

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม และความผาสุกทางจิตวิญญาณกับเชาวน์อารมณ์ของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์ (EQ)

1.1 เชาวน์อารมณ์

1.1.1 ความหมายของเชาวน์อารมณ์ และคำที่มีความหมายใกล้เคียงกับเชาวน์อารมณ์

1.1.2 ความเป็นมาของการศึกษาด้านเชาวน์อารมณ์

1.1.3 IQ และ EQ กับกายวิภาคและสรีระวิทยาของสมอง

1.1.4 ความเชื่อเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์

1.1.5 องค์ประกอบพื้นฐานของเชาวน์อารมณ์

1.2 ความสำคัญและประโยชน์ของเชาวน์อารมณ์

1.3 คุณลักษณะของผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์ที่ดี

1.4 การประเมิน เชาวน์อารมณ์

1.5 นักศึกษาพยาบาลกับเชาวน์อารมณ์

3. แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม

4. แนวคิดเกี่ยวกับจิตวิญญาณและความผาสุกทางจิตวิญญาณ

5. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการศึกษาพยาบาลของวิทยาลัยพยาบาล

5.1 การจัดการเรียนการสอน

5.2 สภาพแวดล้อมของสถานศึกษาพยาบาล

5.3 การดำเนินชีวิตของนักศึกษาพยาบาล

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับชาวน์อารมณ์

(Emotional Quotient หรือ Emotional Intelligence)

เดิมมนุษย์มีความเชื่อว่าผู้ที่ประสบความสำเร็จในชีวิตได้จะต้องมีสติปัญญาที่เฉียบฉาดในด้านความคิด ความมีเหตุผล การรู้จักวางแผนความคิดรวบยอด ความจำ ซึ่งสามารถทดสอบทางจิตวิทยาในรูปของ IQ พบว่าผู้ที่มี IQ สูง คือ ผู้ที่มีความฉลาดและคาดว่าจะเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในชีวิต แต่ในปัจจุบันพบว่าผู้ที่มี IQ สูงเป็นจำนวนมากที่ประสบความล้มเหลวทั้งด้านการทำงานและชีวิตครอบครัว (จอม ชุมชัชว, 2539) และ Hughs, Ginnett, Curphy (1999, อ้างถึงใน วีระวัฒน์ ปินนิตามัย, 2542) ได้รายงานถึงสาเหตุที่คนเก่งแต่ไม่ประสบความสำเร็จในชีวิตว่ามีสาเหตุมาจาก การขาดแรงจูงใจที่ดี การขาดการระงับและการควบคุมอารมณ์ความโกรธ การขาดความมานะพยายาม การกลัวความล้มเหลว การที่ไม่สามารถทำในสิ่งที่คิดไว้ได้ การสนใจในสิ่งเล็กน้อยเพียงจุดเดียว หรือเป็นผู้คิดในด้านเดียว ไม่สามารถมองภาพรวมใหญ่ได้ครอบคลุมในหลายด้าน การสูญเสียสมาธิและความสนใจ การไม่กล้าตัดสินใจ การมีนิสัยหลักวันประกันพรุ่ง การทำงานที่ไม่แล้วเสร็จ เลิกล้มการทำงานกลางคัน การถ่างทงคน ไม่เข็มตัว ความมั่นใจในตัวเองมากหรือน้อยเกินไป

จะเห็นได้ว่าส่วนหนึ่งของการล้มเหลวหรือไม่สามารถประสบความสำเร็จในชีวิตของผู้มี IQ สูงก็คือการมีปัญหาด้านการควบคุมอารมณ์ (วีระวัฒน์ ปินนิตามัย, 2541; Robbins, 1998) และจากวารสาร Academy of Management Executive vol.95, 1995 (วีระวัฒน์ ปินนิตามัย, 2542) ได้เสนอว่า สาเหตุร่วมที่ทำให้ผู้บริหารไม่สามารถก้าวไปสู่ตำแหน่งในระดับสูงขององค์กรได้เป็นเพราะมีปัญหาเรื่องมนุษยสัมพันธ์และจากการศึกษาอย่างต่อเนื่องของ CCL (Center for Creative Leadership) ประเทศสหรัฐอเมริกาพบสาเหตุที่ทำให้ผู้บริหารไม่สามารถขึ้นสู่ตำแหน่งในระดับสูงขององค์กรได้เนื่องจากการมีปัญหาเรื่องมนุษยสัมพันธ์โดย Velsor & Leslie (1995) ได้ศึกษาวิจัยพบว่าสาเหตุที่ทำให้ผู้บริหารไม่สามารถขึ้นสู่ตำแหน่งในระดับสูงเกิดจากการขาดมนุษยสัมพันธ์ซึ่งพบได้ในวัฒนธรรมอื่น ๆ นอกเหนือจากสังคมอเมริกัน รวมทั้งอยู่ในภาคเอกชนและสถานที่ นั้นก็คือพบในทุกประเทศทั่วโลกทั้งในอดีตและปัจจุบัน

คำที่มีความหมายใกล้เคียงกับ EQ

EQ มาจากภาษาอังกฤษว่า "Emotional Quotient หรือ Emotional Intelligence" ในภาษาอังกฤษมีคำเรียกที่มีความหมายใกล้เคียงกับ EQ อีกมากมาย ดังนี้

Social Intelligence (Thorndike, 1920 อ้างถึงใน วีระวัฒน์ ปินนิตามัย, 2542) หมายถึง ความฉลาดทางสังคม ซึ่ง Thorndike และ Eysenck นำเอาคำว่า Social Intelligence มาอธิบายร่วม

กับคำว่า Psychometric Intelligence อีกครั้งในปี ค.ศ. 1985 โดยเน้นทางด้าน IQ และ Biological Intelligence กล่าวถึงการกำหนดความแตกต่างระหว่างบุคคลจากสรีระพันธุกรรม

Emotional Maturity (Abrahamson,1958) หมายถึง วุฒิภาวะทางอารมณ์ เป็นการรู้และเข้าใจภาวะอารมณ์ของตนเอง (Emotional Insight) นำไปสู่ความสุขสบายในอารมณ์ของคน (Emotional Comfort) ในทุกสถานการณ์ของชีวิตได้อย่างเป็นอิสระ และสนองต่อความต้องการของตนเอง เรียนรู้จากประสบการณ์และการตรวจสอบตนเอง เป็นผู้ที่ไม่มีความขัดแย้งใด ๆ ในใจ พร้อมทั้งจะเรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ ๆ สามารถดูแลรักษาความรู้สึกนึกคิดของตนเอง (Feeling Doctors) ได้

Tacit Knowledge (Rolanyi,1976) หมายถึง การเรียนรู้ของบุคคลโดยไม่ใช้คำพูด รู้ได้โดยพหุติยที่เกิดจากการปฏิบัติจริง เป็นผลจากการคิดใคร่ครวญจากสิ่งที่ได้เรียนรู้

Emotional literacy (Cooper & Sawaf,1978) หมายถึง ความฉลาดรู้ในอารมณ์ของตนเอง และในปีค.ศ. 1996 Cooper & Sawaf ได้ให้ความหมายอีกว่า “เป็นความฉลาดรู้ในอารมณ์ของตนเอง ซึ่งรวมถึงการบอกเล่าความรู้สึกนึกคิดตามความเป็นจริง ความสามารถยังรู้เท่าทันอารมณ์ของคน เห็นเห็นผล มีพลังและรู้ผลได้” ซึ่ง Salovey เคยใช้คำนี้เขียนเป็นชื่อหนังสือของเขาด้วย

Personal Intelligence (Gardner,1983) เป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎี Multiple Intelligence หมายถึง ความเฉลียวฉลาดในการสร้างสัมพันธภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี เข้าใจและรู้จักอารมณ์ของคนและน้อมนำความเข้าใจ เพื่อชี้นำการแสดงพฤติกรรมหรือการปฏิบัติของตนเองโดยเฉพาะในด้านการเข้าสังคม โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. Intrapersonal Intelligence หมายถึง ความสามารถเข้าใจความรู้สึกและภาวะอารมณ์ของตนเองได้ จ้านอก รู้เท่าทัน และระบุความรู้สึกและภาวะอารมณ์ของคนได้ จนถึงขั้นสูงสุดคือ การรู้จักตนเอง

2. Interpersonal Intelligence เป็นผลของการรู้จักภาวะทางอารมณ์ของคน ที่นำเสนอออกกับผู้อื่น รู้และเห็นความแตกต่างของตนเองและของผู้อื่นได้ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือภาวะผู้นำ ความสามารถที่จะคงความสัมพันธ์และคงความเป็นเพื่อน ความสามารถที่จะแก้ปัญหาข้อขัดแย้ง ทักษะการวิเคราะห์ทางสังคม

กลุ่มอาชีพที่ควรมีความสามารถระหว่างบุคคลสูง ได้แก่ พนักงานตัวแทนขาย นักการเมือง อาจารย์ ผู้นำศาสนา ผู้ทำงานในคลินิก แพทย์ พยาบาล เป็นต้น

Implicit Learning (Segar,1994) หมายถึง การเรียนรู้ข้อมูลที่ซับซ้อนโดยผู้เรียนไม่จำเป็นต้องแสดงออกทางคำพูด แต่รับรู้ เห็นและจดจำได้จากการแสดงออกด้านอื่น

Meta-mood experience หรือ Meta - Experience(Salovey, Mayer, Goleman, Turvey and Paifai, 1995) หมายถึง กระบวนการของภาวะอารมณ์ของบุคคลที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึก รวมถึงการรู้เท่าทันในความรู้สึกนึกคิดและภาวะอารมณ์ของคน กระบวนการติดตาม ควบคุมและประเมินผลภาวะอารมณ์ของตนเอง

Emotional Competence (Sear, 1997) หมายถึง ความสามารถทางอารมณ์ ซึ่งต่อมาในปี ค.ศ. 1998 Goleman เรียกว่า “Emotional Intelligence Competencies” ประกอบด้วยคุณลักษณะของ EQ 6 ประการ ดังนี้ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา การปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ การโน้มน้าวใจผู้อื่น การสร้างทีมงาน ความมั่นใจในตัวเอง และความมุ่งมั่นสู่ผลสัมฤทธิ์

ต่อมาในปี ค.ศ. 1999 Saarni ให้ความเห็นว่า EQ เป็นการตระหนักรู้ถึงอารมณ์ของคนและผู้อื่นได้เป็นอย่างดี วัตถุประสงค์ของอารมณ์ที่เผชิญอยู่ทั้งที่แสดงออกและปิดบังไว้ ความสามารถในการอธิบายความรู้สึกออกมาเป็นคำพูดได้ มีทักษะในการปรับตัว (Coping skills) กับความทุกข์ทางอารมณ์ได้ดีในทุกด้าน

Practical Intelligence (Sternberg, 1998) หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี สามารถเลือกในการเป็นผู้รับและผู้ให้ได้ดี สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

Emotional Learning หมายถึง การเรียนรู้ด้านอารมณ์และความรู้สึกของบุคคล (วิระวัฒน์ ปิ่นนิคามย์, 2542)

Emotional Knowledge หมายถึง ความรู้ของบุคคลเกี่ยวกับอารมณ์และประสบการณ์ทางอารมณ์ของบุคคลที่ได้จากประสบการณ์ทั้งของตนเองและผู้อื่น เพื่อใช้ในการทำความเข้าใจและตีความภาวะแวดล้อม (วิระวัฒน์ ปิ่นนิคามย์, 2542)

Emotional IQ โดย Salovey & Mayer (1990, อ้างถึงในวิระวัฒน์ ปิ่นนิคามย์, 2542) เห็นว่า สถิติปัญญาเป็นคุณภาพของสมอง ขณะที่อารมณ์เป็นคุณภาพของความรู้สึก อารมณ์ไม่สามารถแยกออกจากสติปัญญาได้ และเชื่อว่าความสามารถทางสมองเป็นผลจากสติปัญญาและอารมณ์ความรู้สึกด้านจิตใจที่จะทำให้เกิดภูมิปัญญา (Wisdom) ให้รู้เห็นเท่าทันในความเป็นจริงและได้ประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่น

Emotional Ability หมายถึง ความสามารถทางอารมณ์ (เทอดศักดิ์ เศรษฐ, 2542)

ความหมายของ EQ

นักจิตวิทยาและนักวิชาการต่าง ๆ ในต่างประเทศได้ให้ความหมายของ EQ ไว้ดังนี้

Salovey & Mayer (1995,อ้างถึงใน Gibb,1995) ให้ความหมายของ EQ ว่า “เป็นความสามารถของบุคคลที่จะตระหนักรู้เท่าทันในความคิด ความรู้สึกและภาวะอารมณ์ของตนเองและของผู้อื่นได้ มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง ซึ่งนำความคิดและการกระทำของตนได้อย่างสมเหตุสมผลสอดคล้องกับการทำงานและการดำเนินชีวิตโดยมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น”

ในปี ค.ศ. 1997 Mayer & Salovey ได้ให้ความหมายของ EQ ใหม่ว่า “เป็นความสามารถในการรับรู้ ประเมินและแสดงอารมณ์ของคนได้อย่างเหมาะสม สามารถเข้าถึงและสร้างความรู้สึที่ดีที่เกื้อกูลความคิดได้ รวมทั้งมีการแก้ไขปัญหาที่สร้างสรรค์ได้ เข้าใจอารมณ์ แยกแยะวิเคราะห์อารมณ์ และกระบวนการของอารมณ์ได้ดี คิดใคร่ครวญและควบคุมภาวะอารมณ์ได้ดีในทางที่จะส่งเสริมให้สุขภาพจิตและสติปัญญาดี สามารถจัดการกับอารมณ์ของตนและผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม”

Bar-On (1992) ให้ความหมายของ EQ ว่า “เป็นองค์ประกอบของความสามารถด้านส่วนตัวด้านอารมณ์และด้านสังคมของบุคคลที่จะปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้อย่างประสบความสำเร็จ”

ในปี ค.ศ. 1997 Bar-On ได้ให้ความหมายของ EQ ใหม่ว่า “เป็นองค์ประกอบของขีดความสามารถ สมรรถนะและทักษะทางจิตพิสัย (Affective Domain) ที่ส่งผลต่อความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการมีสุขภาพจิตที่ดีและประสบความสำเร็จในชีวิต”

Cooper & Sawaf (1997) ให้ความหมายของ EQ ว่า “เป็นความสามารถของบุคคลในการรับรู้ เข้าใจและรู้จักใช้พลังทางอารมณ์ของตนเป็นรากฐานในการสร้างสัมพันธภาพและโน้มน้าวจิตใจผู้อื่นได้”

Goleman (1998) ให้ความหมายของ EQ ว่า “เป็นความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและความรู้สึกของผู้อื่น สามารถบริหารจัดการอารมณ์ของตนเพื่อเป็นแรงจูงใจในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้อย่างประสบความสำเร็จ”

Weisinger (1998) ให้ความหมายของ EQ ว่า “เป็นการใช้อารมณ์อย่างฉลาดโดยมีความตั้งใจทำให้อารมณ์ของตนทำงานหรือทำประโยชน์ให้กับตนเอง ใช้อารมณ์ในการนำพฤติกรรมและความคิดของตนในทางที่จะส่งเสริมผลงานของตนเอง”

สำหรับในประเทศไทยพบว่า มีนักจิตวิทยาและนักวิชาการต่าง ๆ สนใจ EQ กันเป็นอย่างมาก แต่ยังไม่มีการบัญญัติศัพท์ที่เป็นทางการ ผู้วิจัยจึงขอใช้คำว่า “เชาวน์อารมณ์” เพราะคำว่า “เชาวน์” หมายถึง ปัญญาหรือความคิดฉับไว ปฏิภาณไหวพริบ และคำว่า “อารมณ์” หมายถึง ความคิด ความรู้สึกที่เปลี่ยนแปลงอยู่เรื่อย ๆ (พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน,2525:273,902) โดยมีผู้ให้ความหมายของ EQ ไว้ดังนี้

จอม ชุมช่วย (2539) ให้ความหมายของ EQ ตามแนวคิดของ Howard Gardner ว่า เป็นความสามารถหรือศักยภาพทางอารมณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. Interpersonal Intelligence หมายถึง ความสามารถในการรับรู้และตอบสนองต่ออารมณ์และความต้องการของผู้อื่นอย่างเหมาะสม

2. Intrapersonal Intelligence หมายถึงการรับรู้อารมณ์ของตนเองและสามารถแยกแยะตลอดจนจัดการกับอารมณ์ตนเองเพื่อนำไปสู่พฤติกรรมที่เหมาะสมได้

ศุรพงศ์ อ้าพันวงษ์ (2541) ให้ความหมายของ EQ ว่า เป็นวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่มีองค์ประกอบในการรู้จักตนเอง รู้ว่าตนเองเป็นใคร มาจากไหน ต้องการอะไรในชีวิต มีความสามารถในการจัดการควบคุมอารมณ์ตนเอง มีวินัยสูง บังคับใจตนเองได้ รู้จักคิดชอบชั่วดี มีความสามารถในการจัดการอารมณ์ของผู้อื่น มีอารมณ์ร่วมกับผู้อื่น

พระราชวรmani (ประยูร ชัมมจิตโต)(2542,อ้างถึงในพรณี บุญประกอบ,2542) ได้ให้ความหมายของ EQ ว่า “เป็นการใช้ปัญญากำกับการแสดงอารมณ์ที่ออกมาให้มีเหตุผล เป็นการแสดงอารมณ์ความรู้สึกออกมาในแต่ละสถานการณ์ โดยถือว่าอารมณ์หรือความรู้สึกนั้นเป็นพลังให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งถ้าพลังขาดปัญญากำกับก็จะเป็นพลังดาบอด ปัญญาจึงเป็นสิ่งที่จะมากำกับชีวิตของเราให้การแสดงออกไปในทางที่ถูกต้อง

เทอดศักดิ์ เดชคง (2542) ให้ความหมายของ EQ ว่า “เป็นความสามารถของบุคคลในการนำไปสู่การเป็นคนดี มีคุณค่า และมีความสุข” โดยอธิบายความหมายของคำว่า คนดี มีคุณค่าและมีความสุข ไว้ดังนี้

การเป็นคนดี หมายถึงความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ซึ่งก็คือ ความเมตตา กรุณา ในแง่ของพุทธศาสนาก็คือ “ศีล” นั่นเอง

การมีคุณค่า มีความหมายสอดคล้องกับการมีสติรู้ตัว (Awareness)

ส่วน การมีความสุข เกิดจากการรู้จักมองโลก เตือนหาความสุขใส่ตัวเมื่อเกิดความทุกข์ก็หาวิธีแก้ไข ซึ่งก็คือการใช้ “ปัญญา” นั่นเอง

ทศพร ประเสริฐสุข (2542) ให้ความหมายของ EQ ว่า “เป็นความสามารถลักษณะหนึ่งของบุคคลที่จะตระหนักถึงความรู้สึก/ความคิดและอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นภายในตลอดจนสามารถรอคอยการตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสมทุกภาวะเหตุ สามารถให้กำลังใจตนเองในทางที่จะเผชิญกับอุปสรรคและข้อขัดแย้งต่าง ๆ ได้อย่างไม่คับข้องใจ รู้จักขจัดความเครียดที่จะขัดขวางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อันมีค่าของตนเองได้ สามารถชี้นำความคิดและการกระทำของตนในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทั้งในฐานะผู้นำหรือ

ผู้ตามได้อย่างมีความสุข จนประสบความสำเร็จในการเรียน ในอาชีพ ตลอดจนประสบความสำเร็จในชีวิต”

ตันตนิย์ ฉัตรคุปต์ (2542) ให้ความหมายของ EQ ว่า “เป็นความสามารถในการพัฒนาอารมณ์”

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต) (2542) ให้ความหมายของ EQ ว่า “เป็นความสามารถทางอารมณ์ หรือบริหารเชิงอารมณ์” ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาบุคคลทั้งด้านพฤติกรรม (คิด) จิตใจ (สมาธิ) และปัญญา โดยเฉพาะปัญญาซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญสุดท้ายในฐานะตัวปรับแก้และปลดปล่อยที่จะทำให้อารมณ์ จิตใจ รวมทั้งอารมณ์ให้เป็นอิสระพ้นจากการบีบคั้นครอบงำของสิ่งแวดล้อม ทำให้เกิดจิตใจอันมีอารมณ์ ความรู้สึกที่เกื้อกูล เป็นคุณทั้งแก่ตนเองและผู้อื่น

วิระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542) ให้ความหมายของ EQ ว่า “เป็นการเรียนรู้จักอารมณ์ ความรู้สึกของคนให้ตระหนัก มีสติรู้เท่าทันสาเหตุและความแปรผันด้านอารมณ์ของตนเอง เป็นการเรียนรู้ ทुकคุยภายในตน (Intraindividual Talk) บริหารจัดการอารมณ์ ภาวะอารมณ์ อุปนิสัยใจคอของตนไปในทางที่สร้างประโยชน์แก่ทุกฝ่าย สร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเองในทางที่สร้างสรรค์ นำเขาวนอารมณ์ของตนออกมาติดต่อกัมพันธ์กับผู้อื่น (Interpersonal Relations) ทั้งรูปแบบของการสื่อสาร ความเก่งคน ความเข้าอกเข้าใจคน เอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empaty) และเป็นการศึกษาที่มี A Sense of proportion รักษาความสมดุลของเหตุผลกับอารมณ์ บริหารจัดการความสัมพันธงานในหน้าที่ของตนกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

มนัส บุญประกอบ (2542:55) ให้ความหมายของ EQ ว่า “เป็นความสามารถที่จะอ่านใจหรือรู้ถึงใจเขาใจเราของบุคคลได้ ตลอดจนการรู้จักควบคุมและใช้อารมณ์ ความรู้สึกได้อย่างเหมาะสม มองโลกในแง่ดี มีความเป็นผู้นำและรู้จักที่จะรักษาสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นไว้ได้อีกด้วย

สรุปความหมายของ EQ ได้ว่า “เป็นความสามารถของบุคคลในการใช้สติรับรู้อารมณ์และควบคุมอารมณ์ของตนเอง ทำให้สามารถเข้าใจและรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น ใช้ปัญญาในการแสดงอารมณ์และแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีความคิดสร้างสรรค์ มีความเมตตา กรุณา นำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น ทำให้บุคคลมีความสุขและประสบความสำเร็จในชีวิต” นั่นก็คือการเป็นผู้ที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่สมบูรณ์นั่นเอง

ความเป็นมาของการศึกษาด้าน EQ

ในปีค.ศ.1920 Thorndike (อ้างถึงในวิระวัฒน์ ปันนิตามัย,2542) ได้บัญญัติศัพท์คำว่า “Social Intelligence” และให้ความหมายว่า เป็นความสามารถเข้าใจผู้อื่น มีความเกี่ยวข้องกับสัมพันธกันได้อย่างเหมาะสมแต่ไม่ได้รับความนิยมเนื่องจากเข้าใจว่าเป็นการจัดกระทำผู้อื่น

ในปี ค.ศ.1970 Mintzberg (อ้างถึงในวิระวัฒน์ ปันนิคามัย,2542) ได้เสนอว่า สมองซิกขวา จะมีผลต่อความรับผิดชอบกระบวนการตัดสินใจ การติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้อื่น การจัดสรรทรัพยากร ส่วนสมองซิกซายจะมีผลต่อการคิดวางแผนและวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ

ในปี ค.ศ.1971 Livingston (อ้างถึงในวิระวัฒน์ ปันนิคามัย,2542) พบว่า ความสำเร็จของการเรียนหรือการอบรมไม่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความสำเร็จในการบริหารจัดการ และเสนอว่า ความสามารถในการแสดงความรู้สึก ความรับรู้และเข้าใจในปฏิกิริยาทางอารมณ์ของผู้อื่น เป็นสิ่งที่ผู้บริหารระดับกลางควรได้รับการพัฒนา ผู้บริหารระดับกลางที่ไม่รับรู้ภาวะอารมณ์ของผู้อื่น (Emotional Blind) ทำให้ประสบปัญหาในการบริหารจัดการคนในองค์กร

ในปี ค.ศ. 1973 McClelland (อ้างถึงในวิระวัฒน์ ปันนิคามัย,2542) เสนอความคิดด้าน EQ ไว้ว่าสนใจดังนี้

1. เกรดเฉลี่ย บอกความสำเร็จของการเรียนแต่ไม่ได้บอกถึงความสำเร็จของอาชีพ
2. แบบวัด IQ และ แบบวัดความถนัด ไม่สามารถบอกความสำเร็จในอาชีพหรือในชีวิต
3. แบบทดสอบและผลการเรียน สามารถทำนายการปฏิบัติงานได้
4. การวัดสมรรถนะ ควรวัดในสิ่งที่ผู้ถูกวัดได้กระทำมากกว่าการคิดวางแผนโดยไม่ได้

กระทำจริง

ในปี ค.ศ.1983 Gardner ได้เสนอแนวคิดที่ว่า “ความสำเร็จของมนุษย์ไม่ได้ขึ้นอยู่กับความสามารถทางสติปัญญาเพียงอย่างเดียว แต่จะขึ้นอยู่กับความสามารถทางอารมณ์ของบุคคลด้วย”

ในปี ค.ศ.1990 Mayer&Salovey ได้บัญญัติศัพท์คำว่า EQ หรือ Emotional Quotient และศึกษาทางสมองเพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ เรียกว่า EI โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ การรู้จักอารมณ์ของตนเองตามความเป็นจริง การจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม การรู้จักตนเองโดยควบคุมให้กำลังใจและจิตใจตนเองได้ การตระหนักรู้ถึงอารมณ์ของบุคคล รู้ความต้องการและเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และการคงไว้ซึ่งสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น

ในปี ค.ศ.1993 Gardner ได้เสนอแนวคิด “Multiple Intelligences : The Theory in Praticce”

ในปี ค.ศ.1994 Damasio ได้ศึกษาวิจัยยืนยันว่า การให้เหตุผล การตัดสินใจของสมองและอารมณ์ความรู้สึกมีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออก

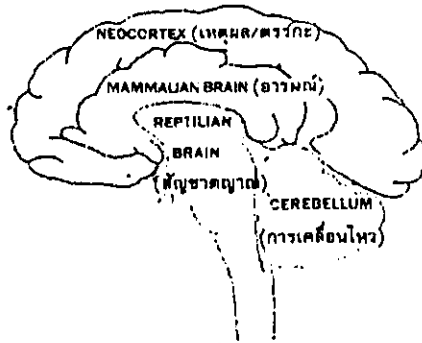
ในปี ค.ศ.1995 Goleman ได้เป็นผู้ที่มีส่วนให้ EQ เป็นที่สนใจอย่างแพร่หลาย โดยบัญญัติศัพท์คำว่า “Emotionality” ขึ้น และได้แยก EQ ออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ การรู้จักและการมองโลกในแง่ดี หรือการมีความหวัง การเห็นอกเห็นใจ การรู้จักแสดงออก และภาวะผู้นำ หรือ การบริหารจัดการกลุ่มได้

และ Goleman ได้เขียนหนังสือ “Emotional Intelligence: Why it can matter more than IQ” และ Gardner ได้เสนอบทความโดยเน้นว่า IQ จะส่งผลให้บุคคลประสบความสำเร็จได้ 20% อีก 80% เป็นผลมาจาก EQ ทำให้มีผู้สนใจมากขึ้น และในปีค.ศ.1998 Goleman เสนอว่า EQ มีความสำคัญต่อการเป็นผู้นำ ทำให้ให้นักบริหารและบุคลากรในวิชาชีพต่าง ๆ ให้ความสนใจที่จะพัฒนา EQ มากขึ้น

IQ และ EQ กับกายวิภาคและสรีระวิทยาของสมอง

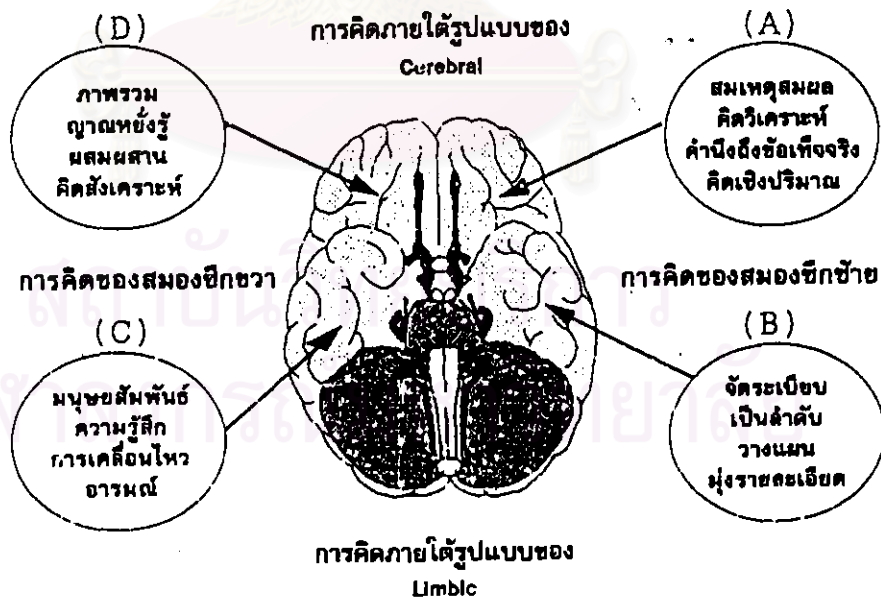
IQ และ EQ เป็นผลจากการทำงานที่ประสานเกี่ยวข้องกันภายในสมองของมนุษย์ โดยนักวิทยาศาสตร์ได้แบ่งสมองของมนุษย์ออกเป็น 2 ส่วน คือ สมองซีกซ้ายและสมองซีกขวา และจากการศึกษาของ Sperry ในช่วงทศวรรษ 1960 พบว่า สมองทั้ง 2 ส่วนมีหน้าที่แตกต่างกัน ไม่เกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน ดังนี้ สมองซีกซ้าย มีหน้าที่ควบคุมการเคลื่อนไหวของร่างกายด้านขวา การใช้ภาษา การพูด การอ่าน การเขียน การคิดวิเคราะห์ การวางแผน การคิดตามความเป็นจริง การใช้เหตุผล การคิดคำนวณ การแก้ไขปัญหา การคิดเป็นลำดับขั้นตอนและการรับรู้ที่เป็นลำดับ และสมองซีกขวา มีหน้าที่ในการควบคุมการเคลื่อนไหวของร่างกายด้านซ้าย การจินตนาการ ความคิดสร้างสรรค์ การคาดคะเน ญาณหยั่งรู้เรื่องของจิตใจ การประมวลสิ่งเร้าต่าง ๆ พร้อม ๆ กัน การคิดในสิ่งที่เป็นภาพรวม การคิดเชิงมิติสัมพันธ์ การรับรู้โดยภาพรวม อารมณ์ สติปัญญา ศิลปะและภาพสัญลักษณ์ต่าง ๆ

ในช่วงทศวรรษ 1970 Maclean (อ้างถึงในวิระวัฒน์ ปิ่นนิดาภัย, 2542) ได้ศึกษาพบว่า สมองมี 3 ชั้น คือ ชั้น Reptilian เป็นชั้นในสุดของสมอง ทำหน้าที่เกี่ยวกับสัญชาตญาณ อุปนิสัยดั้งเดิมที่ไม่ได้ขัดเกลา ชั้น Limbic System เป็นสมองชั้นกลาง ซึ่งมี Amygdala เป็นส่วนประกอบ ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์พื้นฐาน เช่น โกรธ ก้าวร้าว กลัว เป็นศูนย์กลางของการรับรู้ ตอบสนองต่ออารมณ์พื้นฐานของมนุษย์ ถือว่าเป็นบริเวณที่เกิดของอารมณ์ที่จะส่งผลต่อการทำงานของสมองชั้นนอก และชั้น Neocortex หรือ Cerebral System เป็นสมองชั้นนอก มีหน้าที่เกี่ยวกับการคิด การรับรู้ การพูด การวางแผนต่าง ๆ เรียกว่า “The Thinking Brain” ซึ่งสมองส่วนนี้ทำให้มนุษย์มีความแตกต่างจากสัตว์อื่น ๆ



ภาพที่ 1 ตามแนวคิดของ MacLean (1978)
(ที่มา : วีระวัฒน์ ปิ่นนิตามัย,2542)

ในปีค.ศ.1993 LeDoux (อ้างถึงในวีระวัฒน์ ปิ่นนิตามัย,2542) ได้ศึกษาพบว่า อารมณ์สำคัญ ๆ ของมนุษย์มีระบบประสาทที่เป็นเฉพาะของตนในสมองในส่วนของ Limbic System และนักวิทยาศาสตร์ได้แบ่งส่วนของสมองออกเป็น 4 ส่วน คือ สมองซีกซ้ายด้านบน ทำหน้าที่ในการคิดวิเคราะห์ ความมีเหตุผล การคิดเชิงปริมาณ การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ สมองซีกซ้ายด้านล่าง ทำหน้าที่จัดระเบียบ จัดลำดับให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ สมองซีกขวาด้านบน ทำหน้าที่รับรู้ การคิดภาพรวมญาณหยั่งรู้ การสังเคราะห์ การมองการณ์ไกล และสมองซีกขวาด้านล่าง ทำหน้าที่ในการรับรู้อารมณ์ ความรู้สึก และด้านมนุษยสัมพันธ์



ภาพที่ 2 โครงสร้างการทำงานของสมอง
(ที่มา : วีระวัฒน์ ปิ่นนิตามัย,2542)

สมองส่วนหน้า (Frontal Lobe) จะเกี่ยวข้องกับอารมณ์ที่ซับซ้อน ซึ่งสมองของมนุษย์จะมีเนื้อสมองส่วนหน้ามากกว่าสัตว์ชนิดอื่น ๆ มาก ดังนี้ มนุษย์มีสมองส่วนหน้า 30 % ของทั้งหมด ลิงชิมแปนซีมีสมองส่วนหน้า 15 % ของทั้งหมด ค่างมีสมองส่วนหน้า 9 % ของทั้งหมด แมวมีสมองส่วนหน้า 3 % ของทั้งหมด โดยแบ่งสมองส่วนหน้าออกเป็น 3 ส่วน คือ Orbito frontal อยู่บริเวณฐานสมองของสมองส่วนหน้า มีความเกี่ยวข้องกับสมาธิ การยับยั้งชั่งใจและความมั่นคงทางอารมณ์ Frontal Convexity อยู่บริเวณผิวด้านนอกของสมองส่วนหน้า มีความเกี่ยวข้องกับอารมณ์ศุนทรีย ความไวต่ออารมณ์ และ Medial frontal อยู่บริเวณแนวกลางของสมองส่วนหน้า มีความเกี่ยวข้องกับการควบคุมกล้ามเนื้อของขาทั้ง 2 ข้าง มีหน้าที่ทางอารมณ์ไม่ชัดเจน

สมองส่วนหน้าจะมีเส้นประสาทเชื่อมต่อกับสมองส่วนอื่น ๆ มากมาย โดยเฉพาะกับสมองส่วน Limbic Thalamic และ Cortex ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงอารมณ์พื้นฐานที่เป็นสัญชาตญาณกับอารมณ์ที่ซับซ้อน ซึ่งถูกปรับเปลี่ยนให้เกิดการปรับตัวตามอิทธิพลต่าง ๆ เช่น สังคม วัฒนธรรม (เทอดศักดิ์ เดชคง, 2542:51)

Goleman (1995) รายงานว่า การทำงานของ Amygdala และปฏิสัมพันธ์ของ Amygdala กับ Neocortex คือ หัวใจของ EQ และถ้าบุคคลเกิดอารมณ์รุนแรง เช่น โกรธ หรือกังวลมาก ๆ จะทำให้การทำงานของสมองส่วนหน้าซึ่งทำหน้าที่เกี่ยวกับความจำแบบปฏิบัติงานหรือความจำช่วงสั้นบกพร่องได้ Damasio (1994, อ้างถึงใน Goleman, 1995) กล่าวว่า สมองในส่วนที่เป็นอารมณ์มีส่วนร่วมในการใช้เหตุผลเช่นเดียวกับสมองในส่วนที่ใช้ในความคิด ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2542:15) เห็นว่า อารมณ์หรือความรู้ที่ต่าง ๆ ของบุคคลจะส่งผลกระทบต่อความคิดและการกระทำของแต่ละบุคคลรวมทั้งอารมณ์ ความคิดตลอดจนเขาวนัปัญหามีส่วนสัมพันธ์เกี่ยวข้องซึ่งกันและกันเพราะอารมณ์สามารถเปลี่ยนแปลงหรือมีผลกระทบต่อความคิด หรือแม้กระทั่งสามารถเปลี่ยนความคิดได้ ดังนั้นรากฐานของความคิด เขาวนัปัญหาของบุคคลเป็นผลมาจากสภาพอารมณ์ จิตใจ ตลอดจนสภาพความสมบูรณ์ของสุขภาพประกอบด้วย

ความสัมพันธ์ของ EQ กับสรีรวิทยาของร่างกาย

ปัจจุบันวงการแพทย์-พยาบาลได้ให้ความสำคัญในการดูแลผู้ป่วยให้ครอบคลุมทั้งด้านร่างกายและจิตใจเป็นการดูแลแบบองค์รวม โดยเชื่อในแนวคิดของ Mind-Body Medicine แนวคิดนี้เชื่อว่า เมื่อร่างกายมีการเปลี่ยนแปลงจะมีผลทำให้จิตใจเปลี่ยนแปลงไปด้วย และในทางตรงข้ามเมื่อจิตใจเปลี่ยนแปลงก็จะส่งผลกระทบต่อร่างกายเช่นเดียวกัน นั่นก็คือทั้งร่างกายและจิตใจมีความสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ได้ ความสัมพันธ์ของร่างกายและจิตใจ ประกอบด้วยระบบใหญ่ ๆ 3 ระบบ คือ

1. ระบบประสาทอัตโนมัติ ได้แก่

- 1.1 ระบบประสาท Sympathetic เป็นระบบประสาทในการตื่นตัว
- 1.2 ระบบประสาท Parasympathetic เป็นระบบประสาทในการผ่อนคลาย
2. ระบบฮอร์โมน เช่น ฮอร์โมนจากต่อมหมวกไต,ต่อมใต้สมองและอื่น ๆ
3. ระบบภูมิคุ้มกันโรค ซึ่งบางส่วนของติดต่อทางระบบประสาทอัตโนมัติและระบบฮอร์โมน

จิตใจที่มีความผ่อนคลายจะส่งผลให้ร่างกายทำงานอย่างสมดุลเป็นปกติ ระบบประสาทต่าง ๆ จะทำงานประสานกันเป็นอย่างดี ฮอร์โมนจากต่อมหมวกไตจะขับออกน้อยลง ระบบภูมิคุ้มกันของร่างกายจะทำงานมากขึ้น แต่ถ้าจิตใจมีความตึงเครียด อารมณ์ขุ่นมัว การทำงานของระบบต่าง ๆ ในร่างกายก็จะทำงานเสียสมดุลไปด้วย ทำให้เกิดการเจ็บป่วยทางกายตามมาได้ ดังนั้นผู้ที่มี EQ สูงจะเป็นผู้ที่มีความสุข มีความผ่อนคลายทางจิตใจ มีภูมิคุ้มกันโรคมมากขึ้น ร่างกายแข็งแรงกว่าผู้ที่มี EQ ต่ำ

ความเชื่อเกี่ยวกับเขาวนอารมณ์

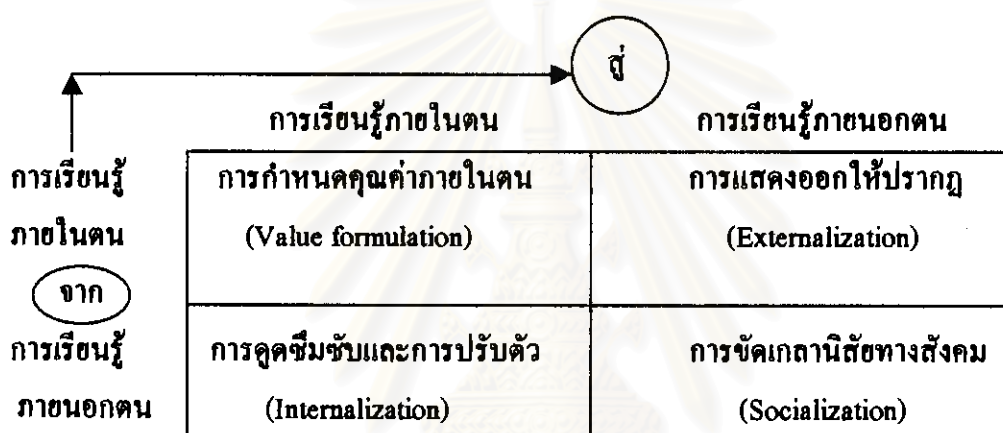
วีระวัฒน์ ปิ่นนิคามัย (2542:56-59) ได้เสนอความเชื่อเกี่ยวกับเขาวนอารมณ์ ไว้ดังนี้

1. เป็นผลร่วมจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสิ่งแวดล้อมในแต่ละวัฒนธรรม โดยเชื่อว่าแหล่งที่มีบทบาทต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงบุคคลที่มี EQ สูง ได้แก่ บ้าน ครอบครัว สื่อ โรงเรียน บทบาทของสถานการณืและวัฒนธรรมหรืออนุวัฒนธรรม เป็นต้น
2. EQ เกี่ยวข้องอย่างมากกับวุฒิภาวะอารมณ์ที่เจริญสมวัย (Maturity) โดยเชื่อว่า อายุมีความสัมพันธ์กับ EQ บุคคลในช่วงวัยเด็ก วัยรุ่น อาจมี EQ ที่แตกต่างไปจากระดับ EQ ของคน ๆ เดียวกัน เมื่อเติบโตเข้าสู่วัยผู้ใหญ่หรือเมื่ออายุมากขึ้นแล้ว
3. เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพแบบฉบับที่เป็นปกติวิสัยของบุคคลนั้น เชื่อว่า การเรียนรู้ของ EQ มักจะเกิดขึ้นกับชีวิตในช่วงหลังการศึกษาเล่าเรียนเป็นส่วนมาก
4. EQ สามารถเรียนรู้ได้ ฝึกฝนได้และพัฒนาได้

Goleman (1998) กล่าวถึงการพัฒนา EQ ว่า EQ ไม่ได้ถูกกำหนดตายตัวจากพันธุกรรม และไม่ได้พัฒนามากในช่วงวัยเด็กตอนต้นเหมือน IQ แต่เกิดจากการเรียนรู้และสามารถค้นคว้าต่อไปเรื่อย ๆ การพัฒนา EQ เป็นการฝึกสมองทั้ง 2 ด้านโดยเฉพาะในสมองซีกของ Limbic System แต่ต้องใช้ความอดทนและเอาใจจริงเอางัง ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับระดับประสิทธิภาพของบุคคล การเรียนรู้ของ EQ มีทั้งที่ไม่ปรากฏให้เห็นซึ่งถือเป็นการเรียนรู้ได้ตอบกันภายในตัวบุคคล หรืออาจแสดงออกมาอย่างชัดเจนก็ได้ Bar-On (อ้างถึงใน Stuller,1997:48) เชื่อว่า EQ พัฒนาได้ตั้งแต่ในวัยเด็กไปจนถึงอายุ 50 กว่า ๆ โดยจะมีจุดสูงสุดในช่วงอายุระหว่าง 45-55 ปี

5. ประเมินได้ในนัยของความเหมาะสม สามารถประเมิน EQ ได้โดยใช้ความเหมาะสมมากกว่าจะกำหนดเป็นเรื่องของความถูก-ผิดหรือขาว-ดำ ดี-ชั่ว หรือการประเมินเป็นแค้นคะแนน ระดับ EQ ของบุคคลในการประเมินแต่ละครั้งอาจมีค่าที่ผันแปรได้ การประเมิน EQ ควรใช้เครื่องมือวัดหลาย ๆ รูปแบบประกอบร่วมกัน

6. มีหลายองค์ประกอบร่วม (Multifactorial) EQ เป็นผลมาจากการอบรมเลี้ยงดู ภาวะแวดล้อม วัฒนธรรม การเรียนรู้ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ บุคลิกภาพที่มีผลต่อพัฒนาการทางสังคม อารมณ์ สติปัญญาของบุคคลและเป็นผลจากการเรียนรู้ภายในตนและภายนอกตน ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ลักษณะของการเรียนรู้ทางอารมณ์ของบุคคลเพื่อสร้าง EQ

(ที่มา : วีระวัฒน์ ปิ่นนิคามัย, 2542)

การกำหนดความหมายและการอบรมขัดเกลานิสัยทางสังคมของบุคคลเป็นผลร่วมของปฏิสัมพันธ์ใน 2 ลักษณะคือ การซึมซับเข้าสู่ตัวเองกับการแสดงออกกับสิ่งแวดล้อมภายนอก การหล่อหลอมพัฒนา EQ เป็นผลร่วมจากทั้ง 4 ปัจจัย ได้แก่ การกำหนดคุณค่าภายในตน การดูดซึมซับและการปรับตัว การขัดเกลานิสัยทางสังคมและการแสดงออกให้ปรากฏ

7. ความสัมพันธ์ของ EQ กับ IQ ไม่แน่นอน ผู้ที่มี EQ สูงมักมีแนวโน้มที่จะมี IQ สูงด้วย เนื่องจากองค์ประกอบของ EQ จะช่วยเสริมให้บุคคลเรียนรู้และแก้ไขปัญหาได้ดียิ่งขึ้น กลุ่มบุคคลที่มี IQ สูง 120-140 เมื่อเข้ามาทำงานด้วยกันร่วมกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เป็นทีม พบว่า IQ ของกลุ่มอาจเหลือแค่ 80-90 ก็ได้ ดังนั้น EQ รายบุคคลสูงจึงไม่ได้เป็นหลักประกันว่า EQ ของกลุ่มจะสูงตามไปด้วย

Eysenck (1994) เชื่อว่า เซาว์นทางสังคม(Social Intelligence) เป็นผลรวมของหลาย ๆ ตัวแปรด้วยกัน อาทิ แรงจูงใจ อาหาร ปัจจัยทางวัฒนธรรม ครอบครัว การศึกษานุคลิกภาพ สุขภาพ ประสิทธิภาพ ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม พัฒนาการของเซาว์นทางสังคมจะมีได้ก็ต่อเมื่อบุคคลมีสภาพความพร้อมทางสรีระทางพันธุกรรมและชีวเคมี ซึ่งเรียกโดยรวมว่า เซาว์นทางชีววิทยา (Biological Intelligence) ซึ่งจะส่งผลถึงพัฒนาการของเซาว์นปัญญาทางสมอง (Psychometric Intelligence) มีองค์ประกอบสำคัญ 4 อย่างคือ ปัจจัยของครอบครัว วัฒนธรรม ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม และการศึกษาที่ได้รับ

Eysenck(1994) เชื่อว่ามนุษย์ทุกคนมีภาวะอารมณ์พื้นฐานอยู่ในตัวเหมือนกัน แต่ในระดับที่แตกต่างกัน ซึ่งอารมณ์มีการเปลี่ยนแปลงไม่แน่นอนแต่มีผลต่อความสุขและมีความเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ของโลก

องค์ประกอบพื้นฐานของเซาว์นอารมณ์

นักวิชาการและนักจิตวิทยาต่าง ๆ ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับโครงสร้างและองค์ประกอบของ EQ ไว้มากมาย ดังนี้

Wagner & Sternberg (1985) ได้เสนอ "Practical Intelligence" ว่าเป็นพฤติกรรมของผู้ที่มีความสามารถในการจัดการเพื่อส่งเสริมเกื้อหนุนให้คนประสบความสำเร็จในวิชาชีพ ในการบริหาร และในชีวิต โดยมีความสามารถใน 3 ด้าน ดังนี้

1. การครองตน (Managing Self) หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการตนเองให้บรรลุเป้าหมายได้ผลผลิตสูงสุด โดยการจัดลำดับกิจกรรมที่จะต้องกระทำ การกระตุ้นชี้นำคนให้มุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์และการสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเอง เป็นต้น

2. การครองคน (Managing Others) หมายถึง การมีทักษะความรู้ในการบริหารผู้ได้บังคับบัญชา และมีความสัมพันธ์อันดีทางสังคม ความสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ การบริหารจัดการงานให้ตรงกับความสามารถของบุคคล การให้รางวัลตามผลงานและความเหมาะสม เป็นต้น

3. การครองงาน (Managing Career) หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์การ สร้างชื่อเสียงและประโยชน์ต่อองค์การ สังคมและประเทศชาติ เป็นต้น

Salovey & Mayer (1990) เป็นผู้บัญญัติศัพท์คำว่า EQ และได้เสนอองค์ประกอบของ EQ ไว้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นการรู้จักภาวะอารมณ์ของตน เป็นการประเมินภาวะอารมณ์และแสดงอารมณ์ของตนได้อย่างถูกต้องเหมาะสมบุคคลที่มีความสามารถในการปรับตัวได้ดีจะต้องเป็นผู้ที่สามารถรับรู้ ระบุ และ

จำแนกภาวะอารมณ์ของคนได้ โดยเชื่อว่าระดับอายุมีผลต่อการรับรู้อารมณ์ บุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะมีการรับรู้อารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้ถูกต้องมากขึ้นด้วย

2. **ขั้นการควบคุมอารมณ์** เป็นการควบคุมกำกับดูแลภาวะอารมณ์ของตนเองได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับกาลเทศะ ตลอดจนสามารถควบคุมอารมณ์ของผู้อื่นได้ด้วย

3. **ขั้นการใช้เชาวน์อารมณ์** ภาวะอารมณ์ที่แตกต่างกันจะมีผลต่อการแก้ไขปัญหาได้แตกต่างกัน รวมทั้งมีผลต่อการปรับตัวที่แตกต่างกัน และพบว่าบุคคลแต่ละคนจะมีความสามารถในการใช้ประโยชน์จากภาวะอารมณ์ของคนได้แตกต่างกัน

ในปี ค.ศ. 1997 Mayer & Salovey ได้ปรับปรุงองค์ประกอบของ EQ ใหม่โดยเสนอไว้ 4 ขั้นตอน แต่ละขั้นตอนจะเรียงลำดับความสามารถของ EQ จากง่ายไปหายาก ดังนี้

1. **การรับรู้ การประเมินหรือการตีความและการแสดงออกของอารมณ์** ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบย่อย ดังนี้ ความสามารถในการระบุภาวะอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดของตนเองได้ถูกต้อง ความสนใจในการระบุภาวะอารมณ์ของผู้อื่นได้ถูกต้อง ความสามารถในการแสดงออกของอารมณ์ได้ถูกต้อง แสดงความต้องการได้ตรงตามความรู้สึกอย่างเหมาะสมและถูกกาลเทศะ และความสามารถในการจำแนกความรู้สึกต่าง ๆ ได้ถูกต้อง

2. **การเกื้อหนุนการคิดของอารมณ์** ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบย่อย ดังนี้ ความรู้สึกอารมณ์ สามารถช่วยในการจัดลำดับความสำคัญเพื่อแก้ปัญหาได้ อารมณ์ที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจน จะเกื้อหนุนในการตัดสินใจได้ดียิ่งขึ้น โดยรู้ว่าจะไม่ให้เหตุการณ์นั้น ๆ เกิดขึ้นอีก และจดจำความรู้สึกต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น อารมณ์หรือความรู้สึกที่เปลี่ยนไป ทำให้ความคิดเปลี่ยนไปด้วย สามารถคิดในทางสร้างสรรค์ ละเอืลครอบคอบและมองสถานการณ์หรือปัญหาได้หลายด้านมากยิ่งขึ้น และภาวะอารมณ์ต่าง ๆ ทำให้บุคคลคิดหาแนวทางแก้ไขปัญหาล่าง ๆ ได้ดีขึ้น รู้สึกเป็นสุข ทำให้จิตใจเปิดกว้าง รับฟังความคิดเห็น มีเหตุผล มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

3. **การเข้าใจ การวิเคราะห์ และการใช้ความรู้สึกเกี่ยวกับอารมณ์** ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบย่อย ดังนี้ สามารถระบุความรู้สึกหรืออารมณ์ได้และเห็นความเชื่อมโยงระหว่างอารมณ์กับพฤติกรรมและคำพูดได้ สามารถตีความหมายของอารมณ์ที่เกิดขึ้นสืบเนื่องจากอารมณ์หนึ่ง ๆ ได้ เช่น การพลัดพรากสูญเสียทำให้เกิดความเศร้าใจ เป็นต้น สามารถเข้าใจอารมณ์ที่ซับซ้อนได้ เข้าใจอารมณ์ความรู้สึกหลายอย่างที่เกิดขึ้นใกล้เคียงกันได้ เช่น ความรู้สึกทั้งรัก ทั้งเกลียด ทั้งขบขัน เป็นผลจากอารมณ์ร่วมของความโกรธและความกลัว เป็นต้น และสามารถเข้าใจความผันแปรของอารมณ์หรือความรู้สึกต่าง ๆ ได้

4. **การคิดใคร่ครวญและการควบคุมอารมณ์ของตนเองเพื่อพัฒนาความฉลาดทางสติปัญญา** และอารมณ์ของบุคคล ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบย่อย ดังนี้ สามารถยอมรับหรือเปิดใจรับต่อ

ความรู้สึกหรืออารมณ์ต่าง ๆ ทั้งในด้านบวกและด้านลบได้ตามความเป็นจริง สามารถคิดใคร่ครวญ ได้ว่าจะยึดถือหรือปล่อยวางตนออกจากอารมณ์ความรู้สึกอันใดอันหนึ่งได้ โดยพิจารณาจากข้อมูลที่ได้รับและคำนึงถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นต่อตนเองและผู้อื่น สามารถคิดอย่างพินิจพิเคราะห์ถึงภาวะ อารมณ์ความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตนเองและผู้อื่น รับรู้และเข้าใจความรู้สึกหรืออารมณ์เหล่านั้น อย่างชัดเจนและถูกต้อง มีเหตุผล รู้ว่าอารมณ์เหล่านั้นจะส่งผลต่อการปฏิบัติของตนเองอย่างไร และสามารถบริหารจัดการภาวะอารมณ์ของตนและผู้อื่นได้ ตลอดจนความรุนแรงของอารมณ์ทางลบได้ รวมทั้งสามารถแสดงอารมณ์ในทางบวกได้โดยไม่บิดเบือนหรือมีกตวิธในการป้องกันตนเองมากเกินไป

จะเห็นได้ว่า องค์ประกอบของ EQ ที่ Mayer & Salovey (1997) ปรับปรุงใหม่นี้จะเน้นด้าน “ปัญญา” ทางอารมณ์ และเน้นว่าอารมณ์มีบทบาทในการจัดลำดับและชี้นำความคิดของบุคคลสู่ข้อมูล ที่สร้างสรรค์และน่าสนใจ

Bar-On (1992) ได้เสนอองค์ประกอบของ EQ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน 15 ลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. ความสามารถภายในตนเอง ได้แก่ การตระหนักรู้ถึงอารมณ์ของตนเอง ความกล้าแสดง ทัศนคติแห่งตน การคำนึงถึงตนเอง การตระหนักรู้แห่งตนและความเป็นอิสระเอกเทศ
2. ความสามารถระหว่างบุคคล ได้แก่ ความเอื้ออาทรต่อผู้อื่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบต่อสังคม
3. ความสามารถในการปรับตัว ได้แก่ การแก้ปัญหา การทดสอบความจริงและความซื่อ หยุ่น
4. ความสามารถในการจัดการความเครียด ได้แก่ การอดทนต่อความเครียดและการควบคุม ความวุ่นวาย
5. ความสามารถในการจูงใจตนเองและภาวะอารมณ์ ได้แก่ ความเป็นสุขและการมองโลก ในแง่ดี

Cooper & Sawaf (1997) ได้เสนอโครงสร้าง EQ ไว้เพื่อสะดวกแก่การวัดที่เรียกว่า EQ Map ซึ่งประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลัก 4 ด้าน คือ

1. ความรอบรู้ในอารมณ์ (Emotional Literacy) หมายถึง การรู้จักอารมณ์ของตนเอง รู้ทำ ทักษะการเปลี่ยนแปลงในอารมณ์ของคน ซึ่งจะทำให้เกิดการรับรู้ การควบคุมตัวเอง และมีความเชื่อ มั่นในตนเอง มีพลังอำนาจในตัวเอง ได้แก่ ความซื่อสัตย์ทางอารมณ์ (Emotional honesty) คือ การ รับรู้อารมณ์ของตนเองตรงตามความเป็นจริงอย่างถูกต้อง การสร้างพลังอารมณ์ หรือ อารมณ์ที่มีพลัง (Emotional energy) คือ การรวบรวมอารมณ์ของตนเองให้เกิดเป็นพลังที่สร้างสรรค์ การรับผลย้อน กลับของอารมณ์ (Emotional feedback) คือ รู้ว่าอารมณ์ทุกอารมณ์มีความสำคัญ เพราะสามารถทำ

ให้เกิดปัญหาข้อขัดแย้ง หรือเป็นโอกาสในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลได้ การสร้างสัมพันธเชื่อมโยงและการหยั่งรู้ด้วยตนเองตามความเป็นจริง (Emotional connection & Intuition)

2. ความเหมาะสมทางอารมณ์ (Emotional Fitness) หมายถึง การปรับวางอารมณ์ของคนได้อย่างยืดหยุ่น เป็นการสร้างแรงบันดาลใจให้ตนเองและผู้อื่น ได้แก่ การสร้างความเชื่อใจได้ให้เกิดขึ้นแก่ตนเอง (Authenticity) การเป็นผู้ที่ไว้วางใจได้ การสร้างสรรค้อยู่ตลอดเวลา ไม่พอใจที่จะอยู่กับที่ (Constructive Discontent) และความสามารถในการกลับคืนสู่สภาพปกติและการเดินหน้าต่อไป (Resilience & Renewal)

3. ความลึกซึ้งทางอารมณ์ (Emotional Depth) หมายถึง ระดับความลึกซึ้งของอารมณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา เป็นการสำรวจแนวทางที่จะปรับชีวิตและหน้าที่การงานของคนให้ตรงกับเป้าหมายและศักยภาพของตนเอง ได้แก่ ความผูกพันในงาน ความรับผิดชอบและการมีสติ การมีเป้าหมายและศักยภาพที่โดดเด่น ความซื่อตรง ทำงานอย่างซื่อสัตย์และยึดเหนี่ยวในหลักจริยธรรม มีสิ่งจะรักษาคุณค่า ค่าพูดกับการกระทำตรงกัน มีคุณธรรม กล้าขอรับข้อผิดพลาดของคนอย่างเปิดเผย และสามารถโน้มน้าวใจผู้อื่นได้โดยปราศจากการใช้อำนาจ

4. ความผันแปรของอารมณ์ (Emotional Alchemy) เป็นความสามารถในการใช้อารมณ์และสัญชาตญาณด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีสมรรถภาพในการเผชิญปัญหาและความกดดันต่าง ๆ ได้แก่ การแสดงการหยั่งรู้ได้ ความสามารถในการคิดใคร่ครวญ การมองเห็นโอกาส และการสร้างอนาคต

Goleman (1995) ได้เสนอองค์ประกอบของ EQ ตามแนวคิดของ Salovey & Mayer (1990) ไว้ 5 ด้าน คือ

1. การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (Know one's Emotional หรือ Self Awareness) หมายถึง การเข้าใจหยั่งรู้ในการเปลี่ยนแปลงของอารมณ์ ความต้องการของคนตามกาลเวลาและสถานการณ์ เป็นการตระหนักรู้ตนเองในการรับรู้และเข้าใจความรู้สึกนึกคิดและอารมณ์ของคนตามความเป็นจริง และสามารถควบคุมอารมณ์และความรู้สึกของคนได้

2. การบริหารจัดการอารมณ์ของตนเอง (Managing Emotions) หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการกับอารมณ์ของตน ควบคุมจัดการกับความรู้สึกหรือภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และความเป็นจริง โดยการรู้จักตระหนักรู้ในภาวะอารมณ์ของตน และสามารถควบคุมตนเองได้เพื่อไม่ให้เกิดความเครียด มีเทคนิคการผ่อนคลายความเครียด ตัดความวิตกกังวลที่รุนแรงต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ไม่สร้างความทุกข์ให้เกิดขึ้นกับตนและสามารถนำพาอารมณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปของตนให้กลับสู่ภาวะปกติได้อย่างรวดเร็ว

3. ความสามารถในการจูงใจตนเอง (Motivating Oneself) หมายถึง ความสามารถในการควบคุมความต้องการของตนเองและแรงกระตุ้นในตัวเองได้อย่างเหมาะสม สามารถกระตุ้นเตือนคนให้เป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผลักดันตนเองให้ไปต่อเป้าหมายที่ตั้งไว้ มองโลกในแง่ดี มีการจูงใจและให้กำลังใจตนเองได้

4. ความสามารถในการรับรู้อารมณ์และความต้องการของผู้อื่น (Recognizing Emotionals in Others) หมายถึง ความสามารถในการเห็นอกเห็นใจผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรา รู้เท่าทันในความรู้สึก ความต้องการ ความเคียดแค้น วิดกกังวลของผู้อื่นได้ มีไหวพริบ และสามารถแสดงออกได้อย่างเหมาะสม

5. ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Handling Relationship) หมายถึง ความสามารถในการสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นและสามารถรักษาสัมพันธ์ภาพไว้ได้เป็นอย่างดี มีความสามารถในการเจรจาแสวงหาทางออก การสร้างสัมพันธ์ภาพส่วนตัวและสามารถวิเคราะห์สถานการณ์ทางสังคมได้เป็นอย่างดี

ต่อมาในปี ค.ศ. 1998 Goleman ได้เสนอกรอบแนวคิดเกี่ยวกับ The Emotional Competence Framework กล่าวถึง สมรรถนะของ EQ ไว้ 2 สมรรถนะใหญ่ ๆ คือ

1. สมรรถนะทางด้านสังคม เป็นการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นประกอบด้วย

1.1 การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการและความห่วงใยของผู้อื่น ได้แก่ การเข้าใจผู้อื่น รู้ถึงความรู้สึกนึกคิดและมุมมองของผู้อื่น สนใจในความวิตกกังวลของผู้อื่น มีจิตใจใฝ่บริการ (Service minded) รับรู้ คาดคะเน และตอบสนองความต้องการของผู้อื่นหรือผู้ที่มาติดต่อสัมพันธ์กับเราได้ดี การพัฒนาและการส่งเสริมผู้อื่นทราบความต้องการและช่วยส่งเสริมพัฒนาให้เขามีความสามารถได้ถูกต้องตามความต้องการนั้นๆ การให้ออกาสผู้อื่น โดยมีความสามารถในการมองเห็นความเป็นไปได้จากความแตกต่างของบุคคล รู้ว่าบุคคลมีความแตกต่างกันและไม่ก่อให้เกิดความแตกแยกในความแตกต่างของบุคคล ไม่ถือเขาถือเรา และการตระหนักรู้ถึงทัศนคติความคิดเห็นของกลุ่ม และสามารถคาดคะเนสถานการณ์ในด้านความสัมพันธ์ของบุคคลในกลุ่มได้

1.2 ทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations) หมายถึง ความคล่องแคล่วในการติดต่อกับผู้อื่น สามารถทำให้ผู้อื่นให้ความร่วมมือได้ ได้แก่ ความสามารถในการโน้มน้าวใจ เป็นความสามารถในการโน้มน้าวความคิดเห็นของผู้อื่นได้อย่างนุ่มนวลและแนบเนียน จนประสบความสำเร็จ ทักษะในการสื่อสาร (Communication Skills) เป็นความสามารถในการสื่อสารได้ชัดเจน นุ่มนวล ถูกต้องและน่าเชื่อถือ ความเป็นผู้นำ เป็นความสามารถในการโน้มน้าวใจหรือผลักดันกลุ่มได้ดีและถูกทิศทาง ความสามารถในการบริหาร

การเปลี่ยนแปลง(Managing Change) เป็นความสามารถในการกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความสามารถในการบริหารความขัดแย้ง (Conflict management) เป็นความสามารถในการเจรจาต่อรองและแก้ไขปัญหา รวมถึงการหาทางยุติความขัดแย้งได้อย่างเหมาะสม ความสามารถในการทำงานเป็นทีม เป็นความสามารถในการร่วมมือร่วมใจกันในการปฏิบัติภารกิจให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ความสามารถในการสร้างสายสัมพันธ์ เป็นความสามารถในการเสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจกันในการดำเนินชีวิต และความสามารถในการสร้างสมรรถนะของทีมงาน เป็นความสามารถในการสร้างพลังร่วมของกลุ่มให้เกิดความร่วมมือกันนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนด

2. สมรรถนะส่วนบุคคล เป็นความสามารถในการบริหารจัดการกับตนเอง ได้แก่

2.1 การตระหนักรู้ตนเอง (Self-awareness) เป็นการตระหนักรู้ความรู้สึกและความโน้มเอียงของตนเอง (เป็นผู้ที่มีสติ) สามารถยังรู้และสำรวจตนเองถึงความเป็นไปได้และความพร้อมของตนเองต่อการตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ รอบตัวได้แก่ การรู้เท่าทันอารมณ์ของตนเอง รู้ถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความรู้สึกนั้น ๆ และคาดคะเนผลที่จะเกิดตามมาได้ สามารถประเมินตนเองได้ตามความเป็นจริง รู้จุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง และมีความมั่นใจในตนเอง เชื่อมั่นในความสามารถและควมมีคุณค่าของตนเอง

2.2 ความสามารถในการควบคุมตนเอง (Self-regulation) เป็นความสามารถในการจัดการกับความรู้สึกภายในตนเองได้ ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญของ EQ ได้แก่ การควบคุมตนเอง เป็นความสามารถในการจัดการกับภาวะอารมณ์หรือความฉุนเฉียวต่าง ๆ ของตัวเองได้ เป็นผู้ที่มีสติ ปัญญาและมีความรับผิดชอบ มีความสามารถในการปรับตัว ยืดหยุ่นในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ และมีความคิดสร้างสรรค์ ชอบสร้างสิ่งใหม่ ๆ เปิดใจกว้างกับความคิด แนวทางหรือข้อมูลใหม่ ๆ ได้อย่างมีความสุข

2.3 สามารถสร้างแรงจูงใจและจูงใจตนเองได้ (Motivation Oneself) เป็นความสามารถในการโน้มน้าวใจและอารมณ์ของตนเองให้เกือหนุนและเกิดประโยชน์ต่อการมุ่งสู่เป้าหมายที่ต้องการ ได้แก่ การมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement motive) เป็นความพยายามที่จะปรับปรุงภารกิจต่าง ๆ ให้ได้มาตรฐานที่ดีเลิศ (Standard of excellence) การมีความจงรักภักดี (Royalty) เป็นการยึดมั่นกับเป้าหมายของกลุ่มและเป้าหมายขององค์การ การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความพร้อมที่จะปฏิบัติสิ่งใหม่ ๆ ที่สร้างสรรค์ตามโอกาสจะอำนวย การมองโลกในแง่ดี เป็นความสามารถในการต่อสู้กับปัญหาและอุปสรรคอย่างไม่ย่อท้อ มองไปข้างหน้าด้วยความหวังและกระทำทุกอย่างมุ่งสู่เป้าหมายที่ต้องการได้

Goleman (1998) เชื่อว่าไม่มีผู้ใดที่จะมี EQ สมบูรณ์ในทุกด้าน บุคคลจะมีจุดเด่นและจุดด้อยที่แตกต่างกันไป แต่ผู้ที่มี EQ สูงจะมีบางสมรรถนะที่โดดเด่น Goleman ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของสมรรถนะ EQ ว่า มีลักษณะเป็นเอกเทศแต่ละด้านต่างก็มีผลต่อการปฏิบัติงานและสามารถเกื้อกูลกัน มีอิทธิพลต่อกันได้ เช่น การขาดทักษะทางสังคมจะส่งผลต่อการนำทีมได้ไม่ดี สมรรถนะ EQ จะต้องเป็นไปตามลำดับขั้น เช่น ถ้าไม่รู้จักตัวเองจะไม่สามารถควบคุมตัวเองและเข้าใจผู้อื่นได้ รวมทั้งสามารถประยุกต์ใช้กับงานแต่ละประเภทแตกต่างกันไป นอกจากนี้บรรยากาศและวัฒนธรรมขององค์กรต้องเกื้อหนุนให้เกิดการมี EQ ซึ่งเป็นหนทางในการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศด้าน EQ ได้

Weisinger (1998) ได้เสนอองค์ประกอบ EQ ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. Intrapersonal Emotional Intelligence เป็นการใช้ EQ ภายในตนเอง เป็นการใช้เขาวินิจฉัยเพื่อพัฒนาตนเอง ได้แก่

1.1 การพัฒนาความตระหนักรู้จักตนเองให้สูงขึ้น Weisinger เห็นว่า การรู้จักตนเองในขั้นสูง คือ ความสามารถในการดูแลตนเอง รู้ในการกระทำของคนและมีอิทธิพลต่อการกระทำของตนเองเพื่อประโยชน์ต่อตนเอง

1.2 การบริหารจัดการอารมณ์ตนเอง หมายถึง การจัดการกับสถานการณ์และอารมณ์ของคน โดยเริ่มจากการรู้และเข้าใจในอารมณ์ของตนเอง

1.3 การสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเอง เป็นการกระตุ้นตนเองที่จะทำงานอย่างมีสมาธิและมุ่งสู่เป้าหมายที่ต้องการ สามารถจัดการกับความท้อถอยที่เกิดขึ้นได้

2. Interpersonal Emotional Intelligence เป็นการใช้ EQ ของคนเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ได้แก่

2.1 การพัฒนาทักษะการสื่อสารที่ดี ประกอบด้วยทักษะ 5 อย่าง คือ การเปิดเผยตัวเอง การยื่นหัตถ์ การฟังอย่างมีประสิทธิภาพ การวิจารณ์ และการสื่อสารแบบเป็นทีม

2.2 การพัฒนาความชำนาญในการสร้างสัมพันธ์กับผู้อื่น เป็นความสามารถในการติดต่อผู้อื่นเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างมีความหมายและเหมาะสม สามารถที่จะวิเคราะห์ความสัมพันธ์เพื่อหาวิธีการให้เกิดผลดีและประสิทธิภาพ

2.3 การช่วยเหลือผู้อื่นให้ช่วยตัวเองได้ Weisinger เสนอว่า องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นอกจากจะมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถแล้ว จะต้องมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการจัดการกับอารมณ์ การติดต่อสื่อสาร การแก้ปัญหา การแก้ไขความขัดแย้งและได้รับแรงบันดาลใจและการช่วยเหลือจากบุคคลรอบข้าง เช่น ครอบครัว ครูอาจารย์และเพื่อนร่วมงานหรือผู้ที่เป็นกัลยาณมิตร ซึ่งพื้นฐานเหล่านี้จะช่วยให้ได้รับกำลังใจและสนับสนุนความมั่นใจมากขึ้นได้

พระราชวรมณี(ประยูร ชนม.จิตโต) (2542,อ้างถึงในพรพณี บุญประกอบ,2542) ได้เสนอแนวคิดของ EQ ในทางพระพุทธศาสนา ไว้ดังนี้

ในทางพระพุทธศาสนาเราไม่สามารถแยกสิ่งที่เป็นอารมณ์ออกจากตัวปัญญา Emotional Intelligence เป็นอารมณ์ที่แสดงออกโดยมีสติปัญญากำกับ ปัญญาในทางพระพุทธศาสนา มี 3 ชั้น คือ

ขั้นที่ 1. สุตมยปัญญา เป็นปัญญาที่เกิดจากการจดจำข้อมูล รับข้อมูล จัดระบบข้อมูลต่าง ๆ ในความคิด เป็นความรู้ขั้นจำอย่างเป็นระบบ

ขั้นที่ 2. จินตมยปัญญา เป็นความรู้ขั้นคิด วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากขั้นสุตมยปัญญา

ขั้นที่ 3. กวานามยปัญญา เป็นความรู้ที่เกี่ยวกับตัวเอง ภายในตัวเอง ความรู้จากตัวเอง รู้จักที่จะจัดการกับอารมณ์ของตัวเอง ความรู้อันนี้อาศัยการทำจิตให้สงบ คือ การทำสมาธิ

เปรียบ EQ และ IQ กับปัญญาในทางพระพุทธศาสนาได้ว่า IQ เป็นการเน้นปัญญาในขั้นที่ 1 และ 2 ส่วน EQ เป็นปัญญาขั้นที่ 3 และในการปฏิบัติจริง ๆ ทั้งปัญญา ทั้งอารมณ์และความรู้ที่ถูกต้องจะต้องไปด้วยกันทั้งหมด

ความสำคัญและประโยชน์ของเขาวนอารมณ์

Goleman (1998) กล่าวว่า EQ สามารถทำนายความสำเร็จในการเรียน การทำงานและในชีวิตได้ อยู่เบื้องหลังของความสุข ความสามารถในการปรับตัว และความสำเร็จต่าง ๆ ในชีวิตของมนุษย์ Weisinger(1998) กล่าวว่า การขาด EQ จะเป็นการทำลายความเจริญก้าวหน้าของความสำเร็จของบุคคลและองค์กร วีระวัฒน์ ปินนิตมัย (2542) เสนอว่า ผู้ที่มี EQ ที่ดีจะเป็นผู้ที่รู้จักใช้ความคิดอ่านต่ออารมณ์ของตนเองและของผู้อื่นให้เกิดประโยชน์ในทางสร้างสรรค์ได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้อื่นเป็นสุขและตนเองก็เป็นสุขไปด้วย และได้กล่าวถึงประโยชน์ของ EQ ไว้ดังนี้

1. พัฒนาการด้านอารมณ์ บุคลิกภาพของเด็ก

EQ มีบทบาทในการกำหนดบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ สร้างวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่เหมาะสมตามวัยวุฒิ มีความสามารถในการปรับตัวและแก้ไขปัญหาทางอารมณ์ เช่น ความเครียด และแรงกดดันต่าง ๆ ในชีวิตได้เป็นอย่างดี

2. การสื่อสาร การแสดงความรู้สึก อารมณ์ของตน

ผู้ที่มี EQ สูงจะมีความสามารถในการสื่อสาร การแสดงความรู้สึกและแสดงอารมณ์ของตนได้ถูกต้องเหมาะสมตามกาลเทศะ เข้าใจความรู้สึกของคนและผู้อื่น ยิ้มได้แม้จะรู้สึกเศร้า รับฟังปัญหาของผู้อื่นได้อย่างตั้งอกตั้งใจ ไม่รู้สึกแปลกแยกจากเพื่อนมนุษย์ จากธรรมชาติและจากชีวิตของตนเอง

3. การปฏิบัติงาน

ผู้ที่มี EQ สูงจะเป็นผู้ที่ให้การยอมรับผู้อื่น มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถสร้างผลิตภัณฑ์สนองเป้าหมายได้ ทดการถงาน ขาดงานหรือย้ายงานที่เกิดจากความขัดแย้งระหว่างบุคคล เติรมสร้างการทำงานที่ประสานสัมพันธ์กันมากขึ้น

4. การให้บริการ

ผู้ที่มี EQ สูงจะสามารถเข้าใจผู้รับบริการได้ถูกต้อง รับฟังความต้องการของผู้รับบริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้รับบริการประทับใจ สร้างความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการขององค์กรมากยิ่งขึ้น

5. การบริหารจัดการ

ผู้ที่มี EQ สูงจะเป็นผู้ที่มีอัจฉริยภาพของความเป็นผู้นำที่มีศิลปะในการรู้จักใช้คนและการครองใจคนได้ เปิดโอกาสให้ผู้บริหารได้เรียนรู้ และพัฒนาตนเอง สามารถโน้มน้าวผู้อื่นให้ทำในสิ่งที่ตนต้องการได้สำเร็จ ได้งานที่มีประสิทธิภาพและผู้ร่วมงานมีความสุข เกิดความรักงาน รักองค์กร และมีความจงรักภักดีมากขึ้น ผู้นำหรือผู้บริหารที่มี EQ ที่ดีจะเป็นผู้ที่มีคำพูดและการกระทำที่ตรงกัน (Integrity)

6. การเข้าใจชีวิตของตนเองและผู้อื่น

ผู้ที่มี EQ สูงจะเป็นผู้ที่มีการศึกษาให้เข้าใจในตนเอง (Insight) การรู้จักและเข้าใจตนเองตามความเป็นจริงโดยการมองคุณธรรมของตนเองให้เข้าใจแล้ว จึงจะสามารถรู้จักและเข้าใจผู้อื่นได้ ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันขึ้น มีความเข้าใจชีวิตในทุกด้านและก่อให้เกิดความสุขตามมา

เทอคัสต์ เดซง (2542) กล่าวถึงประโยชน์ของ EQ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านตนเอง

ผู้ที่มี EQ สูงจะเป็นผู้ที่เรียนหนังสือได้อย่างมีประสิทธิภาพสัมฤทธิ์ต่อการเรียนที่ดี รักการศึกษาค้นคว้า สามารถปรับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม ทำให้มีความสุขและสมควรตามอัธยาศัย เมื่อเป็นผู้ใหญ่ก็จะเป็นผู้ที่มีเป้าหมายในชีวิต รู้จักปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ รู้ว่าตนต้องการอะไร เปรียบเทียบศักยภาพของตนเองและสามารถเลือกกระทำสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม สามารถทำงานให้ประสบความสำเร็จ เนื่องจากเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพอ่อนน้อม เน้นการร่วมมือกันในการทำงาน สามารถแก้ไขความขัดแย้งหรือปัญหาต่าง ๆ ได้ดี

2. ด้านครอบครัว

ผู้ที่มี EQ สูงจะเป็นผู้ที่มีความเห็นใจและเข้าใจผู้อื่น แก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันทำให้ชีวิตครอบครัวมีความสุข

3. ด้านสังคมแวดล้อม

ผู้ที่มี EQ สูงจะเป็นผู้ที่มีความสามารถลดข้อขัดแย้งต่าง ๆ ทำให้การเอาเปรียบ เห็นแก่ตัว ในสังคมลดน้อยลง สร้างความรักใคร่ปรองดอง คิดถึงใจเขาใจเรา ทำให้สังคมน่าอยู่และมีความสุข

วิลาศลักษณ์ ชั่ววัทธิ (2542:41) กล่าวถึงประโยชน์ของ EQ ต่อการทำงานว่า ผู้ที่มี EQ สูงจะเป็นผู้ที่มีความสามารถที่จะทำงานเป็นทีมได้เป็นอย่างดี มีความรับผิดชอบ มีความเข้าใจและมีความเอื้ออาทรต่อผู้ร่วมงาน สามารถผลักดันเป็นผู้นำได้ มีความตื่นตัวที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีความสามารถในการปรับตัวได้เป็นอย่างดี ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งมีความสุขด้วย

สรุปได้ว่า EQ มีความสำคัญและมีประโยชน์ในทุก ๆ ด้าน ผู้ที่มี EQ สูงจะเป็นผู้ที่มีความสามารถในการเข้าใจตนเองและเข้าใจผู้อื่น สามารถปรับตัวได้ดี แก้ไขปัญหาทุกอย่างได้อย่างสร้างสรรค์และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อตนเองและผู้อื่น ชีวิตมีความสุขรวมทั้งประสบความสำเร็จในชีวิต

คุณลักษณะของผู้ที่มีเขาวนอารมณ์

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์(2542:16) ได้เสนอคุณลักษณะของผู้ที่มีเขาวนอารมณ์ ไว้ดังนี้ รู้จักและเข้าใจความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รู้จุดเด่น จุดด้อยของตนเอง สามารถควบคุมจัดการและแสดงอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม มีสติที่สามารถรับรู้และตระหนักได้ว่าขณะนี้กำลังทำอะไร รู้สึกอย่างไร ตลอดจนสามารถรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม มีพลังใจ มีแรงบันดาลใจที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้บรรลุเป้าหมายในชีวิต สามารถอดทนอดกลั้นต่อสภาพต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ตลอดจนสามารถเผชิญต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดได้อย่างเหมาะสม มีความซื่อสัตย์ ไม่ซื่อมันถึงมัน จนทำให้ปรับตัวไม่ได้ มีความสามารถที่จะควบคุมตนเอง มี Impulse Control มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีสัมพันธภาพที่บ่งบอกถึงความไว้วางใจผู้อื่น มีความจริงใจและซื่อสัตย์ มีความคิดริเริ่ม มีความคิดสร้างสรรค์ และสามารถมองโลกในแง่ดี

และวิระวัฒน์ ปินนิตามัช (2542:140) ได้เสนอลักษณะของผู้ที่มีเขาวนอารมณ์ไว้ดังนี้คือ เป็นผู้ที่รู้จักตนเอง รู้เท่าทันภาวะอารมณ์ของตน รู้จุดเด่นและจุดด้อยในความเป็นตัวของตัวเอง สามารถควบคุมอารมณ์ความรู้สึกและการแสดงออกของตนเองได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับภาคีและปรับตัวเองให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี สามารถสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเอง มองโลกในแง่ดี มีความคิดริเริ่ม ไม่ย่อท้อหรือห่อหุ้มง่าย แสดงความเอื้ออาทร เห็นอกเห็นใจผู้อื่น ตระหนักถึงความรู้สึกและความต้องการของผู้อื่นได้ดี สร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นได้ และมีทักษะทางสังคมที่ดี ทั้งนี้เป็นผลมาจากพัฒนาการในขั้นแรก ๆ ที่ทำให้ผู้ที่มี EQ สูงสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ดี

มีมารยาท มีอารมณ์ขัน สามารถแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี มีไหวพริบ สร้างความร่วมมือร่วมใจจากคนหลายฝ่ายได้

Steve Hein (1990,อ้างถึงใน วีระวัฒน์ ปิ่นนิคามัย,2542:143)ได้เสนอลักษณะของผู้ที่มี EQ สูงและต่ำ ไว้ดังนี้

ลักษณะผู้ที่มี EQ สูง จะมีลักษณะดังต่อไปนี้คือ สามารถแสดงความรู้สึกลงใจของตนออกมาได้ชัดเจนตรงไปตรงมา ไม่ถูกครอบงำโดยความรู้สึกในทางลบต่าง ๆ สามารถอ่านภาษาท่าทางในการสื่อสารได้ดี ชีวิตผดุงจากเหตุผล ความเห็นจริง อดทนและความรู้สึกอย่างได้คุณ พึงพาตนเองได้ มีความเป็นอิสระด้านการใช้เหตุผลทางจริยธรรม สร้างแรงจูงใจที่ดีให้เกิดภายในคนได้ สามารถนำภาวะอารมณ์ของคนกับคืนสู่สภาวะปกติได้ มองโลกในแง่ดี ไม่ยอมแพ้กับอุปสรรคหรือปัญหา สนใจและให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้อื่น ไม่ถูกครอบงำโดยความกลัวหรือความวิตกกังวล สามารถระบุความรู้สึก ภาวะอารมณ์ทางลบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองในขณะนั้นได้ รู้สึกเป็นธรรมชาติเมื่อพูดเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิดต่าง ๆ ชีวิตไม่ถูกชี้นำโดยอำนาจ ความร่ำรวย เกียรติศักดิ์ศรี ตำแหน่งชื่อเสียงหรือการได้รับการยอมรับ กล่าวเผยความรู้สึกนึกคิดของตนเองออกมา ไม่พยายามสอดแทรกความคิดไว้ในความรู้สึกของตนเอง มองหาแง่มุมที่ดีจากภาวะอารมณ์ในทางลบ หรือในสถานการณ์อันเลวร้ายและสามารถแยกแยะสิ่งที่เป็นความคิดออกจากความรู้สึกได้

ลักษณะผู้ที่มี EQ ต่ำ จะมีลักษณะดังนี้คือ เป็นผู้ที่ไม่รับผิดชอบต่อความรู้สึกของตนแต่วิพากษ์ตำหนิผู้อื่น บอกไม่ได้ว่าทำไมตนถึงคิดรู้สึกเช่นนั้น กล่าวหาโจมตี ตำหนิ ตัดสิน ทำลายขวัญกำลังใจผู้อื่น มุ่งวิเคราะห์ผู้อื่นมากกว่าแสดงความเข้าใจ เข้าใจ บ่มบ่ามที่กัก มักคิดแทนเรา เช่น “ผมคิด(เชื่อหรือเดา)ว่าคุณ....” แสดงความไม่ซื่อตรงเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิดของตน พูดสะท้อนความรู้สึกนึกคิดของตนสูงหรือต่ำกว่าความเป็นจริง ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่ บางทีก็แสดงปฏิกิริยากับสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ อย่างเกินเหตุ ขาดสติสัมปชัญญะ ถึงที่พูดกับสิ่งที่ทำไม่ตรงกัน ผูกใจเจ็บ อาฆาตแค้น ให้อภัยคนไม่ได้ ชอบทำให้ผู้อื่นรู้สึกว่าเขาผิด ชัดเชิดความรูสึกนึกคิดต่าง ๆ ให้ผู้ฟังหรือคนอื่น เผยความรู้สึกที่แท้จริงที่เกิดขึ้นกับตัวเองไม่ได้ ไม่ใส่ใจในความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น พูดออกมาโดยไม่คิดถึงห้วงอกของผู้อื่น ยึดมั่นในความคิดความเชื่อของตนเอง ใจไม่เปิดกว้าง เป็นผู้ฟังที่ไม่ดี พูดขัดจังหวะ บั่นทอนขวัญและกำลังใจคู่สนทนา เน้นข้อเท็จจริงมากเกินไปโดยไม่คำนึงถึงความรู้สึก และใช้ภูมิปัญญาของคน วิพากษ์ตำหนิผู้อื่น สร้างภาพว่าตนฉลาดเหนือกว่าผู้อื่น ไม่รู้ไม่สนใจว่าคนอื่นจะมองคนอย่างไร

การประเมินเชาวน์อารมณ์

นักวิชาการและนักจิตวิทยาต่างก็มีแนวคิดที่ตรงกันว่า EQ เป็นความสามารถหรือทักษะทางอารมณ์เป็นมิติหนึ่งของสติปัญญา และเนื่องจาก EQ มีโครงสร้างที่ซับซ้อน มีองค์ประกอบที่เป็นนามธรรม ทำให้การวัดเชาวน์อารมณ์ไม่สามารถวัดออกมาโดยกำหนดเป็นตัวเลขมาตรฐานอย่างเช่นการวัดของ IQ ได้ (ห้องพรรณ เกิดพิทักษ์, 2542)

ประเด็นที่นักวิชาการต่าง ๆ ที่ยังไม่สามารถหาคำตอบเกี่ยวกับ EQ ได้ชัดเจน (วิระวัฒน์ ปินนิตามัย, 2542) มีดังนี้ การประเมิน EQ จะวัดได้อย่างไร การประเมิน EQ จะวัดโดยวิธีไหน เช่น คิดแต่คะแนนเช่นเดียวกับการประเมิน IQ หรือไม่ และระดับของการประเมิน EQ จะแบ่งอย่างไร เช่น EQ ระดับอัจฉริยะมีค่าเท่าใด EQ มีระดับที่แตกต่างกันอย่างไรบ้าง

สาเหตุที่ทำให้การวัด EQ ยังไม่มีมาตรฐานที่แน่นอน มีดังนี้

1. ความสามารถของสมอง (Intelligence) ยังมีความหมายหลากหลายที่ยังไม่ได้ศึกษาอีกมาก เนื่องจากการศึกษาเกี่ยวกับความสามารถของสมองยังไม่สมบูรณ์ทุกด้าน
2. องค์ประกอบของ EQ ครอบคลุมลักษณะด้านจิตพิสัย และลักษณะบุคลิกภาพบางประการ ซึ่งมีความผันแปรได้ง่าย
3. การวัดและการประเมิน EQ ยังไม่มีข้อสรุปที่แน่นอนว่าวิธีการประเมินวิธีไหนดีและเหมาะสมที่สุด เนื่องจากเป็นช่วงของการพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. ระดับ EQ มีการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มขึ้นได้ จากการฝึกอบรม อาศัยและประสบการณ์ที่เปลี่ยนไป จึงเป็นการยากที่จะวัดระดับ EQ ให้เป็นมาตรฐานได้

แนวคิดการประเมินเชาวน์อารมณ์

วิระวัฒน์ ปินนิตามัย (2542) ได้แบ่งการประเมิน EQ ออกเป็นกลุ่มตามแนวคิดของนักทฤษฎีต่าง ๆ ดังนี้

การประเมิน EQ ก่อนที่จะมีทฤษฎี Emotional Quotient

สร้างโดย Salovey & Mayer (1990) เป็นการประเมินการรับรู้อารมณ์แบบไม่ใช้คำพูด โดยการควิทัศน์แล้วให้บอกอารมณ์ของผู้แสดง ใช้วิธีการประเมินคำตอบเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

1. แบบฉันทามติของกลุ่ม เป็นการเปรียบเทียบคำตอบของบุคคลหนึ่งกับคำตอบของกลุ่ม
2. แบบผู้เชี่ยวชาญ เป็นการเปรียบเทียบคำตอบของผู้ทดสอบกับเกณฑ์ของผู้เชี่ยวชาญ

3.แบบเป้าหมาย เป็นการเปรียบเทียบคำตอบของผู้ทดสอบกับเป้าหมายที่แสดงอารมณ์ความรู้สึก

การประเมินการรับรู้อารมณ์ในระยะนี้ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ทางอารมณ์ สังคม สติปัญญาและความเข้าใจผู้อื่นมีน้อย

การประเมิน EQ ตามแนวคิดของ Salovey

Emotional Perception Test สร้างโดย Mayer, J.D., DiPaolo, M., & Salovey, P. (1990) ได้เสนอการทดสอบในการพิจารณาสิ่งเร้า 4 ประเภท ๆ ละ 12 ชนิด ดังนี้ ภาพใบหน้าแสดงถึงภาวะอารมณ์ต่าง ๆ ภาพสี ท่วงทำนองดนตรี และเสียงต่าง ๆ ที่สะท้อนถึงภาวะอารมณ์ 6 ประเภท ได้แก่ ความสุข ความเศร้า ความโกรธ ความกลัว ความประหลาดใจและความขบขัน เป็นแบบวัดโดยการรายงานตนเองชนิดมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ จาก 1 “ไม่มีความรู้สึกใด ๆ เลย” จนถึง 5 “มีความรู้สึกเช่นนั้นแน่นอน” ใช้การประเมินแบบฉันทามติของกลุ่ม

Trait Meta – Mood Scale (TMMS)

สร้างโดย Salovey และคณะ (1995) เป็นการวัดความแตกต่างระหว่างบุคคลถึงความสามารถที่จะสะท้อนอารมณ์และการจัดการกับอารมณ์ โดยการรายงานตนเอง จำนวน 48 ข้อ วัด 3 องค์ประกอบ ดังนี้ การใส่ใจในความรู้สึก ความชัดเจนในการแยกแยะอารมณ์ความรู้สึก และการปรับสภาวะอารมณ์ ต่อมาได้ปรับปรุงใหม่เหลือ 30 ข้อ เป็นการประเมินค่า 5 ระดับ จาก 1 “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ดังนี้ การใส่ใจในความรู้สึก ความชัดเจนในการแยกแยะอารมณ์ความรู้สึก และการปรับสภาวะอารมณ์

แบบวัด EQ ของ Schutte และคณะ

ในปีค.ศ. 1998 Schutte และคณะได้พัฒนาแบบวัด EQ จากโมเดลพื้นฐานของ EQ ที่ Salovey & Mayer เสนอไว้ จำนวน 33 ข้อ เป็นแบบวัดโดยการรายงานตนเอง ชนิดมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ จาก 1 “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” จนถึง 5 “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ศึกษาใน 3 องค์ประกอบ ดังนี้ การประเมินและการแสดงออกของอารมณ์ การควบคุมอารมณ์ การบริหารจัดการอารมณ์

จากการรายงานการวิจัยของคณะชี้ว่า แบบวัดนี้มีความเชื่อมั่นชนิดสอดคล้องภายในแบบแอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .87 และมีค่าความเชื่อมั่นชนิดการสอบซ้ำ (สอบซ้ำภายใน 2 สัปดาห์) เท่ากับ .78 จากการตรวจสอบความเที่ยงตรง พบว่ามีความสัมพันธ์กับโครงสร้างที่เกี่ยวข้องทาง

ทฤษฎี ได้แก่ การเอาใจใส่ความรู้สึก ความกระตือรือร้นในความรู้สึก การปรับปรุงสภาวะอารมณ์ การมองโลกในแง่ดีและการอดกลั้นมีความเกี่ยวข้องกับผลของแบบทดสอบอื่นได้ดี แต่อาจมีปัญหาเรื่องการแปร่งตอบได้ คณะผู้วิจัยชี้ว่า แบบทดสอบนี้สามารถทำนายผลการเรียนของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ได้ พบว่า เพศหญิงมีทักษะทางอารมณ์สูงกว่าเพศชาย นักจิตบำบัดมีทักษะทางอารมณ์สูงกว่าผู้รับการบำบัด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยทักษะทางอารมณ์ก่อนหน้านี้ รวมทั้งพบว่าองค์ประกอบที่แบบทดสอบใช้วัดไม่เกี่ยวข้องกับความสามารถทางสมอง แต่มีความเกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (The Big - Five Personality Model)

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

สร้างโดย Mayer, Salovey & Caruso ในปี ค.ศ. 1998 โดย MEIS เป็นการวัดในรูปแบบการใช้กระดาษ - ดินสอ ส่วน The Emotional IQ Test วัดในรูปแบบของ CD - ROM โดยแบบทดสอบทั้ง 2 รูปแบบนี้เหมือนกันทุกประการในด้านเนื้อหาและโครงสร้าง แต่ต่างกันที่สื่อในการนำเสนอ เป็นการทดสอบภาคปฏิบัติที่ผู้สร้างพยายามให้มีลักษณะพิเศษกว่าแบบประเมินตนเองโดยทั่วไป โดย Mayer และคณะเชื่อว่าแบบทดสอบนี้เป็นการวัดทักษะของ EQ ได้อย่างแท้จริง มีความแน่นอนชัดเจนและน่าเชื่อถือได้มากกว่าแบบประเมินอื่น ๆ สถานการณ์ให้คิดและใช้อารมณ์เข้าช่วยในการคิดแก้ไขปัญหา ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. แบบทดสอบความสามารถในการระบุอารมณ์ เป็นการวัดการรับรู้ทางอารมณ์ ผู้ตอบต้องอ่านความรู้สึก สีหน้า แววตา จากรูปใบหน้าผู้คนที่ ความรู้สึกจากเสียงดนตรี ความรู้สึกจากภาพศิลปะต่าง ๆ ได้
2. แบบทดสอบความสามารถในการใช้อารมณ์ เป็นการวัดการซึมซับอารมณ์ โดยประเมินความสามารถในการก่อให้เกิดอารมณ์และเหตุผลที่ประกอบกับอารมณ์ความรู้สึก ดังกล่าว ความสามารถเกิดอารมณ์ ความรู้สึกอย่างไร แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ การวัดความสามารถสร้างความรู้สึกที่แตกต่างกันได้ดีแค่ไหน และ การใช้ความรู้สึกเพื่อต่อกระบวนการคิด โดยเชื่อว่า อารมณ์ช่วยให้เราคิดตัดสินใจได้
3. แบบทดสอบความสามารถในการเข้าใจอารมณ์ เป็นการวัดความสามารถของบุคคลที่จะทราบถึงสาเหตุและที่มาของอารมณ์ ผลของการใช้อารมณ์ ระดับความรุนแรงของอารมณ์ ตลอดจนสามารถเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์ที่แตกต่างกัน เข้าใจปฏิกิริยาที่แตกต่างกันของบุคคล เข้าใจความผันแปรของอารมณ์และผลกระทบของอารมณ์นั้น ๆ ต่อภาวะอารมณ์อื่น เช่น ความขบขันของเป็นความรู้สึกผสมระหว่างความโกรธและความกลัว เป็นต้น

4. แบบทดสอบความสามารถในการควบคุมอารมณ์ เป็นการวัดความสามารถในการจัดการ และควบคุมอารมณ์ของตนเองและบุคคลอื่น โดยให้ผู้ตอบประเมินประโยชน์ของการกระทำที่เป็นไปได้ในสถานการณ์ทางอารมณ์ บอกความรู้สึกถึงภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้น ไม่เก็บกด ไม่บิดเบือน มีความซื่อสัตย์ในอารมณ์ และใช้อารมณ์นั้นแก้สถานการณ์ตัดสินใจหรือชี้แนะการประพฤติปฏิบัติที่ดีอย่างเหมาะสมในชีวิตได้

Mayer, Salovey & Caruso (1998 อ้างถึงใน อรพินทร์ ชูชม, 2542) จัด EQ 3 องค์ประกอบ ดังกล่าวเป็นองค์ประกอบทั่วไปของ EQ และมีการศึกษาพบว่าองค์ประกอบทั่วไปของเขาวนอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับการวัดสติปัญญาทางด้านถ้อยคำ ($r = .36$) องค์ประกอบทั่วไปของเขาวนอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับความเข้าใจผู้อื่น ($r = .33$) EQ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับอายุ โดย EQ จะเพิ่มขึ้นตามระดับอายุจากวัยรุ่นถึงวัยผู้ใหญ่ รวมทั้ง EQ ยังมีความสัมพันธ์กับสติปัญญาทางสมองแบบ ดั้งเดิม (IQ)

จากการศึกษานี้ทำให้ Mayer และคณะ เชื่อว่า EQ อาจมีคุณสมบัติเทียบเท่า IQ โดยนิยามว่าเป็นความสามารถทางสมอง นอกจากนี้ EQ ยังมีความสัมพันธ์กับการวัดสติปัญญาในการปฏิบัติงาน และเชื่อว่า EQ สามารถประเมินตามอายุได้เหมือนกับการวัด IQ

การประเมิน EQ ตามแนวคิดของ Cooper & Sawaf

สร้างโดย Robert Cooper & Ayman Sawaf (1997) เป็นแบบประเมินทักษะด้าน EQ ของผู้บริหารเรียกว่า “EQ MAP” เป็นแบบรายงานตนเอง ใช้มาตราประเมินค่า 4 ระดับจาก 0 “ไม่รู้สักเลย” จนถึง 3 “รู้สึกดีมาก” โดยให้คิดทบทวนเหตุการณ์ในรอบระยะเวลาที่ผ่านมาว่าคิด รู้สึกอย่างไร แบ่งเป็น 5 หมวด 21 ด้าน ดังนี้

หมวดที่ 1 สภาพแวดล้อมในปัจจุบัน ประกอบด้วย ด้านที่ 1 เหตุการณ์ในชีวิต ด้านที่ 2 ความกดดันจากการทำงาน ด้านที่ 3 ความกดดันส่วนบุคคล

หมวดที่ 2 ความรอบรู้ด้านสภาวะอารมณ์ ประกอบด้วย ด้านที่ 4 ความตระหนักรู้ อารมณ์ของตนเอง ด้านที่ 5 การแสดงออกซึ่งอารมณ์ ด้านที่ 6 การตระหนักรู้ภาวะอารมณ์ผู้อื่น

หมวดที่ 3 สมรรถนะของ EQ ประกอบด้วย ด้านที่ 7 ความตั้งใจมั่น ด้านที่ 8 ความ คิดสร้างสรรค์ ด้านที่ 9 การกลับคืนสู่สภาวะปกติ ด้านที่ 10 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านที่ 11 การสร้างสรรค์ในสภาวะที่ไม่พึงพอใจ

หมวดที่ 4 ความเชื่อและค่านิยม EQ ประกอบด้วย ด้านที่ 12 ความเมตตาสงสาร ด้านที่ 13 ทักษะมุมมอง ด้านที่ 14 ญาณหยั่งรู้ ด้านที่ 15 การสร้างความไว้วางใจ ด้านที่ 16 พลัง ส่วนบุคคล ด้านที่ 17 คำพูดตรงกับกรกระทำ

หมวดที่ 5 ผลของ EQ ประกอบด้วย ด้านที่ 18 สุขภาพทางกาย พฤติกรรม ด้านที่ 19 คุณภาพชีวิต ด้านที่ 20 เขาวนด้านความสัมพันธ์ ด้านที่ 21 การปฏิบัติที่เหมาะสม

วิระวัฒน์ ปันนิตามัช (2542:99) ได้ทดลองใช้แบบวัด EQ Map พบว่ามีความเที่ยงตรงเชิงพื้นผิว (Face Validity) แต่ยังขาดหลักฐานยืนยันถึงคุณภาพ ความหมายของการแปลผลการประเมินหรือค่าคะแนนที่ได้

การประเมิน EQ ตามแนวคิดของ Bar-On

ในปีค.ศ. 1992 Reuven Bar-On ได้สร้างแบบวัด Bar-On Emotional Quotient Inventory (Bar-On EQ-1) ขึ้นโดยเริ่มศึกษาเกี่ยวกับ EQ ตั้งแต่ปีค.ศ. 1980 แบบวัด Bar-On EQ-1 ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบมีองค์ประกอบย่อยรวม 15 ด้าน จำนวน 133 ข้อ แบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับจาก 1 “ไม่ใช่ตนเอง” ถึง 5 “เป็นจริงเกี่ยวกับตนเอง” ใช้เวลาตอบประมาณ 30-40 นาที ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 องค์ประกอบภายในบุคคล ประกอบด้วย ด้านที่ 1 การตระหนักรู้ถึงอารมณ์ของตนเอง ด้านที่ 2 ความกล้าแสดงออกเชิงตนเอง ด้านที่ 3 การคำนึงถึงตนเอง ด้านที่ 4 การตระหนักรู้แห่งตน ด้านที่ 5 ความเป็นอิสระเอกเทศ

องค์ประกอบที่ 2 องค์ประกอบด้านระหว่างบุคคล ประกอบด้วย ด้านที่ 6 ความเอื้ออาทรต่อผู้อื่น ด้านที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านที่ 8 ความรับผิดชอบต่อสังคม

องค์ประกอบที่ 3 องค์ประกอบด้านความสามารถในการปรับตัว ประกอบด้วย ด้านที่ 9 การแก้ไขปัญหา ด้านที่ 10 การทดสอบความจริง ด้านที่ 11 ความยืดหยุ่น

องค์ประกอบที่ 4 องค์ประกอบด้านการจัดการความเครียด ประกอบด้วย ด้านที่ 12 การอดทนต่อความเครียด ด้านที่ 13 การควบคุมความวุ่นวาย

องค์ประกอบที่ 5 องค์ประกอบทางภาวะอารมณ์โดยทั่วไป ประกอบด้วย ด้านที่ 14 ความเป็นสุข และด้านที่ 15 การมองโลกในแง่ดี

การประเมิน EQ ตามแนวคิดของ Goleman

ในปีค.ศ. 1995 Goleman ได้สร้าง “EQ Test” ขึ้น ซึ่งเป็นแบบวัดเชิงสถานการณ์ 10 สถานการณ์ ให้ผู้ตอบเลือกตอบ 4 ตัวเลือก เป็นแบบรายงานตนเองลงใน Utne Reader. <http://www.utne.com/egi-bin/eg>. มีการศึกษาพบว่า แบบวัด EQ Test นี้มีความสัมพันธ์สูงกับความเข้าใจผู้อื่นและการควบคุมทางอารมณ์ แต่มีค่าความเชื่อมั่นต่ำ คือ ค่า $R_{tt} = .18$ (Mayer, Salovey & Caruso, in press)

John Cross (1999) ได้สร้างแบบประเมิน EQ ตามแนวคิดของ Goleman ลงใน Internet จาก Website : <http://www.co.iup.edu/njacross/eq.html> โดยมีข้อคำถาม 12 ข้อเป็นแบบมาตราประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่เสมอ โดยปกติ บางครั้ง นาน ๆ ครั้ง และไม่เคยเลย

การประเมิน EQ ตามแนวคิดของ Weisinger

Weisinger (1997) ได้เสนอแบบประเมิน EQ เรียกว่า “Weisinger’s EQ Instrument” เพื่อใช้ในการพัฒนา EQ โดยเชื่อว่าต้องพัฒนา EQ ในตัวเองก่อนจึงจะสามารถสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้ เป็นแบบรายงานตนเอง มาตราประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ 1 “แสดงออกน้อยมาก” จนถึง 7 “แสดงออกมากที่สุด” โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบประเมิน EQ จำนวน 45 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบตรวจสอบคำตอบ เพื่อประเมินว่าผู้ตอบมีความสามารถด้านใดที่ต้องปรับปรุง

ตอนที่ 3 แบบปฏิบัติและสังเกตทักษะของผู้ตอบในการประยุกต์ใช้ EQ

หลังจากผู้ตอบปรับปรุงความสามารถด้านต่าง ๆ ของตนโดยใช้เวลา 4 สัปดาห์ ให้ผู้ตอบทำแบบประเมินการพัฒนา EQ ในตอนที่ 1 และ 2 ซ้ำและให้บันทึกความแตกต่างจากคำตอบครั้งก่อน เพื่อประเมินการพัฒนา EQ ทำวิธีนี้ซ้ำ ๆ จนกระทั่งคำตอบที่ได้ในตอน 1 ทุกข้อมากกว่าหรือเท่ากับ 5

การประเมิน EQ จากแนวคิดต่าง ๆ ยังพบว่ามีผู้สร้างแบบประเมิน EQ ใช้ใน Internet และ CD-ROM ที่ยังไม่ได้กล่าวถึงและยังไม่พบการศึกษารับรองผลของแบบประเมิน EQ ไว้จึงยังไม่มากเท่าถึง โดยการประเมินส่วนใหญ่จะมีอยู่ใน 2 ลักษณะ คือ เป็นการวัดความสามารถหรือวัดผลการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ และการวัดที่มีลักษณะผสมผสานระหว่างความสามารถทางอารมณ์ คุณลักษณะและทักษะต่าง ๆ ไว้ การประเมินจะออกมาในรูปการรายงานตนเอง มาตราส่วนประเมินค่าและแบบทดสอบ (อรพินทร์ ชูชม, 2542)

การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้แบบประเมินเชาวน์อารมณ์ตามแนวคิดของ Bar-On (1992) เรียกว่า The emotional intelligence inventory (EQ-i) ซึ่งมีความเชื่อมั่นทดสอบโดย Cronbach alpha .88 และทดสอบซ้ำ ได้ .85 ซึ่งมีความเชื่อมั่นสูงและเป็นที่ยอมรับของนักวิชาการ (Sutraso , Pudjiati, 1998) โดยเห็นว่าเป็นแบบวัดที่สามารถประเมินเชาวน์อารมณ์ของบุคคลได้ครอบคลุมดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้แนวคิดเชาวน์อารมณ์ของ Bar-On (1992) มาใช้ประเมินในงานวิจัยนี้

เขาวนอารมณ์กับนักศึกษาพยาบาล

บุคคลทุกคนในทุกสาขาอาชีพต่างก็ต้องการ “ความสุขและความสำเร็จในชีวิต” บุคคลในวิชาชีพพยาบาลก็เช่นเดียวกัน โดยเฉพาะวิชาชีพพยาบาลถือเป็นวิชาชีพที่ถูกคาดหวังให้เป็นไปตามความต้องการของสังคมเป็นอย่างมาก เพราะพยาบาลต้องปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ที่มีสถานะของความทุกข์เกือบตลอดเวลา Bellack (1999) เสนอว่า ความสามารถที่สำคัญและมีความจำเป็นในการประสบความสำเร็จในการทำงานหรือการปรับตัวเข้าสู่โลกแห่งการงานของนักศึกษาพยาบาลที่จบการศึกษานั้นยังขาดความสามารถดังกล่าวอยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่ง Goleman (1998) เรียกความสามารถนี้ว่า เขาวนอารมณ์ (EQ) โดย Goleman ให้ความเห็นว่าผู้ที่ประสบความสำเร็จในชีวิตจะต้องมีทั้งความสามารถหรือความฉลาดทางสติปัญญา ความสามารถพื้นฐานอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการทำงานและเขาวนอารมณ์ และเน้นว่าเขาวนอารมณ์เป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นต่อพฤติกรรมการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ Bellack (1999) กล่าวว่านักศึกษาพยาบาลที่จบการศึกษาใหม่ ๆ มักขาดทั้งเขาวนอารมณ์และการปรับตัวทางสังคม ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับพฤติกรรมที่มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่จำเป็น จากการวิเคราะห์เรื่องความสามารถทางการทำงานของ Goleman (1998) โดยศึกษาในองค์กรทั่วโลกจำนวน 12 แห่ง พบว่า ความสามารถทุกอย่างในการทำงานมีความสัมพันธ์กับเขาวนอารมณ์ ซึ่งเขาวนอารมณ์เป็นเรื่องของจิตใจที่สำคัญมากกว่าสติปัญญาทางสมองและความรู้ความชำนาญในงานเป็น 2 เท่า (รวมถึงสำคัญกว่าความรู้ความสามารถในสาขาวิชาชีพหรืออาชีพของบุคคล) และ Bellack (1999) พบว่า พยาบาลประจำการในรัฐ South Carolina เห็นว่า นักศึกษาพยาบาลที่จบใหม่ มักจะขาดความสามารถต่าง ๆ เช่น การไม่รู้ว่าอะไรควรไม่ควร ขาดทักษะในองค์กร ไม่รู้ธรรมเนียมในองค์กรการทำงาน ไม่รู้จักทำตัวให้ดีในการทำงานเป็นทีม และขาดการเอาใจใส่ต่อการเรียนรู้ใหม่ ๆ ที่ควรจะรู้ต่อไป

การปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาลให้ได้ตามที่สังคมคาดหวังมากน้อยเพียงใดก็จะมีผลต่อภาพลักษณ์ของวิชาชีพพยาบาลด้วยเช่นกัน จากการศึกษาวิจัยของ พูนพิลาส โรจนสุพจน์ เรมวณันท์ศุภวัฒน์และอวยพร ดัฒมุขกุล (2541) พบว่า ภาพลักษณ์ของพยาบาลที่เกิดขึ้นจริงและภาพลักษณ์ของพยาบาลในอุดมคติตามการรับรู้ของสาธารณชน มีความแตกต่างกันสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ได้แก่ ด้านมนุษยสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสาร สิวลี สิริไค (2528) ให้ความเห็นว่าพยาบาลบางส่วนยังขาดความเข้าใจในหน้าที่และปรัชญาของวิชาชีพ มุ่งปฏิบัติงานการรักษาแต่ละเลขต่อการเอื้ออาทรอันอบอุ่น ซึ่งการปฏิบัติงานพยาบาลจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ต้องอาศัยคุณค่าของการปฏิบัติงานทางด้านวิทยาศาสตร์ควบคู่ไปกับคุณค่าทางจริยศาสตร์ คือ มีความเมตตา ความอ่อนโยน ความเอื้ออาทรและการตระหนักในคุณค่าความ

เป็นมนุษย์ของผู้ป่วย และการรู้ว่าอะไรควรทำอะไรไม่ควรทำ จะเห็นได้ว่าคุณค่าทางจิตศาสตร์ที่กล่าวมานี้ก็คือ การเป็นผู้ที่มีเขาวนอารมณ์ในระดับสูงนั่นเอง

ดังนั้นเขาวนอารมณ์จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องมีและเป็นสิ่งที่คนอื่นต้องการ ทั้งในแง่ความมีมนุษยสัมพันธ์และในแง่การงานวิชาชีพที่มีพื้นฐานทางการบริการอย่างเช่นวิชาชีพพยาบาล นักการศึกษาพยาบาลจึงควรที่จะหาแนวทางที่มีประสิทธิภาพและสร้างสิ่งแวดล้อมที่สำคัญต่อการเสริมสร้างเขาวนอารมณ์ของนักศึกษาพยาบาล เช่น การสอนที่เน้นให้นักศึกษาพยาบาลทำงานเป็นทีม และการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรเพื่อพัฒนาเขาวนอารมณ์ให้มีระดับที่สูงขึ้นต่อไป

ความสำคัญของเขาวนอารมณ์ในวิชาชีพพยาบาล

สมคิด อิศระวัฒน์ (2537) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับวิชาชีพการพยาบาลในปัจจุบันไว้ว่า เป็นวิชาชีพที่ผลิตบุคลากรออกไปทำงานกับชีวิตมนุษย์ ดูเหมือนเจ็บป่วย ให้ความรู้และข้อมูลแก่คนในการดูแลรักษาตนเอง ต้องทำงานร่วมกับแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ รวมทั้งเพื่อนร่วมงานและญาติผู้ป่วย ความคาดหวังของสังคมที่มีต่อวิชาชีพการพยาบาลนั้นค่อนข้างมาก และดูเหมือนว่าคนในวิชาชีพการพยาบาลต้องเห็นแก่ผู้อื่นและสังคมมากกว่าตนเอง ดังนั้น ภารกิจของพยาบาลจึงเป็นงานที่หนัก เหนือ และต้องอดทน

วิระวัฒน์ ปันนิดาวิช (2542) ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเขาวนอารมณ์กับลักษณะงานที่มีการพบปะผู้คนมากอย่างเช่นวิชาชีพพยาบาลว่า ผู้ที่มีเขาวนอารมณ์ในระดับสูงจะสามารถปฏิบัติงานเช่นนี้ได้อย่างมีความสุข หากผู้ปฏิบัติเป็นผู้ที่มีระดับเขาวนอารมณ์ต่ำ ก็จะทำงานดังกล่าวอย่างคับข้องใจ หงุดหงิดบ่อบ ส่วนงานที่อาศัยระดับเขาวนอารมณ์ไม่มาก ได้แก่งานที่ทำเสร็จได้โดยลำพัง ลักษณะงานมีขั้นตอนกำหนดไว้อย่างชัดเจน ไม่ต้องติดต่อกับผู้คนมาก หากได้ผู้ที่มีเขาวนอารมณ์สูงมาปฏิบัติ ผู้นั้นก็จะกลายเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถโดดเด่น

Goleman (1998) เชื่อว่า เขาวนอารมณ์ส่งผลต่อความสำเร็จในชีวิตมากกว่าสติปัญญาทางสมองถึง 2 เท่า โดยเฉพาะบุคคลที่ทำงานเกี่ยวข้องกับสาขาวิทยาศาสตร์ เช่น แพทย์และพยาบาลจะต้องใช้เขาวนอารมณ์สูงกว่าวิชาชีพอื่น ๆ ถึง 4 เท่าจึงจะส่งผลต่อความสำเร็จในวิชาชีพได้ นอกจากนี้ Goleman (1998) ได้รายงานว่ ในงานที่ง่าย ๆ คนที่มีเขาวนอารมณ์สูงสุดในกลุ่ม 1% จะให้ผลงานที่ดีกว่าคนที่มิเขาวนอารมณ์ต่ำสุดถึง 3 เท่า ส่วนงานที่ยากปานกลาง คนที่มีเขาวนอารมณ์สูงจะให้ผลงานเท่ากับคนที่มิศักยภาพต่ำในระดับต่างสุดถึง 12 คน และในงานที่ยาก เช่น แพทย์ พยาบาล ผู้ที่มีเขาวนอารมณ์ในระดับสูงจะให้ผลงานที่สูงกว่าคนทำงานทั่วไปถึง 127 %

คั้งนี้ระดับเขาวนอรรถนธ์องนักรรคษาพชานาด จรงรคความถ้ำครุญแถเกอวช้องกบการปรกบรคดิ การพชานาด ภาถลักรนธ์องวราชรพ แถปรระถทรภภาพ-ครุณภาพทางการพชานาดเป้นอย่างมากร คดอครจนการพชานาวราชรพแถปรระถศษาคดิในอนาคค

ลักรนธ์เฉพาะองวราชรพพชานาด

Mauksch and David (อ้างถรงในสวถลล สรรรโร,2528) ได้อธิบารถรงลักรนธ์เฉพาะหรือ อ้อการกำหนดองวราชรพพชานาดไว้คังค่อไปนึ

1. วราชรพพชานาดเป้นการให้การบรการแก่ถรงครม การปรกบรคดิพชานาดจรงถ้องอาศัครความรอบรรู้แถความช่านาญทางวทรศาสตรร ความรบรคชอบค่อวราชรพ การพจรณาไถรครรองทบทวนแถควมครุณถลักรนธ์องการปรกบรคดิหน้าถ้ออยู่สมอ
2. วราชรพพชานาดเป้นการปรกบรคดิค่อถวมุณษัโดยครรค คังนักรความเข้าใจในครรรมษาคดิองมุณษัในฐานะองถรงมรชวทร จครใจแถครุณคร่า (Human being) จรงเป้นถรงถ้ำครุญถ้อสุด กรถ่าวครือความเข้าใจในครุณคร่าองมุณษัจะนำปรสู่การรรู้วถรงถ้อครครทำถรงถ้อครครไม่ควรทำ
3. วราชรพพชานาดเป้นการปรกบรคดิค่อครรรมษาคดิองบุครครคดิที่แถครต่างกรน กรระบวนการพชานาดจรงเป้นความพชยามถรงจะเข้าใจมุณษัถ้อมรความแถครต่างกรน เนื่องจากรบุครครคดิแถครคนมรลักรนธ์เฉพาะคัว มรความแถครต่างระหว่างบุครครคดิ
4. วราชรพพชานาดเป้นการปรกบรคดิถ้อเข้าปรมรถรงมรถรงกรบรกับผู้ปรวอ อ้นจะทำให้อผู้ปรวอกรคคความรู้สกรเช้อถ้อแถครคช้องว่างความรู้สกรปรลกรหน้าระหว่างพชานาดกับผู้ปรวอถรง
5. วราชรพพชานาดเป้นการปรกบรคดิถ้ออาศัครรูปแบบความสัทรนธ์แบบรวมมรถรงมรถรงระหว่างพชานาดกับผู้ปรวอ โดยคร่ามรถรงถ้อ สทรทรของผู้ปรวอ ความเป้นมุณษัองผู้ปรวอ ความรู้สกรครคดิคดอครจนถรงความเช้อองผู้ปรวอคัวอ
6. วราชรพพชานาดถ้องอาศัครรูปแบบความสัทรนธ์ถ้อใช้ครลปะองความเอ้ออาทร การปรกบรคดิหน้าถ้อองพชานาดถ้องอาศัครความเข้าใจอย่างถรงถ้อคังค่อถ้วผู้ปรวอ การครครพในสักรครคร สทรทร อารมณธ์ความรู้สกรองผู้ปรวอเป้นอย่างมากร
7. วราชรพพชานาดเป้นการให้บรการคดบสนองค่อความถ้องการความช้อเหลือองบุครครคดิถรงถ้องถรงถ้องแถครถรงจครใจ
8. ความสัทรนธ์ระหว่างพชานาดกับผู้ปรวอเป้นความสัทรนธ์ถ้ออาศัครความเข้าใจในความรู้สกรถรงกรนแถครกรน ถรงพชานาดแถครผู้ปรวอค่างกรนเป้นปรุณษนมรช้อถรงถ้องถ้อง มรรูปแบบองพครคดิกรรรมถ้อเป้นองครคน มรสทรภภาพถรงจะเป้นอย่างถ้อถ้องการ มรความเป้นอสรระในครนเอง

9. ความรู้เกี่ยวกับมนุษย์ คือสิ่งสำคัญที่สุด เพราะจะช่วยให้พยาบาลสามารถอธิบายได้ถึงสภาพและลักษณะเฉพาะของผู้ป่วยแต่ละคน รวมถึงการตัดสินใจเลือกวิธีการในการปฏิบัติต่อผู้ป่วยได้ถูกต้องเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

10. พยาบาลจะต้องเรียนรู้และเข้าใจตนเอง เนื่องจากวิชาชีพพยาบาลมีพื้นฐานความเชื่อสำคัญในเรื่องคุณค่า ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ความแตกต่างระหว่างบุคคล สักดิ์ศรีของความ เป็นมนุษย์ของแต่ละบุคคลที่ไม่สามารถแทนที่กันได้ พยาบาลจึงต้องรู้จักและตระหนักในตนเองก่อน จึงจะสามารถตระหนักและเข้าใจในตัวบุคคลอื่นได้ ถ้าพยาบาลไม่เข้าใจตนเองแล้วก็จะยอมไม่อาจเข้าใจบุคคลอื่นได้ การปฏิบัติการพยาบาลและการตัดสินใจใด ๆ ก็ตามจะมีลักษณะที่ขาดการคำนึงถึงบุคคลอื่น ขาดความรู้สึกในเรื่องของใจเขาใจเรา ขาดความเห็นอกเห็นใจ ขาดความเคารพในความ เป็นตัวของตัวเองของบุคคลอื่นได้

องค์ประกอบที่สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาล

สิวลี สิริโกล (2528) ได้เสนอองค์ประกอบที่สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาลไว้ดังนี้

1. ความเอื้ออาทร (Caring) ความเอื้ออาทรเกิดขึ้นจากการตระหนักในคุณค่าของบุคคล ความเข้าใจในชีวิตมนุษย์และก่อให้เกิดความรู้สึกปรารถนาดีต่อกัน

2. ความเชื่อถือและไว้วางใจ (Trust and Confidence) เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลกล้าเปิดเผยเรื่องราวของตน กล้าปรึกษาหารือและขอความเห็น ก่อให้เกิดผลดีต่อกระบวนการรักษาพยาบาล และก่อให้เกิดความร่วมมืออันดีระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วย

3. ความรู้สึกเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) หมายถึง การที่เรารู้และยอมรับว่าบุคคลแต่ละคนมีความเป็นส่วนตัวของตนเอง มีความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกที่แตกต่างจากผู้อื่น มีโลกทัศน์ที่แตกต่างกัน ความรู้สึกเอาใจเขามาใส่ใจเราที่มีต่อผู้ป่วยก็คือ การรับรู้สภาพความรู้สึก ความคิดของผู้ป่วยเสมือนว่าเป็นผู้ป่วยของ

4. ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Sympathy) เป็นการแสดงออกของความรู้สึกทางสังคมที่สมบูรณ์ของบุคคล เป็นการแสดงถึงความเจริญทางวิหุฒิ สามารถตระหนักและเข้าใจบุคคลอื่นในภาวะของบุคคลเช่นเดียวกับตนตามความเป็นจริง การแสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจผู้ป่วยก็คือ การรับรู้ในปัญหาของผู้ป่วย การให้ความสนใจ ความเมตตา และการเข้าไปมีส่วนร่วมในการหาทางแก้ปัญหานั้น ๆ ของผู้ป่วย ทำให้ผู้ป่วยเกิดความรู้สึกเข้มแข็ง อบอุ่นและสามารถเผชิญปัญหาตัดสินใจ มีวิธีการแก้ปัญหาได้อย่างมั่นใจ

จรรยาบรรณวิชาชีพพยาบาล

สมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย (2539) ได้กำหนดจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพการพยาบาลต่อประชาชนไว้ดังนี้

1. ประกอบวิชาชีพด้วยความมีสติ ตระหนักในคุณค่าและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์
2. ปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความเสมอภาคตามสิทธิมนุษยชน โดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ ศาสนาและสถานภาพของบุคคล
3. ละเว้นการปฏิบัติที่มีอคติ และการใช้อำนาจหน้าที่เพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว
4. พึงเก็บรักษาเรื่องส่วนตัวของผู้รับบริการไว้เป็นความลับ เว้นแต่ด้วยความยินยอมของผู้ นั้น หรือเมื่อต้องปฏิบัติตามกฎหมาย
5. พึงปฏิบัติหน้าที่ โดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการวินิจฉัย และการแก้ไขปัญหาสุขภาพอนามัยอย่างเหมาะสมแก่สภาพของบุคคล ครอบครัว และชุมชน
6. พึงป้องกันกันอันตรายอันจะมีผลต่อสุขภาพอนามัยของประชาชน

ค่านิยมทางวิชาชีพพยาบาล

ค่านิยมทางวิชาชีพพยาบาล หมายถึง สิ่งที่ควรประพฤติในทางวิชาชีพหรือจรรยาบรรณวิชาชีพการพยาบาล จรรยาบรรณวิชาชีพการพยาบาลได้ประกาศค่านิยมทางวิชาชีพในการพยาบาลและสิ่งบ่งชี้ค่านิยมที่เป็นพื้นฐานของหลักสูตรการศึกษาในทางวิชาชีพ (Fry, 1993)

สมาคมวิทยาลัยพยาบาลแห่งประเทศไทยได้กำหนดค่านิยมที่สำคัญต่อการปฏิบัติของพยาบาลวิชาชีพไว้ 7 ประการ (Potter & Perry, 1995) ดังนี้

1. ความไวต่อศิลปะและความงามอันแสดงถึงการมีรสนิยมที่ดี
2. การเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม รวมถึงการพิทักษ์ผลประโยชน์ของผู้อื่น
3. ความเสมอภาค หมายถึง การมีสิทธิและสิทธิพิเศษที่เท่าเทียมกับบุคคลอื่น
4. ความเป็นอิสระ หมายถึง ความสามารถในการใช้สิทธิที่จะเลือกหรือกระทำ
5. ศักดิ์ศรีของมนุษย์ หมายถึง การคำนึงถึงคุณค่าประจำตัวของแต่ละบุคคล
6. ความซื่อสัตย์ หมายถึง การให้การรักษพยาบาลที่ถูกต้องตามหลักจริยธรรมและกฎหมาย
7. ความจริง หมายถึง ความศรัทธาต่อข้อเท็จจริงหรือความเป็นจริงที่เกิดขึ้น

หน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาล

ถะอ อุดงกร(2523) ได้กล่าวถึงความรับผิดชอบของพยาบาลในการดูแลผู้ป่วยไว้ดังนี้

1. ให้การดูแลด้วยความรักในเพื่อนมนุษย์
2. ให้การดูแลด้วยความเข้าใจในศาสตร์แห่งธรรมชาติ เพื่อรักษาคุณภาพชีวิตและปฏิกิริยาปรับตัวต่อผู้ของมนุษย์ต่อสิ่งแวดล้อมคุณภาพชีวิตทั้งร่างกายและจิตใจ
3. ให้การดูแลด้วยความเคารพในสิทธิมนุษยชน โดยตระหนักในหน้าที่ของตนและให้บริการด้วยความเคารพในสิทธิมนุษยชนตามเจตนารมณ์แห่งกำเนิดของบริการของตน ยึดมั่นในสุภาษิตที่ว่า “อึดคานัง อับมัง เกร” หมายถึง การเอาใจเขามาใส่ใจเรา

Christensen & Kochrow (1995) กล่าวว่า พยาบาลไม่เพียงแต่จะมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการดูแลผู้ป่วยเท่านั้น ยังมีหน้าที่ความรับผิดชอบต่อตัวพยาบาลเอง ต่อผู้ป่วย ต่อวิชาชีพ ต่อสังคม และต่อสถาบันด้วย

จะเห็นได้ว่าจากทั้งคุณลักษณะเฉพาะของวิชาชีพพยาบาล องค์ประกอบที่สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาล จรรยาบรรณวิชาชีพพยาบาล ค่านิยมทางวิชาชีพพยาบาลและหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลที่ได้กล่าวมาแล้วนั้นมีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับเขาวนารมณ์เป็นอย่างมาก ในการเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ในฐานะของสิ่งมีชีวิต จิตใจและมีคุณค่า (Human being) ความเอื้ออาทร การเอาใจเขามาใส่ใจเราและความเห็นอกเห็นใจ โดยเฉพาะความเอื้ออาทรนั้น Fry (1993) กล่าวว่า ความเอื้ออาทรเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วย ด้วยบทบาทของพยาบาลที่มีต่อการปกป้องศักดิ์ศรีและการดำรงรักษาสุขภาพของมนุษย์ นอกจากนี้ ความเอื้ออาทรยังเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมและทางเลือกต่าง ๆ ทางจริยธรรม Bandman & Bandman (1995) กล่าวว่า ความเอื้ออาทรเป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงความเกื้อกูล รวมทั้งเป็นหัวใจของจริยธรรมและจริยธรรมทางการพยาบาลด้วย นอกจากนี้ Watson (cited in Barlow et al.,1995) ได้ศึกษาพบว่า การดูแลสุขภาพที่ไร้ผล เกิดขึ้นเนื่องจากการขาดความเอื้ออาทร กลุ่มพยาบาลที่ Regional West Medical Center ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ศึกษาเกี่ยวกับ “ศิลปะของความเอื้ออาทร” (Barlow et al.,1995) อ้างถึงในมัณฑุภา ว่องวีระ ,2541) สรุปได้ว่า

1. ศิลปะของความเอื้ออาทร คือ สะพานเชื่อมระหว่างเทคโนโลยีกับความเป็นมนุษย์
2. แบบอย่างของความเอื้ออาทรในการปฏิบัติการพยาบาลก็คือ พันธะหน้าที่ที่พยาบาลมีต่อผู้อื่นและสังคม

3. ความเอื้ออาทรเป็นหลักสำคัญของการปฏิบัติกรพยาบาลและสะท้อนปรัชญาทางการพยาบาล หน้าที่ความรับผิดชอบ นโยบายและกิจกรรมการพยาบาลทั้งหมดที่เป็นแนวทางการปฏิบัติของพยาบาล
4. ศิลปะของความเอื้ออาทรสนับสนุนภาวะสุขภาพ และการปกป้องศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์

ดังนั้นระดับเชาวน์อารมณ์จึงเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญกับวิชาชีพพยาบาลเป็นอย่างมาก เนื่องจากผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์ที่ดีจะเป็นผู้ที่รู้จักตนเอง รู้เท่าทันอารมณ์ของคน รู้จุดเด่นจุดด้อยในความเป็นตัวของตัวเอง ควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก การแสดงออกของตนเองได้ให้ถูกกับกาลเทศะ ปรับตัวองให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี สามารถสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเอง มองโลกในแง่ดี มีความคิดริเริ่ม ไม่ย่อหน้าหรือท้อถอยง่าย แสดงความเอื้ออาทร เห็นอกเห็นใจผู้อื่น ตระหนักในความรู้สึก ความต้องการของผู้อื่นได้ดี สร้างและรักษาสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นได้ มีทักษะทางสังคมที่ดี มีมารยาท มีอารมณ์ขัน สามารถแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี มีไหวพริบสร้างความร่วมมือร่วมใจจากคนหลาย ๆ ฝ่ายได้ ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้เป็นคุณลักษณะเฉพาะของวิชาชีพพยาบาล เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาล จรรยาบรรณวิชาชีพ ค่านิยมทางวิชาชีพ และหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาล โดยตรงทั้งสิ้น

ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาระดับเชาวน์อารมณ์ของนักศึกษาพยาบาลเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษาวิจัยและพัฒนาวิชาชีพพยาบาลและพัฒนาองค์ความรู้ด้านเชาวน์อารมณ์ต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม

จินดา ฐนิพันธุ์ (2529) เห็นว่า การดำรงอยู่ของมนุษย์และความสัมพันธ์ในสังคมนั้น มีลักษณะเป็นเครือข่ายที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน มีความไว้วางใจและช่วยเหลือกัน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและความรู้สึกซึ่งกันและกันเพื่อให้เกิดความรู้สึกมั่นคง รู้สึกว่าตนเองเป็นที่ยอมรับของบุคคลในสังคม อันจะทำให้มีชีวิตอยู่อย่างมีความสุขและมีความหมายขึ้น Cobb (1976) และ Thoits (1986) เห็นว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นปัจจัยทางสังคมที่มีความสำคัญ และมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมของบุคคล เนื่องจากการดำรงชีวิตของมนุษย์และความสัมพันธ์ของมนุษย์ในสังคมจะมีลักษณะเป็นเครือข่ายทางสังคมที่ต้องการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน มีความไว้วางใจและช่วยเหลือกันทั้งในด้านอารมณ์ แรงงาน สิ่งของหรือข้อมูล มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและความรู้สึกซึ่งกันและกัน มีความต้องการได้รับการยกย่อง ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม Brandt & Weinert (1981) และ Hell, Swindle & Dusenbury (1986) เห็นว่าการสนับสนุน

ทางสังคมจะช่วยส่งเสริมความมีคุณค่าในตนเอง การทำหน้าที่ในสังคมหรือการทำงานที่รับผิดชอบ และส่งเสริมให้บุคคลมีภาวะสุขภาพที่ดีทั้งด้านร่างกายและจิตใจ Cobb (1976) และ Norbeck (1982) เห็นว่า การสนับสนุนทางสังคมจะช่วยให้บุคคลเผชิญกับความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความรุนแรงของปัญหาและช่วยให้บุคคลมีความเข้มแข็งในการต่อสู้กับปัญหาต่าง ๆ

ความหมายของการสนับสนุนทางสังคม

นักวิชาการได้ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมไว้ดังนี้

Weiss (1974 cited in Weimert, 1988) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกอึดใจหรือพึงพอใจ ต่อความต้องการที่เกิดจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในสังคม ซึ่งประกอบไปด้วยความใกล้ชิดและความรักใคร่ผูกพัน การมีส่วนร่วมหรือเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การมีโอกาสช่วยเหลือผู้อื่น การได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้ที่มีคุณค่า และการได้รับความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ

Cobb (1976) ให้ความหมายว่า เป็นการที่บุคคลได้รับข้อมูลที่ทำให้ตัวเองเชื่อว่ามีบุคคล ที่ให้ความรัก ความเอาใจใส่ เห็นคุณค่า ชกชอง รวมทั้งความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

Kahn (1979) ให้ความหมายว่า เป็นปฏิสัมพันธ์อย่างมีจุดหมายระหว่างบุคคลหนึ่งไปยังอีก บุคคลหนึ่งซึ่งมีผลทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน มีการยอมรับนับถือ และมีการช่วยเหลือด้านวัตถุ ซึ่งกันและกัน ขอมรับในพฤติกรรมของกันและกัน ซึ่งอาจเกิดขึ้นทั้งหมดหรือเพียงอย่างใดอย่างหนึ่ง

House (1981) ให้ความหมายว่า เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วย การสนับสนุนทางอารมณ์ซึ่งเกิดจากความใกล้ชิดผูกพัน การให้การดูแลและการให้ความเชื่อถือไว้วางใจ การสนับสนุนความคิดการตัดสินใจ ซึ่งเกิดจากการยอมรับนับถือและเห็นถึงความมีคุณค่า และการให้ความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ ได้แก่ คำแนะนำ ข้อมูล วัตถุสิ่งของหรือบริการต่าง ๆ ตลอดจนให้ข้อมูลย้อนกลับและข้อมูลเพื่อการเรียนรู้และการประเมินตนเอง

Norbeck (1982) ให้ความหมายว่า เป็นการช่วยให้บุคคลมีความเครียดลดลงจากการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เรียนรู้วิธีการเผชิญกับปัญหาที่มีประสิทธิภาพ ทำให้บุคคลมีการรับรู้ ความรุนแรงของสิ่งเร้าที่ก่อให้เกิดความเครียดลดลง สามารถป้องกันการเกิดโรคและคงไว้ซึ่งสุขภาพที่ดี

Hubbard, Muhlenkamp & Brown (1984) ให้ความหมายว่า เป็นโครงสร้างหลายมิติ ประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารในด้านดี ทำให้เกิดความรู้สึกผูกพัน เป็นส่วนหนึ่งของสังคมและการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน โดยคำนึงถึงแหล่งที่มาของการสนับสนุนทางสังคมด้วย

Thoits (1986) ให้ความหมายว่า เป็นการที่บุคคลในเครือข่ายของสังคมได้รับการช่วยเหลือด้านสังคม อารมณ์ สิ่งของและข้อมูล ซึ่งเกิดขึ้นจากมีการติดต่อสัมพันธ์กันของบุคคลในสังคม

โดยความช่วยเหลือนี้จะทำให้บุคคลสามารถเผชิญกับความเครียดและการตอบสนองต่อความเครียดได้รวดเร็วขึ้น

สรุปได้ว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ต่อความช่วยเหลือของผู้อื่น ได้รับการตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานทางสังคม จากการมีปฏิสัมพันธ์หรือการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น นำมาซึ่งความพึงพอใจ สามารถเผชิญความเครียดและตอบสนองต่อความเครียดได้เร็วขึ้น และสามารถดำรงรักษาไว้ซึ่งสุขภาพที่ดีและความผาสุกทางจิตใจได้

แหล่งสนับสนุนทางสังคม

Lindsey, Norbeck, Carrieri & Perry (1981) กล่าวถึงแหล่งสนับสนุนทางสังคมได้จาก

1. บุคคลใกล้ชิด เช่น บิดามารดา บุตร คู่สมรสและญาติ
2. บุคคลที่เกี่ยวข้องทางสังคม เช่น เพื่อน เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน
3. บุคลากรทางสุขภาพ เช่น แพทย์ พยาบาลและนักจิตวิทยาเป็นต้น
4. เครือข่ายทางชุมชน เช่น กลุ่มคนที่ไปโบสถ์หรือไปวัดด้วยกันเป็นต้น

จริชาวัตร คมพัตย์ (2531) ได้แบ่งแหล่งสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 2 อย่างได้แก่

1. กลุ่มปฐมภูมิ ได้แก่ สมาชิกในครอบครัว ญาติพี่น้องและเพื่อนบ้าน
2. กลุ่มทุติยภูมิ ได้แก่ เพื่อน เพื่อนร่วมงาน กลุ่มวิชาชีพ

ลักษณะของการสนับสนุนทางสังคม

ลักษณะของการสนับสนุนทางสังคมมี 2 ลักษณะ คือ

1. การสนับสนุนทางสังคมแบบเป็นทางการ เป็นการสนับสนุนจากองค์กร หน่วยงาน หรือสถาบัน เช่น แพทย์ พยาบาล นักสังคมสงเคราะห์ องค์กรทางศาสนา องค์กรในชุมชน หรือบุคลากรต่าง ๆ ทั้งของรัฐบาลและเอกชน เป็นต้น (Cobb, 1976)

2. การสนับสนุนทางสังคมแบบไม่เป็นทางการ เป็นการสนับสนุนที่เกิดจากความผูกพันเกี่ยวข้องกับ ความรักใคร่ระหว่างบุคคลซึ่งไม่เป็นระบบ และไม่ต้องจ่ายเงินเป็นการแลกเปลี่ยน เป็นการสนับสนุนจากสมาชิกในครอบครัว เพื่อนบ้านและเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น (House, 1981) ส่วนใหญ่บุคคลจะมีความพึงพอใจและต้องการแหล่งสนับสนุนทางสังคมแบบไม่เป็นทางการมากกว่า เนื่องจากมีความใกล้ชิดทางด้านอารมณ์มากที่สุด (Gottlieb, 1985 cited in House, 1981) บุคคลอาจได้รับแหล่งสนับสนุนทางสังคมเพียงแหล่งเดียวหรือหลายแหล่งร่วมกัน ครอบครัวจัดเป็นการสนับสนุนทางสังคมที่บุคคลได้รับในแบบที่ไม่เป็นทางการ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับกลุ่มบุคคลที่อยู่ในสังคมเดียวกัน หรือระหว่างบุคคลกับองค์กรต่าง ๆ ที่ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ

(Phillips, 1991) และ Dersosier, Catanzaro & Piller (1992) ได้ศึกษาถึงเรื่องการสนับสนุนทางสังคม ได้ผลสอดคล้องกับ Oberst, Thomas, Gass & Ward (1989) พบว่าแหล่งสนับสนุนทางสังคมที่มีความสำคัญและบุคคลมีความต้องการมากที่สุด คือ สมาชิกในครอบครัว

ชนิดของการสนับสนุนทางสังคม

การแบ่งชนิดของสนับสนุนทางสังคมมีความแตกต่างกันไปในแนวคิดของนักทฤษฎีต่าง ๆ ดังนี้

Weiss (1974 cited in Branadt & Weinert, 1981) แบ่งชนิดของการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ความรักใคร่ผูกพัน (Attachment) ความรักใคร่ผูกพันจะทำให้บุคคลรู้สึกปลอดภัยและอบอุ่น มั่นคง มีความรักและความเอาใจใส่ ช่วยทำให้บุคคลไม่รู้สึกอ้างว้างและโดดเดี่ยว ซึ่งส่วนใหญ่จะได้จากคู่สมรส สมาชิกในครอบครัวและเพื่อนสนิท เป็นต้น

2. การมีส่วนร่วมในสังคม (Social integration) การมีส่วนร่วมในสังคมทำให้บุคคลมีเป้าหมาย มีโอกาสผูกมิตรกับผู้อื่น ทำให้มีการแลกเปลี่ยนด้านข้อมูลข่าวสาร ประสบการณ์และความคิดเห็น มีความเป็นเจ้าของและได้รับการยอมรับว่าตนเองมีคุณค่าต่อกลุ่ม ถ้าขาดการสนับสนุนชนิดนี้จะทำให้บุคคลแยกตัวออกจากสังคม และรู้สึกเบื่อหน่ายต่อการดำรงชีวิต

3. การได้มีโอกาสช่วยเหลือผู้อื่น (Opportunity for nurturance) เป็นการที่บุคคลได้มีโอกาสให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นให้มีความสุข จะทำให้บุคคลรู้สึกมีคุณค่า มีความหมายเป็นที่ต้องการของบุคคลอื่นและเป็นที่พึ่งพาของผู้อื่นได้ ถ้าขาดการสนับสนุนทางสังคมชนิดนี้จะทำให้บุคคลรู้สึกว่าชีวิตไร้ค่า

4. การส่งเสริมคุณค่าในตนเอง (Reassurance of worth) คือการที่บุคคลได้รับการเคารพยกย่อง และชื่นชมที่สามารถแสดงบทบาทในสังคมอันเป็นที่ยอมรับของสมาชิกในครอบครัวและสังคม ถ้าบุคคลได้รับการส่งเสริมจะทำให้รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า

5. การได้รับการช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ (Obtaining of guidance/assistance) เป็นการช่วยเหลือในด้านการให้คำแนะนำ ชี้แนะ ให้กำลังใจในการแก้ไขปัญห ช่วยเหลือด้านการเงิน สิ่งของหรือแรงงาน ถ้าขาดการสนับสนุนทางสังคมชนิดนี้จะทำให้บุคคลท้อแท้หรือผิดหวังได้

Cobb (1976) ได้แบ่งชนิดของการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ด้านดังนี้

1. การสนับสนุนทางอารมณ์ (Emotional support) คือ ข้อมูลที่ทำให้บุคคลเชื่อว่าตัวเองได้รับความรัก ความเอาใจใส่ ซึ่งมักจะได้จากความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

2. การสนับสนุนทางการยอมรับและมีคุณค่า (Esteem support) เป็นข้อมูลที่ทำให้ทราบว่าบุคคลนั้นมีคุณค่า เป็นที่ยอมรับและบุคคลนั้นสามารถเห็นคุณค่าในตัวเอง

3. การสนับสนุนการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Network support) เป็นข้อมูลที่บอกให้ทราบว่าบุคคลนั้นเป็นสมาชิก หรือเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายทางสังคม และมีความผูกพันซึ่งกันและกัน

Kahn (1979) ได้แบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ชนิด ดังนี้

1. ความผูกพันทางด้านอารมณ์และความคิด (Affection) เป็นการแสดงออกถึงอารมณ์ในทางบวกของบุคคลหนึ่งที่มีต่ออีกบุคคลหนึ่ง

2. การยืนยันและการรับรองพฤติกรรมของกันและกัน (Affirmation) เป็นการแสดงออกถึงการเห็นด้วย การยอมรับในความถูกต้องเหมาะสมทั้งในการกระทำและความคิดของบุคคล

3. การให้ความช่วยเหลือ (Aid) เป็นปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อบุคคลอื่นโดยการให้สิ่งของหรือการช่วยเหลือโดยตรง การช่วยเหลือนี้อาจเป็นวัตถุ เงินทอง ข้อมูล ข่าวสารหรือแรงงาน

House (1981) แบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 4 ชนิด ดังนี้

1. การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotional support) หมายถึงการให้การยกย่อง ความไว้วางใจ ความรักความจริงใจ ความเอาใจใส่และรู้สึกเห็นอกเห็นใจ

2. การสนับสนุนทางการประเมิน (Appraisal support) เป็นการให้ความรู้เกี่ยวกับการเรียนรู้ตัวเอง หรือข้อมูลที่นำไปใช้ในการประเมินตนเอง การรับรองทำให้เกิดความมั่นใจ แล้วนำไปเปรียบเทียบกับคนอื่นในสังคม ตลอดจนเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น

3. การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Information support) หมายถึงการได้รับคำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และเป็นข้อมูลข่าวสารที่สามารถนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาที่เผชิญอยู่ได้

4. การสนับสนุนทางด้านวัตถุสิ่งของ การเงินและแรงงาน (Instrument support) หมายถึงการช่วยเหลือโดยตรงต่อความจำเป็นของคนในเรื่องวัตถุ สิ่งของ เงินและแรงงาน

Schaefer et al. (1981 cited in Tilden, 1985) ได้แบ่งชนิดของการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ชนิด ดังนี้

1. การสนับสนุนทางอารมณ์ (Emotional support) เป็นการสนับสนุนที่ทำให้บุคคลมีความผูกพัน อบอุ่นใจ มั่นใจ เชื่อถือและไว้วางใจ

2. การสนับสนุนทางด้านข่าวสาร (Information support) เป็นการให้คำแนะนำที่ช่วยให้บุคคลสามารถแก้ไขปัญหา และเป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับถึงสิ่งที่บุคคลได้กระทำแล้ว

3. การสนับสนุนทางด้านสิ่งของ (Tangible support) เป็นการให้ความช่วยเหลือด้านสิ่งของ การเงินหรือบริการ

กระบวนการของการสนับสนุนทางสังคม

Heller และคณะ (1986) ได้อธิบายกระบวนการของการสนับสนุนทางสังคมว่ามี 2 กระบวนการ ดังนี้

1. กระบวนการการประเมินเพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจ (Esteem-enhancing appraisals) เป็นการสนับสนุนที่ช่วยให้บุคคลเกิดความคิดว่าผู้อื่นมองตนอย่างไร โดยบุคคลจะตีความจากลักษณะปฏิสัมพันธ์ที่ตนได้รับ แล้วนำมาพัฒนาความรู้สึกต่อตนเองในเรื่องของควมมีคุณค่า ค่านิยม ความชอบ หรือความสำคัญของตนเองต่อผู้อื่น การสนับสนุนทางสังคมรูปแบบนี้จะเกิดขึ้นในสถานการณ์ที่บุคคลมั่นใจว่าการช่วยเหลือนั้นยังคงมีอยู่ และบุคคลพึงพอใจกับสัมพันธภาพที่ตนได้รับจากบุคคลอื่น

2. กระบวนการจัดการกับความเครียด (Stress-related interpersonal transactions) กระบวนการนี้ได้แนวคิดมาจากการปรับตัวเผชิญความเครียด และผลของการสนับสนุนทางสังคมในการช่วยลดความเครียด ซึ่งลักษณะของการสนับสนุนทางสังคมจะคู่ขนานไปกับวิธีการที่บุคคลใช้ปรับตัวเผชิญความเครียด ดังนี้

2.1 การสนับสนุนที่เน้นพฤติกรรมแก้ไขปัญหา (Behavioral problem-focused support) เป็นการช่วยให้บุคคลที่ได้รับความทุกข์โศกหนักจากสภาพแวดล้อมที่มีความยุ่งยากชั่วคราวได้ เช่น ให้ยืมสิ่งของ หรือให้หยุดพักก่อน หรือช่วยให้พ้นจากสภาพแวดล้อมที่มีความยุ่งยากอย่างถาวร

2.2 การสนับสนุนที่เน้นการใช้ปัญญาแก้ไขปัญหา (Cognitive problem-focused support) เป็นการช่วยให้บุคคลมีการตีความสถานการณ์ใหม่ ช่วยให้บุคคลรับรู้ว่ามีปัญหานั้น ๆ ไม่รุนแรง หรือรุนแรงน้อยลง เบี่ยงเบนความสนใจไปจากสถานการณ์ที่ทำให้บุคคลไม่สบายใจ เป็นต้น

2.3 การสนับสนุนที่เน้นพฤติกรรมควบคุมอารมณ์ (Cognitive problem-focused support) เป็นการช่วยให้บุคคลเปลี่ยนแปลงความรู้สึกหรืออารมณ์ได้ ช่วยให้บุคคลเผชิญกับปัญหาด้วยการให้กำลังใจ และให้การเสริมแรงโดยตรงต่อทำที่บุคคลนั้นแสดงออก เป็นต้น

2.4 การสนับสนุนที่เน้นปัญญาควบคุมอารมณ์ (Cognitive emotion-focused support) เป็นการช่วยให้บุคคลพ่วงความสนใจมาที่ความรู้สึกนึกคิดที่ตนปรารถนา ทำความเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของตนเอง เข้าใจปฏิกิริยาทางอารมณ์ของตนเอง โดยใช้เทคนิคการฝึกสมาธิ การสะกดจิต เป็นต้น ส่วนบุคคลที่มีความทุกข์มากจนไม่สามารถเข้าใจความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ของตน จะต้องช่วยโดยการให้ข้อมูลข่าวสารที่ทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกว่าความผิดหวัง หรือความ

ทุกขันั้น ๆ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ตามธรรมชาติ หรือสถานการณ์นั้นไม่ร้ายแรงมาก ซึ่งจะช่วยให้บุคคลนั้นลดความรู้สึกที่ถูกคุมคามลงได้

นักศึกษาพยายามลดการสนับสนุนทางสังคม

จากแนวคิดการสนับสนุนทางสังคมของ House (1981) พบว่า นักศึกษาพยายาม วิทยาลัยพยายาม สังกัดกระทรวงสาธารณสุขได้รับการสนับสนุนทางสังคม ดังนี้

1. การสนับสนุนทางสังคมด้านวัตถุประสงค์ของ พบว่า นักศึกษาพยายาม วิทยาลัยพยายาม สังกัดกระทรวงสาธารณสุขได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านวัตถุประสงค์ของ โดยได้รับสวัสดิการด้านอาหาร เครื่องแต่งกาย (ในการเรียนภาคปฏิบัติ) ที่พักอาศัย และอุปกรณ์การเรียนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ดังนั้นนักศึกษาพยายาม วิทยาลัยพยายาม สังกัดกระทรวงสาธารณสุขจึงได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านวัตถุประสงค์ของเป็นอย่างมาก

2. การสนับสนุนทางสังคมด้านการประเมิน พบว่า นักศึกษาพยายาม วิทยาลัยพยายาม สังกัดกระทรวงสาธารณสุขได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านการประเมิน โดย ได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านการประเมินจากอาจารย์ประจำหอผู้ป่วยในรูปแบบการเรียนการสอนภาคปฏิบัติ เช่น Pre-Conference และ Post-Conference และได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านการประเมินจากอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์แม่บ้านและอาจารย์ประจำชั้นในภาคทฤษฎีและความเป็นอยู่ในชีวิตประจำวัน นอกจากนี้นักศึกษาพยายาม วิทยาลัยพยายาม สังกัดกระทรวงสาธารณสุขยังได้รับการประเมินจากเพื่อนที่อาศัยอยู่ในหอพักด้วยกัน และจากบิดามารดาและผู้ปกครองเมื่อนักศึกษาพยายามอาศัยอยู่กับครอบครัว

3. การสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่า สถาบันการศึกษาพยายาม สังกัดกระทรวงสาธารณสุขทุกแห่งทั่วประเทศไทยจะจัดให้มีสื่อโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และมีการจัดเสวนาความสาขเพื่อให้ นักศึกษาพยายาม วิทยาลัยพยายาม สังกัดกระทรวงสาธารณสุขได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและทันต่อเหตุการณ์สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลก

4. การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ พบว่า นักศึกษาพยายาม วิทยาลัยพยายาม สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์โดยได้รับความรักจากบิดามารดา ครูอาจารย์และเพื่อน ๆ รวมทั้งได้รับการยอมรับนับถือและเห็นคุณค่าจากผู้รับบริการสุขภาพอยู่เสมอ

สรุปได้ว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นปัจจัยทางจิตสังคมที่มีความสำคัญ และมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตของบุคคล Cobb (1976) และ Thoits (1986) เห็นว่า การดำรงชีวิตของมนุษย์และความสัมพันธ์ของมนุษย์ในสังคมจะมีลักษณะเป็นเครือข่ายทางสังคมที่ต้องการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน มีความไว้วางใจและช่วยเหลือกันทั้งในด้านอารมณ์ แรงงาน สิ่งของ หรือข้อมูล มีการแลกเปลี่ยน

ความคิดเห็นและความรู้สึกซึ่งกันและกัน มีความต้องการได้รับการยกย่อง ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม Caplan (1974 cited in Bruhn & Philips, 1983) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมจะทำให้บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการ ซึ่งอาจจะเป็นความต้องการทางด้านอารมณ์ วัตถุ หรือข้อมูล Weiss (1974 cited in Foote, Piazza, Paul & Daffin, 1993) กล่าวว่า การสนับสนุนจะส่งเสริมการดำรงชีวิตและพัฒนาการของมนุษย์ให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมทั้ง Brandt & Weinert (1987) และ Heller, Swindle & Dusenburg (1986) เห็นว่า การสนับสนุนทางสังคมจะส่งเสริมความมีคุณค่าในตนเอง การทำหน้าที่ในสังคมหรืองานที่รับผิดชอบและส่งเสริมให้บุคคลมีภาวะสุขภาพที่ดีทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ นอกจากนี้ยังช่วยให้บุคคลเผชิญความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้บุคคลมีความเข้มแข็งในการต่อสู้กับปัญหาต่าง ๆ (Cobb, 1976; Jacobson, 1986; Norbeck, 1982)

จะเห็นได้ว่าการสนับสนุนทางสังคมน่าจะมีความสัมพันธ์กับเขาวนอารมณ์ ผู้ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจะเป็นผู้ที่มีคุณค่าในตนเอง มีความมั่นคงทางอารมณ์ มีสุขภาพดีทั้งร่างกายและจิตใจ เป็นปัจจัยทางสังคมที่บุคคลจะต้องคำนึงถึงการมีสัมพันธ์ภาพที่ดี รวมทั้งในกระบวนการของการสนับสนุนทางสังคมได้นั้นถึงพฤติกรรมการควบคุมอารมณ์ การใช้ปัญหาในการควบคุมอารมณ์ การแก้ไขปัญหาที่ดี ซึ่งทำให้บุคคลมีความสุข และประสบผลสำเร็จในชีวิตได้ผลเช่นเดียวกับเขาวนอารมณ์ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรมว่าการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับเขาวนอารมณ์หรือไม่ และสามารถพยากรณ์ระดับเขาวนอารมณ์ได้หรือไม่ โดยผู้วิจัยสร้างแบบประเมินการสนับสนุนทางสังคมตามแนวคิดของ House (1981 cited in Tilden, 1985) ซึ่งแบ่งการสนับสนุนทางสังคมใน 4 ด้าน คือ การสนับสนุนทางอารมณ์ การสนับสนุนด้านการประเมิน การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร และการสนับสนุนด้านวัตถุประสงค์ของ การเงินและแรงงาน ซึ่งแนวคิดของ House (1981) นี้มีความชัดเจนเพียงพอที่จะใช้ประเมินการสนับสนุนทางสังคม และการประเมินการสนับสนุนทางสังคมส่วนใหญ่อยู่บนพื้นฐานนี้ (Thoits, 1982)

แนวคิดเกี่ยวกับจิตวิญญาณและความผาสุกทางจิตวิญญาณ

จิตวิญญาณ เป็นนามธรรมที่กระตุ้นให้บุคคลค้นหาความหมายของชีวิต อยู่เหนือธรรมชาติ และส่งผลต่อการกระทำ ความรู้สึก ความคิดและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ความผาสุกในชีวิตไม่ได้เกิดจากการมีทรัพย์สินมรดกเท่านั้น แต่เกิดจากความพึงพอใจระหว่างบุคคลด้วย (Ellison, 1983) การมีความสุขที่แท้จริง คือ การมีความสุขด้วยท่าทีจิตใจตนเอง สามารถอยู่กับความจริงโดยไม่มี ความทุกข์ (พระเทพเวที (ประยุทธ์ ปยุตโต), 2536)

จิตวิญญาณ

จิตวิญญาณ เป็นนามธรรมที่กระตุ้นให้มนุษย์ค้นหาความหมายและเป้าหมายของชีวิต ค้นหาสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่อยู่เหนือธรรมชาติ มีผลต่อการกระทำ, ความรู้ตึกนิกคิดและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Ellison, 1983)

ความหมายของจิตวิญญาณ

นักวิชาการต่าง ๆ ในต่างประเทศได้ให้ความหมายของคำว่า “จิตวิญญาณ” ไว้มากมายดังนี้ Moberg (1971) ให้ความหมายว่า “เป็นความรู้ตึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่สัมพันธ์กับสิ่งที่มีคุณค่ากับตนเอง โดยเฉพาะสิ่งที่เหนือโลก เพื่อค้นหาความหมายของชีวิต ความเจ็บป่วยและความตาย โดยมีศาสนาเป็นหลักสำคัญที่มีผลต่อความเชื่อ ความศรัทธา ความหวังและความรัก

Mac Donald (1972) ให้ความหมายว่า “เป็นแกนหลักที่สำคัญ เป็นดวงวิญญาณ เป็นลมหายใจของชีวิต เป็นเนื้อแท้ เป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่สุดหรือเป็นความหมายของชีวิตที่แท้จริง”

Piepgras (1973) และ Martin & Carlson (1988) ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ “เป็นการค้นหาความหมายและเป้าหมายของชีวิต เป็นการค้นหาสิ่งศักดิ์สิทธิ์หรือสิ่งที่อยู่เหนือธรรมชาติ เป็นแรงบันดาลใจ การงูใจ และความหวังที่ชี้นำบุคคลแต่ละคนให้เห็นคุณค่าของความรัก ความเป็นจริง ความงาม ความไว้วางใจและการสร้างสรรค์”

Runes และคณะ (1975) ให้ความหมายว่า “เป็นลมหายใจ การมีชีวิต วิญญาณและจิตใจ ถือเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดของชีวิต”

Rentzky (1979) ให้ความหมายว่า “เป็นพลังภายในตัวบุคคล ทำให้เกิดความหมายและมีเป้าหมายของชีวิต ตลอดจนประสบความสำเร็จในชีวิต เป็นเรื่องของการมีชีวิตอยู่ของบุคคล เป็นความเชื่อและความศรัทธาของบุคคล”

Stroll (1983) ให้ความหมายว่า “เป็นสิ่งหนึ่งของบุคคลที่สามารถสัมพันธ์กับพระเจ้า เป็นความหวัง ความรัก การมีสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และค้นหาความหมายและจุดมุ่งหมายของชีวิต”

Brooke (1987) ให้ความหมายว่า “เป็นสิ่งที่แท้จริงของบุคคลเกี่ยวกับความหมายของชีวิต สามารถตระหนักรู้ได้ด้วยตนเองเกี่ยวกับความต้องการในส่วนที่ลึกที่สุด ทำให้ความสามารถในการทำหน้าที่อย่างมีความหมายและมีเป้าหมายได้”

Carson (1989) ให้ความหมายว่า “เป็นแก่นของความเป็นตัวตนของบุคคล เป็นเป้าหมายในชีวิตของบุคคล เป็นความรู้ที่สัมผัสกับสิ่งที่เหนือธรรมชาติ เป็นประสบการณ์สูงสุดของชีวิต เป็นแรงจูงใจให้บุคคลมุ่งสู่คุณค่าสูงสุดของความรัก ความงาม ความหวังและความจริง เป็นความศรัทธาของบุคคลที่มีต่อสิ่งศักดิ์สิทธิ์สูงสุด เกิดความสุข และความสำเริงในชีวิต”

Reed (1991) ให้ความหมายว่า “เป็นมโนคติของการแสดงออกของมนุษย์ในการค้นหาความหมายของชีวิตที่เกี่ยวข้องกับภาวะเหนือตนเอง”

Severtsen (1991) ให้ความหมายว่า “เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความหมายของชีวิตของบุคคล”

Schultz & Videbeck (1994) ให้ความหมายว่า “เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความเป็นมนุษย์ ศีลธรรมและจริยธรรม เป็นสัญลักษณ์ของพฤติกรรมและงานศิลปะที่สร้างสรรค์ แสดงออกถึงความรัก ความเชื่อ คุณค่าและปรัชญาแห่งชีวิตของบุคคล เป็นแหล่งของความเข้มแข็ง มั่นคงและสุขภาพที่ดีในชีวิต”

Ross (1995) ให้ความหมายว่า “เป็นความเข้าใจในความหมายของชีวิต เป้าหมายของชีวิต ความสำเริงในชีวิต ความหวัง ความเชื่อและความศรัทธา ทำให้เข้าใจในสุขภาพ ความผาสุกและคุณภาพของชีวิต”

Mc Sherry & Draper (1997) ให้ความหมายว่า “เป็นมิตินี้ที่กว้างและซับซ้อนในการดำรงชีวิตของมนุษย์ มีองค์ประกอบพื้นฐานที่มีอิทธิพลและอยู่เหนือขีดความสามารถของบุคคล ทำให้บุคคลค้นพบความหมายของชีวิต มีเป้าหมายในชีวิต รวมทั้งประสบความสำเร็จในชีวิตได้ โดยมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น”

สำหรับในประเทศไทย มีผู้ให้ความหมายของคำว่า “จิตวิญญาณ” ไว้ดังนี้

ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ปีพ.ศ. 2525 ยังไม่ได้บัญญัติคำว่า “จิตวิญญาณ” แต่ให้ความหมายของคำว่า “จิต” และ “วิญญาณ” ไว้ดังนี้ “จิต” หมายถึง ใจ สิ่งที่มีหน้าที่รู้คิดและนึก “วิญญาณ” หมายถึง สิ่งที่อยู่ภายในคน ทำให้เป็นบุคคลขึ้น เมื่อร่างกายเปื่อยเน่าแล้วก็ยังอยู่ต่อไป ความรู้แจ้ง ความรู้ที่ตัว จิต ใจ

ในพจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลศัพท์ (พระธรรมปิฎก(ป.อ.ปยุตฺโต), 2538) ได้ให้ความหมายของ “จิต” และ “วิญญาณ” แยกกันไว้ดังนี้ “จิต” หมายถึง ธรรมชาติที่รู้อารมณ์สภาพที่นึกคิด ความคิด ใจ “วิญญาณ” หมายถึง ความรู้แจ้งอารมณ์ จิต

ฟาริดา อิบราฮิม (2533) ให้ความหมายว่า “คือตัวชีวิตซึ่งเป็นโครงสร้างหนึ่งของมนุษย์ที่อยู่นอกเหนือจากร่างกายและจิตใจ ที่ควบคุมหน้าที่การทำงานของคนให้ประสบความสำเร็จและมีมีความสุข ซึ่งเป็นการผสมผสานระหว่างค่านิยมสูงสุดของชีวิต คือ ความไว้วางใจ ความหวัง ความหมายของชีวิต ความรักและการให้อภัย เป็นต้น”

ทัศนาศา นุญทอง (2534) ให้ความหมายว่า “คือความเป็นตัวตนของมนุษย์ในส่วนที่ลึกที่สุด เป็นส่วนที่เป็นเฉพาะเจาะจงของบุคคลนั้น ๆ โดยจิตวิญญาณที่มนุษย์แสดงออกแต่ละบุคคลในด้าน ความคิด ความรู้สึก การตัดสินใจ ตลอดจนการสร้างสรรต่าง ๆ”

บุปผา ซอบใช้ (2537) ให้ความหมายว่า “เป็นสภาวะจิตใจส่วนลึกของบุคคลที่รับรู้เรื่องราว ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองโดยมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับความเชื่อทางศาสนาและภาวะเหนือตนเอง ซึ่งการรับรู้ดังกล่าวส่งผลต่อความคิด ความรู้สึก การกระทำและแนวทางการดำเนินชีวิตของบุคคล”

ฉวีวรรณ ไพรวัดย์ (2540) ให้ความหมายว่า “เป็นสภาวะจิตใจส่วนลึกของบุคคลที่รับรู้ เรื่องราวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองโดยมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับความเชื่อทางศาสนาและภาวะเหนือ ตนเอง ซึ่งการรับรู้ดังกล่าวส่งผลต่อความคิด ความรู้สึก การกระทำและแนวทางในการดำเนินชีวิต ของบุคคล”

ฉวีวรรณ คำแสน (2540) ให้ความหมายว่า “เป็นความรู้สึกที่ฝังแน่นเสมือนแก่นของ ร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา ที่ผสมผสานกันอยู่ภายในส่วนลึกของบุคคล มีความละเอียด ซับซ้อน เป็นนามธรรมที่จับต้องไม่ได้ เสมือนลมหายใจแห่งชีวิต เป็นความต้องการเกี่ยวกับตนเอง ในส่วนที่ลึกที่สุด เป็นแก่นสิ่งที่ทำให้เกิดการขับเคลื่อนภายในบุคคล ทำให้เกิดการเจริญเติบโต และ การเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องในทุก ๆ ด้าน ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานการรับรู้ ความเชื่อของตนเองที่ ประกอบขึ้นมาในลักษณะของการให้คุณค่าต่อบางสิ่ง โดยจิตวิญญาณจะทำให้บุคคลแสดงความรู้สึก นึกคิดที่เป็นตัวของตัวเองในด้านความคิด ความรู้สึก การตัดสินใจ ตลอดจนการสร้างสรรค์ต่าง ๆ จิตวิญญาณเป็นแรงจูงใจให้มนุษย์มีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีความหมายของชีวิตและมีเป้าหมาย ของชีวิต รู้จักให้ความรักและรับความรักจากผู้อื่น มีความหวังในชีวิต และมีพลังสร้างสรรค์เพื่อพบ ความสุขอันแท้จริงของชีวิต”

สรุปได้ว่า จิตวิญญาณ หมายถึง “ความเป็นตัวตนของมนุษย์ในส่วนที่ลึกที่สุดที่สามารถ รับรู้ความรู้สึกนึกคิด การรู้แจ้งในอารมณ์ของบุคคล ซึ่งการรับรู้ดังกล่าวส่งผลต่อความคิด ความรู้สึก การกระทำและแนวทางในการดำรงชีวิต ทำให้บุคคลค้นพบความหมายและเป้าหมายของ ชีวิตตลอดที่ทั้งประสบความสำนึกในชีวิต โดยมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับบุคคลอื่นก่อให้เกิดความสุขใน ชีวิต อย่างแท้จริง”

ลักษณะของจิตวิญญาณ

Banks (1980 cited in Carson,1989) ได้กล่าวถึงลักษณะของจิตวิญญาณไว้ 4 ประการดังนี้

1. เป็นแรงที่มีอำนาจในตัวที่ทำให้เกิดการผสมผสานกันระหว่างมิติด้านร่างกาย อารมณ์และ สังคม ที่รวมกันเข้าเป็นความรู้สึกของตนเอง คือ เป็นตัวของตัวเอง

2. เป็นสิ่งที่สามารถกระตุ้นให้บุคคลพบกับจุดมุ่งหมายและความหมายของชีวิต รวมถึงการมีสัมพันธภาพกับพระเจ้า หรือถึงสูงสุดนั้นเป็นของแต่ละบุคคลจะกำหนดหรือนึกคิด

3. เป็นความรู้ที่ส่วนตัวของแต่ละบุคคลแต่สามารถเป็นสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและแบ่งปันให้กับบุคคลอื่นได้

4. เป็นสิ่งที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานการรับรู้ และความเชื่อของแต่ละบุคคล ซึ่งแสดงออกมาโดยพฤติกรรม

ทศนา บุญทอง (2533) กล่าวถึงลักษณะของจิตวิญญาณ ไว้ดังนี้

1. เป็นแก่นของความเป็นตัวตนในฐานะบุคคลซึ่งที่บุคคลนั้นเป็นอยู่และจะพึงเป็น
2. เกี่ยวข้องกับเป้าหมายในชีวิตของบุคคลนั้นในการมีชีวิตอยู่ (ชีวิตนี้เพื่ออะไรหรือเพื่อใคร)
3. รู้สึกถึงการได้สัมผัสกับพระเจ้า ผู้เป็นเจ้า ในฐานะตัวตนซึ่งอยู่เหนือธรรมชาติ
4. เป็นแรงจูงใจให้บุคคลมุ่งมั่นในคุณค่าสูงสุดของความรัก ความหวัง ความงามและความจริง
5. เป็นประสบการณ์ที่สุขยอด
6. เป็นศรัทธาซึ่งมีต่อสิ่งศักดิ์สิทธิ์อันจะบันดาลความสุข สมหวังในชีวิตและความรักที่พึงมีต่อกัน

องค์ประกอบของจิตวิญญาณ

Shannon และคณะ (1986 อ้างถึงใน จารุวรรณ ค.สกุล, 2532) กล่าวถึงมิติทางจิตวิญญาณว่าประกอบด้วย

1. ปรัชญาของชีวิต ได้แก่ ค่านิยมของชีวิตและความเชื่อเกี่ยวกับความเจ็บป่วย
2. ความรู้สึกต่อสิ่งเหนือธรรมชาติ ได้แก่ ความหวังและความรู้สึกต่อโชคชะตา
3. แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งศักดิ์สิทธิ์ทางศาสนา
4. จิตสำนึกทางวิญญาณ ได้แก่ ความคิดสร้างสรรค์ ความรู้สึกที่ค้ำจุนและความเชื่อเกี่ยวกับการมีชีวิตและความตาย

ความสำคัญของจิตวิญญาณ

จิตวิญญาณเป็นองค์ประกอบพื้นฐานของบุคคล ซึ่งมีผลต่อตัวแปรอื่น ๆ ของบุคคลนั้นคือ จิตวิญญาณมีผลต่อการควบคุมจิตใจและจิตใจมีผลต่อการควบคุมร่างกาย ซึ่งการให้ความสำคัญต่อตัวแปรด้านจิตวิญญาณมีความสำคัญต่อการมองคนในฐานะองค์รวม

ดังนั้นจิตวิญญาณ จึงมีความสำคัญต่อการควบคุมจิตใจ ซึ่งมนุษย์จะประสบความสำเร็จในชีวิตได้ นอกจากจะต้องมีสติปัญญาทางสมองในการแก้ไขปัญหาแล้วจะต้องมีจิตวิญญาณร่วมด้วย ดังคำกล่าวที่ว่า “ทุกสิ่งทุกอย่างสำเร็จได้ด้วยใจ”

ความต้องการด้านจิตวิญญาณของบุคคล

ความต้องการด้านจิตวิญญาณของบุคคล (Ross,1995) ประกอบด้วย

1. ความต้องการค้นหาความหมายและเป้าหมายของชีวิต
2. ความต้องการความรักและการให้อภัย
3. การมีความหวังในสิ่งต่าง ๆ
4. ความไว้วางใจต่อตนเองและผู้อื่น มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติและมี

ความสำคัญในสังคม

4. การมีที่พึ่งทางใจ ซึ่งมีคุณค่าและช่วยตนเองได้อย่างแท้จริง

ความผาสุกทางจิตวิญญาณ

ความหมายของความผาสุกทางจิตวิญญาณ

จากการประชุมของ The National Interfaith Coalition on Aging (NICA) ในปีค.ศ.1945 (cited in Carson,1992) ได้ให้ความหมายของ “ความผาสุกทางจิตวิญญาณ” ว่า “เป็นความกลมกลืนกันของส่วนลึกภายในจิตใจของบุคคลที่มีต่อพระเจ้า ตนเอง ชุมชนและสิ่งแวดล้อม เป็นความสมดุลของวิญญาณกับมิตติของสุขภาพและการรับรู้ว่าชีวิตมีความหมาย ซึ่งหล่อเลี้ยงและให้ความเป็นตัวตนทั้งหมดของบุคคล”

Ellison (1983) กล่าวว่า จิตวิญญาณของมนุษย์เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลมีความสามารถและงูใจในการค้นหาความหมายและเป้าหมายของชีวิต รวมทั้งค้นพบสิ่งที่เหนือธรรมชาติ ทำให้ประสบความสำเร็จในชีวิตโดยมีสัมพันธภาพด้านจิตตั้งคมกับผู้อื่น นำมาซึ่งความสุขสมบูรณ์ของชีวิต และสามารถจำแนกบุคคลที่มีความผาสุกทางจิตวิญญาณได้ด้วยการแสดงออกของพฤติกรรมที่เป็นความเข้มแข็งของจิตวิญญาณ

Hungelmann,JA.,Kenkel-Rossi,E.,Klassen,I.,Stollenwerk,RM. (1987,อ้างถึงในฉันทูวรรค คำแทน,2540) ซึ่งใช้ชื่อเรียกว่า JAREL ได้ให้ความหมายของ ความผาสุกทางจิตวิญญาณว่า “เป็นความรู้สึกแห่งคุณภาพระหว่างสัมพันธภาพในความเป็นตนเอง บุคคลอื่น ๆ ชุมชนชาติ และสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่มีอยู่และอยู่เหนือกาลเวลาและสถานที่ใด ๆ”

ในประเทศไทย ได้มีผู้ให้ความหมายของ “ความผาสุกทางจิตวิญญาณ” ไว้ดังนี้

ณัฐวรรม คำแสน (2540) ให้ความหมายว่า “เป็นความรู้สึกมีความสุขสงบ สมบูรณ์ มีเกียรติ มีคุณค่าในจิตส่วนลึกของบุคคลที่มีต่อตนเอง มีความเข้าใจในธรรมชาติ ความเป็นจริงของชีวิตและสามารถดำรงชีวิต อยู่ในสังคมได้เป็นอย่างดี”

ฉวีวรรณ ไพรวัดย์ (2540) ให้ความหมายว่า “เป็นความรู้สึกเป็นสุข สงบ ความประณีตของจิตใจ ส่วนลึกของบุคคลที่มีต่อความเข้าใจในธรรมชาติความเป็นจริงของชีวิต ความเข้าใจในตนเอง ความพอใจในสภาพของตนเองและศาสนา”

จากการสัมภาษณ์พระภิกษุสงฆ์ในพระพุทธศาสนาของประเทศไทย เกี่ยวกับ ความผาสุกทางจิตวิญญาณ หรือ ความสุขทางใจ(ณัฐวรรม คำแสน,2540) และ (ฉวีวรรณ ไพรวัดย์,2540) โดยกล่าวไว้ดังนี้

พระราชวรรมณี (2540) กล่าวว่า “ความผาสุกทางจิตวิญญาณ คือสภาวะจิตใจที่เป็นความสุข แยกจากดินแดนของวัตถุ อยู่เหนือดินแดนของวัตถุ ไม่เกี่ยวข้องกับสภาพร่างกาย เป็นเรื่องของจิตใจล้วน ๆ ที่มีประสบการณ์ทางศาสนาเข้ามาเกี่ยวข้อง บุคคลนั้นจะเป็นผู้ที่มีความสุข สงบ ชีวิตมีเป้าหมาย มีอุดมคติ มีความหวัง มีแรงจูงใจในการดำเนินชีวิต หรือกล่าวได้ว่าบุคคลนั้นมีจิตใจที่มีสภาวะเป็นที่พึ่งที่ระลึก”

พระครูปลัดปิฎกวัฒน์ (2540) กล่าวว่า “ความผาสุกทางจิตวิญญาณ ในทางพระมีหลักคือ คนเราจะมีความสุข มีความก้าวหน้าทางด้านจิตใจ หรือมีคุณธรรมชุดหนึ่ง เรียกว่ามี ปราโมทย์ ปิติ ปัสตัทธิ สุข สมภาชิ โดยให้ความหมายไว้ว่า ปราโมทย์ คือ ความแช่มชื่นเบิกบานใจ ปิติ คือ ความอิ่มใจ ปัสตัทธิ คือ ความสงบเย็นกาย เย็นใจ สุข คือ ความโปร่งโล่ง เบาสบาย สมภาชิ คือ จิตใจนิ่ง

ซึ่งหลักทางพุทธศาสนา ผู้ที่ปฏิบัติธรรมมากเท่าไรจะยิ่งเกิดปัญญามากขึ้น รู้เท่าทันโลก จิตใจสงบ ไม่ยึดมั่นถือมั่นและสามารถทำลายตัณหาหรือตัวไม่รู้ได้ สำหรับการมองว่าบุคคลใดเป็นผู้ที่มีความผาสุกทางจิตวิญญาณนั้นขั้นพื้นฐานก็อาศัยหลักคุณธรรมดังกล่าว

พระมหาธีระพงษ์ มีไรสง (2540) กล่าวว่า ผู้ที่มีความผาสุกทางจิตวิญญาณหรือผู้ที่มีความสุขในจิตใจ ในบุคคลทั่วไปจะเป็นผู้ที่ไม่มีความกระวนกระวาย เสียดวญ มีเมตตาต่อผู้อื่น มองโลกในแง่ดี รู้จักปล่อยวาง ขอมรับความจริง มีจิตใจสงบเยือกเย็น

องค์ประกอบของความผาสุกทางจิตวิญญาณ

JAREL (Hungelmann,Kenkel-Rossi,Klassen,Stollenwerk,1987) ได้เสนอองค์ประกอบของความผาสุกทางจิตวิญญาณ ไว้ 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความศรัทธาและความเชื่อ ประกอบด้วย ความเชื่อทางจิตวิญญาณ จุดมุ่งหมายของชีวิต ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อทางจิตวิญญาณกับวิถีชีวิต ความเชื่อในพลังของสิ่งศักดิ์สิทธิ์ และความเชื่อในชีวิตหลังความตาย

2. ความรับผิดชอบต่อตนเอง ประกอบด้วย การไม่มีความเชื่อถือต่อสิ่งศักดิ์สิทธิ์หรือสิ่งที่พิศวงน่าได้ยาก การให้อภัยผู้อื่น การยอมรับความเปลี่ยนแปลงในชีวิตและการตัดสินใจในเรื่องที่เกิดขึ้นในชีวิตของบุคคล

3. ความพึงพอใจในชีวิต ประกอบด้วย ความพึงพอใจในชีวิต การตั้งเป้าหมายของชีวิต การยอมรับต่อสถานการณ์ในชีวิต สัมพันธภาพในด้านความรักที่มีต่อบุคคลอื่น การเห็นคุณค่าในตนเอง

แกนหลักของความผาสุกทางจิตวิญญาณ

แกนหลักของความผาสุกทางจิตวิญญาณ ประกอบด้วย

1. สัมพันธภาพ ได้แก่

1.1 สิ่งที่อยู่เหนือธรรมชาติ หรือสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ประกอบด้วย ความเชื่อว่าสิ่งที่อยู่เหนือธรรมชาติ หรือสิ่งศักดิ์สิทธิ์มีตัวตน ความไว้วางใจต่อพระเจ้าที่เกี่ยวกับสถานการณ์ในชีวิตและผลลัพธ์ที่จะออกมา การแสดงออกถึงความรักของพระเจ้า การสื่อสารกับพระเจ้าโดยใช้การสวดมนต์ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติศาสนกิจ

1.2 บุคคลอื่น ๆ และธรรมชาติ ประกอบด้วย การยอมรับและมีใจกว้างพอ ในเรื่องความแตกต่างของบุคคลแต่ละคน การแสดงออกถึงความรักและความห่วงใยซึ่งกันและกัน การยอมรับและการให้ความช่วยเหลือ และการชื่นชมต่อธรรมชาติ

1.3 ความเป็นตนเอง ประกอบด้วย การยอมรับในสิ่งที่เป็นตนเองและสถานการณ์ในชีวิต การรู้ถึงคุณค่าภายในตนเอง การมีทัศนคติที่ดี และการแสดงออกถึงความพึงพอใจในชีวิต

2. เวลา

2.1 อดีต ประกอบด้วย การรับเอาอิทธิพลจากบิดามารดาหรือบุคคลอื่น การแสดงออกถึงสังคมวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องในอดีต การอธิบายสิ่งที่เกี่ยวข้องกับระบบความเชื่อที่เป็นรูปแบบการอธิบายการปฏิบัติศาสนกิจ หรือพิธีกรรมในอดีต การแสดงออกให้เห็นถึงการเจริญเติบโตและการเปลี่ยนแปลงจากเวลาที่ผ่านไป

2.2 ปัจจุบัน ประกอบด้วย การใช้ชีวิตอยู่อย่างมีศรัทธา การแสดงออกให้เห็นถึงความสอดคล้องระหว่างคุณค่าและการปฏิบัติ มีการเปิดกว้างต่อการเจริญเติบโต และ

การเปลี่ยนแปลงหรือไม่ การมีส่วนร่วมในพิธีกรรมและการสวดมนต์ของชุมชน และมีการค้นพบความหมายและจุดมุ่งหมายในสถานการณ์ชีวิต

2.3 อนาคต ประกอบด้วย มีการตั้งเป้าหมายของชีวิต มีความมั่นใจในการร่วมกันของถึงสูงสุด มีความเชื่อในชีวิตหลังความตาย และมีการค้นหาความหมายและจุดมุ่งหมายในชีวิต

นักศึกษาพยาบาลกับความผาสุกทางจิตวิญญาณ

นักศึกษาพยาบาลควรเป็นผู้ที่มีความผาสุกทางจิตวิญญาณในระดับมาก เนื่องจากจิตวิญญาณเป็นองค์ประกอบพื้นฐานของบุคคล มีผลต่อการควบคุมจิตใจและจิตใจก็ส่งผลต่อการควบคุมร่างกาย จึงมีความสำคัญต่อการมองคนในฐานะองค์รวม นักศึกษาพยาบาลจะต้องสามารถให้การพยาบาลผู้ป่วยได้ในรูปแบบการพยาบาลแบบองค์รวม โดยการให้การพยาบาลทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ผู้ที่จะสามารถให้การพยาบาลแบบองค์รวมได้นั้นจะต้องเป็นผู้ที่มีความสมบูรณ์ถึงพร้อมด้วยความผาสุกทางจิตวิญญาณจึงจะสามารถให้การพยาบาลแบบองค์รวมได้เป็นอย่างดี โดยมีหลักสำคัญในการให้การพยาบาลด้านจิตวิญญาณ ดังนี้

1. ต้องเป็นผู้ที่มีทักษะในการสื่อสารที่ดี
2. ไม่ใช้ค่านิยมของตนเองเป็นเกณฑ์มาตรฐานในการวัดค่านิยมหรือความเชื่อของผู้อื่น
3. มีความจริงใจ ให้ความรักและความเอื้ออาทรต่อผู้อื่น
4. พร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่นทุกเมื่อ
5. สามารถให้กำลังใจผู้อื่นได้
6. ช่วยให้นักคนอื่นสามารถพึ่งตนเองได้
7. สามารถพัฒนาตนเองในด้านจิตวิญญาณให้มีระดับมากขึ้นอย่างต่อเนื่องได้

จากแนวคิดดังกล่าว เห็นได้ว่า ความผาสุกทางจิตวิญญาณมีความสัมพันธ์กับเขาวนอารมณ์ เนื่องจาก มีส่วนเกี่ยวข้องกับ การรับรู้ของบุคคล ส่งผลต่อความรู้สึกนึกคิด การกระทำของบุคคล เป็นการค้นหาความหมายและเป้าหมายของชีวิต เป็นการตระหนักรู้แง่ในอารมณ์ของตนเอง รู้จักให้ความรักแก่ตนเองและผู้อื่นมีเมตตา-กรุณา มีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้อื่น ทำให้ประสบความสำเร็จในชีวิตและมีความสุขได้เช่นเดียวกับเขาวนอารมณ์ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผาสุกทางจิตวิญญาณกับเขาวนอารมณ์ให้เห็นเป็นรูปธรรม และต้องการทราบว่าความผาสุกทางจิตวิญญาณสามารถพยากรณ์ระดับเขาวนอารมณ์ได้หรือไม่ โดยสร้างแบบประเมินความผาสุกทางจิตวิญญาณตามแนวคิดของ JAREL (1987)

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการศึกษาพยาบาลของวิทยาลัยพยาบาล

การจัดการเรียนการสอน

การจัดการศึกษาพยาบาลของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุขมีเป้าหมายเพื่อผลิตบัณฑิตพยาบาลที่สามารถให้การบริการแก่สังคมอย่างมีคุณภาพ สอดคล้องกับความต้องการของสังคม โดยมีคุณสมบัติที่สำคัญคือ เป็นคนดีมีคุณธรรม มีความกระตือรือร้น ใฝ่เรียนรู้และมีจิตสำนึกในการพัฒนาวิชาชีพ ซึ่งการที่จะผลิตบัณฑิตพยาบาลได้ตามที่สังคมต้องการนั้นต้องอาศัยการจัดหลักสูตรที่เหมาะสม ประกอบไปด้วย หมวดวิชาพื้นฐานทั่วไป หมวดวิชาพื้นฐานวิชาชีพ หมวดวิชาชีพและหมวดวิชาเลือก เป็นพื้นฐานการจัดการเรียนการสอนในทุกสถาบันการศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีวัตถุประสงค์ตามแผนการพัฒนาศึกษาพยาบาลระยะที่ 7 ดังนี้

1. ผลิตพยาบาลระดับต่าง ๆ ที่มีคุณภาพเทียบพร้อมทั้งในด้านวิชาการ ด้านสังคม มีคุณธรรมและความเป็นผู้นำให้มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการของสังคม โดยเน้นการเพิ่มการผลิตพยาบาลระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา
2. พัฒนาสถาบันการศึกษาสาขาพยาบาลศาสตร์ทั้งของรัฐบาลและเอกชนให้สามารถปฏิบัติงานตามภารกิจหลักได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความเป็นสากลทั้งในด้านการผลิตพยาบาล การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม
3. พัฒนาคุณภาพการบริหารและการจัดการศึกษาสาขาพยาบาลศาสตร์ให้มีประสิทธิภาพ มีการกระจายโอกาสทางการศึกษา รวมทั้งมีการประสานสัมพันธ์กันระหว่างภาครัฐบาลและเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ

สภาพแวดล้อมของสถานศึกษาพยาบาล

ตำนานว์ ขจรศิลป์ (2538) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในสถาบันการศึกษา หมายถึง สิ่งมีชีวิต สิ่งไม่มีชีวิตและสภาพการณ์ต่าง ๆ ที่บุคคลสร้างขึ้นในสถาบันการศึกษา

สุรีดา หงษาชาติ (2539) ให้ความหมายว่า เป็นลักษณะบางประการของสถาบันการศึกษา ตามการรับรู้ของนักศึกษา ซึ่งมีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพและพฤติกรรมของนักศึกษา

นฤมต เตือนมา (2539) ให้ความหมายว่า สภาพการณ์และลักษณะต่าง ๆ ภายในสถาบันที่นักศึกษารับรู้ได้ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการเรียนรู้และพัฒนาการทุกด้านของนักศึกษา

Chickering (1993) ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมในสถาบันการศึกษา หมายถึง หลักสูตร การเรียนการสอน ความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา กิจกรรมเสริมหลักสูตร แนวนโยบาย ของสถานศึกษาและบรรยากาศทางวิชาการ

ดังนั้น สภาพแวดล้อมของสถานศึกษาพยาบาลหรือในสถาบันการศึกษาพยาบาล ไม่ว่าจะ เป็นระดับชั้นปีที่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลให้การจัดการเรียนการสอนที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพใน การทำงานและชีวิตที่แตกต่างกัน สิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน ตลอดจนอาตุที่แตกต่างกัน จึงมี ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับระดับเขาวนอารมณ์ที่แตกต่างกันด้วยเช่นกัน

ลักษณะสภาพแวดล้อมในสถาบัน

ศาสตราจารย์ สุวรรณพัฒน์ (2536) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในสถาบันการศึกษาออกเป็น 4 ลักษณะ ดังนี้

1. นโยบายการบริหารกิจการนักศึกษา
2. การจัดกิจกรรมนักศึกษา
3. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของนักศึกษา
4. สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับเพื่อน

นโยบายการบริหารกิจการนักศึกษา

Ebel (1985) ให้ความเห็นว่า สถาบันการศึกษามีจุดมุ่งหมายสำคัญ คือการผลิตบัณฑิตให้เป็นพลเมืองดีในระบอบประชาธิปไตย การอุดมศึกษาถือเป็นจุดศูนย์กลางของจุดมุ่งหมายทางการเมือง ทุกคนต้องรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งสถาบันการศึกษาสามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะที่ ต้องการนี้ได้ด้วยการจัดหลักสูตร โดยเฉพาะหลักสูตรวิชาพื้นฐานและการจัดกิจกรรมนักศึกษา Frederick (1959) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของกิจกรรมนักศึกษาไว้ดังนี้

1. เป็นการเตรียมตัวนักศึกษาสำหรับการดำเนินชีวิตในสังคมประชาธิปไตย
2. ส่งเสริมความมีระเบียบวินัยในตนเอง
3. ช่วยให้รู้จักวิธีการทำงานเป็นทีม
4. เพิ่มพูนความสนใจของนักศึกษาให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น
5. ช่วยให้รู้จักสำนึกในการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ
6. พัฒนาความสามารถพิเศษของนักศึกษา
7. ส่งเสริมแรงขับที่เป็นพื้นฐานสำหรับการศึกษา
8. พัฒนาความสามัคคีในสถาบัน

การจัดกิจกรรมนักศึกษา

วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยาและคณะ (2527) ศึกษาวิจัยพบว่า นักศึกษาในประเทศไทยเข้าร่วมกิจกรรมนักษิษาน้อย ซึ่งสอดคล้องกับ นลินี กิติเวชกุล (2533) ที่กล่าวว่า นิสิตส่วนใหญ่ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมสโมสรรนินิต กิจกรรมฝ่ายพัฒนาสังคมและปณิธิ์อุปประโยชน์ กิจกรรมฝ่ายวิชาการ ฝ่ายศิลปะและวัฒนธรรม ตลอดจนกิจกรรมฝ่ายกีฬา นอกจากนี้ นิธิ เอียวศรีวงศ์ (2516) ให้ความเห็นว่า ลักษณะกิจกรรมนอกหลักสูตรของสถาบันการศึกษาในประเทศไทยไม่ส่งเสริมให้นักศึกษามีความคิดริเริ่มและมีความเป็นตัวของตัวเองหรือไม่ส่งเสริมให้มีความรู้ที่กร่วมได้ร่วมกับกิจกรรมนั้น ๆ และเนื่องจากสถาบันการศึกษาพยายามโยบายด้านกิจกรรมนักษิษานักศึกษาที่ไม่ชัดเจน รวมทั้งมีประเภทของกิจกรรมมีให้เลือกน้อยมาก นอกจากนี้ นักศึกษาพยายามต้องศึกษาภาคปฏิบัติรับผิดชอบหน้าที่เวรเช้า บ่าย และดึก ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้นักศึกษาสนใจกิจกรรมนักษิษานักศึกษาไม่มากนัก ดังนั้นสถาบันการศึกษาพยายามจึงควรจัดกิจกรรมนักษิษานักศึกษาที่เหมาะสม มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและให้โอกาสในการตัดสินใจและกำหนดโครงการต่าง ๆ ตามความต้องการของนักศึกษาพยายาม อันจะเป็นการส่งเสริมพัฒนาเขาวนัธรรม์ของนักศึกษาพยายามได้เป็นอย่างดีอีกทางหนึ่ง

การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของนักศึกษา

Bloland (1987 อ้างถึงใน สุรพงษ์ บูคณ, 2534) ได้ศึกษาวิจัยถึงความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณการเข้าร่วมกิจกรรมนอกหลักสูตรของนักศึกษา กับพัฒนาการของนักศึกษา พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการพัฒนาใน 6 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านทักษะทั่วไป 2. ด้านทักษะในการตัดสินใจ 3. ด้านทักษะในการทำงานและบริหารงานในองค์กร 4. ด้านท้งบประมาณและบัญชี 5. ด้านระบบราชการ และ 6. ด้านทักษะการจัดทำโครงการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยาและคณะ (2527) พบว่า กิจกรรมช่วยให้นักศึกษามีการพัฒนาความคิดและมีเหตุผลมากขึ้น พัฒนาบุคลิกภาพ รู้จักการเสียสละ และฝึกความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง พัฒนาความเป็นผู้ใหญ่ได้ และยังพบว่าการศึกษาในมหาวิทยาลัย ช่วยให้เกิดความเจริญงอกงามในด้าน ต่าง ๆ ได้แก่ การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง การคบหาสมาคมกับผู้อื่นและการมีความเชื่อมั่นในตนเอง

จะเห็นได้ว่ากิจกรรมนักษิษานักศึกษาซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมหนึ่งที่เกิดขึ้นในสถาบันการศึกษา มีผลต่อการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ของนักศึกษา และกิจกรรมนักษิษานักศึกษาสามารถส่งเสริมและพัฒนาเขาวนัธรรม์ของนักศึกษาพยายามได้เป็นอย่างดี

สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับเพื่อน

สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับเพื่อน หมายถึง การรับรู้เรื่องราวต่าง ๆ จากการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนในกลุ่มชั้นเรียนเดียวกันหรือจากการได้ทำกิจกรรมร่วมกัน ซึ่งมีผลต่อการพัฒนานิสิตนักศึกษา กลุ่มเพื่อนนับเป็นสภาพแวดล้อมในสถาบันที่สำคัญมาก โดยเฉพาะในนักศึกษาพยาบาล เพราะนักศึกษาพยาบาลจะต้องพักอาศัยอยู่ในหอพักกับเพื่อนตลอดเวลา จะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อน มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน Feldman และ Newcomb (อ้างถึงใน ประกอบ กุปรัตน์ ,2525) ได้กล่าวถึงความสำคัญของเพื่อนที่ติดอนิสิตนักศึกษา ดังนี้

1. กลุ่มเพื่อนจะช่วยเชื่อมโยงระยะเวลาการอยู่ภายในครอบครัวกับบิดามารดาหรือผู้ปกครองและระยะเวลาทำงานในโลกกว้าง ช่วยให้นักศึกษาค้นพินวิฤตและมีอิสระจากบ้านและครอบครัวได้
2. กลุ่มเพื่อนสามารถเกื้อหนุนในด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ของการเรียน และวิชาการ
3. เพื่อนสามารถให้กำลังใจในเรื่องทั่ว ๆ ไป ซึ่งไม่สามารถหาได้จากคณาจารย์ ชั้นเรียน หรือหลักสูตรที่กำหนดได้
4. เพื่อนจะช่วยให้นักศึกษาเรียนรู้ในการอยู่ร่วมกัน ขอมรับความแตกต่างของผู้อื่นได้
5. เพื่อนช่วยเสริมคุณค่าภายในกลุ่มให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น และยากที่จะเปลี่ยนแปลง กระตุ้นความสำนึกทางวิชาการ และเป็นเครื่องทดสอบแนวคิดและประสบการณ์ใหม่ ๆ
6. กลุ่มเพื่อนจะช่วยให้มีความมั่นใจและพอใจในตนเองยิ่งขึ้น คอบสนองความสนใจของนักศึกษาที่ไม่ได้รับการตอบสนองทางด้านวิชาการหรือมีความล้มเหลวทางวิชาการมาแล้ว
7. เพื่อนจะช่วยในการฝึกการเข้าสังคมและการสร้างความสัมพันธ์ส่วนตัว ซึ่งมีผลทำให้นักศึกษาให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน แม้จะสำเร็จการศึกษาและเข้าสู่การทำงานแล้ว

จะเห็นได้ว่าสภาพแวดล้อมในสถาบันการศึกษาพยาบาล ระดับชั้นปีที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ทั้งด้านทฤษฎี ด้านการปฏิบัติ ด้านชีวิตความเป็นอยู่ ด้านสังคม และการปรับตัว มีความเกี่ยวข้องกับการได้รับการสนับสนุนทางสังคม ส่งผลต่อความผาสุกทางจิตวิญญาณ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและเชาวน์อารมณ์ของนักศึกษาพยาบาลโดยตรง โดยเฉพาะสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับเพื่อนจะมีอิทธิพลมากต่อนักศึกษาพยาบาล เนื่องจากนักศึกษาพยาบาลจะต้องอยู่อาศัยรวมกันเป็นเวลานานถึง 4 ปีตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ดังนั้น กลุ่มเพื่อนที่ดีจะมีคุณค่าอย่างยิ่งสำหรับนักศึกษาพยาบาล เพราะจะช่วยให้นักศึกษาสามารถปรับตัวอยู่กับผู้อื่นได้ ฝึกทักษะทางสังคม เสริมสร้างบุคลิกภาพที่มั่นคง ซึ่งเป็นการแสดงถึงการพัฒนาระดับเชาวน์อารมณ์ที่สูงขึ้นนั่นเอง

การดำเนินชีวิตของนักศึกษาพยาบาล

นักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา อยู่ระหว่างช่วงวัยรุ่นคอนปลาและวัยผู้ใหญ่ตอนต้น เมื่อเข้ามาศึกษาในวิชาชีพพยาบาล จะต้องอยู่ในกฎระเบียบข้อบังคับของสถาบันการศึกษาพยาบาล ดังนี้

1. นักศึกษาพยาบาลจะต้องพักอาศัยในหอพักที่ทางวิทยาลัยพยาบาลจัดไว้ โดยกำหนดวันเวลาในการเข้า-ออกจากที่พัก หากนักศึกษากระทำผิดกฎระเบียบที่กำหนดไว้ก็จะได้รับการลงโทษตามลำดับขั้นของวิทยาลัย ดังนั้นนักศึกษาพยาบาลซึ่งมาจากครอบครัวที่แตกต่างกันเมื่อนักศึกษาพยาบาลต้องเข้ามาอาศัยพักอยู่รวมกันก็จะต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมของวิทยาลัย เช่น เพื่อนในระดับชั้นเดียวกัน รุ่นพี่ รุ่นน้อง คณาจารย์ เจ้าหน้าที่และกฎระเบียบต่าง ๆ ทั้งด้านการพักอาศัยในหอพัก ด้านการเรียนภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ซึ่งถ้านักศึกษาพยาบาลไม่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมที่ดี ก็จะส่งผลกระทบต่อจิตใจ เกิดความเครียด ไม่มีความผูกพันทางจิตวิญญาณ และไม่สามารพัฒนาาระดับเชาวน์อารมณให้สูงขึ้นได้

2. ด้านการเรียนการสอนทางการพยาบาล นักศึกษาพยาบาลจะได้รับการเรียนการสอนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยเฉพาะภาคปฏิบัติการพยาบาลนั้นเป็นการเรียนการสอนที่ต้องมีความละเอียดรอบคอบและระมัดระวังอย่างนุ่มนวล เนื่องจากการปฏิบัติต่อมนุษย์ซึ่งได้รับความทุกข์จากความเจ็บป่วยทั้งด้านร่างกายและจิตใจ นอกจากนี้นักศึกษาพยาบาลจะต้องขึ้นฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วย การออกฝึกในชุมชนแล้วยังต้องขึ้นปฏิบัติงานเป็นช่วงเวลา โดยในเวรเช้าช่วงเวลา 08.30-16.30 น. เวรบ่ายช่วงเวลา 16.30-00.30 น. และเวรคึกช่วงเวลา 00.30-08.30 น. โดยจัดการศึกษาภาคปฏิบัติควบคู่ไปกับการศึกษาภาคทฤษฎี บางแห่งจะจัดเวลาเรียนภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างละครึ่งวัน บางแห่งเรียนทฤษฎีเต็มวัน 3 วัน ศึกษาภาคปฏิบัติ 2 วัน ในการศึกษาภาคปฏิบัติในช่วงเวลาเย็นก่อนขึ้นฝึกปฏิบัติงาน 1 วัน นักศึกษาพยาบาลจะต้องขึ้นไปบนหอผู้ป่วยเพื่อศึกษาและวางแผนให้การพยาบาลผู้ป่วยที่ได้รับมอบหมาย เกี่ยวกับประวัติ อาการและอาการแสดง แผนการรักษาของแพทย์ ผลการตรวจจากห้องปฏิบัติการและการวินิจฉัยโรค แล้วนำมาวางแผนการพยาบาลพร้อมทั้งเขียนแผนการพยาบาลให้อาจารย์ประจำตึกตรวจสอบความถูกต้องก่อนที่จะดำเนินการปฏิบัติการพยาบาลกับผู้ป่วยจริงต่อไป โดยนักศึกษาจะได้รับการนิเทศจากอาจารย์เมื่อขึ้นปฏิบัติงานในเวรเช้า ส่วนเวรบ่ายและเวรคึกจะได้รับการนิเทศจากพยาบาลประจำหอผู้ป่วย สำหรับการศึกษภาคปฏิบัติในชุมชนนั้น นักศึกษาจะเข้ารับการฝึกปฏิบัติที่สถานีอนามัยหรือโรงพยาบาลชุมชน โดยมีคณาจารย์ที่รับผิดชอบจากวิทยาลัยพยาบาลออกไปนิเทศนักเรียนเป็นระยะ ๆ โดยมีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำการร่วมดูแลและนิเทศงานด้วย

ซึ่งจากลักษณะการเรียนการสอนดังกล่าว นักศึกษาพยาบาลจะอยู่ในภาวะเครียดได้ง่าย เนื่องจากต้องปรับตัวกับสภาพแวดล้อมอยู่ตลอดเวลา และต้องปฏิบัติงานที่หนักและเหนื่อยยากลำบากมากกว่าวิชาชีพอื่น ๆ หากนักศึกษาพยาบาลไม่มีความรักต่อมวตมนุชย์และมีจิตใจเมตตา กรุณา ต้องการให้ผู้เจ็บป่วยและผู้รับบริการมีความสุข นักศึกษาพยาบาลก็จะไม่สามารถอยู่ในวิชาชีพพยาบาลได้อย่างมีความสุข ในขณะที่เดิวก่อนนักศึกษพยาบาลก็ควรที่จะได้รับการสนับสนุนทางสังคมที่ดี การจัดสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม การจัดการเรียนการสอนที่สามารถส่งเสริมให้นักศึกษาพยาบาลเป็นผู้ที่มีความผาสุกทางจิตวิญญาณและมีเขาวนอารมณ์ในระดับสูง เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาพยาบาลสามารถดำรงอยู่ในวิชาชีพพยาบาลได้อย่างมั่นคงและมีความสุข เนื่องจากผู้ที่สามารถให้ความสุขแก่บุคคลอื่นได้นั้นตนเองจะต้องมีความสุขสมบูรณ์ถึงพร้อมในระดับสูงจึงจะสามารถให้ความสุขแก่ผู้อื่นได้ ดังนั้นนักศึกษพยาบาลจึงควรได้รับการสนับสนุนทางสังคมที่ดีเพื่อช่วยให้นักศึกษามีความมั่นคงทางอารมณ์และส่งผลต่อความผาสุกทางจิตวิญญาณ รวมทั้งนักศึกษพยาบาลจะต้องเป็นผู้ที่มีเขาวนอารมณ์ในระดับสูงมากกว่าบุคคลทั่วไปถึง 4 เท่า จึงจะสามารถประสบความสำเร็จในวิชาชีพพยาบาลได้ (Goleman, 1998)

3. ด้านกิจกรรมนักศึกษา ภายในวิทยาลัยพยาบาลจะมีองค์การนักศึกษาหรือสโมสรนักศึกษา เพื่อดำเนินการบริหารจัดการและจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะประโยชน์แก่นักศึกษา สถาบันและวิชาชีพพยาบาล

4. ด้านการพักผ่อนหย่อนใจ นักศึกษาจะได้รับการพักผ่อนภายในวิทยาลัยโดยสถาบันการศึกษาพยาบาลจัดให้มีโทรทัศน์ กิจกรรมเสียงตามสาย การเล่นดนตรีหรือการออกกำลังกายและกีฬา จัดห้องอ่านหนังสือ สารคดีต่าง ๆ เป็นต้นเพื่อให้ นักศึกษาใช้เวลาให้เกิดประโยชน์และผ่อนคลายความเครียด นอกจากนี้ นักศึกษาพยาบาลยังสามารถออกนอกวิทยาลัยได้ บางวิทยาลัยอนุญาตให้ ออกนอกบริเวณวิทยาลัยในวันธรรมดาหลังเลิกเรียน แต่บางวิทยาลัยอนุญาตให้ออกนอกบริเวณวิทยาลัยได้เฉพาะในวันหยุดเท่านั้น ทั้งนี้ นักศึกษาพยาบาลต้องเข้า-ออกนอกวิทยาลัยได้ตามเวลาที่กำหนด และต้องขออนุญาตอย่างมีลายลักษณ์อักษรจากอาจารย์เวรทั้งเวลาดอกและเวลาเข้าวิทยาลัยทุกครั้ง

5. ด้านการรับประทานอาหาร สถาบันการศึกษาพยาบาลมีสวัสดิการอาหารครบทั้ง 3 มื้อ สำหรับนักศึกษพยาบาลที่ขึ้นปฏิบัติงานเวรป่วยและเวรดึกจะได้รับอาหารว่าง โดยนักศึกษจะต้องรับประทานอาหารตามเวลาที่กำหนดไว้

6. ด้านการติดต่อสื่อสาร นักศึกษาสามารถใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลและทางไกลสาธารณะที่วิทยาลัยพยาบาลจัดหาไว้ได้

จากสภาพความเป็นอยู่ การจัดการเรียนการสอน หลักสูตร ระดับชั้นปี การได้รับการสนับสนุนทางสังคม ความคาดหวังทางจิตวิญญาณและคะแนนเฉลี่ยสะสมของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเชาวน์อารมณ์ของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุขได้ทั้งสิ้น ดังนั้นผู้บริหารการศึกษาพยาบาล คณาจารย์และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนักศึกษาพยาบาลทุกคนควรคำนึงถึงและช่วยกันสร้างสภาพแวดล้อมที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อตนเอง สถาบัน วิชาชีพตลอดจนประเทศชาติและสังคมโลกในที่สุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Rodriguez De Armenta (1991) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวและความสำเร็จในการทำงานในนักไต่เขา พบว่า ปัจจัยทางครอบครัว สุขภาพของบุคคล ปัจจัยทางสังคม มนุษยสัมพันธ์ อารมณ์ แรงจูงใจและทัศนคติในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัว และการประสบความสำเร็จในการทำงานของบุคคล และพบว่าคนที่มีความมั่นใจในตัวเองสูง แต่ขาดทักษะทางสังคม ขาดการมองโลกในแง่ดีและมีความรู้สึกไม่เป็นอิสระ ทำให้บุคคลไม่ประสบความสำเร็จได้

Condon (1991) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างภาวะจิตใจของมารดาขณะตั้งครรภ์ที่มีต่อทารกในครรภ์ พบว่า ความรักใคร่ผูกพันของมารดาขณะตั้งครรภ์มีความสัมพันธ์กับการเจริญเติบโตทางอารมณ์ของทารก

Tschirch (1992) ศึกษาถึง ขรรมเนียมในการดูแล : จรรยาบรรณของพยาบาลในสหรัฐอเมริกา พบว่า อาชีพพยาบาลเป็นอาชีพของผู้หญิง เพราะผู้หญิงมีความสงบเสถียร บอบบางและละเอียดอ่อน มีภาวะของเชาวน์อารมณ์และความอ่อนไหวสูงกว่าผู้ชาย แต่มีสติปัญญาทางสมองและการใช้เหตุผลน้อยกว่าผู้ชาย

Elder (1992) ศึกษาความไวต่ออิริยาท่าทางและการปรับตัวต่อสังคมและอารมณ์ของเด็กที่ขาดความสามารถในการเรียนรู้อิริยาท่าทาง กลุ่มตัวอย่างเป็นเด็กทั้งผู้ชายและผู้หญิงจำนวน 439 คน อายุ 12 ปี พบว่า เด็กที่ขาดทักษะทางภาษาจะมีปัญหาในการเข้าสังคม ส่วนเด็กที่ขาดความสามารถในการเรียนรู้อิริยาท่าทาง คือ ขาดทักษะที่ไม่ใช้ภาษาจะมีปัญหาในการปรับตัวและการควบคุมจิตใจได้ยาก

Sager (1992) ศึกษาความแตกต่างของอายุกับความสำเร็จในการเรียนและการพัฒนาทางอารมณ์และสังคมของเด็ก พบว่า เด็กที่มีอายุมากกว่าจะประสบความสำเร็จในการเรียนมากกว่าเด็กที่

มีอายุน้อยกว่า รวมทั้งมีการพัฒนาทางอารมณ์และสังคมที่ดีกว่าด้วย นอกจากนี้ยังพบว่าเด็กผู้ชายจะมีการพัฒนาทางอารมณ์และสังคมรวมทั้งการเรียนน้อยกว่าเด็กผู้หญิง(ศึกษาในอายุแรกเข้าการศึกษาที่เท่ากัน) การเข้าเรียนก่อนอายุที่ควรของเด็กไม่มีผลเสียต่อการเรียนแต่กลับมีผลดีคือประสบความสำเร็จในการศึกษาสูงกว่าเด็กที่เข้าเรียนตามอายุปกติหรือช้ากว่า

Kolbo (1993) ศึกษาถึงปัจจัยเสี่ยงและการป้องกันในเด็กที่มีปัญหาความรุนแรงในครอบครัว กลุ่มตัวอย่างเป็นเด็กชายและเด็กหญิงอย่างละ 30 คน อายุ 8-11ปี พบว่า กรรมพันธุ์ สถิติปัญหาทางสมอง สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม การสนับสนุนทางสังคม มีผลกระทบต่อพัฒนาของเด็กที่มาจากครอบครัวที่ใช้ความรุนแรง และเด็กที่มาจากครอบครัวที่ใช้ความรุนแรงจะมีความสามารถในการปรับตัวไม่ได้มากขึ้นเรื่อย ๆ มักจะมีปัญหาในการแสดงออกทางอารมณ์และพฤติกรรมมากกว่าเด็กที่ไม่มีความรุนแรงในครอบครัว

Rodriguez (1994) ศึกษาอิทธิพลของบิดามารดาต่อการพัฒนาทักษะการรับรู้ของบุตร กลุ่มตัวอย่างจากครอบครัวที่มาจากชนบทและครอบครัวที่มีตั้งแวดล้อมทางสังคมวัฒนธรรมต่ำ จำนวน 26 ครอบครัว เด็กอายุระหว่าง 5-8 ขวบ พบว่ากลุ่มที่มีการกระตุ้นจากครอบครัว สภาพจิตใจของเด็กจะดีขึ้น มีความฉลาดเฉลียวมากขึ้น ความสามารถทางภาษาดีขึ้นและการรบกวนทางอารมณ์น้อยลง การมีส่วนร่วมและการสร้างตั้งแวดล้อมที่ศึกษาในบ้านจะทำให้เด็กมีการพัฒนาชีวิตประจำวันที่ดีและมีผลต่อการเรียนที่ดีขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยให้เด็กสร้างความมั่นใจในตนเองและความภาคภูมิใจในตนเอง กลุ่มที่ไม่ได้รับการกระตุ้นจากครอบครัวพบว่า เด็กจะได้รับผลกระทบที่เป็นอันตราย ฉะนั้นครอบครัวและตั้งแวดล้อมในบ้านจึงมีความสำคัญมาก ครอบครัวงานเป็นจะต้องมีความรัก ความเอาใจใส่ดูแล ความรื่นเริงใจและการเลี้ยงดูที่ดีซึ่งจะส่งผลดีต่อทุกคนในครอบครัวและสังคม

Vantuyt (1995) ศึกษาพฤติกรรมที่มีปัญหาจากภายนอกและภายในจิตใจ ของนักเรียนชายหญิง พบว่า เด็กนักเรียนชายที่มีปัญหาพฤติกรรมจากภายในจะมีคะแนนในการเรียนต่ำที่สุดแต่มีคะแนนในการให้บริการต่อโรงเรียนมากที่สุด ส่วนเด็กนักเรียนที่มีพฤติกรรมเป็นปัญหาจากภายนอกจะมีคะแนนการเรียนสูงที่สุดแต่เป็นกลุ่มที่มีคะแนนในการให้บริการการร่วมมือกับโรงเรียนต่ำที่สุด

Krinsky (1996) ศึกษาถึงการควบคุมอารมณ์ ตั้งกระตุ้นความสำเร็จในชีวิตและความก้าวร้าวของเด็กที่มีบิดามารดาติดยาเสพติด กลุ่มตัวอย่างเป็นเด็กอายุ 6-12 ปี เชื้อสายแอฟริกัน ชาวอเมริกันที่บิดามารดาใช้สารเสพติดจำนวน 50 คน พบว่า การรู้จักระงับควบคุมอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงกระตุ้นความสำเร็จในชีวิต บิดามารดาที่มีนิสัยก้าวร้าวจะส่งผลให้บุตรมีความก้าวร้าว โดยแสดงบุคลิกถึงขั้นถึงความสามารถในการระงับควบคุมอารมณ์ได้น้อยกว่าเด็กปกติทั่วไป รวมทั้งจะควบคุมอารมณ์ก้าวร้าวได้ยากกว่าด้วย

Weinstock-Wynters (1996) ศึกษาถึงการสอนด้วยวิธีการรักษาทางจิตจากการแสดงกับบทละครย้อนหลัง โดยนำเอาชาวน์อารมณ์มาผสมผสาน พบว่า การสอนด้วยวิธีนี้สามารถช่วยให้ผู้เรียนพัฒนาศักยภาพด้านการวิพากษ์วิจารณ์ และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพราะต้องใช้สติปัญญาหลายด้าน รวมทั้งชาวน์อารมณ์ ในขณะที่เดียวกันผู้เรียนยังได้ฝึกฝนในด้านต่าง ๆ เช่น ภาษาศาสตร์ การประเมินภาพและเสียง คนตรี การสื่อสารกับตนเองและผู้อื่น ตลอดจนนครกวีทยาและการใช้เหตุผล มีความคิดที่มีเหตุผล การใช้และผสมผสานชาวน์อารมณ์ เป็นวิธีการสอนที่มีประสิทธิผลช่วยให้คิดค้นหัวข้อที่ซับซ้อนขึ้นในสถานการณ์ที่บีบคั้น เมื่ออารมณ์และกายภาพสามารถปลดปล่อยพลังออกมาได้สำเร็จจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของบทเรียนในชั้นเรียน ผู้เรียนสามารถเข้าถึงเนื้อหาและองค์ความรู้ได้อย่างสร้างสรรค์และมีการไตร่ตรองรอบคอบขึ้น

Mayer & Behr (1996,อ้างถึงในวิระวัฒน์ ปิ่นนิคามย์,2542:120) ศึกษาพบว่า การรับรู้อารมณ์ของบุคลิกลักษณะในสถานการณ์ต่าง ๆ มีส่วนเกี่ยวข้องกับคะแนน Scholastic Aptitude Test (SAT) การเปิดเผยด้านอารมณ์ของคนและการเห็นอกเห็นใจผู้อื่น บุคลิกภาพเป็นตัวแปรที่มีผลกระทบต่อระดับ EQ และ IQ ที่รับผลมาจากวัฒนธรรมเป็นสำคัญ

Rudo (1997) ศึกษาลักษณะทางอารมณ์ พฤติกรรม ตั้งค้มและการเรียนรู้ของเด็กที่ได้รับการกระทบกระเทือนทางอารมณ์สูง โดยศึกษาจากเด็กที่ได้รับการกระทบกระเทือนทางอารมณ์สูงจำนวน 94 คน เป็นเด็กที่ได้รับทารุณกรรมทางร่างกายจำนวน 48 คน และอีก 46 คนไม่ได้รับทารุณกรรม พบว่า การทำร้ายร่างกายส่งผลเสียแก่เด็กและเกี่ยวพันกับการตัดสินใจและเยาวชน ซึ่งให้เห็นว่าตั้งค้มควรให้ความสำคัญแก่การบริการทางตั้งค้ม การศึกษา ระบบศาลสถิตยุติธรรม เพื่อให้การช่วยเหลือเด็กในทุกวิถีทาง

Stewart (1997) ศึกษา Practical Intelligence โดยสุ่มตัวอย่างจากมหาวิทยาลัย Southeastern University พบว่า Practical Intelligence มีความสัมพันธ์กันกับความฉลาดทางตั้งค้ม ชาวน์อารมณ์ และความฉลาดทางการศึกษา โดยความฉลาดทางตั้งค้มแสดงออกโดยทักษะทางตั้งค้ม เช่น การเข้าตั้งค้ม การปรับตัว ชาวน์อารมณ์ แสดงออกโดย การระบุนอารมณ์ต่าง ๆ การชี้ให้เห็นถึงอารมณ์ และ Practical Intelligence สามารถทำนายการแสดงออกหรือพฤติกรรมที่ตามมาได้

Southam-Gerow (1997) ศึกษาถึงบทบาทของความเข้าใจอารมณ์ในวัยเด็ก กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มเด็กที่มีความทุกข์และความวิตกกังวล จำนวน 17 คน และกลุ่มที่ไม่มีความวิตกกังวล จำนวน 22 คน อายุระหว่าง 7.5-15 ปี (อายุเฉลี่ย 11.5) โดยมีบิดามารดาให้ข้อมูลด้วยการเขียนรายงานส่วนตัว และทำการสัมภาษณ์เด็ก ๆ เพื่อวัดความเข้าใจอารมณ์ พบว่า เด็กที่มีความเครียดจะมีความเข้าใจอารมณ์ตนเองต่ำ และไม่เข้าใจอารมณ์ที่แปรปรวนของคนรวมทั้งไม่สามารถเข้าใจอารมณ์ที่สุกช่อนของตนเองได้เมื่อเปรียบเทียบกับเด็กที่ไม่มีความเครียด นอกจากนี้ยังพบว่าความรู้

ทางสังคมของเด็กมีความสัมพันธ์กับความเข้าใจทางอารมณ์ แต่ความเจตียวณทางสติปัญญาไม่มี ความสัมพันธ์ทางสถิติกับความเข้าใจอารมณ์ของบุคคล

Bekendam (1997) ได้ทำการศึกษามิติของ EQ : ความรักใคร่ผูกพัน การควบคุมอารมณ์ ภาวะ Alexithymia (จินตนาการเหตุการณ์ต่าง ๆ ออกมาให้ฟังไม่ได้) และ การเอาใจใส่ความรู้สึกของผู้อื่น กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารชายจำนวน 167 คน พบว่า EQ มีบทบาทในการประเมินและควบคุม สภาพทางอารมณ์ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง รวมทั้งมีส่วนในการช่วยให้บุคคล ตอบสนองต่ออารมณ์ ของบุคคลอื่นได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และพบว่า การเอาใจใส่ความรู้สึกของผู้อื่นมีความสำคัญ อย่างมากต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความรักใคร่ผูกพันมีความสัมพันธ์ทางบวกกับอารมณ์ การปรับตัว และมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะ Personal Distress (ความบกพร่องทางบุคลิกภาพ) และ ภาวะ Alexithymia และเสนอว่า เด็กที่ได้รับทฤษฎีธรรมโดยขาดการสนับสนุนทางสังคม เข้าช่วยเหลือจะมีภาวะความกลัวสูง

Geery (1997) ได้ศึกษาบุคลิกภาพของผู้นำขององค์กรที่ใช้ EQ ในการเผชิญหน้ากับ ความขัดแย้งในองค์กร กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารจำนวน 8 คน เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ พบว่า บุคลิกภาพของผู้นำที่ใช้ EQ ดังนี้ มีความเชื่อมั่นในตัวเอง รู้จักตัวเอง ควบคุมสติและอารมณ์ ได้ ออกถ้อยคำปฏิบัติด้านลบไว้ได้ มองโลกในแง่ดี พยายามหาทางออกของปัญหาได้เสมอ แก้ไข ปัญหาได้ และพบว่าผู้นำที่ใช้ EQ จะมิมีบทบาท ดังนี้ พยายามเข้าใจและตอบสนองอารมณ์ของผู้อื่น เพื่อลดความขัดแย้ง แสดงความเมตตาและเคารพผู้อื่นเสมอ เข้าใจพลังส่วนต่าง ๆ ของบุคคลอื่นและ นำมาใช้ในทางที่ถูกต้อง เสริมสร้างความไว้วางใจ เป็นพื้นฐานของความสัมพันธ์ที่มั่นคง ใช้อารมณ์ ให้เกิดแรงบันดาลใจ ก่ออิทธิพลและโน้มน้าวบุคคลอื่น และได้สรุปว่า ผู้นำขององค์กรจะเป็นผู้ที่มีความสามารถ ดังต่อไปนี้

1. มีความสามารถในการสร้างอารมณ์ร่วมและมีสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น
2. มีความสามารถในการสร้างแนวร่วมเพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมาย พยายามให้มีการพึ่งพาอาศัยกันและเน้นการทำงานเป็นทีม
3. ใช้พลังส่วนบุคคลมากกว่าอิทธิพลของตำแหน่งในการบรรลุเป้าหมายที่กำหนด
4. มีความกระตือรือร้นที่จะขจัดความขัดแย้งให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เขาวินิจฉัยอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสามารถทั้งหมดของผู้บริหาร และเสนอแนะให้มีการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานโดยการประเมินระดับเขาวินิจฉัยอารมณ์ร่วมด้วย

Holbrook (1997) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง EQ กับทักษะของนักประพันธ์ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยอังกฤษ จำนวน 108 คน พบว่า ความสามารถหรือทักษะ

ในการเขียนของนักประพันธ์ มีความสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ EQ และพบว่า EQ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลงานและคะแนนในการเรียนอีกด้วย

Martorano (1998) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไม่มั่นคงทางอารมณ์และความภาคภูมิใจในตนเอง ในเด็กอายุ 5 ขวบ 10 เดือน ถึง 8 ปี 8 เดือน พบว่า ความภาคภูมิใจในตนเองสามารถพยากรณ์การเปิดใจรับความไม่แน่นอนหรือการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นได้ เด็กที่มีความภาคภูมิใจในตนเองสูงจะมีความไม่แน่นอนทางอารมณ์ต่ำ ส่วนเด็กที่มีความภาคภูมิใจในตนเองต่ำก็จะมี ความไม่แน่นอนทางอารมณ์สูง เด็กที่มีความภาคภูมิใจในตนเองจะมีความไม่แน่นอนในการตัดสินใจปัญหาน้อยกว่าเด็กที่มีความภาคภูมิใจในตนเองต่ำ และยังพบว่า อายุและความฉลาดทางภาษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความไม่แน่นอนทางอารมณ์อีกด้วย

Sutarso (1998) ศึกษาความแตกต่างทางเพศกับระดับเขาว์อารมณ์โดยใช้เครื่องมือ EQ-i ซึ่งมีความเชื่อมั่น Cronbach alpha ที่ระดับ .88 ผลการทดสอบซ้ำที่ระดับ .85 โดยศึกษาตามหลักแนวคิดของ Salovey (1990) , Mayer (1995) และ Goleman (1995:1998) ใน 5 องค์ประกอบ คือ การรู้จักตนเอง ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น การดำรงความสัมพันธ์กับผู้อื่น การรู้อะไรควร ไม่ควรและการจัดการหรือควบคุมอารมณ์ของตนเอง ศึกษาในผู้ชายจำนวน 129 คน ผู้หญิงจำนวน 329 คน ช่วงอายุ 17-54 ปี พบว่า ผู้หญิงจะมีระดับเขาว์อารมณ์สูงกว่าผู้ชาย (วัดโดยคะแนนรวมทั้ง 5 ด้าน) โดยเฉพาะในช่วงวัย 20-40 ปี ผู้หญิงโตและผู้หญิงที่แต่งงานแล้วก็มีระดับเขาว์อารมณ์สูงกว่าผู้ชาย แต่ในผู้หญิงโตจะมีคะแนนความสัมพันธ์กับผู้อื่นต่ำ และพบว่าผู้ชายที่แต่งงานแล้วจะมีระดับสติปัญญาทางสมองและเขาว์อารมณ์สูงกว่าคู่สมรส สรุปได้ว่า ผู้ชายและผู้หญิงมีระดับเขาว์อารมณ์ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับอายุและสถานภาพสมรส

St-Aubin (1998) ได้ศึกษาปัจจัยที่บ่งชี้ความสำเร็จของบุคคล กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้หญิงที่ประสบความสำเร็งมา 8-10 ปีจาก 31 ประเทศจำนวน 49 คน เก็บข้อมูลโดยการตอบแบบสอบถามพบว่า ความเชื่อมั่นในตัวเอง ความเข้าใจสังคม ความมั่นคงทางอารมณ์ ความจำระยะสั้น ความกระตือรือร้นและความไม่พึ่งพิงใคร(สามารถพึ่งพิงตนเองได้สูง) จะเป็นปัจจัยบ่งชี้ถึงความสำเร็จของบุคคล

Massey (1998) ได้ศึกษาถึงบทบาทของผู้นำ : การสนทนาและ EQ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม พบว่า

1. บุคคลที่มี EQ สูง จะได้รับการชกชองให้เป็นผู้นำและมีวาทะศิลป์ในการสนทนา
2. EQ ของผู้ร่วมสนทนาจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อได้สนทนากับผู้ที่มี EQ ที่สูงกว่าอย่างต่อเนื่อง
3. กลุ่มสนทนาที่มี EQ สูง จะสามารถปรับตัวให้ทันไหลตามหัวข้อสนทนาได้ดีกว่า

และผลการศึกษาที่สำคัญ พบว่า สมาชิกในกลุ่มสนทนาซึ่งมี EQ สูงมักจะได้รับการยกย่องให้เป็นผู้นำของกลุ่ม

Ohm (1998) ได้ศึกษา EQ : ความสำเร็จในการสอนที่คำนึงถึงอารมณ์เป็นหลัก พบว่า ทักษะทางอารมณ์และสังคมสามารถสอนได้ และการจัดสิ่งแวดล้อมในห้องเรียนให้เกิดความปลอดภัย การดูแลกัน จะส่งผลต่อความสุขสมบูรณ์ทางอารมณ์ และเสนอให้มีการศึกษาสำรวจในเรื่องของทักษะทางอารมณ์ที่ดี บุคลิกภาพส่วนบุคคลและความสำเร็จทางการเรียนด้วย

Menhart (1998) ได้ศึกษาเรื่อง EQ : ความสำเร็จในการทำงาน โดยศึกษาองค์ประกอบของ EQ ใน 4 ด้าน คือ

1. การเอาใจใส่อารมณ์ของผู้อื่น
2. ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง
3. การระงับอารมณ์ หรือการควบคุมอารมณ์ ไม่แสดงความดีใจออกมาทันที
4. การจัดการกับสิ่งที่ฝังใจหรือสิ่งประทับใจ

กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 116 คนที่เข้ามาสมัครงาน(ปลอม หลอกว่ารับสมัครงาน) ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ และมีการบันทึกวิดีโอเทปเพื่อศึกษาถึงการควบคุมอารมณ์ และปฏิกิริยาต่าง ๆ ร่วมด้วย ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของ EQ ทั้ง 4 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงาน ปฏิบัติทางอารมณ์ของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับผลของการสัมภาษณ์ รวมทั้งพบว่า ความเฉลียวฉลาดทางสติปัญญา ความเฉลียวฉลาดในการปฏิบัติงาน (การนำไปใช้จริง) และความรู้สึกในแง่บวก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในงาน

Lam (1998) ได้ศึกษา EQ : เครื่องบ่งชี้ในการดำเนินชีวิต ศึกษาในกลุ่มคนทำงาน แบ่งเป็นกลุ่มที่ทำงานอย่างง่าย ๆ กลุ่มที่ทำงานหนักหรือยาก กลุ่มที่มีความเครียดต่ำและกลุ่มที่มีความเครียดสูง โดยการประเมินชาวน์อารมณ์ ความฉลาดทั่วไป ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น การปรับตัวต่อความเครียด และศึกษาสถิติประชากร พบว่า EQ มีผลให้การปฏิบัติงานดีขึ้น กล่าวคือ ซึ่งมี EQ สูงขึ้น คะแนนในการปฏิบัติงานก็จะสูงตามเป็นลำดับ EQ จึงเป็นตัวบ่งชี้ถึงความสามารถในการปฏิบัติงาน การเอาใจใส่ความรู้สึกของผู้อื่นและการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้

Ruchkin (1998) ได้ศึกษาถึงสาเหตุของอาชญากรรมในเยาวชน : ประสพการณ์การเลี้ยงดู ความก้าวร้าวและพยาธิสภาพทางจิต โดยศึกษาในวัยรุ่นชายที่กระทำผิด พบว่า ประสพการณ์การเลี้ยงดูมีความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพของบุคคล และเชื่อว่ามีอิทธิพลซึ่งกันและกัน ประสพการณ์การเลี้ยงดู ครอบครัวที่มีความอบอุ่น มีอิทธิพลต่ออารมณ์และบุคลิกภาพ ความก้าวร้าวและปัญหา ด้านจิตใจ

Tapia (1998) ศึกษาวิจัยตรวจสอบเครื่องมือวัดเขาวนอารมณ์ที่เรียกว่า EQ-i (The Emotional Quotient Inventory) พบว่า เครื่องมือ EQ- i มีความเชื่อมั่น(Cronbach Alpha) ที่ระดับ .81 ซึ่งถือว่า เครื่องมือ EQ- i เป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์และน่าเชื่อถือสำหรับงานวิจัยด้านเขาวนอารมณ์ และพบว่า เขาวนอารมณ์ไม่มีความสัมพันธ์ทางสถิติกับสติปัญญาทางสมอง หมายความว่าผู้ที่มีเขาวนอารมณ์ สูงไม่จำเป็นต้องมีสติปัญญาทางสมองในระดับสูง หรือผู้ที่มีสติปัญญาทางสมองในระดับสูงไม่จำเป็นต้องมีเขาวนอารมณ์ในระดับสูงตามไปด้วย นอกจากนี้ยังพบว่าความสำเร็จทางการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับเขาวนอารมณ์ รวมทั้งคะแนน EQI ก็ไม่มีความสัมพันธ์กับพื้นฐานของเชื้อชาติ และระดับการศึกษาของบิดามารดา แต่พบว่าเพศมีความสัมพันธ์กับเขาวนอารมณ์ นั่นคือ ผู้หญิงจะมี เขาวนอารมณ์สูงกว่าผู้ชาย

Derman (1999) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างเขาวนอารมณ์กับความสำเร็จหรือความล้มเหลวในธุรกิจในรอบครัว โดยศึกษาจากผู้จัดการที่เป็นสมาชิกของครอบครัวจำนวน 116 คน ในธุรกิจครอบครัว 11 ธุรกิจ วัดระดับเขาวนอารมณ์ของผู้จัดการด้วยเครื่องมือ The Bar-On Emotional Quotient Inventory และวัดความสำเร็จทางธุรกิจจากผลกำไรสุทธิและการลงทุนเพิ่มเติม ในช่วง 4 ปี พบว่า ผู้จัดการที่มีระดับเขาวนอารมณ์สูงก็จะประสบความสำเร็จในธุรกิจสูง และพบว่า ถ้าระดับเขาวนอารมณ์ของผู้จัดการอยู่ในระดับต่ำก็จะไม่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจ สิ่งที่สำคัญก็คือ ระดับเขาวนอารมณ์โดยเฉลี่ยของทีมงานจัดการทั้งหมดจะมีผลหรือมีอิทธิพลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของธุรกิจมากกว่า

Massey (1999) ได้ศึกษาถึงบทบาทใหม่ของผู้นำกับการสนทนาที่เกี่ยวข้องกับเขาวนอารมณ์ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ พบว่า กลุ่มสนทนาที่มีเขาวนอารมณ์สูงมักจะถูกมองว่าเป็นหัวหน้าหรือผู้นำในกลุ่ม และพบว่าเขาวนอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผู้นำในการสนทนา เขาวนอารมณ์มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวและนำไปสู่ความสำเร็จในขบวนการดำเนินการและการสนทนา

Pellitteri (1999) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างเขาวนอารมณ์ การหาเหตุผลและกลไกการป้องกันหรือการปรับตัว โดยศึกษากับนักศึกษาจากมหาวิทยาลัย 2 แห่งจำนวน 107 คน มีทั้งคนผิวขาว อเมริกันดำและกลุ่มที่มีเชื้อสเปน(ที่พูดภาษาสเปนได้) พบว่า เขาวนอารมณ์มีความสัมพันธ์กับการหาเหตุผลทางการรับรู้ที่ระดับ 0.34 การปรับตัวมีความสัมพันธ์กับเขาวนอารมณ์ ขบวนการในการปรับตัวสามารถช่วยพัฒนาเขาวนอารมณ์ในด้านความเข้าใจอารมณ์และการหาเหตุผล นอกจากนี้ยังพบว่าเขาวนอารมณ์มีความสัมพันธ์กับทักษะการคิดต่อทางจิตสำนึกมากกว่ากลไกการป้องกันโดยไม่รู้ตัว(อย่างไร้จิตสำนึก)

Graves (1999) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเขาวนอารมณ์กับความสามารถในการรับรู้และประสิทธิภาพในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้หญิงจำนวน 75 คน ผู้ชายจำนวน 75 คนรวมทั้งหมด

150 คน พบว่า เซาว์นอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการรับรู้ สามารถทำนายพฤติกรรมที่จะนำไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น เซาว์นอารมณ์จึงมีศักยภาพที่จะเพิ่มระดับความสามารถของกระบวนการและสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานในสาขาต่าง ๆ ตามทักษะของแต่ละบุคคลได้

Kyp-Johnson (1999) ศึกษาถึงความสามารถในการรับสถานการณ์ต่อผลกระทบและการควบคุมอารมณ์ของวัยรุ่น กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนหญิง อายุ 16-17 ปี โดยศึกษาทักษะการปรับเปลี่ยนทางอารมณ์ของ Rosenbaum (1990) ในด้านการควบคุมตนเอง พบว่า วัยรุ่นจะมีการปรับเปลี่ยนการรับรู้ทางอารมณ์หรือมีความสามารถในการเรียนรู้ที่จะรับสถานการณ์ต่าง ๆ และมีผลกระทบต่ออารมณ์ได้น้อยลงมาก ถ้าวัยรุ่นได้รับการฝึกและมีกิจกรรมทางอารมณ์ให้ฝึกอยู่เสมอ

Sullivan (1999) ศึกษาพัฒนาเครื่องมือวัดเซาว์นอารมณ์สำหรับเด็ก โดยประยุกต์มาจาก Mayer, Caruso และ Salovey's Adult Scale เรียกว่า The Multifactor Emotional Intelligence Scale (MEIS) นำมาพัฒนาสำหรับเด็กเรียก The Emotional Intelligence Scale for Children (EISC) พบว่าเครื่องมือนี้ยังต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมต่อไป

Bell and Kirby (1999) ศึกษาเซาว์นอารมณ์ : การแสดงออกของบุคคล(การเห็นอกเห็นใจ) พบว่า เซาว์นอารมณ์มีความสัมพันธ์กับการแสดงออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เซาว์นอารมณ์สามารถทำนายพฤติกรรมการแสดงออก ความรู้สึกและการเผชิญสถานการณ์ต่าง ๆ นอกจากนี้ยังพบว่าทักษะทางอารมณ์ของบุคคลมีความสัมพันธ์กับระดับสติปัญญาทางสมองและเซาว์นอารมณ์โดยรวม นอกจากนี้ยังพบว่าความรู้สึกเห็นอกเห็นใจมีความสัมพันธ์กับเซาว์นอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ความรู้สึกเห็นอกเห็นใจไม่มีความสัมพันธ์กับการวัดพฤติกรรม รวมทั้งเสนอว่าการควบคุมอารมณ์และการเผชิญเหตุการณ์มีความสัมพันธ์กัน

King (1999) ศึกษาความสัมพันธ์ของเซาว์นอารมณ์กับผู้นำในโรงเรียน กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตที่ศึกษาเพื่อเป็นผู้บริหารจำนวน 39 คนและผู้บริหารที่มีตำแหน่งเป็นผู้นำจำนวน 34 คน โดยทั้งสองกลุ่มเป็นนิสิตระดับปริญญาโทบัณฑิตและดุษฎีบัณฑิตในมหาวิทยาลัย East Carolina ในเมือง Greenville, North Carolina พบว่า ผู้บริหารมีความสามารถในการรับรู้อารมณ์สูงกว่าผู้ที่กำลังศึกษาเพื่อเป็นผู้บริหาร ผู้หญิงมีระดับ EQ , Perceiving Emotional และ Assimilating Emotion สูงกว่าผู้ชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 40 ปีจะมีความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ได้มากกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป นอกจากนี้ยังพบอีกว่าประสบการณ์ในการเป็นผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ EQ , Perceiving Emotion และ Assimilating Emotions อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Hay/McBer (อ้างถึงในวีระวัฒน์ ปิ่นนิคามัย,2542:80) ได้ศึกษาสมรรถนะที่มีส่วนกำหนดความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน 40 บริษัท พบว่า พนักงานเหล่านี้มีความสามารถทางสมองที่เหนือกว่าคนทั่วไปเพียง 27% แต่มีความสามารถและทักษะด้านเชาวน์อารมณ์ที่เหนือกว่าคนอื่น ๆ ถึง 53%

Daver และคณะ (1998) ได้ศึกษาองค์ประกอบของ EQ พบว่ามีความผันแปรไปตามลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ มีความเชื่อถือได้ในระดับที่ต่ำ โดยเฉพาะหากใช้แบบวัดที่เป็นปรนัย โดยการใช้แบบสอบถามวัด EQ ผลการวิจัยพบว่า มีความเกี่ยวข้องกับลักษณะบุคลิกภาพบางประการ

Gotteman (1986,อ้างถึงในเทอดศักดิ์ เศษคง,2542:46) ได้ศึกษาถึงผลการสอนทักษะทาง EQ ต่อการเรียนรู้ของเด็ก เป็นการศึกษาดูตามผลระยะยาว พบว่า เด็กในกลุ่มที่รับการสอนทักษะทาง EQ จากบิดามารดามีระดับคะแนนการเรียนแต่ละวิชาสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการสอนทักษะทาง EQ โดยเด็กทั้ง 2 กลุ่มได้ควบคุมให้มีระดับ IQ ใกล้เคียงกัน และพบว่ามีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดี ปรับตัวกับความขัดแย้งและอารมณ์ไม่ดี เช่น ความโกรธ ความเครียดได้เป็นอย่างดี รวมทั้งมีสุขภาพที่ดีกว่า เจ็บป่วยน้อยกว่า ตรวจวัดระดับฮอร์โมนในปัสสาวะที่เกี่ยวกับความเครียดพบว่า มีระดับต่ำกว่าเด็กที่ไม่ได้รับการสอนทักษะ EQ และมีอัตราการเดินของหัวใจต่ำกว่า แสดงว่ามีความเครียดน้อยกว่าและมีความแข็งแรงของร่างกายมากกว่า

จากการศึกษาของสถานศึกษาหลายแห่งในสหรัฐอเมริกา (อ้างถึงในวีระวัฒน์ ปิ่นนิคามัย,2542:168-169) ได้ออกแบบโปรแกรมการพัฒนาระดับ EQ ให้แก่นักเรียน เช่น โปรแกรมพัฒนาสังคม และ โปรแกรมทักษะทางสังคม ตั้งแต่ระดับอนุบาลจนถึงเกรด 12 (ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย) พบว่า นักเรียนที่มีระดับ EQ สูงมักเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบ กล้าแสดงสิทธิของตน เป็นที่รู้จักในหมู่เพื่อนฝูง ชอบช่วยเหลือผู้อื่น แสดงความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ห่วงใย มีทักษะในการแก้ไขปัญหาคือความขัดแย้งได้ดี ควบคุมตนเองได้ คิดก่อนพูด คิดก่อนทำ มีความรู้สึกที่ดี ผูกพันต่อครอบครัวและโรงเรียน เด็กชายแสดงความก้าวร้าวลดลง เด็กหญิงลดการทำร้ายตัวเองลง แสดงความเป็นอันขพาดหรือเข้าหาสารเสพติดน้อยลง เด็กที่มีระดับผลสัมฤทธิ์ต่ำก็มีโอกาสของการถูกพักการเรียนหรือถูกไล่ออกน้อยลง คะแนนผลการสอบแบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเพิ่มขึ้น มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาคือควบคุมอารมณ์ วุฒาของตน มีทักษะในการต่อสู้กับความเครียดได้ดี พฤติกรรมในชั้นเรียนดีขึ้น เช่น การทะเลาะวิวาทลดลง บรรดาภาคนในชั้นเรียนที่เกือตุด เต็มใจให้ความร่วมมือ เข้าอกเข้าใจกัน สื่อสารพูดคุยกันดีขึ้น เห็นผลของพฤติกรรมของตน สร้างทักษะวิธีการเรียนรู้ให้แก่ตัวเองได้ ในกรณีของกลุ่มเด็กลักษณะพิเศษ ผลของการพัฒนา EQ ก็มีผลส่งเสริมพฤติกรรมที่ดีในชั้นเรียนมากขึ้น อาทิ ควบคุมอารมณ์หรือความรู้สึกไม่พึงพอใจได้ มีทักษะทางสังคมที่กล้าแสดงตน มุ่งงาน คบกับเพื่อน

ได้มากขึ้น เข้าสังคมได้ รู้จักแบ่งปัน ในด้านอารมณ์ความรู้สึกเด็กพิเศษเหล่านี้สามารถที่จะระบุ ลักษณะของอารมณ์ รับรู้และเข้าใจอารมณ์ได้ดี การรายงานคนว่ารู้สึกเสียใจ เศร้าซึมลดลง ไม่ค่อย เก็บตัวหรือแสดงความวิตกกังวล จึงอาจกล่าวได้ว่า ผลของการพัฒนา EQ จะมีส่วนสร้าง คุณลักษณะของจิตใจในทางบวกได้มากขึ้น ตลอดจนการแสดงภาวะอารมณ์หรือความรู้สึกทางลบ ซึ่งนับว่าเป็นผลดีต่อชีวิตและอนาคตของเด็กอย่างแน่นอน

ในประเทศไทยได้มีนักจิตวิทยาและนักวิชาการทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ EQ ไว้ดังนี้

วีระวัฒน์ ปิ่นนิคามัยและอุสา สุทธิสาคร (2542) ได้ทำการศึกษาสร้างแบบประเมิน EQ ขึ้น โดยเรียกชื่อว่า "EQ99" มีจำนวนทั้งสิ้น 90 ข้อ โดยให้ผู้ตอบรายงานว่าข้อความนั้น ๆ เกิดขึ้นกับคน ทั้งในแง่ความคิดความรู้สึก อารมณ์และการแสดงออกในระดับใด ใน 5 ช่วงค่า กล่าวคือ ระดับค่า 1 "ไม่เคยเลย หรือปฏิบัติน้อยที่สุด" ไปจนถึง 5 "บ่อยครั้งที่สุด หรือรู้สึกเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง" จาก การศึกษาพบว่าเครื่องมือนี้มีค่าประมาณการเชื่อถือได้ของแบบทดสอบทั้งฉบับแรก คือ .92 และ การทดสอบฉบับที่ 2 (ห่างจากครั้งแรก 10 สัปดาห์) พบว่าค่าประมาณการเชื่อถือได้ คือ .93 ซึ่งให้ เห็นว่าช่วงห่างของเวลาไม่ผลกระทบบต่อลักษณะของการตอบและการประเมิน EQ น้อยมาก หรือ อีกนัยหนึ่งก็คือ องค์กรประกอบของ EQ ที่วัดโดยแบบทดสอบ "EQ99" มีความเชื่อถือได้

วีระวัฒน์ ปิ่นนิคามัยและอุสา สุทธิสาคร (2542) ได้ทำการศึกษาถึงองค์ประกอบด้าน ชีวประวัติ (Biodata) ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีกับความสามารถทาง EQ พบว่า เพศหญิง โดยภาพรวมมีความสามารถด้านความเอื้ออาทร ภูมิภาวะทางอารมณ์และการควบคุมอารมณ์ของ ตนเอง สูงกว่า เพศชายอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะด้านความเอื้ออาทร สถานภาพทางเศรษฐกิจและ สังคมของครอบครัว มีผลต่อ EQ ด้านความเอื้ออาทร การตระหนักรู้ถึงภาวะอารมณ์ของผู้อื่น การ รู้จักอารมณ์ของตนเองและการมีแรงจูงใจที่คืออย่างมีนัยสำคัญ การปรึกษาหารือกับที่น้องและครู อาจารย์ เมื่อมีปัญหา มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับ EQ สภาพความสัมพันธ์กับบิดามารดา มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความเอื้ออาทร การมีแรงจูงใจที่ดี การควบคุมอารมณ์ของคน และทักษะ ทางสังคมของนักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญ การประเมินคนว่าเป็นคนมุ่งความสำเร็จ ไม่สัมพันธ์และ มุ่งสู่อำนาจมีผลต่อความสามารถด้านความเอื้ออาทรและการมีแรงจูงใจที่คืออย่างมีนัยสำคัญ อาศัยี ความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับองค์ประกอบของ EQ ทุกด้าน ยกเว้นด้านความเอื้ออาทร และ ผลสัมฤทธิ์ทาง การเรียนที่พิจารณาได้จากเกรด มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ โดยที่เกรดมี ความสัมพันธ์กับการ มีแรงจูงใจที่ดีสูงสุด

เทอดศักดิ์ เลขคง (2542:59-60) ได้ศึกษาระดับ EQ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ชั้นปีที่ 4 ในกรุงเทพมหานคร จำนวนมากกว่า 200 คน วัด 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 เป็น

การประเมินโดยให้เด็กทำเอง ส่วนที่ 3 เป็นการประเมินโดยครูประจำชั้น พบว่า เด็กห้องเก่งมี EQ เฉลี่ยต่ำกว่า เด็กห้องธรรมดา เด็กห้องเก่งมักมีระดับความสุขต่ำกว่าเด็กห้องธรรมดา เด็กห้องเก่งมีแนวโน้มที่จะมองตนเองว่ามีความสามารถทางอารมณ์ (ความพึงพอใจ ความคิดแง่บวก ความรับผิดชอบ น้ำใจ เป็นต้น) และครูมีแนวโน้มที่จะให้คะแนนความสุขและการเป็นคนดีแก่เด็กห้องเก่งสูงกว่าเด็กห้องธรรมดาอย่างเห็นได้ชัด



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

