

การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจ
เพื่อความสุขและความสำเร็จในการทำงาน

จิวันท์ พิชสะกะ

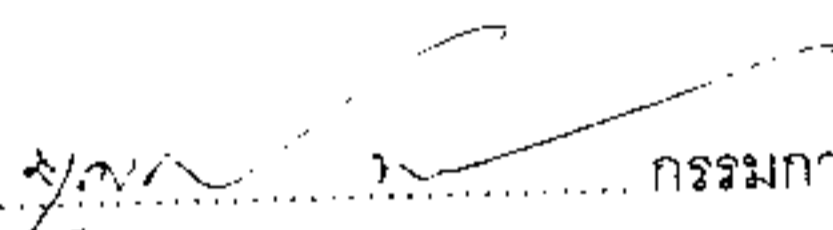
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์)
โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

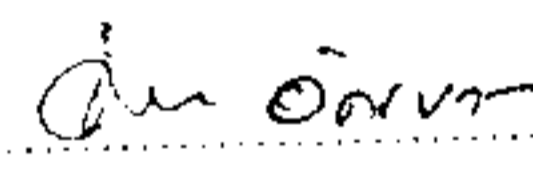
พ.ศ. 2544

การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจเพื่อความสุข
และความสำเร็จในการทำงาน
ชิวันท์ พิชสะกะ
โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วเห็นสมควรอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์  ประธานกรรมการ
(ดร. ปริญญ์ ปราชญานุพร)

อาจารย์  กรรมการ
(ดร. บุญอนันต์ พินัยทรัพย์)

อาจารย์  กรรมการ
(ดร. จิรประภา อัครบวร)

บทคัดย่อ

ชื่อวิทยานิพนธ์ : การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจเพื่อ
ความสุขและความสำเร็จในการทำงาน
ชื่อผู้เขียน : นางสาวชิวันท์ พิษสะกะ
ชื่อปริญญา : วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์)
ปีการศึกษา : 2544

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจเพื่อความสุขและความสำเร็จในการทำงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ที่มา 2) การเตรียมความพร้อมขององค์กรธุรกิจ 3) ปัจจัยเอื้อและอุปสรรค 4) กระบวนการและเทคนิควิธีการในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจ และ 5) ศึกษาการนำการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจไปใช้ในการทำงานเพื่อความสุขและความสำเร็จในการทำงาน โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านความฉลาดทางอารมณ์ 4 ท่าน และสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจ 2 แห่ง คือ บริษัท เดลต้า อิเลคโทรนิคส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) และ บริษัท ซีดีจี กรุ๊ป จำกัด ผลการศึกษาพบว่า

1. ที่มาของการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจ แบ่งออกเป็นที่มาโดยอ้อมและโดยตรง โดยที่มาโดยอ้อมเกิดจากกระแสการตื่นตัวจากต่างประเทศ กระแสจากนักวิชาการในประเทศไทยที่ให้ความสนใจและศึกษาด้านความฉลาดทางอารมณ์ วิฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ การยอมรับเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ของสังคมไทย และการที่สังคมไทยเกิดปัญหาที่เกิดจากอารมณ์มากขึ้น ที่มาโดยตรงเกิดจากความต้องการความสุขและความสำเร็จในการทำงานของบุคคล เกิดปัญหาที่เกิดกับคนในองค์กร ลักษณะงานบริการ งานขาย งานการผลิต งานบริหาร และเกิดจากการเปลี่ยนแปลงตามพลวัตรของสภาพแวดล้อมภายนอก

2. การเตรียมความพร้อมขององค์กรธุรกิจที่จะพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในองค์กร เริ่มจากการหาความจำเป็นในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในองค์กร การพิจารณาเป้าหมายขององค์กร เตรียมทีมงานที่รับผิดชอบการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในองค์กร เตรียมการสนับสนุนและเอื้ออำนวยความสะดวกในการดำเนินการ การให้ความรู้ด้านความฉลาดทางอารมณ์แก่บุคลากรในองค์กร กำหนดผู้เข้าร่วม

ในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ สํารวจความคาดหวังของผู้เข้าร่วมการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ สร้างโปรแกรมการดำเนินงาน และทำการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ให้กับบุคลากรกลุ่มนําร่อง

3. กระบวนการและวิธีการในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจ แบ่งออกเป็นกระบวนการระหว่างการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในองค์กร และวิธีการในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ กับกระบวนการหลังการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ โดยแบ่งขั้นตอนในกระบวนการระหว่างการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในองค์กรออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ 1) การบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์และประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของผู้เข้าร่วมการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ก่อนที่จะเข้าสู่กระบวนการพัฒนา 2) การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ โดยมีวิธีการดังเช่น การใช้กรณีศึกษา หรือกรณีตัวอย่าง การเล่าประสบการณ์ การวิเคราะห์ตนเอง การทดลอง การฝึกปฏิบัติ การบันทึกแบบสังเกตอารมณ์ของตนเอง 3) การประเมินผลหลังการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ โดยให้ผู้เข้าร่วมการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ และเพื่อนร่วมงานเป็นผู้ประเมิน สำหรับกระบวนการหลังการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในองค์กรเป็นการประเมินผลโดยทีมงานที่รับผิดชอบการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในองค์กร

4. ปัจจัยเอื้อและอุปสรรคในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจ แบ่งออกเป็น ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยภายในองค์กร และปัจจัยภายนอกองค์กร นอกจากนี้ กิจกรรม โครงการ หรือหลักสูตรการฝึกอบรมต่าง ๆ ที่เป็นปัจจัยเอื้อต่อการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในองค์กรได้แก่ โครงการลดความตึงเครียดในการทำงาน และการจัด kick off เพื่อมุ่งสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร เป็นต้น

5. การนำการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในองค์กรไปใช้ในการทำงาน เพื่อความสุขและความสำเร็จในการทำงาน ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและบุคคลรอบข้าง ประโยชน์ต่อการทำงาน และประโยชน์ต่อองค์กร

ABSTRACT

Thesis Title : Emotional Quotient Development of Personal in Business
Organization for Happiness and Success in Work
Author : Ms. Cheewanan Phutesaka
Degree : Master of Science in Human Resources Development
Year : 2001

The purposes of this study entitled Emotional Quotient Development of Personal in Business Organization for Happiness and Success in Work are the following : 1) the background; 2) the preparation; 3) supporting factors and constraints; 4) the process and procedures of emotional quotient development of personnel in business organizations; and 5) the application of emotional quotient development of personnel in business organizations for happiness and success in work. The research methods are by interviewing four emotional quotient experts and two persons who are responsible for developing emotional quotient of personnel in two private organizations, i.e., Delta Electronic (Thailand) Co., Ltd. (Mass) and CDG Group Co., Ltd. (Mass). The results of the study were as follows:

1. The background of emotional quotient development of personnel in business organizations was divided into the indirect and the direct ways. The indirect background was from the awakening of foreign countries and Thai academics to study about emotional quotient, the economic crisis, the acceptance of emotional quotient in Thai society, and the increasing of problems related to emotion in Thai society. The direct background was from the human needs for happiness and achievement; problems with peers; nature of work in service, sale, production, and management; and the dynamic of change from the outside environment.

2. The preparation of emotional quotient development of personnel in business organizations began with analyzing the needs of emotional quotient development of

personnel in the organization, considering the objectives of the organization, preparing a team to be responsible for developing emotional quotient in personnel, preparing the support and facilitation, providing knowledges about emotional quotient to personnel in the organization, selected the participants in the emotional quotient development, surveying the expectations of the participants in the emotional quotient development, creating the implementation program, and developing the emotional quotient in the pilot group.

3. Process and procedures of emotional quotient development of personnel in business organizations were divided into the process during the development of emotional quotient and the procedures of emotional quotient development; and the process after developing emotional quotient. Besides, the process during the development of emotional quotient was separated into three steps: 1) Explaining knowledge about emotional quotient and evaluating emotional quotient of the participants before entering the program. 2) Developing emotional quotient with techniques, for example, using case studies, sharing experiences, self-analysis, conducting an experiment, practice, and keeping a record on the observation form of emotional quotient. 3) After the emotional quotient development, the participants were evaluated by their peers and themselves. For the process after developing emotional quotient, the responsible team made the evaluation of development of personnel in the organization.

4. Supporting factors and constraints of emotional quotient development of personnel in business organizations were separated into personal factors, factors of the internal organization and factors of the external organization. Besides, Activities, projects and training programs, which were the supporting factors of emotional quotient development of personnel in the organizations, were the Reduction of Job Stress project, the Kick off project for building relationship in organization and others.

5. The application of emotional quotient development of personnel in business organizations for happiness and achievement in work had brought the benefits to oneself and the related people; to work performance; and to the organizations.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ผู้เขียนใคร่ขอขอบคุณ ผศ. ดร. ปริญญา ปรากฏานุพร ประธานกรรมการ ดร. บุญอนันต์ พินัยทรัพย์ และ ดร. จิรประภา อัครบวร กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้ให้ความรู้ คำแนะนำ ตลอดจนช่วยปรับแก้ให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความชัดเจนและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และขอขอบคุณอาจารย์ทุกท่านในโครงการบัณฑิตศึกษา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และประสบการณ์ต่าง ๆ แก่ผู้เขียนตลอดระยะเวลาการศึกษา

ขอขอบคุณ นพ. เทอดศักดิ์ เดชคง รศ. อัจฉรา สุขารมณี ผศ. อุดา สุทธิสาคร และ ดร. วิลาสลักษณ์ ชวัลลี ผู้เชี่ยวชาญด้านฉลาดทางอารมณ์ คุณพิชญภา พิเศษ ผู้รับผิดชอบ การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในองค์กร บริษัท เดลต้า อีเลคโทรนิคส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) และ คุณธนกาญจน์ ครองสำราญ ผู้รับผิดชอบการพัฒนาความฉลาดทาง อารมณ์ของบุคลากรในองค์กร บริษัท ซีดีจี กรุ๊ป จำกัด ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลในการ สัมภาษณ์เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ผู้เขียนขอขอบคุณ คุณพ่อ คุณแม่ น้องสาว น้องชาย และญาติ ๆ ที่ให้การ สนับสนุน และให้กำลังใจผู้เขียนเสมอมา

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ประจำโครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ให้ความ ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกด้วยดีตลอดมา รวมทั้งเพื่อน ๆ ที่คอยให้ความช่วยเหลือและให้ กำลังใจผู้เขียนในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

ท้ายที่สุดขอขอบคุณคณะกรรมการพิจารณาทุนที่ได้กรุณาคัดเลือกให้วิทยานิพนธ์นี้ได้รับ ทุนอุดหนุนการทำวิทยานิพนธ์จากทบวงมหาวิทยาลัย

ชิวพันธ์ พิษสะกะ

ธันวาคม 2544