

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี แนวคิด ความหมาย และงานวิจัยเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังมีรายละเอียดตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์
2. ความเป็นมาเกี่ยวกับการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์
3. องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์
4. ลักษณะของคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์
5. ความฉลาดทางอารมณ์กับการศึกษายุคใหม่
6. แนวทางการพัฒนาทักษะความฉลาดทางอารมณ์
7. แนวทางการประเมินความฉลาดทางอารมณ์
8. การพัฒนาแบบวัดทางบุคคลิกภาพ
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์หรือที่เรียกว่า EQ มาจากคำภาษาอังกฤษว่า Emotional Quotient ถ้าแปลให้สอดคล้องกับ IQ แปลว่าเกณฑ์ภาคเชาวน์ (Intelligence Quotient) หรือบางทีอาจจะใช้คำว่า สติอารมณ์ เชาวน์อารมณ์ ความฉลาดทางอารมณ์ อัจฉริยะทางอารมณ์ ปัญญาอารมณ์ ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ ฯลฯ สำหรับในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้คำว่า “ความฉลาดทางอารมณ์” (Emotional Intelligence) ซึ่งความฉลาดทางอารมณ์นั้น ได้มีผู้ให้ความหมายแตกต่างกันดังนี้

บาร์ออน (Bar On, 1998) ได้ให้ความหมายของ คำว่า ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) ไว้ว่า เป็นองค์ประกอบของความสามารถด้านส่วนตัว อารมณ์และสังคมของบุคคลที่จะปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้อย่างประสบความสำเร็จ

คูเปอร์ และสวาฟ (Cooper & Sawaf, 1997) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นความสามารถของบุคคลในการรับรู้ เข้าใจ และรู้จักใช้พลังทางอารมณ์ของตนเป็นรากฐานในการสร้างสัมพันธภาพและโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น

สโลเวย์ และเมเยอร์ (Salovey & Mayer, 1990 อ้างใน Gibbs, 1995, p.28) ได้ให้ความหมายของคำว่าความฉลาดทางอารมณ์ไว้ว่า เป็นความสามารถของบุคคลที่จะตระหนักรู้ในการคิด ความรู้สึกและภาวะอารมณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนและผู้อื่นได้ มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตน ทำให้สามารถชี้นำความคิดและการกระทำของตนได้อย่างสมเหตุสมผล สอดคล้องกับการทำงานและดำเนินชีวิต โดยมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น

โกลแมน (Goleman, 1998) ให้ความหมายความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกของตนเองและความรู้สึกของผู้อื่น จนสามารถบริหารหรือจัดการกับอารมณ์ของตนเพื่อเป็นแรงจูงใจในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น ได้อย่างประสบความสำเร็จ

กรมสุขภาพจิต (2543, หน้า 10) ความฉลาดทางอารมณ์ คือ ความสามารถทางอารมณ์ในการดำเนินชีวิตอย่างสร้างสรรค์ และมีความสุข

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต, 2543, หน้า 37) อธิบายถึง ความฉลาดทางอารมณ์ว่า อารมณ์คือ สภาพจิตที่โยง ไปถึงพฤติกรรมในความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม เพราะอารมณ์หรือสภาพจิตนั้นอาศัยพฤติกรรมเป็นช่องทางสื่อสารการแสดงออก เมื่ออารมณ์หรือสภาพจิตใจได้รับการพิจารณาซึ่งช่องทางขยายขอบเขตและความปลดปล่อยด้วยปัญญาให้สื่อสาร แสดงออกได้ผลดีด้วยพฤติกรรมทางกาย วาจา ก็นับว่าระบบความสัมพันธ์แห่งพฤติกรรม จิตใจและปัญญาเข้ามาประสานบรรจบเป็นองค์รวม ซึ่งเมื่อดำเนินไปอย่างถูกต้องก็จะอยู่ในภาวะสมดุล ให้เกิดผลดีทั้งแก่ตนเองและคนอื่น ตลอดจนถึงคนและสิ่งแวดล้อมทั้งหมด

พระราชวรมุนี (ประยูร ชนมจิตโต, 2543, หน้า 37) อธิบายว่า ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นการใช้ปัญญากำกับการแสดงอารมณ์ที่ออกมาให้มีเหตุผล เป็นการแสดงอารมณ์ความรู้สึกออกมาในแต่ละสถานการณ์ โดยถือว่าอารมณ์หรือความรู้สึกนั้นเป็นพลังให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งถ้าพลังขาดปัญญากำกับก็จะเป็นพลังตาบอด ปัญญาจึงเป็นตัวที่จะมากำกับชีวิตของเรา ให้การแสดงออกเป็นไปในทางที่ถูกต้อง

อารี พันธุ์มณี (2542, หน้า 1) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นความสามารถ/ศักยภาพของบุคคลในการรับรู้อารมณ์ของตนเองรู้เท่าทันอารมณ์ของตนเอง สามารถควบคุมจัดการกับอารมณ์ของตนเอง และแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม และรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น และตอบสนองอารมณ์และความต้องการของผู้อื่น ได้ถูกต้อง

เทอดศักดิ์ เคชอง (2542, หน้า 62) เห็นว่าความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) เป็นความสามารถในด้านต่าง ๆ ที่เน้นความรู้สึกการมีปฏิสัมพันธ์ และการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม

นางพนา ลิ้มสุวรรณ (2542, หน้า 198) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นความสามารถของคนด้านอารมณ์ จิตใจ และยังรวมถึงทักษะการเข้าสังคมด้วย ซึ่งที่จริงก็คือวุฒิภาวะทางอารมณ์หรือทักษะชีวิต

จากนิยามความฉลาดทางอารมณ์ดังกล่าวจะพบว่าลักษณะที่ร่วมกันได้แก่ ความสามารถของบุคคลในการรับรู้ เข้าใจ อารมณ์ของตนเองและผู้อื่น แล้วสามารถบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองและตอบสนองตามอารมณ์ของผู้อื่น ได้ ผู้วิจัยจึงสรุปนิยามความฉลาดทางอารมณ์ว่าหมายถึง ความสามารถส่วนบุคคลในการตระหนักรู้เข้าใจและควบคุมความรู้สึกอารมณ์ตนเอง และมีความสามารถทางสังคมในการรับรู้อารมณ์ของผู้อื่นและตอบสนองอารมณ์ตามความต้องการของผู้อื่นได้อย่างเหมาะสมตลอดถึงการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

#### ความเป็นมาเกี่ยวกับการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์

ทศพร ประเสริฐสุข (2542, หน้า 22-25) ได้เขียนถึงความเป็นมาเกี่ยวกับการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ว่า แต่เดิมความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึงความสามารถส่วนบุคคลในการตระหนักรู้เข้าใจ และควบคุมความรู้สึกอารมณ์ของตนเอง และความสามารถทางสังคมในการรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น และตอบสนองอารมณ์ตามความต้องการของผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม ตลอดถึงการมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น

นักการศึกษาและนักจิตวิทยาจะมุ่งศึกษาในด้านความสามารถทางสมองหรือ IQ แต่มีนักจิตวิทยาท่านหนึ่งคือ Thomdike (1920-1930) ได้ให้ความหมายของสติปัญญาไว้ว่ามี 3 องค์ประกอบ ความสามารถในการคิดเชิงนามธรรม (Abstract Thinking) และเกี่ยวกับสัญลักษณ์ต่าง ๆ ความสามารถทางด้านเครื่องกล (Mechanical Ability) และความสามารถในการเคลื่อนไหว และองค์ประกอบที่สามก็คือความสามารถทางสังคม Social Intelligence คือ ความเฉลียวฉลาดทางสังคม แต่ก็ได้รับความสนใจน้อย

นักการศึกษาคนสำคัญคือ Bloom (1956) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ Taxonomy of Educational Objectives โดยได้แบ่งจุดประสงค์ของวัตถุประสงค์ทางการศึกษาอันเป็นองค์ประกอบทางด้านความสามารถของมนุษย์ไว้ 3 ด้าน (Domains) ด้วยกันคือ

1. Cognitive Domain คือ ความสามารถทางด้านการรู้คิด ซึ่งก็อาจกล่าวได้ว่าเป็นเรื่องทางสติปัญญา

2. Affective Domain คือ ความสามารถทางด้านความรู้สึก ค่านิยม ซึ่ง สุธรรม์ จันทน์หอม (2526, หน้า 88) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมที่เป็นส่วนของบุคลิกภาพมี 5 ประการคือ นิสัย การปรับตัว อารมณ์ ความสนใจ และทัศนคติ นิสัยนั้นเกี่ยวกับค่านิยมของคน ถ้าคนมีค่านิยมสูงหรือดี ก็จะมีนิสัยดี ค่านิยมที่ดี ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความกรุณา ความขยัน ความสะอาดเรียบร้อย การร่วมมือ ส่วนการปรับตัวที่ดีนั้น ก็คือการรู้จักใช้ชีวิตโดยไม่ประสบปัญหาซึ่งเป็นเพราะรู้จักยอมรับสภาพของตัวเอง จึงช่วยให้เลือกวิธีแก้ปัญหาได้เหมาะสมสำหรับอารมณ์ เป็นความรู้สึกประจำตัวหรือเป็นแนวทางที่ความสะเทือนใจมักจะเกิด เช่น ร่าเริง ซึมเศร้า ตื่นเต้น ขบขัน เกี่ยวกับความสนใจ คือ อาการที่อยากเข้าใกล้ เข้าร่วม เข้าหาหรือทำให้ได้มา และทัศนคติก็คือท่าทางของความเห็นที่จะยอมรับ หรือไม่ยอมรับ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย และได้พูดถึงความหมายของบุคลิกภาพ คือ ผลรวมของคุณลักษณะต่าง ๆ ทั้งหมดที่แต่ละคนมีอยู่ ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะทางกาย เช่น รูปร่าง ส่วนสัด ผิวพรรณ การแต่งตัว เป็นต้น คุณลักษณะทางอารมณ์ ได้แก่ ความรัก เมตตา อิจฉา คดีดิ่ง เป็นต้น คุณลักษณะทางสังคม ได้แก่ การเข้าเพื่อนฝูง รสนิยม และการให้ความร่วมมือ และคุณลักษณะทางสติปัญญาอันได้แก่ การแสดงความคิดเห็น วิธีแก้ปัญหา และไหวพริบ นอกจากนั้นจะเห็นว่าคุณลักษณะทางอารมณ์ สังคม และสติปัญญาจะเป็นความสามารถของความฉลาดทางอารมณ์ ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2543, หน้า 290) ได้เขียนถึงความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการวัดบุคลิกภาพในหัวข้อระดับเชาว์ปัญญาทางอารมณ์ ซึ่งมองความสำคัญของสมองใช้ควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก เพื่อให้ทำงานได้ตามที่ใจต้องการ จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นสรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์นั้นเป็นความสามารถด้าน Affective Domain ของวัดดูประสงค์ทางการศึกษา

3. Psycho-motor Domain คือ ความสามารถทางด้านมอเตอร์ การเคลื่อนไหวหรือทางด้านทักษะ

ในช่วงแรก ๆ นักการศึกษาและนักจิตวิทยาให้ความสนใจทางด้าน IQ มาก มีการพัฒนาแบบทดสอบวัด IQ จนได้เป็นแบบทดสอบมาตรฐานเป็นที่น่าเชื่อถือ เช่น Standford-Binet และของ Wechsle เป็นต้น จนถึงปี ค.ศ. 1983 Howard Gardner ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับเรื่อง EQ ในหนังสือชื่อ “Frames of Mind” โดยได้ให้แนวคิดว่าความสำเร็จของมนุษย์ไม่ได้ขึ้นอยู่กับความสามารถทางสติปัญญาเพียงอย่างเดียว แต่จะขึ้นอยู่กับความสามารถทางอารมณ์ของเขาด้วย ต่อจากนั้นได้มีการศึกษาที่น่าสนใจ เช่น ผลการศึกษาของมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ที่ทำการศึกษา

ย้อนหลังเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน โดยศึกษาจากนักศึกษาที่เรียนในช่วงทศวรรษ 1940 จำนวน 95 คน เป็นการศึกษาระยะยาว ติดตามจนถึงวัยกลางคน พบว่านักศึกษาที่จบการศึกษาและได้คะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในระดับสูง ๆ มักไม่ค่อยประสบความสำเร็จเมื่อเทียบกับนักศึกษาที่ได้คะแนนต่ำกว่า ทั้งในด้านหน้าที่การงานและความสุขในชีวิตครอบครัว และจากการศึกษาเด็กในรัฐ Massachusetts จำนวน 450 คน ติดตามจนถึงวัยกลางคนพบว่า IQ มีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อยกับความสำเร็จในงานที่ทำ (Goleman, 1995, p.35)

จากแนวคิดต่าง ๆ ที่ได้นำเสนอมาแล้วข้างต้น จึงทำให้การศึกษาเรื่อง EQ เริ่มแพร่หลายมากขึ้น โดยความเชื่อแนวใหม่นี้จะเน้นว่า คนที่จะประสบความสำเร็จนั้นจะต้องมีทั้ง IQ และ EQ ประกอบด้วย จึงมีการศึกษาเรื่อง EQ มากขึ้นเป็นลำดับ มีการแยกแยะความสำเร็จในด้านต่าง ๆ ว่า แต่ละกิจกรรมนั้นตัวบ่งชี้ถึงความสำเร็จควรเป็นความสามารถประเภทใด ตัวอย่างเช่น

ความสำเร็จในการเรียน ปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคือ IQ

ความสำเร็จในการแก้ปัญหาแต่ละด้าน ปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคือ IQ

ความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคือ IQ+EQ

ความสำเร็จในการรับเลือกตั้งเป็นผู้แทนราษฎร ปัจจัยส่งผลมากที่สุดคือ EQ

ความสำเร็จในการปกครองคน ปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคือ EQ

ความสำเร็จในด้านชีวิตคู่ ปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคือ EQ

ความฉลาดทางอารมณ์จึงถือว่าเป็นความฉลาดอย่างหนึ่งเพราะว่าเป็นส่วนหนึ่งของความฉลาดทางสังคม การศึกษาเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญมากขึ้นเพราะเป็นตัวบ่งชี้ถึงความสำเร็จในชีวิตและเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพที่สามารถพัฒนาได้ ซึ่งแตกต่างกับ IQ ที่ไม่สามารถพัฒนาได้

#### องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์

ได้มีผู้เสนอองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ดังนี้

1. Howard Gardner
2. Peter Salovey and John Mayer
3. Cooper and Sawaf
4. Reuven BarOn
5. Daniel Goleman

โฮเวิร์ด การ์ดเนอร์ (Goleman, 1995, หน้า 42) นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ได้แบ่งความฉลาดทางอารมณ์เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ความฉลาดต่อตนเอง (Intrapersonal Intelligence) หมายถึง การรับรู้อารมณ์ของตนเอง การควบคุม จัดการกับอารมณ์ของตนเองและแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม
2. ความฉลาดต่อบุคคลอื่น (Interpersonal Intelligence) หมายถึง ความสามารถในการรับรู้และตอบสนองต่ออารมณ์และความต้องการของผู้อื่นอย่างเหมาะสม

สโลเวย์และเมเยอร์ Salovey & Mayer (Goleman, 1995, pp. 46-47) ได้เสนอองค์ประกอบของ EQ เป็นประเด็นหลัก ๆ 5 ประเด็นคือ

1. Knowing one's Emotion หรือ Self-Awareness หมายถึง การตระหนักรู้ตนเอง เป็นการรับรู้และเข้าใจความรู้สึกนึกคิดและอารมณ์ของตนตามความเป็นจริง และสามารถควบคุมอารมณ์และความรู้สึกของตนเองได้

2. Managing Emotion คือ ความสามารถในการบริหารจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ เพื่อไม่ให้เกิดความเครียด มีเทคนิคในการคลายเครียด สกัดความวิตกกังวล รุนแรงได้อย่างรวดเร็ว ไม่ลุ่มเลี้ยวง่าย กล่าวคือ สามารถทำให้อารมณ์ชุ่มฉ่ำหายไปโดยเร็ว

3. Recognizing Emotion in Other เป็นการรับรู้อารมณ์และความต้องการของผู้อื่น เห็นอกเห็นใจผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรา และสามารถแสดงออกได้อย่างเหมาะสม

4. Motivation Oneself เป็นความสามารถในการจูงใจตนเอง สามารถควบคุมความต้องการและแรงกระตุ้นได้อย่างเหมาะสม สามารถรอคอยการตอบสนองความต้องการ เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ดีกว่า มองโลกในแง่ดี สามารถจูงใจและให้กำลังใจตนเองได้

5. Handling Relationship เป็นความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับคนรอบข้างได้ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลรอบข้าง

คูเปอร์ และสวาฟ (Cooper & Sawaf, 1997) ได้เสนอโครงสร้าง EQ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 4 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1. ความรู้รอบในอารมณ์ (Emotional Literacy) ซึ่งจะเป็นตัวที่ทำให้เกิดการรับรู้ การควบคุมตัวเองและมีความเชื่อมั่นในตนเองประกอบด้วย

- 1.1 ความซื่อสัตย์ในอารมณ์ (Emotional Honesty) คือรับรู้อารมณ์ตรงตามที่เป็น

- 1.2 การสร้างพลังอารมณ์ (Emotional Energy) รวบรวมอารมณ์ให้เกิดพลัง

สร้างสรรค์

- 1.3 ตระหนักรู้ในอารมณ์ (Awareness)
- 1.4 รับผลย้อนกลับของอารมณ์ (Feedback)
- 1.5 หยั่งรู้ด้วยตนเอง (Intuition)
- 1.6 รับผิดชอบ (Responsibility)
- 1.7 สร้างสัมพันธ์เชื่อมโยง (Connection)
2. ความเหมาะสมทางอารมณ์ (Emotional Fitness) ประกอบด้วย
  - 2.1 สร้างความเชื่อถือได้ให้เกิดแก่นตน (Authenticity)
  - 2.2 มีความเชื่อ ศรัทธา และมีความยืดหยุ่น
  - 2.3 สร้างสรรค์อยู่ตลอดเวลา ไม่พอใจที่อยู่กับที่
  - 2.4 ความสามารถที่กลับสู่สภาพปกติ และเดินหน้า
3. ความลึกซึ้งทางอารมณ์ (Emotional Depth) เป็นการสำรวจแนวทางที่จะปรับชีวิตและหน้าที่การงานให้เข้ากับศักยภาพและเป้าหมายของตัวเองประกอบด้วย
  - 3.1 ความผูกพันในงาน รู้รับผิดชอบและมีสติ
  - 3.2 มีเป้าหมายและศักยภาพที่โดดเด่น
  - 3.3 มีความซื่อตรง (Integrity) ทำงานอย่างซื่อสัตย์และยึดหลักจริยธรรม รักษามาตรฐานส่วนบุคคล ทำตามทีพูด รักษาคำพูด ยอมรับข้อผิดพลาดที่ตนกระทำอย่างเปิดเผย
  - 3.4 สามารถโน้มน้าวหัวใจบุคคลอื่นโดยปราศจากอำนาจ
4. ความกลมกลืนและความไปกันได้ทางอารมณ์ (Emotional Alchemy) โดยใช้สัญชาตญาณด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และสมรรถภาพที่จะเผชิญปัญหาและความกดดันประกอบด้วย
  - 4.1 การแสดงออกด้านการหยั่งรู้
  - 4.2 สามารถคิดใคร่ครวญ
  - 4.3 การเล็งเห็นโอกาส
  - 4.4 การสร้างอนาคต

บาร์ออน (Bar On, 1992 อ้างในสมาคมแนะแนวแห่งประเทศไทย, 2542) ได้เสนอองค์ประกอบของ EQ โดยแบ่งเป็น 5 หมวด 15 คุณลักษณะสำคัญ ดังที่แสดงไว้ใน ภาพ 1

ภาพ 1 แสดงหมวดและคุณลักษณะของ EQ ในทัศนะของ Bar On (1992)

หมวด	คุณลักษณะ
1. ความสามารถภายในตน	1.1 ตระหนักรู้จักตน 1.2 เข้าใจภาวะอารมณ์ของตน 1.3 กล้าแสดงความคิด และความรู้สึกของตน
2. ทักษะของความเก่งคน	2.1 ตระหนักรู้เท่าทันในความคิด ความรู้สึกของผู้อื่น ได้ดี 2.2 ใส่ใจสวัสดิภาพ ห่วงใยผู้อื่น 2.3 สร้างสายสัมพันธ์กับผู้อื่น ได้ดี
3. ความสามารถในการปรับตัว	3.1 ตรวจสอบความรู้สึกของตน 3.2 ตีความเข้าใจสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี 3.3 ยืดหยุ่นในความคิด ความรู้สึกของตน ได้ดี 3.4 แก้ไขปัญหาและสถานการณ์เฉพาะหน้า ได้ดี
4. กลยุทธ์ในการบริหารความเครียด	4.1 จัดการกับความเครียดได้ดี 4.2 ควบคุมอารมณ์ของตนได้ดี
5. ปัจจัยด้านแรงจูงใจและภาวะอารมณ์	5.1 มองโลกในแง่ดี 5.2 สร้างความสนุกสนานให้เกิดแก่ตนเองและผู้อื่น ได้ดี 5.3 รู้สึกและแสดงออกซึ่งความเป็นสุขให้ปรากฏได้

Goleman ได้เสนอกรอบแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะความฉลาดทางอารมณ์ (The Emotional Competence Framework) ไว้ 2 หมวด 5 องค์ประกอบ 25 องค์ประกอบย่อย ดังภาพ 2

ภาพ 2 แสดงกรอบแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะความฉลาดทางอารมณ์

หมวด/องค์ประกอบ	องค์ประกอบย่อย	คนที่มีความสามารถ
<p>ก. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competence) บริหารจัดการตนเอง ได้</p> <p>1. การตระหนักรู้ตนเอง (Self Awareness) การตระหนักรู้ความรู้สึก โน้มเอียงของตน หยั่งรู้ความ ไปได้ของตนและความพร้อม ต่าง ๆ</p>	<p>1.1 การตระหนักรู้ในอารมณ์ ตนเอง (Emotional Awareness) การรับรู้อารมณ์ของ ตนเองและผลกระทบ</p> <p>1.2 ประเมินตนเองได้ถูกต้อง (Accurate Self- Assessment) รู้ถึง ข้อจำกัด ความสามารถ และแหล่งข้อมูล ในตัวเอง</p>	<p>1.1.1 รู้อารมณ์ที่รู้สึกและทำไม จึงรู้สึกเช่นนั้น</p> <p>1.1.2 รู้ถึงความเชื่อมต่อระหว่าง ความรู้สึกของตนเอง รู้สิ่งที่ คิด ทำ และพูด</p> <p>1.1.3 จำได้ว่าความรู้สึก มีผลกระทบต่อการกระทำ ของตนเอง</p> <p>1.1.4 มีการตระหนักรู้การขึ้น ในคุณค่าของตนเอง และ เป้าหมายของตนเอง</p> <p>1.2.1 รู้จุดเด่นจุดด้อยของตนเอง</p> <p>1.2.2 เป็นคนที่มองย้อนกลับ เรียนรู้จากประสบการณ์</p> <p>1.2.3 เปิดใจกว้างต่อการวิจารณ์ โดยปราศจากอคติต่อ แนวคิดใหม่ การเรียนรู้ ที่ต่อเนื่อง, และการพัฒนา ตนเอง</p>

หมวด/องค์ประกอบ	องค์ประกอบย่อย	คนที่มีความสามารถ
<p>2. การควบคุมตนเอง (Self - Regulation) ความสามารถในการจัดการกับ ความรู้สึกภายในตนได้</p>	<p>1.3 มั่นใจในตัวเอง (Self - Confidence) ความรู้สึกอันมีพลัง ของ ความมีคุณค่าในตัวเอง และความสามารถใน ตัวเอง</p> <p>2.1 การควบคุมตนเอง (Self - Regulation) ควบคุมอารมณ์ได้</p> <p>2.2 ความเป็นคนที่ไว้วางใจ ได้ (Trustworthiness) รักษาความซื่อสัตย์</p>	<p>1.2.4 สามารถแสดงอารมณ์ขัน และแนวความคิดเกี่ยวกับ ตนเอง</p> <p>1.3.1 เสนอตัวเองออกมาด้วย ความมั่นใจ และมีตัวตน</p> <p>1.3.2 สามารถจะเสนอแนวความ คิดที่ไม่เป็นที่นิยม และ เสี่ยงต่อคำวิพากษ์ถ้าสิ่งนั้น เป็นเรื่องที่ถูก</p> <p>1.3.3 ตัดสินใจได้และสามารถ ตัดสินใจถูกต้องแม้จะมี ข้อมูลที่ยังไม่ชัดเจนหรือมี ความกดดัน</p> <p>2.1.1 จัดการกับอารมณ์รุนแรง และความวิตกกังวลได้ดี</p> <p>2.1.2 มีสติคิดในทางบวกและ ไม่ตื่นตระหนกใน สถานการณ์ที่คับขัน</p> <p>2.1.3 ปลอดภัยในการคิดและมี สมาธิภายใต้ความกดดัน</p> <p>2.2.1 มักประพาดิตนอย่างมี จริยธรรม ไร้คำตำหนิ</p> <p>2.2.2 สร้างความเป็นคนที่ ไว้วางใจได้จากการกระทำ ที่น่าเชื่อถือได้และ ไม่เสแสร้ง</p> <p>2.2.3 ยอมรับความผิดพลาดของ ตนเอง และเผชิญหน้าได้ กับการกระทำที่ไร้ จริยธรรม</p>

หมวด/องค์ประกอบ	องค์ประกอบย่อย	คนที่มีความสามารถ
	<p data-bbox="659 533 1002 824"><b>2.3 ความเป็นผู้เอาใจใส่และรอบคอบในการทำงาน (Conscientiousness)</b> รับผิดชอบในการกระทำของตนเอง</p> <p data-bbox="659 902 1002 1126"><b>2.4 การสร้างสิ่งใหม่ (Innovation)</b> เปิดใจกว้างกับความคิดและวิธีการใหม่ๆ</p> <p data-bbox="659 1317 1002 1585"><b>2.5 ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability)</b> การยืดหยุ่นในการสนองต่อการเปลี่ยนแปลง</p>	<p data-bbox="1026 353 1420 510">2.2.4 มีจุดยืนที่มั่นคง มีหลักการ แม้ว่าสิ่งนั้นจะไม่ใช่ที่นิยม</p> <p data-bbox="1026 533 1420 633">2.3.1 ทำตามข้อผูกมัด และรักษาสัญญา</p> <p data-bbox="1026 667 1420 768">2.3.2 ปฏิบัติตนตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้</p> <p data-bbox="1026 790 1420 891">2.3.3 ทำงานอย่างมีระเบียบ และระมัดระวัง</p> <p data-bbox="1026 902 1420 1003">2.4.1 แสวงหาความคิดใหม่ จากแหล่งต่างๆ</p> <p data-bbox="1026 1025 1420 1126">2.4.2 สนุกกับการแก้ปัญหาในรูปแบบแปลกใหม่</p> <p data-bbox="1026 1149 1420 1182">2.4.3 ผลิตแนวคิดใหม่ๆ</p> <p data-bbox="1026 1193 1420 1294">2.4.4 เสี่ยงที่จะคิดในมุมมองที่แปลกใหม่</p> <p data-bbox="1026 1317 1420 1653">2.5.1 สามารถจัดการกับหน้าที่หลายด้านได้พร้อมๆ กัน รับสถานการณ์ของการปรับลำดับความสำคัญและการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลันได้อย่างราบรื่น</p> <p data-bbox="1026 1664 1420 1809">2.5.2 ปรับการตอบสนอง และยุทธวิธีให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เลื่อนไหล</p>

หมวด/องค์ประกอบ	องค์ประกอบย่อย	คนที่มีความสามารถ
<p><b>3. การสร้างแรงจูงใจ (Motivation Oneself)</b> แนวโน้มของอารมณ์ที่เกื้อหนุนการมุ่งสู่เป้าหมาย</p>	<p><b>3.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Drive)</b> พยายามที่จะปรับปรุงเพื่อให้ได้ตามมาตรฐานที่ดีเลิศ</p> <p><b>3.2 การรับในข้อผูกมัดของคนกับพันธกิจ (Commitment)</b> ยึดมั่นกับเป้าหมายของกลุ่ม หรือเป้าหมายขององค์กร</p> <p><b>3.3 ความคิดริเริ่ม (Initiative)</b> การแสดงในเชิงรุก</p>	<p>2.5.3 ยึดหยุ่นต่อการมองสถานการณ์ต่างๆ</p> <p>3.1.1 มีแรงจูงใจสูงเพื่อให้ถึงจุดมุ่งหมายและมาตรฐานของตน</p> <p>3.1.2 ตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย และยอมเสี่ยงต่อบางสิ่งทีคาดคะเนไว้แล้ว</p> <p>3.1.3 ติดตามข้อมูล ลดความไม่แน่นอน และหาวิถีทางที่ดีกว่า</p> <p>3.1.4 เรียนรู้เพื่อที่จะปรับปรุงการกระทำของตนเอง</p> <p>3.2.1 พร้อมที่เสียสละเพื่อไปถึงเป้าหมายที่ใหญ่กว่า</p> <p>3.2.2 พยายามหาซึ่งเป้าประสงค์ของภารกิจที่มีขนาดใหญ่ขึ้น</p> <p>3.2.3 ใช้ค่านิยมของกลุ่มในการตัดสินใจ และทำให้ตัวเล็อกต่าง ๆ ชัดเจน</p> <p>3.2.4 เสาะแสวงหาโอกาสต่างๆ อย่างมุ่งมั่น กระตือรือร้นที่จะทำให้การทำงานของกลุ่มประสบผลสำเร็จ</p> <p>3.3.1 พร้อมที่จะใช้โอกาส</p> <p>3.3.2 ติดตามเป้าหมายและการกระทำให้ได้มากเกินไปกว่าความคาดหวัง</p>

หมวด/องค์ประกอบ	องค์ประกอบย่อย	คนที่มีความสามารถ
<p>ข. สมรรถนะทางสังคม (Social Competence) การสร้างและรักษาความสัมพันธ์</p> <p>4. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) ความต้องการ และข้อห่วงใย ของผู้อื่น</p>	<p>3.4 การมองโลกในแง่ดี (Optimism) การมีความเพียร</p> <p>4.1 การเข้าใจผู้อื่น (Understanding Others) รู้ถึงความรู้สึก และความ คิดของผู้อื่น พร้อมทั้ง แสดงความสนใจอย่าง จริงจังในความรู้สึกของ เขา</p>	<p>3.3.3 ตัดทอนขั้นตอนให้สั้นลง และละเว้นกฎระเบียบบาง อย่างเพื่อให้งานสำเร็จ คล่อง</p> <p>3.3.4 จัดการบุคลากรให้สามารถ ทำงานที่แปลกใหม่ไม่ ธรรมดาให้ได้คล่อง</p> <p>3.4.1 ยืนหยัดในการสู่จุดหมาย แม้ว่าจะมีอุปสรรคและ ปัญหา</p> <p>3.4.2 ทำงานโดยหวังในความ สำเร็จมากกว่า จะกลัว ความล้มเหลว</p> <p>3.4.3 มองปัญหาว่าเป็นเรื่องที่ สามารถจัดการได้มากกว่า จะเป็นข้อบกพร่อง ส่วนบุคคล</p> <p>4.1.1 เอาใจใส่ต่อการแสดงนัย ทางอารมณ์ และรับฟังอย่างดี</p> <p>4.1.2 แสดงความไว และเข้าใจ ความคิดของผู้อื่น</p> <p>4.1.3 ช่วยเหลือโดยมีพื้นฐานที่ ความเข้าใจ ความต้องการ และความรู้สึกของผู้อื่น</p>

หมวด/องค์ประกอบ	องค์ประกอบย่อย	คนที่มีความสามารถ
	<p><b>4.2 การพัฒนาผู้อื่น</b> <b>(Developing Others)</b></p> <p>รู้ถึงความต้องการที่จะพัฒนาของผู้อื่น และพร้อมที่จะส่งเสริมความสามารถของเขา</p> <p><b>4.3 มีจิตใจพร้อมให้บริการ</b> <b>(Service Orientation)</b></p> <p>การคาดหวัง การรับรู้ และสนองความต้องการของลูกค้า</p>	<p>4.2.1 ยอมรับและให้รางวัลแก่ผู้ที่มีคุณสมบัติเด่น และผู้ที่มีความสำเร็จ</p> <p>4.2.2 เสนอข้อวิจารณ์ที่มีประโยชน์ และระบุได้ถึงความต้องการของคนที่ต้องการพัฒนาเพิ่มเติม</p> <p>4.2.3 เป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำในเวลาอันควร และมอบหมายงานที่ท้าทาย และส่งเสริมทักษะต่างๆ ของบุคคล</p> <p>4.3.1 เข้าใจความต้องการของลูกค้า และสนองตอบด้วยการให้บริการหรือผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความต้องการนั้น</p> <p>4.3.2 แสวงหาวิธีที่จะทำให้ลูกค้าพึงใจ และกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง</p> <p>4.3.3 หยิบยื่นความช่วยเหลือในโอกาสอันควรด้วยความยินดี</p> <p>4.3.4 เข้าใจความคิดของลูกค้า ทำตนเป็นผู้ให้คำปรึกษาที่น่าเชื่อถือ</p>

หมวด/องค์ประกอบ	องค์ประกอบย่อย	คนที่มีความสามารถ
	<p data-bbox="671 360 1023 629"><b>4.4 รับมือกับความแตกต่าง (Leveraging Diversity)</b> สร้างโอกาส จากการ ทำงานร่วมกับคนที่มี ความแตกต่างกัน</p> <p data-bbox="671 1111 1023 1379"><b>4.5 ความตระหนักรู้ทางการเมือง (Political Awareness)</b> เข้าใจเหตุการณ์ปัจจุบัน ทางสังคมและการเมือง</p>	<p data-bbox="1038 360 1449 517">4.4.1 เคารพและมีความสัมพันธ์ ที่ดีต่อบุคคลที่มาจาก ภูมิหลังต่างกัน</p> <p data-bbox="1038 539 1449 696">4.4.2 เข้าใจมุมมองหลากหลาย และรู้สึกไวต่อความแตกต่าง ของกลุ่มต่าง ๆ</p> <p data-bbox="1038 719 1449 976">4.4.3 มองความหลากหลายเป็น โอกาสและสร้างบรรยากาศ ที่คนแตกต่างกัน สามารถพัฒนาไปสู่ ความก้าวหน้าได้</p> <p data-bbox="1038 999 1449 1088">4.4.4 คัดค้านต่อความอคติ และ ความไม่อดกลั้น</p> <p data-bbox="1038 1111 1449 1267">4.5.1 สามารถอ่านออกถึงความ สัมพันธ์ระหว่างข้ออำนาจ ต่าง ๆ</p> <p data-bbox="1038 1290 1449 1379">4.5.2 ตรวจสอบ เครือข่ายทางสังคมที่ สำคัญ</p> <p data-bbox="1038 1402 1449 1559">4.5.3 เข้าใจถึงอำนาจ ที่มีอิทธิพล ต่อทักษะ และการกระทำ ของลูกจ้าง และคู่แข่ง</p> <p data-bbox="1038 1581 1449 1783">4.5.4 อ่านออกถึงสภาพความเป็น จริงภายในองค์กรและ ภายนอกองค์กร ได้อย่าง ถูกต้อง</p>

หมวด/องค์ประกอบ	องค์ประกอบย่อย	คนที่มีความสามารถ
<p><b>5. ทักษะทางสังคม</b> (Social Skills)</p> <p>ความคล่องแคล่วในการ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ พึงประสงค์จากความร่วมมือ ของผู้อื่น</p>	<p><b>5.1 อิทธิพล</b> (Influence)</p> <p>มียุทธวิธีในการชวนเชิญ อย่างได้ผล</p> <p><b>5.2 การสื่อสาร</b> (Communication)</p> <p>ฟังอย่างเข้าใจ และใช้ ข้อความที่โน้มน้าว น่าเชื่อถือ</p> <p><b>5.3 การจัดการกับข้อขัดแย้ง</b> (Conflict Management)</p> <p>การต่อรอง และแก้ไข ความขัดแย้งต่าง ๆ</p>	<p>5.1.1 มีความชำนาญที่เอาชนะใจคน ได้</p> <p>5.1.2 มีการนำเสนอที่ดีเพื่อสร้าง ความเชื่อถือดึงดูดผู้ฟัง</p> <p>5.1.3 ใช้ยุทธวิธีที่ซับซ้อน เช่น สร้างอิทธิพลทางอ้อมใน การหาเสียงสนับสนุน</p> <p>5.1.4 จำลองเหตุการณ์ที่เร้าใจ เพื่อทำให้ประเด็นของคุณ เป็นที่เข้าใจ</p> <p>5.2.1 เป็นผู้ให้ และรับ เข้าใจ ความนัยทางอารมณ์ของ ผู้สื่อสารด้วย</p> <p>5.2.2 จัดการเรื่องที่ยุ่งยากอย่าง ตรงไปตรงมา</p> <p>5.2.3 ตั้งใจฟังดี พยายามสร้าง ความมั่นใจร่วมกัน และ ยอมรับฟังข้อมูลอย่างเต็มใจ</p> <p>5.2.4 ส่งเสริมการสื่อสารที่เปิดเผย และพร้อมรับเรื่องร้าย ได้ดีพอ ๆ กับการรับฟัง เรื่องดี</p> <p>5.3.1 จัดการกับบุคคลที่ยุ่งยาก และสถานการณ์ที่ตึงเครียด อย่างมีกลยุทธ์</p> <p>5.3.2 มองเห็นความขัดแย้ง ได้ตั้งแต่ต้น ทำความไม่ลงลอย ทางความคิดผู้ที่เปิดเผย และช่วยลดความเคลื่อนไหว</p>

หมวด/องค์ประกอบ	องค์ประกอบย่อย	คนที่มีความสามารถ
	<p data-bbox="676 667 890 703">5.4 ความเป็นผู้นำ</p> <p data-bbox="724 725 890 761"><b>(Leadership)</b></p> <p data-bbox="724 784 1005 819">สร้างแรงบันดาลใจ และ</p> <p data-bbox="724 842 999 878">รู้นำบุคคล และหมู่คณะ</p> <p data-bbox="676 1128 973 1164">5.5 การเปลี่ยนตัวกระตุ้น</p> <p data-bbox="724 1187 957 1223"><b>(Change Catalyst)</b></p> <p data-bbox="724 1245 845 1281">มีการริเริ่ม</p> <p data-bbox="724 1303 925 1339">หรือเปลี่ยนแปลง</p> <p data-bbox="676 1711 995 1747">5.6 การสร้างความสัมพันธ์</p> <p data-bbox="724 1769 941 1805"><b>(Building Bonds)</b></p> <p data-bbox="724 1827 1005 1863">ดูแลความสัมพันธ์ที่เป็น</p> <p data-bbox="724 1886 766 1921">สื่อ</p>	<p data-bbox="1053 376 1445 465">5.3.3 สนับสนุนให้มีการอภิปรายแบบเปิดเผย</p> <p data-bbox="1053 488 1433 645">5.3.4 พยายามแก้ไขข้อขัดแย้งโดยไม่มีใครเป็นผู้เสียหรือพ่ายแพ้</p> <p data-bbox="1053 667 1401 824">5.4.1 กระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้น ที่จะร่วมความคิดและการทำงาน</p> <p data-bbox="1053 846 1410 936">5.4.2 พร้อมที่จะนำหากจำเป็นโดยไม่คำนึงถึงตำแหน่ง</p> <p data-bbox="1053 958 1465 1048">5.4.3 ส่งเสริมให้ผู้อื่นได้แสดงออกและได้รับความเชื่อถือ</p> <p data-bbox="1053 1070 1347 1106">5.4.4 นำทางเป็นตัวอย่าง</p> <p data-bbox="1053 1128 1404 1285">5.5.1 รู้ได้เมื่อจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลง หรือจัดอุปสรรคต่างๆ</p> <p data-bbox="1053 1308 1433 1397">5.5.2 คัดค้านสภาพปัจจุบัน ให้มีการเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้น</p> <p data-bbox="1053 1420 1417 1576">5.5.3 เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงขอความร่วมมือจากผู้อื่นในการปฏิบัติ</p> <p data-bbox="1053 1599 1452 1688">5.5.4 วางรูปแบบการเปลี่ยนแปลงที่คาดหวังจากผู้อื่น</p> <p data-bbox="1053 1711 1442 1800">5.6.1 สร้างและคงสภาพเครือข่ายข้อมูลที่กว้างขวาง</p> <p data-bbox="1053 1823 1468 1912">5.6.2 แสวงหาสัมพันธ์ภาพ ที่ให้ประโยชน์ร่วมกันทั้งสองฝ่าย</p>

หมวด/องค์ประกอบ	องค์ประกอบย่อย	คนที่มีความสามารถ
	<p data-bbox="683 645 1018 972">5.7 การประสานงานร่วมมือกัน (Collaboration and Cooperation) การทำงานกับผู้อื่นเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน</p> <p data-bbox="683 1227 1018 1496">5.8 ความสามารถของทีมงาน (Team Capabilities) สร้างภาพพลังงานของกลุ่ม ที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน</p>	<p data-bbox="1062 353 1476 456">5.6.3 สร้างปฏิสัมพันธ์และรักษาสภาพสายใยความสัมพันธ์ไว้</p> <p data-bbox="1062 472 1422 622">5.6.4 สร้าง และรักษามิตรภาพระหว่างบุคคลในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน</p> <p data-bbox="1062 645 1445 748">5.7.1 ดำรงความเป็นกลางในการทำงานเน้นที่สัมพันธภาพ</p> <p data-bbox="1062 763 1445 913">5.7.2 ประสานงานมีการวางแผนใช้ข้อมูล และทรัพยากรร่วมกัน</p> <p data-bbox="1062 929 1422 1032">5.7.3 ส่งเสริมบรรยากาศที่เป็นมิตร และสมานฉันท์</p> <p data-bbox="1062 1048 1422 1198">5.7.4 เล็งเห็นและดำรงสภาพโอกาสต่างๆ ที่ทำให้เกิดความร่วมมือกันตลอด</p> <p data-bbox="1062 1227 1445 1442">5.8.1 สร้างภาพแบบอย่างในด้านคุณสมบัติของทีม เช่น ความนับถือกัน ความช่วยเหลือและร่วมมือกัน</p> <p data-bbox="1062 1458 1414 1608">5.8.2 ทำให้สมาชิกมีส่วนร่วมอย่างขันแข็ง และกระตือรือร้น</p> <p data-bbox="1062 1624 1453 1774">5.8.3 สร้างเอกลักษณ์ ความรักในหมู่คณะ และมีพันธะผูกพันของทีม</p> <p data-bbox="1062 1803 1382 1953">5.8.4 ปกป้องหมู่คณะ และชื่อเสียงของคณะ มีชื่อเสียงร่วมกัน</p>

จากองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ จะเห็นได้ว่า องค์ประกอบทุกองค์ประกอบ จะเน้นความสามารถภายในตนเอง และความสามารถทางสังคม ยกเว้น คูเปอร์ และสวาฟ ที่กล่าวถึงเฉพาะความสามารถภายในตนเองเท่านั้น สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้ทำวิจัยได้เลือก องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวคิดของ โกลแมน ซึ่งมีความละเอียดครอบคลุม องค์ประกอบ ทั้งในเรื่องความสามารถภายในตน และความสามารถทางสังคมเป็นแนวทางในการ สร้างเครื่องมือวัดได้ง่าย

### ลักษณะของคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์

อารี พันธุ์ณี (2542, หน้า 4) ได้กล่าวถึงลักษณะบุคคลคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์ ว่าเป็นบุคคลที่มีคุณภาพ และเป็นคุณภาพภายใน มีจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึก ความคิดเชิงสร้างสรรค์ สามารถสร้างความสมดุลระหว่างความคิด จิตใจ อดทนต่อความล้มเหลว ผิดหวัง ขจัดข้อขัดแย้ง ยอมรับจุดดี จุดด้อย และความเป็นจริงได้ดังนี้

1. สามารถสร้างความสมดุลให้กับชีวิตได้ ไม่มีความทะเยอทะยานมากเกินไป แต่เหมาะสมกับความสามารถ ศักยภาพที่เป็นจริง และมีความเป็นไปได้ มีความสอดคล้องระหว่างตัวตนที่เป็นจริง (Real Self) และตัวตนที่อยากเป็น (Ideal Self) นำไปสู่ความมีสุขภาพจิตดี
2. มีความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง (Self-Esteem) รู้จักรักตนเอง รู้จักตนเอง ยอมรับตนเอง และรู้สึกดีกับตนเองไม่หวั่นไหวต่อการวิพากษ์วิจารณ์
3. มีความสามารถในการจัดการกับตนเอง มีศิลปะในการจัดระเบียบชีวิตของตนเอง มีการแบ่งเวลาการทำงาน การพักผ่อน การพบปะเพื่อนฝูง และการทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ชีวิตของตน มีความหมาย มีคุณค่า และใช้ชีวิตอย่างรู้คุณค่า เพื่อสร้างความสุขความสำเร็จต่อตนเองและสังคม
4. มีความรู้สึกนึกคิดเชิงบวก (Positive Thinking) มองโลกในแง่ดี ยอมรับสภาพความเป็นจริง เปลี่ยนปัญหาเป็นความสำเร็จ มองวิกฤติเป็น โอกาส ทุกอย่างที่เกิดขึ้นมองเห็น ประโยชน์หรือข้อดีจนได้ จะทำให้จิตใจไม่เศร้าหมอง เบื่อหน่าย และเซ็ง แต่สามารถสร้าง กำลังใจและความสุขให้เกิดขึ้นได้ ดังที่ว่า “จงมองความงามในสวน จากมวลดอกไม้ที่บ้านสะพรั่ง มิใช่จากใบที่ร่วงหล่น ”

5. มีความสามารถในการเอาชนะความกลัว และกล้าเผชิญกับสิ่งที่ทำหยาได้ เช่น ความกลัวในการสอบ กลัวการสมัครงาน กลัวสอบสัมภาษณ์ กลัวการเดินทาง กลัวจนไม่สามารถสงบจิตใจได้ จึงต้องอาศัยสติกำกับจิตใจ และทำจิตใจให้สงบ ระวังความว้าวุ่นได้ กังวลใจและกล้าเผชิญกับสิ่งที่ทำหยาได้

6. ไม่เป็นคนเก็บกด และมีความรู้สึกผิด (Guilty) กับเรื่องหนึ่งเรื่องใดตลอดชีวิต และแสดงออกด้วยการก้าวร้าว รุนแรงต่อบุคคลรอบข้าง เพราะอดีตที่หลอนตนเอง จนก้าวไปข้างหน้าไม่ได้

7. พอใจในตนเอง (Self-Satisfied) จงพอใจในสิ่งที่ตนมี มองหาข้อดี ศักยภาพของตนเองทำให้รู้สึกดีกับตนเอง เช่น ไม่สวยแต่นิสัยน่ารัก ไม่เก่งแต่ขยัน การบ้านการเรือนดี เป็นต้น

8. ทำให้ตนเองเป็นที่ยอมรับ ค้นพบข้อดีของตนเอง ก็กล้าที่จะเป็นตัวของตัวเอง ด้วยการสร้างความประทับใจ มีน้ำใจ ก็ทำให้เป็นที่ยอมรับของผู้อื่น

9. รู้จักอดทน รอคอย และยืดหยุ่น การที่จะประสบความสำเร็จ ทั้งในเรื่องการเรียน การงานและชีวิต จำต้องอาศัยความอดทน เพียรพยายาม และต้องใช้เวลา ฟังเข้าใจ และปฏิบัติตนอย่างต่อเนื่อง หรือทำให้ดีที่สุดในทุกสิ่งที่ทำ หากยังไม่สำเร็จ ก็ต้องทำต่อไป และหากไม่สมหวัง ก็ทำใจให้ยอมรับได้ว่า กระบวนการสู่ความสำเร็จ ก็ต้องพบปัญหา อุปสรรค บ้างเป็นธรรมดา สามารถปรับใจ ปรับความคิดให้ ก็จะไม่เป็นทุกข์ ดังคำที่ว่า “ทันทีที่คุณเปลี่ยนความคิด ชีวิตคุณก็จะเปลี่ยนไป”

ทศพร ประเสริฐสุข (2542, หน้า 9) ได้กล่าวถึงผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ควรจะเป็นผู้ที่มีความสามารถ ดังนี้

1. เผชิญกับความคับข้องใจ และแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างราบรื่น
2. จูงใจตนเอง และสามารถควบคุมแรงกระตุ้นภายในของตนที่เรียกว่าสามารถควบคุมตัวเองได้ (Self-Control)
3. สามารถรอคอยการตอบสนองความต้องการ
4. มีวิธีการขจัดความเครียดที่จะไปขัดขวางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของตนได้อย่างดี
5. สามารถควบคุมอารมณ์ บริหารจัดการอารมณ์ได้
6. มีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลรอบข้าง
7. เป็นผู้นำและสามารถอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น ๆ ได้อย่างมีความสุข ทั้งที่บ้าน สถานศึกษา ที่ทำงาน และในสังคม
8. เป็นผู้ที่มีสุขภาพจิตดี มีความสุข

นอกจากนี้ ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2542, หน้า 16) กล่าวว่า บุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์ จะเป็นบุคคลที่มีลักษณะต่างๆ ต่อไปนี้

1. รู้จักและเข้าใจความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รู้จุดเด่น จุดด้อยของตนเอง สามารถควบคุม จัดการ และแสดงอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม มีสติที่สามารถรับรู้ และตระหนักรู้ได้ว่า ขณะนี้กำลังทำอะไร รู้สึกอย่างไร ตลอดจนสามารถรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม (Self-Awareness)
2. มีพลังใจ มีแรงบันดาลใจที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้บรรลุเป้าหมายในชีวิต (Self-Motivation)
3. สามารถอดทนอดกลั้นต่อสภาพต่างๆ ที่เกิดขึ้น ตลอดจนสามารถเผชิญต่อสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดได้อย่างเหมาะสม (Stress Tolerance)
4. มีความยืดหยุ่น (Flexibility) ไม่ยึดมั่นถือมั่น จนทำให้ปรับตัวไม่ได้
5. มีความสามารถที่จะควบคุมตนเอง มี Impulse Control
6. มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (To Have Empathy for Others)
7. มีสัมพันธภาพที่บ่งบอกถึงความไว้วางใจผู้อื่น (Trusting Relationships) มีความจริงใจ และซื่อสัตย์
8. มีความคิดริเริ่ม (Initiative) มีความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)
9. มองโลกในแง่ดี (Optimism)

นอกจากนี้ ไฮน์ (Hein, 1999 อ้างใน กิตติวรรณ เทียมแก้ว, 2543, หน้า 23) ได้จำแนกลักษณะที่บ่งชี้ถึงความเป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงและต่ำ ดังนี้ ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะเป็นผู้ที่

1. แสดงความรู้สึกของตนออกมาได้ชัดเจนตรงไปตรงมา
2. ไม่ถูกรบกวนงำโดยความรู้สึกในทางต่าง ๆ
3. สามารถอ่านภาษาท่าทางในการสื่อสารได้ดี
4. ชีวิตผานจากเหตุผล ความเห็นจริง ตรรกะ และความรู้สึกอย่างได้ดุล
5. พึ่งพาตนเองได้ มีความเป็นอิสระด้านการใช้เหตุผลทางจริยธรรม
6. สร้างแรงจูงใจที่ดีให้เกิดภายในตนได้
7. สามารถนำภาวะอารมณ์ของตนกลับคืนสู่ภาวะปกติได้
8. มองโลกในแง่ดี ไม่ยอมแพ้กับอุปสรรคหรือปัญหา
9. สนใจและให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้อื่น

10. ไม่ถูกครอบงำด้วยความกลัว หรือความวิตกกังวล
  11. สามารถระบุความรู้สึก/ภาวะอารมณ์ทางลบต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองในขณะนั้นได้
  12. รู้สึกเป็นธรรมชาติ เมื่อพูดถึงความรู้สึกนึกคิดต่างๆ
  13. ชีวิตไม่ถูกชี้นำ โดยอำนาจความร่ำรวย เกียรติยศศักดิ์ศรี ตำแหน่งชื่อเสียงหรือการได้รับการยอมรับ
  14. กล้าเผยความรู้สึกนึกคิดของตนเองออกมา ไม่พยายามสอดแทรกความคิดไว้ในความรู้สึกของตนเอง
  15. มองหาแง่มุมที่ดีจากภาวะอารมณ์ ในทางลบ หรือในสถานการณ์อันเลวร้าย
  16. แยกแยะสิ่งที่เป็นความคิดออกจากความรู้สึกได้
- และผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำจะเป็นผู้ที่
1. ไม่รับผิดชอบต่อความรู้สึกของตนแต่วิพากษ์ตำหนิผู้อื่น
  2. บอกไม่ได้ว่าทำไมตนถึงคิดรู้สึกเช่นนั้น
  3. กล่าวหาโจมตี ตำหนิตัดสิน ทำลายขวัญกำลังใจผู้อื่น
  4. มุ่งวิเคราะห้ผู้อื่นมากกว่าแสดงความเข้าใจ
  5. บุ่มบ่าม ทึกทัก คิดแทนผู้อื่น เช่น “ผมคิด (เชื่อหรือเดา) ว่าคุณ”
  6. แสดงความไม่ซื่อตรงเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิดของตน
  7. พูดสะท้อนความรู้สึกนึกคิดของตนสูง หรือต่ำกว่าความเป็นจริง
  8. ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่บางทีแสดงปฏิกิริยากับสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ อย่างเกินเหตุ
  9. ขาดสติสัมปชัญญะ สิ่งทีพูดกับสิ่งที่ทำไม่ตรงกัน
  10. ผูกใจเจ็บ อาฆาตเคັน ให้อภัยคนอื่นไม่ได้
  11. ชอบทำให้ผู้อื่นรู้สึกว่าเขาผิด
  12. ยัดเยียดความรู้สึกนึกคิดต่าง ๆ ให้คู่ฟังคนอื่น
  13. เผยความรู้สึกที่แท้จริงที่เกิดขึ้นกับตัวเองไม่ได้
  14. ไม่ใส่ใจในความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น
  15. พูดโดยไม่ได้คิดถึงความรู้สึกของผู้อื่น
  16. ยึดมั่นในความคิด ความเชื่อของตนเอง ใจไม่เปิดกว้าง
  17. เป็นผู้ฟังที่ไม่ดี พูดขัดจังหวะ บั่นทอนขวัญและกำลังใจของกลุ่มสนทนา
- เน้นข้อเท็จจริงมากเกินไป โดยไม่คำนึงถึงความรู้สึก
18. ใช้ภูมิปัญญาของตน วิพากษ์ตำหนิผู้อื่น สร้างภาพว่าตนฉลาดเหนือกว่าผู้อื่น ไม่รู้ไม่สนใจว่าคนอื่นจะมองตนอย่างไร

จากการศึกษาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปลักษณะของคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์ได้ดังนี้

1. รู้จักและเข้าใจความรู้สึกของตนเองมีสติรู้ตัวตลอดเวลา
2. รู้จุดเด่นจุดด้อยของตนเองและแสดงความสามารถได้ตามความเป็นจริง
3. มีความมั่นใจพอใจในตนเอง
4. ควบคุมและบริหารจัดการอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม
5. สร้างแรงจูงใจในตนเองได้
6. มีความอดทน อดกลั้นต่อสภาพต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น
7. มีความยืดหยุ่น ปรับตัวได้ดี
8. มองโลกในแง่ดี ไม่ถูกครอบงำ โดยความรู้สึกลบ
9. เป็นที่ไว้วางใจ มีความจริงใจ และซื่อสัตย์
10. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
11. มีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลรอบข้าง
12. เป็นผู้นำและสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้
13. แสดงความรู้สึกของตนเองออกมาได้ชัดเจน ตรงไปตรงมา
14. อ่านภาษาท่าทาง ในการสื่อสารได้ดี
15. นำเหตุผลและความรู้สึกผสมผสานกันได้ดี
16. สนใจให้ความสำคัญ กับความรู้สึกของผู้อื่น
17. พึ่งพาตนเองได้ มีอิสระด้านการใช้เหตุผลทางจริยธรรม
18. มีจุดยืนที่แน่นอน ไม่ถูกชี้นำจากอำนาจต่าง ๆ
19. แยกแยะสิ่งที่เป็นความคิดออกจากความรู้สึกได้
20. กล้าแสดงความรู้สึกนึกคิดของตนเองออกมา

#### ความฉลาดทางอารมณ์กับการศึกษายุคใหม่

เป้าหมายของการศึกษาที่ดี ที่ได้บอกไว้ว่าทำให้นักเรียนเป็นคนเก่ง คนดี และมีความสุข จำเป็นต้องมียุทธศาสตร์ของการศึกษา คือ ด้านจิตใจ ร่างกาย สังคม ธรรมชาติ จิตวิญญาณ เมื่อมองในแง่ของความฉลาดทางอารมณ์ ก็สามารถช่วยให้ผู้เรียนบรรลุเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้น รวมไปถึงทักษะในเรื่อง ภาษา อาชีพ การงาน คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี เศรษฐกิจ (2542, หน้า 62-65) กล่าวถึงความฉลาดทางอารมณ์กับการศึกษาว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ประกอบด้วยทักษะทางอารมณ์ ซึ่งจะช่วยเหลือกระบวนการเรียนรู้ให้ขึ้นไปตามเป้าหมายสำคัญคือ เป็นคนดี

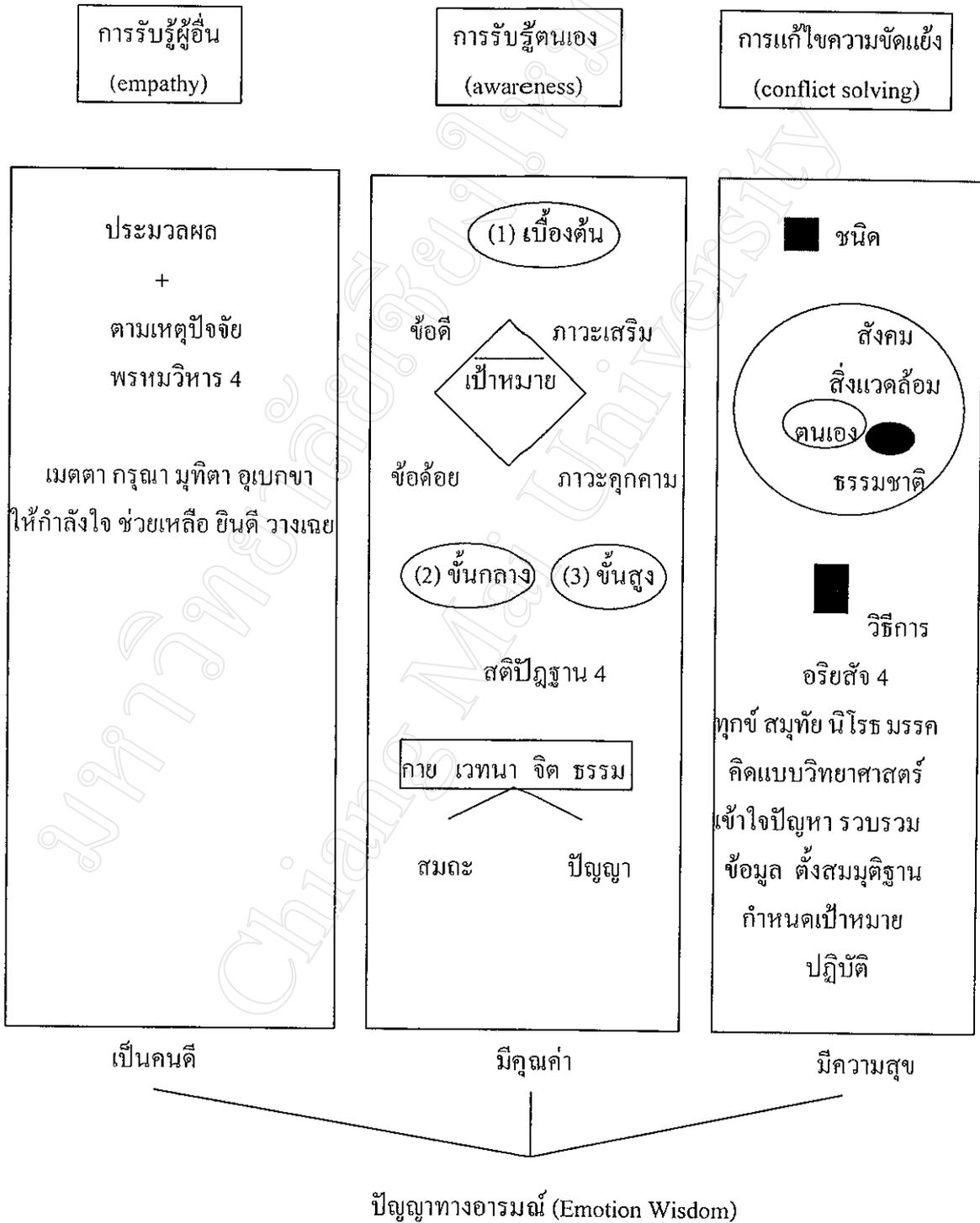
มีความสุข ดำเนินชีวิตอย่างมีคุณค่าและเป้าหมาย ทักษะทางอารมณ์ ได้แก่ (1) มีความเห็นอกเห็นใจ การรับรู้ผู้อื่น (Empathy) (2) สติ การรับรู้ตนเอง (Awareness) (3) การแก้ไขความขัดแย้ง (Conflict Solving/Stress Management)

ความเห็นอกเห็นใจเป็นเสมือนการเอาใจเขามาใส่ใจเรา เมื่อเป็นเช่นนี้คนเราย่อมไม่อยากทำอะไรที่เป็นการเบียดเบียนผู้อื่น มีแต่จะอยากช่วยเหลือให้เขาพ้นความลำบาก ความรู้สึกเช่นนี้นับว่ามีแต่จะลดถอยลงไป มีแต่ความไร้น้ำใจ เช่น เด็กๆ อาจไม่ลบกระดานดำ เพราะคิดว่าไม่ใช่หน้าที่ ผู้ใหญ่อาจหาประโยชน์ใส่ตัวโดยมิชอบ ซึ่งเป็นปัญหาที่พบเป็นประจำ เพราะในสังคมปัจจุบันการที่นักเรียนอาชีวะยกพวกตีกัน ไม่คิดถึงความลำบากของผู้อื่น นักการเมืองคอร์รัปชันเป็นเพราะเห็นแก่ประโยชน์ฝ่ายเดียว ในทางพุทธศาสนา ธรรมะหมวดพรหมวิหาร 4 เป็นตัวแทนของความเห็นอกเห็นใจได้เป็นอย่างดี คือ มีเมตตา ปราบณาอยากให้ผู้อื่นเป็นสุข มีกรุณาอยากให้ผู้อื่นพ้นทุกข์เมื่อประสบปัญหา อยากทดแทนต่อผู้มีคุณร่วมไปกับอุเบกขาเมื่อมีเหตุสมควรวางเฉย

สติเป็นคำที่คนส่วนใหญ่คุ้นเคยแต่ย่อห่อนการปฏิบัติที่น่าสนใจคือ เราสามารถสอนการมีสติรูปแบบต่าง ๆ ได้ด้วยกระบวนการศึกษาในเบื้องต้นการมีสติหมายถึง การรู้ถึงข้อดีข้อด้อยในตนเอง เพื่อว่าจะเอาไปเป็นประโยชน์ แก้ไขส่วนบกพร่อง การรู้เป้าหมายของชีวิตก็ทำให้ดำเนินกิจการต่างๆ อย่างมีจุดหมาย ไม่เสาะส่ายไปตามสิ่งเร้าภายนอกจนออกนอกเส้นทาง เมื่อบุคคลรู้สติเช่นนี้ แล้วก็น่าจะปรับปรุงตนเองเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ ที่สำคัญสามารถกำหนดเป้าหมายแนวทางในการดำเนินชีวิต สำหรับการมีสติที่สูงกว่านั้น หมายถึงการมีสติในสติปัญญา 4 ซึ่งนอกจากจะช่วยสงบจิตใจจากความว้าวุ่นลงไปแล้ว สติยังทำให้เข้าใจความหมายของชีวิต การเปลี่ยนแปลงอันเป็นธรรมชาติ เมื่อเข้าใจอย่างนี้แล้วก็จะเร่งเร้าการพัฒนาเตรียมพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงและเมื่อการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นจริงๆ ก็ยอมไม่ทุกข์ร้อนจนเกินไป

ทักษะสุดท้ายคือ ความสามารถแก้ไขความขัดแย้ง ความขัดแย้งอาจแบ่งได้เป็นความขัดแย้งทางอารมณ์ในตนเอง ได้แก่ ความเครียดอารมณ์โกรธเกลียด ซึ่งนอกจากจะทำให้จิตใจไม่สบายแล้ว ร่างกายยังได้รับผลกระทบจนอาจเจ็บป่วยด้วยโรคหลายชนิด การแก้ไขปัญหายังถูกต้องคือ ตามเหตุผล คือการใช้ปัญญา จึงจะเป็นการแก้ไขปัญหาย่างแท้จริง ซึ่งเป้าหมายของทักษะใหญ่ทั้งสามหัวข้อแสดงในภาพ 3

ภาพ 3 ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence)



เป้าหมายของทักษะ ทักษะใหญ่ทั้ง 3 หัวข้อ เป็นไปด้วยจุดมุ่งหมาย คือ

1. ความเห็นอกเห็นใจ ทำให้เป็นคนดี
2. ความมีสติ ทำให้เป็นคนดีมีคุณค่าและมีเป้าหมาย
3. ความสามารถแก้ไขความขัดแย้ง ทำให้ดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข

ทศพร ประเสริฐสุข (2542, หน้า 30-33) ได้กล่าวถึงนักการศึกษากับการพัฒนา

ความฉลาดทางอารมณ์ว่า การพัฒนาบุคคลให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ก็คือการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ นั่นเอง การพัฒนาให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์จะทำให้เกิดความรู้สึกการเข้าถึงมนุษย์และความเป็นมนุษย์ รู้จักชื่นชมงานศิลปะดนตรี ซาบซึ้งในชีวิต (Life Appericiation) ซึ่งความละเอียดอ่อนและเป็นศิลปะ เหล่านี้จะทำให้บุคคลเป็นคนที่อารมณ์ดี มีสุนทรีย์ปรับตัวเข้ากับสังคมได้ดี เป็นต้น

เมื่อหันกลับมาสำรวจระบบการศึกษาของประเทศไทยปัจจุบัน พบว่าส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นการเรียนการสอนให้เด็ก คิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น หรืออีกนัยหนึ่งมุ่งพัฒนา IQ เสียเป็นส่วนใหญ่ ทำให้เด็กไทยหัวโต เก่งท่องจำ แต่จะขาดความสามารถในการควบคุมอารมณ์ คือ ให้ความสำคัญกับน้อยไปให้เกิดปัญหาเมื่อออกไปประกอบอาชีพก็มักไม่ค่อยจะประสบความสำเร็จ นักการศึกษาปัจจุบันจึงต้องเพิ่มความสนใจให้มากขึ้น ระบบการศึกษาของเราควรมุ่งพัฒนาทั้ง IQ และ EQ ไปพร้อม ๆ กัน ให้ได้สัดส่วนที่เหมาะสมที่เด็กจะออกไปประกอบอาชีพให้ประสบความสำเร็จและมีความสุขด้วย คนที่มี IQ แต่ EQ ต่ำ มักจะเป็นคนที่ไม่ค่อยมีความสุขเพราะคนที่มี IQ สูงแต่ขาดการพัฒนาทางด้าน EQ มักจะกลายเป็นคนที่มีลักษณะอวดเก่ง เอาตัวเองเป็นใหญ่ ไม่ค่อยเป็นมิตร ไม่มีลักษณะการอ่อนน้อมถ่อมตน เพราะมั่นใจในตัวเองสูง ทะเยอทะยาน วิตกกังวล คิดมาก ว่าเหว่ เหงา ขาดมิตร

ส่วนคนที่มี EQ สูง มักจะเป็นผู้ที่สามารถแสวงหาความสุข และค้นพบความสุขได้ไม่ยากนัก จะมีทักษะในการเข้าสังคมมนุษย์ว่า บุคคลจักต้องมีความสัมพันธ์กัน ต้องทำงานร่วมกัน คนประเภทนี้จึงมีลักษณะชอบสังคม ร่าเริง เปิดเผย ชอบทำให้คนอื่นมีความสุข ซื่อตรง รักษาคำมั่นสัญญา (Integrity) ตรงไปตรงมา มองโลกในแง่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับคนรอบข้าง และมีความสุข ซึ่งเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่เข้าใจตน เข้าใจคนอื่น เข้าใจสภาพแวดล้อม เข้าใจโลก มีจุดมุ่งหมายในชีวิตที่ชัดเจน เมื่อมีความขัดแย้งหรือมีความคับข้องใจก็สามารถแก้ไขความขัดแย้งทั้งของตนและบุคคลรอบข้างได้อย่างมีสติและเหมาะสม

จะเห็นได้ว่าเป็นสิ่งที่ควรฝึกเด็กและเยาวชนของเราให้เป็นคนที่มี IQ สูงด้วย และก็ฝึกให้มี EQ สูงด้วยไปพร้อมๆ กัน ถ้าเน้นที่ IQ สูงอย่างเดียว (อย่างเช่น ในระบบการศึกษาปัจจุบัน) ก็จะได้คนที่เป็นคนเก่งแต่หาความสุขไม่ได้ อาจเห็นแค้นตัว เขามองว่าคนอื่นมายุ่งกับเขาก็เพื่อจะพึ่งพาความเก่งของเขาให้เป็นประโยชน์เท่านั้น เขาจึงไม่ยุ่งกับคนอื่น

ชีวิตในโรงเรียน นักเรียนมักได้รับการฝึกฝนให้เก่งทางด้าน IQ และด้านทักษะเกี่ยวกับงานตลอดจนเทคนิควิธีต่างๆ ที่จะประโยชน์ในการทำงาน จะมีการฝึกทางด้าน EQ น้อยมาก ดังนั้น โรงเรียน บ้าน และสังคม ควรเริ่มต้นหันมาสนใจและเห็นคุณค่าความสำคัญของ EQ และร่วมมือกันพัฒนาเด็กของเราให้มีความสามารถทางสมอง คือมีสติปัญญาดี (IQ สูง) และพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ให้สูงไปพร้อมๆ กัน อันจะทำให้บุคคลเป็นคนเก่งคนดีและมีความสุข สังคมของเราก็จะเป็นสังคมที่ก้าวหน้าและมีแต่สันติสุข

การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของสถาบันการศึกษา สังคม ครอบครัวสามารถมีส่วนร่วมที่จะพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของคนในสังคมได้ ซึ่งวัตถุประสงค์ของการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ ประกอบด้วย

1. เพื่อพัฒนาให้เด็กและเยาวชน เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพดีมีวุฒิภาวะทางอารมณ์
2. พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา ให้เป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ เพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีแก่เด็ก
3. พัฒนาการมองโลกในแง่ดี อันเป็นพื้นฐานของการพัฒนาความคิด ความรู้สึกลึก และทัศนคติในการทำงานร่วมกับคนอื่น
4. พัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคล การสื่อความหมาย (Communication) เพื่อเป็นทักษะทางสังคมที่สำคัญในการดำรงชีวิต
5. ความสามารถในการรับรู้ ความเข้าใจ ความคิด และอารมณ์ของตนได้ เป็นคนที่มีสติ สามารถตระหนักรู้ตนและอารมณ์ของตน
6. พัฒนาความซื่อตรง (Integrity) ซื่อสัตย์ รักษาความสัตย์ตรงไปตรงมา ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สังคมปรารถนา
7. พัฒนาความสามารถในการควบคุมอารมณ์ สามารถจัดการทางอารมณ์ของตนในสภาวะการณ์ต่างๆ ได้
8. พัฒนาแรงจูงใจในตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
9. พัฒนาความสามารถในการเข้าใจ รู้เท่าทันอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่นเอาใจเขามาใส่ใจเรา

10. พัฒนาการควบคุมตนเอง (Self-Control) ซึ่งเป็นการปรับพฤติกรรมของตนเองให้เหมาะสม

11. พัฒนาจิตใจใฝ่บริการ (Service Minded) อันเป็นรากฐานสันติสุขในสังคม

12. พัฒนาความสามารถในการบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management)

13. พัฒนาความรู้สึกเข้าถึงมนุษย์ และความเป็นมนุษย์รู้จักชื่นชมงานคนตรี ศิลปะ มีความละเอียดอ่อน เพื่อสร้างสภาวะทางอารมณ์ ให้เป็นคนมีอารมณ์ดี

14. พัฒนาความมีคุณธรรม

#### แนวทางการพัฒนาทักษะความฉลาดทางอารมณ์

นักการศึกษา จำเป็นต้องเล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนา EQ ให้ได้สัดส่วนที่เหมาะสมกับ IQ เพื่อให้เด็กของเราเป็นคนเก่ง คนดี และมีความสุข กระบวนการจัดการศึกษา จำเป็นต้องได้รับการพิจารณาเพื่อปรับกระบวนการทัศน์ใหม่ แทนที่จะมุ่งเน้น IQ แต่เพียงอย่างเดียว เพราะการจัดการศึกษาเป็นการจัดประสบการณ์ให้ผู้เรียน ได้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม หรือเกิดการเรียนรู้ไปในทางที่พึงประสงค์ของสังคม

การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์หรือ EQ จึงเป็นหน้าที่ของนักการศึกษา นักจิตวิทยา พ่อแม่ ครู และผู้ที่เกี่ยวข้องกับเด็ก จะต้องร่วมกันพัฒนาเด็กของเรา ซึ่งจะร่วมกันพัฒนาเด็กของเรา ซึ่งคงจะเริ่มต้นจากรากฐานตั้งแต่วัยเด็ก นักการศึกษาจะต้องวางแผนพัฒนา โดยเริ่มต้นจากแผนการศึกษาชาติ หลักสูตร และกิจกรรมการเรียนการสอน และกิจกรรมเสริมหลักสูตร พัฒนาครูให้เข้าใจแนวทางพัฒนา EQ และจัดกิจกรรมที่เสริมสร้าง EQ ของเด็ก พ่อแม่ และผู้เกี่ยวข้องก็ต้องเข้าใจ และส่งเสริมเช่นกัน

แนวทางการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์อาจทำได้โดย

1. ฝึกให้เด็กรู้จักคุณค่าของตนเองตามความเป็นจริง ให้มองตนเองอย่างตระหนักรู้ มองตนเองในแง่ดี รู้สึกดีกับชีวิต สามารถชื่นชมตัวเองได้ เป็นการฝึกให้รู้จักอารมณ์ตนเอง

1.1 ฝึกการตระหนักรู้ (Self-Awareness) สำรวจตนเองโดยวิธีการต่าง ๆ เช่น อาจใช้การนั่งสมาธิและวิธีอื่น ๆ

1.2 ให้ความรู้เกี่ยวกับการเข้าใจตน เข้าใจคนอื่น อาจใช้กิจกรรมกลุ่ม และเทคนิคอื่น ๆ

2. รู้จักแยกแยะอารมณ์ของตนว่าชนิดใดดี ชนิดใดไม่ดี และเลือกแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม อาจใช้การฝึก
  - 2.1 ฝึกการแสดงออกที่เหมาะสม (Assertive Training)
  - 2.2 ฝึกการสื่อสารที่เหมาะสม อาจใช้เป็นกิจกรรมเสริมหลักสูตร
3. รู้จักปฏิบัติตามกฎระเบียบของสังคมด้วยความเต็มใจ ซึ่ง ครู พ่อแม่ คงต้องเป็นผู้นำในการฝึกและทำตัวให้เป็นตัวอย่างที่ดีให้เด็กเลียนแบบ (Modeling) และให้กำลังใจเมื่อเด็กทำตามระเบียบ เป็นต้น
4. รู้จักและเข้าใจธรรมชาติอารมณ์ของตนเอง จำแนกแยกแยะได้ว่า อารมณ์ใดที่เป็นคุณแก่ตนเอง และอารมณ์ใดจะเป็นโทษแก่ตนเอง โรงเรียนและสถานศึกษาควรมีอาจารย์ผู้ทำหน้าที่แนะแนวที่จะให้คำปรึกษา (Counseling) แก่เด็ก
5. การรู้จักบริหารจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้ เพื่อให้รู้ว่า อารมณ์เกิดได้ทุกอย่าง แต่เราไม่สามารถแสดงอารมณ์ทุกอย่างได้ เราสามารถรู้สึกได้ทุกอย่างแต่เราไม่สามารถแสดงออกได้ทุกอย่าง ฝึกความสามารถในการควบคุมอารมณ์ และแสดงออกได้อย่างเหมาะสมกับบุคคล สถานที่ เวลา และเหตุการณ์ ทั้งอารมณ์ดี และอารมณ์ไม่ดี เพื่อให้เกิดความสมดุลในการจัดการกับอารมณ์ของตนเอง รู้จักแสดงออกทางอารมณ์ และระบายอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม ฝึกความสามารถในการผ่อนคลายความเครียด เช่น การผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การร้องเพลง เป็นต้น
6. การแสดงออกทางอารมณ์ที่เหมาะสมโดยคำนึงถึงสีหน้า ท่าทางและคำพูด เด็กจึงต้องได้รับการฝึกอาจจะเป็นชั่วโมง โฮมรูมหรือกิจกรรมคาบแนะแนว
7. รู้จักหยุดการแสดงอารมณ์ที่ไม่ดี ความสามารถในการไตร่ตรองก่อนการแสดงออก และสามารถที่จะอดทน รอคอยที่จะแสดงพฤติกรรมได้
8. ฝึกการสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับตน แรงจูงใจที่สำคัญคือแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) และแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Affiliation Motive)
9. ฝึกความสามารถในการหยั่งรู้อารมณ์ผู้อื่น สามารถรับรู้อารมณ์ และความรู้สึกของผู้อื่น เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Empathy) จะต้องฝึกให้นึกถึงผู้อื่น ที่เรียกว่าใจเขาใจเรา ฝึกการสังเกต การตรวจสอบอารมณ์
10. ฝึกทางด้านมนุษยสัมพันธ์ การแสดงน้ำใจ เอื้ออาทรต่อบุคคลอื่น เห็นคุณค่าของตนเองและผู้อื่น ฝึกการให้เกียรติผู้อื่นได้ด้วยความจริงใจ สามารถแสดงความชื่นชม ชื่นชม และให้กำลังใจซึ่งกันและกันได้ ในวาระที่เหมาะสม

อารี พันธุ์ณี ( 2542, หน้า 7) ได้กล่าวถึงการพัฒนาทักษะทางอารมณ์ว่าต้องมีการพัฒนาเพื่อเป็นการเสริมสร้างคุณภาพชีวิต ซึ่งนักจิตวิทยาเชื่อว่า ทักษะทางอารมณ์ สามารถสอนฝึกฝน เรียนรู้ และเปลี่ยนแปลงได้โดยการ

1. สอนให้รู้จักอารมณ์ของตนเอง และไม่เก็บกด
2. สอนให้รู้จักจัดการกับอารมณ์ของตนเอง และหาทางระบายออกอย่างเหมาะสม
3. สอนให้รู้จัก อดทน รอคอย มีวินัย และรู้จักการควบคุมตนเอง
4. สอนให้รู้จักเข้าใจคนอื่น เห็นอกเห็นใจคนอื่น
5. สอนให้รู้จักสร้างความสัมพันธ์ ผูกมิตรกับคนอื่น

#### การฝึกฝนเพื่อพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์

1. การฝึกการแสดงความรู้สึกเชิงบวก เมื่อมีเหตุการณ์ที่เราควรแสดงความรู้สึกต่อบุคคลต่างๆ ได้ ก็ควรจะกระทำ เช่น การแสดงความรู้สึกที่ดีในโอกาส วันแม่ วันพ่อ วันเกิด วันสำเร็จการศึกษา การได้เลื่อนชั้น การได้รับการยกย่อง ฯลฯ ควรถือเป็นโอกาสในการร่วมแสดงความรู้สึกซาบซึ้งในบุญคุณ ความรู้สึกยินดี ชื่นชม และหัดแสดงออกจนเป็นเรื่องปกติ จะทำให้ตัวเราเองก็มีความรู้สึกดีและเป็นสุข และผู้ที่ได้รับก็จะรับรู้และตระหนักถึงความรู้สึกของคนรอบข้าง ในความปรารถนาดี ก็จะทำให้รู้สึกอบอุ่น และเป็นสุข และมีกำลังใจในการดำเนินชีวิต

2. การแสดงความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ เมื่อมีเหตุการณ์ที่เราควรแสดงความรู้สึกเห็นอกเห็นใจต่อบุคคลอื่น เช่น การแสดงความรู้สึกเสียใจต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น อาจเป็นความผิดหวัง ความสูญเสีย ความเศร้า ความเจ็บปวด ความบกพร่องต่างๆ เป็นต้น เช่น การสอบตก สอบเข้ามหาวิทยาลัยไม่ได้ การจากไปของพ่อแม่ การสูญเสียคนรัก การถูกออกจากงาน ความเจ็บไข้ได้ป่วย เราควรแสดงความรู้สึกร่วมเห็นอกเห็นใจ ด้วยท่าทาง ถ้อยคำ การใช้โทรศัพท์ การเขียนเขียนในโอกาสที่เหมาะสมก็เป็นสิ่งที่ควรกระทำ

การแสดงความรู้สึกต่างๆ กับเหตุการณ์ที่ดีและไม่ดี ควรจะได้มีการฝึกฝน ฝึกปฏิบัติ ตั้งแต่ครอบครัว เช่น พ่อแม่สอนให้ลูกเห็นอกเห็นใจเพื่อนฝูงที่ขาดแคลน ด้อยโอกาส เด็กพิการ การพาลูกไปเยี่ยมบริจาคสิ่งของ และให้ปฏิบัติต่อคนเหล่านี้ ด้วยความเข้าใจ ยอมรับ และช่วยเหลือ หากเป็นไปได้แทนที่จะดูถูก ดูแคลน เป็นต้น

3. การฝึกปฏิบัติเป็นตัวอย่าง พ่อแม่ ครู และบุคคลในสังคม ควรเป็นต้นแบบที่ดี ในการแสดงความรู้สึกที่ดีต่อกัน เพื่อเด็กจะได้เลียนแบบและปฏิบัติตาม เพื่อพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์

4. การฝึกให้เด็กคิด หากคนต้องตกอยู่ในสภาพการณ์ เช่นนั้นบ้าง เช่น ความขาดแคลน ความไม่สมประกอบ ค้อยโอกาส หรือสภาพการสูญเสียต่าง ๆ คนจะรู้สึกอย่างไร ก็คงจะรู้สึก ลำบาก เดือดร้อน เจ็บปวด และไม่ยากเผชิญกับสภาพการณ์เช่นนั้น จะทำให้เด็กเกิดความเห็นอกเห็นใจ และแสดงความรู้สึกที่เหมาะสมกับผู้อื่นได้

5. การฝึกให้เด็กฟัง ร้อง อ่าน จากบทเพลง บทกลอน นิทาน บทความ ข้อเขียน เหตุการณ์ ฯลฯ หลังจากนั้น ก็ให้เด็ก แสดงความรู้สึก แสดงความคิด/เหตุผล และอยากทำอะไร/อย่างไร ต่อเรื่องราว/เหตุการณ์ นั้นๆ

การฝึกฝนเพื่อให้พัฒนาทักษะทางอารมณ์ ด้วยการฝึกฝนความคิดเชิงบวก สร้างความคิดความเข้าใจที่ถูกต้อง ยอมรับสภาพความเป็นจริง และการเปลี่ยนแปลง และกล้าเผชิญสถานการณ์จริงที่ทำทลายฝึการคิด แสดงเหตุผล แสดงความรู้สึกที่เป็นจริง และการเรียนรู้ จากตัวแบบที่ดี และมีการเสริมแรงที่เหมาะสม ก็จะทำให้บุคคลได้เรียนรู้และพัฒนาตนให้มีความฉลาดทางอารมณ์ให้เข้าใจอารมณ์ของตนเอง อารมณ์ของผู้อื่น รู้เท่าทันอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น มีสติในการควบคุม และจัดการกับอารมณ์ไม่ให้เกิดความขัดแย้งกับตนเอง และผู้อื่น ก็ทำให้เกิดผลดีต่อตนเอง ทำให้สัมพันธภาพระหว่างตนเองกับผู้อื่นเป็นไปอย่างราบรื่น ไม่อารมณ์เสีย โกรธ และระเบิดอารมณ์ใส่ผู้อื่น อย่างขาดความยั้งคิด ไตร่ตรอง ขาดสติ สามารถครองตน ครองคน ครองงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และดำเนินชีวิตได้อย่างปกติสุข

นางพางา ลิ้มสุวรรณ (2542, หน้า 198-206) ได้กล่าวถึงทักษะทางอารมณ์หรือความฉลาดทางอารมณ์ ของคนจัดได้เป็น 5 เรื่องคือ สามารถรู้อารมณ์ตัวเอง สามารถบริหารอารมณ์ตัวเอง สามารถทำให้ตัวเองมีพลังใจ สามารถเข้าถึงจิตใจผู้อื่น และสามารถรักษาความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. สามารถรู้อารมณ์ตัวเอง คนที่มีทักษะชีวิตที่ดีจะต้องมีคุณสมบัติข้อนี้ คือ เป็นคนที่รู้ว่าตัวเองกำลังรู้สึกอย่างไร หรือสามารถติดตามความรู้สึกของตัวเองได้ในขณะที่อารมณ์กำลังบังเกิดขึ้นในตัวเรา เช่น รู้สึกว่าเรากำลังเริ่มรู้สึกโกรธ หรือเริ่มรู้สึกไม่พอใจแล้ว ฉะนั้นเราจึงต้องมีการสังเกตตัวเองอยู่เสมอการรู้ว่าตัวเองกำลังรู้สึกอย่างไรจะทำให้คน ๆ นั้น ควบคุมอารมณ์ได้ดีขึ้น ไม่ตกเป็นทาสของอารมณ์ชั่ววูบแล้วทำอะไรที่มีผลร้ายแรง

การรู้ว่าตัวเองกำลังมีอารมณ์แบบใดนอกจากจะทำให้เราควบคุมอารมณ์ได้ดีขึ้น ยังทำให้เราสามารถหลุดพ้นจากอารมณ์นั้นได้เร็วขึ้น เพราะทำให้เรารู้จักไปหาทางระบายอารมณ์นั้นออกไปอย่างเหมาะสมถูกต้อง

คนที่ไม่รู้จักหรือไม่รู้สึถึงอารมณ์ตัวเองมาก ๆ จะไม่สามารถแสดงออกซึ่งอารมณ์ อาจกลายเป็นคนเฉยเมย เป็นคนไม่สนุก ไม่รู้สึกขบขันในเรื่องความขบขันคือไม่มีอารมณ์ขัน ซึ่งจะกลายเป็นคนน่าเบื่อสำหรับผู้อื่นได้ เพราะเป็นคนจืดจืดไร้สีสัน วิธีสอนให้รู้อารมณ์ตัวเอง คือ ต้องคอยสังเกตอารมณ์ผู้อื่น และพูดคุยถามถึงอารมณ์ที่เปลี่ยนไป

2. สามารถบริหารอารมณ์ตัวเอง ทุกคนเมื่อมีอารมณ์บางอย่างเกิดขึ้นแล้วต้อง รู้วิธีที่จะจัดการกับอารมณ์ที่เกิดขึ้นได้ อย่างเหมาะสม เช่น เกิดอารมณ์โกรธ อารมณ์ไม่พอใจอะไร โกรธจะต้องหาทางออก ไม่ใช่เก็บกดสะสมอารมณ์เหล่านี้ไว้มากๆ ซึ่งจะเกิดอาการทนนไม่ไหวแล้ว ถึงจุดหนึ่งจะระเบิดอารมณ์ออกมารุนแรง โดยทำร้ายคนอื่นหรือทำร้ายตนเอง เช่น นฆ่าตัวตาย วิธีบริหารอารมณ์หรือวิธีจัดการกับอารมณ์ที่เกิดขึ้น คือ

2.1 พูกระบาย ให้คนที่พูดด้วยได้รับฟัง ซึ่งคนที่รับฟัง มักจะช่วยปลอบใจได้ ไม่มากก็น้อย หรือเขาอาจแสดงความเห็นใจด้วย

2.2 ทำความเข้าใจอีกฝ่ายหนึ่ง โดยคิดไตร่ตรองว่าคนที่ทำให้เราเกิดอารมณ์นี้ เขาเป็นอย่างไร มีเหตุผลอะไร มีเจตนาร้ายหรือไม่ หรือเขามีปัญหาอะไร เป็นต้น ถ้าเราสามารถเข้าใจเขาได้ เราอาจเกิดความเห็นใจเขา หรือให้อภัยเขา ซึ่งจะช่วยลดอารมณ์ ของเราลงได้

2.3 หาวิธีผ่อนคลายให้ตัวเอง เช่น อาจไปเล่นกีฬา ร้องเพลง เล่นดนตรี เป็นการคลายเครียด

2.4 วิธีอื่น ๆ แต่ละคนอาจมีวิธีทำแตกต่างกันไปบ้าง เช่น บางคนอาจไปเดินเล่น ไปซื้อของ ทำงานอดิเรกที่ตัวเองชอบ เป็นต้น

ในชีวิตประจำวันทุกคนต้องหัดจัดการกับอารมณ์ของตนเองอยู่แล้ว เพราะทุกวันนี้ เราจะเกิดอารมณ์ต่าง ๆ ขึ้น เช่น อารมณ์เบื่อ เศร้า เครียด หงุดหงิด รำคาญ เซ็ง โดยทั่วไปควรจะหากิจกรรมทำ เช่น ดูหนังฟังเพลง ไปเที่ยว ไปคุยกับเพื่อนและอื่นๆ อีกมาก

วิธีช่วยให้ลูกมีทักษะที่ดี พ่อแม่สามารถทำเป็นตัวอย่างหรือนำให้ลูกมีงานอดิเรกทำ แนะนำให้ลูกเป็นคนชอบอ่านหนังสือ คุยกับเพื่อน และที่ดีที่สุดอย่างหนึ่งคือเล่นดนตรี ดนตรีเป็นเพื่อนที่ดีมากของมนุษย์ ถ้ามีโอกาสและลูกชอบ พ่อแม่ควรสนับสนุนให้ลูกเลือกเรียนดนตรีอย่างหนึ่ง อย่างที่สองคือ การเล่นกีฬา เด็กควรเลือกกีฬาสักอย่างที่ชอบและสามารถเล่นได้ตลอดชีวิต เพราะนอกจากจะคลายเครียดยังช่วยให้สุขภาพแข็งแรงอีกด้วย

3. สามารถทำให้ตนเองมีพลัง คือ เป็นคนที่สามารถสร้างแรงบันดาลใจหรือแรงใจให้อยากทำ สิ่งต่างๆ ในชีวิต ไม่เป็นคนย่อท้อ หหมดเรี่ยวแรงง่าย ๆ หรือยอมแพ้โดยง่ายคาย สิ่งเหล่านี้จะเกิดได้มาจากหลาย ๆ องค์ประกอบ เช่น

3.1 พ่อแม่ปลูกฝังมาให้แก่เด็ก เช่น พ่อแม่ชื่นชมในความสำเร็จของลูก ลูกก็จะกลายเป็นคนอยากมีความสำเร็จ หรือพ่อแม่คอยให้กำลังใจและคอยสนับสนุนเวลาทำอะไรๆ

3.2 การมีทัศนคติที่ดี เช่น พ่อแม่พูดว่า “ความพยายาม อยู่ที่ไหน ความสำเร็จ อยู่ที่นั่น” หรือมีทัศนคติว่าคนนั้นต้องมี ความพากเพียรทุกสิ่งทุกอย่างไม่มีใครได้อะไรมาอย่างง่าย ๆ

3.3 วัฒนธรรม หลายวัฒนธรรมสอนเด็กให้เป็นคนขยัน อดทน เช่น วัฒนธรรมจีน

3.4 อารมณ์ คนที่มีอารมณ์ดีจึงจะมีจิตใจอยากทำสิ่งต่างๆ ถ้าเป็นคนมีปัญหาทางจิตใจ มีความขัดแย้งในชีวิตและครอบครัว จะมักไม่มีกำลังใจในการทำงาน

3.5 ความหวัง คนมีพลังใจทำอะไรต่อ ๆ ไปได้ ต้องเป็นคนที่มีความหวังเป็นตัวหล่อเลี้ยงจิตใจให้อยากทำต่อไป

3.6 มองโลกในแง่ดี คนมองโลกในแง่ดีจะสามารถมองหาจุดดี ๆ จากทุก ๆ อย่าง รอบตัวได้คนนั้นก็จะมีแรงจูงใจในการทำอะไรต่อไป

4. สามารถเข้าถึงจิตใจผู้อื่น ความสามารถนี้เป็นคุณสมบัติของผู้ที่ทำงานเกี่ยวกับจิตใจผู้อื่นจะขาดไม่ได้เลย เช่น จิตแพทย์ นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ แต่ที่จริงแล้วทุก ๆ คน ควรจะมีคุณสมบัตินี้ อย่างมากจะทำให้เป็นคนที่น่าคบหาสมาคม เป็นคนที่คนอื่นนิยมชมชอบ เป็นคนที่เพศตรงข้ามชอบ ทำให้เข้ากับคนอื่น ได้ดี เป็นคนที่มีเสน่ห์ และสามารถเข้าสังคมได้ เป็นอย่างดี ความสามารถนี้ หมายถึงว่าเราสามารถเข้าใจได้หรือรู้ได้ว่าถ้าเราเป็นเขาเราจะรู้สึกอย่างไร ซึ่งหมายถึงความเห็นใจคนอื่น หรือความสามารถที่จะเอาใจเขามาใส่ใจเรานั้นเอง การที่คนเราจะสามารถเข้าใจจิตใจผู้อื่น ได้เขาจะต้องเข้าใจตัวเขาก่อน เขาต้องรู้จักตัวเองและมีความรู้สึกรู้สีกของตัวเองเสียก่อนว่าตัวเองรู้สึกอย่างไรจึงจะสามารถอ่านความรู้สึกของผู้อื่นได้

การที่จะอ่านความรู้สึกผู้อื่น ได้ดี จะต้องเป็นคนที่จะอ่านภาษาท่าทางได้ดี เพราะคนส่วนใหญ่แล้วจะแสดงอารมณ์เป็นภาษาท่าทางมากกว่า การแสดงอารมณ์เป็นคำพูด เช่น คนเวลาโกรธ มักจะแสดงท่าทางโกรธแบบต่าง ๆ เช่น หน้าจ่อ หน้าบึ้งตึง มีกริยากระแทกกระทั้น เดินกระแทกเท้าโครมๆ ปิดประตูปังปัง เป็นต้น แม้มีน้อยคนที่เวลาโกรธ จะใช้คำพูดแสดงออกมาตรง ๆ ว่า “ฉันกำลังรู้สึกโกรธคุณมากเลย คุณทำอย่างนี้ได้ยังไง” การอ่านภาษาท่าทางทำได้ โดยการสังเกตการแสดงออกของ

4.1	น้ำเสียง	เช่น	เสียงดู เสียงหวาน เสียงกักฟันพูด
4.2	สีหน้า	เช่น	สีหน้ายิ้มแย้ม บุคบึ้ง เฉยเมย เกร็งเครียด เหนื่อยหน่าย
4.3	แววตา	เช่น	แจ่มใส เป็นประกาย เครียดแค่น หม่นหมอง
4.4	กริยาต่าง ๆ	เช่น	ท่านั่ง เมื่อนั่งหน้าหนี นั่งห่างๆ นั่งเข้ามาใกล้ชิดเกินไป นั่งแบบผ่อนคลาย นั่งกระสับกระส่าย

5. สามารถรักษาความสัมพันธ์กับผู้อื่น เป็นคุณสมบัติที่มีความสำคัญอีกเช่นกันเพราะ คงไม่มีประโยชน์ที่จะสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น ได้ดี แต่ไม่สามารถทำให้ความสัมพันธ์นั้นยั่งยืน ยาวนานได้ คือจะต้องรู้จักหล่อเลี้ยงความสัมพันธ์ที่มีอยู่ให้มียู่ต่อไป ซึ่งเกี่ยวข้องกับ ความสามารถในการบริหารจัดการกับความรู้สึกรู้ใจของผู้อื่น โดยทำให้คนอื่นที่อยู่ใกล้เราแล้วเขาเกิด ความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับตัวเราเอง และเขาเกิดความรู้สึกที่ดีกับเราด้วย เช่น เราสามารถทำให้เขารู้สึก ว่าเรา 1) เห็นเขาสำคัญ 2) ให้เกียรติเขา 3) ยกย่องเขา 4) เข้าใจเขา 5) เห็นเขามีคุณค่า 6) ช่วยเหลือเขา 7) เป็นมิตรกับเขา 8) หวังดีต่อเขา 9) รักเขา ความสามารถในการรักษา ความสัมพันธ์กับผู้อื่นยังขึ้นอยู่กับว่า เรานั้นสามารถแสดงออกถึงความรู้สึกของเราเองได้ดีแค่ไหน ไม่เช่นนั้นแล้วเขาจะรู้สึกไม่เข้าใจเรา ไม่รู้จักเรา เข้าไม่ถึงเรา ทำให้เขาไม่ค่อยแน่ใจว่าเรานั้น เป็นคนอย่างไร วางใจได้แค่ไหน จริงใจเพียงใด เป็นต้น

การสอนหรือพัฒนาทักษะด้านอารมณ์ของเด็กอย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุม อาจพิจารณาตามความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ที่ สโลเวย์ ให้ไว้ใน 5 ประเด็น กล่าวโดย สรุปรคือ

1. สอนให้เด็กรับรู้อารมณ์ตนเอง ไม่เก็บกด
2. สอนให้จัดการกับอารมณ์ตนเอง และที่ทางระบายออกอย่างเหมาะสม
3. สอนให้เด็กรู้จักการรอคอย มีวินัย และรู้จักควบคุมตนเอง
4. สอนให้เด็กรู้จักเข้าใจคนอื่น เห็นอกเห็นใจคนอื่น
5. สอนให้เด็กรู้จักสร้างความสัมพันธ์ และผูกมิตรกับคนอื่น

เทอดศักดิ์ เดชคง (2542, หน้า 64) ได้กล่าวถึงกระบวนการเรียนรู้ การเรียนทักษะ ความสามารถทางอารมณ์เพื่อให้เกิดเจตคติที่ดีและนำไปสู่การปฏิบัตินั้นจำเป็นต้องมีกระบวนการ เรียนรู้ซึ่งประกอบด้วย

1. เรียนรู้จากการอ่านและฟัง คือการอ่านจากตำราบทเรียน หนังสือพิมพ์ ส่วนฟังก็ฟังจากกัลยาณมิตร อันมีครูและพ่อแม่เป็นหลัก รวมถึงการฟังผู้อื่นๆ ตามสมควร
2. เรียนรู้จากแบบอย่างคือ มีแบบอย่างที่ดีจากครู พ่อแม่ แบบอย่างที่ดีของเพื่อนก็ควรได้รับการยกย่องหรือชื่นชมตามสมควร เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเข้าใจสภาพการปฏิบัติ
3. เรียนรู้จากการทดลองปฏิบัติหมายถึง ให้ผู้เรียนได้ทดลองปฏิบัติตาม วิธีการต่างๆ ว่าเกิดผลอย่างไรบ้าง ทำให้รู้จักปรับปรุงเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ
4. การหยั่งรู้คาดการณ์ อันนี้ต้องฟังข้อมูลและความรู้จำนวนพอสมควรซึ่งเป็นพื้นฐานให้สามารถคาดการณ์หยั่งรู้ต่อไปได้ เมื่อคาดการณ์แล้วก็นำไปใช้ปฏิบัติ

นอกจากนี้อัจฉรา สุขารมณ์ (2542, หน้า 4) ได้กล่าวถึงวิธีการฝึกทักษะทางอารมณ์ มี 5 ขั้นตอนดังนี้

1. ให้ความเห็นอกเห็นใจ เป็นพื้นฐานที่สำคัญของการฝึกทักษะทางอารมณ์ คือ การทำความเข้าใจ ตระหนักถึงอารมณ์ของเด็กๆ ว่ามีอะไรเกิดขึ้นในใจเขา หลีกเลี่ยงการดูถูกหรือตำหนิ ตีตีสอน
2. ใช้เงื่อนไขที่เกิดอารมณ์นั้นเป็น โอกาสที่ได้ใกล้ชิดและสอนทักษะทางอารมณ์ให้กับเด็ก โดยตระหนักถึงความสำคัญว่าอารมณ์ที่เกิดขึ้นนั้น ไม่ว่าจะในด้านบวกหรือลบก็ตาม โดยเฉพาะถ้าเป็นอารมณ์ด้านลบนั้น ก็เป็น โอกาสที่จะ ได้ใกล้ชิด และสามารถเป็นบทเรียนที่จะฝึกฝนให้เด็กๆ ได้มีทักษะทางอารมณ์นั้นๆ ได้ พ่อแม่ส่วนใหญ่พยายามจะเพิกเฉยอารมณ์ด้านลบของเด็กๆ ที่จริงแล้วการเกิดอารมณ์ด้านลบทำให้เด็กได้รู้จักตนเอง เข้าใจตัวเองมากขึ้น เช่น รู้สึกอิจฉาเพื่อนที่เป็นที่ชื่นชอบของอาจารย์ เป็นต้น
3. รับฟังอย่างเห็นอกเห็นใจ ขอมรับความรู้สึกที่เกิดขึ้นของเด็กๆ ว่าเป็นสิ่งที่ไม่ผิดที่เด็กๆ จะรู้สึกเช่นนั้น ฟังด้วยการรวบรวมข้อมูล ใช้จินตนาการ และมุมมองของเขา สะท้อนคำพูดและความรู้สึกของเขา
4. ช่วยเด็กๆ หากำพูดที่ตรงกับอารมณ์ที่เกิดขึ้น ช่วยให้เขาหาคำอธิบายเกี่ยวกับอารมณ์ และรู้จักอารมณ์ของเขาให้ชัดเจน เด็กอาจยังมีความสับสนในตนเองด้านอารมณ์ความรู้สึก ควรช่วยเขาใช้คำพรรณนาความรู้สึกอย่างที่เขเป็นแต่ไม่ใช่อย่างที่เขควรเป็น
5. กำหนดขอบเขตของพฤติกรรมที่เกิดขึ้น สำรวจขั้นตอนที่จะแก้ไขปัญหานั้นให้เด็กๆ ได้เข้าใจว่าความรู้สึกทุกความรู้สึกเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ แต่ไม่ใช่พฤติกรรมทุกพฤติกรรมจะเป็นที่ยอมรับหน้าที่ของผู้ใหญ่คือ การชี้แนะขอบเขตของพฤติกรรมที่เหมาะสมให้กับเขาหรือวิธีการแสดงออกที่ดีกว่าให้กับเขานั่นเอง

ซีกัล (Segal, 1997 อ้างใน สุวิทย์ มูลคำ และอรทัย มูลคำ, 2543, หน้า 130) ได้เสนอ 10 วิธี ในการเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ แก่บุคคลในครอบครัว โดยสรุปได้ดังนี้

1. ดูแลสุขภาพกาย และสุขภาพจิตของตนเองให้ดี
2. ฝึกทักษะการฟังผู้อื่น เพื่อการสื่อสารที่ดี
3. ฝึกบริหารจัดการอารมณ์ตนเอง และระมัดระวังการแสดงออกให้เหมาะสม
4. บำเพ็ญตนให้เป็นผู้มีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่เห็นแก่ตัว รู้จักการให้
5. แสดงออกสื่อความหมายด้วยภาษาท่าทางที่เหมาะสม กับสถานการณ์และผู้เกี่ยวข้อง
6. สนับสนุนให้คนที่เรารัก รู้จุดเด่นจุดด้อยของตนและเรียนรู้ในการแก้ปัญหาด้วยตนเอง
7. ปฏิบัติตนเป็นต้นแบบของผู้มีความฉลาดทางอารมณ์สูง รู้จักอารมณ์ตนเองและผู้อื่น และมีทักษะทางสังคมดี
8. ศึกษาความต้องการของแต่ละบุคคล ซึ่งแตกต่างกันไปตามวัย ประสบการณ์และเพศ
9. ยอมรับผิด กล้าขออภัย แม้กับผู้ที่อายุน้อยกว่า
10. เต็มใจที่จะให้เปิดเผยความรู้สึกนึกคิด ความเชื่ออาหารต่อกัน

ซาปิโร (Shapiro, 1997 อ้างใน สุวิทย์ มูลคำ และอรทัย มูลคำ, 2543, หน้า 131) ได้ให้ข้อคิดในการพัฒนาอารมณ์ของเด็ก สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1. ฝึกให้เด็กเข้าใจและซึมซับในแก่นแท้ของหลักธรรมทางศาสนาที่เด็กนับถือ
2. ฝึกให้เด็กแสดงออกซึ่งความเมตตากรุณาช่วยเหลือผู้อื่น โดยไม่เลือกโอกาส
3. ฝึกให้เด็กทำกิจกรรมที่เป็นการบริการชุมชน
4. ฝึกให้เด็กพูดความตามสัจย์จริง และการประพฤติปฏิบัติที่สอดคล้องกับคำพูด
5. ฝึกการใช้วิกฤติให้เป็น โอกาส โดยนำเหตุการณ์ทางลบที่เกิดขึ้นเป็นอุทาหรณ์สอนใจ
6. ฝึกให้เด็กคิดและแก้ปัญหาตามสถานการณ์จริง หรือในนิยาย นิทาน ละคร ภาพยนตร์
7. ฝึกให้เด็กมองโลกในแง่ดี โดยทำตนเป็นต้นแบบ ลดการสร้างปัญหา
8. ฝึกให้เด็กเตือนสติตนเอง โดยพูดคุยกับตนเอง ในหลากหลายวิธีการ และการสร้างจินตภาพที่สวยงาม เมื่อได้รับความกดดัน
9. ฝึกให้เด็กฟังดนตรี บรรเลงเบาๆ หรือเพลงคลาสสิก ให้ดูภาพเขียนนามธรรม และลองถามว่าภาพนี้ทำให้เขารู้สึกเช่นไร หรือใน 1 ภาพต่อ 1 นาที ปิดตาแล้วให้รายงานภาพนั้นมีรายละเอียดใดบ้าง

10. ฝึกให้เด็กเรียนรู้วิธีการแก้ปัญหาหลายๆ มิติ รู้จักใช้ภาษา รู้จักหาทางเลือก และตัดสินใจ เลือกลงและตัดสินใจ เลือกลงได้เหมาะสมกับสถานการณ์
  11. สร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพ่อ แม่ ลูก โดยการพูดคุย การสัมผัส การอยู่ร่วมกัน การให้ความรักความอบอุ่น ความจริงใจ
  12. สร้างทักษะความเป็นผู้มีอารมณ์ขัน เพื่อการสร้างมิตร และลดความเครียด
  13. ฝึกให้เด็กสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนได้
  14. ฝึกให้เด็กสร้างมีโอกาสดำรงใจ โดยร่วมกิจกรรมที่เด็กสนใจ หรือชุมชนจัดขึ้น
  15. ฝึกให้เด็กรู้จักมารยาทส่วนตนและมารยาททางสังคม
  16. ฝึกให้เด็กมีความเพียรพยายาม ดังตัวอย่างเรื่องพระมหาชนก
  17. ฝึกให้เด็กยอมรับข้อบกพร่อง และความผิดพลาดของตน
- แนวทางการพัฒนาทักษะความฉลาดทางอารมณ์ พอสรุปได้ดังนี้
1. ฝึกให้เด็กรู้จักคุณค่าของตนตามความเป็นจริง โดยการนั่งสมาธิ กิจกรรมกลุ่ม
  2. รู้จักแยกแยะอารมณ์ของตนว่าชนิดใดดี ชนิดใดไม่ดี และเลือกแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม ใช้การฝึกโดยแสดงออกอย่างเหมาะสม กิจกรรมเสริมหลักสูตร
  3. ฝึกปฏิบัติตามกฎระเบียบวินัย โดยให้ ครู พ่อ แม่ ทำตัวเป็นตัวอย่างที่ดีให้เด็กเลียนแบบ และให้กำลังใจเมื่อเด็กทำตามระเบียบ
  4. รู้จักและเข้าใจธรรมชาติอารมณ์ของตนเอง แยกแยะอารมณ์ตนเองได้ว่า อารมณ์ใดที่เป็นคุณ อารมณ์ใดที่เป็นโทษ โดยอาจารย์แนะแนวเป็นที่ให้คำปรึกษา
  5. การบริหารจัดการอารมณ์ ควบคุมอารมณ์โดยการให้แสดงออกอย่างเหมาะสมตามกาลเทศะ ฝึกผ่อนคลายความเครียดโดยการออกกำลังกาย การร้องเพลง พุดระบายทำความเข้าใจ อีกฝ่าย หรือทำงานอดิเรกที่ตัวเองชอบ
  6. ฝึกการแสดงออกทางอารมณ์ที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงสีหน้า ท่าทาง คำพูด โดยฝึกในช่วง โหมง โหมง หรือกิจกรรมคาบเนะเนะ
  7. รู้จักหยุดการแสดงอารมณ์ที่ไม่ดี ไตร่ตรองก่อนการแสดงออก และสามารถอดทนรอบคอบที่จะแสดงพฤติกรรมได้
  8. ฝึกการสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับตน โดยการปลุกฝังจากพ่อแม่จากการชื่นชม ในความสำเร็จให้กำลังใจสนับสนุน มีทัศนคติที่ดีมีความหวัง มองโลกในแง่ดีจากทุกๆ อย่างรอบตัว

9. ฝึกความสามารถในการหยั่งรู้อารมณ์ผู้อื่น เกิดความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้อื่น โดยฝึกให้นึกถึงผู้อื่น ฝึกการสังเกต การตรวจสอบอารมณ์

10. ฝึกทางด้านมนุษยสัมพันธ์ การแสดงน้ำใจ เอื้ออาทรต่อบุคคลอื่น เห็นคุณค่าของตนเองและผู้อื่น ให้เกียรติผู้อื่นด้วยความจริงใจ ซื่อซอบ ซื่อซม และให้กำลังใจซึ่งกันและกันได้ในวาระที่เหมาะสม

11. ฝึกการแสดงความรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่น แสดงความรู้สึกต่อเหตุการณ์ที่ดีและไม่ดี ฝึกฝนโดยพ่อแม่สอนให้ลูกมีเมตตาต่อคนที่ด้อยโอกาส ฝึกการ ผู้ประสพภัย อาจจะไปเยี่ยมบริจาคลังของ และให้ปฏิบัติต่อคนเหล่านั้น ด้วยความเข้าใจ ยอมรับกำหนดสถานการณ์

12. ฝึกให้เด็กคิด หากต้องการอยู่ในสภาพการณ์เช่นนั้น ตนจะรู้สึกอย่างไรและจะแสดงออกอย่างไร

13. ฝึกเด็กให้เป็นคนแสดงออกของอารมณ์โดยให้ ฟัง ร้อง อ่านจากบทเพลง บทกลอน นิทาน บทความ ข้อเขียน เหตุการณ์ ภาพยนตร์ ฯลฯ หลังจากนั้นได้แสดงความรู้สึก แสดงความคิด เหตุผล อยากทำอะไร อย่างไร ต่อเรื่องราวเหตุการณ์นั้น ๆ

14. การฝึกฝนความคิดเชิงบวก สร้างความคิด ความเข้าใจที่ถูกต้อง ยอมรับสภาพความเป็นจริง นึกถึงแต่ข้อดีของตนเองเพื่อเป็นกำลังใจ

15. รักษาความสัมพันธ์กับผู้อื่น รู้จักหลีกเลี่ยงความสัมพันธ์ทำให้คนอื่นที่อยู่ใกล้แล้วเขาเกิดความรู้สึกที่ดีด้วย จากการทำให้เขารู้สึกว่าเราเห็นเขาสำคัญ ให้เกียรติเขา ยกย่องเขา เข้าใจเขา เห็นเขามีคุณค่า ช่วยเหลือเขา เป็นมิตรกับเขา หัวดีต่อเขา รักเขา

16. กระบวนการเรียนรู้ ทักษะทางอารมณ์ทำให้เกิดเจตคติที่ดี แล้วนำไปสู่การปฏิบัติ จะเรียนรู้ โดยการอ่านและฟัง คู่มืออย่างที่ดี ลองปฏิบัติ รวบรวมข้อมูลแล้วคาดการณ์ต่างๆ

17. การฝึกทักษะทางอารมณ์ให้เด็ก โดยทำความเข้าใจอารมณ์เด็กหลีกเลี่ยง การดูถูก หรือคำหยาบ สนใจอารมณ์ของเด็กทั้งอารมณ์ทางลบ และทางบวกพร้อมกับชี้แนะ รับฟังจินตนาการ และมุมมองของเขาสะท้อนคำพูดและความรู้สึกของเขา ช่วยหาคำพูดที่ตรงกับอารมณ์ ทำความเข้าใจให้ยอมรับทุกความรู้สึก แต่มีขอบเขตของพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกที่ดี

18. ศึกษาความต้องการของแต่ละบุคคล ซึ่งแตกต่างกันไปตามวัย ประสบการณ์และเพศ

19. ฝึกให้เด็กยอมรับผิดพลาด ข้อบกพร่องของตนเอง กล้าขออภัย แม้กับผู้ที่อายุน้อยกว่า

20. สร้างทักษะความเป็นผู้มีอารมณ์ขัน เพื่อสร้างมิตรและลดความเครียด
21. ฝึกให้เด็กมีโอกาสเข้าสังคม โดยร่วมกิจกรรมที่เด็กสนใจ หรือชุมชนจัดขึ้น

### แนวทางการประเมินความฉลาดทางอารมณ์

วิระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542, หน้า 85) ได้เสนอแนวทางการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ด้านจิตพิสัยนั้น ควรจะใช้หลายๆ วิธีประกอบกัน

1. การประเมินด้านแรงจูงใจภายในบุคคล (Interpersonal Motivation) เพื่อประเมินแรงจูงใจที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เกิดความรู้สึก หรือภาวะอารมณ์เช่นนั้น หรือแรงบันดาลใจ โดยการให้เขียนความเรียง (Essay Tests) การตอบข้อความให้สมบูรณ์ การเขียนบันทึกประจำวัน การให้เล่าเหตุการณ์ที่ฝังใจ หรือที่เคยประสบมา โดยให้เขียนเล่าถึงสถานการณ์ที่ทำให้ตนเกิดความรู้สึก 3 ประการคือ ตีใจ โลงใจ และเสียใจ ผู้ประเมินต้องระมัดระวังในการกำหนดคำตอบที่ “ถูกต้อง” ให้แก่ความรู้สึก นึกคิด การประเมินความฉลาดทางอารมณ์ด้วยแนวทางนี้ จะต้องใช้ผู้ประเมินที่มีประสบการณ์ และมีความเชี่ยวชาญด้านพฤติกรรมศาสตร์ และด้านความฉลาดทางอารมณ์เป็นอย่างสูง

2. การใช้เทคนิคเหตุการณ์สำคัญ (The Critical Incident Technique) หรือการณณ์เหตุการณ์ (Incident Cases) เป็นการวิเคราะห์พฤติกรรมในเชิงคุณภาพ โดยให้ผู้เล่าบรรยายหรือเขียนเล่า ถึงเหตุการณ์ที่บ่งชี้ถึงความคิด รู้สึก และการแสดงออกที่เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ในระดับต่าง ๆ แล้วให้เลือกเรียงลำดับพฤติกรรมที่ผู้ตอบเคยปฏิบัติหรือมีความตั้งใจจะปฏิบัติ เพื่อนำคะแนนมาประมาณสรุปอ้างอิง (Inter) ถึงระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ตอบ ผู้สร้างแบบประเมิน โดยใช้เหตุการณ์ที่ถือเป็นตัวแทนที่ดีของเหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน หรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เมื่อเล่าสถานการณ์นำแล้ว โจทย์ก็จะตั้งคำถามผู้ตอบว่า ในสถานการณ์นั้น ผู้ตอบจะทำอะไร โดยมีตัวเลือกในระดับความเป็นไปได้ต่างกัน (เช่น กำหนดค่าใดค่าหนึ่งได้จาก 1-9 ช่วงค่าแต่ละข้อความที่ให้เลือกตอบ) ข้อดีของวิธีนี้คือมุ่ง ให้กรอบที่เป็นแนวทางเดียวกันกับผู้ตอบทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน บางทีก็จะเปิดโอกาสให้เลือกเขียนตอบแต่ละตัวเลือก ก็มีความเป็นไปได้ในระดับต่างๆ กัน มากบ้างน้อยบ้าง โดยไม่ต้องพะวงถึงความถูก-ผิด ซึ่งแต่ละงานแต่ละองค์การ แต่ละระดับบุคคล หรือแต่ละวัฒนธรรม อาจมองเห็นแตกต่างกันไป การประเมินความฉลาดทางอารมณ์ในลักษณะนี้ ยังมีข้อดีอื่นๆ ได้แก่ สามารถใช้ได้หลายเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นการคัดเลือก การจัดวางบุคคล ให้เหมาะสมกับงานเพื่อการสอน การพัฒนาบุคคล ผู้ตอบที่ไม่เคยมีประสบการณ์ การปฏิบัติงานโดยตรงมาก่อนก็สามารถตอบได้ (Sternberg, 1997, p.207)

ข้อเสีย คือ ยังเป็นการประเมินความฉลาดทางอารมณ์จากการรายงานตนเองว่าตั้งใจจะทำอะไร อาจมีการบิดเบือน “สร้างภาพ” ตนเองขึ้นมา ขาดความสมจริง เจริญสถานการณ์ประจำวัน ที่แสดงออก ในบางกรณี เหตุการณ์ที่ซ้กถาม นั้นอาจมีความลำเอียง เนื่องด้วยมาตรฐานทาง วัฒนธรรมเฉพาะวัย อายุของงาน ขององค์กร หรือของสังคม ข้อเสียอีกประการ คือเกณฑ์ การให้คะแนน ค่าเฉลี่ยของตัวเลือกแต่ละข้อ อาจไม่เป็นที่ยอมรับ ซึ่งมีผลต่อระดับคะแนน ความฉลาดทางอารมณ์

3. สถานการณ์จำลอง (Simulation) เป็นการกำหนดเหตุการณ์ขึ้นให้มีความสมจริง ใกล้เคียงกับเหตุการณ์ที่เป็นสิ่งเร้า เพื่อการกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่สะท้อนถึงความ รู้สึกและภาวะอารมณ์ต่าง ๆ ของคนออกมา โดยมีอาจเสแสร้งหรือแก้งปฏิบัติได้ สถานการณ์ จำลองนี้อาจมีการกำหนดระดับความยากหรือบทบาทให้แก่ผู้ปฏิบัติด้วยก็ได้ (Assigned Roles) เช่น อยากทราบว่าผู้สมัครตำแหน่งพนักงานขายจะมีทักษะที่เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ มากน้อยเพียงใด ก็จำลองสถานการณ์การขายขึ้นมา อาจเป็นการขายแบบต่อหน้า (Face-to-Face Selling) หรือเป็นการติดต่อซื้อขายทางโทรศัพท์ เพื่อประเมินความสามารถในการเข้าใจ ความต้องการของลูกค้า ของพนักงานขาย ประเมินทักษะทางสังคม การควบคุมอารมณ์ขณะ ที่ ถูกซักถาม หรือทำทนายต่อคุณภาพสินค้าและบริการของลูกค้า ต้องการทราบว่าภาวะอารมณ์ มีผลต่อการตัดสินใจและบุคลิกภาพของการเป็นผู้จัดการมากน้อยเพียงใด ก็ให้บุคคลนั้นเป็น ประธานดำเนินการการประชุม เพื่อตัดสินใจวางแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจในที่ประชุม ซึ่งผู้เข้าประชุมแต่ละคนจะสวมบทบาทเป็นตัวแทนของฝ่ายต่าง ๆ ที่มุ่งปกป้องผลประโยชน์ของ ฝ่ายตน การโต้เถียงกันแล้วมุ่งหาข้อสรุปให้ได้ ก็เป็นสถานการณ์หนึ่งที่น่ามาใช้ประเมิน ความฉลาดทางอารมณ์ของการเป็นผู้จัดการที่ดีได้ ข้อดีของสถานการณ์จำลองคือ เป็นการกระตุ้น หรือ “ดึง” พฤติกรรม ภาวะอารมณ์ที่เรามุ่งมองหาจากผู้สมัคร ขณะเดียวกันก็เปิดโอกาสให้เขา ได้แสดงความเป็นคนตามธรรมชาติออกมา ข้อเสีย ใช้เวลาในการศึกษาสร้างนานและมีราคาแพง ต้องอาศัยผู้สร้างที่มีความรอบรู้ ทางการวัด การประเมินพฤติกรรมในองค์การงานหน้าที่และ การตรวจสอบ ความน่าเชื่อถือได้ของเฉลย (Key) และสามารถใช้ทดสอบในกลุ่มเล็กที่ละ 3-5 คน หรือเป็นรายบุคคลเท่านั้น

4. การสัมภาษณ์ในเชิงลึก (In-depth Interview) เป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่ง โครงสร้าง ที่มีความยืดหยุ่น ให้อิสระแก่ผู้เข้ารับการสัมภาษณ์ เป็นการริเริ่มการสนทนาในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวกับตัวเองทั้ง ในด้านความสำเร็จ และความล้มเหลว ความเสียใจ เป้าหมายของการสัมภาษณ์ เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงพฤติกรรมในแง่มุมต่างๆ ของผู้เข้ารับการสัมภาษณ์ว่า ในสถานการณ์

ต่างๆ เขาได้แสดงพฤติกรรม อารมณ์และมีความรู้สึกใดบ้าง สาเหตุใดที่ส่งผลต่อความสำเร็จ และความล้มเหลวในการเรียน การทำงาน และในชีวิตของเขา การสัมภาษณ์ใช้เวลาประมาณ 1½-2 ชั่วโมง และเป็นการสัมภาษณ์แบบหนึ่งต่อหนึ่ง กรรมการหนึ่งคนกับผู้สมัคร 1 คน โดยกรรมการจะกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการสัมภาษณ์แสดงความรู้สึกนึกคิด ที่เป็นตัวของตัวเอง ที่แท้จริงออกมาตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้กรรมการจะนำมาประมวลเป็นข้อมูล หรือ “ภาพ” เกี่ยวกับบุคคลนั้น ในการคัดเลือกบุคคลเข้าสู่ตำแหน่ง จะใช้ข้อมูลดังกล่าวจำแนก ผู้สมัครว่า คนไทยมีแนวโน้มจะเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ดีมากกว่ากัน

5. แบบทดสอบที่มีความเป็นปรนัย การให้รายงานตนเองและแบบวัดเชิงอัตวิสัย (Objective, Self-Report, and Subjective Measures) แบบวัดที่ให้รายงานตนเอง (Self-Report EQ Measures) Salovey และคณะ (1995) ได้สร้างแบบรายงานตนเองชื่อ Trait Meta-Mood Scales มีลักษณะให้ผู้เข้าสอบรายงานว่า ตนเห็นด้วยกับแต่ละข้อความในระดับใด จากไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) ไปจนถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง (2) และแบบทดสอบ Toronto Alexithymia Scale เป็นแบบรายงานตนเองที่ให้ผู้ตอบเลือกตอบแต่ละข้อความ “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” สร้างโดย Bagby, Taylor & Parker ในปี 1994 Alexithymia และแบบสอบถามประเมินการแสดงความรู้สึก ภาวะอารมณ์ที่เอื้ออาทรผู้อื่น (Emotional Empathy) สร้างโดย Mehrabian และ Epstein ก็มีลักษณะการตอบแบบนี้เช่นกัน

การประเมินความฉลาดทางอารมณ์นั้น มีลักษณะที่แตกต่างกันไปและมีจุดเด่น จุดด้อย ที่ต่างกัน สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดที่มีลักษณะแบบรายงานตนเองและการใช้เทคนิคเหตุการณ์สำคัญหรือแบบสอบถามแบบยกสถานการณ์ ซึ่งได้มีการพัฒนาเครื่องมือตามหลักการสร้างแบบวัดทางบุคลิกภาพ

#### การพัฒนาการสร้างแบบวัดทางบุคลิกภาพ

ส่วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2543 , หน้า248-284) กล่าวถึงการพัฒนาเครื่องมือ ในการวัดบุคลิกภาพนั้นมีอยู่หลายแบบ เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ การรายงานตนเอง การจินตนาการ การศึกษาประวัติ และการวัดทางสรีรวิทยา ซึ่งมีวิธีการสร้างตามที่ต้องการดังนี้

1. โดยยึดทฤษฎีเป็นฐาน (Rational-Theoretical Approaches) วิธีการนี้มีชื่อเรียกหลายแบบ เช่น Content-based , Deductive , Rational , Intuitive , Face-Value , Judgmental หรือ Theoretical วิธีการนี้จะต้องเริ่มจากการนิยามบุคลิกภาพให้เห็นชัดเจนตามทฤษฎีหรือเป็นแนวคิดจากการสังเคราะห์ของตนเอง เช่น สามัญสำนึก มีอาชีพกล่าวไว้ ผลของการวิจัย

จากทฤษฎีบุคลิกภาพต่าง ๆ ผสมผสานกันเมื่อนิยามบุคลิกภาพที่จะวัดชัดเจนแล้ว สามารถเขียนข้อสอบหรือตัวเร้าตามที่นิยามไว้ อาจจะเป็นข้อความ สถานการณ์หรือรูปภาพ ตามความเหมาะสม ถ้าใช้ข้อความเป็นตัวเร้าข้อความนั้นต้องแสดงพฤติกรรมกระทำหรือความรู้สึก เพื่อให้ผู้ตอบตอบว่าตนเองมีพฤติกรรมนั้นอยู่หรือไม่ ซึ่งการวัดลักษณะนี้จึงต้องมีข้อตกลง (Assumption) ว่าผู้ตอบจะต้องพิจารณาตัดสินตอบด้วยความเป็นจริงไม่ว่าจะตอบแบบข้อเขียน หรือตอบจากคำถามของแบบสัมภาษณ์

2. โดยยึดเกณฑ์จำแนกสิ่งที่รู้ได้ (Empirical Approach) วิธีการนี้มีลักษณะเดียวกันกับวิธี External, Group-contrast, Criterion group, Criterion-validated หรือ Criterion-keyed การสร้างข้อสอบโดยวิธีนี้ต้องใช้หลักการวิธีที่ 1 ก่อนว่าจะวัดอะไรอิงทฤษฎีหรือความเชื่อใดและรูปแบบจะเป็นลักษณะไหนเมื่อได้ข้อสอบหรือตัวเร้าเป็นข้อ ๆ แล้ว หลักการสำคัญของวิธีการนี้ก็คือคำถามที่เขียนรู้ได้อย่างไรว่าข้อนั้น ๆ วัดจำแนกสิ่งนั้น ได้จริง จึงจำเป็นต้องหาเกณฑ์ให้สามารถอธิบายได้ว่าข้อนี้ ถ้าคนได้คะแนนสูงจะวัดบุคลิกภาพด้านนั้น ได้จริง ถ้าคนทำคะแนนได้ต่ำ บุคลิกด้านนั้นไม่ได้ หรือกรณีบางข้อเป็นการตอบใช่ ไม่ใช่ หรือ จริง - เท็จ หรือ ถูก-ผิด การที่คนตอบใช่ หรือจริง หรือถูก ก็จะต้องจำแนกได้แน่ชัดว่าเป็นคนละกลุ่มของคนที่ตอบ ไม่ใช่หรือ เท็จ หรือผิดอย่างแน่นอน เกณฑ์ที่นิยมใช้พิจารณาจึงเป็นเกณฑ์ที่รู้แน่ชัด (Known Group) เช่น กลุ่มโรคประสาท กับกลุ่มปกติกลุ่มตื่นเต็นกลับเฉื่อยชา กลุ่มพุดจริงกับกลุ่มพุดเท็จ กลุ่มซื่อสัตย์กับกลุ่มทุจริต กลุ่มแสดงออกกับกลุ่มเก็บตัว ฯลฯ ถ้าหาเกณฑ์ว่าข้อนั้นจำแนกจากกลุ่ม ได้ดี ก็จะเป็นวิธีการสร้างแบบนี้ได้ แบบทดสอบที่สร้างโดยอาศัยวิธีนี้ได้แก่ MMPI, CPE, MCMI ฯลฯ

3. โดยยึดการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor-Analytic Approach) วิธีนี้บางทีเรียกว่าแบบสร้างความคงเส้นคงวภายใน (Internal Consistency Approach) หรือ Clustering หรือ Itemetric ในการสร้างแรกเริ่มต้องสร้างตามนิยามของบุคลิกภาพนั้นก็คือ ต้องสร้างข้อความวัดพฤติกรรมหรือลักษณะนิสัยที่วัดบุคลิกด้านนั้น การสร้างข้อความหรือข้อคำถามหลาย ๆ ข้อที่คิดว่าวัดสิ่งที่ต้องการวัดนั้นจะเชื่อ ได้อย่างไร ถ้าข้อความนั้นจับกลุ่มกันมีความสัมพันธ์กันเป็นกลุ่มแสดงว่าแต่ละกลุ่มวัดแต่ละอย่าง การวิเคราะห์องค์ประกอบจะชี้ให้เห็นว่ามีข้อใดบ้างวัดองค์ประกอบเดียวกัน

ในปัจจุบัน เครื่องมือวัดบุคลิกภาพที่สร้างโดยวิธีที่ 1 และวิธีที่ 2 หลายอย่างก็ใช้วิธีวิเคราะห์องค์ประกอบเพื่อหาความเที่ยงตรง (Factorial Validity) ส่วนกลุ่มสร้างเครื่องมือวัดบุคลิกภาพรุ่นใหม่ ๆ หลายคน ใช้วิธีผสมผสาน (Combining Strategies in Inventory Construction)

การกำหนดลำดับขั้นการสร้างโดยทั่วไป

1. กำหนดจุดมุ่งหมายในการสร้าง ผู้สร้างแบบทดสอบ จะมีจุดมุ่งหมายในการเลือกสร้างแบบทดสอบบุคลิกภาพ อาจเป็นการเลือกสร้างคุณลักษณะเดียว เพื่อวัดด้านใดด้านหนึ่ง หรือเลือกคุณลักษณะหลายๆ อย่าง เพื่อใช้ในการพยากรณ์พฤติกรรมรวม

2. ศึกษา नियาม ทฤษฎี เอกสาร และแบบทดสอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับบุคลิกภาพที่ต้องการสร้าง ซึ่งคุณลักษณะหลายอย่าง มี नियาม ทฤษฎี อธิบายไว้หลายคน เพื่อความกระจ่าง ควรศึกษาจากเอกสารที่มีการศึกษา ค้นคว้า และมีการทำวิจัยแล้ว เพื่อให้ได้เห็นว่า มีหน้าตาอย่างไร และน่าจะมีการพัฒนาใหม่ได้อย่างไร

3. เขียน नियาม สิ่งที่ต้องการศึกษาใหม่ให้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ในทางสร้างเครื่องมือ

4. เลือกรูปแบบของการเขียนข้อสอบที่จะวัดสิ่งที่ต้องการ รูปร่างข้อสอบมีหลายชนิด เช่น ข้อความเดี่ยว ข้อความคู่ ประเภทสถานการณ์ ประเภทภาพ ฯลฯ

5. เขียนข้อสอบตาม नियามพฤติกรรมแต่ละด้าน เพื่อจะวัดลักษณะนิสัยอันจะก่อให้เกิดบุคลิกภาพนั้น ๆ

6. ตรวจสอบคุณภาพขั้นต้น เป็นการตรวจสอบเพื่อพิจารณาความถูกต้องในขั้นแรก ทางด้าน नियาม ภาษา รูปแบบ จะตรวจสอบโดย ผู้ชำนาญการหรือผู้เชี่ยวชาญ

7. ทดลองครั้งที่ 1 เพื่อหาคุณภาพเบื้องต้น เช่น ถ้าอำนาจจำแนก ความเชื่อมั่นลักษณะอื่น ๆ ตามที่ต้องการพิจารณาแก้ไขเบื้องต้น

8. คัดเลือกและปรับปรุง จากผลการวิเคราะห์ครั้งที่ 1 โดยเลือกเอาเฉพาะข้อที่มีคุณภาพและสอดคล้องกับบุคลิกภาพที่ต้องการ แล้วทำเป็นชุดใหม่หรืออาจจะต้องเขียนเพิ่มเติมแล้วแต่ผลครั้งแรก

9. ทดสอบครั้งที่ 2 เป็นการเลือกเอาข้อที่ดีมีคุณภาพแล้วมาทดลอง กลุ่มตัวอย่าง ควรมากขึ้น เป็นตัวแทนของประชากรจริง ๆ วิเคราะห์หาคุณภาพตามที่ต้องการ ทั้งอำนาจจำแนก ค่าความเชื่อมั่น ความเที่ยงตรง ถ้ามีคุณภาพสูงดีแล้วก็ใช้ได้ แต่ถ้ามีคุณภาพต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด จำเป็นต้องปรับปรุงใหม่ แล้วนำไปทดลองใหม่ จนกว่าจะได้ฉบับที่ดีมีคุณภาพสมบูรณ์

10. สร้างเกณฑ์ปกติ (Norms) เกณฑ์ปกติหมายถึง ข้อเท็จจริงที่บรรยายการแจกแจงของคะแนนจากประชากรที่ नियาม ไว้อย่างชัดเจนแล้วและเป็นคะแนนตัวที่จะบอกระดับของบุคลิกภาพ ของแต่ละคนว่า จะเป็นคนลักษณะใดเมื่อเทียบกับกลุ่มประชากรการสร้างเกณฑ์ปกติของคะแนนบุคลิกภาพ ประชากรที่ศึกษาควรหาสัดส่วนให้ดี คะแนนของเกณฑ์ปกติมักแปลงเป็นคะแนนเปอร์เซ็นต์ไทล์ หรือคะแนนมาตรฐานหรือจะเป็นกลุ่มลักษณะต่าง ๆ แล้วแต่การจำแนก

### รูปแบบของเครื่องมือวัดบุคลิกภาพ

การวัดบุคลิกภาพเป็นการวัดที่ยุ่งยากมาก การนิยามสิ่งที่ต้องการวัด จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก แนวการเลือกรูปแบบของเครื่องมือจึงต้องระมัดระวัง และจะต้องพิจารณาแบบให้ดีกว่า รูปแบบใดควรใช้ในการวัดบุคลิกภาพชนิดนี้ รูปแบบที่นิยมกันมีดังนี้

1. การสังเกต เป็นการเฝ้าดูสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างมีจุดมุ่งหมาย จะต้องมีการวางแผนสังเกตเป็นบางเวลา ผู้สังเกตควรมีการรับรู้ที่ดี มีความแม่นยำ จดจำสิ่งสังเกตได้อย่างดี เพื่อความแน่ใจในการวิจัยจึงให้ผู้สังเกตมีอย่างน้อย 2 คน เพื่อเอาผลการสังเกตมาทดสอบกันว่าสอดคล้องกันหรือไม่ และผู้สังเกตต้องได้รับการอบรมวิธีการสังเกตที่ดีที่ถูกต้อง การวัดบุคลิกภาพโดยการสังเกต จะเป็นบุคลิกลักษณะเดี่ยว เช่นต้องการ วัดความก้าวร้าวของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ก่อนการสังเกต ต้องนิยามความก้าวร้าวให้ชัดเจน และเขียนออกมาเป็นพฤติกรรมให้ได้มากที่สุด แล้วเลือกพฤติกรรมที่มีความสำคัญ เพราะการสังเกตมีเวลาจำกัด เพื่อเลือกพฤติกรรมที่เป็นตัวแทนได้แล้ว เอามาเขียนเป็นข้อ ๆ เป็นรายการไว้ตรวจเช็คว่ามีพฤติกรรมเหล่านี้หรือไม่ เช่น รังแกเพื่อน แย่งของของคนอื่น แหย่เพื่อน คุยคำคนอื่น

การวัดโดยวิธีการสังเกต จะทำได้ดีถ้าสิ่งที่สังเกตแสดงพฤติกรรมออกมาจากความ เป็นจริง ถ้าการแสดงพฤติกรรมเป็นการเสแสร้ง ผลการสังเกตเชื่อถือไม่ได้ หรือผู้ที่เราส่งเกต ไม่แสดงพฤติกรรม ถ้าไม่สามารถวัดอะไรได้ การสังเกตที่ดี ไม่ควรให้ผู้ถูกสังเกตรู้ตัวและเฝ้าดู พฤติกรรมที่ต้องการวัด

2. การสัมภาษณ์ เป็นการพูดกับคนใดคนหนึ่งอย่างมีจุดมุ่งหมาย ผู้ที่สัมภาษณ์จะต้องมีหลักจิตวิทยาในการพูด การถาม เพื่อให้ได้พฤติกรรมหรือลักษณะนิสัยที่ต้องการทราบ ส่วนผู้ถูก สัมภาษณ์ก็ต้องมีลักษณะเปิดเผยตรงไปตรงมา มีนิสัยในการแสดงออกโดยการพูด ถ้าเป็นคน เงียบเฉยไม่แสดงกิริยาตอบโต้ การสัมภาษณ์จะไร้ความหมายเมื่อตั้งจุดมุ่งหมายว่าจะจัด บุคลิกภาพแบบใด ต้องสร้างข้อคำถามที่สามารถกระตุ้นให้ผู้สัมภาษณ์แสดงการตอบพฤติกรรม ที่ต้องการนั้นได้ คำเน้นคำถามแต่ละข้อควรมีการทดลองให้จนมีคุณภาพดี แล้วนำไปฝึกรอบรม คนสัมภาษณ์ ซึ่งจะต้องวางท่าทาง กิริยาการแสดงออก การพูดให้เป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจ ข้อคำถาม ไม่ควรมีมากจนเกินไป เป็นคำถามสั้นๆ และชัดเจน

3. การเขียนตอบ ลักษณะนี้จะต้องมีตัวเร้าอาจเป็นข้อความหรือข้อคำถามหรือ สถานการณ์ภาพ หรือสถานการณ์เป็นภาษา แล้วแต่ความเหมาะสมในการนำเสนอตัวเร้าหรือ ตัวกระตุ้นเป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะแต่ละคนจะได้รับตัวเร้าเหล่านี้ แล้วจะมีความรู้นึกคิดอย่างไร ก็จะตอบออกมาด้วยตัวของผู้นั้นเอง บางทีเรียกว่า เป็นการรายงานตนเอง (Self-report) ออกมา

เครื่องมือวัดแบบนี้มีชื่อเรียกหลายอย่างบางที่เรียกแบบทดสอบ (Tests) แบบสำรวจ (Inventory) แบบสอบถาม (Questionnaire) มาตรฐานวัด (Scales) นอกจากนี้ยังมีคำอื่นๆ อีก เช่น Checklist, Profile, Record, Forms, Schedules, Technique

### รูปแบบการเขียนข้อสอบ

1. ประเภทข้อความเดียว เป็นการถามเพื่อจะรู้ว่า ผู้ตอบมีสิ่งนั้นอยู่ในตัวหรือไม่ คือ เคยประสบพบเห็น หรือเกิดขึ้นกับตนเองหรือไม่ โดยมีข้อตกลง (Assumption) ว่าผู้ตอบจะตอบสนองสิ่งเร้าตามที่ตนมีอยู่จริงหรือเกิดขึ้นจริงกับตน การเขียนข้อความจึงต้องให้เป็นตัวเร้าที่ดี จะเป็นประโยชน์ง่าย ๆ สั้น มีใจความกระชับรัด อาจจะเป็นข้อความธรรมดา หรือเป็นข้อคำถาม ซึ่งมีรูปแบบการตอบเป็น ใช่-ไม่ใช่ การสร้างควรเป็นนิยามให้ชัดเจนจะช่วยให้การเขียนข้อความหรือคำถามได้เที่ยงตรงมากที่สุด

2. ประเภทข้อความคู่ การเขียนข้อสอบจะต้องกำหนดคุณลักษณะของบุคลิกภาพอย่างน้อยสองคุณลักษณะขึ้นไป แล้วนำข้อความที่อธิบายคุณลักษณะแต่ละอย่างมาเขียนเป็นคู่ ๆ ให้ผู้ตอบเลือกตอบที่ตรงกับลักษณะตนเองเพียงข้อความเดียว ตัวอย่างข้อสอบแบบ EEPS วิธีการสร้าง เช่น ต้องการวัดคุณลักษณะ 15 คุณลักษณะจะสร้างข้อความด้านละ 30 ข้อ จึงมีข้อความทั้งหมด 450 ข้อ แล้วนำข้อความของแต่ละด้าน นำไปจับคู่กับข้อความหนึ่งของด้านอื่น เช่น

ก. ข้าพเจ้าสามารถทำสิ่งใดๆ ได้ดีกว่าบุคคลอื่น (วัดความสัมฤทธิ์)

ข. ข้าพเจ้าชอบเล่าเรื่องตลกในงานเลี้ยง (วัดการแสดงตัว)

วิธีการตอบแต่ละข้อ เลือกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งเท่านั้น อ่านเปรียบเทียบให้ดีแล้วพิจารณาว่า ตัวเลือกใดตรงกับสิ่งที่ตนเองมี คือ เป็นพฤติกรรมที่ตนเองกระทำ อยู่เป็นประจำหรือเคยกระทำมาอยู่บ่อยๆ

3. ประเภทกำหนดตัวเลือกหลายตัว การเขียนข้อสอบแบบนี้มักเลือกคุณลักษณะที่ประกอบเป็นบุคลิกภาพ 3-5 คุณลักษณะ เมื่อนิยามคุณลักษณะนั้นดีแล้ว นำมาเขียนการแสดงออกหรือพฤติกรรมคุณลักษณะนั้นๆ จากนั้นนำมาจัดเป็นชุดละข้อ และให้เลือกเอาคุณลักษณะใดคุณลักษณะหนึ่งหรืออาจกำหนดให้เลือก ชอบมากที่สุดคุณลักษณะหนึ่ง และเลือกที่ชอบน้อยที่สุดอีกคุณลักษณะหนึ่ง ดังตัวอย่าง GPP วัดบุคลิกภาพ 4 ด้าน คือ ความรอบคอบ ความกตริเริ่ม ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความแข็งแรงแข็งขัน ดังตัวอย่าง

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความ 4 ข้อความในแต่ละข้อแล้วพิจารณาว่าข้อความใด ท่านชอบมากที่สุด และข้อความใดชอบน้อยที่สุด แล้วขีดตอบหลังข้อความ ก. ข. ค. หรือ ง. ในข้อนั้น ๆ

		มากที่สุด	น้อยที่สุด
1)	ก. ชอบเข้าสังคม	[ ]	[ ]
	ข. ขาดความเชื่อมั่นตนเอง	[ ]	[ ]
	ค. อาสาทำงานอย่างเต็มที่	[ ]	[ ]
	ง. มีลักษณะเป็นคนเจ้าอารมณ์	[ ]	[ ]

4. ประเภทสถานการณ์ คำว่าสถานการณ์หมายถึง การสร้างเหตุการณ์จำลองอาจจะเป็นด้านภาษาหรือเป็นภาพ แล้วให้ผู้ตอบสมมุติตัวเองเป็นตัวละครตัวหนึ่งในสถานการณ์นั้น ถ้าพบกับเหตุการณ์ อย่างที่กำหนดให้จะทำตัวอย่าง ผู้ที่ตอบจะระลึกถึงเหตุการณ์เก่าที่เคยเกิดขึ้นกับตน หรือเรียกว่าประสบการณ์ที่เคยได้รับ หรือความรู้สึกที่สั่งสมมาเพื่อใช้แก้ปัญหาที่จะประสบขึ้น ข้อสอบลักษณะนี้มีอยู่ 2 ส่วน คือส่วนที่เป็นคำถาม และส่วนที่เป็นคำตอบ

ตัวอย่าง ข้อสอบวัด บุคลิกภาพด้านความอดทน

1) มานะถูกคุณพ่อใช้ให้ไปล้างรถ ซึ่งเป็นเวลาเที่ยงวัน แดดร้อนมาก ทำให้มานะรู้สึกร้อน ถ้าท่านเป็นมานะท่านจะทำอย่างไร

- ก. ค่อย ๆ ล้างรถไปบ่นไปจนเสร็จ
- ข. เห็นอากาศร้อนเลขทิ้งไว้ให้พ่อล้างเอง
- ค. ช่วยคุณพ่อล้างจนเสร็จโดยไม่บ่นอะไร
- ง. รีบล้างลวก ๆ ให้เสร็จโดยเร็วจะได้รับ ๆ ไปเล่น
- จ. ช่วยคุณพ่อล้าง เริ่มร้อนก็หยุดล้าง แล้วค่อยล้างต่อ

การให้คะแนนตัวเลือกข้อสอบแบบนี้ กำหนดให้ตัวเลือกที่แสดงถึงความอดทนมากที่สุดเป็น 5 คะแนน อดทนน้อยลงมาเป็น 4, 3, 2 และอดทนน้อยที่สุดได้ 1 คะแนน จากตัวอย่างแสดงว่าเลือก ก. ได้ 5 คะแนน ข. ได้ 1 คะแนน ค. ได้ 4 คะแนน ง. ได้ 3 คะแนน และ จ. ได้ 2 คะแนน

ในบางกรณีการเขียนตัวเลือก อาจมุ่งให้มีพฤติกรรมถูกกับบุคลิกด้านนั้นเพียงข้อเดียว ดังเช่น ข้อสอบวัดความเป็นประชาธิปไตย ตัวอย่างคือ

2) ไก่อะกบ รู้จักกันไม่ค่อยสนิทสนมมากนัก นัคนผู้หญิง 2 คน ซึ่งพักห้องเดียวกันว่าจะไปเที่ยวชายหาด เผอิญวันนั้นเกิดพายุขึ้นทำให้ไม่สามารถไปเที่ยวชายหาดได้ ไก่เสนอแนะให้ไปชมภาพยนตร์ หลังจากที่เขาเสนอแนะแล้ว เขาเห็นว่ากบแสดงความไม่พอใจ ถ้าท่านเป็นไก่ ควรทำอย่างไร

- ก. ให้กบยืมเงิน  
 ข. จ่ายค่าดูให้ทุกคน  
 ค. แล้วแต่ฝ่ายหญิงต้องการ  
 ง. ให้กบเสนอแนะอย่างอื่นบ้าง  
 จ. ขอโทษกบที่เสนอแนะไปเช่นนั้น  
 ข้อนี้คำตอบที่เป็นประชาธิปไตย ต้องตอบข้อ ง. จึงให้คะแนน นอกนั้น ไม่ให้คะแนน

5. ประเภทสถานการณ์ตอบใช่-ไม่ใช่ วิธีการคือ เขียนสถานการณ์แล้วเลือกพฤติกรรมที่มีโอกาสเกิดขึ้นจากสถานการณ์นั้น แล้วให้ผู้ตอบตอบแค่ ใช่ หรือ ไม่ใช่ เท่านั้น ผู้เขียนข้อสอบจะต้องพิจารณาการให้คะแนนให้ดีและสอดคล้องกับบุคลิกภาพที่ต้องการวัดดังตัวอย่างข้อสอบวัดความยืดหยุ่นภายใต้การบีบคั้น เช่น

1) คุณขึ้นรถเมย์โดยไม่ได้ซื้อตั๋ว

ปฏิกิริยาของคุณ	ใช่	ไม่ใช่
หน้าแดง	ข	ก
ใจเย็น	ก	ข
มือสั่น	ข	ก
รู้สึกราย	ข	ก
หัวเราะปกติ	ก	ข

ตอบ ก ได้คะแนน 1 ตอบ ข ได้คะแนน 0

6. ประเภทสถานการณ์ หรือข้อความที่เป็นภาพ วิธีการเขียนข้อสอบวัดบุคลิกภาพแบบนี้ต้องอาศัยคนที่มีฝีมือวาดภาพจึงจะสำเร็จ ขั้นแรกกำหนดบุคลิกที่ต้องการวัด แล้วแยกพฤติกรรมหรือลักษณะนิสัยให้กระจ่างชัดจึงเขียนรูปตามพฤติกรรมที่แยกแยะไว้ เพื่อให้ผู้สอบใช้ความรู้สึก ความคิดในการแปลความหมายนั้น ๆ ก็จะสามารถเข้าใจบุคลิกภาพผู้นั้นได้ เช่น การวัดมองโลกในแง่ดี มีรูปคนกำลังปีนหน้าผา แล้วให้ผู้ตอบพิจารณาความรู้สึก จริงตามตัวเลือก

ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
ปลื้มใจ	ก	ข
ขอความช่วยเหลือ	ข	ก
มีความเชื่อมั่น	ก	ข
แคลงใจ	ข	ก
อุบัติเหตุ	ข	ก

การให้คะแนน ก ได้ 1 คะแนน ข ได้ 0 คะแนน

หรือมีรูปภาพให้ดู แล้วมีคำถามว่าได้อะไรไปพิจารณาตัวเลือกที่กำหนดให้ ถ้ามีตัวเลือกอยู่ 3 ตัวเลือก แต่ละตัวเลือกจะมีคะแนนเป็น 2, 1, 0 การเขียนตัวเลือกในแต่ละข้อของสถานการณ์ ขั้นแรกในการสร้างตัวเลือกควรเขียนตัวเลือกสถานการณ์และข้อคำถามก่อนแล้วไปทดลองสอบให้ผู้สอบตอบแสดงความรู้สึกจริง ๆ ของตนเองออกมา เมื่อนำไปทดสอบหลาย ๆ คนเอามาตรวจแยกแยะสิ่งที่ตอบเหมือนและสิ่งที่ตอบต่างกัน กองเป็นพวก ๆ แล้วนำมาพิจารณาเลือกเอาไว้เป็นตัวเลือก อาจเป็น 3 ตัวเลือก 4 ตัวเลือก หรือมากกว่าก็ได้ แล้วอาศัยผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตัวเลือกใดควรได้คะแนนเท่าไร เลือกเอาที่เหมาะสมและดีที่สุดมาสร้างเป็นข้อสอบบุคลิกภาพที่มีตัวเลือกแล้วทำการทดลองและนำไปวิเคราะห์ต่อไป

จากการสำรวจแบบทดสอบมาตรฐานที่วัดบุคลิกภาพ ตัวเลือกที่นิยมใช้มีดังนี้

1. ใช้คำว่า ใช่ ไม่ใช่
2. ใช้คำว่า ใช่ ไม่ใช่ ไม่แน่ใจ
3. ใช้คำว่า ถูก ผิด
4. ใช้คำว่า ชอบ ไม่ชอบ
5. ใช้แบบการจัดลำดับความสำคัญ เช่น ไม่เคย นาน ๆ คิด บางครั้งคิด คิดบ่อย

คิดบ่อยมาก เรียงคะแนนจาก 0 ถึง 5 การจัดอันดับ อาจใช้การตอบแบบอื่น ๆ ได้ เพียงแต่จัดให้มีความรู้สึกเกิดกับผู้ตอบจากน้อยที่สุดไปยังมากที่สุด อาจเป็นประเภท เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยเลย หรือไม่เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยเลย หรือไม่เห็นด้วยมากที่สุด การเขียนอาจจะเป็นแบบตัวเลือกก็ได้

6. แบบเจาะจง 3 ตัวเลือก เรียงอันดับ (Various Trichotomous Item) มักใช้คำว่า โดยทั่วไป (Generally) บางครั้ง (Sometimes) ไม่เคย หรือ จริง (True) ไม่แน่ใจ (Uncertain) ไม่เห็นพ้อง (Disagree)

7. แบบใช้ตัวเลือก 3 ตัวเลือก (Trichotomous Item with Choice) แบบนี้มีสถานการณ์หรือคำถามแล้วตามด้วยตัวเลือก 3 ตัวเสมอสิ่งที่เขียนเป็นตัวเลือก จะต้องสามารถแปลได้ว่าตัวเลือกใดถ้ามีผู้เลือกจะมีบุคลิกด้านใด หรืออาจมีบุคลิกด้านนั้นมากน้อยแตกต่างกัน เช่น

- 1) ถ้าข้าพเจ้ามีเวลาว่างมาก ข้าพเจ้าจะ
  - ก. โทรคุยกับเพื่อนๆ
  - ข. เล่นอักษรไขว้ที่ยาก ๆ
  - ค. ไปดูการแสดงดนตรี

#### 8. แบบตัวเลือกรู้ (Forced-Choice Item)

ในแต่ละข้อจะมีตัวเลือก 2 ตัว แทนพฤติกรรมหรือลักษณะนิสัยแตกต่างกัน เอามาจับคู่กัน เพื่อผู้ตอบเห็นพฤติกรรมใดตรงกับตนเองมากที่สุด ก็เลือกตอบเอา เช่น ตัวอย่างแต่ละข้อเลือกเพียงตัวเลือกเดียว

1) ก. ข้าพเจ้าชอบไปเที่ยวกับเพื่อนต่างเพศ

ข. ข้าพเจ้าไปไหนได้ทันทีที่ต้องการ

หรือมีลักษณะมีคำถามหรือข้อความก่อน แล้วมีตัวเลือก 2 ตัวบังคับให้ผู้ตอบเลือกเพียงตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่ง ตามความรู้สึกรู้สึกของคุณ

2) เมื่อท่านพบคนแปลกหน้า ท่านรู้สึกอย่างไร

ก. ยินดีปราศตามปกติ

ข. พยายามทำใจให้ได้

#### 4. การใช้จินตนาการ (Projective Technique)

เป็นการเสนอสิ่งเร้าที่คลุมเครือ (Ambiguous Stimuli) เพื่อให้ผู้ตอบใช้จินตนาการอันเกิดจากสำนึกที่ซึมซับอยู่ในส่วนลึกของความรู้สึกในตัวคนแต่ละคน ว่าสิ่งเร้าที่มีความหมายอย่างไรต่อเขา ซึ่งแต่ละคนจะมีความรู้สึกต่อสิ่งเร้าที่คลุมเครือที่ต่างกัน ในทางปฏิบัติการศึกษาด้านนี้ขาดความเที่ยงตรง ขาดความเชื่อมั่น (Reliability) ชนิดของแบบทดสอบจินตนาการ แบบทดสอบที่นิยมสร้างมีดังนี้

4.1 คำสัมพันธ์ (Word Association) แบบทดสอบชนิดนี้จะกำหนดคำที่แสดงอารมณ์มาให้ข้อละคำ ผู้ดำเนินการสอบอ่านคำแต่ละคำ แล้วให้ผู้สอบหาคำที่มีความสัมพันธ์กับคำนั้นมากที่สุดอีกคำหนึ่ง เช่น เสนอคำว่า กบ คนตอบอาจตอบว่า “เกลียด” หรือ “แคง” หรือ “ฝน” หรือใช้คำจากแบบทดสอบนี้ไปให้ตอบเป็นแบบเติมประโยคให้สมบูรณ์ เช่น คำว่า สวน ผู้ตอบอาจตอบเป็น “ข้าพเจ้าชอบทำงานในสวน” หรือ “ข้าพเจ้าเกลียดงานในสวน” การแปลความหมายของคะแนนจากการตอบนั้น ทำได้โดยที่ความผลของคะแนน เป็นต้น

4.2 การเติมประโยคให้สมบูรณ์ (Sentence Completion) มีลักษณะเป็นคำถามให้ผู้ตอบเขียนต่อให้สมบูรณ์ เช่น ข้าพเจ้ากังวลเกี่ยวกับ.....หรือ ข้าพเจ้าเสียใจที่.....การแปลความหมายของคำตอบนั้นค่อนข้างอัตนัย จึงต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญศึกษาจากสิ่งที่ประทับใจที่ผู้ตอบแสดงออกมา ซึ่งจะเกี่ยวกับเจตคติ อารมณ์และความขัดแย้ง การแปลผลจึงเป็นความรู้สึกทั้งทางบวกและทางลบ สิ่งจำกัดของข้อสอบประเภทนี้ก็คือ ความสามารถรู้สึกทั้งทางบวกและทางลบ สิ่งจำกัดของข้อสอบประเภทนี้ก็คือ ความสามารถในการเขียนตอบ หากผู้ตอบเป็นเด็ก หรือผู้เขียนหนังสือไม่ได้ จะทำให้ไม่สามารถวัดบุคลิกภาพจากการแสดงออกโดยการเขียนเติมข้อความได้

4.3 การเติมเรื่องราว (Story Completion) มีการกำหนดเรื่องราวให้มีลักษณะที่เป็นปัญหาอยู่ หรือยังไม่จบ ยังไม่มีคำตอบทำให้ผู้ตอบเกิดจินตนาการต่อไป ซึ่งข้อสอบประเภทนี้ต้องการให้ผู้สอบเติมเรื่องราวให้สมบูรณ์ เช่น “เด็กชายคนหนึ่ง ต่อสู้กับพี่ของเขา ทันใดนั้นแม่ก็มา อะไรจะเกิดขึ้น” การแสดงออกจากการตอบหรือการเติมเรื่องราวจะทำให้เห็นพฤติกรรมของคนตอบว่า แสดงลักษณะอะไรออกมาเป็น ความกลัว ความละอาย ความกลัวบาป การชิงดีชิงเด่น ผู้เชี่ยวชาญทางการตีความ สามารถวิเคราะห์ผลการตอบได้ แต่ค่อนข้างอัตนัย

#### 4.4 การแปลผลจากภาพที่กำหนดให้

1. ภาพนามธรรม
2. ภาพเหมือน

### 5. การใช้อุปกรณ์วัดทางกายภาพ (Physiological Measures)

เนื่องจากมีความเชื่อว่า การแสดงบุคลิกภาพของบุคคลนั้นเกิดมาจากระบบของฮอร์โมน (Hormones) ระบบของต่อม และระบบประสาทอัตโนมัติ (Autonomic Nervous System) เช่น เครื่องมือวัดอารมณ์ที่เรียกว่า Bioelectric Indicator นอกจากนี้ผู้มีการวิเคราะห์ทางเคมี เพื่อดูลักษณะของร่างกายว่ามีอะไรเปลี่ยนแปลงบ้าง การวัดบุคลิกภาพโดยอาศัยเครื่องมือทางกายภาพนี้ยังใช้ไม่ได้ผลเป็นที่เชื่อถือมากนัก เพราะมีความคลาดเคลื่อนในการแปลผล

#### การสร้างเครื่องมือแบบสถานการณ์

วันทนีช ชูคิลปี (2525 หน้า 216-219) ได้กล่าวถึงแบบสอบถามที่ใช้วิธีการกำหนดสถานการณ์ต่าง ๆ ขึ้น แล้วให้ผู้ตอบตอบคำถามเกี่ยวกับสถานการณ์นั้น ๆ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาลักษณะการตัดสินใจ การโต้ตอบ หรือการกระทำ ตลอดจนความคิดเห็น และความรู้สึกของบุคคล เมื่ออยู่ในสถานการณ์หรือสถานภาพต่าง ๆ และเขียน ไชยสร (2526, หน้า 63) ได้กล่าวถึง แบบสอบถามแบบยกสถานการณ์ (Inventory) ว่าบางแห่งใช้ชื่อว่า “แบบสำรวจ” เป็นแบบสอบถามชนิดหนึ่งซึ่งไม่ถามโดยตรง แต่จะใช้สถานการณ์ที่สร้างขึ้นเป็นสื่อในการวัดความจริงจากผู้ตอบ เพราะในการวัดความรู้สึก ลักษณะหรือคุณธรรมบางอย่างถ้าถามตรง ๆ คำตอบที่ได้ อาจมีการแสวงไปในการบวกหรือลบได้ จึงมีความจำเป็นต้องถามอ้อม โดยตั้งสถานการณ์อื่นมาแล้วให้ผู้ตอบเลือกหรือแสดงความคิดเห็นต่อสถานการณ์นั้นหลาย ๆ ข้อความในเรื่องเดียวกันแล้วพิจารณาดูแนวโน้มหรือจับเลศนัยจากคำถาม

#### ลักษณะของแบบสอบถามแบบยกสถานการณ์

ส่วนประกอบของแบบสอบถาม แบบสอบถามแบบยกสถานการณ์ในข้อหนึ่งๆ จะประกอบด้วยส่วนประกอบ 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 สถานการณ์ เป็นเหตุการณ์ในสถานการณ์หรือสถานภาพต่างๆ ที่อาจพบได้  
ในชีวิตประจำวัน ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขึ้น โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อจะศึกษาว่า ถ้าผู้ตอบประสบ  
เหตุการณ์ในลักษณะนั้นแล้ว จะเกิดความรู้สึกหรือตัดสินใจแก้ปัญหาอย่างไร

ส่วนที่ 2 คำถาม เป็นคำถามที่ถามความรู้สึก ความคิดเห็น หรือการตัดสินใจแก้ปัญหา  
เมื่อผู้ตอบประสบเหตุการณ์ที่กำหนดให้ในส่วนที่เป็นสถานการณ์ ดังนั้นจึงมักใช้คำถามว่าท่านจะ  
ทำอะไร ท่านจะรู้สึกอย่างไร ท่านจะตัดสินใจอย่างไร หรือท่านมีความคิดเห็นอย่างไร ฯลฯ

ส่วนที่ 3 คำตอบ เป็นตัวเลือกที่กำหนดไว้ให้ผู้ตอบเลือกตอบ ลักษณะของตัวเลือก  
จึงเป็นการกระทำ ความรู้สึก ความคิดเห็น หรือการตัดสินใจแก้ปัญหาในรูปแบบต่างๆ  
เมื่อประสบกับสถานการณ์ที่กำหนดให้

ลักษณะการตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบจะต้องอ่านข้อความในสถานการณ์ แล้วพิจารณา  
ตนเองว่า ถ้าประสบเหตุการณ์เช่นนั้นจริง ๆ แล้ว จะเกิดความรู้สึกหรือจะเลือกปฏิบัติตามคำตอบ  
ในตัวเลือกใด ซึ่งจะต้องเลือกตอบเพียงตัวเลือกเดียวเท่านั้น ดังตัวอย่างคำถามที่ถามเกี่ยวกับ  
ความเกรงใจ ดังนี้

(1) เพื่อนบ้านของท่านเปิดวิทยุเสียงดังลั่น ขณะที่ท่านกำลังอ่านหนังสือเพื่อเตรียมตัว  
สอบ ท่านจะแก้ปัญหาอย่างไร?

- ก. บอกให้เขาเปิดวิทยุเบา ๆ
- ข. ออกไปอ่านหนังสือที่อื่น
- ค. ตอว่าเขาที่ขาดความเกรงใจ
- ง. แกล้งอ่านหนังสือดัง ๆ เพื่อให้เขารู้สึก
- จ. เปิดวิทยุของท่านเองให้ดัง ๆ เพื่อเป็นการเตือนเขา

(2) ท่านฝากเงิน 100 บาทให้เพื่อนซื้อหนังสือให้ แต่ปรากฏว่าเพื่อนของท่านลืมซื้อ  
และเขาก็มิได้คืนเงินให้แก่ท่าน ท่านจะทำอย่างไร?

- ก. ให้ผู้อื่นทวงให้
- ข. ขอคืนด้วยตนเอง
- ค. เฉย ๆ ไว้รอให้เขาเอาเงินมาคืนเอง
- ง. ทำเฉย ๆ ไว้สักระยะหนึ่ง ถ้าเขาสืบจริง ๆ ค่อยทวงคืน
- จ. พุดเปรย ๆ เรื่องเงินให้เขาได้ยิน เพื่อเตือนให้เขานึกได้

ลักษณะการตรวจให้คะแนน ตัวเลือกที่กำหนดไว้ในข้อคำถามหนึ่ง ๆ ต้องสามารถนำมาแปลความหมายในรูปของค่าน้ำหนักหรือคะแนนได้ ดังนั้นตัวเลือกในคำถามข้อหนึ่ง ๆ จึงต้องเป็นลักษณะการกระทำที่แสดงถึงคุณลักษณะที่จะวัดน้อยต่าง ๆ กัน เช่น มี 5 ตัวเลือกก็อาจให้ระดับคะแนนเป็น 1, 2, 3, 4 และ 5 ดังตัวอย่างข้อคำถามข้อ (1) จะตรวจให้คะแนนดังนี้

ถ้าตอบตัวเลือก ก ให้ 4 คะแนน

ถ้าตอบตัวเลือก ข ให้ 5 คะแนน

ถ้าตอบตัวเลือก ค ให้ 1 คะแนน

ถ้าตอบตัวเลือก ง ให้ 2 คะแนน

ถ้าตอบตัวเลือก จ ให้ 3 คะแนน

#### วิธีการสร้างแบบสอบถามแบบยกสถานการณ์

การสร้างแบบสอบถามแบบยกสถานการณ์ มีวิธีการในการสร้างดังนี้

1. รวบรวมเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับคุณลักษณะหรือพฤติกรรมที่จะวัด โดยพิจารณาว่าจะต้องเป็นเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้จริง ๆ ในชีวิตประจำวัน ซึ่งอาจอาศัยวิธีการประมวลความคิดเห็นจากประสบการณ์ต่าง (Critical Incident Technique) กล่าวคือ ให้กลุ่มตัวอย่างจำนวนหนึ่งระบุเหตุการณ์ต่างๆ ที่เขาพบในชีวิตประจำวัน ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะหรือพฤติกรรมที่จะวัด วิธีการนี้จะทำให้สามารถรวบรวมเหตุการณ์ต่างๆ ได้มากเพียงพอที่จะนำมาสร้างเป็นสถานการณ์ในข้อคำถามต่างๆ เช่น ในการสร้างแบบสอบถามวัดลักษณะความเกรงใจของเด็กวัยรุ่น ผู้วิจัยอาจให้เด็กวัยรุ่นจำนวนหนึ่งระบุว่าเขาคิดเกิดความรู้สึกเกรงใจในสถานการณ์อะไรบ้าง
2. นำเหตุการณ์ที่รวบรวมได้มาสร้างเป็นสถานการณ์ต่างๆ แล้วตั้งคำถามถามผู้ตอบว่า จะรู้สึกอย่างไรหรือจะปฏิบัติอย่างไร
3. กำหนดจำนวนตัวเลือกว่าในคำถามข้อหนึ่งๆ จะใช้ตัวเลือกกี่ตัว โดยพิจารณาความเหมาะสมของคุณลักษณะหรือพฤติกรรมที่จะวัด ลักษณะของสถานการณ์ที่สร้างขึ้น ตลอดจนลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง
4. สร้างตัวเลือกให้สอดคล้องกับสถานการณ์และระดับของกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาถึงความเป็นไปได้ ซึ่งผู้สร้างอาจอาศัยวิธีการประมวลความคิดเห็นจากประสบการณ์ต่าง ๆ กล่าวคือ ให้กลุ่มตัวอย่างจำนวนหนึ่งเขียนบอกความรู้สึกหรือลักษณะการแก้ปัญหาที่คิดว่าตนเองจะต้องกระทำเมื่อประสบกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ในข้อคำถามต่างๆ ที่กำหนดให้ จากนั้นจึงรวบรวมคำตอบที่ได้รับเป็นแนวทางในการสร้างตัวเลือก

5. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปให้ผู้เชี่ยวชาญต่าง ๆ วิพากษ์วิจารณ์ แล้วนำมาปรับปรุงให้เหมาะสม

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว มากำหนดให้คะแนนตัวเลือกทุกตัวในคำถามแต่ละข้อ โดยให้ตัวเลือกทั้งหมดมีค่าคะแนนต่าง ๆ กัน ตั้งแต่ 1 ถึง 4 หรือ 5 ตามจำนวนตัวเลือก

**ข้อควรคำนึงในการสร้างแบบสอบถามแบบยกสถานการณ์**

ในการสร้างแบบสอบถามแบบยกสถานการณ์นั้น นอกจากจะต้องคำนึงถึงหลักในการสร้างแบบสอบถามทั่วไปแล้ว ยังควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. สถานการณ์ที่กำหนดขึ้นนั้น จะต้องเป็นสถานการณ์ที่เราให้ผู้ตอบแสดงพฤติกรรมที่เป็นคุณลักษณะที่จะวัด กล่าวคือ ต้องเป็นเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่จะวัดนั่นเอง เช่น ในการวัดคุณธรรม สถานการณ์ก็จะต้องเป็นเรื่องเกี่ยวกับคุณธรรม เป็นต้นว่า เหตุการณ์ที่พบแมวตกน้ำ ฯลฯ

2. สถานการณ์ที่กำหนดขึ้นนั้น ควรเป็นเหตุการณ์ที่สามารถเกิดขึ้นได้หรือเป็นไปได้จริง ๆ ในชีวิตประจำวัน

3. พยายามกำหนดสถานการณ์ที่เป็นเหตุการณ์ในสภาวะต่างๆ กัน และควรเป็นเหตุการณ์ที่สัมพันธ์กับบุคคลต่าง ๆ เช่น บิดา มารดา ครู ศิษย์ ผู้บังคับบัญชา เพื่อน ฯลฯ

4. ตัวเลือกต้องเป็นความรู้สึกหรือเป็นการกระทำที่มุ่งแก้ปัญหา ในสถานการณ์นั้น ๆ ในลักษณะที่ต่างๆ กัน และเป็นลักษณะที่แสดงออกถึงคุณลักษณะที่จะวัดในระดับมากที่สุดลดหลั่นกันไป

5. จำนวนตัวเลือกของคำถามทุกข้อต้องเท่ากัน

6. การเรียงลำดับตัวเลือกตามระดับคะแนน ควรเรียงสลับกันไป อย่าเรียงให้เป็นแบบเดียวกันตลอด เช่น เรียงลำดับตัวเลือกซึ่งเมื่อแปลความหมายเป็นคะแนนแล้ว จะเป็น 1, 2, 3, 4, 5 หรือ 3, 1, 2, 5, 4 ฯลฯ

7. ภาษาที่ใช้จะต้องสั้นกระชับรัดตรงจุด แต่ต้องได้ใจความและอ่านเข้าใจง่าย

**หลักการในการสร้างเครื่องมือวัดแบบกำหนดคะแนนเท่ากัน** ไพบูลย์ อินทรวินา (อ้างใน ปรีชา นาครัตน์, 2541) ได้กล่าวถึงวิธีกำหนดคะแนนเท่ากัน (The Method of Equal-Appearing Intervals) นี้ ผู้ที่ได้ชื่อว่าริเริ่มขึ้นเป็นครั้งแรกคือ เฮอร์ส โตน กับเชฟ (Therstone and Chave) โดยถือว่าคุณลักษณะใด ๆ ในความรู้สึกของคนเรานั้น จะมีตั้งแต่เห็นชอบด้วยมากที่สุด ไปจนถึงเห็นชอบด้วยน้อยที่สุด ดังนั้นภายในช่วงของความสุดโต่งของความรู้สึกดังกล่าวนี้ อาจจะแบ่งออกเป็นช่วงๆ หรือเป็นอันตรภาคที่เท่าๆ กันอย่างเห็นได้ชัด และให้บุคคลอื่น

ช่วยตัดสินคุณค่าต่างๆ บรรจุในแต่ละช่วง เหล่านั้น โดยพิจารณาตามลำดับเห็นด้วยมากหรือน้อย เฮอร์สโตน และเซฟ ได้แบ่งออกเป็น 11 ช่วงเท่าๆ กันพร้อมทั้งกำหนดคะแนนของแต่ละช่วง ไปให้เด่นชัดและ ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2543, หน้า 66) กล่าวถึงเครื่องมือ Equal-Appearing Interval Scale ว่าการสร้างข้อความแสดงความรู้สึกรู้สึกทั้งบวกกลางและลบ จำนวนมาตราที่กำหนดอาจกำหนด 5 มาตรา จำนวนข้อน้อยที่สุดควรได้ 5 ข้อ ถ้ากำหนดช่วงวัดไว้ 11 ช่วง จำนวนข้อความที่แสดงความรู้สึกทั้งทางบวกและลบอย่างน้อยต้องใช้ได้ 11 ข้อ ซึ่ง พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2536, หน้า 112) กล่าวว่า ข้อความที่บรรจุลงในมาตราวัดจะต้องนำไปให้ผู้ตัดสิน (Judge) พิจารณาว่าควรอยู่ในตำแหน่งใดของมาตราและแต่ละข้อความก็จะต้องหาค่าประจำข้อความคือ ค่า Scale Value (S) หาในรูปของค่ามัธยฐาน (Median) และหาค่า Quartile Range (Q) ซึ่งวิธีการสร้างตามวิธีของเฮอร์สโตนมีขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นรวบรวมข้อความเมื่อกำหนดประเด็นในเรื่องที่จะสร้างแบบวัด ซึ่งภาษาทางการวัดผลเรียกว่า Psychological Object และโครงสร้าง (Structure) ของเรื่องที่จะวัดให้ชัดเจน เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการคิดข้อความที่สะดวกขึ้น โดยเป็นข้อความที่แสดงความรู้สึกต่อเป้าที่กำหนดทั้งทางบวก เป็นกลางและทางลบ ซึ่งข้อความนั้นอาจจะมาจากสร้างขึ้นเอง มาจากการบอกกล่าวของคนทั่วไป ของเพื่อนร่วมงาน หนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร หนังสือต่างๆ ลักษณะข้อความควรจะเป็นดังนี้

- 1) ข้อความนั้นต้องโต้เถียงได้ (Debatable) และต้องเป็นความคิดเห็นมิใช่ข้อความเป็นข้อเท็จจริง
- 2) ควรเป็นข้อความที่ตีความได้แง่เดียว
- 3) เป็นข้อความง่ายไม่ซับซ้อนนัก
- 4) ควรเป็นข้อความสั้นๆ กระชับรัด ได้ใจความดี
- 5) ควรเป็นปัจจุบันมากกว่าอดีต
- 6) ควรเป็นข้อความที่สมบูรณ์และใช้นิยามเจตคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ
- 7) ควรเป็นข้อความที่ชัดเจน
- 8) แต่ละข้อความเกี่ยวข้องกับเจตคติที่ศึกษา
- 9) เป็นความรู้สึกสะท้อนให้เห็นตั้งแต่บวกมากที่สุดถึงลบมากที่สุด
- 10) ข้อความควรให้คลุมเรื่องที่ทำมากที่สุด และควรมีจำนวนมาก ๆ ไว้เมื่อวิเคราะห์แล้วจะได้ครบมาตราตามที่กำหนด

2. เตรียมข้อความเพื่อประเมิน ในขั้นนี้ให้รวบรวมข้อความที่ได้จากขั้นที่ 1 แล้วนำมาเขียนคำชี้แจง และเลือกมาตราว่าจะเอาจำนวนเท่าไร โดยแนวคิดเริ่มแรกเธอร์สโตนใช้ 11 มาตรา แต่เราจะกำหนดเป็นอย่างอื่นได้ตามความต้องการ เช่น 3 หรือ 5 หรือ 7 หรือ 9 หรือจะกำหนดเป็นคู่ก็ได้ เช่น 4 หรือ 6 หรือ 8 ซึ่งตำแหน่งนี้ไม่มีกำหนดแน่นอนตายตัว แล้วแต่เห็นว่าสะดวก แต่ถ้ามีมากซึ่งจะให้ค่าความเชื่อมั่นที่สูง

3. ให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้เรื่องการสร้างเครื่องมือ หรือเป็นผู้ที่สามารถฟังคำอธิบายแล้วสามารถพิจารณาได้ แต่ควรเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ และมีเหตุผลพอสมควร สำหรับจำนวนของผู้พิจารณา (Judge) นั้น เธอร์สโตน และเซฟ ได้ใช้ผู้ตัดสิน 30 คน ตัดสินข้อความ 130 ข้อความ แต่ เอ็ดเวิร์ด (Edwards, 1957, p.94) ได้รายงานว่าการสัมพันธ์ของมาตราวัดที่มี 129 ข้อความ เมื่อใช้ผู้ตัดสิน 72 คน กับใช้ผู้ตัดสิน 300 คน เมื่อนำผลการพิจารณามาหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของผู้ตัดสินทั้งสองกลุ่มมีค่า .95 ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2543, หน้า 68) กล่าวว่า ควรใช้ผู้พิจารณาอย่างน้อย 30 คน แต่ พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2536, หน้า 113) กล่าวว่า ควรใช้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตามทฤษฎีนี้ถึง 50 คน แต่ในทางปฏิบัติอาจมีสัก 10 คน หรือน้อยกว่าเล็กน้อย การตัดสินพิจารณาข้อความผู้ตัดสินจะพิจารณาข้อความว่าควรอยู่ในช่วงความรู้สึกใด ในช่วงอันดับแรกจะพิจารณาว่าข้อความนั้นเป็นการแสดงความรู้สึกต่อเจตคติทางบวกหรือลบ หรืออยู่กลางๆ ไม่ใช่เจตคติของผู้ตัดสินไปใช้ในการพิจารณา เมื่อพิจารณาแล้วว่าข้อความแสดงทางบวก แสดงว่าต้องคลุมมาตราช่วง 6-11 อย่างแน่นอน แต่ให้พิจารณาอีกทีว่าข้อความนี้ควรอยู่ในช่วงมาตราใด จึงจะเหมาะสมที่สุด

4. การคำนวณค่ามาตรา ค่าของมาตรามักใช้ตัวย่อ S มาจากคำว่า Scale จากผลที่ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาในข้อ 3 นำมาแจกแจงความถี่เป็นข้อๆ ต่อจากนั้นนำมาคำนวณหาค่ามาตราประจำข้อคือ S (Scale Value) โดยการคำนวณจากสูตรมัธยฐาน ค่าของ S จะต้องให้ได้ครบทุกตัว เช่น ตั้งไว้ 11 มาตรา ต้องได้ทั้ง 11 ค่า ค่าแต่ละตัวจะเชื่อถือได้หรือไม่ต้องคำนวณการกระจาย (Quartile Deviaton-Q) ของความคิดเห็นจากผู้พิจารณา ถ้ากระจายมากใช้ไม่ได้ นิยมใช้ค่ากระจายน้อยๆ ใกล้เคียง 0 อย่างสูงไม่ควรเกิน 2 (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2543, หน้า 69) แต่ เธอร์สโตน ถือว่าค่าความเบี่ยงเบนของควอไทล์ควรไม่เกิน 1.67 ถ้าเกินมากกว่านี้ ถือว่าข้อความนั้นเป็นภาษากำกวม ถ้ามีค่าน้อยๆ ตามที่กำหนดแสดงว่าผู้พิจารณาเห็นด้วยกับข้อความนั้นสอดคล้องกัน

5. การเลือกข้อความขั้นสุดท้าย นำข้อความที่ได้จากขั้นที่ 3 มาเรียงตามลำดับของค่ามัธยฐาน เพื่อทำการคัดเลือกข้อความที่จะแทนค่าในมาตราวัดนั้น จำนวนข้อความที่จะใช้วัดขึ้นอยู่กับข้อกำหนดมาตราว่ามีกี่ข้อความ เช่น ถ้ากำหนดให้มี 11 ช่วง ควรเรียงข้อความให้เป็นระบบก่อน เช่น 1.1, 2.1, 3.1, 4.1 ไปเรื่อยๆ จนถึง 11 ในทางปฏิบัติช่วงห่างๆ กันหาได้ยาก ดังนั้นตัวแทน มาตรา 1 ควรอยู่ตั้งแต่ 0.5 ถึง 1.5 ดังนี้เรื่อย ๆ ไป

6. การตอบและการให้คะแนน ให้ผู้สอบพิจารณาเลือกที่เห็นด้วยหรือชอบนั้น เหลือเพียง 1 ข้อ ค่ามาตราของข้อนั้น เป็นคะแนนของผู้สอบ

7. การสร้างเกณฑ์ปกติก็เหมือนกับการสร้างเกณฑ์ปกติของแบบทดสอบชนิดอื่น ๆ นอกจากจะต้องพิจารณา ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเป็นกลุ่มมาตรฐานแล้วหาการแจกแจงของคะแนนต่อไป

การหาค่าความเชื่อมั่น ของเครื่องมือวัดแบบกำหนดคะแนนเท่านั้น เฮอร์ส โตน ได้ใช้วิธีการหาความเชื่อมั่น 2 วิธี วิธีแบ่งครึ่ง (Split-Half Method) และวิธีใช้แบบทดสอบคู่ขนาน (Pararell Forom)

การหาค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ เฮอร์ส โตน ได้หาค่าความเที่ยงตรง โดยใช้วิธีหาค่าสหสัมพันธ์กับแบบทดสอบอื่น (Correlated with Other Test) และวิธีใช้แบบทดสอบแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่ทราบว่ามีทัศนคติแตกต่างกัน (Known Group Technique)

ในการสร้างแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างโดยการประยุกต์เอง วิธีการสร้างเครื่องมือวัด แบบวิธีกำหนดคะแนนเท่ากันที่สร้างโดย เฮอร์ส โตน และเซฟ มาช่วยเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวัดความฉลาดทางอารมณ์นี้ขึ้นมา

### สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์

มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคคลไว้ดังนี้

แมสซี (Massey, 1998) ได้ศึกษาบทบาทของผู้นำใหม่ในการมีส่วนร่วมในการสนทนาและความฉลาดทางอารมณ์ที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ปรับปรุงได้อย่างประสบความสำเร็จ โดยตรวจสอบการสันนิษฐานที่สำคัญซึ่งนิยามกันในการตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ ความเป็นผู้นำการปรับเปลี่ยน และกระบวนการสนทนาที่ยึดถือกันมาของ เดวิด บอม ซึ่งมีอยู่ 4 สมมุติฐานคือ 1) บุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์ซึ่งสัมพันธ์กับหมู่คณะ

ของคน จะมีความเป็นผู้นำในบริบทที่มีการปรับเปลี่ยน ได้ เช่น บทสนทนา 2) ความฉลาดทางอารมณ์ในกลุ่มผู้ร่วมสนทนาจะเพิ่มขึ้นด้วยผลจากการสนทนา 3) กลุ่มที่สมาชิกมีคะแนนความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าจะปรับเปลี่ยนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า 4) ผู้นำอย่างเป็นทางการจะเป็นที่รู้จักในฐานะผู้นำในการปรับเปลี่ยนการสนทนาถ้าเขามีความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่า ซึ่งสัมพันธ์กับกลุ่มคณะของเขา โดยสมมุติฐานแรกเป็นสมมุติฐานหลักของการทดสอบเชิงประจักษ์ที่ทำใน Quasi-Experiment ครั้งนี้ ส่วนสองสมมุติฐานหลังเป็นการสำรวจอย่างกว้าง ๆ เพราะมีจำนวนตัวอย่างไม่เพียงพอที่จะให้ผลนัยสำคัญที่ประจักษ์ได้ ผลการศึกษาพบว่าสมาชิกกลุ่มสนทนาที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงมีแนวโน้มในการเป็นผู้นำสูงในสายตาสมาชิกอื่น ๆ ในกลุ่ม การนำผลจากความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และการเป็นผู้นำทางสนทนาในทางทฤษฎีและทางปฏิบัติคือ 1) องค์กรพึงให้ความสนใจต่อความฉลาดทางอารมณ์เพื่อประโยชน์ในการแข่งขันหรือการประสานร่วมมือกัน 2) การเลือกหรืออบรมผู้นำขององค์กรในด้านการสนทนาจะประสบผลดีหากรวมความฉลาดทางอารมณ์เป็นองค์ประกอบสำคัญในกระบวนการด้วย 3) มิติของความเป็นผู้นำที่ปรับเปลี่ยนได้จะไปได้ดีโดยความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นในด้านการสนทนา การเอาใจเขามาใส่ใจเรา และความชัดเจนของอารมณ์ที่สำคัญต่อกระบวนการ เช่น การสนทนาเป็นต้น

ซูทาร์โซ (Sutarso, 1998) ซึ่งได้ศึกษาความแตกต่างทางเพศในการวัดความฉลาดทางอารมณ์ (EQI) โดยเน้นความแตกต่างทางเพศในการวัดความฉลาดทางอารมณ์ที่เรียกว่า EQI ที่มีสัมประสิทธิ์แห่งความเชื่อถือของ ครอนบาค เป็น .88 และค่าสัมประสิทธิ์แห่งความเชื่อถือของการสอบซ้ำ (Test-Retest) เท่ากับ .85 การวิเคราะห์องค์ประกอบโดยวิธีที่เป็นไปได้มากที่สุดในการให้คำนำหน้าและหมุนโดย Varimax ที่ได้ผลคำตอบเป็น 5 องค์ประกอบ ซึ่งมีความแปรปรวน (Variance) ที่ 70 % องค์ประกอบทั้ง 5 คือ 1) การจูงใจตนเอง 2) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา 3) การจัดการความสัมพันธ์ 4) การตระหนักในตนเอง และ 5) การจัดการอารมณ์ องค์ประกอบนี้สนับสนุนจากโครงสร้างทฤษฎีของสโรวีย์ และ เมเยอร์ (1990, 1995) และ โกลแมน (1995, 1998) ข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นถึงหลักฐานที่หนักแน่นด้านความเชื่อถือได้และความเที่ยงตรง กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศชาย 129 คน และหญิง 329 คน อายุระหว่าง 17-54 ปี การวิเคราะห์ข้อมูลความแตกต่างทางเพศ ใช้สถิติ Two-Way MANOVA 2 ชุดแยกจากกัน ในกลุ่มที่แตกต่างทางอายุและสถานภาพสมรสมีค่า Wilks Lamda สำหรับ ปฏิสัมพันธ์ 2 ทางพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยทั่วไปเพศหญิงมีคะแนนรวมความฉลาดทางอารมณ์และการทดสอบย่อยทุกแบบสูงกว่าเพศชาย สำหรับช่วงอายุ 20-40 ปี เพศหญิงทั้งที่

แต่งงานแล้วและเป็นโสดมีคะแนนสูงกว่าในแบบทดสอบย่อย ยกเว้นกลุ่มคนโสดในแบบทดสอบย่อยด้านจัดการกับความสัมพันธ์ ค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง GPA ทดสอบย่อย 5 อย่างของความฉลาดทางอารมณ์สำหรับเพศชายสูงกว่าเพศหญิง ข้อมูลแสดงให้เห็นว่าผู้ชายและผู้หญิงต่างกันในบางแง่ของความฉลาดทางอารมณ์ ขึ้นอยู่กับอายุ และสถานภาพการสมรส

ทาเปีย (Tapia, 1998) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของแบบสอบถามความฉลาดทางอารมณ์ โดยศึกษาคุณสมบัติทาง Psychometric ของ EQI ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ โดยวัดจากคะแนนทางแบบทดสอบ EQI และ ความฉลาดที่วัดจาก Otis-lennon School Ability การวัดได้เปรียบเทียบทั้งการจัดการคะแนนทางคำพูดและคณิตศาสตร์จากแบบทดสอบ Preliminary Scholastic Assessment Test, GPA และตัวแปรประชากรทางด้านเชื้อชาติ เพศ และระดับการศึกษาของบิดามารดา จากความเที่ยงตรงของ EQI สูง และข้อความมีความสัมพันธ์กันสูง มีความเชื่อมั่นสูงที่มีค่าแอลฟาของครอนบาคถึง .81 ไม่มีนัยสำคัญของความสัมพันธ์ระหว่าง OLSAT Score และ EQI ซึ่งให้เห็นว่าไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างการก่อตัวของความฉลาดทางอารมณ์และความฉลาดทั่วไป และไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกับทฤษฎีของความฉลาดทางอารมณ์ มีสหสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญในเรื่อง GPA ไม่มีความแตกต่างกันเมื่อคะแนน EQI ได้รับการจัดกลุ่ม โดยภูมิหลังทางเชื้อชาติ ระดับการศึกษาของมารดาและระดับการศึกษาของบิดา เพศหญิงคะแนน EQI สูงกว่า เพศชาย อย่างมีนัยสำคัญ สรุปได้ว่า EQI เป็นเครื่องมือที่เชื่อถือได้ มีความเที่ยงสำหรับการทำวิจัยด้าน ความฉลาดทางอารมณ์

ต่อมา เกรฟ (Graves, 1999) ได้ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์กับความสามารถทางพุทธิปัญญา ในการพยากรณ์ผลงานในกิจกรรมงานจำลองโดยออกแบบให้จำลองกระบวนการเลือกของลูกจ้างจริงๆ จากกลุ่มตัวอย่าง 150 คน เป็นผู้หญิง 50% ให้ทำแบบทดสอบความสามารถทางพุทธิปัญญา จากการสอบของ Wonderlic และ Raven กับแบบทดสอบความฉลาดทางอารมณ์ของ เมเยอร์ และสโลเวย์ หลังจากนั้นอีกหนึ่งวันให้ผู้เข้าร่วมในการวิจัย (กลุ่มตัวอย่าง) เข้าร่วมกิจกรรมงานจำลองจากสถานการณ์ในงานจริง เพื่อนและผู้ประเมินผลงานเป็นผู้ให้คะแนนสรุปกิจกรรมเป็นเสมือนเกณฑ์การวัดมีการเก็บคะแนนจากหลาย ๆ อย่างที่ส่งผลสะท้อนให้เห็นถึงความฉลาดทางอารมณ์และความสามารถทางพุทธิปัญญา และผลงานในกิจกรรมงานจำลองของผู้เข้าร่วมกิจกรรม เนื่องจากการวัดความฉลาดทางอารมณ์สามารถตีเป็นคะแนนได้โดยใช้ความสอดคล้องหรือ Expert Key (Mayer) องค์กรประกอบต่าง ๆ ของความฉลาดทางอารมณ์จะถูกคำนวณ โดยใช้ Key แต่ละอันไป องค์กรประกอบของผลงานที่แสดงออกจะนำไปใช้ในการตีค่าของผู้ประเมินและตีค่าของเพื่อนและทั้งสองกลุ่มรวมกัน ผลแสดง

ให้เห็นว่าความฉลาดทางอารมณ์และความสามารถทางพุทธิปัญญามีค่าสหสัมพันธ์แต่ก็เป็นรูปแบบที่แยกจากกัน ยิ่งไปกว่านั้นความฉลาดทางอารมณ์ที่ดีคะแนนด้วย Expert Key สามารถพยากรณ์ระหว่าง 6% ถึง 10% ของค่าความแปรปรวนในองค์ประกอบรวมของผลงานแต่ละอย่าง นอกจากนี้ความฉลาดทางอารมณ์และความสามารถทางพุทธิปัญญายังเพิ่มพยากรณ์องค์รวมผลงานซึ่งกันและกัน รวมกันแล้วผู้พยากรณ์ให้ความสำคัญค่าแปรปรวนในเพื่อน 10% ผู้ประเมิน 13% และทั้งสองกลุ่มรวมกัน 17% ตามผลที่พบนี้ความฉลาดทางอารมณ์มีศักยภาพในการเพิ่มการใช้ประโยชน์ในกระบวนการทางเลือกขั้นต่อไป คือ การตรวจสอบความเข้มข้นถึงระดับใดที่ความฉลาดทางอารมณ์ใดสามารถพยากรณ์ผลงานการทำงานจริงในอาชีพที่หลากหลายที่ต้องใช้ทักษะระหว่างบุคคล

คิง (King, 1999) ได้ศึกษาการวัดความแตกต่างในเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษาผู้นำทางการศึกษาและผู้บริหารฝึกหัดโดยวัดจาก “The Multifactor Emotional Intelligence Scale” MEIS โดยมีจุดประสงค์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และการเป็นผู้นำทางการศึกษา โดยดูความแตกต่างของความฉลาดทางอารมณ์ของคนทั้งสองกลุ่มและศึกษาองค์ประกอบอื่น ๆ ได้แก่ เพศ ประสบการณ์การเป็นผู้นำ และภูมิหลังทางอารมณ์ว่ามีส่วนสัมพันธ์กับการวัดความฉลาดทางอารมณ์หรือไม่โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจากนักศึกษา 39 คน ในโปรแกรมการเตรียมตัวผู้บริหาร โรงเรียนและผู้บริหารฝึกหัด 34 คน ที่กำลังทำงานในฐานะผู้นำทางการศึกษา ซึ่งทั้งสองกลุ่มสมัครเรียนปริญญาโทหรือปริญญาเอก ที่ East Carolina University ผลการศึกษาพบว่า 1) กลุ่มผู้บริหารฝึกหัดคะแนนสูงกว่ากลุ่มนักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางด้านความเข้าใจทางอารมณ์ การซึมซับอารมณ์ และความฉลาดทางอารมณ์รวม โดยการใช้ผู้เชี่ยวชาญและคะแนนเป้าหมาย 2) เพศมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อคะแนนความฉลาดทางอารมณ์รวม ความเข้าใจทางอารมณ์ และการซึมซับอารมณ์โดยเพศหญิงมีคะแนนสูงกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญ โดยการใช้คะแนนที่สอดคล้องกัน 3) อายุ มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อคะแนนการจัดการทางอารมณ์ โดยกลุ่มอายุ 40 หรือต่ำกว่า คะแนนสูงกว่าคนที่อายุเกิน 40 โดยใช้คะแนนที่สอดคล้องกัน 4) ประสบการณ์การเป็นผู้นำมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อคะแนนความฉลาดรวม 5) ภูมิหลังทางการศึกษา ไม่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญในการศึกษาครั้งนี้

เคอร์ติส (Curtis, 1999) ได้ศึกษาการประเมินความสำเร็จของผลการแนะแนวที่เชื่อมโยงกับการพัฒนาของทักษะความฉลาดทางอารมณ์และความคิดรวบยอดที่มีต่อตนเองที่ปรับปรุงแล้ว โดยมีขั้นตอนเริ่มจากการปฐมนิเทศนักเรียนในชั้นเรียนเป้าหมายให้เข้าใจ

แล้วจึงแบ่งกลุ่มทดลอง 3 กลุ่ม เป็นกลุ่มชั้นเรียนภาษาอังกฤษ สังคมจิตวิทยา และกลุ่มนักเรียนที่มีความฉลาดที่อาสาเข้าร่วมงานวิจัย ขั้นตอนมีการประสานงานกับครูเพื่อช่วยกันพัฒนาบทเรียนแนะแนวที่เหมาะสมและจัดการวางแผนสอนแต่ละกลุ่ม กลุ่มละ 6 ครั้ง โดยจัดการร่างหลักสูตรที่สะท้อนถึงการขยายหัวข้อในชั้นเรียน เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 3 จุด ใช้วัดก่อนและหลัง เพื่อเปรียบเทียบผลของการแนะแนว พบว่ามีข้อดีของการใช้ในหลักสูตร การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้การทดสอบรายคู่ และ ANOVA ตัวแปรที่ศึกษาแสดงถึงความสามารถการแนะแนว คะแนนมิติที่หลากหลายเรื่องความคิดรวบยอดที่เกี่ยวกับตนเอง และลักษณะของความฉลาดทางอารมณ์ สรุปโดยทั่วไปผู้เข้าร่วมวิจัยแสดงให้เห็นว่ามีการพัฒนาในตัวแปรที่ถูกวัดทุกอย่าง โดยสรุปจากคะแนนดิบที่ได้จากการทำแบบทดสอบ

อย่างไรก็ตาม มีผลดีโดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติในความสามารถที่แสดงด้าน ผู้เข้าร่วมวิจัยสามารถจัดการกับชีวิตได้เมื่อรู้สึกหดหู่ และลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ในการจัดการทางอารมณ์แสดงให้เห็นถึงการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญในกลุ่มคะแนนความคิดรวบยอดในตนเอง โดยทั่วไป กลุ่มที่มีพรสวรรค์เป็นเพียงกลุ่มทดลองที่แสดงให้เห็นคะแนนเพิ่มขึ้นอย่างน้อย 1 ตัวแปรในการสำรวจแต่ละครั้ง

นอกจากนี้ ฟลอเรย์ (Forrey, 2000) ได้ศึกษาผลกระทบของการจัดอบรมด้านความฉลาดทางอารมณ์ของที่ปรึกษาที่เป็นเพื่อนตามหลัก Biblically ในการเพิ่มระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ที่ได้รับการอบรม โดยใช้รูปแบบการเปรียบเทียบกลุ่มที่ไม่เทียบเท่ากัน โดยใช้แบบทดสอบ The Multifactor Emotional Intelligence Scale (MEIS) ของ เมเยอร์ ครารูโซ และสโลเวย์ ในการสอบก่อนและหลัง ผู้เข้าร่วมศึกษาถูกจับคู่ตัวแปรเทียบเท่ากับแบบสอบ การประเมินความฉลาดที่เทียบเท่ากันก่อนการ Pretest พบว่า คะแนน Pretest และ Posttest เมื่อนำมาวิเคราะห์โดยใช้ Two-Factor ANOVA ไม่มีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยได้แสดงผลต่อผลที่ปรากฏเช่นนี้ พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อเปลี่ยนแปลงโปรแกรม การอบรมในเรื่องรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างเครื่องมือวัดความฉลาดทางอารมณ์

สำหรับในประเทศไทยได้มีการศึกษาเครื่องมือวัดความฉลาดทางอารมณ์ที่เป็นลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า และใช้วัดกับบุคคลทั่วไปได้แก่งานวิจัยของ วีระวัฒน์ ปันนิตามัย และ อุดสา สุทธิสาคร (2542) แห่งมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ได้ทำการศึกษา การสร้างแบบประเมินเชาวน์อารมณ์ โดยเรียกชื่อว่า “EQ 99” มีลักษณะเป็นแบบรายงานตนเอง ในแง่ความคิด ความรู้สึก

อารมณ์และการแสดงออก ในระดับ 5 ช่วง ค่าระดับที่ 1 ไม่เคยเลย หรือปฏิบัติน้อยที่สุดไปจนถึง 5 บ่อยครั้งที่สุด หรือรู้สึกเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง โดยสร้างตามกรอบแนวคิดของ เมเยอร์ และ สโลเวย์ เสนอไว้ในปี 1997 และที่ โกลแมน 1998 รายงานไว้ ได้ทำการศึกษากับนักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 ของ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย จำนวน 464 คน หาความเที่ยงตรงทางโครงสร้าง โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบ ซึ่งผลการสร้างได้ทั้งหมด 7 ฉบับ คือ การรู้จักอารมณ์ของตน การตระหนักรู้ถึงภาวะอารมณ์ของผู้อื่น ความเอื้ออาทร วุฒิภาวะทางอารมณ์ การควบคุมของตน การมีแรงจูงใจที่ดี และทักษะทางสังคม แบบทดสอบทั้งหมดมีการหาความเชื่อมั่น โดยการทดสอบซ้ำ ๆ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแต่ละฉบับเป็น .70, .85, .86, .78, .83, .85 และ .76 ตามลำดับ ความเชื่อมั่นทั้งฉบับมีค่าเป็น .93

ในทำนองเดียวกันจากผลการสร้างแบบวัดของกรมสุขภาพจิต (2543) โดยสำนักพัฒนาวิชาการได้สร้างแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ สำหรับวัยรุ่นอายุ 12-17 ปี และแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่ อายุ 18-60 ปี ซึ่งทั้งสองฉบับจะมีข้อคำถามที่เหมือนกันแต่แยกคะแนนเปรียบเทียบกับเกณฑ์ปกติตามอายุ แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์นี้จะประเมิน 3 ด้าน คือ ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข ด้านดีได้ประเมินความสามารถในการควบคุมตนเอง และความต้องการของตนเอง การรู้จักเห็นใจผู้อื่น และการมีความรับผิดชอบ ด้านเก่งได้ประเมินความสามารถในการรู้จักตนเอง การมีแรงจูงใจความสามารถตัดสินใจแก้ปัญหา และการแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ด้านสุขประเมินความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข ซึ่งแบบประเมินทั้งหมดมี 52 ข้อ มีลักษณะให้ประเมินตนเอง โดยให้พิจารณาข้อความและประเมินว่าตนเองมีลักษณะดังข้อความนั้น 4 ช่วง คำตอบคือ ไม่จริง จริงบางครั้ง ค่อนข้างจริง และจริงมาก แต่แตกต่างจากงานของ อัมพร หัสศิริ (2543) ได้ศึกษาความสามารถทางเชาวน์ปัญญา และความสามารถทางอารมณ์ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์ปัญญา และความสามารถทางอารมณ์ของนักเรียนระดับประถมศึกษาที่มีปัญหาการเรียน ในกลุ่มโรงเรียนทักษิณ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 156 คน โดยใช้แบบทดสอบเชาวน์ปัญญาที่ชื่อ Coloured Progressive Matrices และแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ที่สร้างขึ้น โดยใช้แนวคิดของ โกลแมน ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ .81 ผลการศึกษาพบว่านักเรียนที่มีปัญหาการเรียนส่วนใหญ่มีความสามารถทางเชาวน์ปัญญาอยู่ในเกณฑ์ไม่ดี กล่าวคือ มีระดับเชาวน์ปัญญาต่ำกว่า 90 และมีความสามารถทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อศึกษารายด้านและองค์ประกอบ พบว่า ส่วนใหญ่จะมีความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านสมรรถนะส่วนบุคคล จะอยู่ในเกณฑ์ไม่ดี นอกจากนั้นความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์ปัญญาและความสามารถทางอารมณ์มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .405 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศนั้น ได้มีการสร้างเครื่องมือที่วัดต่างกัน กลุ่มแรกจะมีลักษณะการตอบเป็นแบบ ใช่ ไม่ใช่ ในงานของ แมคคาเบียน และเอมสเทน (Mehrabian & Epstein, 1970) ได้สร้างแบบสอบถามประเมินการแสดงความรู้สึก ภาวะอารมณ์ที่เอื้ออาทรผู้อื่น (Emotional Empathy) จำนวน 33 ข้อ โดยให้ผู้ตอบว่า ใช่หรือไม่ใช่กับแต่ละกิจกรรมเพื่อประเมินว่าบุคคลแสดงความรู้สึกเอื้ออาทรกับผู้อื่นในแต่ละสถานการณ์ต่างๆ หรือไม่ เช่นเดียวกับ แบคบี เทลลีย์ และบาร์เกอ (Bagby, Taylor & Parker, 1994) สร้างแบบวัด Toronto Alexithymia Scale เป็นแบบรายงานตนเองว่าใช่หรือไม่ใช่จำนวน 20 ข้อ แบบวัดนี้เป็นลักษณะความผิดปกติทางจิตใจของบุคคล ที่รู้สึกยากลำบากใจในการรายงานเกี่ยวกับตนเอง โดยเฉพาะการพูดคุยเกี่ยวกับความรู้สึกอารมณ์ต่าง ๆ ของตน 3 ด้าน ได้แก่ การไม่สามารถระบุความรู้สึก (7 ข้อ) การไม่สามารถอธิบายถึงความรู้สึก (5 ข้อ) และการคิดคำนึงถึงเฉพาะเรื่องของตน (8 ข้อ) แตกต่างจากการตอบคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าของ เมเยอร์ และสโลเวย์ (Mayer, J.D, Dipanlo, M., & Salovey, 1990) ที่ได้สร้าง Emotion Perception Test โดยให้ผู้รับการทดสอบพิจารณาสิ่งเร้า 4 ประเภท ๆ ละ 12 ชนิด 1) ภาพใบหน้าที่แสดงถึงภาวะอารมณ์ต่างๆ 2) ภาพสี 3) ท่วงทำนองดนตรี 4) เสียงต่างๆ ที่สะท้อนถึงภาวะอารมณ์ 6 ประเภท ได้แก่ ความสุข ความเศร้า โกรธ กลัว ประหลาดใจ และขยะเขียง โดยให้ผู้ตอบรายงานว่าตนเองเกิดความรู้สึกใดบ้าง ในระดับ 5 ช่วงค่า 1 ไม่มีความรู้สึกหรือภาวะอารมณ์ใดๆ เลย ไปจนถึง 5 เกิดความรู้สึกหรือภาวะอารมณ์เช่นนั้นอย่างแน่นอน แนวทางการให้คะแนนแบบวัดเช่นนี้ จะพิจารณาความเห็น โน้มเอียงหรือความสอดคล้องของกลุ่มหรือคำตอบของคนส่วนมากเป็นสำคัญ สโลเวย์ และคณะ (Salovey et.al., 1995) ได้สำรวจสติปัญญาทางอารมณ์ โดยใช้มาตราการวัด Trait Meta-Mood Scale (TMMS) ใช้วัดความแตกต่างระหว่างบุคคลในความสามารถที่สะท้อนอารมณ์และการจัดการกับอารมณ์ ที่ระดับต่าง ๆ กัน ของการเอาใจใส่ในอารมณ์ความรู้สึก ความชัดเจนของอารมณ์และการปรับปรุงภาวะอารมณ์แบบวัด TMMS มีลักษณะให้ผู้ตอบรายงานตนเองเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับจาก 1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งจนถึง 5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งมีทั้งหมด 48 ข้อ ประกอบด้วยความเอาใจใส่ต่ออารมณ์ความรู้สึก (Attention to Feelings) 21 ข้อ ความชัดเจนในการแยกแยะอารมณ์ความรู้สึก (Clarity of Feeling) จำนวน 15 ข้อ และการปรับปรุงสภาวะอารมณ์ (Mood repair) ซึ่งต่อมาได้มีการปรับปรุงให้เหลือ 30 ข้อ คือด้านความเอาใจใส่ต่ออารมณ์ความรู้สึก 13 ข้อ ความชัดเจนในการแยกแยะอารมณ์ 11 ข้อ และด้านการปรับปรุงสภาวะอารมณ์ (6 ข้อ) TMMS มีคุณภาพด้านความเชื่อมั่น ความเที่ยงตรงเชิงสอดคล้องและความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Convergent and Discriminate Validity) ต่อมา เมเยอร์ สโลเวย์

และคาร์โซ (Mayer, Salovey & Caruso, 1995) ได้เสนอการวัดความฉลาดทางอารมณ์ที่ปรับตามแนวคิดนี้ที่เน้นเรื่องความสามารถทางสมองเป็นหลัก โดยใช้พัฒนา “The Multifactor Emotional Intelligence Scale” (MEIS) วัดในรูปกระดาษ ดินสอและแบบทดสอบ “The Emotional IQ Test” ที่อยู่ในรูป CD-ROM ทั้งสองรูปแบบมีเนื้อหาและโครงสร้างเหมือนกันแต่ต่างกันที่สื่อที่นำเสนอแบบทดสอบ โดย เมเยอร์ และคณะ เชื่อว่าแบบทดสอบที่พัฒนาขึ้นมาตามแนวคิดโครงสร้างของความฉลาดทางอารมณ์ ล่าสุดนี้เป็นการวัดความฉลาดทางอารมณ์ที่แท้จริง ประกอบด้วยงานด้านความสามารถที่ทำให้ผู้ตอบทำทั้งหมด 12 งาน จากแบบทดสอบ 4 ประเภท

1. แบบทดสอบการระบุอารมณ์ เป็นการวัดการรับรู้ทางอารมณ์ประกอบไปด้วยงานที่ทำให้ผู้ตอบระบุอารมณ์ที่ปรากฏอยู่ในภาพ ในด้านการออกแบบและดนตรี และงานที่เสนอสถานการณ์ทางอารมณ์เพื่อให้ผู้ตอบระบุว่าบุคคลในสถานการณ์นั้นมีความรู้สึกอย่างไร
2. แบบทดสอบการใช้อารมณ์ เป็นการวัดการซึมซับอารมณ์มีอยู่ 2 ส่วน ได้แก่ การวัดผู้ตอบ สามารถสร้างความรู้สึกที่แตกต่างกันได้ดีแค่ไหน และการใช้ความรู้สึกเพื่อต่อกระบวนการคิด
3. แบบทดสอบความเข้าใจในอารมณ์ เป็นการวัดความสามารถของบุคคลที่จะทราบว่าอารมณ์มีที่มาจากอะไร และอะไรจะเกิดขึ้น ถ้าอารมณ์มีความเข้มข้น ตลอดจนความสามารถเข้าใจความสัมพันธ์ ระหว่างอารมณ์ที่แตกต่างกันเช่น การมองโลกในแง่ดีส่วนใหญ่ประกอบด้วยอารมณ์สองชนิดใด และให้ผู้ถูกทดสอบเลือกตอบเป็นตัวอย่างข้อคำถามในแบบทดสอบประเภทนี้
4. แบบทดสอบการจัดการระบบอารมณ์ เป็นการวัดความสามารถที่จะจัดการและการควบคุมอารมณ์ของตนเอง และบุคคลอื่น ซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักของความฉลาดทางอารมณ์ งานของแบบทดสอบนี้ ผู้ตอบต้องประเมินประโยชน์ของการกระทำที่เป็นไปได้ ในสถานการณ์ทางอารมณ์

ผลการวิเคราะห์แบบทดสอบ MEIS พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์สามารถแยกองค์ประกอบได้ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ การรับรู้ทางอารมณ์ ความเข้าใจทางอารมณ์และการจัดการทางอารมณ์ จากการวิเคราะห์องค์ประกอบสามารถจัดเป็นองค์ประกอบเดียวที่เทียบเท่ากัน เรียกว่า องค์ประกอบทั่วไปของความฉลาดทางอารมณ์ หรือ Gei ผลจากการศึกษา พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ทั่วไป (Gei) มีความสัมพันธ์กับการวัดสติปัญญาทางด้านถ้อยคำ ( $\gamma = .36$ ) และความเข้าใจผู้อื่น ( $\gamma = .33$ ) นอกจากนี้ความฉลาดทางอารมณ์ยังสัมพันธ์กับอายุ เพิ่มขึ้นตามระดับอายุ จากวัยรุ่นถึงผู้ใหญ่ ข้อค้นพบที่ได้จากการใช้ MEIS ทำให้ เมเยอร์และคณะเชื่อว่า ความฉลาด

ทางอารมณ์ อาจมีคุณสมบัติเทียบเท่าความฉลาดแบบเดิมที่นิยามว่า เป็นความสามารถทางสมอง นอกจากนี้ระดับความฉลาดทางอารมณ์ ดูเหมือนการวัดสติปัญญามาตรฐานต่างๆ ที่พัฒนาตามอายุ ถึงแม้ข้อค้นพบระบุว่าความฉลาดทางอารมณ์สัมพันธ์กับสติปัญญาแบบดั้งเดิม แต่มีแนวคิดและผลการวิจัยเพียงพอที่จะแยกจากสติปัญญาแบบดั้งเดิม เป็นความฉลาดแบบใหม่ การวัดความฉลาดทางอารมณ์ของสโลเวย์และคณะมีลักษณะเป็นการวัดแบบให้รายงานตนเองที่ผสมระหว่างความสามารถและคุณลักษณะเข้าด้วยกัน ในขณะที่แนวคิดล่าสุดของ สโลเวย์ และคณะ จะเป็นการวัดความสามารถทางสมอง โดยดูจากผลการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

ในทำนองเดียวกัน บาร์ออน (Bar On, 1998) ได้สร้างแบบวัด Baron EQ-I (Bar On Emotional Intelligence Inventory) ซึ่งมีการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์มาตั้งแต่ปี 1980 แบบวัด EQ-I นี้ประกอบด้วย 5 หมวด 15 ด้าน จำนวน 130 ข้อความ และอีก 3 ข้อ เป็นข้อตรวจสอบความเที่ยงตรงของการตอบ โดยให้ผู้ตอบพิจารณาข้อความ แต่ละข้อความว่าใช่ตนเองในระดับใด 1-ไม่ใช่ตนเองไปจนถึง 5 เป็นจริงเกี่ยวกับตนเอง ใช้เวลาตอบประมาณ 30-40 นาที มีหลายแบบที่ปรับให้เหมาะกับลักษณะของผู้ตอบ อาทิ ผู้ตอบมีอายุ 16 ปีขึ้นไป ฉบับเด็ก ฉบับของวัยรุ่นและ EQ-I แบบ 360 องศา การสร้างแบบวัด EQ-I พยายามอิงแนวการสร้างแบบวัดเชาวน์ปัญญา โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 100 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่า 15 ผู้ตอบมีระดับ EQ เกิน 100 ถือว่าเป็นผู้ที่มีความสามารถในการปรับตัว และการต่อสู้กับชีวิตได้ดี แต่ถ้าต่ำกว่า 100 จำเป็นต้องมีการฝึกทักษะเพิ่มขึ้นเพื่อปรับปรุงให้สามารถมีชีวิตที่ประสบความสำเร็จได้ แบบวัด EQ-I ได้ใช้ทดลองกับคนทั่วโลก ได้มีการหาเกณฑ์ปกติของคนในอเมริกาเหนือ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ ประมาณ 4,000 คน ซึ่งมีความแตกต่างกัน อายุ ฐานะทางเศรษฐกิจ พื้นฐานการศึกษา และอาชีพ เพศชาย 48.8% และเพศหญิง 51.2% ซึ่งรวมแล้วใกล้เคียง 20,000 ความเชื่อมั่นของแบบวัด EQ-I มีการหาความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) โดยการหาสัมประสิทธิ์แอลฟาพบว่ามีความเชื่อมั่นสูงสุดในด้านการควบคุมตนเอง (Self-regard) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น .86 และต่ำสุดในด้าน Social Responsibility ซึ่งมีความเชื่อมั่น .69 เฉลี่ยแล้วทั้ง 15 องค์ประกอบ จะมีค่าความเชื่อมั่น .76 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับสูง และมีการหาค่าความเชื่อมั่น โดยการสอบซ้ำพบว่าในระยะห่างระหว่าง 1 เดือน มีค่าความเชื่อถือได้โดยเฉลี่ย .85 และระยะห่าง 4 เดือน มีความเชื่อถือได้ .75 นอกจากนี้ได้มีการหาค่าความเที่ยงตรง ซึ่งมีการหาความเที่ยงตรงหลาย ๆ แบบดังนี้ ความเที่ยงตรงเชิงปรากฏ (Face Validity) ความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) ความเที่ยงตรงเอกนัย (Convergent Validity) ความเที่ยงตรงอนกนัย (Divergent Validity) ความเที่ยงตรงเชิงเกณฑ์สัมพันธ์ (Criterion-group Validity) ความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Discriminate Validity) และความเที่ยงตรงเชิงพยากรณ์ (Predictive Validity)

คูเปอร์ และสวาฟ (Cooper & Sawaf, 1997) ได้สร้างแบบวัดทักษะความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารมี 5 หมวด วัด 21 ด้าน จำนวน 259 ข้อความ โดยให้คิดทบทวนเหตุการณ์ในรอบระยะเวลาที่ผ่านมาว่าคิด รู้สึกอย่างไร แล้วให้ตอบว่าเห็นด้วยกับข้อความนั้นในระดับใด 4 ช่วงค่า ทักษะที่วัดได้แก่ สภาพแวดล้อมในปัจจุบัน 49 ข้อ ประกอบด้วย เหตุการณ์ในชีวิต (18 ข้อ) ความกดดันจากการทำงาน (17 ข้อ) และความกดดันส่วนบุคคล (14 ข้อ) ความรอบรู้ด้านสภาวะอารมณ์ 33 ข้อ ประกอบด้วยความตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง (11 ข้อ) การแสดงออกซึ่งอารมณ์ (9 ข้อ) และการตระหนักรู้สภาวะอารมณ์ผู้อื่น (13 ข้อ) สมรรถนะของความฉลาดทางอารมณ์ 57 ข้อ ประกอบด้วย ความตั้งใจมั่น (11 ข้อ) ความคิดสร้างสรรค์ (10 ข้อ) การกลับคืนสู่สภาวะปกติ (13 ข้อ) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (10 ข้อ) และการสร้างสรรค์ในสถานะที่ไม่พึงพอใจ (13 ข้อ) ความเชื่อและค่านิยมด้านเขาวนอารมณ์ 63 ข้อ ประกอบด้วยความเมตตาสงสาร (12 ข้อ) ทักษะมุมมอง (8 ข้อ) ญาณหยั่งรู้ (11 ข้อ) การสร้างความไว้วางใจ (10 ข้อ) พลังส่วนบุคคล (13 ข้อ) และคำพูดตรงกับการกระทำ (9 ข้อ) ผลของความฉลาดทางอารมณ์ 57 ข้อ ประกอบด้วยสุขภาพทางกาย/พฤติกรรม (32 ข้อ) คุณภาพชีวิต (11 ข้อ) เขาวนด้านความสัมพันธ์ (7 ข้อ) และการปฏิบัติที่เหมาะสม (7 ข้อ) แบบวัดนี้มีความเที่ยงตรงเชิงปรากรภู (Face Validity) แต่ยังคงขาดหลักฐานยืนยันถึงคุณภาพ ความหมายของการแปลผลการประเมินหรือค่าคะแนนที่ได้ เช่นเดียวกับ จอห์น ครอส (Cross, 1999) ได้สร้างข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ ประกอบด้วยมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ เสมอ โดยปกติ บางครั้ง นาน ๆ ครั้ง และไม่เคยเลย เพื่อใช้ทดสอบความฉลาดทางอารมณ์ โดยอาศัยกรอบแนวคิดของโกลแมน ลงเผยแพร่ใน internet โดยเป็นการประมาณความฉลาดทางอารมณ์อย่างคร่าวๆ ซึ่งหาได้จาก เว็บไซต์ตามที่อยู่ <http://www.co.iup.edu/~jacross/eq.html>

ในทำนองเดียวกัน ชัท และคณะ (Schuttle, 1998) ผู้วิจัยของมหาวิทยาลัย NOVA Southeastern รัฐฟลอริดา สหรัฐอเมริกา ได้พัฒนาแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ 33 ข้อ จาก โมเดลพื้นฐานของ Salovey และ Mayer รายงานการวิจัยมีความเชื่อถือได้ ด้วยการประมาณค่าความสอดคล้องภายในมีความเชื่อมั่น .90 และการทดสอบซ้ำ ๆ มีความเชื่อถือ .78 และมีความเที่ยงตรงเชิงจำแนก เมื่อเทียบกับผลของแบบทดสอบอื่น แต่อาจมีปัญหาระเบิดการแสวงงตอบแบบทดสอบนี้สามารถทำนายผลการเรียนของนักศึกษาปีที่ 1 ได้พบว่าเพศหญิงมีทักษะทางอารมณ์ ที่เหนือกว่าเพศชาย องค์ประกอบของแบบวัดไม่เกี่ยวข้องกับความสามารถของสมอง แต่มีความเกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพเปิดตนต่อประสบการณ์ของโครงสร้างบุคลิกภาพ

5 องค์ประกอบ โดยให้ผู้ตอบพิจารณาแต่ละข้อความและประเมินตนเองในระดับ 5 ช่วงว่า คนแสดงออกในระดับใด ได้แก่ การประเมินและการแสดงออกของอารมณ์ (13 ข้อ) การควบคุมอารมณ์ (10 ข้อ) และการบริหารจัดการอารมณ์ (10 ข้อ) และ ซูลิแวน (Sullivan, 1999) ได้สร้างเครื่องมือวัดความฉลาดทางอารมณ์ในวัยเด็กโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างเครื่องมือที่มีความเที่ยงและสามารถวัดระดับทักษะความฉลาดทางอารมณ์ได้อย่างน่าเชื่อถือ ในรายชื่อของแบบทดสอบได้ปรับปรุงจากแบบทดสอบต่าง ๆ ของ เมเยอร์ คาร์โซ และสโลเวย์ เพื่อช่วยในการวางรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับเด็ก ซึ่งมีชื่อว่า The Emotional Intelligent Scale for Children (EISC) ซึ่งอิงพื้นฐานงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเด็ก ประกอบด้วย 5 subscales คือ 1) ใบน้ำ 2) คนตรี 3) นิทาน 4) ความเข้าใจ 5) การจัดการ มีการสร้างเครื่องมือเพิ่มเติม 2 อย่างเพื่อช่วยให้ความเข้าใจเรื่องทักษะความฉลาดทางอารมณ์ในเด็กเล็ก คือ แบบทดสอบการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy Scale) ได้พัฒนาขึ้นเพื่อประเมินความเที่ยงตรงที่สอดคล้องของคะแนน EISC และแบบทดสอบครู/บิดา-มารดา ได้สร้างเพื่อประเมินทักษะความฉลาดทางอารมณ์ภายนอกของเด็ก พร้อมทั้งแบบทดสอบมาตรฐาน 2 ชุด คือ แบบทดสอบความเข้าใจเนื้อเรื่องและแบบทดสอบการจับคู่ตัวเลข หรือรูปร่างที่คุ้นเคยเพื่อเสริมความเที่ยงของ EISC จากการวิเคราะห์แสดงว่า ความคงที่ภายในของ EISC มีช่วงที่ต่ำจนถึงปานกลาง และแบบทดสอบมาตรฐานส่วนประมาณค่าของครู และครอบครัว มีความคงที่ภายในสูง การวิเคราะห์สนับสนุนความเที่ยงของ EISC ผลการศึกษานี้นำไปสู่ข้อสรุปว่าควรมีการปรับปรุง แก้ไขรายชื่อใน EISC และวิธีการบริหารแบบทดสอบ เช่นเดียวกัน

ในปี 1998 ปีเตอร์ สโลเวย์ และจอห์น เมเยอร์ (Peter Salovey & John Mayer, 1998) สร้างเครื่องมือวัด Emotional IQ Test เป็นแบบทดสอบภาคปฏิบัติ (Performance Test) ที่ผู้สร้างพยายามให้มีลักษณะพิเศษเหนือกว่าแบบประเมินที่ให้ประเมินตนเองที่มีอยู่ทั่วไป ซึ่งผู้สร้างเชื่อว่าวัดทักษะของความฉลาดทางอารมณ์ได้แน่นอน ชัดเจนและน่าเชื่อถือได้มากกว่าแบบประเมินนี้มุ่งหวังที่จะมีส่วนพัฒนา EQ ของผู้ตอบ โดยมีสถานการณ์ทำให้ครุ่นคิดและใช้อารมณ์เข้าช่วยในการคิดแก้ปัญหา ผู้สร้างเชื่อว่าแบบประเมินนี้จะมีส่วนที่เกี่ยวข้องกับแบบวัดความสามารถทางสมองต่างๆ ไปองค์ประกอบที่วัด ได้แก่ ความสามารถในการระบุนอารมณ์ต่างๆ ได้จากการดูรูปใบหน้าคน การฟังเสียงดนตรี และความรู้สึกจากภาพศิลปะต่างๆ ความสามารถในการใช้อารมณ์มุ่งประเมินความสามารถในการก่อให้เกิดอารมณ์และเหตุผลที่ประกอบด้วยอารมณ์ความรู้สึกดังกล่าว ความสามารถเกิดอารมณ์ ความรู้สึกต่างๆ ได้ และมี ความสามารถในการใช้อารมณ์ที่จะช่วยให้เข้าใจว่าคนอื่นคิดและรู้สึกอย่างไร การสามารถคิด

เข้าใจความรู้สึกในหลายแง่มุมในบทบาท สถานะต่าง ๆ จะช่วยให้บุคคลมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ มากยิ่งขึ้น ความสามารถเข้าใจอารมณ์ รู้ว่าเกิดอะไรขึ้นกับอารมณ์ของตนเอง ซึ่งอาจจะมีระดับ ความเข้มข้นเพิ่มขึ้น คนจะมีปฏิกิริยาต่อภาวะอารมณ์ที่แตกต่างกันเช่นไร บางอารมณ์มีความ ซับซ้อนมากกว่าอารมณ์อื่น ๆ เช่น ขยะแฉง เป็นความรู้สึกผสมระหว่างโกรธและกลัว บางอารมณ์ไม่ซับซ้อน เข้าใจลูกโซ่ของอารมณ์ ว่าผันแปรเปลี่ยนไปแล้วมีผลกระทบต่อภาวะ อารมณ์อื่น ๆ เช่นไร ความสามารถเข้าใจและอ่านอารมณ์ที่ซับซ้อนได้เป็นส่วนหนึ่งของ ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ รู้สึกถึงภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้น ไม่เก็บกด ไม่บิดเบือน สามารถมีความซื่อสัตย์ในอารมณ์และใช้ความรู้สึกนั้น เกื้อกูล การตัดสินใจหรือชี้นำการประพฤติปฏิบัติที่ที่เหมาะสม สมของชีวิตได้ ทั้งในระยะสั้นและใน ระยะยาว การแสดงอารมณ์โกรธ อาจเป็นปฏิกิริยาและได้ผลในระยะเวลาอันสั้น แต่หากกำกับ ควบคุมชี้นำให้ดีแล้ว อาจมีประ โยชน์แก่ชีวิตในระยะยาวได้ นอกจากนี้ได้มีการสร้างแบบวัดที่ เป็นแบบสถานการณ์และมีตัวเลือกได้แก่ โกลแมน (Goleman, 1999) ได้สร้างแบบวัดความฉลาด อารมณ์ (EQ Test) เป็นแบบสถานการณ์ 10 เหตุการณ์ขึ้นเพื่อให้ผู้ตอบเลือกรายงานตนเองว่า จะแสดงออกเช่นไร จาก 4 ตัวเลือก และตัวเลือกมีการให้คะแนนเฉพาะข้อที่ถูก 20 คะแนน การวัดความฉลาดทางอารมณ์ของ โกลแมนมีความสัมพันธ์สูงกับความเข้าใจผู้อื่น และการควบคุม อารมณ์ นอกจากนี้แบบวัดของ โกลแมนยังมีเนื้อหาที่คาบเกี่ยวกับองค์ประกอบที่สามของ MEIS ได้แก่ การจัดการทางอารมณ์ เครื่องมือวัดนี้ มีค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ .18 ซึ่งถือว่าค่อนข้างต่ำมาก และชริงค์ (Shrink, 1999) ได้สร้างแบบทดสอบ Emotional Intelligence Test มีจำนวน 70 ข้อ ที่ประเมินด้านต่าง ๆ ของความฉลาดทางอารมณ์ โดยมีคำถามแล้วมีตัวเลือก 4 ตัวเลือก โดยให้ ผู้ตอบรายงานตามความเป็นจริงในสิ่งที่ตนเองคิดรู้สึกหรือทำได้จาก เว็บไซต์ตามที่อยู่

[http : // www.queendom.com/emotionaliq\\_fim.html](http://www.queendom.com/emotionaliq_fim.html)

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะเห็นว่าเครื่องมือวัดความฉลาดทางอารมณ์ส่วนใหญ่จะเป็น แบบรายงานตนเอง และมีวิธีตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า เพราะส่วนใหญ่จะถาม ความรู้สึก ผู้วิจัยจึงสร้างแบบวัดตระหนักรู้ในตนเองเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แต่แบบวัด ด้านอื่น ๆ ได้สร้างคำถามเป็นแบบสถานการณ์ ซึ่งในเมืองไทยยังไม่มีแบบวัดความฉลาด ทางอารมณ์ที่สร้างคำถามเป็นแบบสถานการณ์ และคำถามสถานการณ์นั้นเป็นแบบสอบถาม ชนิดหนึ่งซึ่งไม่ถามโดยตรง แต่จะใช้สถานการณ์ที่สร้างขึ้นเป็นสื่อในการลงความจริงจาก ผู้ตอบ เพราะ ในการวัดความรู้สึก ลักษณะหรือคุณธรรมบางอย่างถ้าถามตรงๆ คำตอบที่ได้จะมี

การแสวงงไปในการบวกรหรือลบได้ จึงมีความจำเป็นต้องถามอ้อม โดยตั้งสถานการณ์อื่นมาแล้วให้ผู้ตอบเลือกหรือแสดงความคิดเห็นต่อสถานการณ์นั้นหลาย ๆ ข้อความในเรื่องเดียวกันแล้วพิจารณาคุณแนวโน้มหรือจับเลขศนัยจากคำถาม (เพียน ไชยสร, 2526, หน้า 63) ผู้วิจัยจึงสร้างแบบวัดที่เป็นสถานการณ์และมีตัวเลือก 5 ตัวเลือก

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University