

ผลการใช้โปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น
ของพนักงาน บริษัท อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

หนังสืออ้างอิง
เฉพาะในหนังสือ

จรรยา อามาตย์มนตรี

TH 000-9894

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา

28 ต.ค. 2546

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

มิถุนายน 2546

170167

ISBN 974-9604-38-5

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์ได้
พิจารณาวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมคิด บุญเรือง)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์วิณี ชิดเชิดวงศ์)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมคิด บุญเรือง)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์วิณี ชิดเชิดวงศ์)

..... กรรมการ

(ดร.สุชาดา กรเพชรปณี)

..... กรรมการ

(อาจารย์ทง ทองเต็ม)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กนกนุช ชื่นเลิศสกุล)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร. ประทุม ม่วงมี)

วันที่ 23 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2546

วิทยานิพนธ์ได้รับทุนอุดหนุนและส่งเสริมวิทยานิพนธ์
จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
ประจำปีการศึกษา 1 ปีการศึกษา 2545

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ประสบความสำเร็จได้ ด้วยการให้คำปรึกษาและแนะแนวทาง ที่ถูกต้อง ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมคิด บุญเรือง ประธาน กรรมการที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ วิณี ชิดเชิดวงศ์ กรรมการที่ปรึกษา รวมทั้งคณะกรรมการสอบ ปากเปล่าทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความช่วยเหลือแนะนำ ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ มีความสมบูรณ์ และสำเร็จได้

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ประกอบด้วย รองศาสตราจารย์ ดร.ม.ร.ว. สมพร สุทัศน์ีย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อูสา สุทธิสาคร นายแพทย์ เทอดศักดิ์ เดชคง ที่กรุณาตรวจสอบ แก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ ดร.สุชาดา กรเพชรปานิ ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำในการ วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัย

ขอขอบพระคุณ คุณไพบูลย์ ปัญญวุฒิ กรรมการผู้จัดการใหญ่ คุณพรเทพ บุตรนิพันธ์ รองผู้จัดการใหญ่บริหาร และเพื่อนพนักงาน บริษัท อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ที่ให้ความช่วยเหลือและร่วมมืออย่างดียิ่งตลอดมา

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ อาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้วิชาความรู้ คำปรึกษาแนะนำ โดยเฉพาะ คุณแม่พิมพ์พา อามาตย์มนตรีและหลาน ๆ ที่เป็นกำลังใจอย่างดีเสมอมา ตลอดจน บุคคลอื่นที่มีได้เอ่ยนามไว้ ณ ที่นี้ ซึ่งมีส่วนให้การทำวิทยานิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วยดี

จรรยา อามาตย์มนตรี

42924010 : สาขาวิชา : จิตวิทยาการให้คำปรึกษา ; วท.ม. (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา)

คำสำคัญ : โปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์/ความฉลาดทางอารมณ์/ทักษะการทำงาน
ร่วมกับผู้อื่น

จรรยา อามาตย์มนตรี: ผลการใช้โปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์เพื่อพัฒนาทักษะ
การทำงานร่วมกับผู้อื่นของพนักงาน บริษัท อะโรมาติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
(THE EFFECTS OF EMOTIONAL QUOTIENT PROGRAM ON DEVELOPING WORK
COOPERATION SKILL FOR EMPLOYEES OF THE AROMATICS (THAILAND) COMPANY
LIMITED) อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์: สมคิด บุญเรือง, ดด., วิณี ชิดเชิดวงศ์, กศ.ม.
154 หน้า. ISBN 974-9604-38-5

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์
กับทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น และเปรียบเทียบทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นของพนักงาน
บริษัท อะโรมาติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ก่อนและหลังการทดลองการใช้โปรแกรม
ความฉลาดทางอารมณ์ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงานที่มีคะแนนทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น
ต่ำกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 และสมัครใจเข้าร่วมการวิจัย 20 คน และสุ่มอย่างง่ายอีกครั้ง
เพื่อแบ่งเป็น กลุ่มทดลอง 10 คน และกลุ่มควบคุม 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง คือ แบบวัด
ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงาน แบบวัดทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น และโปรแกรม
ความฉลาดทางอารมณ์ โดยทำการทดลองทั้งสิ้น 12 ครั้ง ๆ ละ 50 นาที แบ่งการทดลองเป็น
3 ระยะ คือ ระยะก่อนการทดลอง ระยะหลังการทดลอง และระยะติดตามผล สถิติที่ใช้ใน
การวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบวัดซ้ำ
และการทดสอบความแตกต่างระหว่างคู่แบบนิวแมน-คูลส์

ผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับทักษะการทำงาน
ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .78$) มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทดลองกับ
ระยะเวลาการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานกลุ่มทดลองมีทักษะ
การทำงานร่วมกับผู้อื่นดีกว่ากลุ่มควบคุมในระยะหลังการทดลองและระยะติดตามผลอย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานกลุ่มทดลองมีทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นในระยะหลัง
การทดลองและระยะติดตามผลดีกว่าระยะก่อนทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ
พนักงานกลุ่มทดลองมีทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นในระยะหลังการทดลองและระยะติดตามผล
ไม่แตกต่างกัน

42924010 : MAJOR : COUNSELING PSYCHOLOGY ; M.SC. (COUNSELING
PSYCHOLOGY)

KEYWORD : EMOTIONAL QUOTIENT PROGRAM/EMOTIONAL QUOTIENT/WORK
COOPERATION SKILL

CHANYA ARMATMONTREE: THE EFFECTS OF EMOTIONAL QUOTIENT
PROGRAM ON DEVELOPING WORK COOPERATION SKILL FOR EMPLOYEES OF THE
AROMATICS (THAILAND) COMPANY LIMITED. THESIS ADVISORS: SOMKID
BUNREAONG, Ph.D, VINEE CHITCHUTVONG, M.Ed., 154 P. ISBN 974-9604-38-5

The purpose of this research were to focus on the relationship between emotional quotient and work cooperation skill, and to study the behavior on work cooperation skill of The Aromatics (Thailand) Company Limited's staffs before and after using emotional quotient program. The sample used in study consisted of the staffs who had work cooperation skill addressed lower than 25th percentile rank obtained from the test of work cooperation skill including volunteering staff of totally 20 people and were divided into two groups through simple random sampling. One was an experimental group for 10 people and the other was a control group for another 10 people. The instruments used were the employee emotional quotient test, the work cooperation skill test and emotional quotient program. The inventions were administered to experiment for 12 sessions, 3 sessions per week. Each session took 50 minutes. The experimental period was designed and divided into 3 phase: the pretest, the posttest and the follow up phase. The statistical technique applied were Pearson product moment correlation, Repeated measure analysis and the Newman-Keuls method to analyze the data.

The results of the study revealed that the emotional quotient was positive relation to work cooperation skill with a statistical significance at .05 level. ($r=0.78$). The interaction between the method and duration of the experiment was the found to be statistically significant at the .05 level. The employees in the experimental group had more significant improvement on work cooperation skill than that of the controlled group in both the posttest phase and the follow up phase with a statistical significance at the .05 level. Experimental group had significant improvement of work cooperation skill in the posttest and follow up phase with statistical significance at the .05 level. And there was no significant difference in work cooperation skill during the posttest phase and follow up phase.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประชากร.....	4
กลุ่มตัวอย่าง.....	4
ตัวแปรในการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
โปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์.....	5
ความฉลาดทางอารมณ์.....	5
ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น.....	5
พนักงานทั่วไป.....	6
ผู้จัดการแผนก.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์.....	7

ประวัติความเป็นมาความฉลาดทางอารมณ์.....	7
ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์.....	9
องค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์.....	11
ความฉลาดทางอารมณ์กับการทำงาน.....	15
การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์เพื่อความสำเร็จในการทำงาน.....	17
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น.....	18
ทักษะด้านมนุษย.....	18
ทักษะด้านการสื่อสาร.....	32
ทักษะการรู้คิด.....	40
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	48
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	48
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	48
การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ.....	49
การเก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการวิจัย.....	52
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	64
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
อภิปรายผล.....	64
ข้อเสนอแนะ.....	70
บรรณานุกรม.....	72

บทที่	หน้า
ภาคผนวก.....	80
ภาคผนวก ก.....	81
ภาคผนวก ข.....	88
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	154

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 คะแนนทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นในระยะก่อนการทดลอง ระยะหลังการทดลอง และระยะติดตามผล ของพนักงานกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม.....	56
2 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างคะแนนความฉลาดทางอารมณ์กับ ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น.....	57
3 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบวัดซ้ำของคะแนนเฉลี่ยทักษะการทำงาน ร่วมกับผู้อื่นของพนักงาน เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างโปรแกรมความฉลาดทาง อารมณ์กับระยะเวลาของการทดลอง.....	59
4 ผลการทดสอบผลย่อยของวิธีการทดลองในระยะก่อนการทดลอง.....	60
5 ผลการทดสอบผลย่อยของวิธีการทดลองในระยะหลังการทดลอง.....	61
6 ผลการทดสอบผลย่อยของวิธีการทดลองในระยะติดตามผล.....	61
7 ผลการทดสอบผลย่อยของระยะเวลาของพนักงานในกลุ่มที่ได้รับโปรแกรม ความฉลาดทางอารมณ์.....	62
8 ผลการการเปรียบเทียบคะแนนทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นรายคู่ของพนักงาน กลุ่มที่ได้รับโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์ในระยะก่อนการทดลอง ระยะหลัง การทดลอง และระยะติดตามผล ด้วยวิธีทดสอบแบบนิวแมน-คูลส์.....	62
9 ผลการทดสอบผลย่อยของระยะเวลาในพนักงานกลุ่มควบคุม.....	63
10 แสดงค่าอำนาจการจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ ของพนักงาน.....	147
11 แสดงค่าอำนาจการจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทักษะการทำงาน ร่วมกับผู้อื่น.....	148
12 แสดงเปอร์เซ็นต์ไทล์ของคะแนนทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น.....	149
13 คะแนนความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานและทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน.....	150

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 แผนผังแสดงกระบวนการและผลการสร้างมนุษย์สัมพันธ์.....	21
2 แสดงลำดับขั้นความต้องการตามทัศนะของมาสโลว์.....	24
3 พฤติกรรมของมนุษย์ตามแนวทฤษฎีหน้าต่างใจฮารี.....	27
4 แสดงลักษณะการตัดสินใจที่ดี.....	46
5 แผนภูมิเปรียบเทียบคะแนนทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นของพนักงานในกลุ่ม ทดลองที่ได้รับโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์ และพนักงานกลุ่มควบคุมในระยะ ต่าง ๆ ของการทดลอง.....	58
6 แผนภูมิเปรียบเทียบคะแนนทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นระยะต่าง ๆ ของพนักงาน กลุ่มทดลอง และพนักงานกลุ่มควบคุม.....	58
7 กราฟเส้นแสดงการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างคะแนนเฉลี่ยทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น ในกลุ่มที่ได้รับโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์และกลุ่มควบคุมกับระยะของการ ทดลอง.....	60