

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาวะการณ์ที่มีความผันผวนทางสังคม เศรษฐกิจ การเมืองซึ่งนำไปสู่ปัญหาต่างๆ ที่คนทุกเพศทุกวัยต้องเผชิญ บางคนบางกลุ่มก็สามารถดำเนินชีวิตอยู่ได้ด้วย การปรับตนเองให้เข้ากับสถานการณ์ในสิ่งแวดล้อมและแก้ปัญหาได้บ้างตามศักยภาพที่มีอยู่ แต่ก็มีคนอีกจำนวนมากที่รู้สึกท้อแท้สิ้นหวังเกิดความเครียดจนทนไม่ได้และไม่สามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น หรือโทษสภาวะสิ่งแวดล้อมภายนอกว่าเป็นต้นเหตุของปัญหาทั้งหมด โดยไม่พิจารณาความบกพร่องของตนเองหรือคาดหวังว่าการแก้ปัญหาจะมาจากบุคคลอื่นและการคลี่คลายสภาวะแวดล้อมให้ดีขึ้นตามที่ตนต้องการซึ่งเป็นไปได้ยากหรือเปลี่ยนแปลงไม่ได้เลย อนึ่งความเจริญก้าวหน้าทางการสื่อสารและเทคโนโลยีที่เรียกกันว่า ยุคโลกาภิวัตน์ก็เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้บุคคลได้รับข่าวสารทั้งที่เป็นประโยชน์และโทษในระยะเวลาที่รวดเร็ว หากผู้รับข่าวสารขาดดุลยภาพจิตใจในการรับรู้ข้อมูลก็จะเกิดผลเสียตามมา นอกจากนี้พัฒนาการทางเทคโนโลยียังมีส่วนให้คนหันมาสนใจด้านวัตถุมากกว่าความสำคัญทางด้านจิตใจซึ่งโดยแท้จริงแล้วการมีสุขภาพจิตที่เป็นสุขจะเป็นพลังส่วนหนึ่งที่ทำให้บุคคลสามารถเผชิญปัญหาและหาทางแก้ไขที่เหมาะสมได้ ดังนั้นความเข้าใจเรื่องสภาวะทางจิตใจและความฉลาดทางอารมณ์จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญ ต่อการพัฒนาและสร้างความมั่นคงในจิตใจของมนุษย์ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่ทุกคนควรตระหนัก เข้าใจ และใช้เป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อความอยู่รอดและดำเนินชีวิตได้อย่างเป็นสุขตามสมควรแก่อัตภาพ (กรมสุขภาพจิต.2550:38)

ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient) เป็นความสามารถนำพาตนเองไปสู่เป้าหมาย การควบคุมความขัดแย้งของตนเอง การรอคอยเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีกว่า มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น การจัดการกับอารมณ์ความไม่สบายใจต่างๆ และการมีชีวิตอยู่ด้วยความหวัง ลักษณะของคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงคือ มีการตัดสินใจที่ดี ควบคุมตนเองได้ มีความอดทนอดกลั้น ทนต่อความผิดหวังได้ ไม่ย่อท้อหรือยอมแพ้ง่าย มีพลังใจที่จะฝ่าฟันต่อสู้กับปัญหาชีวิตได้ จัดการกับความเครียดได้ เข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่นและเข้าใจสถานการณ์ทางสังคม (Daniel Goleman.1995)

จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และแก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่2) พ.ศ. 2545 มาตราที่ 6 การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ จะเห็นได้ว่าวิสัยทัศน์การศึกษาของประเทศมุ่งพัฒนาคนไทยให้มีคุณลักษณะสมบูรณ์พร้อมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา สังคม คุณธรรมและจริยธรรม เพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากับสังคมโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้ ในการพัฒนาบุคคลให้มีคุณสมบัติดังกล่าวจะต้อง มีการพัฒนาด้านจิตใจโดยเฉพาะความฉลาดทางอารมณ์ควบคู่ความสามารถเชิงวิชาการ การเรียนรู้อย่างเต็ม

ประสิทธิภาพ เป็นคนดีคนเก่งมีความสุข เป็นทรัพยากรบุคคลที่จะทำประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติได้อย่างดีต่อไป

หลักสูตรในปัจจุบันทุกระดับการศึกษา จึงได้เน้นพัฒนาทางด้านจิตใจหรืออารมณ์ควบคู่กันไป ด้วย โดยเฉพาะการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษานั้นเป็นการจัดการเรียนการสอนให้กับบุคคลที่กำลังอยู่ในช่วงวัยรุ่นตอนปลาย ซึ่งโดยธรรมชาติแล้วเป็นวัยที่มีอารมณ์รุนแรงมากกว่าวัยอื่นๆ จึงได้ชื่อว่า “วัยพายุบุแคม” เราจึงมักได้ยินข่าวคราวระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา นักศึกษากับนักศึกษา หรือนักศึกษากับผู้ปกครองเกี่ยวกับปัญหาทางอารมณ์อยู่บ่อยๆ ทั้งนี้เพราะวัยรุ่นเป็นวัยที่มักจะวู่วามขาดสติยั้งคิด ทำให้ไม่สามารถนำความฉลาดทางสติปัญญามาใช้ในการจัดการกับอารมณ์ของตนได้อย่างเหมาะสม จึงตัดสินใจแก้ปัญหาอย่างไม่สมเหตุผล ส่วนใหญ่จะแก้ไขปัญหาโดยใช้อารมณ์และวิธีการที่รุนแรง ซึ่งบางครั้งกลายเป็นข่าวที่น่าสลดใจอยู่เสมอ เช่น การฆ่าตัวตายเพราะไม่ได้เกียรตินิยม ก้าวร้าวกับอาจารย์เพราะไม่พอใจวิธีการสอนของอาจารย์จนต้องพักการเรียน เป็นต้น พฤติกรรมต่างๆ ที่แสดงถึงความฉลาดทางอารมณ์ต่ำเหล่านี้ ไม่เพียงแต่ทำให้ตนเอง ครอบครัวยุ และสังคมเดือดร้อนเท่านั้น แต่ยังทำให้ประเทศชาติเสียทรัพยากรมนุษย์ที่มีความเก่ง และความดีไปด้วย สถานอุดมศึกษาจึงต้องตระหนักในการทำหน้าที่พัฒนานักศึกษาทางด้านอารมณ์ควบคู่กับพัฒนาการทางด้านอื่นๆ เพื่อให้เกิดความสมดุลอย่างต่อเนื่อง (ช่อลัดดา ขวัญเมือง.2542 : 1)

คณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เปิดสอน 3 หลักสูตร ซึ่งประกอบด้วย สาธารณสุขศาสตร์บัณฑิตสาขาวิชาการจัดการโรงพยาบาล วิทยาศาสตร์บัณฑิตสาขาวิชาอนามัยสิ่งแวดล้อม และวิทยาศาสตร์บัณฑิตสาขาวิชาอาชีวอนามัยและความปลอดภัย โดยที่คณะฯ มีวิสัยทัศน์มุ่งเน้นผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพคู่กับคุณธรรม เป็นเลิศทางวิชาการ นับเป็นวิชาชีพที่ต้องเกี่ยวข้องกับชีวิตมนุษย์ ต้องเผชิญกับภาวะกดดันหลายประการทั้งจากผู้รับบริการ บุคลากร นโยบาย รวมทั้งสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ผู้ที่ปฏิบัติงานจะถูกคาดหวังในคุณลักษณะด้านความซื่อสัตย์ ความอดทน ความมั่นคงทางอารมณ์ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การรู้จักปรับตัว และมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สอดคล้องกับองค์ประกอบด้านความดี ความเก่ง และความสุข ตามกรอบแนวคิดของกรมสุขภาพจิต ดังนั้นจึงต้องมีทั้งความฉลาดทางเชาวน์ปัญญา และความฉลาดทางอารมณ์ควบคู่กัน

ด้วยเหตุนี้คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง ร่วมกันพัฒนาส่งเสริมให้นักศึกษามีความฉลาดทางอารมณ์ สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมอย่างได้มีความสุข โดยการกำหนดนโยบายและแผนการดำเนิน

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม และรายด้านของนักศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการอบรมเลี้ยงดูของบิดามารดากับความฉลาดทางอารมณ์ในรายด้านของนักศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการทำหน้าที่ของครอบครัวของนักศึกษากับความฉลาดทางอารมณ์ในรายด้านของนักศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

### สมมติฐานของการวิจัย

1. นักศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

1.1 นักศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติที่มีลำดับการเกิดแตกต่างกันมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน

1.2 นักศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ที่มีสถานภาพสมรสของบิดามารดาแตกต่างกันมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน

1.3 นักศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน

1.4 นักศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ที่เรียนในประเภทสาขาวิชาแตกต่างกันมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน

1.5 นักศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ที่มีระดับชั้นปีการศึกษาแตกต่างกันมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน

1.6 นักศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาแตกต่างกันมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน

2. รูปแบบการอบรมเลี้ยงดูมีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

3. การทำหน้าที่ของครอบครัวของนักศึกษามีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ โดยใช้แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่ (อายุ 18- 25 ปี) ของกรมสุขภาพจิต และแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการทบทวน

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งดำเนินการศึกษาทั้ง 3 สาขาวิชา ได้แก่ การจัดการโรงพยาบาล อนามัยสิ่งแวดล้อม และอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 2 3 และ 4 ภาคการศึกษาที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2554 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2555 ถึง 15 มีนาคม พ.ศ. 2555

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการจัดการอารมณ์ รู้จักและเข้าใจในความคิด ความรู้ และอารมณ์ต่าง ๆ ของตนเองและผู้อื่น ใช้ปัญญาในการแสดงอารมณ์ และแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม นำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น ทำให้ดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข ประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการ คือ ดี เก่ง และสุข

ดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเองรู้จักเห็นใจผู้อื่น และ มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ประกอบด้วย

1. เข้าใจและยอมรับอารมณ์ตนเอง
2. เข้าใจและเห็นใจผู้อื่น
3. รับผิดชอบต่อส่วนรวม

เก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ประกอบด้วย

1. รู้จักและมีแรงจูงใจในตนเอง
2. สามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหา
3. การแสดงออกอย่างมีประสิทธิภาพ

สุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข มีความภูมิใจในตนเองพอใจในชีวิต และมีความสุขสงบทางใจ

1. ภูมิใจในตนเอง
2. พึงพอใจในชีวิต
3. มีความสามารถในการสร้างความสุขให้ตนเอง

2. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลรวมถึงสภาพแวดล้อมทั้งทางบ้าน ซึ่งคาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์ ได้แก่

2.1 ลำดับการเกิด หมายถึง ลำดับที่ของพี่น้อง ได้แก่ ลูกคนแรก ลูกคนรอง ลูกคนสุดท้อง และลูกคนเดียว

2.2 สถานภาพสมรสของบิดามารดา หมายถึง ลักษณะการครองชีวิตคู่สมรสของบิดามารดา จำแนกได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. บิดามารดาอยู่ด้วยกัน หมายถึง บิดามารดายังมีชีวิตอยู่ พักอาศัยอยู่ด้วยกัน และใช้ชีวิตร่วมกัน

2. บิดามารดาแยกกันอยู่ หมายถึง บิดามารดายังมีชีวิตอยู่ แต่ไม่ได้พักอาศัยอยู่ด้วยกัน แต่อาจไปมา หาสุ่กันเป็นครั้งคราว

3. บิดามารดาหย่าร้างกัน/บิดามารดาเสียชีวิต หมายถึง บิดามารดายังมีชีวิตอยู่ แต่แยกทางกัน เลิกใช้ชีวิตร่วมกัน เลิกเป็นสามีภรรยาซึ่งกันและกัน และไม่ได้พักอาศัยอยู่ร่วมกัน หรือบิดาและหรือมารดาเสียชีวิต

2.3 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หมายถึง ความสามารถทางการเรียน ชั้นที่ปี 1-4 ปีการศึกษา 2554 ของนักศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ที่วัดได้จากคะแนนเฉลี่ยสะสมรวมทุกภาคการศึกษา แบ่งเป็น

1. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ หมายถึงคะแนนเฉลี่ยสะสมน้อยกว่า 2.00
2. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปานกลาง หมายถึงคะแนนเฉลี่ยสะสมตั้งแต่ 2.00-2.99
3. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง หมายถึงคะแนนเฉลี่ยสะสมตั้งแต่ 3.00 ขึ้นไป

2.4 ระดับชั้นปีการศึกษา หมายถึง ชั้นปีที่นักศึกษาที่นักศึกษาศึกษาอยู่ ได้แก่ ชั้นปีที่ 1 -4 ของนักศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

2.5 ประเภทสาขาที่เรียน หมายถึง สาขาวิชาในคณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ แบ่งเป็น 3 สาขาวิชา ดังนี้

1. สาขาวิชาการจัดการโรงพยาบาล
2. สาขาวิชาอนามัยสิ่งแวดล้อม
3. สาขาวิชาอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

3. รูปแบบการอบรมเลี้ยงดูของบิดามารดา หมายถึง ลักษณะและวิธีการต่างๆที่บิดามารดาเลี้ยงดูบุตรของตนเอง อบรมสั่งสอนและมีปฏิสัมพันธ์กับบุตร ปลูกฝังลักษณะนิสัยและบุคลิกภาพที่ดี และเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่บุตร ให้บุตรมีทักษะการดำรงชีวิตที่ดี มีทักษะทางสังคม สามารถจัดการกับปัญหา และความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทั้งในครอบครัวและสังคมภายนอกได้อย่างเหมาะสมซึ่งแบ่งเป็น 4 รูปแบบ ได้แก่

3.1 การอบรมเลี้ยงดูแบบเข้มงวด หมายถึง ลักษณะของการเลี้ยงดูบุตรที่มีความเข้มงวด โดยบิดามารดาจะชี้นำทางให้บุตรปฏิบัติตามทิศทางที่บิดามารดากำหนด มีการตั้งกฎเกณฑ์ต่างๆให้บุตรปฏิบัติตามอย่างเข้มงวด หากบุตรไม่ปฏิบัติตามก็จะถูกบิดามารดาดาลงโทษ หรือทุบตี

3.2 การอบรมเลี้ยงดูแบบให้อิสระอย่างมีขอบเขต หมายถึง ลักษณะการเลี้ยงดูที่บิดามารดาให้ความเป็นอิสระแก่บุตร ให้บุตรสามารถปฏิบัติในสิ่งที่ตนเองต้องการได้โดยอยู่ในขอบเขตที่อยู่ภายใต้การควบคุมของบิดามารดา บิดามารดาจะให้ความรักความอบอุ่นแก่บุตร ยอมรับฟังความคิดเห็นของบุตร โดยคาดหวังให้บุตรสามารถพึ่งพาตนเองได้

3.3 การอบรมเลี้ยงดูแบบปล่อยปละละเลย หมายถึง บิดามารดาไม่ได้ให้ความสำคัญกับบุตร ไม่ดูแลเอาใจใส่ ปล่อยให้บุตรเผชิญกับสิ่งต่างๆด้วยตนเอง โดยที่บุตรไม่ได้รับการดูแล เอาใจใส่และการควบคุมจากบิดามารดา

3.4 การอบรมเลี้ยงดูแบบยอมตามบุตร หมายถึง ลักษณะของการเลี้ยงดูที่บิดามารดายอมปฏิบัติตามในสิ่งที่บุตรต้องการ ตามใจบุตรและยอมให้บุตรทำในสิ่งที่บุตรต้องการ โดยมีการควบคุมเพียงเล็กน้อย หรือไม่มีการควบคุมเลย

4. การทำหน้าที่ของครอบครัว หมายถึง การรับรู้ของบุตรที่มีต่อสมาชิกในครอบครัวของตนเองที่กระทำต่อกันเพื่อการดำรงอยู่ของครอบครัว ซึ่งประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ คือ การแก้ปัญหาของสมาชิกในครอบครัว การสื่อสารของสมาชิกในครอบครัว การแสดงบทบาทของสมาชิกในครอบครัว การตอบสนองทางอารมณ์ของสมาชิกในครอบครัว ความผูกพันทางอารมณ์ของสมาชิกในครอบครัว และการควบคุมพฤติกรรมของสมาชิกในครอบครัว ดังนี้

4.1 การแก้ปัญหาของสมาชิกครอบครัว หมายถึง การรับรู้ของบุตรต่อความสามารถของสมาชิกในครอบครัวของตนเองในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม ทำให้ครอบครัวดำเนินไปได้ดีและปฏิบัติหน้าที่ด้านต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพประกอบด้วย การแยกแยะประเด็นสำคัญให้ชัดเจน สื่อสารให้เข้าใจเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นวางแผนการแก้ปัญหา ตัดสินใจเลือกวิธีแก้ปัญหาที่เหมาะสม ดำเนินการแก้ปัญหาตามวิธีที่เลือก ติดตามให้การแก้ปัญหานั้นเป็นไปอย่างครบถ้วน และประเมินความสำเร็จ

4.2 การสื่อสารภายในของสมาชิกในครอบครัว หมายถึง การรับรู้ของบุตรต่อความสามารถของสมาชิกในครอบครัวของตนเอง ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน โดยพิจารณาถึงความชัดเจนของเนื้อหา และข่าวสารนั้นถูกส่งไปยังบุคคลเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง

4.3 การแสดงบทบาทของสมาชิกในครอบครัว หมายถึง การรับรู้ของบุตรต่อการแสดงพฤติกรรมของสมาชิกในครอบครัวของตนเอง กำหนดขึ้นสำหรับการดำเนินภารกิจต่างๆภายในครอบครัว โดยพิจารณาถึงความชัดเจนและความยุติธรรมในการมอบหมายภารกิจให้สมาชิกเหมาะสม ฟังพอใจและความรับผิดชอบของสมาชิกในการปฏิบัติภารกิจ และวิธีการดูแลให้สมาชิกรับผิดชอบในภารกิจของตน

4.4 การตอบสนองทางอารมณ์ของสมาชิกในครอบครัว หมายถึง การรับรู้ของบุตรต่อการแสดงออกทางอารมณ์ของสมาชิกในครอบครัวของตนเองในสถานการณ์ต่างๆ ทั้งอารมณ์ที่เกิดในสถานการณ์ปกติ เช่น อารมณ์รัก อารมณ์สุข และอารมณ์ในสถานการณ์ที่คุกคาม เช่น อารมณ์กลัว อารมณ์โกรธ โดยพิจารณาถึงความสามารถในการแสดงอารมณ์ออกมาได้ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

4.5 ความผูกพันทางอารมณ์ของสมาชิกในครอบครัว หมายถึง การรับรู้ของบุตรต่อการแสดงออกของสมาชิกในครอบครัวของตนเองที่เกี่ยวข้องหรือให้ความสนใจหรือให้ความสำคัญในกิจกรรมหรือความหวังในเรื่องต่างๆของสมาชิกคนอื่นๆ ในครอบครัว

4.6 การควบคุมพฤติกรรมของสมาชิกในครอบครัว หมายถึง การรับรู้ของบุตรต่อการแสดงออกถึงวิธีการที่ครอบครัวของตนเองแสดงออกเพื่อคงไว้ซึ่งมาตรฐานสำหรับพฤติกรรมของวัยรุ่น เพื่อให้อาสาสมัครประพฤติตนอยู่ในขอบเขตอันเหมาะสม ไม่ทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ตนเองและผู้อื่น

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปวางแผนในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ให้กับนักศึกษา โดยการจัดกิจกรรมพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ที่เหมาะสม รวมทั้งสอดคล้องกับพฤติกรรมที่ต้องปรับปรุง ตลอดจนนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงหลักสูตรต่อไป