

ระบบพัฒนาศักยภาพการบริการด้านการจัดการคน การทำงานร่วมกับผู้อื่น
และความฉลาดทางอารมณ์สำหรับบุคลากรในธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว
เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มรายได้ดี ในเขตพื้นที่ EEC

Service Competency Development System on People
Management Work collaboratively with others and Emotional
Intelligence for High Value Hotel and Hospitality Industry in the
EEC

सानนท์ อนันตานนท์

ผู้วิจัย

งานวิจัยนี้ ได้รับทุนสนับสนุนโครงการวิจัยโดย กองทุนส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและ
นวัตกรรม (กองทุน ววน.) : งบประมาณด้านวิจัยและนวัตกรรม
ประเภท Fundamental Fund ประจำปีงบประมาณ 2565 ปี 2565

บทคัดย่อ

การศึกษา ระบบพัฒนาศักยภาพการบริการด้านการจัดการคน การทำงานร่วมกับผู้อื่นและความฉลาดทางอารมณ์สำหรับบุคลากรในธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มรายได้ดี ในเขตพื้นที่ EEC เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว ในการสร้างระบบพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว และ ประเมินประสิทธิภาพของระบบพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ จากผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 20 คน ที่อยู่ในธุรกิจโรงแรมและเป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทย ภาคตะวันออก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำมาจัดทำเป็นการสร้าง “หลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการความฉลาดทางอารมณ์ในงานบริการ สำหรับหัวหน้างานขั้นต้น” หลักสูตรระยะเวลา 12 ชม. ผู้เข้ารับการอบรมเป็นหัวหน้างานขั้นต้นจำนวน 23 คน 4 หัวข้อ ได้แก่ 1. การจัดการอารมณ์และจิตวิทยาเชิงบวก 2. การสื่อสารและการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ 3. บุคลิกภาพทักษะการนำเสนอในงานบริการ 4. ภาวะผู้นำและการจัดการเปลี่ยนแปลง ผลการอบรมพบว่า คะแนนความพึงพอใจ ทุกหัวข้ออยู่ในระดับมากที่สุด

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	
บทที่ 1 ที่มาความสำคัญของปัญหา	1
หลักการและเหตุผล	1
ความจำเป็นและความสำคัญของปัญหา	2
วัตถุประสงค์	2
ขอบเขตการวิจัย	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	2
บทที่ 2 วรรณกรรมและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์	4
ลักษณะของความฉลาดทางอารมณ์	7
องค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์	8
ความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์	12
การประเมินความฉลาดทางอารมณ์	14
หลักการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์	15
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	17
กลุ่มตัวอย่าง ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย	17
การได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่าง	17
การดำเนินการวิจัย	18
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	19
การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ	20
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	21
ผลการวิเคราะห์	21
การประเมินประสิทธิภาพของระบบพัฒนาศักยภาพบุคลากร	23
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล	24
สรุปผลการวิจัย	24
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	28
ข้อค้นพบเชิงวิชาการ	28
ข้อจำกัดในการวิจัย	29
บรรณานุกรม	30

บทที่ 1 ที่มาความสำคัญของปัญหา

หลักการและเหตุผล

ประเทศไทยกำหนดให้การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor, EEC) เป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ที่จะสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจให้กับประเทศ อุตสาหกรรม การท่องเที่ยวรายได้สูงและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นหนึ่งในสิบอุตสาหกรรมเป้าหมายของ EEC จากการดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยที่ผ่านมา ยังมุ่งการท่องเที่ยวที่มีผลตอบแทนต่ำในลักษณะของ Low cost จึงไม่สามารถเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างความยั่งยืนมั่นคงทางเศรษฐกิจให้กับ EEC ได้ จุดเด่นของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวคือการเป็นกลไกของการกระจายรายได้ที่ทำให้เกิดความสามารถในการใช้จ่ายใช้สอยของตลาด อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงมีความจำเป็นต่อ ระบบเศรษฐกิจ

พื้นที่ภาคตะวันออก เป็นอีกหนึ่งจุดหมายปลายทางทางการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวทั้งคนไทยและต่างชาติเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะในเขตพื้นที่พัทยา ที่มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ อาทิ ทะเล พื้นที่ชายหาดที่มีกิจกรรมรองรับสำหรับนักท่องเที่ยว พื้นที่เกาะต่างๆ โดยรอบ รวมถึงแหล่งท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิต วัฒนธรรมของคนท่องเที่ยว อาทิ ชุมชนการท่องเที่ยว อีกทั้งพื้นที่ดังกล่าว ยังคงเป็นพื้นที่ในเขตของเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ที่ส่งเสริมและขับเคลื่อนกระตุ้นให้เกิดการบูรณาการและพัฒนา ยกระดับการท่องเที่ยวในพื้นที่เพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวรายได้ดี

อย่างไรก็ตามความสำเร็จในการสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวมาจากองค์ประกอบต่างๆ ได้แก่ ความแตกต่างของความคาดหวังของผู้รับบริการ ศักยภาพของผู้ให้บริการและคุณภาพของการให้บริการ ด้านผู้รับบริการพบว่ารายได้จากการท่องเที่ยวจากนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศมีมูลค่าเป็นสองเท่าของการท่องเที่ยวในประเทศ ดังนั้นการท่องเที่ยวรายได้สูงและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจึงต้องให้ความสำคัญกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ดังนั้น ปัจจัยที่ทำให้การท่องเที่ยวประสบความสำเร็จ ต้องอาศัยปัจจัยสำคัญหลายประการ ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐานของแหล่งท่องเที่ยว ความสมบูรณ์ของแหล่งท่องเที่ยว การตลาดและประชาสัมพันธ์ รวมถึงทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นผู้ส่งมอบบริการและส่งมอบคุณค่าให้กับนักท่องเที่ยวที่มาเยี่ยมชม ทรัพยากรมนุษย์จึงมีส่วนสำคัญในการสร้างรายได้ให้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และในการทำงานบริการ ผู้ปฏิบัติงานต้องเผชิญกับความเครียด ความต้องการของลูกค้า ดังนั้นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานในงานบริการจะสามารถทำงานบริการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ คือ ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient: EQ) อันเกิดจากการประสานงานระหว่างอารมณ์ (emotional) กับเหตุผล (rational) หรือการทำงานของจิตใจ (heart) กับสมอง (head) (Goleman, 1995: 12) ซึ่งเป็นความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่น สามารถบริหารจัดการและใช้ประโยชน์จากอารมณ์ เพื่อการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง รวมทั้งสามารถสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในส่วนศักยภาพของผู้ให้บริการพบว่า การให้บริการของผู้ให้บริการไทยใช้ลักษณะของความเป็นไทย ความมีน้ำใจ ความโอปอ้อมอารีเป็นจุดขายซึ่งยังใช้ได้อยู่แต่ไม่ครอบคลุมความคาดหวังของผู้ใช้บริการในยุค อุตสาหกรรม 4.0 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันที่ผ่านสถานการณ์ของการแพร่ระบาดของไวรัส COVID -19 ทำให้สิ่งแวดล้อมเปลี่ยนไป พฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป ระบบการทำงานในองค์กรเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจการท่องเที่ยวต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่ผ่านมา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้มีสมรรถนะในงานบริการอย่างเพียงพอหลังสถานการณ์ COVID-19 จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา แนวทางการพัฒนาระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรที่เป็นปัจจุบันหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร ต่อการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ

ความจำเป็นและความสำคัญของปัญหา

1. จากปัญหาข้างต้นผู้ประกอบการและบุคลากรทางด้านการโรงแรมและบริการต้องทราบความคาดหวังของผู้รับบริการและมีทักษะที่จำเป็นในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการดังกล่าว
2. ทักษะที่จำเป็นของการบริการคนในยุคเทคโนโลยีดิจิทัลหรือยุคอุตสาหกรรม 4.0 ได้แก่ ทักษะการบริหารจัดการคน ทักษะความร่วมมือกับผู้อื่น(ทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการด้วยกันเอง) และทักษะความฉลาดทางอารมณ์

วัตถุประสงค์

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

1. สร้างระบบพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว
2. ประเมินประสิทธิภาพของระบบพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้ศึกษา การพัฒนาระบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว ในภาคตะวันออก 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง และจังหวัดฉะเชิงเทรา

นิยามศัพท์เฉพาะ

นักท่องเที่ยวรายได้ดี หมายถึงนักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมการท่องเที่ยว ดังนี้ เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาในการพำนักรที่ยาวนาน และมีกำลังในการจับจ่ายสินค้าการท่องเที่ยว

(expenditure) มากกว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวโดยทั่วไป (Milano, Cheer, & Novelli, 2018), (Akhir, 2019)

ความฉลาดทางอารมณ์ Emotional Quotient หมายถึง ความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกของตนเองและความรู้สึก ของคนอื่น โดยสามารถสร้างแรงจูงใจ และบริหารการจัดการกับอารมณ์ตนเอง รวมถึงสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยสามารถสร้างแรงจูงใจ และบริหารจัดการกับอารมณ์ของตนเอง รวมถึง สร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี (Goleman, 1998)

บทที่ 2

วรรณกรรมและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง ระบบพัฒนาศักยภาพการบริการด้านการจัดการคน การทำงานร่วมกับผู้อื่น และความฉลาดทางอารมณ์สำหรับบุคลากรในธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มรายได้ดี ในเขตพื้นที่ EEC ผู้วิจัยศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และทบทวนวรรณกรรม ดังต่อไปนี้

1. ความฉลาดทางอารมณ์
 - 1.1 ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์
 - 1.2 ลักษณะของความฉลาดทางอารมณ์
 - 1.3 องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์
 - 1.4 ความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์
 - 1.5 การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์
2. นักท่องเที่ยวรายได้ดี

ความฉลาดทางอารมณ์

ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์มาจากคำว่า Emotional Intelligence ต่อมาได้ถูกเปลี่ยนเพื่อเปรียบเทียบกับความสำคัญกับเชาวน์ปัญญาหรือไอคิว (IQ) และในภายหลังเรียกว่า EQ หรือ Emotional Quotient ซึ่งในภาษาอังกฤษมีคำเรียกที่ใกล้เคียงกับคำว่า EQ อย่างน้อย 13 คำ (วีระวัฒน์ ปณิตามัย, 2551) ได้แก่

1. Social Intelligence เป็นคำที่ธอร์นไดค (Thordike) ใช้ในช่วงทศวรรษ 1920 เพื่อ หมายถึง ความมีไหวพริบในการเกี่ยวข้องกับผู้อื่น และไอเซนค (Eysenck) นำมาอธิบายอีก ในปี 1985 คูณานกับคำว่า Psychometric Intelligence ซึ่งเน้นไปทางด้าน IQ และ Biological Intelligence ซึ่งเน้นทางด้านสรีระพันธุกรรมในการกำหนดความแตกต่างระหว่างบุคคล
2. Tacit Knowledge โดยพลานยี (Polanyi) เสนอไว้ในปี 1966 และสเทิร์นเบิร์ก (Sternberg, 1977) นำมาใช้อย่างต่อเนื่องในงานวิจัยของเขาว่าเป็นการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ เป็นการพูดออกมา รู้ได้โดยพินิจที่เกิดจากการปฏิบัติจริงเป็นผลจากการคิดใคร่ครวญจากสิ่งที่ได้เรียนรู้
3. Personal Intelligence โดยการดเนอร์ (Gardner, 1983) เสนอไว้เป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎี Multiple ในปี 1983 มีความหมายในลักษณะของความเป็นผู้ที่ “เก่งคน” มีมนุษย์สัมพันธ์เขาถึง และรู้จักภาวะอารมณ์ของตน อีกทั้งยังนำความเข้าใจ เพื่อใช้ในการปฏิบัติโดยเฉพาะในด้านของความเข้าใจทางสังคม การดเนอร์ได้แบ่ง Personal Intelligence ออกเป็น 2 ส่วน คือ ความสามารถในการเข้าถึงความรู้สึกและภาวะอารมณ์ของตนเองได้จำแนกรูเทาทัน และระบุได้ ที่เขาเรียกว่า Intrapersonal Intelligence ซึ่งมีขั้นสูงสุดคือ การรู้จักตนเอง และอีกด้าน หนึ่งที่เรียกว่า Interpersonal Intelligence ซึ่งเป็นผลของการรู้จักภาวะทางอารมณ์ของตนเองที่แสดงออก กับผู้อื่น รู้

และเห็นความแตกต่างของตนเอง และของคนอื่นได้ซึ่งกลุ่มอาชีพที่พึ่งมีความสามารถระหว่างบุคคลได้แก่ พนักงานตัวแทนขาย นักการเมือง อาจารย์ผู้นำศาสนา ผู้ที่ทำงานในคลินิก และแพทย์เป็นต้น

4. Implicit Learning โดยเซการ์ (Segar) เสนอไว้ในปี 1994 โดยหมายถึงการเรียนรู้ ซึมซับข้อมูลอันซับซ้อน โดยที่ผู้เรียนไม่จำเป็นต้องแสดงออกมาให้ปรากฏโดยทางภาษา แต่รับรู้ เห็นได้และจดจำได้ดี

5. Meta – mood Experience หรือ Meta – Experience โดยซาโลเวย์, เมเยอร์, โกลด์แมน, เทอร์เวย์และพัลฟาย (Salovey, Mayer, Goldman, Turvey, Palfai) เสนอไว้ในปี 1995 ว่า หมายถึง กระบวนการที่เกิดอย่างต่อเนื่องของภาวะอารมณ์ (Moods) ของบุคคลที่แสดงออกผ่าน ทางอารมณ์ความรู้สึกรวมถึงการรู้เท่าทันความรู้สึกนึกคิดและภาวะอารมณ์ของกระบวนการ ติดตาม ควบคุมและประเมินภาวะอารมณ์ตนเองด้วย

6. Emotional Literacy ซึ่งคูเปอร์และซาวาฟ (Cooper & Sawaf) เสนอไว้ในปี 1996 ว่า หมายถึง ความฉลาดรู้ในอารมณ์ของตนเอง ซึ่งรวมถึงการบอกเล่าความคิด ความรู้สึกตามจริง ความสามารถหยั่งรู้เท่าทันอารมณ์ถึงเห็นผล มีพลังและรู้ผลได้

7. Practical Intelligence โดย สเติร์นเบิร์ก (Sternberg) เสนอไว้ในปี 1998 บอกว่า เป็น 1 ใน 3 ด้านในไตรลักษณ์ของจิตที่สะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับ สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ได้ดีรู้จักเลือกรับและให้เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ในปี 1996 สเติร์นเบิร์กถือว่า เป็น ส่วนหนึ่งของ Successful Intelligence แต่การตีความถือว่า เป็น “สามัญสำนึก” ทั่วไปของผู้คน

8. Emotional Maturity โดยอับราฮัมสัน (Abrahamsun) ได้เสนอไว้ในปี 1958 ว่า คนมีความสุขสบายในอารมณ์เมื่อมีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตโดยอย่างเป็นอิสระ และสามารถสนองความต้องการของตนเอง เรียนรู้จากประสบการณ์รวมทั้งมีการตรวจสอบตนเอง อยู่เป็นนิจ โดยเนนความมนุษย์แต่ละคนพึง สร้างวุฒิภาวะทางอารมณ์เพื่อนำไปสู่ความสุขสบายใน อารมณ์ของตนจากการที่เขาใจภาวะอารมณ์ของตนเอง นอกจากนี้ยังเชื่อว่าความสุขสบายทางอารมณ์เป็นดัชนีชี้ถึงสุขภาพจิตที่ดีที่มีความเป็นสุข สนุกสนานกับทุกกิจกรรมของชีวิต เป็นผู้ไม่มีความขัดแย้งใดๆ ในใจเปิดใจตนเองรับประสบการณ์ใหม่ๆ

9. Emotional Learning เป็นการเรียนรู้ด้านอารมณ์และความรู้สึกของบุคคลโดยดามาสซิโอ (Damasio) ซึ่งเห็นว่าเด็กบางคนไม่มีปัญหาด้านความสามารถในการเรียนรู้แต่มีความเสี่ยงที่จะเรียนไม่จบ หรือเป็นอาชญากร เพราะขาดการเรียนรู้และระงับอารมณ์ความรู้สึกของตน

10. Emotional Capital เกิดขึ้นรับกับกระแสนโยบายการจัดการองค์การที่มองบุคคล ในฐานะ Human capital เป็นอาวุธขององค์การ

11. Emotional Knowledge แหล่งรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับอารมณ์และประสบการณ์ทางอารมณ์ของบุคคลที่เกิดจากประสบการณ์ของตนเองและผู้อื่น เพื่อใช้ดำเนินการทำความเข้าใจและการตีความสถานะแวดล้อม

12. Emotional IQ ซาโลเวย์และเมเยอร์ (Salovey & Mayer) ใช้คำนี้สะท้อนให้เห็นว่าสติปัญญาเป็นคุณภาพของสมองขณะที่อารมณ์เป็นคุณภาพของความรู้สึกอารมณ์ไม่สามารถแยก ออกจากสติปัญญาได้และเชื่อว่าความสามารถทางสมอง เป็นผลทั้งเรื่อง Head & Heart – Smart ที่ทำให้เกิดภูมิปัญญา (Wisdom) รู้เห็นเท่าทันความจริงและได้ประโยชน์

13. Emotional Competence หรือ ความสามารถทางอารมณ์เป็นคำหนึ่งที่นิยมเรียก โดย โกลแมน (Goleman) ได้เสนอไว้ในปี 1998 โดยเรียกว่า Emotional Intelligence Competencies ซึ่งหมายถึงรวม คุณลักษณะ 6 ประการ ของ Emotional Intelligence ได้แก่

- 1) ความมั่นใจในตนเอง
- 2) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา
- 3) ความมุ่งมั่นสู่ผลสัมฤทธิ์
- 4) การปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ
- 5) การโน้มน้าวผู้อื่น
- 6) การสร้างทีมงาน

จากนิยามดังกล่าว จึงมีผู้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ไว้หลากหลาย ได้แก่ บารอน (Bar – On, 1997) ได้ให้นิยามของ ความฉลาดทางอารมณ์ในคู่มือแบบวัด EQ ที่เขาสร้างขึ้นว่า “เป็นชุดของขีดความสามารถ สมรรถนะ และทักษะทางจิตพิสัย (affective domain) ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการต่อสู้กับข้อเรียกรองและแรงกดดันต่างๆ ที่มาจากภาวะแวดล้อมและการประสบความสำเร็จในชีวิต”

โกลแมน (Goleman, 1998) อ้างใน ฉัตรฤดี สุภปลั่ง, 2547, หน้า 7) ให้ความหมาย ความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกของตนเองและความรู้สึก ของคนอื่น โดยสามารถสร้างแรงจูงใจ และบริหารจัดการกับอารมณ์ตนเอง รวมถึงสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยสามารถสร้างแรงจูงใจ และบริหารจัดการกับอารมณ์ของตนเอง รวมถึงสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

กรมสุขภาพจิต (2549, หน้า 12) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ว่าเป็นความสามารถในการดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข ซึ่งประกอบด้วย ความสามารถ 3 ด้าน ดังนี้ คือ

- ดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบตอสวนรวม
- เก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจแก้ปัญหา และแสดงออกได้ อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น
- สุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข ภูมิใจตนเอง พึงพอใจในชีวิตและมีความสุขทางใจ

กฤติกา หล่อวัฒนวงศ์ (2547, หน้า 42) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ ไว้ว่าเป็นความสามารถของบุคคลที่จะเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รวมถึงสามารถบริหารจัดการและใช้ประโยชน์จากอารมณ์เพื่อให้มีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลและดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข

ชวนจิตร ฐระทอง (2547, หน้า 36) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ว่าเป็นความสามารถของบุคคลที่จะตระหนัก รับรู้และเข้าใจถึงความรู้สึกนึกคิด ตลอดจนเข้าใจ อารมณ์ทั้งของตนเองและของผู้อื่น สามารถควบคุมและจัดการกับอารมณ์เมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรคและความขัดแย้งให้ผ่านพ้นไปได้เหมาะสมและถูกกาลเทศะ สามารถให้กำลังใจ ตนเองและรู้จักขจัด

ความเครียด รวมถึงความคับข้องใจได้ตลอดจนสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น ทั้งในฐานะผู้นำหรือผู้ตาม ได้อย่างมีความสุข

วีระวัฒน์ ปณิตามัย (2551) ในความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ไวว่า เป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความรู้เท่าทันในทางที่และความเปลี่ยนแปลงในอารมณ์ของตนเองและคนอื่น ที่สามารถประเมินเป็นช่วงคาบของตัวเลขได้อารมณ์สามารถช่วยเหลือเกื้อกูลให้การกระทำของ มนุษย์ใหม่เหตุผลมากขึ้น ผิดพลาดน้อยลง ในความเป็นจริงชีวิตจะเป็นสุขได้บุคคลผู้นั้นต้องมี เซวณปัญญาอารมณ์ (คือเซวณปัญญา + เซวณอารมณ์)

แสงอุษา โลจนานนท์ (2549, หน้า 16) ในความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ไวว่าเป็นความสามารถของบุคคลในการตระหนักถึงการใช้อนุญญาภิบาลอารมณ์ของตนเอง และการใช้อนุญญาในการบริหารอารมณ์ของผู้อื่น

อุษณีย์ โพธิ์สุข (2549, หน้า 19) ในความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ไวว่าเป็นความสามารถในการรู้จัก เข้าใจอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้รวมถึงความสามารถในการ ควบคุมอารมณ์ สามารถปรับตัว ปรับอารมณ์ให้เข้ากับสังคมได้เป็นประโยชน์เหมาะสม และถูกกาลเทศะ

จากความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ตามที่กล่าวมา สามารถสรุปความหมายได้ดังนี้ “ความฉลาดทางอารมณ์เป็นสมรรถนะในการจัดการอารมณ์ตนเองและเข้าใจผู้อื่น สามารถแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม สร้างแรงจูงใจให้กับตนเองและผู้อื่น มีความสามารถสื่อสารและปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม”

ลักษณะของความฉลาดทางอารมณ์

วีระวัฒน์ ปณิตามัย (2551) กล่าวไวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. เป็นผลรวมจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสิ่งแวดล้อมในแต่ละวัฒนธรรม อาทิ ครอบครัว สื่อ โรงเรียน ที่มีบทบาทหล่อหลอมพฤติกรรมที่สะท้อนถึงความฉลาดทางอารมณ์หรือ Ego Development ของบุคคล บทบาทของสถานการณ์และวัฒนธรรมหรืออนุวัฒนธรรม (Subculture) มีผลต่อระดับความฉลาดทางอารมณ์ของบุคคลเป็นอย่างยิ่ง
2. เกี่ยวข้องอย่างมากกับวุฒิภาวะอารมณ์ที่เจริญสมวัย อาทิ ความอดทนได้ไม่หุนหันพลันแล่น ใจร้อนหรือโกรธง่าย การรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ไม่ยึดตนเองเป็นศูนย์กลาง เป็นต้น คนๆ เดียวกัน อาจมีความฉลาดทางอารมณ์ในช่วงวัยเด็กวัยรุ่น แตกต่างกัน เมื่อเติบโตเขาสู่วัยผู้ใหญ่หรือเมื่ออายุมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพศชาย เมื่อมีบุตรธิดาแล้วจะสุขุม ใจเย็น เอาใจเขามาใส่ใจเรามากขึ้น
3. เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพแบบฉบับที่เป็นปกติวิสัยของบุคคล จำเป็นต้องอาศัยเวลาและความเอาใจจริงเอาใจในการปรับเปลี่ยนพัฒนาการเรียนรู้ ของความฉลาดทางอารมณ์มักเกิดกับชีวิตในช่วงหลังการศึกษาเล่าเรียนเป็นส่วนใหญ่ โดยทั่วไป เป็นเรื่องของ “โลกในความเป็นจริง”
4. เรียนรู้ได้ฝึกฝนได้พัฒนาได้ เป็นการฝึกสมองทั้งสองด้าน แต่ต้องอาศัยความอดทน และความเอาใจจริงเอาใจ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับระดับประสบการณ์ของบุคคล การเรียนรู้ของความฉลาดทางอารมณ์มีทั้งที่ ไม่ปรากฏให้เห็น (Implicit) ซึ่งถือเป็นการเรียนรู้ที่ตอบกันภายในตัวบุคคล หรือ

อาจแสดงออกมา อย่างชัดเจน (Explicit) Bar-on เชื่อว่าความฉลาดทางอารมณ์สามารถพัฒนาได้ตั้งแต่วัยเด็กจนถึง อายุ 50 กว่าๆโดยจะมีจุดสูงสุดในช่วงอายุระหว่าง 45 – 55 ปี

5. ประเมินได้ในนัยของความเหมาะสม สามารถประเมินได้มากกว่าเรื่องของความถูก – ผิด หรือขาว – ดำ ดี – ชั่ว หรือ การประเมินเป็นแต่มุมแค่นั้น ระดับความฉลาดทางอารมณ์ของบุคคลในการประเมินแต่ละครั้ง อาจมีค่าผันแปรได้ การประเมินความฉลาดทางอารมณ์ควรใช้เครื่องมือวัดหลาย ๆ รูปแบบ ประกอบกัน

6. มีหลายองค์ประกอบรวม ความฉลาดทางอารมณ์เป็นผลมาจากการอบรมเลี้ยงดูภาวะแวดล้อม วัฒนธรรม การเรียนรู้ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ปรากฏให้เห็นได้จากบุคลิกภาพที่มีต่อพัฒนาการ ทางสังคม อารมณ์สติปัญญาของบุคคล และเป็นผลจากการเรียนรู้ภายในตนเองและภายนอกตนเอง

7. ความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์กับเชาวน์ปัญญา (IQ) ไม่นานนอน โดยภาพรวมผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง มักมีแนวโน้มที่จะมี IQ สูงด้วยเนื่องจาก องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์จะช่วยให้คนเรียนรู้และแก้ปัญหาได้ดียิ่งขึ้น

องค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์

แนวความคิดของการคิดเนอร โฮวาร์ด การ์ดเนอร์ (Howard Gardner, 1983) นักจิตวิทยาจากมหาวิทยาลัยฮาวาร์ด จำแนกความฉลาดทางอารมณ์ใน 2 ลักษณะ คือ

1. Interpersonal Intelligence คือการรับรู้และตอบสนองความต้องการของผู้อื่นได้ อย่างเหมาะสม

2. Intrapersonal Intelligence คือการรับรู้อารมณ์ของตนเองและสามารถแยกแยะตลอดจนจัดการกับอารมณ์ของตนเองซึ่งนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมอย่างเหมาะสม

ซาโลเวย์และคณะ (Salovey , 1997) แบ่งออกเป็นความฉลาดทางอารมณ์เป็น 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความสามารถในการรับรู้และแสดงออกทางอารมณ์ (Emotional perception and expression) แบ่งเป็นองค์ประกอบย่อยได้แก่

1.1 ความสามารถในการระบุภาวะอารมณ์และระบุสภาวะที่เกิดขึ้นกับร่างกายอันเนื่องมาจากอารมณ์ของตนเองได้

1.2 ความสามารถในการระบุภาวะอารมณ์ของผู้อื่นได้

1.3 ความสามารถในการแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างถูกต้องแสดงความต้องการได้ตรงกับความรู้สึก

1.4 ความสามารถในการแยกแยะความรู้สึกต่างๆ ได้ เช่น ถูกต้องหรือไม่ถูกต้อง

2. การใช้ความสามารถทางอารมณ์ในการช่วยคิด (Emotional Facilitation of Thought) แบ่งเป็นองค์ประกอบย่อย ได้แก่

2.1 ความสามารถในการลำดับความสำคัญ โดยใช้ความรู้สึกเป็นพื้นฐาน

2.2 ความสามารถในการใช้อารมณ์สนับสนุนการตัดสินใจและช่วยจดจำความรู้สึกต่างๆ

2.3 ความสามารถในการปรับเปลี่ยนอารมณ์ซึ่งส่งผลต่อการมีมุมมองที่หลากหลาย

2.4 ความสามารถในการใช้ภาวะอารมณ์ในการแก้ปัญหาและส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์

3. การเข้าใจอารมณ์ (Emotional Understanding) แบ่งเป็นองค์ประกอบย่อยได้แก่

3.1 ความสามารถในการระบุความรู้สึกและอารมณ์เห็นความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์ที่หลากหลาย

3.2 ความสามารถในการรับรู้และเข้าใจถึงสาเหตุของอารมณ์ตลอดจนสภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากสาเหตุดังกล่าว

3.3 ความสามารถในการเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกที่ซับซ้อนรวมทั้งลำดับการเกิดอารมณ์และความขัดแย้งของอารมณ์

3.4 ความสามารถในการเข้าใจความแปรเปลี่ยนของภาวะอารมณ์ต่างๆ

4. การบริหารอารมณ์ (Emotional Management) แบ่งเป็นองค์ประกอบย่อยได้แก่

4.1 ความสามารถในการเปิดใจรับต่อความรู้สึกทั้งทางบวกและทางลบได้

4.2 ความสามารถในการยึดมั่นกับภาวะอารมณ์หรือปลดปล่อยตนเองจากภาวะอารมณ์ได้ความสามารถในการตรวจสอบภาวะอารมณ์ต่างๆ

4.3 ความสามารถในการจัดการกับภาวะอารมณ์ของตนเองได้

4.4 ความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ของผู้อื่นได้

แนวคิดของคูเปอร์และซาวาฟ (Cooper and Sawaf 1997, อ้างในชวนจิตร ธุระทอง, 2547, หน้า 44 - 45) ได้เสนอแนวคิดของเขาวนอารมณ์ว่าประกอบไปด้วยหลักสำคัญ 4 หลักด้วยกัน ในแต่ละหลัก มี 4 องค์ประกอบย่อยซึ่งนำไปสู่การวัดการประเมินที่เรียกว่า EQ Map ดังนี้

1. ความรอบรู้ทางอารมณ์ (Emotional Literacy) หมายถึง รู้จักอารมณ์ของตนเอง และรู้เท่าทันอารมณ์ของตนเอง ประกอบด้วย

1.1 ความซื่อสัตย์ทางอารมณ์ (Emotional Honesty)

1.2 การสร้างพลังอารมณ์ (Emotional Energy)

1.3 การรับผลย้อนกลับของอารมณ์ (Feedback)

1.4 ความสามารถหยั่งรู้ตามจริง (Intuition)

2. ความเหมาะสมทางอารมณ์ (Emotional Fitness) หมายถึง ปรับวางอารมณ์ตนเองได้อย่างยืดหยุ่น รุกาลเทศะเหมาะสมเผชิญความลำบากใจ ประกอบด้วย

2.1 การสร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดแก่ตน

2.2 การมีความเชื่อ ศรัทธาและยืดหยุ่น

2.3 การสร้างสรรค์อยู่ตลอดเวลา ไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่

2.4 การกลับคืนสู่สภาพปกติและเดินทาง

3. ความลึกซึ้งทางอารมณ์ (Emotional Depth) หมายถึง ระดับความลึกซึ้งของอารมณ์ ที่เอื้อต่อการพัฒนา ประกอบด้วย

3.1 ความผูกพันในงาน มีความรับผิดชอบและมีสติ

3.2 การมีเป้าหมายและศักยภาพที่โดดเด่น

3.3 ความซื่อตรง ทำงานอย่างซื่อสัตย์และยึดหลักจริยธรรม รักษามาตรฐานสวน

บุคคล รักษาคำพูด ยอมรับข้อผิดพลาดที่ตนได้กระทำอย่างเปิดเผย

3.4 การโนมน้าวใจบุคคลอื่นโดยปราศจากการใช้อำนาจ

4. การปรับเปลี่ยนทางอารมณ์ (Emotional Alchemy) หมายถึง ความสามารถในการ ใช้
อารมณ์เพื่อความคิดสร้างสรรค์ประกอบด้วย

4.1 การแสดงออกด้านการหยั่งรู้

4.2 การคิดใคร่ครวญได้

4.3 การเล็งเห็นโอกาส

4.4 การสร้างอนาคต

แนวคิดของโกลแมน ในปีค.ศ. 1995 โกลแมน ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับเขวอนอารมณ์ของ
การดเนอรและของชาโลเวย์และเมเยอร์จึงเสนอแนวคิดวเขาวอนอารมณ์ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ
ที่สำคัญ คือ

1. การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง (Knowing one's emotion) เป็นความสามารถที่ รับรู้
และเข้าใจความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ของตนเองได้ตามความจริงสามารถประเมินตนเองได้อย่าง
ชัดเจนตรงไปตรงมา สามารถแสดงอารมณ์ได้อย่างเหมาะสมในสถานการณ์ต่าง ๆ รวมทั้งสามารถเข้าใจ
ใจความเปลี่ยนแปลงในอารมณ์ในแต่ละวันและสถานการณ์ด้วย ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ นำไปสู่การเข้าใจ
ตนเองในด้านจิตใจ

2. การบริหารจัดการอารมณ์ตน (Managing emotion) เป็นความสามารถในการ ควบคุม
จัดการกับความรู้สึกหรืออารมณ์ที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม เข้าใจถึงผลของความล้มเหลวที่ เกิดจากการ
ขาดทักษะทางอารมณ์และสามารถนำอารมณ์ของตนให้กลับคืนสู่สภาพปกติได้โดยเร็ว

3. การสร้างแรงจูงใจที่ดีให้กับตนเอง (Motivating oneself) เป็นความสามารถในการ จูงใจ
กระตุ้นตนเอง สามารถใช้อารมณ์และความรู้สึกของตนเองมาสร้างพลังในการกระทำต่าง ๆ ให้บรรลุ
เป้าหมายและเป็นพลังในการให้กำลังใจตนเองในการคิดและกระทำอย่างสร้างสรรค์ซึ่งมี ผลทำให้
เป็นคนที่มีการตื่นตัวและประสบผลสำเร็จในด้านต่างๆ

4. ความสามารถรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น (Recognizing emotions in others) หมายถึง
ความสามารถที่จะเข้าใจความรู้สึก ความต้องการ และความวิตกกังวลของผู้อื่น มีความเห็นอก เห็นใจ
เอาใจเขามาใส่ใจเรา และสามารถแสดงออกได้อย่างเหมาะสม ความสามารถด้านนี้ เป็นพื้นฐานของ
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล คนที่รู้จักและเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่นจะมีความรู้สึกไว และละเอียดอ่อนใน
การเข้าใจผู้อื่นต้องการอะไร มีความสำคัญต่ออาชีพที่ให้ความช่วยเหลือเช่น จิตแพทย์ครูพยาบาล
การขาย เป็นต้น

5. ความสามารถในการจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Handling relationship) เป็น
ความสามารถและทักษะในการจัดเก็บอารมณ์ของผู้อื่นในทางที่เหมาะสมทำให้ตนเป็นที่ยอมรับของ
บุคคลอื่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นได้ เป็นผู้นำที่มี
ความสามารถซึ่งความสามารถด้านนี้มีผลทำให้เป็นที่ชื่นชอบของผู้อื่น

ต่อมาในปี ค.ศ. 1998 โกลแมนได้เสนอความคิดเกี่ยวกับเขวอนอารมณ์วาเป็นสมรรถนะทาง
ดานอารมณ์ (The Emotional Competence Framework) แบ่งออกเป็น 2 หมวดใหญ่ๆ โดยหมวด
แรกเป็นสมรรถนะสวนบุคคล (Personal Competence) หรือทักษะการบริหารจัดการตนเอง ซึ่ง

ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ และหมวดที่สองเป็นสมรรถทางสังคม (Social Competence) หรือทักษะการสร้างความสัมพันธ์ซึ่งประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

หมวดที่ 1 : สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competence)

1.1 การตระหนักรู้ในตนเอง (Self – awareness) หมายถึงการตระหนักรู้และเข้าใจ ความรู้สึก อารมณ์ความโน้มเอียงของตน ความชอบ และความสามารถของตนเองในการหยั่งรู้ ความเป็นไปได้ของตนเองและความพร้อมต่างๆซึ่งประกอบด้วย

1.1.1 การตระหนักรู้อารมณ์ (Emotional Awareness) หมายถึง การทราบถึงอารมณ์ของตนเอง สาเหตุที่ทำให้เกิดความรู้สึกนั้น ๆ และผลของอารมณ์ที่จะเกิดขึ้นตามมา

1.1.2 การประเมินตนเองได้อย่างถูกต้อง (Accurate self – assessment) หมายถึง การประเมินตนเองได้ตามสภาพจริง การรู้จักจุดเด่นจุดด้อยของตนเอง สามารถตั้งเป้าหมายได้เหมาะสมกับตนเอง

1.1.3 การมั่นใจในตนเอง (Self – confidence) หมายถึงการมั่นใจในคุณค่าและความสามารถของตนเอง

1.1.4 การจัดระเบียบอารมณ์ของตน (Self- regulation) หมายถึง ความสามารถในการจัดการกับความรู้สึกและอารมณ์ภายในตนเอง สร้างแรงกระตุ้นความสามารถในตนเองได้อย่างเหมาะสม

1.1.5 การควบคุมตนเอง (Self - control) หมายถึง ความสามารถในการควบคุมภาวะอารมณ์ ดุลย จัดการกระตุ้นและปรับอารมณ์ให้เข้าสู่ภาวะปกติได้เร็ว

1.1.6 ความเป็นที่ไว้วางใจได้ (Trustworthiness) หมายถึงการรักษาความซื่อสัตย์และคงคุณงานความดีได้

1.1.7 ความรับผิดชอบ (Conscientiousness) หมายถึง การรู้จักคิดใคร่ครวญให้รอบคอบ และมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติของตน

1.1.8 การปรับตัวได้ (Adaptability) หมายถึง การยืดหยุ่นในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลง และสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้

1.1.9 การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Innovation) หมายถึงการเป็นสุขและเปิดใจกว้างกับแนวคิด แนวทาง วิธีการ หรือข้อมูลใหม่

1.2 การจูงใจตนเอง (Self-Motivation) หมายถึง แนวโน้มของอารมณ์ที่เกื้อหนุนหรือนำไปสู่เป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย

1.2.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement drive) หมายถึง การพยายามปรับปรุงเพื่อให้ได้มาตรฐาน

1.2.2 ความมีภาระผูกพัน (Commitment) หมายถึง การยึดมั่นกับเป้าหมายของกลุ่มและเป้าหมายขององค์กร

1.2.3 ความคิดริเริ่ม (Initiative) หมายถึง การมีความคิดใหม่ๆ และพร้อมที่จะปฏิบัติเมื่อโอกาสอำนวย

1.2.4 การมองโลกในแง่ดี (Optimism) การมุ่งสู่เป้าหมายแม้มีอุปสรรคปัญหาที่ไม่ย่อท้อ สามารถรอคอยได้

หมวดที่ 2 : สมรรถนะทางสังคม (Social Competence)

2.1 การเห็นใจผู้อื่น (Empathy) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการ และความหวังใจของผู้อื่น ซึ่งประกอบด้วย

2.1.1 การเข้าใจผู้อื่น (Understanding others) หมายถึง การรู้และเข้าใจถึง ความรู้สึก มุมมองและสนใจในข้อวิตกกังวลของผู้อื่น

2.1.2 การพัฒนาผู้อื่น (Developing others) หมายถึง การทราบถึงข้อควรปรับปรุงของผู้อื่นและส่งเสริมความรู้ความสามารถของผู้อื่นได้ถูกทาง

2.1.3 การมีจิตใจมุ่งบริการ (Service orientation) หมายถึง การคาดคะเนรับรู้และตอบสนองความต้องการของผู้อื่นได้ดี

2.1.4 การเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล (Leveraging diversity) หมายถึง การเล็งเห็นความเป้นไปได้จากความแตกต่างระหว่างบุคคล และสร้างโอกาสได้โดยไม่แตกแยก

2.1.5 ความตระหนักรู้ถึงสถานการณ์ในกลุ่ม (Political awareness) หมายถึง ความสามารถอ่านและทราบความคิดเห็น สถานการณ์ปัจจุบัน และความสัมพันธ์ของคนภายในกลุ่ม

2.2 ทักษะทางสังคม (Social skills) หมายถึง ความคล่องแคล่วซึ่งมีผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่พึงประสงค์โดยสามารถแสวงหาความร่วมมือของผู้อื่นได้ประกอบด้วย

2.2.1 การมีอิทธิพลต่อผู้อื่น (Influence) หมายถึง การมีกลยุทธ์ต่าง ๆ และแสดงวิธีโน้มน้าวผู้อื่นอย่างได้ผล

2.2.2 การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การฟัง และส่งสารที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือได้

2.2.3 การบริหารความขัดแย้ง (Conflict management) หมายถึง การเจรจาต่อรอง แก้ไขหาทางยุติความไม่เข้าใจและไม่ลงรอยกัน

2.2.4 ความเป้นผู้นำ (Leadership) หมายถึง การเป้นแรงบันดาลใจ เป้นตัวอย่างโน้มน้าวและผลักดันกลุ่ม

2.2.5 ตัวกระตุ้นการเปลี่ยนแปลง (Change catalyst) หมายถึง การริเริ่มและบริหารการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี

2.2.6 การสร้างพันธะผูกพัน (Building bonds) หมายถึง การเสริมสร้างความร่วมมือรวมใจและความสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติ

2.2.7 การร่วมมือรวมใจกันทำงานกับผู้อื่น (Collaboration and cooperation) หมายถึง การทำงานรวมกับผู้อื่นเพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย

2.2.8 การสร้างทีมงาน (Team capability) หมายถึง การสร้างพลังรวมของกลุ่มในการมุ่งสู่เป้าหมาย

ความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์เป้นเรื่องสำคัญ คนที่เก่งแต่ควบคุมอารมณ์ไม่ได้หรือเก่งแต่สัมพันธ์ภาพกับเพื่อฝูงไม่ดีหรือเก่งแต่ไม่รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ทำให้ไม่สามารถประสบความสำเร็จ

ในหน้าที่การงานตามที่ควรจะเป็น ในทำนองเดียวกัน วีระวัฒน์พนนิตามัย (2548, หน้า 34 – 37) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า ความฉลาดทางอารมณ์ถือเป็นการเรียนรู้อารมณ์ความรู้สึกของตนเอง การมีสติรู้เท่าทันสาเหตุและความแปรผันด้านอารมณ์ของตนเอง ตลอดจนความสามารถ ในการบริหารจัดการกับอารมณ์ของตนเอง การมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรา ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ที่ดีจะเป็นผู้ที่รู้จักใช้ความคิดความอ่านเกี่ยวกับอารมณ์เพื่อประยุกต์ใช้ใน ชีวิตประจำวันและหน้าที่การงาน ดังนี้

1. พัฒนาการด้านอารมณ์ความฉลาดทางอารมณ์มีบทบาทในการกำหนดบุคลิกภาพที่พึงปรารถนา สร้างวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่เจริญสมวัย สร้างความสามารถในการปรับตัวในการ แก้ไขปัญหาความเครียดและแรงกดดันในชีวิต
2. การสื่อสารและการแสดงอารมณ์ความรู้สึกของตนได้อย่างถูกต้องตามกาลเทศะ เอาใจความรู้สึกของผู้อื่น
3. การปฏิบัติงาน ความฉลาดทางอารมณ์มีส่วนช่วยให้ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และสามารถทำงานร่วมกันได้ดี
4. การให้บริการ ความฉลาดทางอารมณ์มีส่วนช่วยให้ยอมรับฟังความต้องการของผู้อื่น และสามารถตอบสนองได้ดี
5. การบริหารจัดการ ความฉลาดทางอารมณ์ช่วยส่งเสริมอัจฉริยะภาพของความเป็นผู้นำที่มีศิลปะในการรู้จักใช้และครองใจคนได้เปิดโอกาสให้ผู้บริหารได้เรียนรู้และพัฒนาตนเอง สามารถโน้มน้าวผู้อื่นให้ทำในสิ่งที่คนต้องการได้สำเร็จ

กรมสุขภาพจิตได้กล่าวถึงความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อตนเอง ความรักและครอบครัวการเรียน และการทำงาน สรุปได้ดังนี้

1. ความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ต่อตนเอง
เป็นที่ยอมรับว่าจิตใจมีผลต่อร่างกายและความเครียด คือ บ่อเกิดที่สำคัญของโรคภัยไข้เจ็บหลายชนิดทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น โรคแผลในกระเพาะอาหาร โรคไมเกรน โรคความดันโลหิตสูง ไปจนถึงโรคร้ายอย่างมะเร็ง หากมีอารมณ์ที่ดี ย่อมส่งผลให้ร่างกายแข็งแรงตามไปด้วย ความฉลาดทางอารมณ์ช่วยให้คนมองโลกในแง่ดีมีความสุข มีความพอใจและยอมรับสภาพที่เป็นอยู่ได้
2. ความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ต่อครอบครัว
ครอบครัวจะอยู่รวมกันอย่างมีความสุข ต้องอาศัยความรักความเข้าใจ และยอมรับในขอบบพร่องของผู้อื่น ความฉลาดทางอารมณ์จึงมีผลอย่างมากต่อความสงบสุขในบ้านหรือชีวิตคู่ ปัญหาความแตกแยก หยาร้างที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ล้วนมาจากการไม่พยายามทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน หรือยอมรับขอบบพร่องของอีกฝ่ายไม่ได้เมื่อมีปัญหาที่ไม่หันหน้าคุยกัน บ่อยครั้งที่คนเก่ง จำนวนไม่น้อยประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน แต่มักล้มเหลวในชีวิตคู่เพียงเพราะต้องการเอาชนะกัน ต่างฝ่ายต่างไม่ยอมกัน
3. ความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ต่อการศึกษา
การที่เด็กจะเรียนดีมีอนาคตที่ดีนอกจากความสามารถทางวิชาการแล้วยังต้องอาศัยปัจจัยอื่นๆ อีกมากมาย โดยเฉพาะในสังคมปัจจุบันที่เต็มไปด้วยสิ่งยั่วยุเด็กจำนวนไม่น้อยที่ต้องเผชิญ

ปัญหาด้านความรู้สึกจนทำให้เสียโอกาสทางการศึกษาไปอย่างน่าเสียดาย เช่น ปัญหายาเสพติด ปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยเรียน หรือปัญหาด้านพฤติกรรมอื่นๆ ซึ่งปัญหาเหล่านี้ไม่ได้เกิดจากความอ่อนทางความสามารถของชาวปญญาแต่มาจากความอ่อนแอทางอารมณ์ที่ไม่สามารถรู้เท่าทันและจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกทั้งของตนเองและผู้อื่น

ปัจจุบันได้มีการนำความรู้เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์และสังคม หลักสูตรนี้ไม่ได้สอนเฉพาะเด็กที่มีปัญหาเท่านั้น แต่ก็เป็นการพัฒนาทักษะความเข้าใจที่มีความสำคัญกับเด็กทุกคน โดยมีแนวคิดที่ว่าผู้เรียนจะเข้าใจบทเรียนได้ลึกซึ้งเมื่อได้รับประสบการณ์โดยตรงมากกว่ารับฟังจากการสอนเพียงอย่างเดียว นอกจากนี้ยังมีการนำหลักสูตรนี้มาใช้องค์กรป้องกันปัญหาต่างๆ เช่น การใช้สารเสพติด การตั้งครรภ์ในวัยเรียน การออกโรงเรียนกลางคัน เป็นต้น อย่างไรก็ตามการนำความรู้เกี่ยวกับอารมณ์เข้ามาสอนในโรงเรียนยังเป็นเรื่องใหม่จึงจำเป็นต้องใช้นักจิตวิทยาเป็น ผู้สอน ซึ่งคาดว่าจะต่อไปจะมีการถ่ายทอดและฝึกหัดให้ครูทั่วไปในโรงเรียนสามารถดำเนินการได้เอง เพื่อเป็นการป้องกันกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากอารมณ์และความรู้สึกที่ทำให้เด็กจำนวนไม่น้อยต้องสูญเสียอนาคตไปอย่างน่าเสียดาย

4. ความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ต่อการทำงาน

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1960 มีการศึกษาวิจัยจำนวนมากที่แสดงให้เห็นว่าผู้ที่มีความฉลาดทางเชาวน์ปัญญา มักจะล้มเหลวในการเป็นผู้บริหารสูงสุด เพราะขาดความเข้าใจในมนุษย์ ขาดการปฏิบัติสัมพันธ์และอารมณ์ที่ดี ขณะที่งานวิจัยชิ้นหนึ่งที่ศึกษาเกี่ยวกับการทำยอดขายของพนักงานขายประกันชีวิตในบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งพบว่า พนักงานที่ทำยอดขายได้ดีและสามารถอยู่ในบริษัทได้นาน คือ พนักงานที่เป็นคนมองโลกในแง่ดีพนักงานกลุ่มนี้จะไม่ท้อ เมื่อไปขายประกันแล้วลูกค้าไม่ซื้อแต่ยังมุ่งมั่นที่จะพยายามขายลูกค้ารายต่อไปให้ได้

การประเมินความฉลาดทางอารมณ์

วีระวัฒน์ ปณิตามัย (2548, หน้า 85 – 94) ได้กล่าวถึงแนวทางการประเมินความฉลาด ทางอารมณ์ซึ่งเป็นคุณลักษณะด้านจิตพิสัยนั้นสามารถประเมินได้หลายทาง ดังต่อไปนี้

1. การประเมินด้านแรงจูงใจภายในบุคคล เพื่อประเมินแรงจูงใจที่ผลักดันให้บุคคล แสดงพฤติกรรม เกิดความรู้สึกหรือภาวะอารมณ์ตามต้องการนั้นต้องอาศัยสิ่งเร้ากระตุ้นความรู้สึก นักจิตวิทยาพฤติกรรมต่างๆ
2. การใช้เทคนิคเหตุการณ์สำคัญ เป็นการวิเคราะห์พฤติกรรมในเชิงคุณภาพ โดยให้ผู้เล่าบรรยายหรือเขียนเล่าเหตุการณ์ที่บ่งชี้ถึงการคิด ความรู้สึก และการแสดงออกที่เกี่ยวกับ ความฉลาดทางอารมณ์ในระดับต่างๆ แล้วให้เลือกเรียงลำดับพฤติกรรมที่ผู้ตอบเคยปฏิบัติหรือมีความตั้งใจจะปฏิบัติเพื่อนำคะแนนมาประมวลสรุปอ้างอิงถึงระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ตอบ
3. สถานการณ์จำลอง เป็นการกำหนดเหตุการณ์ขึ้นใหม่มีความสมจริง ใกล้เคียงกับเหตุการณ์ที่เป็นสิ่งเร้า เพื่อกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่สะท้อนถึงความรู้สึกและภาวะทางอารมณ์ต่างๆ ของตนเองออกมาโดยไม่อาจเสแสร้ง หรือแกล้งปฏิบัติได้สถานการณ์จำลองนี้อาจมี การกำหนดระดับความยากหรือบทบาทให้แก่วิธีปฏิบัติอีกด้วย
4. การสัมภาษณ์ในเชิงลึก เป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างที่มีความยืดหยุ่น ให้อิสระแก่ผู้เขา รับสัมภาษณ์เป็นฝ่ายริเริ่มการสนทนาประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับตนเอง ทั้งในด้าน ความสำเร็จและ

ความล้มเหลว ความเสียใจเป้าหมายของการสัมภาษณ์เชิงลึก คือเพื่อให้ได้ข้อมูล พฤติกรรมในแง่มุมต่างๆ ของผู้เข้ารับการสัมภาษณ์ว่า ในสถานการณ์ต่างๆ เขาได้แสดงพฤติกรรมอารมณ์และมีความรู้สึกใดบ้าง สาเหตุใดที่ส่งผลต่อความสำเร็จ และความล้มเหลว ในการเรียน การทำงาน และในชีวิตของเขา

5. แบบทดสอบที่มีความเป็นปรนัย การให้รายงานตนเองและแบบวัดเชิงอัตวิสัย หากเทียบเคียงกับการประเมินบุคลิกภาพแล้ว จะเห็นวธีการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ เหล่านี้ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากเนื่องจากสร้างง่ายมีมาตรฐานการเปรียบเทียบ ศึกษาพัฒนาในแนวทางที่มีการทำกันอยู่แล้ว และใช้ได้กับผู้เข้ารับการทดสอบเป็นจำนวนมาก ราคาไม่แพง ง่ายต่อการดำเนินการและแปลผลอีกด้วย

หลักการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์

กรมสุขภาพจิต (2549, หน้า 79 – 80) ได้กล่าวถึงหลักของการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ไว้ดังนี้

1. ทำได้ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาจเกิดจากการได้สังเกตพฤติกรรม การแสดงออกของตนแบบพ่อแม่ที่ระดับความฉลาดทางอารมณ์สูง มักจะทำให้ลูกเรียนรู้ การแสดงออกทางอารมณ์ที่ดีด้วยเด็กที่เติบโตจากสภาวะแวดล้อมที่มีแต่คำชมและการให้กำลังใจ ย่อมเรียนรู้การมองโลกในแง่ดีมีความมั่นใจในตนเอง พ่อแม่อาจฝึกพัฒนาการด้านความฉลาด ทางอารมณ์ตั้งแต่อายุ 5 – 6 ปี ซึ่งมีความพร้อมด้านพัฒนาการทางสมอง การปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง และจริงจังในชีวิตประจำวันจะช่วยพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กได้ดียิ่งขึ้น

2. ต้องอาศัยความร่วมมือรวมใจของทุกฝ่าย พ่อแม่ครูอาจารย์เบต้องเรียนรู้และฝึกฝน ด้วยเพราะความฉลาดทางอารมณ์เป็นผลจากการมีปฏิสัมพันธ์ในสถานการณ์ทางสังคมและวัฒนธรรมรวมกัน

3. ต้องเอาจริงเอาจังอย่างต่อเนื่องและต้องใช้เวลา การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ ส่วนหนึ่งเกิดจากการชี้แนะจากบุคคลต่าง ๆ นับตั้งแต่การอบรมเลี้ยงดูการสอนของครูอาจารย์ อีกส่วนหนึ่งเกิดจากการสังเกต การเรียนรู้ซึมซับพฤติกรรมและความคิดอ่านเขาสู่ตนเอง มีงานวิจัย ที่แสดงว่าทารกอายุ 5 – 6 เดือน สามารถมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อเสียงและการสื่อสารได้เมื่อเด็ก อายุ 3 ปี สามารถอ่านลักษณะของอารมณ์จากสีหน้าและแววตา เมื่อเด็กอายุ 4 ปีสามารถระบุ ลักษณะอารมณ์ได้ถูกต้อง ร้อยละ 50 จากใบหน้าและแววตาที่เด็กมองเห็น และเมื่อเด็กอายุ 6 ปี สามารถจำแนกลักษณะของใบหน้าแสดงถึงความสุข ความรู้สึกขบขันได้ถูกต้องร้อยละ 75

4. ควรมีการประเมินลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ของบุคคล รวมทั้งสภาพปัญหาและความต้องการพัฒนาตนก่อนทำการฝึกสอน เด็กคนเดียวกันอาจมีสมรรถนะความฉลาดทาง อารมณ์แต่ละด้านแตกต่างกัน จึงต้องใช้เทคนิคที่เหมาะสมในแต่ละด้าน

5. การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ที่ได้สืบเนื่องและคงทนนั้น ต้องพัฒนาจากทุกระดับ นับตั้งแต่การรู้จักภาวะอารมณ์ของตน สามารถระบุอารมณ์ของผู้อื่น การควบคุมตนเองการรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเราและทักษะทางสังคม ซึ่งมีความยากและซับซ้อนมากขึ้นเป็นลำดับ การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์จะต้องมีการสลายพฤติกรรมที่เหมาะสมกว่าซึ่งต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง

6. ต้องฝึกในเชิงสถานการณ์ให้ทดลองเรียนรู้ปฏิบัติและทราบผลการแสดงออกการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ที่ดีเป็นผลมาจากความสามารถในการปฏิบัติได้ไม่ใช่เพียงแค่ว่าเขาใจแต่ไม่ปฏิบัติหรือปฏิบัติไม่ได้อาจทำได้โดยให้พบกับสถานการณ์จริงการบันทึกพฤติกรรมลงในวีดิทัศน์เพื่อให้คำติชม ซึ่งจุดเด่นจุดด้อยที่ควรปรับปรุง และการสังเกตในสถานการณ์การปฏิบัติจริง

7. ควรพิจารณาความแตกต่างของการเรียนรู้ตามสมองกับการเรียนรู้ตามอารมณ์ การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์เป็นการพัฒนาสมองในส่วนของระบบแลมบิก ซึ่งควบคุม อารมณ์ความรู้สึกและแรงขับของร่างกาย ได้แก่การสร้างแรงจูงใจที่ดีการฝึกสมองด้านความคิด ความเข้าใจในส่วนของนีโอโคเทค ซึ่งควบคุมความสามารถในการวิเคราะห์หาเหตุผลหลักการและตรรกะต่างๆ

8. ควรทำการฝึกเป็นรายบุคคลรวมกับกิจกรรมสัมพันธ์ในกลุ่มเล็กๆ เริ่มจากการสร้างแรงจูงใจที่ดีชี้ชวนให้ปฏิบัติการแสดงออกการให้ดูต้นแบบ เปิดโอกาสให้ฝึกในสถานการณ์ต่าง ๆ และมีการแจกรายงานผล ซึ่งอาจเริ่มต้นจากฝึกมนุษย์สัมพันธ์ขั้นพื้นฐาน เช่น การยิ้มแย้ม โอบอ้อมอารีการเรียกชื่อการแสดงความรู้สึกหรืออารมณ์ขัน การกล่าวคำชมเชย ขอโทษ ขอบคุณ การเผยแพร่ความรู้สึกและการควบคุมอารมณ์โกรธ เป็นต้น กิจกรรมที่จัดอาจเป็นเกมกิจกรรมคุกลุ่มสัมพันธ์การเล่นละคร การสวมบทบาทหรือสถานการณ์จำลอง

9. มีการติดตามและประเมินผลของการพัฒนาการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ไม่ควรทำตามกระแสความต้องการของตลาดหรือเพื่อผลประโยชน์ทางธุรกิจโดยขาดจรรยาบรรณวิชาชีพ

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง ระบบพัฒนาศักยภาพการบริการด้านการจัดการคน การทำงานร่วมกับผู้อื่นและความฉลาดทางอารมณ์สำหรับบุคลากรในธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มรายได้ดี ในเขตพื้นที่ EEC ผู้วิจัยใช้การแนวทางการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) เป็นแนวทางหลักในการวิจัย และใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ จากผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปจำนวน 20 คน มาวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ มาจัดทำเป็นหลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการ การพัฒนาระบบพัฒนาศักยภาพการบริการด้านการจัดการคน การทำงานร่วมกับผู้อื่นและความฉลาดทางอารมณ์สำหรับบุคลากรในธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยมีกระบวนการในการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการเก็บข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องระบบพัฒนาศักยภาพการบริการด้านการจัดการคน การทำงานร่วมกับผู้อื่นและความฉลาดทางอารมณ์สำหรับบุคลากรในธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ EEC เป็นการวิจัยและพัฒนาประกอบด้วยขั้นตอนการวิจัย 5 ขั้นตอน ตามแนวการวิจัยเพื่อพัฒนาระบบการสอน (ADDIE model) ได้แก่

- ขั้นวิเคราะห์ (Analyze)
- ขั้นการออกแบบ (Design)
- ขั้นพัฒนา (Develop)
- ขั้นการนำไปใช้ (Implement) และ
- ขั้นประเมิน (Evaluation)

วิธีการดำเนินงานวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้จากการกำหนดคุณสมบัติ และทำหนังสือเชิญเพื่อขอเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูล จำนวน 20 คน

การได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการ Purposive Sample โดยการกำหนดคุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูลได้แก่ เป็นผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปและเป็นธุรกิจโรงแรมที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทย ภาคตะวันออก

การดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยและพัฒนา (R&D) ตามแนวการวิจัยเพื่อพัฒนา (ADDIE model) ประกอบด้วยขั้นตอนการวิจัย 5 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นที่ 1 เป็นการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ คือ การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยผ่านการตรวจคุณภาพและความเที่ยงตรงด้วยกระบวนการ IOC จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ขั้นที่ 2 และ 3 ใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อออกแบบและพัฒนาระบบ

ขั้นที่ 4 และ 5 ใช้กระบวนการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อหาประสิทธิภาพของระบบ

โดยมีกระบวนการดำเนินการวิจัยแต่ละขั้น มีรายละเอียด ดังนี้

ขั้นที่ 1 การวิเคราะห์

การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างจาก ผู้บริหารระดับกลางขึ้นไป และเป็นธุรกิจโรงแรมที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทย ภาคตะวันออก แล้วนำผลการสัมภาษณ์มาสร้างเป็นร่างหลักสูตรการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในงานบริการ

ขั้นที่ 2 การออกแบบ

1. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อจัดทำเป็นร่างหลักสูตรการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในงานบริการ
2. ใช้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นการวิเคราะห์ในการออกแบบองค์ประกอบ กระบวนการ กิจกรรม การพัฒนาศักยภาพบุคลากรผู้ให้บริการท่องเที่ยวในด้าน การบริหารจัดการคน ทักษะร่วมมือกับผู้อื่นและความฉลาดทางอารมณ์
3. ออกแบบองค์ประกอบ กิจกรรม กระบวนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรผู้ให้บริการท่องเที่ยวในด้าน การบริหารจัดการคน ทักษะร่วมมือกับผู้อื่นและความฉลาดทางอารมณ์

ขั้นที่ 3 การพัฒนา

1. ทำการพัฒนาองค์ประกอบ กิจกรรม กระบวนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรผู้ให้บริการท่องเที่ยวในด้าน การบริหารจัดการคน ทักษะร่วมมือกับผู้อื่นและความฉลาดทางอารมณ์
2. ทำการทดลองใช้ต้นแบบระบบและปรับปรุง
3. เขียนคู่มือการใช้ระบบ

ขั้นที่ 4 การนำไปใช้

1. ทำการใช้ระบบที่พัฒนาขึ้นภาคสนามกับกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรผู้ให้บริการสามกลุ่ม ๆ ละ 15 คน ใน 3 สถานประกอบการ ได้แก่บุคลากรธุรกิจโรงแรม หรือบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในภาคตะวันออก รวม 23 คน ใช้เวลาในการทดลองระบบ 30 วัน
2. ทำการเก็บข้อมูล ก่อนการใช้ระบบ ระหว่างใช้ระบบและหลังการใช้ระบบ

ขั้นที่ 5 การประเมิน

1. ทำการประเมินระบบเพื่อการปรับปรุง (Formative evaluation)
2. ทำการประเมินประสิทธิผลของระบบ (Summative evaluation)
3. ทำการปรับปรุงระบบ (System revision)

4. ทำการเผยแพร่ระบบเพื่อให้เกิดการนำไปใช้ (Innovation diffusion)

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การยืนยันการเข้าร่วมโครงการ ทำการยืนยันการเข้าร่วมในรูปแบบของ Consent by Action โดยหากกลุ่มตัวอย่างยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัยก็จะตอบและส่งแบบตอบรับกลับคืนมายังผู้วิจัยผ่านระบบออนไลน์ แต่ถ้ากลุ่มตัวอย่างไม่ประสงค์ที่จะเข้าร่วมโครงการวิจัยกลุ่มตัวอย่างก็จะไม่ตอบ และไม่ส่งแบบตอบรับกลับมายังผู้วิจัย

2. ผลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามหรือข้อมูลเชิงคุณภาพจะส่งกลับมาที่ Google Drive ของผู้วิจัยเท่านั้น และมีรหัสผ่านโดยผู้วิจัยคนเดียวที่สามารถเข้าถึงไฟล์เตอร์ข้อมูลได้ ผู้วิจัยเก็บรักษาข้อมูลเป็นเวลา 1 ปี หลังจากนั้นผู้วิจัยจะลบไฟล์เตอร์ข้อมูลที่ได้รับกลับมาทั้งหมด

- การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม โดยการกำหนดคุณสมบัติในการเป็นผู้ให้ข้อมูล โดยเป็นผู้ที่ปฏิบัติงาน ผู้บริหารระดับกลางขึ้นไป และเป็น สถานประกอบการที่ขึ้นทะเบียนถูกต้องในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ได้แก่ โรงแรมที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทยภาคตะวันออก โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1.1 ผู้วิจัยนำหนังสือจากคณบดี คณะบริหารธุรกิจ ถึงผู้จัดการทั่วไปโรงแรม ผู้อำนวยการ หรือ ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ พร้อมแนบโครงการวิจัยฉบับย่อ แบบฟอร์มการอนุมัติจากคณะกรรมการจริยธรรม มหาวิทยาลัยบูรพา และข้อคำถามสัมภาษณ์ให้กับสถานประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พิจารณาคัดเลือกผู้บริหารระดับกลาง และระดับสูง จำนวน 5 คน ต่อสถานประกอบการ เพื่อเข้าสัมภาษณ์

1.2 หลังจากการได้รับอนุมัติให้เก็บข้อมูลได้ ผู้วิจัยประสานงานกับแผนกทรัพยากรมนุษย์ และตัวแทนผู้บริหารที่เข้ารับการสัมภาษณ์ แต่ละสถานประกอบการ เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ และนัดวันที่เข้าไปเก็บข้อมูล และสถานที่ๆเข้าไปสัมภาษณ์ โดยให้ผู้ให้สัมภาษณ์เป็นผู้เลือกสถานที่และวันเอง

1.3 ผู้วิจัยอธิบายการพิทักษ์สิทธิ์ ให้กับกลุ่มตัวอย่าง ในการเข้าร่วมโครงการวิจัย และการถอนตัว จากนั้นใช้เวลา 1 ชั่วโมง ในการสัมภาษณ์ และกำหนดรายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์โดยการลงรหัสเพื่อไม่ปรากฏรายชื่อและตำแหน่งของผู้ให้ข้อมูลในโครงการวิจัย

1.4 ผู้วิจัยขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลให้การบันทึกเสียง โดยให้สิทธิผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้อนุญาตให้บันทึกเสียงหรือไม่ก็ได้หรือไม่

1.5 เมื่อถอดเนื้อหาการสัมภาษณ์แล้ว ผู้วิจัยเนื้อหากลับไปยังผู้ให้สัมภาษณ์ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาอีกครั้ง

ทั้งนี้ในปัจจุบัน เดือน พฤษภาคม 2564 ประเทศไทยยังคงอยู่ในสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโควิด 19 ผู้วิจัยจะอาจปรับวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการสัมภาษณ์แบบออนไลน์ โดยใช้ Program Google Meet

เกณฑ์การคัดออก

1. ผู้ให้ข้อมูลสามารถถอนตัวจากการวิจัยได้ตลอดเวลา
2. ต้องเป็นผู้ที่สามารถให้ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างข้อคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม
ดังต่อไปนี้

ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบ semi-structure โดยใช้แนวทางการสัมภาษณ์ตามแบบของ
Patton, 1990. ดังต่อไปนี้

	Past	Present	Future
Behavior/Experience Question			
Opinion/Value Questions			
Feeling Question			
Knowledge Question			
Sensory Question			
Demographic/Background Question			

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

คณะผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Content Analysis) ด้วยการตีความ
(Interpretation) โดยการนำข้อมูลมาสรุปความสำคัญโดยการลงรหัส (code) และจัดเรียงข้อมูลที่เป็น
ประเภทเดียวกันเป็นหมวดหมู่ (Category) แล้วจึงสรุปเป็น Theme และเขียนรายงานผลต่อไป
(Finding)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ระบบพัฒนาศักยภาพการบริการด้านการจัดการคน การทำงานร่วมกับผู้อื่นและความฉลาดทางอารมณ์สำหรับบุคลากรในธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มรายได้ดี ในเขตพื้นที่ EEC ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการของ Strauss & Cobin Coding Methodology โดยมีขั้นตอนหลัก 3 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนแรกการทำ Open Coding

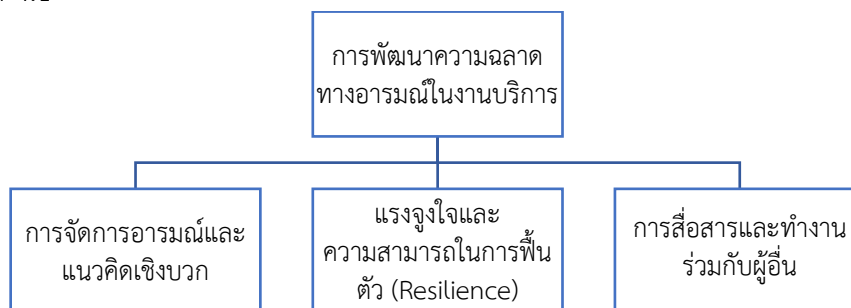
ขั้นตอนที่สอง Axial Coding และ

ขั้นตอนสุดท้าย Selective Coding (Strauss, 2003)

เพื่อตอบวัตถุประสงค์ในการพัฒนาระบบพัฒนาศักยภาพความฉลาดทางอารมณ์ให้กับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ EEC ได้แก่ หลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการความฉลาดทางอารมณ์ในงานบริการ โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์

การพัฒนาระบบพัฒนาศักยภาพความฉลาดทางอารมณ์ให้กับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ EEC เพื่อนำไปจัดทำหลักสูตรอบรมเชิงปฏิบัติการตามความต้องการของอุตสาหกรรม ดังภาพที่ 4.1



ตารางที่ 4.1 ด้านที่ 1 การจัดการอารมณ์และแนวคิดเชิงบวก

Category	Sub-categories
1. การจัดการอารมณ์	1. การจัดการอารมณ์ 2. การควบคุมตัวเอง 3. การแสดงออกที่เหมาะสม
2. แนวคิดเชิงบวกในงานบริการ	1. ทักษะความคิดเชิงบวก 2. ภาวะผู้นำ 3. ทักษะคิดแบบมีอาชีพในงานบริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ 1 การจัดการอารมณ์และแนวคิดเชิงบวก ประกอบด้วย หัวข้อหลัก 2 หัวข้อ ได้แก่ การจัดการอารมณ์ ประกอบด้วยหัวข้อย่อย ได้แก่ การจัดการอารมณ์ การควบคุมตนเอง และการแสดงออกที่เหมาะสม และหัวข้อที่สอง การพัฒนาแนวคิดเชิงบวกในงานบริการ ประกอบด้วยหัวข้อย่อย การพัฒนาทักษะแนวคิดเชิงบวก จิตใจแห่งการบริการ และ ทักษะคติแบบมีอาชีพในงานบริการ

ตารางที่ 4.2 ด้านที่ 2 แรงใจและความสามารถในการฟื้นตัว (Resilience)

Category	Sub-categories
1. การสร้างแรงใจ	1. แรงใจใจใฝ่สัมฤทธิ์ 2. การปรับตัว 3. ความสามารถในการฟื้นตัว (Resilience)

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ 2 แรงใจและความสามารถในการฟื้นตัว (Resilience) ประกอบด้วย 1. การสร้างแรงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการตั้งเป้าหมาย 2. ทักษะการปรับตัว 3. ความสามารถในการฟื้นตัว (Resilience)

ตารางที่ 4.3 ด้านที่ 3 การสื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่น

Category	Sub-categories
1. ทักษะทางสังคม	1. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ 2. การทำงานเป็นทีม 3. บุคลิกภาพในงานบริการ 4. ความแตกต่างระหว่างบุคคล

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ 3 ทักษะทางสังคม ประกอบด้วย 1. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ 2. การทำงานเป็นทีมและการสร้างความร่วมมือ 3. บุคลิกภาพในงานบริการ และ 4. ความแตกต่างระหว่างบุคคล

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำมาพัฒนาเป็นหลักสูตรฝึกอบรม “หลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการความฉลาดทางอารมณ์ในงานบริการ สำหรับหัวหน้างานขั้นต้น” หลักสูตรระยะเวลา 12 ชม. ใน 4 หัวข้อ ได้แก่

1. การจัดการอารมณ์และจิตวิทยาเชิงบวก (หัวข้อที่ 1)
2. การสื่อสารและการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ (หัวข้อที่ 2)
3. บุคลิกภาพทักษะการนำเสนอในงานบริการ (หัวข้อที่ 3)
4. ภาวะผู้นำและการจัดการเปลี่ยนแปลง (หัวข้อที่ 4)

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ระยะเวลาในการฝึกอบรม 12 ชม เป็นระยะเวลาที่เหมาะสมเนื่องจากในปัจจุบันสถานการณ์ด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย เพิ่งเริ่มฟื้นตัวจากวิกฤตการณ์แพร่

ระบาดของไวรัส COVID-19 ทำให้ธุรกิจโรงแรมยังมีอัตรากำลังไม่เพียงพอในการส่งบุคลากรมาเข้าอบรมในระยะเวลาที่ยาวนาน ผู้วิจัยจึงจัดทำ “หลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการความฉลาดทางอารมณ์ในงานบริการ สำหรับหัวหน้างานขั้นต้น” ให้กับสถานประกอบการที่เข้าร่วมโครงการวิจัย โดยอบรมให้กับกลุ่มพนักงานในระดับหัวหน้างานขั้นต้น (Train the Trainer) เพื่อให้หัวหน้างานขั้นต้นสามารถนำไปถ่ายทอดและพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในงานบริการให้กับบุคลากรในแผนกได้

การประเมินประสิทธิภาพของระบบพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

“หลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการความฉลาดทางอารมณ์ในงานบริการ สำหรับหัวหน้างานขั้นต้น” ในโครงการวิจัยนี้ มีผู้เข้าร่วมอบรมซึ่งเป็นระดับหัวหน้างานขั้นต้น จำนวน 23 คน จาก 2 สถานประกอบการ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลประเมินโครงการมีผลดังต่อไปนี้

ผลการอบรมพบว่า ผู้เข้าอบรมมีคะแนนหลังการอบรมสูงขึ้น ดังตารางต่อไปนี้
ตารางที่ 4.4 แสดงคะแนนเฉลี่ยการสอบก่อนและหลังเรียน

หัวข้อ	คะแนนเฉลี่ย (10 คะแนน)			
	หัวข้อที่ 1	หัวข้อที่ 2	หัวข้อที่ 3	หัวข้อที่ 4
ความรู้ก่อนฟังบรรยาย	6	6	7	6
ความรู้หลังฟังบรรยาย	8	8	9	8
แปรผล	สูงขึ้น	สูงขึ้น	สูงขึ้น	สูงขึ้น

หลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการความฉลาดทางอารมณ์ในงานบริการ สำหรับหัวหน้างานขั้นต้น มีคะแนนเฉลี่ยหลังการอบรมสูงขึ้นในทุกหัวข้อ

ตาราง 4.5 คะแนนความพึงพอใจ หลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการความฉลาดทางอารมณ์ในงานบริการ สำหรับหัวหน้างานขั้นต้น

หัวข้อ	$\bar{X}$	S.D	แปรผล
1.การจัดการอารมณ์และจิตวิทยาเชิงบวก	4.59	.40	มากที่สุด
2. การสื่อสารและการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ	4.64	.30	มากที่สุด
3. บุคลิกภาพทักษะการนำเสนอในงานบริการ	4.62	.38	มากที่สุด
4. ภาวะผู้นำและการจัดการเปลี่ยนแปลง	4.83	.15	มากที่สุด
รวม	4.67	.11	มากที่สุด

หลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการความฉลาดทางอารมณ์ในงานบริการ สำหรับหัวหน้างานขั้นต้น คะแนนความพึงพอใจรวมของผู้เข้าอบรมอยู่ในระดับ ดีมาก

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ระบบพัฒนาศักยภาพการบริการด้านการจัดการคน การทำงานร่วมกับผู้อื่นและความฉลาดทางอารมณ์สำหรับบุคลากรในธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มรายได้ดี ในเขตพื้นที่ EEC มีวัตถุประสงค์เพื่อ พัฒนาระบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์ย่อย คือ

1. สร้างระบบพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว
2. ประเมินประสิทธิภาพของระบบพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

การวิจัยครั้งนี้ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารในธุรกิจโรงแรม จำนวน 20 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล นำมาสร้างเป็นหลักสูตร “หลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการความฉลาดทางอารมณ์ในงานบริการ สำหรับหัวหน้างานขั้นต้น”

สรุปผลการวิจัย

“หลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการความฉลาดทางอารมณ์ในงานบริการ สำหรับหัวหน้างานขั้นต้น” ระยะเวลา 12 ชม. ผู้เข้ารับการอบรม 23 คน 4 หัวข้อ ได้แก่

1. การจัดการอารมณ์และจิตวิทยาเชิงบวก (หัวข้อที่ 1)
2. การสื่อสารและการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ (หัวข้อที่ 2)
3. บุคลิกภาพทักษะการนำเสนอในงานบริการ (หัวข้อที่ 3)
4. ภาวะผู้นำและการจัดการเปลี่ยนแปลง (หัวข้อที่ 4)

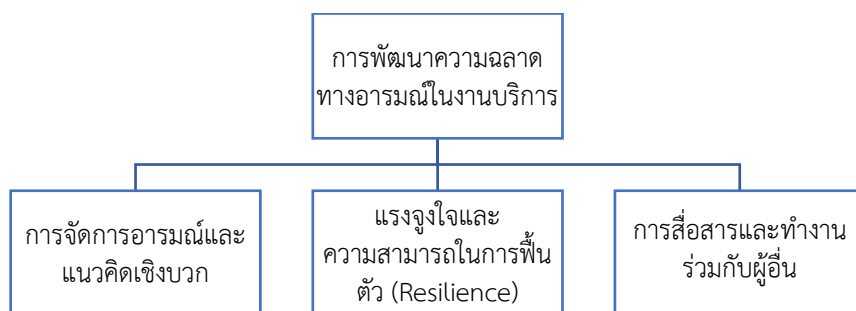
การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างระบบการพัฒนาศักยภาพด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยสร้างหลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการความฉลาดทางอารมณ์ในงานบริการ สำหรับหัวหน้างานขั้นต้นและประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตรในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและโรงแรม โดยใช้แนวทางการวิจัยและพัฒนา โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล จากผู้บริหารระดับกลางในธุรกิจโรงแรมที่เป็นสมาชิกของ “สมาคมโรงแรมไทย ภาคตะวันออก” จำนวน 20 คน แล้วนำมาจัดทำเป็นหลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการความฉลาดทางอารมณ์งานบริการ โดยเนื้อหาหลักสูตรเป็นปัจจุบันภายหลังการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ COVID-19 กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย เนื้อหาของหลักสูตรเป็นไปตามความต้องการของธุรกิจโรงแรม ในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในสถานประกอบการ โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบความต้องการของผู้บริหารในธุรกิจโรงแรม กับการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ให้กับพนักงานบริการ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. สร้างระบบพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

การสร้างระบบพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล จากผู้บริหารระดับกลางในธุรกิจโรงแรมที่เป็นสมาชิกของ “สมาคมโรงแรมไทย ภาคตะวันออก” จำนวน 20 คน แล้วนำมาจัดทำเป็นหลักสูตร

การอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการความฉลาดทางอารมณ์งานบริการ ให้กับโรงแรมที่เป็นสมาชิกของ สมาคมโรงแรมไทยภาคตะวันออก

จากภาพที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ



ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่าสอดคล้องกับทฤษฎีความฉลาดทางอารมณ์ของ โกลแมน (Goleman, 1998) ที่นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับ ความฉลาดทางอารมณ์เป็นสมรรถนะทางด้านอารมณ์ (The Emotional Competence Framework) โดยแบ่งสมรรถนะด้านความฉลาดทางอารมณ์เป็น 2 ด้าน ได้แก่ สมรรถนะส่วนบุคคล หรือทักษะการบริหารจัดการตนเอง (Personal Competence) และด้านที่สอง ได้แก่ สมรรถนะทางสังคม (Social Competence) โดยแสดงความสอดคล้องของผลการวิจัยกับทฤษฎีของโกลแมน ดังนี้

ตารางที่ 5.1 เปรียบเทียบความสอดคล้องของการวิเคราะห์ข้อมูลกับทฤษฎี เพื่อนำไปพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม

The Emotional Competence Framework	การจัดการอารมณ์และแนวคิดเชิงบวก	แรงจูงใจและความสามารถในการฟื้นตัว (Resilience)	การสื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่น	
สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competence)	การจัดการอารมณ์และจิตวิทยาเชิงบวก	ภาวะผู้นำและการจัดการเปลี่ยนแปลง	การสื่อสารและการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ	บุคลลิกภาพทักษะการนำเสนอในงานบริการ
1. การตระหนักรู้ในตนเอง (Self – awareness) ได้แก่ Emotional Awareness, Accurate self – assessment, Self – confidence, Self-regulation, Self-control, Trustworthiness,	✓			

The Emotional Competence Framework	การจัดการอารมณ์และแนวคิดเชิงบวก	แรงจูงใจและความสามารถในการฟื้นตัว (Resilience)	การสื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่น	
Conscientiousness, Adaptability, Innovation,				
2. การจูงใจตนเอง (Self-motivation) ได้แก่ Achievement drive, Commitment, Initiative, Optimism		✓		
สมรรถนะทางสังคม Social Competence	การจัดการอารมณ์และจิตวิทยาเชิงบวก	ภาวะผู้นำและการจัดการเปลี่ยนแปลง	การสื่อสารและการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ	บุคลิกลักษณะทักษะการนำเสนอในงานบริการ
1. การเห็นใจผู้อื่น (Empathy) ได้แก่ Understanding others, Developing others, Service orientation, Leveraging diversity, Political awareness			✓	✓
2. ทักษะทางสังคม (Social skills) ได้แก่ Influence, Communication, Conflict management, Leadership, Change catalyst, Building bonds, Collaboration and cooperation, Team capability		✓		

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ พบความต้องการพัฒนาบุคลากรในการจัดการความฉลาดทางอารมณ์ในงานบริการ พบว่า สมรรถนะด้านการฟื้นตัว (Resilience) เป็นสมรรถนะที่ผู้บริหารให้ความสำคัญจากสถานการณ์ COVID-19 ที่ผ่านมา เนื่องจากความไม่แน่นอนในสถานการณ์การท่องเที่ยวยังมีอยู่ เช่น การขาดอัตราค่าจ้างที่เพียงพอ การขาดบุคลากรที่มีคุณภาพ ปัจจัยแวดล้อมภายนอกได้แก่ เศรษฐกิจในระดับนานาชาติส่งผลกระทบต่อเส้นทางของนักท่องเที่ยว ทำให้เป็นสมรรถนะที่พบเพิ่มเติมจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงออกแบบหลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการความฉลาดทางอารมณ์ในงานบริการ ที่เหมาะสมกับธุรกิจโรงแรม โดยจากการเก็บข้อมูลพบว่า หลักสูตรที่เหมาะสมควรมีระยะเวลา 1-2 วัน เนื่องจากอัตราค่าจ้างของพนักงานในธุรกิจโรงแรมยังมีไม่เพียงพอที่จะเข้ามาอบรมเป็นระยะเวลานาน และ ผู้เข้าอบรมเป็นหัวหน้างานระดับต้น (Train the Trainer) เพื่อให้หัวหน้างานที่ผ่านการอบรมสามารถนำไปถ่ายทอดให้กับพนักงานในแผนกของตนเอง ผู้วิจัยจึงออกแบบ หลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการความฉลาดทาง

อารมณ์ในงานบริการ โดยมีระยะเวลา 12 ชม. และกำหนดกลุ่มผู้เข้าอบรมได้แก่ หัวหน้างานขั้นต้น ของธุรกิจโรงแรมที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทย ภาคตะวันออก โดยมี ผู้เข้ารับการอบรมจาก 2 สถานประกอบการ จำนวน 23 คน

การประเมินประสิทธิภาพของระบบพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว
ผลการอบรมพบว่า ผู้เข้าอบรมมีคะแนน หลังการอบรมสูงขึ้น ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5.2 แสดงคะแนนเฉลี่ยการสอบก่อนและหลังเรียน

หัวข้อ	คะแนนเฉลี่ย (10 คะแนน)			
	หัวข้อที่ 1	หัวข้อที่ 2	หัวข้อที่ 3	หัวข้อที่ 4
ความรู้ก่อนฟังบรรยาย	6	6	7	6
ความรู้หลังฟังบรรยาย	8	8	9	8
แปรผล	สูงขึ้น	สูงขึ้น	สูงขึ้น	สูงขึ้น

หลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการความฉลาดทางอารมณ์ในงานบริการ สำหรับ หัวหน้างานขั้นต้น มีคะแนนเฉลี่ยหลังการอบรมสูงขึ้นในทุกหัวข้อ

ตาราง 5.3 คะแนนความพึงพอใจ หลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการความฉลาดทางอารมณ์ในงานบริการ สำหรับหัวหน้างานขั้นต้น

หัวข้อ	$\bar{X}$	S.D	แปรผล
1.การจัดการอารมณ์และจิตวิทยาเชิงบวก	4.59	.40	มากที่สุด
2. การสื่อสารและการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ	4.64	.30	มากที่สุด
3. บุคลิกลักษณะการนำเสนอในงานบริการ	4.62	.38	มากที่สุด
4. ภาวะผู้นำและการจัดการเปลี่ยนแปลง	4.83	.15	มากที่สุด
รวม	4.67	.11	มากที่สุด

หลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการความฉลาดทางอารมณ์ในงานบริการ สำหรับ หัวหน้างานขั้นต้น คะแนนความพึงพอใจรวมของผู้เข้าอบรมอยู่ในระดับ มากที่สุด การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในงานบริการ มีความสำคัญต่องานบริการ การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ให้กับ พนักงานในงานบริการก่อให้เกิดการทำงานบริการอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานสามารถจัดการอารมณ์ตนเองในการบริการ การสร้างแรงจูงใจและทัศนคติเชิงบวกให้กับตนเอง นอกจากนี้ความฉลาดทางอารมณ์ยังมีผลต่อทักษะทางสังคมในการเข้าใจบุคลากรในองค์กร การทำงานเป็นทีม และในบริบทของการเปลี่ยนแปลงในโลกปัจจุบัน พนักงานจำเป็นต้องมีสมรรถนะด้านการปรับตัวและการฟื้นฟู่ตัวเอง (Resilience) เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากเทคโนโลยีและปัจจัยแวดล้อมภายนอกองค์กร การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในงานบริการเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงาน หลักสูตรหลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการความฉลาดทางอารมณ์ในงานบริการ ระยะเวลา

12 ชม. ได้รับผลการประเมินโครงการ คะแนนความพึงพอใจ 4.67 ระดับดีมาก ผลของการอบรม หัวหน้างานขั้นต้นสามารถนำไปถ่ายทอดต่อให้กับบุคลากรในแผนกเพื่อการพัฒนาและศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยสอดคล้องกับงานวิจัย ของ Cherniss & Goldman, 2001 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีผลช่วยปรับปรุงผล การปฏิบัติงานของบุคคล และความฉลาดทางอารมณ์ช่วยให้บุคคลมีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Ganji, 2011 cited in Shahhosseini, et al, 2012) และสอดคล้องกับ Salovey & Mayer (1990) พบว่า ด้านความฉลาดทางอารมณ์ที่เกิดจากจินตนาการหรือความคิด สามารถกำหนดความสามารถของผู้นำ และผู้จัดการในการพัฒนาตัวเองรวมทั้งพนักงานของพวกเขา ผลลัพธ์ที่แสดงว่าการรับรู้และพัฒนา ของแต่ละบุคคลสามารถปรับปรุงได้โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา

หลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการความฉลาดทางอารมณ์ในงานบริการ สำหรับ หัวหน้างานขั้นต้น ทำให้ธุรกิจโรงแรมพัฒนาศักยภาพของบุคลากรภายในโรงแรม ส่งผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรสามารถส่งมอบคุณค่าและสร้างประสบการณ์ให้กับนักท่องเที่ยว องค์กรจึงจำเป็นต้องพัฒนาสมรรถนะความฉลาดทางอารมณ์ในงานบริการ โดยการอบรมเชิงปฏิบัติการให้กับพนักงาน เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรให้มีความสามารถในการจัดการอารมณ์ มีทักษะทางสังคม และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงจากสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอก ด้วยการปรับตัวและฟื้นฟูตัวเอง บุคลากรเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพขององค์กร ทำให้ องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งเป้าหมายไว้ได้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

หลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการความฉลาดทางอารมณ์ในงานบริการ สำหรับ หัวหน้างานขั้นต้น เป็นหลักสูตรที่ได้มาจากความต้องการของภาคธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออก ระยะเวลาการอบรม 12 ชั่วโมง และกลุ่มผู้เข้าอบรม (Train the Trainer) สามารถนำไปพัฒนาบุคลากรในสถานประกอบการให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานมีความเข้าใจในงานบริการ สามารถจัดการอารมณ์ตนเอง เข้าใจและทำงานกับผู้อื่นได้ดี ผลของการพัฒนาทำให้งานบริการมีประสิทธิภาพ ลดความเครียดทำให้พนักงานทำให้บุคลากรที่เข้ามาสู่อุตสาหกรรมบริการ ทำงานได้อย่างมีความสุขและมีคุณภาพ ลดการลาออก ทำให้องค์กรบริหารต้นทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อค้นพบเชิงวิชาการ

หลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการความฉลาดทางอารมณ์ในงานบริการ สำหรับ หัวหน้างานขั้นต้น ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาจากการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมหลังวิกฤตการณ์แพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 สมรรถนะการจัดการอารมณ์ การปรับตัว ไม่เพียงพอต่อการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน ผลการวิจัยพบว่า สถานประกอบการต้องการ สมรรถนะการฟื้นฟูตัวเอง เป็นสมรรถนะที่ องค์กรต้องการพัฒนาให้กับบุคลากร สมรรถนะการฟื้นฟูตัวเองเป็นความสามารถในการรับรู้เข้าใจ และยอมรับสภาพต่างๆ ที่เกิดขึ้นจริง แต่ไม่ยอมจำนนต่อสถานการณ์ความเลวร้ายยากลำบากที่เกิดขึ้นกับชีวิต มีจิตใจเด็ดเดี่ยวมั่นคงพร้อมเผชิญปัญหา และพยายามก้าวข้ามอุปสรรคเดินทางต่อไป ทำให้บุคคลนั้นผ่านพ้นความทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากเขาได้รู้แล้วว่า อะไรคือความหมายของชีวิต

อะไรคือสิ่งที่ทำให้เขามีคุณค่า ซึ่งนั่นจะเป็นแรงจูงใจที่จะช่วยให้เกิดการความมานะพยายามจะดำรงอยู่ แม้จะเกิดวิกฤตใดๆ ขึ้นในชีวิตก็ตาม (ศศิวัฒน์ ตันติบุญยานนท์, 2564) ซึ่งสอดคล้องกับสถานการณ์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบันที่มีความผันผวนสูงจากเทคโนโลยี เศรษฐกิจ และปัจจัยแวดล้อมภายนอก ส่งผลกระทบต่อความมั่นใจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทำให้ธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวขาดแคลนอัตราค่าจ้าง จากความไม่มั่นคงทางการท่องเที่ยว สมรรถนะการฟื้นฟูตัวเอง จะทำให้บุคลากรเข้าใจ และรับรู้สถานการณ์ พร้อมทั้งปฏิบัติงานไปกับองค์กรเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ได้

ข้อจำกัดในการวิจัย

1. การท่องเที่ยวระหว่างประเทศ เริ่มมีการเดินทางแต่จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทยยังมีจำนวนจำกัด จากปัจจัยหลายอย่าง ได้แก่ สายการบินไม่เพียงพอ อัตราค่าจ้างในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไม่เพียงพอที่จะรองรับการกลับมาของนักท่องเที่ยวได้ทัน ขาดแคลนแรงงานคุณภาพ เนื่องจากบุคลากรย้ายงานไปสู่อุตสาหกรรมการผลิต หรืออุตสาหกรรมอื่น ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19
2. การท่องเที่ยวเพิ่งเริ่มฟื้นตัว การเข้าร่วมโครงการวิจัย หรือการเก็บข้อมูลทำได้ยาก เนื่องจากแต่ละสถานประกอบการมุ่งเน้นการรองรับและบริการนักท่องเที่ยวและสร้างรายได้ก่อน

บรรณานุกรม

- กระทรวงสาธารณสุข. กรมสุขภาพจิต. (2549). *คู่มือความฉลาดทางอารมณ์*. นนทบุรี: สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต. ออนไลน์ E-Book. <https://dmh.go.th/ebook/dl.asp?id=10>
- กฤติกา หล่อวัฒนวงศ์ (2547) การศึกษาเปรียบเทียบบุคลิกภาพตามแนวคิดห้าองค์ประกอบ เชวาร์น อารมณ์ตามแนวคิดโกลแมน และความพึงพอใจในลักษณะงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายขายของ โรงแรมในกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ฉัตรฤดี สุกปลั่ง . (2543). “ผลของบุคลิกภาพและเชวาร์นอารมณ์ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ตามการรับรู้ของหัวหน้างานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.”
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชวนจิตร ธุระทอง. (2544). “เชวาร์นปัญญา เชวาร์นอารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขาย ในธุรกิจสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2542). เชวาร์นอารมณ์ (EQ): ดัชนีวัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต.
กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย และอุสา สุทธิสาคร. (2542). การศึกษาเปรียบเทียบผลการประเมินอารมณ์ด้วยแบบทดสอบ EQ99 และแบบทดสอบ BarOn. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2551). เชวาร์นอารมณ์ (EQ): ดัชนีเพื่อความสุขและความสำเร็จของชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2551). รายงานการศึกษาวิจัยเรื่ององค์ประกอบด้านชีวประวัติของนักศึกษาเกี่ยวกับความสามารถด้านเชวาร์นอารมณ์ : ความจริงของชีวิตที่ไม่ใช่แพชชั่นนิยม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุษณี โพธิสุข. (2549). ร่วมคิดร่วมเขียนปฏิรูปการเรียนรู้ผู้เรียนเป็นสำคัญที่สุด. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- แสงอุษา โลจนานนท์ และกฤษณ์ รุยาพร. (2543). “EQ with Thai SMILE” การบริหารอารมณ์ด้วยรอยยิ้มแบบไทยๆ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: มิตรนราการพิมพ์.
- แสงอุษา โลจนานนท์ และกฤษณ์ รุยาพร. (2544). “EQ with Thai SMILE” การบริหารอารมณ์ด้วยรอยยิ้มแบบไทยๆ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: มิตรนราการพิมพ์.
- Akdere, M (2005) Social capital theory and implication of human resource development. Singapore Management Review.1.
- Akhir, Laporan. (2019). Kajian length of stay Kab Bantul 2019. Retrieved from [https://pariwisata.bantulkab.go.id/filestorage/dokumen/2019/10/Kajian Length of Stay Kab Bantul 2019.pdf](https://pariwisata.bantulkab.go.id/filestorage/dokumen/2019/10/Kajian%20Length%20of%20Stay%20Kab%20Bantul%202019.pdf)

- Abrahamson, D. (1958). *The Road to Emotional Maturity*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Bar-On, R. (1997). *EQ-I Bar-On Emotional Quotient Inventory: User's Manual*. Toronto: Multi-Health Systems.
- Bar-On, R., and J.D.A. Parker, eds. (2000). *The Handbook of Emotional Intelligence*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Cooper, R.K., and A. Sawaf. (1996). *Executive EQ: Emotional Intelligence in Leadership and Organizations*. New York: Perigee Books.
- Cooper, R.K., and A. Sawaf. (1997). *Executive EQ: Emotional Intelligence in Leadership and Organizations*. New York: Perigee Books.
- Damasio, A.R. (1994). *Descartes' Error: Emotion, Reason and the Human Brain*. New York: Grosset/Putnam.
- Gardner, H. (1983). *Frames of Mind*. New York: Basic Book.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D.. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Milano, C., Cheer, J. M., & Novelli, M. (2018). Overtourism: A growing global problem. Retrieved from <https://theconversation.com/overtourism-a-growing-global-problem-100029>
- Polanyi, M. (1966). *The tacit dimension*. Garden City, NY: Doubleday and Company.
- Patton, M. Q. (1990). *Qualitative evolution and research methods*. Newbury Park, CA: Sage
- Sager, C.A. (1994). "Implicit learning." *Psychological Bulletin* 115, 2 (March): 163-196.
- Salovey, P., and J.D. Mayer. (1990). "Emotional intelligence." *Imagination, Cognition, and Personality* 9, 3 (March): 185-211.
- Salovey, P., J.D. Mayer, S.L. Goldman, C. Turvey and T.P. Palfai. (1995). "Emotional attention, clarity and repair: exploring emotional intelligence using the trait meta-mood scale." In *Emotion, disclosure and health*, 125-154. Edited by Pennebaker, J.W., ed. Washington, DC: American Psychological Association.
- Salovey, P., & Sluyter, D. J. (Eds.). (1997). *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications*. Basic Books.
- Sophonpimol, Mekpayup, The study of Characteristics of Foreign Tourists in Visiting Thailand, *Journal of Thai Hospitality and Tourism* Vol.2, 2019
- Sternberg, R.J. (1977). *Intelligence, information processing, and analogical reasoning: The componential analysis of human abilities*. Hillsdale, New Jersey: Erlbaum.
- Sternberg, R.J. (1988). *The triarchic mind: A new theory of intelligence*. New York:

Viking.

Strauss, A. (2003). *Qualitative analysis for social scientists*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.

Strauss, A. & Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory*. London: Sage.

Swanson, Richard and Elwood F. Halton (2009) *Foundations of Human Resource Development*, Berrett-Koehler Publisher, Inc. Sanfrancisco