

บทคัดย่อ

ชื่อวิทยานิพนธ์ : การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจเพื่อ
ความสุขและความสำเร็จในการทำงาน
ชื่อผู้เขียน : นางสาวชีวันท์ 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 อีเลคโทรนิคส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) และ บริษัท ซีดีจี กรุ๊ป จำกัด ผลการศึกษาพบว่า

1. ที่มาของการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท โดยตรงและโดยอ้อม โดยที่มาโดยอ้อมเกิดจากกระแสการตื่นตัวจากต่างประเทศ กระแสจากนักวิชาการในประเทศไทยที่ให้ความสนใจและศึกษาด้านความฉลาดทางอารมณ์ วิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ 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