

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาระดับเชาว์อารมณ์ บรรยากาศองค์การและการสนับสนุนทางสังคม และความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคมกับเชาว์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้าจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีเนื้อหาที่ศึกษาดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับเชาว์อารมณ์

- 1.1 ความหมายและความเชื่อ
- 1.2 ความสำคัญและประโยชน์ของเชาว์อารมณ์
- 1.3 คุณลักษณะและองค์ประกอบของเชาว์อารมณ์
- 1.4 การวัดเชาว์อารมณ์
- 1.5 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเชาว์อารมณ์
- 1.6 งานวิจัยที่ศึกษาระดับเชาว์อารมณ์

2. แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

- 2.1 ความหมายและความสำคัญของบรรยากาศองค์การ
- 2.2 องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ
- 2.3 การประเมินบรรยากาศองค์การ
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์การ

3. แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม

- 3.1 ความหมายและชนิดของการสนับสนุนทางสังคม
- 3.2 แหล่งสนับสนุนของการสนับสนุนทางสังคม
- 3.3 การประเมินการสนับสนุนทางสังคม
- 3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคมและปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเชาว์อารมณ์

แนวคิดเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์ (Emotional Quotient)

ปัจจุบันการศึกษาเรื่องเชาวน์อารมณ์เริ่มแพร่หลายมากขึ้นโดยความเชื่อที่เห็นว่าผู้ที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีทั้งเชาวน์ปัญญาและเชาวน์อารมณ์ประกอบกัน มีการศึกษาวิเคราะห์ความสำเร็จในด้านต่าง ๆ เช่น ความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคือ เชาวน์ปัญญาและเชาวน์อารมณ์ ความสำเร็จในการครองตนปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคือ เชาวน์อารมณ์ ความสำเร็จในการปกครองคนปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคือเชาวน์อารมณ์ และความสำเร็จในการเป็นผู้นำปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคือเชาวน์อารมณ์ (วีรวุฒิ ปันนิตมัย, 2545; ทศพร ประเสริฐสุข, 2543) เชาวน์อารมณ์จึงมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิต การทำงาน และความสำเร็จของมนุษย์

1. ความหมายและความเชื่อ

ในประเทศไทยยังไม่มีผู้ให้ความหมายของ EQ (Emotional Quotient) จึงอาจพบว่าหมายถึง ความฉลาดทางอารมณ์ (กรมสุขภาพจิต, 2543) เชาวน์อารมณ์ (วีรวุฒิ ปันนิตมัย, 2545) ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ ปัญญาอารมณ์ อัจฉริยะทางอารมณ์ สติอารมณ์ หรือ ปรีชาเชิงอารมณ์ (มนัสนันท์ หัตถศักดิ์, 2546) ในภาษาไทย ส่วนในภาษาอังกฤษก็มีคำเรียกที่ใกล้เคียงกับ EQ อาทิเช่น Emotional Intelligence, Emotional Ability, Interpersonal Intelligence, Social Intelligence, Tacit Knowledge, Emotional Knowledge, Emotional Competence เป็นต้น

อารมณ์ (Emotional) หมายถึง ความคิด ความรู้สึกที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ความนึกคิดและสถานการณ์

เชาวน์ หมายถึง ปฏิภาณ ไหวพริบ ความฉับไว

ความเฉลียวฉลาด หมายถึง มีปัญญาและไหวพริบดี

ความหมายของเชาวน์อารมณ์ได้มีผู้ให้นิยามไว้ตามทัศนคติและการศึกษาของแต่ละบุคคลไว้ดังนี้

โกลแมน (Goleman, 1998) กล่าวว่าเชาวน์อารมณ์คือความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเอง ของผู้อื่นเพื่อสร้างแรงจูงใจในตนเอง บริหารจัดการอารมณ์ต่าง ๆ ของตน และอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ต่าง ๆ ได้ เน้นที่ธรรมชาติทางอารมณ์ของมนุษย์ซึ่งจัดว่าเป็นมโนทัศน์ (Concept) ที่ตรงข้ามกับทางสติปัญญา (IQ หรือ Intelligence – Quotient) ตลอดจนความสามารถเชิงเหตุผลของเอกบุคคล

บาร์ออน (Bar-On, 1997) ให้ความหมายเชาวน์อารมณ์ ว่าเป็นขีดความสามารถ สมรรถนะ และทักษะที่ส่งผลต่อความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในการต่อสู้กับข้อเรียกร้อง

และแรงกดดันต่าง ๆ ที่มาจากภาวะแวดล้อมอันส่งผลต่อสุขภาพจิตที่ดีและการประสบความสำเร็จในชีวิต

สโลเวย์ และเมเยอร์ (Salovey & Mayer, 1997) กล่าวว่าเชาวน์อารมณ์ เป็นความสามารถในการรับรู้ ประเมิน และแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม เข้าถึงหรือสร้างความรู้สึกที่ดีอันเป็นประโยชน์ต่อความคิดของตนเองได้ มีความเข้าใจอารมณ์และขั้นตอนของอารมณ์ทั้งของตนเองและของผู้อื่นได้เป็นอย่างดี สามารถคิดไตร่ตรอง ควบคุมอารมณ์ได้ดี ส่งผลให้เกิดภาวะสุขภาพจิตที่ดีแก่บุคคลนั้นได้

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2544) กล่าวว่า เชาวน์อารมณ์ หมายถึง ความรู้เท่าทันในท่วงทีและความเปลี่ยนแปลงในอารมณ์ของตนและคนอื่น ที่บุคคลสามารถประเมินได้ผ่านการรับรู้ และความรู้สึกของเขาโดยเชาวน์อารมณ์สามารถช่วยให้การกระทำของมนุษย์มีเหตุผลมากขึ้น ผิดพลาดน้อยลง ทำให้เขาแสดงความเป็นมนุษย์และความเป็นผู้ใหญ่อย่างสมบูรณ์

เชาวน์อารมณ์ คือ ความสามารถ ปฏิภาณ ไหวพริบ ในการบริหารอารมณ์ของบุคคลที่จะตระหนักถึงความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ ของตนเองและของผู้อื่น จนสามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นภายใน ตลอดจนสามารถรอคอยการตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสม ถูกต้องถูกกาลเทศะ ให้กำลังใจตนเองในการที่จะเผชิญอุปสรรคและข้อขัดแย้งต่าง ๆ ได้อย่างไม่คับข้องใจ อุดหนุนพากเพียร รอบรู้ในการจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นซึ่งจะขัดขวางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อันมีค่าของตนเอง ตลอดจนเป็นผู้ที่มีความสุข มองโลกในแง่ดี สามารถชี้นำความคิดและการกระทำของตนในการทำงานร่วมกับผู้อื่นในฐานะผู้นำหรือผู้ตามได้ สามารถในการใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุขและอย่างสร้างสรรค์จนประสบความสำเร็จในการเรียน ความสำเร็จในอาชีพ ตลอดจนความสำเร็จในชีวิต (กรมสุขภาพจิต, 2543, หน้า 55; ทศพร สุขประเสริฐ, 2543, หน้า 21; สันห์ ศัลยศิริ, 2542, หน้า 15; เทอดศักดิ์ เดชคง, 2542; ฤทธยา ตันติผลาชีวะ, 2544, หน้า 14, หน้า 28)

สรุปว่าเชาวน์อารมณ์ (Emotion Quotient) คือ ความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่น ช่วยในการบริหารจัดการ การดำเนินชีวิตเป็นทักษะในการแสดงออกถึงพฤติกรรมต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม การควบคุมอารมณ์ การมีจิตใจที่มั่นคง มองโลกในแง่ดี รู้จัก เห็นอกเห็นใจผู้อื่น รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีเหตุผล มีสติ และรู้จักมารยาททางสังคม สามารถแยกความแตกต่างของอารมณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อใช้เป็นข้อมูลเป็นเครื่องชี้นำในการคิด การกระทำสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม และเป็นเรื่องที่สามารถเรียนรู้ ปรับเปลี่ยนและพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองได้

ความเชื่อเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์ เป็นแนวความเชื่อของนักจิตวิทยาแต่ละท่านในเรื่องเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์ โดยมุ่งเน้นตามแนวทางที่สนใจ โกลแมน (Goleman, 1995 อ้างถึงใน กรมสุขภาพจิต, 2543) ได้เสนอแนวคิดที่พยายามแยกความแตกต่างระหว่างเชาวน์อารมณ์กับประสิทธิภาพทางอารมณ์ โดยกล่าวว่าเชาวน์อารมณ์เป็นทักษะด้านบุคคลและสังคมที่นำไปสู่การกระทำที่แสดงถึงคุณภาพที่เหนือกว่าบุคคลอื่นในการทำงาน ส่วนประสิทธิภาพทางอารมณ์มีความสัมพันธ์และมีรากฐานมาจากเชาวน์อารมณ์ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการเรียนรู้ การใช้อย่างเหมาะสม เช่น ความสามารถในการรับรู้ว่าผู้อื่นกำลังรู้สึกอย่างไร ช่วยให้บุคคลนั้นพัฒนาความสามารถพิเศษในการมีอิทธิพลเหนือคนอื่นได้ เช่นเดียวกันกับบุคคลที่สามารถจัดการกับอารมณ์ได้ดีจะรู้สึกว่าเป็นการง่ายสำหรับตนที่จะพัฒนาความสามารถในการใช้อารมณ์ที่นำไปสู่การมีความคิดริเริ่มหรือการมีแรงจูงใจ สอดคล้องกับการศึกษาของวิลเลียม (William, 1994 cited in Cherniss & Goleman, 1995) ที่กล่าวว่าเชาวน์อารมณ์มีผลต่อการประสบความสำเร็จของบุคลากรในองค์กร แต่ไม่ใช่การประสบความสำเร็จทั้งหมดขององค์การและเป็นกุญแจสำคัญของ การสร้างสรรค์ ส่งเสริม สนับสนุนผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานให้เกิดผลดีที่สุด เกิดความกระตือรือร้น การปรับเปลี่ยน ช่วยพัฒนาการปฏิบัติงาน

วีรวัดณ์ ปันนิตามัย (2545) กล่าวถึงลักษณะของเชาวน์อารมณ์ ดังนี้ คือ

1. เป็นผลรวมจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม ในแต่ละวัฒนธรรม เช่น บ้าน ครอบครัว
2. เกี่ยวข้องอย่างมากกับวุฒิภาวะอารมณ์ที่เจริญสมวัย (Maturity) ความอดทนรอได้ ไม่หุนหันหรือใจร้อน การรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา
3. เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพแบบฉบับที่เป็นปกติวิสัยของบุคคลนั้น การเรียนรู้เชาวน์อารมณ์มักเกิดในช่วงหลังการศึกษา
4. เรียนรู้ฝึกฝนพัฒนาได้ แต่ต้องใช้ความอดทนจริงจัง เชื่อว่าเชาวน์อารมณ์สามารถพัฒนาได้ตั้งแต่วัยเด็กไปจนถึงอายุ 50 กว่า ๆ โดยมีจุดสูงสุดที่ อายุระหว่าง 45-55 ปี (Bar-On, 1997 อ้างถึงใน วีรวัดณ์ ปันนิตามัย, 2545)
5. ประเมินโดยนัยของความเหมาะสม การประเมินเชาวน์อารมณ์อาจมีค่าที่ผันแปรได้
6. มีหลายองค์ประกอบร่วมกัน (Multifactor) เชาวน์อารมณ์เป็นผลมาจากการอบรม สภาวะแวดล้อม วัฒนธรรม การเรียนรู้ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ปรากฏให้เห็นได้จากบุคลิกภาพที่มีผลต่อการพัฒนาทางสังคม อารมณ์ สติปัญญาของบุคคล
7. ความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์และเชาวน์ปัญญาไม่แน่นอน คนที่มี

เชาวน์ปัญญาสูงเมื่อรวมกลุ่ม ไม่แน่ว่าเชาวน์อารมณ์ของกลุ่มจะสูงตามไปด้วย แต่โดยภาพรวม ผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูงมักมีแนวโน้มที่มีเชาวน์ปัญญาสูงด้วย

สรุปว่า โดยทั่วไปบุคคลจะมีความแตกต่าง มากน้อยไม่เท่ากัน ทั้งในด้านความสามารถ แต่ละด้าน การขาดทักษะและเชาวน์อารมณ์ เป็นสิ่งที่แก้ไขและพัฒนาให้ดีขึ้นได้จำเป็นต้องอาศัย ระยะเวลา ความพร้อม ความเหมาะสม และความต้องการของแต่ละบุคคล เพราะเป็นสิ่งที่บุคคล นั้นจะแสดงออกถึงลักษณะนิสัยและปฏิกริยาในการปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกับผู้อื่น

2. ความสำคัญและประโยชน์ของเชาวน์อารมณ์

การบริการพยาบาลเป็นการบริการให้แก่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง จำเป็นต้องอาศัยศิลปะ ความเข้าใจถึงธรรมชาติของพฤติกรรมมนุษย์ เข้าใจความรู้สึกนึกคิด ปัจจัยที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จนั้นคือ เชาวน์อารมณ์ ดังที่ โกลแมน (Goleman, 1998) กล่าวว่า งานที่ผู้ปฏิบัติต้องมีระดับเชาวน์อารมณ์สูง ได้แก่ พยาบาลและแพทย์ เนื่องจาก เป็นงานที่ต้องมีความสัมพันธ์กับผู้คนมากมาย ลักษณะงานไม่มีแนวปฏิบัติหรือโครงสร้างที่ตายตัว เชาวน์อารมณ์ที่เพิ่มขึ้นทำให้ความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลเพิ่มขึ้น (กฤษณา ไทยกล้า, 2545; นลินี เกิดประสงค์, 2547) และธนิตฐา สมัย (2546) ศึกษาพบว่า เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความร่วมมือในการปฏิบัติงานของพยาบาล ส่วน ฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543) ศึกษาพบว่า เชาวน์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคมที่เพิ่มขึ้นคุณภาพของการให้บริการก็จะ เพิ่มขึ้น และแลม (Lam, 1998) ศึกษาพบว่าเชาวน์อารมณ์เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสามารถในการปฏิบัติงาน เห็นได้ว่าเชาวน์อารมณ์จึงมีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีผู้ที่ ทำการศึกษาชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของเชาวน์อารมณ์ไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

วีรวัดณ์ บันนิตามัย (2545, หน้า 34) กล่าวว่า เชาวน์อารมณ์ถือเป็นการเรียนรู้จาก อารมณ์ ความรู้สึกของตนให้ตระหนักมีสติ รู้เท่าทันสาเหตุความผันแปรด้านอารมณ์ของตน เป็น การเรียนรู้ พุทธศุภยาในตน บริหารจัดการอารมณ์ ภาวะอารมณ์ อุบนิสัยใจออกไปในทางที่สร้าง ประโยชน์แก่ทุกฝ่าย สร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเองในทางที่สร้างสรรค์ทำให้เกิดการทำงานร่วมมือ ที่สร้างสรรค์ สนองเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้การสื่อสาร ระหว่างบุคคลเป็นไปอย่างราบรื่นอดทน เข้าใจต่อกันเกื้อหนุนให้มีการใช้ศักยภาพของตนอย่าง สูงสุด ก่อให้เกิดการตัดสินใจที่เป็นประโยชน์เกิดการบริหารจัดการที่ให้เกิดเกียรติ ยอมรับ เพิ่มพูน ความคิดสร้างสรรค์กล้าริเริ่ม มองโลกในแง่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของเซลิกแมน (Seligman, n.d. อ้างถึงใน กรมสุขภาพจิต, 2543, หน้า 11) ที่ทำการศึกษาเพื่อพัฒนาโครงสร้าง " การเรียนรู้ การมองโลกในแง่ดี " ซึ่งหมายถึง บุคคลที่มีคุณลักษณะเป็นคนที่เข้าใจเหตุผลเมื่อต้องเผชิญกับ

ความล้มเหลว หรือเมื่อเกิดความย่อท้อ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานขายที่เข้าใหม่ ซึ่งเป็นคนมองโลกในแง่ดี สามารถทำยอดขายประกันภัยได้มากกว่าพนักงานขายที่มองโลกในแง่ร้ายถึง 37% บุคคลที่มีคะแนนสูงในการมองโลกในแง่ดีแต่คะแนนไม่ผ่านการคัดเลือกปกติ สามารถทำยอดขายมากกว่ากลุ่มที่มองโลกในแง่ร้าย 21% ในการทำงานปีแรก และเพิ่มเป็น 57% ในปีที่ 2 สรุปยอดขายเฉลี่ยได้ 27% และยังได้ทำการศึกษาในนักศึกษามหาวิทยาลัยเพนซิลเวเนียปีที่ 1 จำนวน 500 คน พบว่า คะแนนจากแบบทดสอบการมองโลกในแง่ดีสามารถทำนายความสำเร็จของการเรียนได้ดีกว่าผลทดสอบทางสังคมหรือคะแนนในระดับมัธยมปลาย

นอกจากนี้ แมคคาลูป (Maccalupo, 2002) ได้กล่าวว่า เซาว์นอารมณ์เป็นบทบาทสำคัญที่ต้องมีในการเป็นผู้นำ และจากการศึกษาของ ฮาสเกต (Haskett, 2003) พบว่าเซาว์นอารมณ์มีผลต่อความสำเร็จในการศึกษาระดับสูง และเซาว์นอารมณ์จะทำให้ทีมประสบผลสำเร็จ มีผลงานอย่างมีประสิทธิภาพ จากการศึกษานี้ของ สตีฟ (Stubbs, 2005) อัจฉราพรรณ จรัสวัฒน์ (2543) กล่าวว่า เซาว์นอารมณ์เป็นทักษะเฉพาะตน ที่ส่งเสริมให้ประสบความสำเร็จในด้านการงานและครอบครัว ชีวิตส่วนตัว และชีวิตสังคมเพราะเซาว์นอารมณ์จะสร้างให้ตนเองเกิดความเข้าใจถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รู้จุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง และรู้จักบริหารควบคุมการจัดการด้วยการแสดงออกทางอารมณ์ความรู้สึกที่ปรากฏภายนอกได้อย่างเหมาะสม ทำอะไรตรงกันทั้งร่างกายและจิตใจเป็นองค์รวมเดียวกัน (Holistic)

เซาว์นอารมณ์มีส่วนผลักดันให้เกิดผลการผลิตในการทำงานที่เพิ่มขึ้น มีการค้นคิดสิ่งใหม่ ๆ ความสำเร็จของทีม องค์การและบุคคล (กรมสุขภาพจิต, 2543; Goleman, 1998) เซาว์นอารมณ์อยู่เบื้องหลังความสุข และความสำเร็จต่าง ๆ ในชีวิต จากการศึกษานี้เกี่ยวกับเซาว์นอารมณ์ของ วิลเลียมส์ เจริญผล (2546) พบว่าเซาว์นอารมณ์ที่เพิ่มขึ้นของแพทย์ ในโรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น

โกลแมน (Goleman, 1998) กล่าวว่าเซาว์นอารมณ์สามารถทำนายความสำเร็จในการเรียน การทำงานและในชีวิตได้ อยู่เบื้องหลังของความสุข ความสามารถในการปรับตัว และความสำเร็จต่าง ๆ ในชีวิตของมนุษย์ การขาดเซาว์นอารมณ์จะเป็นการทำลายความก้าวหน้าของความสำเร็จทั้งในบุคคลและองค์การ ไวซิงเจอร์ (Weisinger, 1998) ผู้ที่มีเซาว์นอารมณ์ที่ดีจะเป็นผู้ที่รู้จักใช้ความคิดต่ออารมณ์ของตนเองและของผู้อื่น ให้เกิดประโยชน์ในทางสร้างสรรค์ได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้อื่นเป็นสุขและตนเองก็เป็นสุขด้วย ซึ่งประโยชน์ของเซาว์นอารมณ์มีดังนี้ (วีรวัดณ์ ปันนิตามัย, 2545)

1. พัฒนาการด้านอารมณ์

เขาวนอารมณ์มีบทบาทในการกำหนดบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ สร้างอารมณ์ที่เจริญ สมวัย สร้างความสามารถในการปรับตัวและแก้ไขปัญหาทางอารมณ์ เช่น ความเครียด และ แรงกดดันต่าง ๆ ในชีวิตได้เป็นอย่างดี

2. การสื่อสาร การแสดงความรู้สึก อารมณ์ของตน

ผู้ที่มีเขาวนอารมณ์สูงจะเป็นผู้ที่มีความสามารถในการสื่อสาร การแสดงความรู้สึกและ แสดงอารมณ์ของตนเองได้ถูกต้องเหมาะสม ถูกกาลเทศะ เข้าใจความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รู้จักยับยั้งได้ แม้ในใจรู้สึกเศร้า รับฟังปัญหาของผู้อื่นได้อย่างตั้งใจ ไม่รู้สึกแปลกแยกจากเพื่อนมนุษย์ จากธรรมชาติ และจากชีวิตของตนเอง

3. การปฏิบัติงาน

ผู้ที่มีเขาวนอารมณ์สูงจะเป็นผู้ที่ให้การยอมรับผู้อื่น มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถ สร้างผลิตผลที่สนองเป้าหมายได้ ลดปัญหาการกลางาน ขาดงาน หรือย้ายงาน เนื่องจากความ ขัดแย้งระหว่างบุคคล เสริมสร้างการทำงานที่ประสานสัมพันธ์กันมากขึ้น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ในที่ทำงาน ทำให้รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเราได้มากขึ้น

4. การให้บริการ

ผู้ที่มีเขาวนอารมณ์สูงจะสามารถเข้าใจผู้รับบริการได้ถูกต้อง ก่อให้เกิดการทำความรู้จัก รับฟังความต้องการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้รับบริการ ประทับใจ สร้างความเชื่อมั่นผูกพันในการใช้บริการขององค์กรมากยิ่งขึ้น

5. การบริหารจัดการ

ผู้ที่มีเขาวนอารมณ์สูงจะเป็นผู้ที่มีอัจฉริยะภาพของความเป็นผู้นำ ที่มีศิลปะในการรู้จัก ใช้คนและการครองใจคนได้ เปิดโอกาสให้ผู้บริหารได้เรียนรู้และพัฒนาตนเอง สามารถโน้มน้าว ผู้อื่นให้ทำในสิ่งที่ตนต้องการได้สำเร็จ ใ้งานที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนผู้ร่วมงานมีความสุข รั้งงานที่ทำ รั้งองค์กร และเกิดความจงรักภักดีมากขึ้น ผู้นำหรือผู้บริหารที่มีเขาวนอารมณ์ที่ดี จะเป็นผู้ที่มีความพูดและการกระทำตรงกัน กล่าวแสดงออกอย่างเหมาะสมและถูกกาลเทศะ

6. การเข้าใจชีวิตของตนเองและผู้อื่น

ผู้ที่มีเขาวนอารมณ์สูงจะเป็นผู้ที่รู้จัก มีการเข้าใจในตนเองตามความเป็นจริง โดย การมองอารมณ์ของตนเองให้เข้าใจก่อนแล้วจึงจะสามารถรู้จักและเข้าใจผู้อื่นได้ ทำให้เกิด ปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันขึ้น มีความเข้าใจชีวิตในทุกด้านและทำให้เกิดความสุขตามมา จึงเป็น การมุ่งใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่สูงสุด ชีวิตครอบครัวก็จะเป็นสุขด้วยความเข้าใจกัน

สรุปได้ว่าเขาวนอารมณ์มีความสำคัญและมีประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตและการทำงาน

ของบุคคล เพราะผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์จะช่วยพัฒนาด้านอารมณ์ บุคลิกภาพของบุคคล การสื่อสาร การแสดงความรู้สึก สามารถรู้จักเข้าใจตนเอง และผู้อื่น ปรับตัวแก้ไขปัญหได้อย่างสร้างสรรค์ โดยเฉพาะในการทำงานของวิชาชีพพยาบาล ซึ่งต้องมีการปฏิสัมพันธ์ร่วมกับผู้อื่น ต้องการการประสานความร่วมมือจากคนที่ล้วนมีความแตกต่างกัน (Individual Differences) เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย จึงจำเป็นต้องอาศัยศิลปะ ความเข้าใจในธรรมชาติของมนุษย์ เข้าใจความรู้สึกนึกคิดของเขา ทำให้คนร่วมงานกับเราอย่างเต็มใจ กระตือรือร้น สุขกายสุขใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และผลงานตรงตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยพัฒนาบุคลากร ลดความขัดแย้งในการทำงาน พัฒนาด้านการบริการทำให้เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

3. คุณลักษณะและองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์

แนวคิด คุณลักษณะและองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ มีผู้ทำการศึกษาที่น่าสนใจ และมีความแตกต่างหลากหลาย บุคคลที่มีเชาวน์อารมณ์ที่ดี จะเป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะต่าง ๆ คือ (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์, 2543; สันต์ ศัลยศิริ, 2548)

3.1 รู้จัก และเข้าใจความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รู้จุดเด่นจุดด้อยของตนเอง สามารถควบคุม จัดการและแสดงอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม มีสติที่สามารถรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม (Self - Awareness)

3.2 มีความสามารถในการสร้างแรงจูงใจ มีพลังใจ แรงบันดาลใจที่จะกระทำการหนึ่งสิ่งใดให้บรรลุเป้าหมายในชีวิต (Self - Motivation)

3.3 มีความพยายามสามารถอดทนอดกลั้นต่อสภาพต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ตลอดจนสามารถเผชิญต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดได้อย่างเหมาะสม (Stress - Tolerance)

3.4 มีความยืดหยุ่น ไม่ยึดมั่นถือมั่นจนทำให้ปรับตัวไม่ได้ (Flexibility)

3.5 มีความสามารถที่จะควบคุมตนเอง (Impulse Control)

3.6 มีความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจผู้อื่น (To Have Empathy for Others)

3.7 มีความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น มีความจริงใจ ซื่อสัตย์ (Trusting Relationships)

3.8 มีความคิดริเริ่ม (Initiative) มีความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)

3.9 รู้จักมองโลกในแง่ดี (Optimism)

วาร์กเนอร์ และสตีมเบิร์ก (Wargner & Stemberg, 1985 อ้างถึงใน วีรวัฒน์ ปันนิตมัย, 2545, หน้า 59) กล่าวว่า เชาวน์อารมณ์ เป็นพฤติกรรมของผู้ที่ชาญฉลาด ที่เชื่อต่อความสำเร็จ

ในวิชาชีพด้านการบริหารและในชีวิต สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. การครองตน (Managing Self) หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการตนเองในแต่ละวัน ให้บรรลุเป้าหมาย รู้ขีดความสามารถและศักยภาพของตนดี
2. การครองคน (Managing Others) หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการผู้ใต้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์ทางสังคม ความสามารถในการเข้ากับผู้อื่น มอบหมายงานให้ตรงกับทักษะความรู้ความสามารถของแต่ละคน
3. การครองงาน (Managing Career) หมายถึง ความสามารถในการจัดความสำคัญและความจำเป็นของตนให้สอดคล้องกับความสำคัญขององค์การ โนมน้าวผู้อื่นให้เห็นความสำคัญ

สโลเวย์ และเมเยอร์ (Salovey & Mayer, 1997) ทำการศึกษาพบว่า องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์มี 4 ขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การรับรู้ (Perception) การประเมิน (Appraisal) และการแสดงออกของอารมณ์ (Expression) ประกอบด้วย

1. ความสามารถในการระบุภาวะอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดของอารมณ์ตนเองได้
2. ความสามารถในการระบุภาวะอารมณ์ของผู้อื่น และภาวะอารมณ์ในการออกแบบงานด้านศิลปะไปจนถึงภาษา เสียง ลักษณะท่าทางและพฤติกรรมได้
3. ความสามารถในการแสดงอารมณ์ได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และแสดงความต้องการได้ตรงกับความรู้สึก อย่างเหมาะสมถูกกาลเทศะ
4. ความสามารถในการแยกแยะความรู้สึกต่าง ๆ ได้ว่าถูกต้องไม่ถูกต้อง จริงหรือไม่จริง

ขั้นตอนที่ 2 การเอื้อทางความคิดของอารมณ์ประกอบด้วย

1. อารมณ์เกิดก่อนการคิด ความสนใจ จะเป็นแนวทางในการติดตามข้อมูลที่สำคัญ
2. อารมณ์เป็นสิ่งที่ชีวิตชีวา เพียงพอและเหมาะสม พร้อมทั้งจะเกื้อหนุนต่อการตัดสินใจและจดจำความรู้สึกต่าง ๆ ได้ดี

2. อารมณ์จะแปรเปลี่ยนการรับรู้ของบุคคลทำให้ความคิดและจุดยืนเปลี่ยนไปจากแง่บวกเป็นแง่ลบ จากการคิดแง่บวกเดียวเป็นคิดได้หลากหลาย

4. ภาวะอารมณ์ต่าง ๆ ทำให้คิดหาแนวทางการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดีขึ้น เช่น เมื่อรู้สึกเป็นสุข ก็จะทำให้จิตใจเปิดกว้างรับฟังเหตุผล มีความคิดสร้างสรรค์

ขั้นตอนที่ 3 การเข้าใจและการวิเคราะห์อารมณ์ ประกอบด้วย

1. ระบุนุความรู้สึกรู้สึก/ อารมณ์ เห็นความเชื่อมโยงระหว่างอารมณ์กับถ้อยคำต่าง ๆ ได้

เช่น ความชอบพอกับอารมณ์รัก ความสมหวังกับการดีใจ

3. ตีความหมายของอารมณ์ที่เกิดขึ้นอันสืบเนื่องมาจากอารมณ์หนึ่ง ๆ ได้ เช่น การพลัดพราก การสูญเสียทำให้เกิดความเศร้า

3. เข้าใจอารมณ์และความรู้สึกที่ซับซ้อน เกิดความรู้สึกหลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกัน เช่น ทั้งรัก ทั้งเกลียด หรือการร่วมกันของความกลัวและความประหลาดใจ

4. เข้าใจความผันแปรของภาวะอารมณ์ต่าง ๆ เช่น การแปรเปลี่ยนจากความโกรธมาเป็นความพึงพอใจ หรือจากความโกรธมาเป็นความผิดหวังอย่างรุนแรง

ขั้นตอนที่ 4 การปรับปรุงการตอบสนองของอารมณ์ของตนเพื่อพัฒนาความมั่งคั่งทางสติปัญญาและด้านอารมณ์ ประกอบด้วย

1. เปิดใจรับความรู้สึกทางบวกและลบ น่าพอใจและไม่พอใจได้
2. สามารถเข้าถึงและปลดปล่อยตนจากภาวะอารมณ์ได้ โดยพิจารณาจากข้อมูลที่ได้รับและความเป็นประโยชน์
3. คิดอย่างพินิจพิเคราะห์ถึงภาวะอารมณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตนและของผู้อื่นได้
4. บริหารจัดการภาวะอารมณ์ของตนเองและของผู้อื่นได้ ยึดสายกลาง ลดความรุนแรงของอารมณ์ทางลบได้

เชาว์อารมณ์ ของคูเปอร์และซาวาฟ (Cooper & Sawaf, 1997) ประกอบด้วย ส่วนประกอบพื้นฐานที่สำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. ความรอบรู้ทางอารมณ์ (Emotional Literacy) หมายถึง การรู้จักและรู้เท่าทันอารมณ์ของตนเองว่าเคลื่อนไหวและเปลี่ยนแปลงอย่างไร ซึ่งจะเป็นตัวทำให้เกิดความรับรู้ การควบคุมตัวเองและมีความเชื่อมั่นในตัวเอง
2. ความเหมาะสมทางอารมณ์ (Emotional Fitness) หมายถึง การจัดและบริหารอารมณ์ของตนให้มีความสมดุล ยืดหยุ่น และสอดคล้องกับกาลเทศะ สร้างความเชื่อถือให้เกิดขึ้นแก่ตนเอง มีการสร้างสรรค์อยู่ตลอดเวลา
3. ความลึกซึ้งทางอารมณ์ (Emotional Depth) หมายถึง ระดับความลึกซึ้งของอารมณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาของบุคคลในอนาคต เป็นการปรับแนวคิดในเรื่องต่าง ๆ การดำเนินชีวิต หน้าที่การงานให้เหมาะสมกับตนเองตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เช่น ทำตามทีพุด ยอมรับข้อผิดพลาดที่ตนกระทำอย่างเปิดเผย
4. การปรับเปลี่ยนอารมณ์ (Emotional Alchemy) หมายถึง ความสามารถในการใช้อารมณ์ในเชิงสร้างสรรค์ และก่อให้เกิดประโยชน์ในระดับต่าง ๆ มีสมรรถนะที่จะเผชิญปัญหาและ

ความกดดัน สามารถคิด ไตร่ตรอง เล็งเห็นโอกาสพัฒนาในอนาคต

โกลแมน (Goleman, 1998) กล่าวว่า ความสามารถของเชาวน์อารมณ์ (Emotional Intelligence Competencies) ประกอบด้วยคุณลักษณะสำคัญ 6 ประการ ได้แก่

1. ความมั่นใจในตนเอง
2. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา
3. ความมุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์
4. การปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ
5. การโน้มน้าวผู้อื่น
6. การสร้างทีมงาน

ต่อมาในปี ค.ศ.1999 โกลแมน ได้เสนอว่าเชาวน์อารมณ์มีองค์ประกอบ 5 ด้าน โดยแบ่งเป็นความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence) 3 ด้าน และความสามารถทางสังคม (Social Competence) 2 ด้าน แต่ละด้านเกิดจากปัจจัยย่อยที่เป็นความสามารถเชิงอารมณ์ (Emotional Competence) รวม 25 ปัจจัย ดังนี้

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ด้านความสามารถส่วนบุคคล ความสามารถทางสังคม และปัจจัยย่อย โกลแมน (Goleman, 1999)

องค์ประกอบด้านความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence)	ปัจจัยย่อยที่เกิดจากความสามารถเชิงอารมณ์ (Emotional Competence)
1. การตระหนักรู้ในตนเอง (Self Awareness) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความชอบและความสามารถของตนเองและการหยั่งรู้	1. การตระหนักรู้อารมณ์ (Emotional Awareness) หมายถึง การทราบถึงอารมณ์ของตนเองและผลของอารมณ์ที่เกิดขึ้น 2. การประเมินตนเองได้อย่างถูกต้อง (Accurate Self Assessment) หมายถึงการประเมินตนเองได้ตามจริง รู้จุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง
	3. ความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence) หมายถึงความมั่นใจในคุณค่าและความสามารถของตนเอง

ตารางที่ 1 (ต่อ)

องค์ประกอบด้านความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence)	ปัจจัยย่อยที่เกิดจากความสามารถเชิงอารมณ์ (Emotional Competence)
2. การจัดระเบียบอารมณ์ของตน (Self Regulation) หมายถึง การจัดการกับ อารมณ์ แรงกระตุ้น และความสามารถของ ตนเองได้อย่างเหมาะสม	4. การควบคุมตนเอง (Self Control) หมายถึง การควบคุมอารมณ์ด้านลบและแรงกระตุ้นได้ 5. ความเป็นที่ไว้วางใจ (Trustworthiness) หมายถึง การคงไว้ซึ่งความซื่อสัตย์และคุณความดี 6. ความรับผิดชอบ (Conscientiousness) หมายถึง ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของตน 7. การปรับตัว (Adaptability) หมายถึง การ ยืดหยุ่นและปรับให้เข้ากับสถานการณ์ 8. การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Innovation) หมายถึง การเปิดรับความคิด วิธีการ และข้อมูลใหม่ ๆ
3. การจูงใจตนเอง (Self Motivation) หมายถึง แนวโน้มของอารมณ์อันนำไปสู่ เป้าหมาย	9. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Drive) หมายถึง ความพยายามที่จะปรับปรุงเพื่อให้ได้ มาตรฐานที่ดีเลิศ 10. ภาวะผูกพัน (Commitment) หมายถึง การยึด มั่นกับเป้าหมายของกลุ่มและเป้าหมายของ องค์การ 11. ความคิดริเริ่ม (Initiative) หมายถึง การมี ความคิดใหม่ และพร้อมที่จะปฏิบัติเมื่อมีโอกาส 12. การมองโลกในแง่ดี (Optimism) หมายถึง การมุ่งสู่เป้าหมายถึงแม้จะมีอุปสรรคหรือปัญหา
4. การร่วมรู้สึก (Empathy) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการ	13. การเข้าใจผู้อื่น (Understanding Others) หมายถึง การเข้าใจความรู้สึก ทัศนคติของ ผู้อื่น 14. การพัฒนาผู้อื่น (Developing Others) หมายถึง การทราบถึงข้อควรปรับปรุงของผู้อื่น

ตารางที่ 1 (ต่อ)

องค์ประกอบด้านความสามารถทางสังคม (Social Competence)	ปัจจัยย่อยที่เกิดจากความสามารถเชิง อารมณ์ (Emotional Competence)
	และการส่งเสริมความรู้ และความสามารถของผู้อื่น 15. การมีจิตใจให้บริการ (Service Orientation) หมายถึง การคาดคะเน รับรู้ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ 16. การเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล (Leveraging Diversity) หมายถึง การรับรู้ความแตกต่างระหว่างบุคคล 17. การตระหนักรู้สถานการณ์ในกลุ่ม (Political Awareness) หมายถึง การทราบความคิดของกลุ่ม ความสัมพันธ์ของคนในกลุ่ม
5. ทักษะทางสังคม (Social Skills) หมายถึง ความคล่องในการก่อให้เกิดการจากผู้อื่นได้	18. การมีอิทธิพลต่อผู้อื่น (Social Skills) หมายถึงการมีกลยุทธ์ในการโน้มน้าวผู้อื่นอย่างได้ผล 19. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การฟังผู้อื่น และการส่งสารที่น่าเชื่อถือ 20. การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management) หมายถึง การเจรจาต่อรองและแก้ไขความขัดแย้งกัน 21. ความเป็นผู้นำ (Leadership) หมายถึง ใ้บุคคลหรือกลุ่ม 22. การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Change Catalyst) หมายถึง การริเริ่มให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี 23. การสร้างพันธะผูกพัน (Building Bonds)

ตารางที่ 1 (ต่อ)

องค์ประกอบด้านความสามารถทางสังคม (Social Competence)	ปัจจัยย่อยที่เกิดจากความสามารถเชิง อารมณ์ (Emotional Competence)
	หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้เกิด ความร่วมมือในการปฏิบัติ
	24. ความร่วมมือร่วมใจ (Collaboration and Cooperation) หมายถึงการทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้
	25. การสร้างทีมงาน (Team Capabilities) หมายถึงการสร้างพลังร่วมของกลุ่มในการมุ่งสู่ เป้าหมาย

ต่อมาในปี ค.ศ. 2002 โกลแมน ได้พัฒนาองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์รูปแบบ
ออกเป็นองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

ความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence) เป็นความสามารถเฉพาะของ
บุคคล ในการบริหารจัดการตนเอง 2 ด้าน ประกอบด้วย

1. การตระหนักรู้ในตนเอง (Self-Awareness) หมายถึงการตระหนักรู้ถึงความรู้สึก
ความชอบและความสามารถของตนเอง ได้แก่

1.1 การตระหนักรู้อารมณ์ (Emotional Self-Awareness) หมายถึง การทราบถึง
อารมณ์ของตนเองและผลของอารมณ์ที่เกิดขึ้น

1.2 การประเมินตนเองได้อย่างถูกต้อง (Accurate Self-Assessment) หมายถึง
การประเมินตนเองตามจริง รู้จุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง

1.3 ความมั่นใจในตนเอง (Self-Confidence) หมายถึง ความมั่นใจในคุณค่าและ
ความสามารถของตนเอง

2. การบริหารตนเอง (Self-Management) หมายถึง การจัดการกับอารมณ์ แรงกระตุ้น
และความสามารถของตนเองได้อย่างเหมาะสม ได้แก่

2.1 การควบคุมอารมณ์ตนเอง (Emotional Self-Control) หมายถึง การควบคุม
อารมณ์ด้านลบและแรงกระตุ้นได้

2.2 ความเป็นที่ไว้วางใจ (Transparency) หมายถึง การมีความซื่อสัตย์ และมี
คุณความดี

2.3 การปรับตัว (Adaptability) หมายถึง การยืดหยุ่นและปรับตัวเข้ากับสถานการณ์

2.4 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement) หมายถึง ความพยายามที่จะปรับปรุง
เพื่อให้ได้มาตรฐานที่ดีเลิศ

2.5 ความคิดริเริ่ม (Initiative) หมายถึง การมีความคิดใหม่และพร้อมที่จะปฏิบัติเมื่อ
มีโอกาส

2.6 การมองโลกในแง่ดี (Optimism) หมายถึง การมุ่งสู่เป้าหมายแม้ว่าจะพบกับ
อุปสรรคหรือปัญหา

ความสามารถทางสังคม (Social Competence) เป็นความสามารถเฉพาะของบุคคลใน
การบริหารจัดการเกี่ยวกับสัมพันธภาพทางสังคม 2 ด้าน ประกอบด้วย

3. การตระหนักรู้ทางสังคม (Social Awareness) หมายถึง ความสามารถในการรับรู้
ผู้อื่นและสิ่งแวดลอม ได้แก่

3.1 การตระหนักรู้ความรู้สึกผู้อื่น (Empathy) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก
ความต้องการ และข้อห่วงใยของผู้อื่น

3.2 การตระหนักรู้ความต้องการขององค์การ (Organizational Awareness)
หมายถึง การทราบความคิดเห็นของกลุ่มและทราบความสัมพันธ์ของคนในกลุ่ม

3.3 การมีจิตใฝ่บริการ (Service) หมายถึงการคาดคะเน รับรู้และตอบสนองความ
ต้องการของผู้ใช้บริการ

4. ความสามารถด้านสัมพันธภาพ (Relationship Management) หมายถึง
ความสามารถในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการโดยได้รับความร่วมมือจากผู้อื่น ได้แก่

4.1 ความเป็นผู้นำ (Inspiration) หมายถึง การเป็นแรงบันดาลใจ การเป็นตัวอย่าง
ให้กับบุคคลหรือกลุ่ม

4.2 การมีอิทธิพลต่อผู้อื่น (Influence) หมายถึง การมีกลยุทธ์ในการโน้มน้าวผู้อื่น
อย่างได้ผล

4.3 การพัฒนาผู้อื่น (Developing Others) หมายถึง การทราบถึงข้อควรแก้ไขของ
ผู้อื่นและการส่งเสริมความรู้และความสามารถของผู้อื่น

4.4 การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Change Catalyst) หมายถึง การริเริ่มให้
เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี

4.5 การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management) หมายถึง การเจรจาต่อรอง และแก้ไขความไม่ลงรอยกัน

4.6 การสร้างทีมงานและความร่วมมือร่วมใจ (Teamwork and Collaboration) หมายถึง การทำงานร่วมกับผู้อื่น การสร้างพลังร่วมของกลุ่มในการมุ่งสู่เป้าหมายได้รับความร่วมมืออย่างดี

การ์ดเนอร์ (Gardner, 1983 อ้างถึงใน กรมสุขภาพจิต, 2543, หน้า 23) เป็น นักจิตวิทยาจาก Howard School of Education จำแนกองค์ประกอบเชาว์อารมณ์เป็น 2 ลักษณะคือ

1. การรับรู้และตอบสนองต่ออารมณ์และความต้องการของผู้อื่นอย่างเหมาะสม
2. การรับรู้อารมณ์ของตนเอง สามารถแยกแยะตลอดจนจัดการกับอารมณ์ของตนเอง ซึ่งนำไปสู่พฤติกรรมที่เหมาะสม

ซาโลเวย์ (Salovey, 1997 อ้างถึงใน กรมสุขภาพจิต, 2543, หน้า 21) ได้แบ่ง เชาว์อารมณ์ออกเป็น 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การรู้จักอารมณ์ตนเองหรือการตระหนักรู้ในตนเอง เข้าใจความรู้สึกที่เกิดขึ้นสามารถ แสดงอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม ในสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการนำไปสู่การเข้าใจ ตนเองในด้านจิตใจ
2. การจัดการกับอารมณ์ เป็นความสามารถในการควบคุมความวิตกกังวล ความโกรธ ความเศร้าหมองและเข้าใจถึงผลของความล้มเหลวที่ทำให้ขาดทักษะทางอารมณ์ บุคคลที่ไม่ สามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเองจะเต็มไปด้วยความรู้สึกหมดหวัง ในขณะที่บุคคลที่มี เชาว์อารมณ์สูงจะสามารถเอาชนะปัญหาและแก้ไขต้นเหตุที่ทำให้อารมณ์ไม่ปกติได้
3. การมีแรงจูงใจในตนเอง เป็นความสามารถในการให้อารมณ์เป็นแรงจูงใจใน การกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคคลสนใจสิ่งต่าง ๆ มีความคิด สร้างสรรค์มักเป็นบุคคลที่มีความตื่นตัวและประสบความสำเร็จเสมอไม่ว่าในการกระทำสิ่งใด
4. การรู้จักและเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น เป็นพื้นฐานของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล คนที่รู้จักและเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่นจะมีความรู้สึกไวและละเอียดอ่อนในการเข้าใจผู้อื่นว่าต้องการ อะไร ซึ่งเป็นคุณสมบัติของวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการให้ความช่วยเหลือเอื้ออาทรบุคคลอื่น เช่น จิตแพทย์ นักจิตวิทยา และครู เป็นต้น
5. ความสามารถในการจัดการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นความสามารถ และทักษะในการจัดการกับอารมณ์ของผู้อื่นในทางที่เหมาะสม ทำตนให้เป็นที่ยอมรับของบุคคล

1.2 ความสามารถในการเห็นใจผู้อื่น ได้แก่

1.2.1 ใส่ใจผู้อื่น

1.2.2 เข้าใจและยอมรับผู้อื่น

1.2.3 แสดงความเห็นใจอย่างเหมาะสม

1.3 ความสามารถในการรับผิดชอบ

1.3.1 รู้จักให้/ รู้จักรับ

1.3.2 รู้จักรับผิดชอบ/ ให้อภัย

1.3.3 เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

2. ด้านเก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจ แก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น ประกอบด้วยความสามารถดังต่อไปนี้

2.1 ความสามารถในการรู้จักและมีแรงจูงใจในตนเอง

2.1.1 รู้ศักยภาพของตน

2.1.2 สร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองได้

2.1.3 มีความมุ่งมั่นไปสู่เป้าหมาย

2.2 ความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหา

2.2.1 รับรู้และเข้าใจปัญหา

2.2.2 มีขั้นตอนในการแก้ปัญหา

2.2.3 มีความยืดหยุ่น

2.3 ความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น

2.3.1 สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

2.3.2 กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม

2.3.3 แสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์

3. ด้านสุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข มีความภูมิใจในตนเอง พอใจในชีวิตและมีความสุขสงบทางใจ ประกอบด้วยความสามารถดังต่อไปนี้

3.1 ภูมิใจในตนเอง

3.1.1 เห็นคุณค่าตนเอง

3.1.2 เชื้อมั่นในตนเอง

3.2 พึงพอใจในชีวิต

3.2.1 มองโลกในแง่ดี

3.2.2 มีอารมณ์ขัน

3.2.3 พอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่

3.3 มีความสงบทางใจ

3.3.1 มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข

3.3.2 รู้จักผ่อนคลาย

3.3.3 มีความสงบทางจิตใจ

ผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูง สามารถสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเอง มองโลกในแง่ดี มีความคิดริเริ่ม ไม่ท้อถอยง่าย แสดงความเอื้ออาทร เห็นอกเห็นใจผู้อื่น ตระหนักถึงความรู้สึก ความต้องการของผู้อื่นได้ดี สร้างและรักษาสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น และมีทักษะทางสังคมที่ดี เข้ากับผู้อื่นได้ดี มีมารยาท มีอารมณ์ขัน สามารถแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี มีไหวพริบ สร้างความร่วมมือร่วมใจจากคนหลายฝ่ายได้ สามารถอ่านภาษาท่าทางในการสื่อสาร ได้ดี พึ่งพาตนเอง ไม่ถูกครอบงำโดยความกลัวหรือความวิตกกังวล สามารถระบุความรู้สึกอารมณ์ ทางด้านลบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองได้ กล้ายอมรับกล้าเผยความรู้สึกนึกคิดของตนเองออกมา สามารถแยกแยะสิ่งที่เป็นความคิดออกจากความรู้สึกได้

ในทางตรงข้ามผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์ต่ำเป็นผู้ที่ไม่รับผิดชอบต่อความรู้สึกของตน วิพากษ์ ต่ำหนิผู้อื่น แต่ไม่สามารถบอกได้ว่าทำไมตนจึงรู้สึกนึกคิดเช่นนั้น กล่าวหา โจมตี ต่ำหนิ ตัดสิน ทำลายขวัญกำลังใจผู้อื่น วิเคราะห์ผู้อื่นมากกว่าแสดงความเข้าใจ เข้าใจ มักคิดแทนคนอื่น ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่ แสดงปฏิกิริยาอย่างเกินเหตุ ขาดสติสัมปชัญญะ พุดไม่ตรงกับสิ่งที่ทำ ไม่ให้อภัย ไม่เปิดเผย ไม่ใส่ใจในความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น ใจไม่กว้าง สร้างภาพว่าตนเหนือคนอื่น ไม่สนใจว่าคนอื่นจะมองตนอย่างไร มีการเปรียบเทียบลักษณะของผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์ สูงและต่ำ ดังนี้ สตีฟ เฮนส์ (Hein, 1990 อ้างถึงใน วีรวัฒน์ ปันนิตามัย, 2545)

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบลักษณะของผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูงและต่ำ

ผู้ที่มี เชาวน์อารมณ์ สูง	ผู้ที่มี เชาวน์อารมณ์ ต่ำ
1. แสดงความรู้สึกของตนออกมาได้อย่างชัดเจน ตรงไปตรงมา	1. ไม่รับผิดชอบต่อความรู้สึกของตนแต่วิพากษ์วิจารณ์ ต่ำหนิผู้อื่น
2. ไม่ถูกครอบงำโดยความรู้สึกในทางลบต่าง ๆ	2. บอกไม่ได้ว่าทำไมตนถึงคิดรู้สึกเช่นนั้น

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ผู้ที่มี เชาว์นอารมณ์ สูง	ผู้ที่มี เชาว์นอารมณ์ ต่ำ
3. สามารถอ่านภาษา ท่าทางในการติดต่อสื่อสารได้ดี	3. กล่าวหาโจมตี ต่ำหนิ ทำลายขวัญกำลังใจผู้อื่น
4. ชีวิตผลงานจากเหตุผล ความเห็นจริง ตรรกะ ความรู้สึก และสามัญสำนึกอย่างได้ดุล	4. มุ่งวิเคราะห์ผู้อื่นมากกว่าแสดงความเข้าใจ
5. พึ่งพาตนเองได้ มีความอิสระด้านการใช้เหตุผลทางจริยธรรม	5. บุ่มบ่าม ทึกทัก มักคิดแทนเรา เช่น “ฉันคิดว่าคุณ.....”
6. สร้างแรงจูงใจที่ดีให้เกิดภายในตนได้	6. แสดงความไม่ซื่อตรงเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิดของตน
7. สามารถนำภาวะอารมณ์ของตนกลับคืนสู่ภาวะปกติได้	7. พุดสะท้อนความรู้สึกนึกคิดของตนสูงหรือต่ำกว่าความเป็นจริง
8. มองโลกในแง่ดี ไม่ยอมแพ้กับอุปสรรคหรือปัญหา	8. ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่ บางทีก็แสดงปฏิกิริยากับสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ อย่างเกินเหตุ
9. สนใจและให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้อื่น	9. ขาดสติ สัมปะชัญญะสิ่งที่พุดกับสิ่งที่ทำไม่ตรงกัน
10. ไม่ถูกครอบงำโดยความกลัวหรือความวิตกกังวล	10. ผูกใจเจ็บ อาฆาตแค้น ให้อภัยคนไม่ได้
11. สามารถระบุความรู้สึกหรือภาวะอารมณ์ทางลบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองในขณะนั้นได้	11. ชอบทำให้ผู้อื่นรู้สึกว่าเขาผิด
12. รู้สึกเป็นธรรมชาติเมื่อพุดเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิดต่าง ๆ	12. ยัดเยียดความรู้สึกนึกคิดต่าง ๆ ให้ผู้ฟัง คนอื่น
13. ชีวิตไม่ถูกชี้นำโดยอำนาจ ความร่ำรวย เกียรติยศ ศักดิ์ศรี ตำแหน่ง ชื่อเสียง หรือการได้รับการยอมรับ	13. แฝงความรู้สึกที่แท้จริงที่เกิดขึ้นกับตัวเองไม่ได้
14. กล้าเผยความรู้สึกนึกคิดของตนเองออกมา ไม่พยายามสอดแทรกความคิดไว้ในความรู้สึกของตนเอง	14. ไม่ใส่ใจในความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ผู้ที่มี เซาว์อารมณ์ สูง	ผู้ที่มี เซาว์อารมณ์ ต่ำ
15. มองหาแง่มุมที่ดีจากภาวะอารมณ์ในทางลบหรือในสถานการณ์อันเลวร้าย	15. พุดออกมาโดยไม่คิดถึงหัวอกผู้อื่น
16. แยกแยะสิ่งที่เป็นความคิดออกจากความรู้สึกได้	16. ยึดมั่นในความคิดความเชื่อมั่นของตนเอง ใจไม่เปิดกว้าง
	17. เป็นผู้ฟังที่ไม่ดี พุดขัดจังหวะ บั่นทอนขวัญ และกำลังใจคู่สนทนาเน้นข้อเท็จจริงมากเกินไป โดยไม่คำนึงถึงความรู้สึก
	18. ใช้ภูมิปัญญาของตนวิพากษ์ ต่ำหนิผู้อื่น สร้างภาพว่าตนฉลาดเหนือกว่าผู้อื่น ไม่รู้ไม่สนใจว่าคนอื่นจะมองตนอย่างไร

จากการเปรียบเทียบดังกล่าวพบว่าผู้ที่มีเซาว์อารมณ์ที่สูง แสดงถึงความสามารถในการแสดงความรู้สึกของตนเองออกมาได้อย่างตรงไปตรงมาชัดเจน ซึ่งล้วนแต่มีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ และความผาสุกในชีวิตของแต่ละบุคคล อย่างน้อยจะเป็นบุคคลที่มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีความเพียรพยายาม มีความอดทน มีทักษะทางสังคม รู้เขา รู้เรา ไม่เจ้าอารมณ์ มีความสุขกับชีวิต ไม่ว่าจะเป็นชีวิตการทำงาน การเรียน หรือชีวิตส่วนตัว

สรุปได้ว่าเซาว์อารมณ์มีองค์ประกอบหลักหลายอย่าง ซึ่งสามารถพัฒนาได้ เพื่อที่จะทำให้นักบุคคลสามารถประสบผลสำเร็จในชีวิต ผู้นำที่มีประสิทธิภาพจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ ประสบผลสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด ต้องตระหนักรู้ในอารมณ์ บริหารจัดการกับอารมณ์ของตนเอง จูงใจคน เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น สามารถปรับตัวบริหารจัดการกับความเครียด ปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพและนำพาให้องค์กรประสบผลสำเร็จ

4. การวัดเซาว์อารมณ์

ในระยะแรกก่อนที่จะมีทฤษฎีเซาว์อารมณ์ ของสโลเวย์และเมเยอร์ (Salovey & Mayer, 1990) การวัดเซาว์อารมณ์เป็นการวัดการรับรู้อารมณ์ที่ไม่ใช่คำพูด โดยเป็นแบบทดสอบความไวทางอารมณ์ความรู้สึก โดยให้ผู้ตอบดูวิดีโอทัศน์ของคนคู่หนึ่งที่มีปฏิกริยาต่อกัน และให้ผู้ตอบระบุอารมณ์และความคิดของคนทั้งสองคนนั้น วิธีการประเมินคำตอบมี 3 รูปแบบ คือ

4.1 แบบฉันทามติของกลุ่ม เป็นการเปรียบเทียบคำตอบของผู้ทำแบบทดสอบกับคำตอบของกลุ่ม

4.2 แบบผู้เชี่ยวชาญ เป็นการเปรียบเทียบคำตอบของผู้ทำแบบทดสอบกับเกณฑ์ของผู้เชี่ยวชาญ

4.3 แบบเป้าหมาย เป็นการเปรียบเทียบคำตอบของผู้ทำแบบทดสอบกับเป้าหมายที่แสดงอารมณ์ ความรู้สึก การประเมินการรับรู้อารมณ์ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ทางอารมณ์ สังคม สติปัญญาและความเข้าใจผู้อื่นมีน้อย (อรพินทร์ ชูชม, 2542)

ต่อมาได้มีการสร้างและพัฒนาแบบวัดเชาวน์อารมณ์ขึ้นมาอีกมากมาย ดังนี้

1. การวัดตามแนวคิดของเมเยอร์และสโลเวย์

แนวคิดของเมเยอร์และสโลเวย์ (Mayer & Solovey, 1990 อ้างถึงใน วีรวัดน์ ปันนิตามัย, 2545) เป็นผู้สร้าง Emotional Perception Test ขึ้น คือแบบทดสอบในการพิจารณาสิ่งเร้า 4 ประเภท ๆ ละ 12 ชนิด ภาพใบหน้าที่แสดงถึงภาวะอารมณ์ 6 ประเภท ได้แก่ ความสุข ความเศร้า ความโกรธ ความกลัว ความประหลาดใจและความขยี้เขย่ง เป็นแบบวัดโดยการรายงานตนเองชนิดมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับจาก 1 "ไม่มีความรู้สึกใด ๆ เลย" จนถึง 5 "มีความรู้สึกเช่นนั้นแน่นอน"

2. The Emotional IQ Test และ The Multifactor Emotional Intelligence Scale (MEIS)

เมเยอร์, สโลเวย์ และคารูโซ (Mayer, Solovey, & Caruso, 1998 อ้างถึงใน อรพินทร์ ชูชม, 2542) เป็นผู้สร้างแบบทดสอบนี้ ซึ่ง แบบวัด MEIS เป็นการวัดในรูปแบบการใช้กระดาษ-ดินสอ ส่วน The Emotional IQ Test เป็นการวัดในรูปแบบ CD-ROM แบบวัดทั้งสองเหมือนกันทุกประการในด้านเนื้อหา และโครงสร้าง แต่ต่างจากกันที่สื่อในการนำเสนอ เป็นการทดสอบภาคปฏิบัติที่ผู้สร้างพยายามให้มีลักษณะพิเศษกว่าแบบวัดทั่ว ๆ ไป และเชื่อว่าเป็นการวัดทักษะของเชาวน์อารมณ์อย่างแท้จริง มีความแน่นอนชัดเจนและน่าเชื่อถือได้มากกว่าแบบวัดอื่น ๆ โดยมุ่งหวังที่จะมีส่วนพัฒนาเชาวน์อารมณ์ของผู้ตอบ ให้การกำหนดสถานการณ์ให้คิดและใช้อารมณ์เข้าช่วยในการคิดแก้ไขปัญหา ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 แบบ ดังนี้

2.1 แบบทดสอบความสามารถในการระบุอารมณ์ เป็นการวัดการรับรู้ทางอารมณ์ ผู้ตอบต้องอ่านความรู้สึก สีหน้า แววตา จากรูปใบหน้าที่ผู้คนได้ ความรู้สึกจากเสียงดนตรี จากการดูภาพศิลปะ

2.2 แบบทดสอบความสามารถในการใช้อารมณ์ เป็นการวัดการซึมซับอารมณ์ โดย

มุ่งประเมินความสามารถในการก่อให้เกิดอารมณ์และเหตุผล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ การวัดความสามารถสร้างความรู้สึกที่แตกต่างกันได้ดีแค่ไหน และการใช้ความรู้สึกเพื่อต่อกระบวนการคิด

2.3 แบบทดสอบความสามารถในการเข้าใจอารมณ์ เป็นการวัดความสามารถของบุคคลที่จะทราบถึงสาเหตุและที่มาของอารมณ์ ผลของการใช้อารมณ์ ระดับความรุนแรงของอารมณ์ ตลอดจนสามารถเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์ที่แตกต่างกัน เข้าใจปฏิกิริยาต่อภาวะอารมณ์ที่แตกต่างกันของบุคคล ความแปรผันของอารมณ์ ตลอดจนผลกระทบของอารมณ์ เช่น ความขยะแขยงเป็นความรู้สึกผสมระหว่างความโกรธและความกลัว เป็นต้น

2.4 แบบทดสอบความสามารถในการควบคุมอารมณ์ เป็นการวัดความสามารถของบุคคลในการจัดการและควบคุมอารมณ์ของตนเองและบุคคลอื่น โดยให้ผู้ตอบบอกความรู้สึกถึงภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้น ไม่เก็บกด ไม่บิดเบือน มีความซื่อสัตย์ ประเมินประโยชน์ของการกระทำที่เป็นไปได้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ตลอดจนการใช้อารมณ์นั้นตัดสินใจหรือชี้นำการประพฤติกการปฏิบัติที่ดีอย่างเหมาะสมในชีวิตได้

3. การวัดตามแนวคิดของบาร์ออน (Bar-On, 1992 cited in Bar-On, 1997)

Bar-On ได้ทำการศึกษาแบบวัดเชาวน์อารมณ์ และสร้างแบบวัด Bar-On Emotional Quotient Inventory (Bar-On EQ-I) ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ แต่ละองค์ประกอบมีองค์ประกอบย่อย 15 ด้าน จำนวน 130 ข้อ และอีก 3 ข้อเป็นข้อตรวจสอบความเที่ยงตรงของการตอบ เป็นแบบรายงานตนเอง ให้มาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ จาก 1 "ไม่ใช่ตนเอง" จนถึง 5 "เป็นจริงเกี่ยวกับตนเอง" มีดังนี้คือ

องค์ประกอบที่ 1 ความสามารถภายในบุคคล รวม 40 ข้อ ประกอบด้วย ด้านที่ 1 การตระหนักรู้ถึงอารมณ์ตนเอง ด้านที่ 2 ความกล้าแสดงสิทธิของตน ด้านที่ 3 การคำนึงถึงตนเอง ด้านที่ 4 การตระหนักรู้ตนเอง ด้านที่ 5 ความเป็นอิสระ

องค์ประกอบที่ 2 ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ รวม 29 ข้อ ประกอบด้วย ด้านที่ 6 ความเอื้ออาทรต่อผู้อื่น ด้านที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านที่ 8 ความรับผิดชอบต่อสังคม

องค์ประกอบที่ 3 ความสามารถในการปรับตัว รวม 26 ข้อ ประกอบด้วย ด้านที่ 9 การแก้ไขปัญหา ด้านที่ 10 การทดสอบความจริง ด้านที่ 11 ความยืดหยุ่น

องค์ประกอบที่ 4 ความสามารถในการจัดการความเครียด รวม 18 ข้อ ประกอบด้วย ด้านที่ 12 การอดทนต่อความเครียด ด้านที่ 13 การควบคุมความวุ่นวาย

องค์ประกอบที่ 5 ความสามารถในการจูงใจตนเองและภาวะอารมณ์โดยทั่วไป รวม 17 ข้อ ประกอบด้วย ด้านที่ 14 ความเป็นสุข ด้านที่ 15 การมองโลกในแง่ดี

4. การวัดตามแนวคิดของไวซิงเจอร์ (Weisinger, 1998)

ไวซิงเจอร์ (Weisinger, 1998) ได้เสนอแบบวัดเชาวน์อารมณ์ที่เรียกว่า "Weisinger's EQ Instrument" เพื่อใช้ในการพัฒนาเชาวน์อารมณ์ โดยเชื่อว่าต้องมีการพัฒนาเชาวน์อารมณ์ของตนเองก่อนจึงจะสามารถสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้ เป็นแบบประเมินตนเอง ใช้มาตราส่วนประเมินค่า 7 ระดับ จาก 1 "แสดงออกน้อยมาก" จนถึง 7 "แสดงออกมากที่สุด" แบ่งออก 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบวัดเชาวน์อารมณ์

ตอนที่ 2 เป็นแบบตรวจสอบคำตอบ เพื่อประเมินว่าผู้ตอบมีความสามารถด้านใดที่ต้องปรับปรุง

ตอนที่ 3 เป็นแบบปฏิบัติ และสังเกตทักษะของผู้ตอบในการประยุกต์ใช้เชาวน์อารมณ์ หลังจากผู้ตอบปรับปรุงความสามารถด้านต่าง ๆ ของตนโดยใช้เวลา 4 สัปดาห์แล้ว ให้ทำการทดสอบตอนที่ 1 และตอนที่ 2 ซ้ำ บันทึกความแตกต่างของคำตอบ เพื่อประเมินเชาวน์อารมณ์ ทำซ้ำ ๆ จนกระทั่งคำตอบที่ได้ในตอนแรก ๆ ทุกข้อมีคะแนนมากกว่าหรือเท่ากับ 5

5. การวัดตามแนวคิดของคูเปอร์และซาวาฟ (Cooper & Sawaf, 1997)

คูเปอร์และซาวาฟ (Cooper & Sawaf, 1997) ได้สร้างแบบวัดเชาวน์อารมณ์ของผู้บริหารที่เรียกว่า "EQ MAP" เป็นแบบวัดโดยให้คิดหาเหตุการณ์ในระยะเวลาที่ผ่านมาว่าคิดรู้สึกอย่างไร ใช้มาตราส่วนประเมินค่า 4 ระดับ จาก 1 "ไม่รู้สึกละเลย" จนถึง 4 "รู้สึกดีมาก" แบ่งออกเป็น 5 หมวด คือ หมวดที่ 1) สภาพแวดล้อมปัจจุบัน หมวดที่ 2) ความรอบรู้ด้านอารมณ์ หมวดที่ 3) สมรรถนะของเชาวน์อารมณ์ หมวดที่ 4) ความเชื่อมั่นและค่านิยมด้านเชาวน์อารมณ์ หมวดที่ 5) ผลของเชาวน์อารมณ์ แต่มีผู้ทดลองใช้แบบวัดนี้ พบว่า ความหมายของการแปลผลค่าคะแนนที่ได้หลายข้อ อาจมีปัญหาตัวแปรทางวัฒนธรรมหากนำมาใช้กับสังคมไทย อีกทั้งยังขาดการตรวจสอบความเที่ยงตรงในการตอบของผู้ตอบอีกด้วย (วีรวัดน์ ปันนิตามัย, 2545)

6. การวัดตามแนวคิดของโกลแมน (Goleman, 1995)

โกลแมน (Goleman, 1995) ได้สร้างแบบทดสอบเชาวน์อารมณ์เชิงสถานการณ์ลงใน What's your EQ? The Utre, Lens, Utre Reader (On-Line) <http://www.com/lens/bms/eq/html/> ที่เรียกว่า "EQ Test" เป็นแบบวัดที่มีความสัมพันธ์สูงกับความเข้าใจผู้อื่นและการควบคุมอารมณ์ และมีเนื้อหาที่เกี่ยวกับองค์ประกอบการจัดการอารมณ์ ประกอบด้วยข้อคำถาม 10 ข้อ ให้ผู้ตอบรายงานตนเองว่าจะแสดงออกอย่างไร โดยคำตอบมี 4 ตัวเลือกแตกต่างกัน แต่พบว่าค่าความเชื่อมั่นต่ำคือ .18 ทำให้แบบวัดนี้ไม่นิยมนำมาใช้ในงานวิจัย (อรพินท์ ชูชม, 2542)

ครอส (Cross, 1999 อ้างถึงใน อรพินทร์ ชุชม, 2542) ใช้แนวคิดของโกลแมน สร้างข้อคำถาม 12 ข้อ ประกอบด้วยมาตราประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ เสมอ โดยปกติ บางครั้ง นาน ๆ ครั้ง และไม่เคยเลย โดยลงใน website: <http://www.co.iup.edu-jacross/eq.html>

ชริงค์ (Shrink, 1999) ได้สร้างแบบทดสอบ Emotional Intelligence Test ลงใน website: http://www.queendom.com/emotionaliq_frm.html จำนวน 70 ข้อ โดยให้ผู้ตอบ รายงานความเป็นจริงในสิ่งที่ตนคิด รู้สึก หรือทำ

7. การวัดตามแนวคิดของวีรวัดณ์ ปันนิตามัย และอุสา สุทธิสุนทร

วีรวัดณ์ ปันนิตามัย และอุสา สุทธิสุนทร (2542) ได้ร่วมกันสร้างแบบวัดเชาวน์อารมณ์ ขึ้นเรียกว่า "EQ 99" โดยใช้กรอบแนวคิดของ เมเยอร์, สโลเวย์ และโกลแมน (Mayer & Solovey, 1997; Goleman, 1998) เป็นแบบประเมินตนเองในด้านความคิด ความรู้สึก อารมณ์ และการแสดงออก วัดองค์ประกอบ 7 ด้าน คือ การรู้จักอารมณ์ของตนเอง การตระหนักรู้ถึงภาวะอารมณ์ของผู้อื่น ความเชื่ออาทร วุฒิภาวะทางอารมณ์ การควบคุมอารมณ์ของตน การมีแรงจูงใจ ที่ดี และทักษะทางสังคม ใช้มาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ จาก 1 "ไม่เคยเลยหรือปฏิบัติน้อย ที่สุด" จนถึง 5 "บ่อยครั้งที่สุดหรือรู้สึกเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง"

8. การวัดตามแนวคิดของกรมสุขภาพจิต

กรมสุขภาพจิต (2543) ได้สร้างแบบประเมินเชาวน์อารมณ์ มี 2 ชุด คือ สำหรับเด็กและวัยรุ่น (อายุต่ำกว่า 18 ปี) และสำหรับผู้ใหญ่ (อายุ 18 - 60 ปี) โดยการรายงานตนเองมีจำนวน 52 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ

ด้านดี มีจำนวน 18 ข้อ ประกอบด้วย การควบคุมตนเอง การเห็นใจผู้อื่น การรับผิดชอบ

ด้านเก่ง มีจำนวน 18 ข้อ ประกอบด้วย การมีแรงจูงใจ การตัดสินใจและแก้ปัญหา

การมีสัมพันธภาพ

ด้านสุข มีจำนวน 16 ข้อ ประกอบด้วย การภูมิใจในตนเอง การพอใจชีวิต ความสุขสงบทางใจ แบบวัดนี้เป็นแบบวัดใช้มาตราส่วนประเมินค่า 4 ระดับ คือ ไม่จริง จริงบางครั้ง ค่อนข้างจริง และจริงมาก ในการให้คะแนนจะแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มข้อคำถามเชิงบวกให้ 1 "ไม่จริง" จนถึง 4 "จริงมาก" กลุ่มข้อคำถามเชิงลบให้ 4 "ไม่จริง" จนถึง 1 "จริงมาก" การรวมคะแนนจะเป็นรายด้าน

สรุปได้ว่าการวัดเชาวน์อารมณ์ มีหลายรูปแบบที่แตกต่างกันไปตามแนวคิดของนักทฤษฎี การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดเชาวน์อารมณ์ของ โกลแมน (Goleman, 2002) มาสร้างเป็นแบบวัดเชาวน์อารมณ์เนื่องจากการปรับปรุงพัฒนาแนวคิดอย่างต่อเนื่อง ทันสมัย

เพื่อให้เหมาะสมกับผู้บริหาร/ ผู้นำในการจัดสรรคนให้เหมาะกับงาน บ่งชี้ปัญหาในด้านที่ต้องปรับปรุงสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพของการให้บริการเนื่องจากการให้ความสำคัญกับความสามารถทางสังคมที่ได้มีการรวบรวมองค์ความรู้ ตลอดจนแนวคิดนี้ได้รับการยอมรับแพร่หลายทั้งในประเทศ และต่างประเทศ

5. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเชาวน์อารมณ์

เชาวน์อารมณ์เป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ (จอม ชุ่มช่วย, 2540) เป็นสิ่งที่สามารถเรียนรู้ ผักผ่อนได้และพัฒนาได้ (จิรวัดณ์ บัณฑิตามัย, 2545; ทศพร ประเสริฐสุข, 2543) เนื่องจากเชาวน์อารมณ์ เป็นการทำงานของสมองซีกขวา ส่วนล่างอยู่ในส่วนของ Limbic System เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับด้านมนุษยสัมพันธ์ ความรู้สึก อารมณ์ ไม่ได้ถูกกำหนดจากพันธุกรรม ไม่ได้พัฒนาในช่วงวัยเด็กเหมือนเชาวน์ปัญญา แต่เกิดจากการเรียนรู้และสามารถดำเนินต่อไปเรื่อย ๆ โดยจะมีจุดสูงสุดของการพัฒนาในช่วงอายุระหว่าง 45 – 55 ปี (Goleman, 1998)

ปัจจัยที่มีผลต่อเชาวน์อารมณ์ ได้มีผู้เสนอความคิดไว้หลายท่าน ได้แก่ จิรวัดณ์ บัณฑิตามัย (2545) กล่าวว่า เชาวน์อารมณ์เป็นผลรวมของหลายองค์ประกอบได้แก่ การอบรมเลี้ยงดู สภาพแวดล้อม วัฒนธรรม การเรียนรู้ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ บุคลิกภาพที่มีผลต่อพัฒนาการทางสังคม อารมณ์ สติปัญญาของบุคคลและเป็นผลจากการเรียนรู้ภายในและภายนอกตน จอม ชุ่มช่วย (2540) เสนอว่า ปัจจัยที่มีผลต่อระดับของเชาวน์อารมณ์คือ พันธุกรรม พื้นอารมณ์ และสิ่งแวดล้อมจากการเลี้ยงดู พันธุกรรมหรือพื้นอารมณ์ เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงยาก แต่สิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้คือการเลี้ยงดูและสิ่งแวดล้อม ไอเซนค์ (Eysenck, 1994) ได้เสนอว่าเชาวน์ทางสังคม (Social Intelligence) ที่มีความหมายใกล้เคียงกับเชาวน์อารมณ์ เป็นผลรวมของหลายตัวแปร เช่น แรงจูงใจ ปัจจัยทางวัฒนธรรม ครอบครัว การศึกษา บุคลิกภาพ สุขภาพ ฐานะทางเศรษฐกิจ ทางสังคม และประสบการณ์เป็นต้น

จากปัจจัยที่กล่าวมานั้น ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดจากนักวิชาการหลาย ๆ ท่านมาประกอบกัน เสนอปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน

1.1. ระดับการศึกษา การศึกษาเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อเชาวน์อารมณ์ พื้นฐานการศึกษาที่ได้รับทำให้คนมีความสามารถในการทำงาน และพัฒนาตนเองได้ไม่เท่ากัน ไอเซนค์ (Eysenck, 1994) กล่าวว่าการศึกษาช่วยให้บุคคลมีวุฒิภาวะสูงขึ้น รู้จักตนเอง และสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ ความสำเร็จทางด้านการศึกษารวมอยู่กับเชาวน์ปัญญา เนื่องจากเชาวน์ปัญญาเป็นความสามารถสูงสุดของบุคคลในการเรียนรู้ ที่เอื้ออำนวยให้กระทำสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างสำเร็จ

มากกว่าผู้ที่มีเชาวน์ปัญญาต่ำ (วีรวุฒิ ปันนิตามัย, 2545; ถวิล ธาราโกชน และศรัณย์ ดำริสุข, 2541) ดังนั้นผู้ที่มีการศึกษาสูงมักจะมีเชาวน์ปัญญาในระดับสูง ระดับของเชาวน์ปัญญา และเชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์กันสูงและจะเป็นไปในทางเดียวกัน (Mayer & Solovey, 1997) ผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูงมักมีแนวโน้มที่จะมีเชาวน์ปัญญาสูงด้วย เพราะองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ จะส่งเสริมให้คนเรียนรู้และแก้ปัญหาได้ดียิ่งขึ้น ดังนั้น ระดับการศึกษาจึงมีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์ จากการศึกษาของ ปรางทิพย์ อุจะรัตน์, สุลักษณ์ มีชูทรัพย์ และ วิไลศรี ศิริหงส์ทอง (2538) ทำการสำรวจพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมของผู้บริหารการพยาบาล พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทจะมีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและต่ำกว่า และผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจะมีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่า ปริญญาตรี พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมเป็นองค์ประกอบย่อยด้านเก่ง ความสามารถในการรู้จักตนเองของเชาวน์อารมณ์ ฮาสเกต (Haskett, 2003) พบว่าเชาวน์อารมณ์มีผลต่อความสำเร็จในการศึกษาระดับสูง ฉะนั้น ระดับการศึกษาจึงมีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์

1.2 ประสบการณ์การทำงาน ประสบการณ์การทำงานทำให้นักคนมีโอกาสเรียนรู้ทำความเข้าใจ มองปัญหาชัดเจน ถูกต้องตามความเป็นจริง คือสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะบอกถึงการแก้ไขปัญหที่ดี (จารุวรรณ ปัทม, 2540) และความสามารถในการแก้ไขปัญหเป็นองค์ประกอบหนึ่งของเชาวน์อารมณ์ การพัฒนาเชาวน์อารมณ์มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับระดับประสบการณ์ของบุคคล ระดับของเชาวน์อารมณ์แปรเปลี่ยนได้เนื่องจากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น (Goleman, 1998; วีรวุฒิ ปันนิตามัย, 2545, หน้า 83) และจากการศึกษาของคิงส์ (Kings, 1999) พบว่า ประสบการณ์การเป็นผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเชาวน์อารมณ์ ดังนั้น ประสบการณ์การทำงานจึงมีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์

2. บรรยาการองค์การ เนื่องจากการปฏิบัติงานของพยาบาลมีปฏิสัมพันธ์กับองค์ประกอบต่าง ๆ ในหน่วยงานอยู่ตลอดเวลา การรับรู้ของแต่ละบุคคลเกี่ยวข้องกันทั้งทางตรงและทางอ้อม บรรยาการองค์การเป็นสิ่งสำคัญของการเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม เป็นแรงผลักดันที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในการปฏิบัติงาน (Litwin & Stringer, 1968) ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การ จากการศึกษาพบว่า บรรยาการองค์การเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน (มัทนา อาภาสุวรรณ, 2545 ; กาญจนา พลธนะ, 2543) บรรยาการองค์การที่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเชาวน์อารมณ์ของพยาบาล

วิชาชีพ (กนกศิลป์ พุทธิศิลพรสกุล, 2543; วาสัญชี ภูมิพงษ์, 2546) ดังนั้นบรรยากาศองค์การจึงมีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์

3. การสนับสนุนทางสังคม เกิดจากการติดต่อสัมพันธ์กันของบุคคลในสังคม ทำให้บุคคลเชื่อว่าบุคคลอื่นมีการให้ความรัก ความเอาใจใส่ เห็นคุณค่าและรับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การสนับสนุนทางสังคมเป็นสิ่งที่บุคคลได้รับการช่วยเหลือทั้งทางด้านอารมณ์ สังคม สิ่งของตลอดจนข้อมูลข่าวสาร (Thoits, 1986) ช่วยให้บุคคลเผชิญความเครียดได้ดีและสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม เรียนรู้วิธีการเผชิญปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ (Lazarus & Folkman, 1984; Cohen & Will, 1985) การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเชาวน์อารมณ์ของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข สามารถทำนายเชาวน์อารมณ์โดยรวมได้ร้อยละ 36 (ลักขณา แพทยานันท์, 2542) และการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์ของนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพาชั้นปีที่ 1 และ 4 (วีณา ถาวรโลหะ, 2546)

แหล่งการสนับสนุนทางสังคม เป็นกลุ่มที่อยู่ใกล้ชิดบุคคลและมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรม การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อน ครอบครัว ผู้ร่วมงาน จะช่วยให้บุคคลมีแรงจูงใจในตนเองเพิ่มขึ้น จากการศึกษาพบว่า สภาพความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษา กับบิดามารดา มีผลต่อความเอื้ออาทร การมีแรงจูงใจที่ดี การควบคุมอารมณ์ของตนและทักษะทางสังคม (วีรวัฒน์ บัณฑิตามัย และอุสา สุทธิสาคร, 2542) นอกจากนี้การขาดการสนับสนุนและกำลังใจจากบุคคลที่แวดล้อม ทั้งคนในครอบครัว ญาติมิตร หัวหน้า และเพื่อนร่วมงาน ทำให้บุคคลมีความเครียดในการทำงานเพิ่มขึ้น และในทางตรงข้ามหากได้รับการสนับสนุนจากบุคคลดังกล่าว จะช่วยบรรเทาความเครียด (บึงอร โสฬส และอัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล, 2539) การสนับสนุนทางสังคมที่กล่าวมาแล้วนั้นสามารถทำให้การจัดการกับความเครียดลดลง ความสามารถในการจัดการความเครียดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของเชาวน์อารมณ์ ดังนั้น การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา จากผู้ร่วมงาน จากเพื่อน และจากครอบครัว จึงมีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์

6. งานวิจัยที่ศึกษาระดับเชาวน์อารมณ์

คิงส์ (Kings, 1999) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบเชาวน์อารมณ์ของนิสิตที่ศึกษาในโรงเรียนนักบริหารจำนวน 39 คน และผู้บริหารที่มีตำแหน่งเป็นผู้นำทางการศึกษา จำนวน 34 คน ทั้งสองกลุ่มเป็นนิสิตหลักสูตรมหาบัณฑิตและดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัย East Carolina โดยใช้แบบวัดเชาวน์อารมณ์แบบหลายองค์ประกอบ (MEIS) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้บริหารมีความ

สามารถในการรับรู้อารมณ์ การปรับอารมณ์ และระดับเขาวนอารมณ์สูงกว่ากลุ่มนิสิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 40 ปีจะมีความสามารถในการจัดการอารมณ์ได้มากกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป ประสบการณ์การเป็นผู้นำมีผลต่อระดับคะแนนเขาวนอารมณ์ ส่วนภูมิหลังการศึกษาไม่มีผลต่อการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้

แลม (Lam, 1998) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเขาวนอารมณ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของกลุ่มคนทำงาน ได้แก่ กลุ่มที่ทำงานอย่างง่ายและกลุ่มที่ทำงานหนักหรือยาก กลุ่มที่มีความเครียดต่ำและกลุ่มที่มีความเครียดสูง ผลการศึกษาพบว่า เขาวนอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน ยังมีเขาวนอารมณ์สูงขึ้น คะแนนความสามารถในการปฏิบัติงานก็จะสูงตาม เขาวนอารมณ์จึงเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสามารถในการปฏิบัติงาน ตลอดจนความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และการจัดการความเครียด

เกรฟ (Graves, 1999) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเขาวนอารมณ์กับความสามารถในการรับรู้ ด้านประสิทธิภาพการทำงาน ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้หญิงและผู้ชาย ทั้งสองกลุ่มมีจำนวนกลุ่มละ 75 คนเท่ากัน ผลการศึกษาพบว่า เขาวนอารมณ์สัมพันธ์กับความสามารถในการรับรู้สามารถทำนายพฤติกรรมที่จะนำไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เขาวนอารมณ์เพิ่มระดับความสามารถของกระบวนการคิดเลือกและสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานในสาขาอาชีพต่าง ๆ ตามทักษะของแต่ละบุคคลได้

โซสิคและเมเจอร์เรียน (Sosik & Megerian, 1999) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเขาวนอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของผู้นำ ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้จัดการทางด้านข่าวสารเทคโนโลยี จำนวน 63 คน ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ของเขาวนอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานนั้นขึ้นอยู่กับมุมมองตนเอง ซึ่งสนับสนุนแนวคิดการตระหนักรู้ในตนเอง ที่เป็นพื้นฐานขององค์ประกอบของเขาวนอารมณ์ การตระหนักรู้ในตนเองจะทำให้บุคคลควบคุมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้ดีขึ้น

แมสซี (Massey, 1998) ได้ศึกษาบทบาทของผู้นำใหม่กับการสนทนาที่ดึงดูดใจคนกับเขาวนอารมณ์เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง ผลการศึกษาพบว่าผู้ที่มีเขาวนอารมณ์สูงจะได้รับการยกย่องให้เป็นผู้นำในกลุ่มสนทนา เขาวนอารมณ์ของผู้ร่วมสนทนาจะเพิ่มขึ้นเมื่อได้สนทนากับผู้ที่มีเขาวนอารมณ์ที่สูงกว่าอย่างต่อเนื่อง กลุ่มที่มีเขาวนอารมณ์สูงสามารถปรับตัวในการสนทนาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่ากลุ่มที่มีเขาวนอารมณ์ต่ำ

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2548) ได้ศึกษาความสำคัญของเขาวนอารมณ์ของพนักงานบริการ การบริการด้วยความเข้าอกเข้าใจในธุรกิจโรงพยาบาลพบว่า เขาวนอารมณ์เป็นพื้นฐานที่

สำคัญของพนักงานในอันที่จะช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ถ่องแท้และสื่อสารที่มีประสิทธิภาพกับลูกค้า

ลำราญ กำจัดภัย และผจญจิตร อินทสุวรรณ (2546) ได้ทำศึกษาพัฒนาหลักสูตรสร้างเสริมเชาวน์อารมณ์ ด้านการจัดการกับอารมณ์ตนเองสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น พบว่าการพัฒนาความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ตนเองและมั่นใจว่าสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันได้

จุฬามณี รังสิเวศ (2545) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับเชาวน์อารมณ์ของบุคลากรสาธารณสุขระดับหัวหน้าในจังหวัดปัตตานี พบว่าบุคลากรสาธารณสุขระดับหัวหน้าที่ทำการศึกษาในระดับเชาวน์อารมณ์ในภาพรวมอยู่ในระดับปกติ ส่วน อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งไม่มีอิทธิพลต่อระดับเชาวน์อารมณ์

วิไลลักษณ์ เจริญผล (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์กับความพึงพอใจในการทำงานของแพทย์ ในโรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ พบว่า สถานภาพครอบครัว อายุ รายได้ มีความแตกต่างกันตามเชาวน์อารมณ์ด้านความสุขสงบทางใจ ประสบการณ์ในการทำงานมีความแตกต่างกันตามเชาวน์อารมณ์ด้านการเห็นใจผู้อื่น ตำแหน่งของงานปัจจุบันมีความแตกต่างกันตามเชาวน์อารมณ์ด้านความรับผิดชอบ การมีแรงจูงใจ การตัดสินใจและแก้ปัญหาสัมพันธภาพ ความภูมิใจในตนเองและความพอใจชีวิต เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานทุกด้าน ยกเว้นด้านความภูมิใจในตนเอง

เกอร์ิท และคณะ (Gerits et al., 2004) ได้ศึกษาระดับเชาวน์อารมณ์ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการดูแลผู้ป่วยปัญญาอ่อนของพยาบาลประเทศเนเธอร์แลนด์ จำนวน 380 คน โดยใช้แบบทดสอบเชาวน์อารมณ์ของบาร์ออน พบว่าเชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์กับการประสบความสำเร็จในการดูแลผู้ป่วย เชาวน์อารมณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับความเบื่อหน่ายจากงานและจิตพยาธิวิทยา ตลอดจนเชาวน์อารมณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนงาน

นาทิพย์ ตั้งตรีจักร (2544) ได้ศึกษาระดับเชาวน์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำนวน 293 คน จากโรงพยาบาลศูนย์ ผลการศึกษา พบว่า ระดับเชาวน์อารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง หากมีความฉลาดทางจิตวิญญาณเพิ่มขึ้น เชาวน์อารมณ์ก็จะเพิ่มขึ้นตาม ส่วนในเรื่องการสนับสนุนทางสังคม ประสบการณ์การทำงานด้านบริหาร ระดับการศึกษาและสถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์

ชีวันนที พิษสะกะ (2544) ได้ศึกษา การพัฒนาเชาวน์อารมณ์ของบุคลากรในองค์การธุรกิจเพื่อความสุขและความสำเร็จในการทำงาน โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านเชาวน์อารมณ์

จำนวน 4 ท่าน สัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบการพัฒนาเขาวนอารมณ์ของบุคลากรในองค์การธุรกิจ 2 แห่ง คือ บริษัท เดลต้า อิเลคทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) และบริษัท ซีทีจี กรุ๊ป จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่เอื้อต่อการพัฒนาเขาวนอารมณ์ ได้แก่ โครงการลดความตึงเครียดในการทำงาน และการจัดกิจกรรมเพื่อมุ่งสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์การ

วทัญญู สุวรรณเศรษฐ (2545) ได้ศึกษา การรับรู้ระดับความสำคัญและความสามารถ ที่มีอยู่ด้านเขาวนอารมณ์ของครูประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ ครูประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 450 คน โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุในช่วง 41-50 ปี มีการรับรู้ระดับความสำคัญด้านเขาวนอารมณ์สูงกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุในช่วง 20-30 ปี

จากการศึกษาแนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับเขาวนอารมณ์ ผู้วิจัยพบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วย มีงานบริการพยาบาลที่จำเป็นต้องมีสัมพันธภาพกับบุคคลต่าง ๆ หลายรูปแบบ ลักษณะงานที่มีความเร่งรีบและมีความกดดัน ดังนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยจำเป็นต้องมีลักษณะพิเศษ รู้จักอดกลั้นสูง มีสติอยู่ตลอดเวลา ทราบดีว่าตนเองควรดำเนินการเช่นไรในสถานการณ์ต่าง ๆ กัน พร้อมด้วย ความสุภาพอ่อนน้อม ต้องรู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเอง ฉะนั้นเขาวนอารมณ์จึงเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญมีส่วนช่วยอย่างมากในการทำงานปัจจุบัน เนื่องจากจะเป็นผู้ที่รู้จักตนเอง รู้เท่าทันอารมณ์ของตน รู้จุดเด่น จุดด้อยในความเป็นตัวของตัวเอง ควบคุมอารมณ์ ความรู้สึกการ แสดงออกของตนเองให้ถูกกาลเทศะ ปรับตัวเอง สร้างแรงจูงใจที่ดี มีความสามารถแก้ไข เหตุการณ์ มีไหวพริบ สร้างความร่วมมือจากบุคคลหลาย ๆ ฝ่ายได้เป็นอย่างดี ซึ่งคุณลักษณะ เหล่านี้เป็นคุณลักษณะเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาล และหน้าที่ความ รับผิดชอบของพยาบาลโดยตรง

แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

ในองค์การแต่ละองค์การย่อมมีการรวมตัวของบุคลากร โดยมีเป้าหมายและ วัตถุประสงค์ในการทำภารกิจ หรือกิจกรรมในการดำเนินงานให้สำเร็จ บรรลุสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ สภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น บุคลากรในองค์การสามารถรับรู้และรู้สึกได้ เป็นเสมือนภาพรวมของ บรรยากาศองค์การนั้น ๆ แตกต่างกันไปในแต่ละองค์การ ซึ่งมีผู้ให้ความหมายบรรยากาศองค์การ ไว้ ดังนี้

1. ความหมายและความสำคัญของบรรยากาศองค์การ

บรรยากาศองค์การ (Organizational Climate) หมายถึงคุณลักษณะที่อธิบายถึง

องค์การและบอกถึงความแตกต่างขององค์การหนึ่งกับอีกองค์การหนึ่ง ๆ โดยที่ผู้ทำงานในองค์การนั้นรับรู้ทางตรงและทางอ้อม และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในการทำงาน (Forehand & Glimer, 1964 cited in Gibson et al., 1973)

บรรยากาศองค์การ ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ เป็นสิ่งที่อธิบายถึงความแตกต่างขององค์การแต่ละองค์การ เป็นการรับรู้ของบุคลากรในองค์การเกี่ยวกับโครงสร้างของงาน คุณลักษณะที่คงที่ของแต่ละบุคคล (Brown & Moberg, 1980; Halpin, 1966; Letwin & Stringer, 1968; Reddin, 1988)

บรรยากาศองค์การ หมายถึง สภาพแวดล้อมขององค์การ ซึ่งรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน (อรุณี ไพศาลพาณิชย์กุล, 2544; มัทนา อาดาสุวรรณ, 2545; วาสสิฐี ภูมิพงษ์, 2546; วิไลวรรณ ปิ่นสวน, 2547)

สรุปได้ว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง ความรู้สึก รับรู้ เข้าใจของบุคลากรในองค์การ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทั้งทางตรงและทางอ้อม ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมบุคคล ซึ่งจะมีลักษณะเฉพาะในแต่ละองค์การ

บรรยากาศองค์การ นับเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อบุคลากรในองค์การ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้การควบคุม การดูแล โครงสร้าง กฎระเบียบขององค์การ ไม่ได้ทำงานอยู่ในความว่างเปล่า บรรวณ และโมเบอร์ก (Brown & Moberg, 1980) กล่าวว่า บรรยากาศขององค์การนอกจากจะช่วยวางรูปแบบความคาดหวังของสมาชิกต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ขององค์การแล้วยังเป็นตัวกำหนดทัศนคติที่ดี และความพึงพอใจที่จะอยู่กับองค์การด้วย ดังนั้นหากต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาองค์การแล้ว สิ่งที่ต้องพิจารณาก่อน คือ บรรยากาศองค์การ

ลิทวิน และสตริงเจอร์ (Litwin & Stringer, 1968 cited in Goleman, 1995) ทำการศึกษาพบว่า บรรยากาศที่เกิดขึ้นส่งผลให้การรับรู้เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การสื่อสารที่ชัดเจน การมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน การมีความคิดริเริ่ม ความรับผิดชอบในงานของคนในกลุ่ม ระดับมาตรฐานการปฏิบัติงาน จากการศึกษาในบริษัท ประกันถึงการสร้างสรรค์บรรยากาศการทำงานของผู้บริหาร เป็นสิ่งที่ช่วยให้บริษัทมีกำไรเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับ Gibson et al. (1973) ที่กล่าวว่า บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลเหนือบุคคล และกลุ่มบุคคล มีผลต่อการปฏิบัติงานทั้งหมดขององค์การ

จากความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า บรรยากาศองค์การมีความสำคัญในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการและผู้มารับบริการ เนื่องด้วยทั้งสองฝ่ายจะมีการปฏิสัมพันธ์กัน ซึ่งหากว่า

บรรยากาศองค์การดี จะช่วยสนับสนุน เกิดแรงจูงใจ และช่วยให้การทำงานของบุคลากรเป็นไปได้ดีขึ้น

2. องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ

Litwin and Stringer (1968) จำแนกองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ 3 ประเภท ได้แก่

1. บรรยากาศการมุ่งประสานสัมพันธ์ มีลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ
 - 1.1 เปิดโอกาสให้เกิดการรวมกลุ่มและมีความสัมพันธ์ที่อบอุ่น จริงใจ
 - 1.2 ให้การสนับสนุน และสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร
 - 1.3 ให้ความเป็นอิสระในการทำงาน และมีโครงสร้างที่นิ่มนวลบังคับน้อย
 - 1.4 ให้การยอมรับว่าบุคลากรเป็นสมาชิกของกลุ่ม
2. บรรยากาศมุ่งการใช้อำนาจ มีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ
 - 2.1 มีการกำหนดโครงสร้างองค์การในรูปของกฎ ระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
 - 2.2 บุคลากรยอมรับความรับผิดชอบในตำแหน่งอำนาจหน้าที่
 - 2.3 กระตุ้นให้มีการใช้อำนาจหน้าที่เป็นทางการ ในการแก้ไขปัญหา ข้อขัดแย้ง
3. บรรยากาศมุ่งผลสำเร็จของงาน มีลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ
 - 3.1 เน้นความรับผิดชอบส่วนตัว
 - 3.2 มีการคำนวณเรื่องความเสี่ยง และมีการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ
 - 3.3 ให้การยอมรับและรางวัลสำหรับผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี
 - 3.4 สร้างความประทับใจที่เป็นส่วนหนึ่งของความก้าวหน้า

ลิเกิร์ต (Likert, 1976) กล่าวถึง องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ ไว้ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้ความเป็นไปภายในองค์การ เปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับอย่างถูกต้อง เพื่อการปฏิบัติงานที่ได้ผลดี
2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายขององค์การ
3. การคำนึงถึงผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง องค์การเอาใจใส่ จัดสวัสดิการ ปรับปรุงสภาพการทำงานให้ผู้ปฏิบัติงาน รู้สึกพอใจในการทำงาน
4. อำนาจและอิทธิพลในองค์การ หมายถึง อำนาจและอิทธิพลทั้งของผู้นำและผู้ปฏิบัติงาน

5. เทคนิควิทยาการที่ใช้ในองค์กร หมายถึง เทคนิคที่ใช้ในองค์กร มีการปรับปรุงอย่างรวดเร็วตามสภาพแวดล้อม ตลอดจนมีการจัดการเครื่องมือและทรัพยากรที่ใช้ในองค์กร อย่างดี

6. แรงจูงใจ หมายถึง องค์กรยอมรับความแตกต่าง และขจัดความขัดแย้งในองค์กร สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงาน ทำงานอย่างขยัน เพื่อเลื่อนตำแหน่ง อัตราจ้าง และเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

บราวน์ และโมเบิร์ก (Brown & Moberg, 1980) ได้แบ่งบรรยากาศขององค์กรไว้ 4 ด้าน ดังนี้

1. บรรยากาศที่เน้นการใช้อำนาจ (Power-Oriented Climate) หมายถึง องค์กรมีโครงสร้างทางอำนาจอย่างเด่นชัด และใช้อำนาจในการตัดสินใจในองค์กร ลักษณะคนในองค์กร จะต่อสู้เพื่อผลประโยชน์ส่วนตัวและการแข่งขันกับผู้ร่วมงาน

2. บรรยากาศเน้นการทำงานตามบทบาท (Role-Oriented Power) หมายถึง เน้นกฎระเบียบขององค์กร และความสมเหตุสมผล การแข่งขันและความขัดแย้งจะอยู่ในกฎระเบียบ การดำเนินการขององค์กรเน้นความมั่นคงเป็นสำคัญ

3. บรรยากาศเน้นผลงาน (Task-Oriented Climate) หมายถึง องค์กรมีเป้าหมายในการทำงานเป็นสำคัญ การให้อำนาจหน้าที่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร กฎระเบียบอาจไม่สำคัญ และไม่จำเป็นต้องมี หากไม่ช่วยให้งานสำเร็จ

4. บรรยากาศเน้นผู้ปฏิบัติงาน (People-Oriented Climate) หมายถึง องค์กรมีการตอบสนองความต้องการของบุคคล คำนึงถึงความพึงพอใจ และองค์กรคาดหวังในตัวผู้ปฏิบัติงาน จะไม่ทำสิ่งขัดต่อค่านิยมของตนเอง

สตีเยอร์ และพอตเตอร์ (Steers & Porter, 1979) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์กร และประสิทธิผลขององค์กร ไว้ ดังนี้

1. โครงสร้างองค์กร โครงสร้างองค์กรที่สลับซับซ้อน มีการรวมอำนาจและใช้กฎข้อบังคับที่เป็นทางการมาก แต่หากได้รับอิสระ สามารถใช้ดุลยพินิจของตนในการตัดสินใจ บรรยากาศองค์กรก็จะมีลักษณะของความไว้วางใจ เปิดเผย และรับผิดชอบร่วมกัน

2. เทคโนโลยีการปฏิบัติงาน ในการปฏิบัติงานเทคโนโลยีที่ใช้ประจำ มีแนวโน้มที่สร้างบรรยากาศการควบคุม เข้มงวด มีความยืดหยุ่นน้อย มีความเชื่อถือไว้วางใจในระดับต่ำ หากมีการใช้เทคโนโลยีซึ่งคล่องตัว เปลี่ยนแปลงง่าย เปิดโอกาสให้มีการติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย

จะนำไปสู่บรรยากาศของความไว้วางใจ มีการสร้างสรรค์ ยอมรับความสามารถในการทำงาน และรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงานร่วมกัน

3. อิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ อาทิเช่น สภาพเศรษฐกิจ อาจต้องมีการลดอัตรากำลัง ผู้ปฏิบัติจะขาดความอบอุ่น ขาดแรงจูงใจในการทำงาน เพราะกังวลอยู่กับความมั่นคงในองค์การ

4. นโยบายและแนวทางปฏิบัติของฝ่ายบริหาร มีอิทธิพลอย่างมากต่อบรรยากาศองค์การ จะก่อให้เกิดบรรยากาศองค์การแตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้บริหาร เช่น หากผู้บริหารให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้ปฏิบัติ ให้ทำงานอย่างมีอิสระ ย่อมสร้างบรรยากาศในการทำงานที่มุ่งผลสำเร็จ ทำให้มีความรับผิดชอบมากขึ้น

จากแนวคิดองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การที่กล่าวมานั้น แตกต่างกันขึ้นอยู่กับต้องการเน้นในด้านใด ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวคิดของบราวน์ และโมเบอร์ก (Brown & Moberg, 1980) เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้

3. การประเมินบรรยากาศองค์การ

การวัดบรรยากาศองค์การเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องมีการประเมิน เพื่อให้ทราบ รับรู้ เข้าใจในองค์ประกอบของบรรยากาศขององค์การที่ดี ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ การประเมินบรรยากาศองค์การมีหลายวิธี ดังนี้ คือ

1. การสังเกตอย่างใกล้ชิด ผู้ประเมินต้องไวต่อบรรยากาศองค์การ ต้องมีคุณสมบัติเป็นผู้สังเกตที่ดี รู้จักรูปแบบการสื่อสารขององค์การ การเปรียบเทียบโดยการตรวจสอบพฤติกรรมในองค์การที่แตกต่างกัน หรือศึกษาผลกระทบของสภาพการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การ แต่พบว่ามีข้อจำกัด คือ เสียค่าใช้จ่ายมาก ต้องใช้ผู้สังเกตที่มีความไวต่อความรู้สึก และขนาดของกลุ่มตัวอย่างต้องมาก สองหรือสามองค์การ

2. การรับรู้ของผู้ร่วมงานในองค์การ การประเมินบรรยากาศองค์การจากการรับรู้ของผู้ร่วมงานในองค์การนี้ เป็นที่นิยม เนื่องจากมีความเหมาะสม ครอบคลุมมากกว่าการประเมินโดยใช้วิธีการสังเกต

การศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาจากกรอบแนวคิดของนักวิชาการต่าง ๆ โดยวัดการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานในองค์การนั้น ๆ

4. งานวิจัยเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

ชินะฐา กุลกฤษฎา (2539) ได้ศึกษาบรรยากาศองค์การของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 230 คน ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์การ

โดยรวมอยู่ในระดับดี บรรยาการองค์การที่ดีทำให้ความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

เจนนารา สิทธิเหรียญชัย (2541) ได้ศึกษาบรรยาการองค์การของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 265 คน ผลการศึกษาพบว่า บรรยาการองค์การอยู่ในระดับดี

สายสมร พักทองอยู่ (2543) ได้ศึกษาบรรยาการองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป เขต 8 จำนวน 335 คน ผลการศึกษาพบว่า บรรยาการองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้านพบว่า ด้านสิ่งแวดล้อมภายนอกและการจัดองค์การอย่างเป็นทางการอยู่ในระดับดี ส่วนด้านกระบวนการสำคัญขององค์การ บุคคล ทรัพยากร ระบบสังคมภายใน เทคโนโลยีขององค์การอยู่ในระดับปานกลาง

มัทนา อาภาสุวรรณ (2545) ทำการศึกษาดรรยาการองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลระยอง จำนวน 150 คน ผลการศึกษาพบว่า บรรยาการองค์การจำแนกโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี ในส่วนรายด้านพบว่าด้านความเป็นหนึ่งเดียวกันและด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมากกว่าด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ด้านการให้รางวัลและการลงโทษอยู่ในระดับน้อยสุด

วิมล มาดิษฐ์ (2547) ทำการศึกษาดรรยาการองค์การ ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ จำนวน 378 คน ผลการศึกษาพบว่าบรรยาการองค์การโรงพยาบาลศูนย์อยู่ในระดับสูง

วิไลวรรณ บันสน (2547) ทำการศึกษาระดับของบรรยาการองค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน เขตภาคตะวันออก สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 294 คน ผลการศึกษาพบว่าบรรยาการองค์การตามการรับรู้ของพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง

จากการศึกษาแนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับบรรยาการองค์การผู้วิจัยพบว่าอิทธิพลของบรรยาการองค์การมีผลต่อความรู้สึก พฤติกรรมของแต่ละบุคคลในการทำงาน เป็นปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคล หากหัวหน้าหรือผู้ช่วยได้ตระหนักในการบริหารจัดการ โดยการปรับปรุงบรรยาการองค์การที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมจะสามารถสร้างแรงจูงใจที่ดี ทำงานได้อย่างมีความสุขและพึงพอใจในงาน

แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม

การสนับสนุนทางสังคมเกิดจากการติดต่อสัมพันธ์กันของบุคคลในสังคม ทำให้บุคคล

เชื่อว่า มีบุคคลอื่นที่ให้ความรัก ความเอาใจใส่ เห็นคุณค่า รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Thoits, 1986; Cobb, 1976) ช่วยส่งเสริมให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี นำไปสู่เป้าหมายที่กำหนด (House, 1981 cited in Thoits, 1982)

1. ความหมายและชนิดของการสนับสนุนทางสังคม มีผู้ให้ความหมายไว้ คือ

ทรอท (Thoits, 1986) หมายถึง การที่บุคคลในเครือข่ายทางสังคม ได้รับความช่วยเหลือในด้านอารมณ์ สังคม สิ่งของ และข้อมูลข่าวสาร จากการสัมพันธ์กันของบุคคลในสังคม สามารถเผชิญและตอบสนองต่อความเครียดได้

เฮ้าส์ (House, 1981 cited in Thoits, 1982) เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วย การให้ความรัก ความห่วงใย เห็นคุณค่า ให้ความช่วยเหลือในด้านสิ่งของ เงินทอง แรงงาน ข้อมูลข่าวสาร และข้อมูลย้อนกลับเพื่อใช้ประเมินตนเอง

จริยาวัตร คมพยัคฆ์ (2531) ให้ความหมายว่า เป็นการที่มนุษย์ในสังคมมีความสัมพันธ์กันเป็นเครือข่าย ต้องมีการพึ่งพาอาศัยกัน เพื่อบรรลุความต้องการของตน โดยเฉพาะในภาวะที่บุคคลมีการเจ็บป่วยหรือช่วยเหลือตนเองได้จำกัด

สรุปได้ว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทำให้รู้สึกว่าได้รับความรัก ความเอาใจใส่ มีคุณค่า เป็นส่วนหนึ่งของสังคม จากการได้รับความช่วยเหลือในด้านสังคมอารมณ์ ข้อมูล ข่าวสาร และสิ่งของต่าง ๆ

การแบ่งชนิดของการสนับสนุนทางสังคมมีความแตกต่างกัน ตามแนวคิดมีหลายแบบ ดังนี้

เฮ้าส์ (House, 1981 cited in Thoits, 1982) แบ่งชนิดของการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 4 ชนิด คือ

1. การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ (Emotional Support) เป็นการแสดงออกถึงการยอมรับนับถือ การให้ความรัก ความไว้วางใจ ความห่วงใย และรับฟัง

2. การสนับสนุนทางสังคมด้านการประเมิน (Appraisal Support) เป็นการให้ข้อมูลเพื่อใช้ในการประเมินตนเอง หรือเรียนรู้ด้วยตนเอง ได้แก่ การรับรอง การให้ข้อมูลย้อนกลับ

3. การสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Support) เป็นการให้คำแนะนำ ปรัชญา ข้อเสนอแนะ และข้อมูลข่าวสารที่สามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาได้

4. การสนับสนุนทางสังคมด้านทรัพยากร (Instrument Support) เป็นการให้ช่วยเหลือในรูปแบบต่าง ๆ เช่น วัสดุ สิ่งของ แรงงาน เวลา และเงิน

ทรอท (Thoits, 1986) แบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ชนิด คือ

1. การได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์สังคม (Socioemotional Aid) เป็นการที่บุคคลได้รับความรัก ความเอาใจใส่ การยอมรับ เห็นคุณค่า และรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม
2. การได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Aid) เป็นการที่บุคคลได้รับข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำและข้อมูลย้อนกลับ
3. การได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านทรัพยากร (Instrumental Aid) เป็นการที่บุคคลได้รับความช่วยเหลือด้านแรงงาน วัสดุอุปกรณ์ สิ่งของ เงินทอง ทำให้สามารถดำรงบทบาทหน้าที่รับผิดชอบได้ตามปกติ

กล่าวได้ว่า การสนับสนุนทางสังคม มีหลายชนิด ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดของทรอท (Thoits, 1986) ที่ครอบคลุม ความต้องการพื้นฐานที่จำเป็น และเชื่อว่าจะช่วยส่งเสริมการเผชิญความเครียด ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับทางจิตวิทยาเช่นเดียวกันกับเชาว์อารมณ์

2. แหล่งสนับสนุนของการสนับสนุนทางสังคม

นักวิชาการหลายท่านได้ระบุว่าแหล่งสนับสนุนทางสังคม เกี่ยวข้องกับชนิด และปริมาณ การสนับสนุนทางสังคม ที่เปลี่ยนแปลงตามแหล่งที่ให้การสนับสนุน ปริมาณการสนับสนุนขึ้นอยู่กับขนาดของเครือข่ายทางสังคมที่ให้การสนับสนุน มีดังนี้

เฮาส์ (House, 1981 cited in Thoits, 1982) ได้แบ่งแหล่งการสนับสนุนทางสังคม ตามลักษณะความสัมพันธ์ ได้แก่

1. แหล่งการสนับสนุนที่มีความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการ มีความสัมพันธ์กันตามธรรมชาติที่ไม่เกี่ยวกับการทำงาน คือ พ่อแม่ คู่สมรส ลูก เครือญาติหรือเพื่อน
2. แหล่งการสนับสนุนที่มีความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการ มีความสัมพันธ์กันอย่างเป็นทางการ เกี่ยวข้องกับบทบาทการทำงาน หรือกลุ่มวิชาชีพ มีลักษณะการช่วยเหลือที่เฉพาะเจาะจง คือ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และทีมสุขภาพ

จรรยาวัตร คมพยัคฆ์ (2531) ได้แบ่งแหล่งการสนับสนุนทางสังคม ตามลักษณะความสัมพันธ์ออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มปฐมภูมิ (Primary Group) เป็นกลุ่มที่สมาชิกมีความผูกพันใกล้ชิดกันมาก การติดต่อเป็นแบบไม่เป็นทางการ เป็นแหล่งที่ให้การสนับสนุนด้านอารมณ์และความเป็นเพื่อน ได้แก่ ครอบครัว เพื่อน หรือเพื่อนบ้าน
2. กลุ่มทุติยภูมิ (Secondary Group) เป็นกลุ่มที่สมาชิกมีความสัมพันธ์กันอย่างเป็นแบบแผนและเป็นทางการ ไม่สนใจกันและกัน มาอยู่ร่วมกันเพื่อทำงานตามเป้าหมาย ได้แก่ กลุ่มทางสังคม กลุ่มเพื่อนร่วมงาน และกลุ่มวิชาชีพ

แหล่งสนับสนุนทางสังคมสามารถแบ่งได้หลายแบบ มีส่วนสำคัญต่อการบริหารงาน ส่วนใหญ่จะมาจากผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน นอกจากนี้ เบอร์น (Burns, 1992) ได้ศึกษาพบว่า การสนับสนุนด้านอารมณ์ของผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าของผู้ป่วย

3. การประเมินการสนับสนุนทางสังคม

การสนับสนุนทางสังคมสามารถวัดได้จากแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุน (Perceived) ผู้ประเมินจะสามารถบอกได้ว่าได้รับการสนับสนุนทางสังคมมากน้อยเพียงใด จากใคร มีผู้ทำการศึกษาไว้หลายท่าน อาทิ เช่น

ลักษณะ แพทยานันท์ (2542) สร้างแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ตามแนวคิดของเฮ้าส์ (House, 1981) เป็นแบบสอบถามตามการประเมินตนเอง ใช้มาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ

ธารกมล อนุสิทธิ์ศุภการ (2540) ได้สร้างแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมของหัวหน้าผู้ป่วยตามแนวคิดของทรอท (Thoits, 1986) มาดัดแปลงให้เหมาะสม เป็นแบบสอบถามตามการประเมินตนเอง ใช้มาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ

นภาพิพย์ ตั้งตรีจักร (2544) ได้พัฒนาแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมของหัวหน้าผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ จากแบบสอบถามของธารกมล อนุสิทธิ์ศุภการ (2540) เป็นแบบสอบถามตามการประเมินตนเอง ใช้มาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวทางการประเมินการสนับสนุนทางสังคมตามการรับรู้ของทรอท (Thoits, 1986) ที่แบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ด้าน คือ การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์สังคม การสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสาร และการสนับสนุนทางสังคมด้านทรัพยากร

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคม

นวลจันทร์ อาศัยพานิชย์ (2545) ได้ศึกษาการสนับสนุนทางสังคมของหัวหน้าผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 245 คน ผลการศึกษาพบว่า สนับสนุนทางสังคมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านอารมณ์สังคม ด้านข้อมูลข่าวสาร ส่วนด้านทรัพยากรอยู่ในระดับปานกลาง

นภาพิพย์ ตั้งตรีจักร (2544) ได้ศึกษาการสนับสนุนทางสังคมของหัวหน้าผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ จำนวน 293 คน ผลการศึกษาพบว่า การสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ จากครอบครัว จากเพื่อน จากผู้ร่วมงาน ส่วนการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง

ลักขณา แพทยานันท์ (2542) ได้ศึกษาการสนับสนุนทางสังคมของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 428 คน ผลการศึกษาพบว่า การสนับสนุนทางสังคมโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ธารกมล อนุสิทธิ์สุภการ (2540) ทำการศึกษาการสนับสนุนทางสังคมของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 285 คน ผลการศึกษาพบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวอยู่ในระดับมาก จากผู้ร่วมงาน จากเพื่อน จากผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง แยกเป็นรายด้านพบว่า การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์สังคมจากครอบครัวมีมากที่สุด และการสนับสนุนทางสังคมด้านทรัพยากรจากเพื่อนมีน้อยที่สุด

ปิติมา ฉายโสภาส (2546) ทำการศึกษาการสนับสนุนทางสังคมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร จำนวน 414 คน ผลการศึกษาพบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวอยู่ในระดับมาก ส่วนการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อน และผู้ร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง

จากการศึกษาแนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมผู้วิจัยพบว่า อิทธิพลของการสนับสนุนทางสังคมมีผลต่อการดำรงชีวิตของบุคคล เป็นปัจจัยทางจิตสังคมที่มีความสำคัญ ด้วยความสัมพันธ์ของบุคคลในสังคมต้องการพึ่งพาอาศัยกัน ผู้ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจะเป็นผู้ที่มีความสุข ซึ่งน่าจะสัมพันธ์กับเขาวนอารมณ์ ด้วยการก่อให้เกิดความไว้วางใจ การช่วยเหลือที่ได้รับทั้งในด้านอารมณ์ แรงงาน สิ่งของ หรือข้อมูล มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทำให้ได้รับการตอบสนองความต้องการ มีการแก้ไขปัญหาที่ดี ประสพผลสำเร็จได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคมและปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเขาวนอารมณ์

สำหรับการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อเขาวนอารมณ์ได้มีผู้ทำการศึกษาไว้ดังนี้

วีรวัฒน์ บันนิตมัย และอุสา สุทธิสาคร (2542) ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านชีวประวัติของนักศึกษาระดับปริญญาตรีกับความสามารถด้านเขาวนอารมณ์ พบว่า ความเชื่อ อาหาร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของครอบครัว มีผลต่อเขาวนอารมณ์ การปรึกษาหารือกับพี่น้อง ครู อาจารย์เมื่อเวลามีปัญหา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับเขาวนอารมณ์ ความสัมพันธ์กับบิดามารดามีผลต่อความเชื่ออาหาร การมีแรงจูงใจที่ดี การควบคุมอารมณ์ของตนอย่างมีนัยสำคัญ

ลักขณา แพทยานันท์ (2542) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

ระดับชั้นปีและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน การสนับสนุนทางสังคม และความผาสุกทางจิตวิญญาณ กับเชาวน์อารมณ์ของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 428 คน พบว่า มีเชาวน์อารมณ์ระดับปานกลาง และคะแนนมาตรฐาน (EQ-I) อยู่ในระดับปานกลาง การสนับสนุนทางสังคมโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก รายด้านพบว่า การสนับสนุนด้านอารมณ์มีมากที่สุด ผลความสัมพันธ์พบว่าระดับชั้นปี การสนับสนุนทางสังคม และความผาสุกทางจิตวิญญาณมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเชาวน์อารมณ์ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ในด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนไม่มีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์ ความผาสุกทางจิตวิญญาณ และการสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมกันพยากรณ์เชาวน์อารมณ์ได้ร้อยละ 21.81 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วีณา ถาวรโหละ (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อมั่นในตนเอง บุคลิกภาพ และการสนับสนุนทางสังคมกับเชาวน์อารมณ์ของนิสิตชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 4 ปีการศึกษา 2546 มหาวิทยาลัยบูรพา ชั้นปีที่ 1 จำนวน 177 คน และชั้นปีที่ 4 จำนวน 176 คน พบว่า นิสิตชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 4 มีเชาวน์อารมณ์ไม่แตกต่างกันอยู่ในระดับปานกลาง ผลความสัมพันธ์ของนิสิต ชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 4 พบว่า ที่อยู่อาศัย ความเชื่อมั่นในตนเอง การสนับสนุนทางสังคม บุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับเชาวน์อารมณ์ การสนับสนุนทางสังคมและความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถร่วมกันพยากรณ์เชาวน์อารมณ์ของนิสิตชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 4 ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในระดับร้อยละ 52.9 และร้อยละ 50.5 ตามลำดับ

นภาพิพย์ ตั้งตรีจักร (2544) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์การทำงาน วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส การสนับสนุนทางสังคม และความผาสุกทางจิตวิญญาณกับเชาวน์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ จำนวน 293 คน พบว่าเชาวน์อารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง รายด้านพบว่าด้านความสามารถในการจูงใจในตนเองและภาวะอารมณ์มีมาก ส่วนด้านความสามารถในการจัดการความเครียดมีน้อย ผลความสัมพันธ์พบว่าประสบการณ์การทำงาน วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์ ส่วนการสนับสนุนทางสังคม และความผาสุกทางจิตวิญญาณมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเชาวน์อารมณ์ ความผาสุกทางจิตวิญญาณมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเชาวน์อารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วาสิฏฐี ภูมิพงษ์ (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับเชาวน์อารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 368 คน พบว่าเชาวน์อารมณ์อยู่ในระดับเกณฑ์ปกติ ผลความสัมพันธ์พบว่ารูปแบบบรรยากาศองค์การแบบ

ปรึกษาหารือ แบบเผชิญการแบบมีศิลป์ แบบมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับเชาวน์อารมณ์ บรรยาการองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเชาวน์อารมณ์ของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กนกศิลป์ พุทธิศิลป์พรสกุล (2543) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และสถานภาพสมรส สภาพแวดล้อมในหน่วยงาน กับ เชาวน์อารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร จำนวน 500 คน พบว่า สภาพแวดล้อมในหน่วยงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เชาวน์อารมณ์โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ในรายด้าน ด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล ด้านวิชาการและด้านบริหารมีมาก ส่วนด้านการจัดการความเครียด สิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีอยู่ในระดับน้อยสุด ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส และประสบการณ์การทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อ เชาวน์อารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพ สภาพแวดล้อมในหน่วยงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเชาวน์อารมณ์ สภาพแวดล้อมในหน่วยงานแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านวิชาการ ด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพ ด้านการบริหาร ด้านกลุ่มเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อเชาวน์อารมณ์ แต่ในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพไม่มีความสัมพันธ์ต่อเชาวน์อารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพ ทั้งโดยรวมและรายด้าน สภาพแวดล้อมในหน่วยงานที่ดีทำให้เชาวน์อารมณ์ของพยาบาลดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วีนฤดี อุดมสิน (2548) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์กับความสามารถในการเผชิญและฟื้นตัวอุปสรรคในการทำงาน: กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุนของสถาบันภาษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 60 คน พบว่าเชาวน์อารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับสูง ในรายด้านพบว่า ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการจัดการกับอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจในตนเอง ด้านมีความเห็นอกเห็นใจ อยู่ในระดับสูง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน กับเชาวน์อารมณ์พบว่าระดับเชาวน์อารมณ์อยู่ในระดับสูงเป็นส่วนใหญ่ โดยเพศชายสูงกว่าเพศหญิง อายุ 39 ปีขึ้นไปมีเชาวน์อารมณ์สูงสุด ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่ามีเชาวน์อารมณ์สูงกว่าระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ข้าราชการมีเชาวน์อารมณ์สูงกว่าพนักงานชั่วคราว และอายุงานระหว่าง 5-15 ปีมีเชาวน์อารมณ์สูงสุด

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรม พบว่าเชาวน์อารมณ์เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสามารถในการปฏิบัติงาน คุณภาพของการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและองค์การ เชาวน์อารมณ์จึงเป็นความสามารถอีกส่วนหนึ่งที่เป็นปัจจัยต่อ

ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ในการแก้ปัญหาแต่ละด้าน คุณภาพการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้น การบริการพยาบาลที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ ภายใต้การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด คำนึงค่า เชาว์นอารมณ์จึงเป็นสิ่งสำคัญของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิต หากสามารถบริหารอารมณ์ของตนเองได้เป็นอย่างดีแล้ว ย่อมสามารถปฏิบัติงานกับผู้อื่นได้อย่าง มีความสุข ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่จะ เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาระดับเชาว์นอารมณ์ของพยาบาลหัวหน้าหอ ผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยผู้วิจัยเลือกปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ และสามารถร่วมกันพยากรณ์เชาว์นอารมณ์คือ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน บรรยากาศองค์การ และการสนับสนุนทางสังคม เนื่องจากสามารถพัฒนาและปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ เพื่อการพัฒนาผู้บริหารทางการพยาบาล อีกทั้งเป็นการสนองต่อนโยบายของรัฐบาล กระทรวง สาธารณสุข สำนักงานการพยาบาล ที่มุ่งเน้นให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจจากการบริการที่ดี เกิด ผลดีต่อวิชาชีพในอนาคต