเป็นผู้บริหาร 2) เพศหญิงมีความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าเพศชาย 3) ประสบการณ์การเป็นผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความฉลาดทางอารมณ์ และ 4) ผู้มีอายุตั้งแต่ 40 ปีลงมาจะจัดการกับอารมณ์ได้ยากกว่าผู้มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ จะพบว่า คุณลักษณะที่แตกต่างกันของผู้บริหารไม่ว่าจะเป็นเพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ เป็นต้น มีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหาร โดยผู้บริหารที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะมีความสามารถในการปฏิบัติงานความสามารถในการดำเนินชีวิตประจำวัน และมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จได้ดีกว่าผู้บริหารที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ