

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. ความฉลาดทางอารมณ์
2. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์
3. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความฉลาดทางอารมณ์

ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ มีผู้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient) ไว้หลายท่านดังนี้

(Cooper & Sawaf, 1997) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ว่า เป็นความสามารถของบุคคลในการรับรู้ เข้าใจ มีไหวพริบในการประยุกต์ใช้พลังทางอารมณ์ ซึ่งเป็นรากฐานของพลังงานมนุษย์ เพื่อทำความเข้าใจตนเองและผู้อื่นซึ่งอยู่แวดล้อมตนเองได้ และยังสามารถสื่อสาร และ โน้มน้าวให้ผู้อื่นได้อีกด้วย

(Goleman, 1998 อ้างถึงใน ทศพร ประเสริฐสุข, 2543, หน้า 10) ให้ความหมายว่าเป็นความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกของตนเอง และความรู้สึกของผู้อื่นจนสามารถบริหารหรือจัดการอารมณ์ของตน เพื่อเป็นแรงจูงใจในการสร้างสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างประสบความสำเร็จ

(Baron, 1998, pp. 370-371) ให้ความหมายว่า หมายถึง “ชุดของความสามารถส่วนตัวด้านอารมณ์ และด้านสังคมของบุคคลที่ส่งผลต่อความสำเร็จของเขาในการต่อกรกับข้อเรียกร้อง และแรงกดดันจากสภาวะแวดล้อมทั้งหลายเป็นอย่างดี”

วิลาสถักษณ์ ชวัลลภ (2542, หน้า 63) ให้ความหมายว่า คือ ความสามารถทางอารมณ์ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มในส่วนบุคคล เช่น ความสามารถในการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง ความสามารถในการจัดการและควบคุมตนเอง ความสามารถที่จะใช้ประโยชน์จากอารมณ์ เพื่อ

ส่งเสริมการคิดหรือการจูงใจตนเอง กับกลุ่มความสามารถทางอารมณ์ในส่วนที่เกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งเป็นทักษะทางสังคม เช่น การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น การให้กำลังใจผู้อื่น

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542, หน้า 1) กล่าวว่า เซาว์อารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการอารมณ์ ทั้งของตนเองและผู้อื่น ได้

กรมสุขภาพจิต (2543, หน้า 55) ได้ให้นิยามว่า หมายถึง ความสามารถทางอารมณ์ในการดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข

พระราชวรานี (ประยูรธัมมจิตโต, 2543 อ้างถึงใน กรมสุขภาพจิต, 2543, หน้า 28) ให้ความหมายว่า เป็นการใช้ปัญญากำกับอารมณ์ที่ออกมาให้มีเหตุผล เป็นการแสดงอารมณ์ความรู้สึกออกมาในแต่ละสถานการณ์ โดยถือว่าอารมณ์หรือความรู้สึกนั้นเป็นพลังให้เกิดความประพหุติ ซึ่งถ้าขาดปัญญากำกับก็เป็นพลังบอดปัญญา จึงเป็นตัวที่กำกับชีวิตเราให้การแสดงออกเป็นไปได้ในทางที่ถูกต้อง ซึ่งถ้าพิจารณาในความหมายนี้ ทั้งความสามารถทางเซาว์ปัญญาและความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์

องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์

เนื่องจากความฉลาดทางอารมณ์เป็น โครงสร้าง (Construct) คล้ายกับความฉลาดทางปัญญา (ทศพร ประเสริฐสุข, 2543) ดังนั้น จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องกำหนดโครงสร้างของความฉลาดทางอารมณ์ และพบว่ามิใช่ให้แนวคิดเกี่ยวกับ โครงสร้างและองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ดังนี้

(Golemen, 1998, pp. 32 - 34) ได้เสนอกรอบแนวคิดเกี่ยวกับความสามารถทางความฉลาดทางอารมณ์ (The Emotional Competence Framework) เอาไว้ 2 ส่วนคือส่วนที่ 1

ความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence) ประกอบด้วย

1. ความสามารถตระหนักรู้ตนเอง
2. ความสามารถจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง
3. ความสามารถในการจูงใจตนเอง

ส่วนที่ 2 ความสามารถในการทางสังคม (Social Competence) เป็นการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 องค์ประกอบ คือ

1. การร่วมรู้สึก
2. ทักษะการอยู่ร่วมในสังคม

นอกจากนี้แต่ละด้านประกอบด้วยปัจจัยย่อยที่เป็นความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Competence) อีก 25 ปัจจัย ซึ่งแสดงในตารางที่ 2-1 และ 2-2 ดังนี้

ตารางที่ 2-1 องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวคิดของ โกลแมน ในส่วนที่ 1
ความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence)

| องค์ประกอบของความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence) | ปัจจัยย่อยที่เป็นความสามารถด้านอารมณ์ (Emotional Competence) |
|---|---|
| 1. การตระหนักรู้ตนเอง (Self-awareness) หมายถึงการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกความ โน้มเอียงของตน และหยั่งรู้ความเป็นไปได้ ของตนเอง และความพร้อมด้านต่าง ๆ | 1. การตระหนักรู้ถึงอารมณ์ของตน Emotional Awareness) คือ รู้สาเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์ ขึ้นมาและผลของอารมณ์ที่จะเกิดขึ้นตามมาเป็น การรู้เท่าทันอารมณ์ของตน 2. การประเมินตนเองได้ถูกต้องตามจริง (Accurateness-assessment) คือ สามารถประเมิน ตนเองได้ตามความเป็นจริง รู้ถึงจุดเด่นและ ข้อจำกัดของตนเอง 3. ความมั่นใจในตนเอง (Self-confidence) คือ ความมั่นใจในความสามารถและคุณค่าของตน |
| 2. การกำกับควบคุมตนเอง (Self-regulation) หมายถึง ความสามารถในการจัดการกับ ความรู้สึกภายในตนเองได้ | 4. การควบคุมตนเอง (Self-control) คือ สามารถควบคุมและจัดการกับภาวะอารมณ์ด้าน ลบ และสิ่งเร้าที่มากระตุ้นได้ 5. การเป็นที่ไว้วางใจ (Trustworthiness) คือการ รักษาความซื่อสัตย์และคุณงามความดีของตน 6. การแสดงความรับผิดชอบในการกระทำของ ตน (Conscientiousness) คือ รับผิดชอบในสิ่งที่ ตนได้กระทำไป 7. ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) คือการยืดหยุ่นและปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ ที่เปลี่ยนแปลงไป |

ตารางที่ 2-1 (ต่อ)

| องค์ประกอบของความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence) | ปัจจัยย่อยที่เป็นความสามารถด้านอารมณ์ (Emotional Competence) |
|--|---|
| 3. การสร้างแรงจูงใจ (Motivation) หมายถึง แนวโน้มของอารมณ์ที่นำไปสู่เป้าหมาย | 8. ความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Innovation) คือ การเปิดใจรับแนวความคิด รูปแบบ วิธีการ หรือ ข้อมูลใหม่ ๆ 9. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Drive) คือความพยายามที่จะปรับปรุงเพื่อมุ่งสู่ มาตรฐานที่เป็นเลิศ 10. พันธะสัญญา (Commitment) คือ การยึดมั่น และเชื่อมโยงเป้าหมายของตนเข้ากับเป้าหมาย ของกลุ่มหรือเป้าหมายขององค์กร 11. ความริเริ่ม (Initiative) คือการคิดริเริ่มและ พร้อมที่จะลงมือปฏิบัติเมื่อมีโอกาสอำนวย 12. การมองโลกในแง่ดี (Optimism) คือมีความ เพียรพยายามที่จะบรรลุถึงเป้าหมาย แม้จะมี อุปสรรคหรือปัญหาที่ไม่ทอดทิ้ง |

ตารางที่ 2-2 องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวคิดของ โกลแมนใน ส่วนที่ 2

ความสามารถทางสังคม (Social Competence) (Goleman & Danial, 1998 อ้างถึงใน
สุดถวิล สืบสายพรหม, 2544)

| องค์ประกอบของความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence) | ปัจจัยย่อยที่เป็นความสามารถด้านอารมณ์ (Emotional Competence) |
|--|---|
| 4. การร่วมรับรู้ความรู้สึก (Empathy) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการ และ ความห่วงใยของผู้อื่น | 13. การเข้าใจผู้อื่น (Understanding Others) หมายถึง การเข้าใจถึงความรู้สึก มุมมอง และ ข้อวิตกกังวลของผู้อื่น ได้ 14. การพัฒนาผู้อื่น (Developing Others) คือ การรับรู้และทราบถึงสิ่งที่ผู้อื่นควรปรับปรุง |

ตารางที่ 2-2 (ต่อ)

| องค์ประกอบของความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence) | ปัจจัยย่อยที่เป็นความสามารถด้านอารมณ์ (Emotional competence) |
|---|---|
| 5. ทักษะทางสังคม (Social Skills) หมายถึง ความคล่องแคล่วในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการด้วยความร่วมมือจากผู้อื่น | <p>เพื่อส่งเสริมให้เกิดความรู้สึกและพัฒนาความสามารถได้ถูกทาง</p> <p>15. การมีใจใฝ่บริการ (Service Orientation) คือ การคาดคะเน รับรู้และตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ</p> <p>16. การเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล (Leveraging Diversity) คือการสร้างโอกาสจากความแตกต่างของบุคคล</p> <p>17. การตระหนักรู้ถึงสถานการณ์ภายในกลุ่ม (Political Awareness) คือสามารถรู้และเข้าใจสถานการณ์ความคิดเห็นของกลุ่มและความสัมพันธ์ของสมาชิกในกลุ่มได้</p> <p>18. การมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น (Influence) คือ การมีวิธีโน้มน้าวและชักชวนผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>19. การสื่อสาร (Communication) คือการเปิดกว้างรับข้อมูลและส่งสารที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือ</p> <p>20. การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management) คือการเจรจาต่อรองและหาหนทางแก้ไขปัญหา รวมถึงความคิดเห็นที่ไม่ลงรอยกัน</p> <p>21. ความเป็นผู้นำ (Leadership) คือการแนะนำผลักดันและเป็นตัวอย่างให้กับบุคคลและกลุ่มได้</p> <p>22. การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง</p> |

ตารางที่ 2-2 (ต่อ)

| | |
|---|--|
| องค์ประกอบของความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence) | <p>ปัจจัยย่อยที่เป็นความสามารถด้านอารมณ์ (Emotional competence)</p> <p>(Change Catalyst) คือ การริเริ่มและจัดการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี</p> <p>23. การเสริมสร้างสายสัมพันธ์ (Building Bonds) คือ การเสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจและความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้น</p> <p>24. การร่วมมือร่วมใจ (Collaboration and Cooperation) คือ การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่มีร่วมกัน</p> <p>25. การเสริมสร้างความสามารถของทีมงาน (Team Capabilities) คือ สร้างให้เกิดการรวมพลังของกลุ่มเพื่อมุ่งเป้าหมายที่ตั้งไว้</p> |
|---|--|

วิระวัฒน์ ปิ่นนิตาภิข (2542, หน้า 73-74) กล่าวว่า โกลแมนมีความเชื่อว่าความสามารถทางอารมณ์ของบุคคลสามารถจัดได้เป็นหมวดหมู่ตามลักษณะที่ร่วมกัน และเชื่อว่าไม่มีผู้ใดที่จะมีความสามารถทางอารมณ์ครบทั้ง 25 ด้าน แต่ละคนจะมีจุดเด่นและจุดด้อยที่แตกต่างกันไป แต่คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะมีบางความสามารถที่โดดเด่น ซึ่งโดยปกติแล้วจะมี 5-6 ด้านที่ครอบคลุมไปทุก ๆ องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ โกลแมนเชื่อว่าความฉลาดทางอารมณ์แต่ละด้านนั้นมีคุณลักษณะ 5 ประการคือ

1. เป็นเอกเทศ แต่ละด้านก็มีผลต่อการปฏิบัติงาน
2. เกื้อกูลกัน มีอิทธิพลต่อกัน เช่น หากขาดทักษะทางสังคมก็จะส่งผลให้นำทีมได้ไม่ดี
3. เป็นลำดับขั้น หากไม่รู้จักรักตนก็จะควบคุมตนและเข้าใจผู้อื่นได้ยาก
4. สำคัญแต่ยังไม่เพียงพอ นอกจากการมีความฉลาดทางอารมณ์ในด้านต่าง ๆ แล้วบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กรต้องเกื้อหนุนการแสดงออกด้วย
5. เป็นแบบฉบับได้ทุกมิติ ทุกองค์ประกอบ และประยุกต์ใช้ได้กับงานแต่ละประเภทแตกต่างกันไป

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ของเมเยอร์และซาโลเวย์

(Mayer & Salovey, 1990, p. 189 อ้างถึงใน วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542, หน้า 60 - 62)

ได้แสดงทัศนะว่าความฉลาดทางอารมณ์เป็นเรื่องของการปรับตนใน 3 ลักษณะ คือ

1. การรู้จักภาวะอารมณ์ของตน (Emotional Awareness) คือการประเมินภาวะอารมณ์ได้อย่างถูกต้อง และแสดงออกได้อย่างเหมาะสม การที่บุคคลสามารถรับรู้ ระบุ และจำแนกภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นในตนได้ เป็นปัจจัยนำที่เอื้อต่อความสามารถในการปรับตัวที่แสดงออกทางอารมณ์ เช่น เด็กสามารถรับรู้ภาวะอารมณ์ที่แสดงออกทางสีหน้าได้อย่างถูกต้อง แปรผันตามระดับอายุ คือ ยิ่งโตขึ้นก็จะยิ่งรับรู้อารมณ์ได้ถูกต้องมากขึ้น

2. การควบคุมอารมณ์ (Regulation of Emotion) คือการกำกับดูแลภาวะอารมณ์ ทั้งของตนเองและของผู้อื่นได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ทั้งในแง่ของกาย วาจาและใจ

3. การใช้ความฉลาดทางอารมณ์ (Utilization of Emotion) คือ ความสามารถในการใช้ประโยชน์จากภาวะอารมณ์ของตนในการแก้ไขปัญหา หรือช่วยในการปรับตัว กล่าวคือถ้าอารมณ์ดี จะมีส่วนช่วยให้เกิดภาวะคิดสร้างสรรค์อย่างมีเหตุผล ในขณะที่มีอารมณ์เศร้าจะทำให้เกิดการคิดแบบอุปมาอุปไมยซ้ำลง

ซึ่งต่อมาในปี ค.ศ. 1997 เมเยอร์ และซาโลเวย์ได้ปรับปรุงแนวคิดและให้นิยามของเขาเพิ่มขึ้น และเสนอว่าความฉลาดทางอารมณ์ประกอบด้วยทักษะในการปรับตน 4 ขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. ความสามารถในการรับรู้ การประเมินและการแสดงออกของภาวะอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม หมายถึง ความสามารถในการระบุว่าตนเองและผู้อื่นมีความรู้สึกอย่างไร มีความสามารถในการแสดงอารมณ์ได้อย่างถูกต้อง และแสดงความต้องการ ได้ตรงกับความรู้สึกได้อย่างเหมาะสม ทั้งยังสามารถจำแนกความรู้สึกต่าง ๆ ออกได้ว่า ถูกหรือไม่ถูก จริงหรือไม่จริง

2. ความสามารถของอารมณ์ในการกระตุ้นความคิด หมายถึง อารมณ์จะช่วยจัดลำดับความสำคัญของเรื่องต่าง ๆ อารมณ์ที่ชัดเจนจะช่วยในการตัดสินใจ และจำความรู้สึกต่าง ๆ ได้ดี นอกจากนี้อารมณ์ที่เปลี่ยนไปในภาวะต่าง ๆ ทำให้เกิดมุมมองที่หลากหลายและเพิ่มแนวทางในการแก้ปัญหาได้มากขึ้น

3. การเข้าใจ การวิเคราะห์ และการใช้ความรู้สึกเกี่ยวกับอารมณ์ หมายถึง สามารถเห็นความเชื่อมโยงระหว่างอารมณ์กับถ้อยคำต่าง ๆ สามารถตีความหมายของอารมณ์ที่เกิดขึ้นสืบเนื่องมาจากอารมณ์หนึ่ง ๆ ได้ สามารถเข้าใจอารมณ์ที่ซับซ้อนและเกิดความรู้สึกหลาย ๆ อย่างในเวลาไล่เลี่ยกัน และเข้าใจความผันแปรของอารมณ์ต่าง ๆ

4. การคิดใคร่ครวญ และการควบคุมอารมณ์ของตน เพื่อพัฒนาความงอกงามด้านเซาว์ ปัญหาและอารมณ์ หมายถึง ความสามารถเปิดใจรับความรู้สึกทางบวกและทางลบได้ สามารถ ยึดถือหรือปล่อยตนออกจากภาวะอารมณ์อันใดอันหนึ่งได้ เมื่อมีการใคร่ครวญดีแล้ว สามารถคิด พิจารณาถึงภาวะอารมณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตนเองและผู้อื่น และมองเห็นว่าความรู้สึกเหล่านั้น ส่งผลต่อพฤติกรรมของตนอย่างไร และสามารถบริหารจัดการอารมณ์ของตนและผู้อื่นได้ สามารถ ลดความรุนแรงของอารมณ์ทางลบ และแสดงอารมณ์ทางบวกได้โดยไม่บิดเบือน

เมเยอร์ และสโลเวย์ เห็นว่ากระบวนการของความฉลาดทางอารมณ์ควรพัฒนาจากขั้น แรก ๆ ซึ่งไม่ซับซ้อนไปสู่กระบวนการของจิตใจที่บูรณาการกันอย่างดีมากขึ้นในขั้นต่อ ๆ ไปจะ เห็นได้ว่าในแต่ละขั้นจะมีระดับขีดความสามารถของความฉลาดทางอารมณ์ 4 ระดับ จากง่ายไปสู่ ยากเช่นกัน (วีระวัฒน์ ปิ่นนิทามย์, 2542, หน้า 63 - 67)

จากความหมายทั้งหมดที่กล่าวมา ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของ บุคคลในการปรับตัวเพื่อให้เข้าใจความรู้สึกและอารมณ์ของผู้อื่น โดยสามารถควบคุม จัดการกับ ปัญหาได้อย่างเหมาะสม และอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ของบาร์-ออน

(Baron 1998, pp. 34 – 37) ได้แบ่งองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ออกเป็น 5 ด้าน และมี 16 คุณลักษณะสำคัญดังนี้

ด้านที่ 1 ทักษะภายในตนเอง (Interpersonal Skills) ได้แก่

- 1.1 การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง (Emotional Self-awareness)
- 1.2 การเคารพในศักดิ์ศรีของตนเอง (Self-regard)
- 1.3 การกล้าแสดงออกทางความคิดและความรู้สึกของตนเอง (Assertiveness)
- 1.4 การรู้จักและเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization)
- 1.5 ความเป็นอิสระทางด้านอารมณ์ (Independence)

ด้านที่ 2 ทักษะระหว่างบุคคล (Interpersonal Skills) ได้แก่

- 2.1 การสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship)
- 2.2 ความรับผิดชอบทางสังคม (Social Responsibility)
- 2.3 ความเห็นอกเห็นใจ เข้าใจความคิดและความรู้สึกของผู้อื่น (Empathy)

ด้านที่ 3 ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) ได้แก่

- 3.1 ความสามารถในการแก้ปัญหา (Problem Solving)
- 3.2 การตรวจสอบความเป็นจริง (Reality Testing)
- 3.3 ความยืดหยุ่นในความคิดและความรู้สึกของตนเอง (Flexibility)

ด้านที่ 4 การจัดการกับความเครียด (Stress Management) ได้แก่

4.1 ความอดทนและอดกลั้นต่อความเครียด (Stress Tolerance) และหาแนวทางที่จะจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น

4.2 การควบคุมอารมณ์ของคนได้ (Impulse Control)

ด้านที่ 5 สภาวะอารมณ์ทั่วไป (General Moods) ได้แก่

5.1 ความสุข (Happiness)

5.2 การมองโลกในแง่ดี (Optimism)

5.3 การแสดงความรู้สึกและแสดงออกซึ่งความสุขได้

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ของคูเปอร์และชาวาฟ

(Cooper & Sawaf, 1997) ได้เสนอกรอบแนวคิดของความฉลาดทางอารมณ์ว่าประกอบไปด้วยหลักสำคัญ 4 หลักด้วยกัน ซึ่งในแต่ละหลักจะมี 4 องค์ประกอบย่อย ดังนี้

1. ความรอบรู้ทางอารมณ์ (Emotional Literacy) หมายถึง การรู้จักอารมณ์ของตนเองรู้และเท่าทันว่าอารมณ์ของตนว่าผันแปรไปเช่นไร ประกอบด้วย

1.1 ความซื่อสัตย์ทางอารมณ์ (Emotional Honesty)

1.2 พลังอารมณ์ (Emotional Energy)

1.3 การให้ข้อมูลป้อนกลับของอารมณ์ (Emotional Feedback) เพื่อจะได้รับทราบผลของการแสดงอารมณ์ หรือผลของการมีความรู้สึกหรืออารมณ์นั้น ๆ

1.4 ความสามารถเชื่อมโยงและหยั่งรู้ตามความเป็นจริง (Emotional Connection Intuition)

2. ความเหมาะสมทางอารมณ์ (Emotional Fitness) หมายถึง การปรับวางอารมณ์ของตนได้อย่างยืดหยุ่น รู้กาลเทศะแม้จะเผชิญความลำบากใจ ประกอบด้วย

2.1 ความแท้จริงของอารมณ์ที่เกิดขึ้นแก่ตน (Authentic Presence)

2.2 การมีความเชื่อ และมีความไว้วางใจ (Trust Radius)

2.3 การแสดงความไม่พอใจในเชิงสร้างสรรค์ (Constructive Discontent)

2.4 การเสริมสร้างการรู้จักยืดหยุ่นในอารมณ์และการปรับปรุงอารมณ์ใหม่

(Resilience and Renewal)

3. ความลึกซึ้งทางอารมณ์ (Emotional Depth) หมายถึง ระดับความลึกซึ้งของอารมณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา ประกอบด้วย

3.1 การมีศักยภาพและเป้าหมายที่โดดเด่น (Unique Potential and Purpose)

3.2 ความรับผิดชอบในหน้าที่ (Commitment)

3.3 การประยุกต์ความซื่อสัตย์ทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก และการกระทำทั้งทางวาจา และการแสดงออก (Applied Integrity)

4. ความผันแปรทางอารมณ์ (Emotional Alchemy) หมายถึงความสามารถในการใช้ อารมณ์เพื่อความคิดสร้างสรรค์ ประกอบด้วย

4.1 กระแสความรู้สึกที่เกิดขึ้นในใจ (Intuitive Flow) หมายถึงความสามารถในการใช้ อารมณ์เพื่อความคิดสร้างสรรค์

4.2 การเปลี่ยนแปลงอารมณ์ตามแต่ละขณะของเวลา (Reflective Time Shifting)

4.3 การเล็งเห็นโอกาสในอนาคต (Opportunity Sensing)

4.4 การสร้างอนาคต (Creating the Future)

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของเขาวีอารมณ์ของแวกเนอร์และสเทิร์นเบอร์เกอร์

(Wagner & Stembery, 1985, p. 439 อ้างถึงใน วีระวัฒน์ ปิ่นนิคามย์, 2542, หน้า 59-60)

เสนอว่าพฤติกรรมของผู้ที่มีความฉลาดด้านความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม (Practical Intelligence) ซึ่งเอื้อต่อความสำเร็จในวิชาชีพ ในการบริหารและในชีวิต แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. การครองตน (Managing Self) หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการตนเองในแต่ละวันให้บรรลุเป้าหมาย เพื่อให้ได้ผลผลิตสูงสุด เช่น การจัดลำดับกิจกรรมที่ต้องทำ การกระตุ้นจิตใจให้มุ่งสู่สัมฤทธิ์ผล การสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเอง การรู้จักขีดความสามารถและศักยภาพของตนเอง

2. การครองตน (Managing Others) หมายถึงทักษะความรู้ในการบริหารผู้ใต้บังคับบัญชา และการมีความสัมพันธ์ทางสังคม เช่น ความสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ มอบหมายงานให้ทำตรงกับทักษะความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และให้รางวัลตามผลงานที่ปฏิบัติ

3. การครองงาน (Managing Career) หมายถึง การจัดความสำคัญ ความจำเป็นของตนให้สอดคล้องกับสิ่งที่องค์กรให้ความสำคัญ และยัง โน้มน้าวผู้เกี่ยวข้องให้เห็นความสำคัญ เห็นดีงามด้วย เพื่อจะสร้างผลที่ดีแก่สังคม องค์กร ประเทศชาติและสร้างชื่อเสียงเกียรติภูมิของตน

สรุปจากแนวคิดดังกล่าวมาทั้งหมดจะเห็นได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ประกอบไปด้วยความสามารถในการใช้ทักษะหลายด้านของบุคคลในการอยู่ร่วมกันและทำงานกับผู้อื่น ซึ่งความสามารถในการใช้ทักษะด้านส่วนตัวและทักษะด้านสังคมจะทำให้การทำงานราบรื่นประสบความสำเร็จ เพราะกลุ่มบุคคลผู้ปฏิบัติงานจะไม่ยึดมั่นในความคิดตนเอง ขอมรับฟังผู้อื่น สัมพันธภาพจะดีขึ้น งานย่อมได้ผล คนก็เป็นสุข (พนมพร มีระเกตุ, 2544)

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิผล

กันตยา เพิ่มผล (2541, หน้า 3) อธิบายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การบรรลุตามผลหรือเป้าหมายที่ตั้งไว้

ธงชัย สันติวงษ์ (2526, หน้า 314) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การจะมีขึ้นได้ย่อมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขว่า องค์การสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งใจไว้

Steers (อ้างถึงใน ภรณ์ มหามานนท์, 2529, หน้า 2) อธิบายว่า ประสิทธิภาพ คือ ตัวการที่จะเป็นเครื่องตัดสินใจในขั้นสุดท้ายว่าการบริหารและองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด

Ryan and Smith (1954, p. 276 อ้างถึงใน โสฬส ปัญจะวิสุทธิ, 2541, หน้า 8) ได้พูดถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงานซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้รับจากงานนั้น ๆ

Katz and Kahn (1987) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบสำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้นถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้นจะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) ขององค์กร ในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ปัจจัยต่าง ๆ คือการฝึกอบรม ประสิทธิภาพ ความรู้สึกผูกพันยังมีความสัมพันธ์กับองค์กรด้วย

Peterson and Plowman (1953) ได้กล่าวถึง ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนการผลิต และในความหมายอย่างกว้างหมายถึง คุณภาพของการมีประสิทธิผล (Quality of Effectiveness) และความสามารถในการผลิต (Competence and Capability) การดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ความต้องการในที่เหมาะสม และต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้น แนวความคิดของคำว่า ประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้ จึงมีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน ปริมาณ และวิธีการในการผลิต

สมพงษ์ เกษมสิน (2526, หน้า 12) ได้อธิบายความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตามที่คาดหมายไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การทำงานที่ต้องการให้ได้รับประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่ ก็พิจารณาได้จากผลของงาน

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2531, หน้า 86) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการบริหารงานจะเป็นเครื่องชี้วัดถึงความเจริญก้าวหน้า หรือล้มเหลวขององค์การ งานที่สำคัญของผู้บริหารก็คือ งานในหน้าที่ของการบริหารซึ่งจะเหมือนกันเป็นสากลไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดใด มีจุดประสงค์ใด จะเป็นเครื่องมือช่วยให้การบริหารหรือการจัดการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจะต้องเลือกการบริหารที่เหมาะสมกับองค์การของตนในสถานการณ์ต่าง ๆ และนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์การมากที่สุด

กันตยา เพิ่มผล (2541, หน้า 2) กล่าวถึง ประสิทธิภาพว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ขนาดและความสามารถของความสำเร็จหรือบรรลุผลตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของตนเองและองค์การ

ประสิทธิภาพ (Efficiency) มีหลายความหมาย ดังนี้

1. ความสามารถในการผลิตผลลัพธ์ที่ต้องการ ด้วยการใช้งาน เวลา วัสดุ หรือปัจจัยอื่น ๆ ต่ำที่สุด

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) และผลที่ออกมา (Output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำที่สุด

แนวคิดของปีเตอร์สัน (Peterson) และ โพลแมน (Plowman, 1953) ได้ให้แนวคิดเรื่องประสิทธิภาพ โดยสรุปองค์รวมเป็นองค์ประกอบไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน

3. เวลา (Time) เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานที่ทันสมัย

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

ความแตกต่างของประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

จากความหมายทั้งหมดที่กล่าวมา ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยผลงานที่ออกมาจะต้องมีความถูกต้อง ได้ปริมาณงานตามเป้าหมาย และงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด

ประสิทธิผล หมายถึง การทำงานให้ได้ผลผลิตตามที่องค์การต้องการ โดยองค์การเกิดความพึงพอใจ และได้ผลกำไรมากที่สุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์

(Goleman, 1998, อ้างถึงใน ชวนจิตร ชูระทอง, 2544, หน้า 50) กล่าวว่า ในงานที่มีความซับซ้อนปานกลาง (พนักงานขาย ช่างกล) นั้น ผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานสูงสุดจะมีผลงานมากกว่าผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานต่ำสุดถึง 12 เท่า และมีผลงานมากกว่าผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานปานกลาง 85 เปอร์เซ็นต์ ส่วนงานที่มีความซับซ้อนมาก (พนักงานขายประกัน ผู้จัดการฝ่ายบัญชี) นั้น ผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานสูงสุดจะมีผลงานมากกว่าผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานปานกลาง 127 เปอร์เซ็นต์ จากการวิจัยประสิทธิภาพในบริษัทและองค์กรทั่วโลกมากกว่า 200 แห่งพบว่า 1 ใน 3 ของความแตกต่างเกิดจากทักษะทางเทคนิค (Technical Skills) และความสามารถทางปัญญา (Cognitive Ability) ในขณะที่ 2 ใน 3 เกิดจากความสามารถด้านอารมณ์ (Emotional Competence) และในตำแหน่งผู้นำระดับสูงสุดนั้น มากกว่า 4 ใน 5 ของความแตกต่างเกิดจากความสามารถด้านอารมณ์ (Emotional Competence)

(Goleman, 1995, อ้างถึงใน ชวนจิตร ชูระทอง, 2544, หน้า 51) พบว่าความสามารถทางอารมณ์สามารถอธิบายความสำเร็จของบุคคลได้สูงสุดเพียง 20 เปอร์เซ็นต์ส่วนที่เหลืออีก 80 เปอร์เซ็นต์นั้น สามารถอธิบายได้ด้วยความสามารถอื่นรวมทั้งเชาวน์อารมณ์ด้วย ซึ่งไม่มีใครบอกได้ชัดเจนว่าความสามารถเหล่านั้นประกอบด้วยอะไรบ้าง รู้แต่เพียงว่า ความสามารถเหล่านี้มีความสามารถมากกว่าเชาวน์ปัญญา นอกจากนี้ (Goleman, 1998, pp. 319-320) ยังแสดงความเชื่อมั่นว่าเชาวน์อารมณ์มีความสำคัญ ส่งผลต่อความสำเร็จในชีวิตเหนือกว่าเชาวน์ปัญญาและความชำนาญด้านต่าง ๆ ถึง 2 เท่า ในสาขาที่เกี่ยวข้องกับวิทยาศาสตร์ โกลแมนเชื่อว่าเชาวน์อารมณ์มีความสำคัญเหนือกว่าเชาวน์ปัญญาถึง 4 เท่า ที่จะส่งผลต่อความสำเร็จในวิชาชีพ

(Mayer & Geher, 1996) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความแตกต่างของความสามารถในการเชื่อมโยงความคิดกับอารมณ์ของแต่ละบุคคล โดยตั้งสมมติฐานว่าผู้ที่มีความสามารถในการเชื่อมโยงความคิดกับความรู้สึกของตนได้ดี จะมีความสามารถใน “การรับรู้” อารมณ์อันเป็นที่มาของความคิดของพวกเขาได้ดีและมีความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นจากคำพูดของพวกเขาได้ ในการวิจัยครั้งนี้มีผู้เข้าร่วมทดลอง 321 คน ผู้เข้าร่วมการทดลองทุกคนจะได้อ่านข้อความที่กลุ่มเป้าหมายเขียนไว้ หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ให้ผู้เข้าร่วมการทดลองเดาความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายจากข้อความที่กลุ่มเป้าหมายเขียน ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์หลายอย่างในการประเมินความสามารถในการอ่านความรู้สึกของผู้เข้าร่วมการทดลอง ทั้งความเห็นพ้องกับกลุ่มผู้เข้าร่วมการทดลองและกลุ่มเป้าหมาย ผู้เข้าร่วมการทดลองที่มีความเห็นพ้องกับความคิดของกลุ่มและกลุ่มเป้าหมายในระดับสูง จะมีคะแนนของการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (การร่วมรู้สึก) สูงกว่าผู้เข้าร่วมการทดลองคนอื่น ๆ และมีคะแนนการใช้อารมณ์ในการป้องกันตนเองต่ำ (Emotional

Defensiveness) ซึ่งผลจากการวิจัยครั้งนี้สามารถกล่าวได้ว่าการแก้ปัญหาทางอารมณ์ต้องการความสามารถในการรับรู้ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่นพอ ๆ กับความสามารถทางปัญญาด้านอื่น ๆ

(Bemet, 1996) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของเขาวนอารมณ์กับสุขภาพจิต ความพอใจ ความคิดสร้างสรรค์ และบุคลิกภาพที่อบอุ่น เขากล่าวว่า เขาวนอารมณ์เป็นความสามารถในการประมวลการรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงของความรู้สึกอย่างรวดเร็วและถูกต้องซึ่งมีส่วนช่วยก่อให้เกิดอารมณ์และพฤติกรรมตอบสนองที่เหมาะสมและรวดเร็ว ถ้าปราศจากความสามารถในการประมวลการรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงของความรู้สึก จะมีผลทำให้การตอบสนองต่อความรู้สึกเป็นไปได้ช้าลงและไม่เหมาะสม จากการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ความรู้สึกมีความสัมพันธ์อย่างมากกับสุขภาพจิต ความพอใจ ความคิดสร้างสรรค์ และบุคลิกภาพที่อบอุ่น ผลประโยชน์ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ คือการนำความสามารถในการตระหนักรู้ความรู้สึกของตนเองมาใช้ในการติดต่อสื่อสาร และการตอบสนองต่อบุคคลอื่น ๆ โดยมีกรเอาใจเขามาใส่ใจเรา และความสามารถในการเข้าใจผู้อื่น (Social Intelligence) เป็นพื้นฐาน ซึ่งทั้งสองอย่างนี้ จัดเป็นมิติหนึ่งของเขาวนอารมณ์ และยัง ได้พบว่าความสามารถในการรับรู้ต่อการเปลี่ยนแปลงความรู้สึกอย่างรวดเร็ว มีส่วนช่วยในการฟื้นฟูสภาพของตนเอง (Self Healing)

จากการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดอารมณ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากงานวิจัยส่วนใหญ่ พบว่า มีความสัมพันธ์กัน และองค์ประกอบของเขาวนอารมณ์ ยังสามารถใช้ทำนายผลการปฏิบัติงานได้ด้วย ดังเช่น งานวิจัยของฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543) ซึ่งศึกษาผลของบุคลิกภาพและเขาวนอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ และจากงานวิจัยของชวนจิตร ฐระทอง (2544) ซึ่งศึกษาเรื่องเขาวนปัญญา เขาวนอารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขายของบริษัท สรรพสินค้า เซ็นทรัล จำกัด โดยใช้แนวคิดเขาวนอารมณ์ของโกลแมน พบว่า องค์ประกอบของเขาวนอารมณ์ทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

จากการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากต่อความสำเร็จในการทำงาน และการดำรงชีวิต เพราะเป็นเสมือนแรงผลักดันความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคคล ให้แสดงออกถึงผลลัพธ์อันเป็นคุณประโยชน์ต่อบุคคลนั้น และต่อบุคคลอื่นที่อยู่แวดล้อมด้วย หากบุคคลใดมีความฉลาดทางปัญญาดี จะมีความฉลาดทางอารมณ์ดีอีกด้วยแล้ว จะทำให้บุคคลนั้นมีแต่ความสุข และประสบความสำเร็จมากกว่าบุคคลที่มีแต่ความฉลาดทางปัญญาดียวอย่างเดียว