

ระบบพัฒนาศักยภาพการบริการด้านการจัดการคน การทำงานร่วมกับผู้อื่น
และความฉลาดทางอารมณ์สำหรับหัวหน้างานชั้นต้นในธุรกิจโรงแรม
เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มรายได้ดี ในเขตพื้นที่ EEC
Service Competency Development System on People Management Work
Collaboratively with others and Emotional Intelligence of First-line
Supervisors for High Value Tourist in Hotel Industry in the EEC

सानนท์ อนันตานนท์¹, วรณภา อุดมพล² และ จลอง ทับศรี³

Sanon Anantanond¹, Wannapa Udompon², and Chalong Tubsree³

มหาวิทยาลัยบูรพา

Burapha University, Thailand

E-mail: sanon@go.buu.ac.th¹, wannapau@go.buu.ac.th², chalongtubsree@gmail.com³

Received August 30, 2024; Revised October 6, 2024; Accepted October 30, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อสร้างระบบพัฒนาศักยภาพการบริการด้านการจัดการคน การทำงานร่วมกับผู้อื่นและความฉลาดทางอารมณ์สำหรับหัวหน้างานชั้นต้นในธุรกิจโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มรายได้ดี ในเขตพื้นที่ EEC 2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบพัฒนาศักยภาพการบริการด้านการจัดการคน การทำงานร่วมกับผู้อื่นและความฉลาดทางอารมณ์สำหรับหัวหน้างานชั้นต้นในธุรกิจโรงแรมฯ โดยออกแบบการวิจัยแบบการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) มีขั้นตอนการวิจัย 5 ขั้นตอน ตามแนวการวิจัยเพื่อพัฒนาระบบการสอน (ADDIE model) ได้แก่ ขั้นวิเคราะห์ (Analyze) ขั้นการออกแบบ (Design) ขั้นพัฒนา (Develop) ขั้นการนำไปใช้ (Implement) และขั้นประเมิน (Evaluation) ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยสัมภาษณ์เชิงลึกและการสัมภาษณ์แบบกลุ่มในหัวหน้างานระดับต้นและระดับกลางในธุรกิจโรงแรม ซึ่งเป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทย ภาคตะวันออก วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อนำมาสร้าง ระบบการพัฒนาศักยภาพการบริการด้านการจัดการคน การทำงานร่วมกับผู้อื่นและความฉลาดทางอารมณ์สำหรับหัวหน้างานชั้นต้นฯ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำมาพัฒนาเป็น “หลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการความฉลาดทางอารมณ์ในงานบริการและการทำงานร่วมกับผู้อื่นสำหรับหัวหน้างานชั้นต้น” ระยะเวลา 12 ชั่วโมง 4 หัวข้อ ได้แก่ 1. การจัดการอารมณ์และจิตวิทยาเชิงบวก 2. การสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่น

อย่างมีประสิทธิภาพ 3. ภาวะผู้นำ บุคลิกภาพทักษะการนำเสนอในงานบริการ และ 4.สมรรถนะการฟื้นฟู (Resilience) และการจัดการเปลี่ยนแปลง ผลการการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมพบว่า ผู้เรียนมีคะแนนหลังเรียนเพิ่มขึ้น และมีคะแนนความพึงพอใจต่อหลักสูตรในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ

คำสำคัญ: ระบบการพัฒนาศักยภาพ; ความฉลาดทางอารมณ์; อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ

Abstract

This research aims to: 1. Develop a system to enhance the service capacity in human resource management, teamwork, and emotional intelligence for first-line managers in the hotel industry to cater to high-income tourists in the Eastern Economic Corridor (EEC). 2. Evaluate the effectiveness of the developed system. The researchers employ a research and development (R&D) approach, utilizing the ADDIE model consisting of five phases: analyze, design, develop, implement, and evaluate. The researchers collected both qualitative and quantitative data for the study. A qualitative research method, including in-depth interviews and focus group discussions with first- and middle-level managers from hotels affiliated with the Eastern Thailand Hotel Association, was employed to collect data. The research results informed the creation of a workshop training course on “Managing Emotional Intelligence in Service and Teamwork for First-Line Managers,” lasting 12 hours and covering four topics: 1. Emotion Management and Positive Psychology; 2. Effective Communication and Teamwork; 3. Leadership, Personal Branding, and Presentation Skills in Service; and 4. Resilience and Change Management. The evaluation results of the developed system indicated that participants' post-training scores improved significantly, and their satisfaction ratings for the course were exceptionally high across all topics.

Keywords: human resource development system; emotional intelligence; tourism industry

บทนำ

ประเทศไทยกำหนดให้การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor, EEC) เป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ที่จะสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจให้กับประเทศ อุตสาหกรรม โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (อีอีซี) เป็นโครงการพัฒนาพื้นที่โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อต่อยอดการพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออกซึ่งเป็นที่รู้จักกว่า 30 ปี หรือที่เรียกว่าอีสเทิร์นซีบอร์ด โครงการอีอีซี มุ่งเน้นการพัฒนาพื้นที่ 3 จังหวัด ในภาคตะวันออก ได้แก่ ระยอง ชลบุรี และฉะเชิงเทรา (Eastern Economic Corridor (EEC) Office, 2019) แผนการพัฒนาอีอีซี เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาพื้นที่ ทั้งทางกายภาพและทางสังคม เพื่อเป็นการยกระดับ

ความสามารถในการแข่งขันของประเทศ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษ ภาคตะวันออก กำหนดอุตสาหกรรมเป้าหมายที่ได้รับการส่งเสริมเพื่อให้เกิดการลงทุนอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปโภค เพื่อเพิ่มศักยภาพรองรับการลงทุนและการพัฒนากิจกรรมทางเศรษฐกิจและการอำนวยความสะดวกต่างๆ ในพื้นที่รวมทั้งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการจัดระบบการสะสมเทคโนโลยี เพื่ออนาคตที่ยั่งยืนของประเทศไทย (Eastern Economic Corridor (EEC) Office, 2019)

การท่องเที่ยวยุคใหม่ได้สูงและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นหนึ่งในสิบอุตสาหกรรมเป้าหมายของ EEC จากการดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยที่ผ่านมาซึ่งมุ่งการท่องเที่ยวที่มีผลตอบแทนต่ำในลักษณะของ Low cost จึงไม่สามารถเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างความยั่งยืนมั่งคั่งทางเศรษฐกิจให้กับ EEC ได้ จุดเด่นของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวคือการเป็นกลไก ของการกระจายรายได้ ที่ทำให้เกิดความสามารถในการจับจ่ายใช้สอยของตลาด อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงมีความจำเป็น ต่อ ระบบเศรษฐกิจ

พื้นที่ภาคตะวันออก เป็นอีกหนึ่งจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวทั้งคนไทยและต่างชาติเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะในเขตพื้นที่พัทยา ที่มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ อาทิ ทะเล พื้นที่ชายหาดที่มีกิจกรรมรองรับสำหรับนักท่องเที่ยว พื้นที่เกาะต่างๆ โดยรอบ รวมถึงแหล่งท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิต วัฒนธรรมของคนท่องเที่ยว อาทิ ชุมชนการท่องเที่ยว จังหวัดชลบุรี และพื้นที่ภาคตะวันออกจึงดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเดินทางมาท่องเที่ยวใน จังหวัดชลบุรีและพื้นที่ติดกัน จากข้อมูลภาพรวมการท่องเที่ยวของ จ.ชลบุรี ในเดือนกันยายน 2566 ของการประชุมสมาชิกสมาคมโรงแรมไทยภาคตะวันออก ครั้งที่ 8/2565-2567 ซึ่งจัดขึ้นที่โรงแรม เดอะ เบย์วิว พัทยา ว่าในเดือนกันยายนที่ผ่านมา จ.ชลบุรี มีผู้เยี่ยมเยือนทั้งสิ้น 17,278,325 ราย เพิ่มขึ้นร้อยละ 82.10% และในจำนวนนี้เป็นผู้เยี่ยมเยือนชาวไทย 10,288,248 ราย และเป็นผู้เยี่ยมเยือนชาวต่างชาติ 6,990,077 รายสร้างรายได้ให้จังหวัดมูลค่า 15,905.09 ล้านบาท คิดเป็นรายได้จากชาวไทยในการใช้จ่ายเพื่อการท่องเที่ยว 6,414.08 ล้านบาท และรายได้จากชาวต่างชาติ 9,491.01 ล้านบาท (MGROnline, 2023) อีกทั้งพื้นที่ดังกล่าว ยังคงเป็นพื้นที่ในเขตของเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ที่ส่งเสริมและขับเคลื่อนกระตุ้นให้เกิดการบูรณาการและพัฒนา ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวในพื้นที่ เพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวรายได้ดี

อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จในการสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวมาจากองค์ประกอบต่างๆ ได้แก่ ความแตกต่างของความคาดหวังของผู้รับบริการ ศักยภาพของผู้ให้บริการและคุณภาพของการให้บริการ ด้านผู้รับบริการพบว่ารายได้จากการท่องเที่ยวจากนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศมีมูลค่าเป็นสองเท่าของการท่องเที่ยวในประเทศ ดังนั้นการท่องเที่ยวรายได้สูงและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจึงต้องให้ความสำคัญกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

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

ในส่วนศักยภาพของผู้ให้บริการพบว่า การให้บริการของผู้ให้บริการไทยใช้ลักษณะของความเป็นไทย ความมีน้ำใจ ความโอปอ้อมอารีเป็นจุดขายซึ่งยังใช้ได้อยู่แต่ไม่ครอบคลุมความคาดหวังของผู้ใช้บริการในยุค อุตสาหกรรม 4.0 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันที่ผ่านสถานการณ์ของการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ทำให้สิ่งแวดล้อมเปลี่ยนไป พฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป ระบบการทำงานในองค์กรเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งผลกระทบต่อกิจกรรมกิจการท่องเที่ยวต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่ผ่านมา โดยเฉพาะการบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม เน้นการให้บริการแบบเศรษฐกิจเชิงประสบการณ์ (Experience Economy) ซึ่งในยุคปัจจุบัน ประสบการณ์ได้กลายเป็นสินค้าที่มีความสำคัญยิ่ง โลกกำลังปรับตัวจากการเน้นธุรกิจที่พึ่งพาผลิตภัณฑ์ทางกายภาพไปสู่การมุ่งเน้นที่ประสบการณ์ของลูกค้าเป็นหลัก (Knutson et al., 2006) โดยสิ่งสำคัญในการทำให้เกิดประสบการณ์การบริการ คือความยืดหยุ่นของพนักงานและความฉลาดทางประสบการณ์ของพนักงานบริการ Sørensen and Jensen (2015) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้มีสมรรถนะในงานบริการอย่างเพียงพอหลังสถานการณ์ COVID-19 จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา แนวทางการพัฒนาระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรที่เป็นปัจจุบันหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรต่อการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสร้างระบบพัฒนาศักยภาพการบริการด้านการจัดการคน การทำงานร่วมกับผู้อื่นและความฉลาดทางอารมณ์สำหรับหัวหน้างานชั้นต้นในธุรกิจโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มรายได้ดีในเขตพื้นที่ EEC

2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการคน การทำงานร่วมกับผู้อื่นและความฉลาดทางอารมณ์สำหรับหัวหน้างานชั้นต้นในธุรกิจโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มรายได้ดี ในเขตพื้นที่ EEC

การทบทวนวรรณกรรม

ความฉลาดทางอารมณ์มาจากคำว่า Emotional Intelligence ต่อมาได้ถูกเปลี่ยนเพื่อเปรียบเทียบความสำคัญกับเชาวน์ปัญญาหรือไอคิว (IQ) และให้ง่ายต่อการจำ คนทั่วไปจึงเรียกว่า EQ หรือ Emotional Quotient ซึ่งในภาษาอังกฤษมีคำเรียกที่ใกล้เคียงกับคำว่า EQ อย่างน้อย 13 คำ (Punnitamai, 2008) ได้แก่

1. Social Intelligence เป็นคำที่ Thordike (1920) ให้ความหมาย ความมีไหวพริบในการเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับผู้คน สอดคล้องกับ Eysenck (1985) นำมาอธิบายคู่ขนานกับคำว่า Psychometric Intelligence ซึ่งเน้นไปทางด้าน IQ และ Biological Intelligence ซึ่งเน้นทางด้านสรีระพันธุกรรมในการกำหนดความแตกต่างระหว่างบุคคล

2. Tacit Knowledge โดย Polanyi (1966), and Sternberg (1977) นำมาใช้อย่างต่อเนื่องในงานวิจัยของเขว่าเป็นการเรียนรู้เจียวยๆ เป็นการพูดออกมา รู้ได้โดยพัตินัยที่เกิดจากการปฏิบัติจริงเป็นผลจากการคิดใคร่ครวญจากสิ่งที่ได้เรียนรู้

3. Personal Intelligence โดย Gardner (1983) เสนอไว้เป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎี Multiple ในปี 1983 มีความหมายในลักษณะของความเป็นผู้ที่ “เก่งคน” มีมนุษยสัมพันธ์เข้าถึง และรู้จักภาวะอารมณ์ของตน อีกทั้งยังนำความเข้าใจ เพื่อชี้นำการปฏิบัติโดยเฉพาะในด้าน ของความเข้าใจของทางสังคม การ์ดเนอร์ ได้แบ่ง Personal Intelligence ออกเป็น 2 ส่วน คือ ความสามารถในการเข้าถึงความรู้สึก และภาวะอารมณ์ของตนเองได้ จำแนกรู้เท่าทัน และระบุได้ที่เขาเรียกว่า Intrapersonal Intelligence ซึ่งมีขั้นสูงสุดคือ การรู้จักตนเอง และอีกด้าน หนึ่งที่เรียกว่า Interpersonal Intelligence ซึ่งเป็นผลของการรู้จักภาวะทางอารมณ์ของตนเองที่แสดงออก กับผู้คน รู้และเห็นความแตกต่างของตนเอง และของคนอื่น ได้ซึ่งกลุ่มอาชีพที่พึงมีความสามารถระหว่างบุคคล ได้แก่ พนักงานตัวแทนขาย นักการเมือง อาจารย์ ผู้นำศาสนา ผู้ที่ทำงานในคลินิกและแพทย์ เป็นต้น

4. Implicit Learning โดย Segar (1984) กล่าวว่า เป็นการเรียนรู้ ซึมซับข้อมูลอันซับซ้อน โดยที่ผู้เรียนไม่จำเป็นต้องแสดงออกมาให้ปรากฏโดยทางภาษา แต่รับรู้ เห็นได้และจดจำได้ดี

5. Meta – mood Experience หรือ Meta – Experience โดย Salovey et al. (1995) หมายถึง กระบวนการที่เกิดอย่างต่อเนื่องของภาวะอารมณ์ (Moods) ของบุคคลที่แสดงออกผ่านทางอารมณ์ ความรู้สึกรวมถึงการรู้เท่าทันความรู้สึกนึกคิดและสภาวะอารมณ์ของคน กระบวนการ ติดตาม ควบคุม และประเมินภาวะอารมณ์ตนเองด้วย

6. Emotional Literacy ซึ่ง Cooper and Sawaf (1996) หมายถึง ความฉลาดรู้ในอารมณ์ของตนเอง ซึ่งรวมถึงการบอกเล่าความคิด ความรู้สึกตามจริง ความสามารถหยั่งรู้เท่าทันอารมณ์แลเห็นผล มีพลังและรู้ผลได้

7. Practical Intelligence โดย Sternberg (1998) กล่าวว่า เป็น 1 ใน 3 ด้านในไตรลักษณ์ของจิตที่สะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับ สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ได้รู้จักเลือกปรับและให้เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ในปี 1996 Sternberg ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของ Successful Intelligence แต่การดเนอร์ถือว่าเป็น “สามัญสำนึก” ทั่วไปของผู้คน

8. Emotional Maturity โดย Abrahamsun (1958) ให้ความหมายว่า คนมีความสุขสบายในอารมณ์เมื่อมีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตได้อย่างเป็นอิสระ และสามารถสนองความต้องการของตนเอง เรียนรู้จากประสบการณ์รวมทั้งมีการตรวจสอบตนเอง อยู่เป็นนิจ โดยเน้นว่ามนุษย์แต่ละคนพึงสร้างวุฒิภาวะทางอารมณ์เพื่อนำไปสู่ความสุขสบายในอารมณ์ของตนจากการที่เข้าใจภาวะอารมณ์ของตนเอง นอกจากนี้ยังเชื่อว่าความสุขสบายทางอารมณ์เป็นดัชนีชี้ถึงสุขภาพจิตที่ดีมี ความเป็นสุข สนุกสนานกับทุกกิจกรรมของชีวิตเป็นผู้ไม่มีความขัดแย้งใดๆ ในใจเปิดใจตนเองรับประสบการณ์ใหม่ๆ

9. Emotional Learning เป็นการเรียนรู้ด้านอารมณ์และความรู้สึกของบุคคล ซึ่งเห็นว่าเด็กบาง คนไม่มีปัญหาด้านความสามารถในการเรียนรู้แต่มีความเสี่ยงที่จะเรียนไม่จบ หรือเป็นอาชญากร เพราะขาดการเรียนรู้และระบับอารมณ์ความรู้สึกของตน

10. Emotional Capital เกิดขึ้นรับกับกระแสด้านการบริหารจัดการองค์การที่มองบุคคล ในฐานะ Human capital เป็นอาวุธขององค์การ

11. Emotional Knowledge แหล่งรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับอารมณ์และประสบการณ์ทางอารมณ์ของบุคคลที่เกิดจากประสบการณ์ของตนเองและผู้อื่น เพื่อใช้ดำเนินการทำความเข้าใจและการตีความสภาวะแวดล้อม

12. Emotional IQ โดย Salovey and Mayer (1990) ใช้คำนี้สะท้อนให้เห็นว่า สติปัญญาเป็นคุณภาพของสมองขณะที่อารมณ์เป็นคุณภาพของความรู้สึกอารมณ์ไม่สามารถแยกออกจากสติปัญญาได้และเชื่อว่าความสามารถทางสมอง เป็นผลทั้งเรื่อง Head & Heart – Smart ที่ทำให้เกิดภูมิปัญญา (Wisdom) รู้เห็นเท่าทันความจริงและได้ประโยชน์

13. Emotional Competence หรือ ความสามารถทางอารมณ์เป็นคำหนึ่งที่นิยมเรียก โดย Goleman (1998) เรียกว่า Emotional Intelligence Competencies ซึ่งหมายถึงรวมคุณลักษณะ 6 ประการ ของ Emotional Intelligence ได้แก่ 1) ความมั่นใจในตนเอง 2) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา 3) ความมุ่งมั่นสู่ผลสัมฤทธิ์ 4) การปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ 5) การโน้มน้าวผู้อื่น และ 6) การสร้างทีมงาน

จากทฤษฎีและแนวคิดดังกล่าว ผู้เขียนสรุป ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) คือ ความสามารถในการรับรู้ เข้าใจ และควบคุมอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่ง

เป็นทักษะที่สำคัญไม่แพ้ IQ ช่วยในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี มีทักษะในการสื่อสารทางสังคม และสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้ นอกจากนี้ ความฉลาดทางอารมณ์ยังเกี่ยวข้องกับการเรียนรู้จากประสบการณ์ ความสามารถในการเข้าใจและจัดการอารมณ์ รวมถึงการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อการดำเนินชีวิตและการทำงาน โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการที่จำเป็นต้องมีสมรรถนะด้านความฉลาดทางอารมณ์เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การทำงานร่วมกัน (Collaborative Learning Theory)

ทฤษฎีการทำงานร่วมกัน (Collaborative Learning Theory) เน้นการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในกลุ่มหรือทีม ซึ่งสมาชิกในกลุ่มจะทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายการเรียนรู้ที่กำหนด โดยมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ระหว่างกัน กระบวนการนี้ไม่เพียงแต่ช่วยเสริมสร้างความรู้และทักษะใหม่ ๆ แต่ยังพัฒนาทักษะทางสังคมและการสื่อสารของสมาชิกในกลุ่มอีกด้วย (Johnson & Johnson, 1994).

หลักการสำคัญ

1. การเรียนรู้ร่วมกัน: สมาชิกในกลุ่มจะต้องทำงานร่วมกันและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยการแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิด
2. เป้าหมายร่วม: สมาชิกในกลุ่มมีเป้าหมายเดียวกัน ซึ่งทำให้เกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้และการทำงานร่วมกัน
3. การประเมินและการสะท้อนผล: สมาชิกในกลุ่มจะต้องมีการประเมินผลการทำงานของตนเองและของกลุ่ม รวมถึงการสะท้อนผลการเรียนรู้เพื่อพัฒนาในอนาคต

ประโยชน์ของการทำงานร่วมกัน

1. พัฒนาทักษะการสื่อสาร: การทำงานร่วมกันช่วยให้สมาชิกเรียนรู้วิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการฟังอย่างตั้งใจ
2. การคิดวิเคราะห์: สมาชิกจะต้องใช้ทักษะการคิดวิเคราะห์เพื่อให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
3. การพัฒนาความสัมพันธ์: การทำงานร่วมกันสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่ม ทำให้เกิดความไว้วางใจและการสนับสนุนระหว่างกัน

องค์ประกอบที่สำคัญ

1. การมีส่วนร่วม: ทุกคนในกลุ่มต้องมีส่วนร่วมในการอภิปรายและการตัดสินใจ
2. การสนับสนุนกัน: สมาชิกในกลุ่มต้องให้การสนับสนุนและส่งเสริมกันเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ

3. การตั้งคำถาม: การตั้งคำถามช่วยกระตุ้นการคิดและการอภิปราย ซึ่งนำไปสู่การเรียนรู้ที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้น

การประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริง

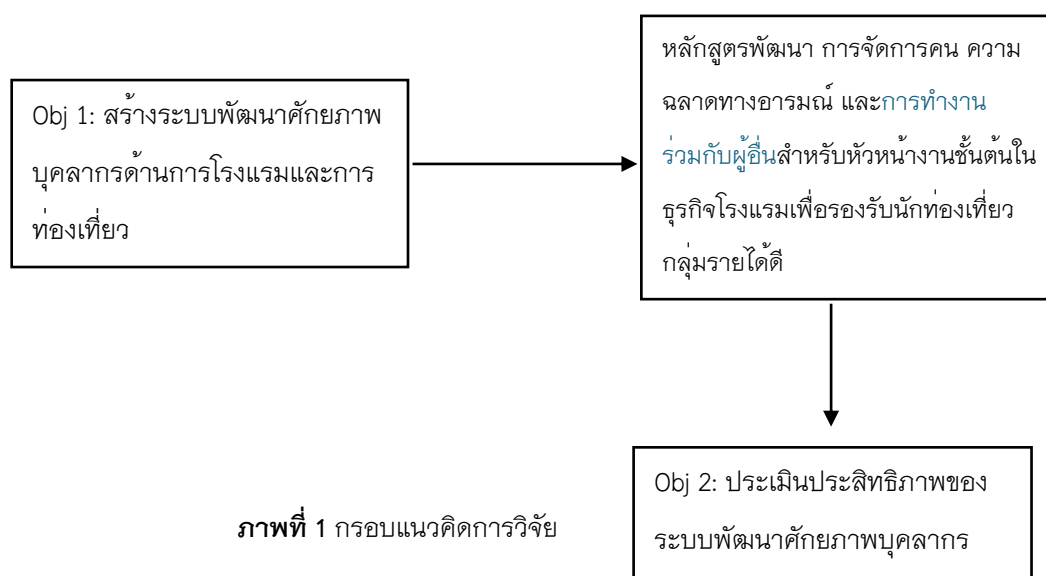
การนำทฤษฎีการทำงานร่วมกันไปใช้ในห้องเรียนหรือในการทำงานสามารถทำได้หลายรูปแบบ เช่น

1. การทำโปรเจกต์กลุ่ม: สมาชิกในกลุ่มทำงานร่วมกันในการวางแผนและดำเนินการโปรเจกต์
2. การอภิปรายกลุ่ม: การอภิปรายเรื่องที่กำหนดในกลุ่มเพื่อแบ่งปันความคิดเห็นและแนวคิด
3. การฝึกซ้อมในสถานการณ์จำลอง: การใช้สถานการณ์จำลองเพื่อฝึกทักษะการทำงานร่วมกันในบริบทต่าง ๆ

จากแนวคิดการทำงานร่วมกัน (Collaborative Learning Theory) ผู้วิจัยสรุปได้ว่า เป็นกระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในกลุ่มหรือทีม โดยมีสมาชิกทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายการเรียนรู้ที่กำหนด ผ่านการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ การทำงานร่วมกันนี้ไม่เพียงแต่ช่วยเสริมสร้างความรู้และทักษะใหม่ ๆ แต่ยังพัฒนาทักษะทางสังคมและการสื่อสารของสมาชิกในกลุ่มอีกด้วย

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่องระบบพัฒนาศักยภาพการบริการด้านการจัดการคน การทำงานร่วมกับผู้อื่นและความฉลาดทางอารมณ์สำหรับหัวหน้างานชั้นต้นในธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มรายได้ดี ในเขตพื้นที่ EEC ผู้วิจัยใช้การแนวทางการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) เป็นแนวทางหลักในการวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (R&D) ตามแนวการวิจัยเพื่อพัฒนาระบบการสอน (ADDIE model) ประกอบด้วยขั้นตอนการวิจัย 5 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนวิเคราะห์ (Analyze) ขั้นตอนการออกแบบ (Design) ขั้นตอนพัฒนา (Develop) ขั้นตอนการนำไปใช้ (Implement) และขั้นตอนประเมิน (Evaluation)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ใช้วิธีการ Purposive Sample โดยการกำหนดคุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ เป็นผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปและเป็นธุรกิจโรงแรมที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทยภาคตะวันออก จำนวน 20 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างข้อคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม ใช้การสัมภาษณ์แบบ semi-structure โดยใช้แนวทางการสัมภาษณ์ตามแบบของ Patton (1990) ดังต่อไปนี้

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

ภาพที่ 2 แนวทางการสัมภาษณ์ตามแบบของ Patton (1990)

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้ทำการเก็บและรวบรวมข้อมูลตามหลักการวิจัยและพัฒนา (R&D) เพื่อพัฒนาระบบการสอน (ADDIE model) ประกอบด้วยขั้นตอนการวิจัย 5 ขั้นตอน

ขั้นที่ 1 การวิเคราะห์

การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative) โดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างจากผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปและเป็นธุรกิจโรงแรมที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทยภาคตะวันออก แล้วนำผลการสัมภาษณ์มาสร้างเป็นร่างหลักสูตรการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในงานบริการ

ขั้นที่ 2 การออกแบบ

1. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อจัดทำเป็นร่างหลักสูตรการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในงานบริการ

2. ใช้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นการวิเคราะห์ในการออกแบบองค์ประกอบ กระบวนการ กิจกรรม การพัฒนาศักยภาพบุคลากรผู้ให้บริการท่องเที่ยวในด้าน การบริหารจัดการคน ทักษะร่วมมือกับผู้อื่นและความฉลาดทางอารมณ์

3. ออกแบบองค์ประกอบกิจกรรม กระบวนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรผู้ให้บริการท่องเที่ยวในด้าน การบริหารจัดการคน ทักษะร่วมมือกับผู้อื่นและความฉลาดทางอารมณ์

ขั้นที่ 3 การพัฒนา

1. ทำการพัฒนาองค์ประกอบ กิจกรรม กระบวนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรผู้ให้บริการท่องเที่ยวในด้าน การบริหารจัดการคน ทักษะร่วมมือกับผู้อื่นและความฉลาดทางอารมณ์

2. ทำการทดลองใช้ต้นแบบระบบและปรับปรุง

3. เขียนคู่มือการใช้ระบบ

ขั้นที่ 4 การนำไปใช้

1. ทำการใช้ระบบที่พัฒนาขึ้นภาคสนามกับกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากรธุรกิจโรงแรมหรือบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในภาคตะวันออก จำนวน 23 คน โดยผู้เข้าอบรมเป็นหัวหน้างานระดับต้นหรือระดับกลาง ที่ทำงานในโรงแรมที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทยภาคตะวันออก

2. ทำการเก็บข้อมูล ก่อนการใช้ระบบ ระหว่างใช้ระบบและหลังการใช้ระบบ

ขั้นที่ 5 การประเมิน

1. ทำการประเมินระบบเพื่อการปรับปรุง (Formative evaluation)

2. ทำการประเมินประสิทธิผลของระบบ (Summative evaluation)

3. ทำการปรับปรุงระบบ (System revision)

4. ทำการเผยแพร่ระบบเพื่อให้เกิดการนำไปใช้ (Innovation diffusion)

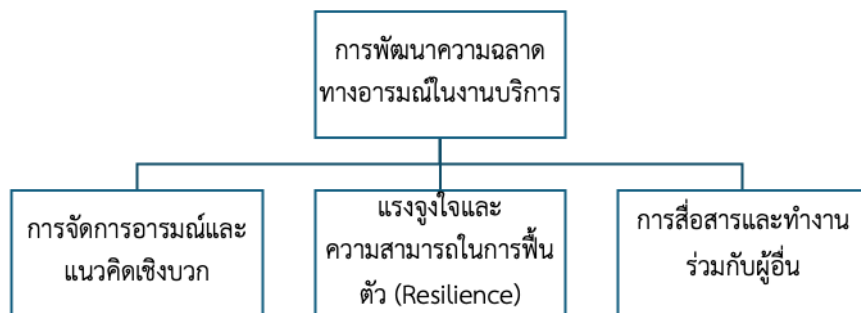
การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Content Analysis) ด้วยการตีความ (Interpretation) โดยการนำข้อมูลมาสรุปความสำคัญโดยการลงรหัส (Code) และจัดเรียงข้อมูลที่เป็นประเภทเดียวกันเป็นหมวดหมู่ (Category) แล้วจึงสรุปเป็น Theme หรือ selective code และเขียนรายงานผลต่อไป (Finding) โดยการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางของ Strauss & Cobin Coding Methodology (1998) โดยมีแนวทาง ดังนี้ ขั้นตอนแรกผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลหลังจากการเก็บ ข้อมูลในภาคสนามครั้งแรก โดยการให้รหัส (Coding) เป็นวิธีที่นักวิจัยทำการจัดหมวดหมู่ (Category) และสรุป ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่น การ สัมภาษณ์การสังเกตการณ์สนทนากลุ่ม แล้วนำมาจำแนก หมวดหมู่ให้เป็นกลุ่มที่มีความหมายเหมือนหรือใกล้เคียง กันประกอบด้วยหมวดหมู่หลัก (Core category) และหมวดหมู่ย่อย (Subcategories) ซึ่งผู้วิจัยจะทำการ วิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้

จาก ภาคสนาม และจากการทบทวนวรรณกรรม Holloway and Todres (2010) โดยการเปรียบเทียบความคล้ายคลึง หรือความแตกต่างกันของข้อมูล วิธีนี้เรียกว่าวิธีการ เปรียบเทียบแบบคงที่ หลังจากนั้นเลือกหมวดหมู่หลักที่สามารถอธิบายปรากฏการณ์ที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาแล้วนำมากำหนดความสัมพันธ์กับหมวดหมู่อื่น เพื่อพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์เชิงเหตุผลหรือผลการศึกษาที่ได้จากวิจัยโดยใช้ทฤษฎีจากข้อมูล พื้นฐาน จะเป็นการสร้างทฤษฎีเนื้อหา (Substantive Theory) และสามารถพัฒนาเป็นทฤษฎีรูปแบบ (Formal theory) ได้ (Glaser & Strauss, 1967)

ผลการวิจัย

โครงการวิจัย ระบบพัฒนาศักยภาพการบริการด้านการจัดการคน การทำงานร่วมกับผู้อื่นและความฉลาดทางอารมณ์สำหรับหัวหน้างานชั้นต้นในธุรกิจโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มรายได้ดีในเขตพื้นที่ EEC โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปจัดทำหลักสูตรอบรมเชิงปฏิบัติการตามความต้องการของอุตสาหกรรม ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลหลักสูตรอบรมเชิงปฏิบัติการตามความต้องการของอุตสาหกรรม

ตารางที่ 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 และทัศนคติแบบมืออาชีพในงานบริการ

ตารางที่ 2 ด้านที่ 2 แรงจูงใจและความสามารถในการฟื้นตัว (Resilience)

Category	Sub-categories
1. การสร้างแรงจูงใจ	1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 2. การปรับตัว 3. ความสามารถในการฟื้นตัว (Resilience)

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ 2 แรงจูงใจและความสามารถในการฟื้นตัว (Resilience) ประกอบด้วย 1. การสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการตั้งเป้าหมาย 2. ทักษะการปรับตัว 3. ความสามารถในการฟื้นตัว (Resilience)

ตารางที่ 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

หัวข้อที่ 1 การจัดการอารมณ์และจิตวิทยาเชิงบวก

หัวข้อที่ 2 การสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ

หัวข้อที่ 3 ภาวะผู้นำ บุคลิกภาพทักษะการนำเสนอในงานบริการ

หัวข้อที่ 4 สมรรถนะการฟื้นฟูตนเองและการจัดการเปลี่ยนแปลง

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ระยะเวลาในการฝึกอบรม 12 ชม เป็นระยะเวลาที่เหมาะสม เนื่องจากในปัจจุบันสถานการณ์ด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย เพิ่งเริ่มฟื้นตัวจากวิกฤตการณ์แพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ทำให้ธุรกิจโรงแรมยังมีอัตราการว่างไม่เพียงพอในการส่งบุคลากรมาเข้าอบรมในระยะเวลาที่ยาวนาน ผู้วิจัยจึงจัดทำ “หลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการความฉลาดทางอารมณ์ในงานบริการ สำหรับหัวหน้างานชั้นต้น” ให้กับสถานประกอบการที่เข้าร่วมโครงการวิจัย โดยอบรมให้กับกลุ่มพนักงานในระดับหัวหน้างานชั้นต้น (Train the Trainer) เพื่อให้หัวหน้างานชั้นต้นสามารถนำไปถ่ายทอดและพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในงานบริการให้กับบุคลากรในแผนกได้

การประเมินประสิทธิภาพของระบบพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

“หลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการความฉลาดทางอารมณ์ในงานบริการ สำหรับหัวหน้างานชั้นต้น” ในโครงการวิจัยนี้ มีผู้เข้าร่วมอบรมซึ่งเป็นระดับหัวหน้างานชั้นต้น จำนวน 23 คน ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลประเมินโครงการมีผลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 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 สำหรับหัวหน้างานชั้นต้น มีคะแนนเฉลี่ยหลังการอบรมสูงขึ้นในทุกหัวข้อ

ตารางที่ 5 คะแนนความพึงพอใจ หลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการความฉลาดทางอารมณ์ในงานบริการ สำหรับหัวหน้างานชั้นต้น

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

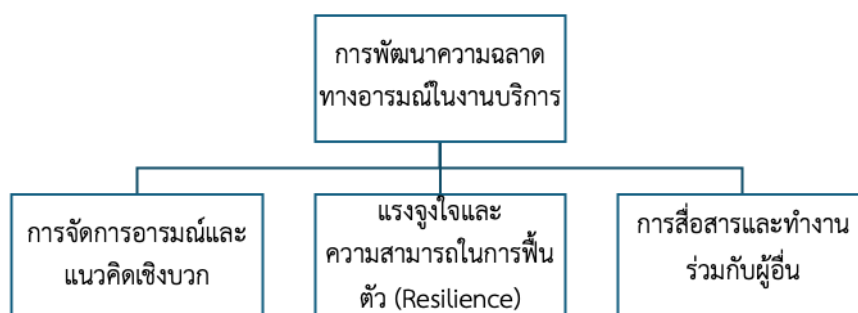
หลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการความฉลาดทางอารมณ์ในงานบริการ สำหรับหัวหน้างานขั้นต้น คະแนนความพึงพอใจรวมของผู้เข้าอบรมอยู่ในระดับ ดีมาก

อภิปรายผลการวิจัย

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

1. สร้างระบบพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

การสร้าง ระบบพัฒนาศักยภาพการบริการด้านการจัดการคน การทำงานร่วมกับผู้อื่นและความฉลาดทางอารมณ์สำหรับหัวหน้างานขั้นต้นในธุรกิจโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มรายได้ดี ในเขตพื้นที่ EEC ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล จากผู้บริหารระดับกลางในธุรกิจโรงแรมที่เป็นสมาชิกของ “สมาคมโรงแรมไทย ภาคตะวันออก” จำนวน 20 คน แล้วนำมาจัดทำเป็นหลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการความฉลาดทางอารมณ์งานบริการ ให้กับโรงแรมที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทยภาคตะวันออก จากภาพที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ



ภาพที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลหลักสูตรอบรมเชิงปฏิบัติการตามความต้องการของอุตสาหกรรม

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่าสอดคล้องกับทฤษฎีความฉลาดทางอารมณ์ของ Goleman (1998) ที่นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับ ความฉลาดทางอารมณ์เป็นสมรรถนะ ทางด้านอารมณ์ (The Emotional Competence Framework) โดยแบ่งสมรรถนะด้านความฉลาดทางอารมณ์เป็น 2 ด้าน ได้แก่ สมรรถนะส่วนบุคคล หรือทักษะการบริหารจัดการตนเอง (Personal Competence) และด้านที่สอง ได้แก่ สมรรถนะทางสังคม (Social Competence) โดยแสดงความสอดคล้องของผลการวิจัยกับ ทฤษฎีของ Goleman ดังนี้

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบความสอดคล้องของการวิเคราะห์ข้อมูลกับทฤษฎี เพื่อนำไปพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม

The Emotional Competence Framework	การจัดการอารมณ์ และแนวคิดเชิงบวก	แรงจูงใจและความสามารถในการฟื้นตัว (Resilience)	การสื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่น	
สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competence)	การจัดการอารมณ์ และจิตวิทยาเชิงบวก	ภาวะผู้นำและการจัดการเปลี่ยนแปลง	การสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ	บุคลิกภาพ ทักษะการนำเสนอในงานบริการ
1. การตระหนักรู้ในตนเอง (Self – awareness) ได้แก่ Emotional Awareness, Accurate self – assessment, Self – confidence, Self-regulation, Self-control, Trustworthiness, Conscientiousness, Adaptability, Innovation,	✓			
2. การจูงใจตนเอง (Self-motivation) ได้แก่ Achievement drive, Commitment, Initiative, Optimism		✓		
สมรรถนะทางสังคม (Social Competence)	การจัดการอารมณ์ และจิตวิทยาเชิงบวก	ภาวะผู้นำและการจัดการเปลี่ยนแปลง	การสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ	บุคลิกภาพ ทักษะการนำเสนอในงานบริการ
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 พบความต้องการพัฒนาบุคลากรในการจัดการความ
 ปลอดภัยทางอาชญากรรมในงานบริการ พบว่า สมรรถนะด้านการฟื้นตัว (Resilience) เป็นสมรรถนะที่
 ผู้บริหารให้ความสำคัญจากสถานการณ์ COVID-19 ที่ผ่านมา เนื่องจากความไม่แน่นอนในสถานการณ์
 การท่องเที่ยวที่ยังมีอยู่ เช่น การขาดอัตราค่าจ้างที่เพียงพอ การขาดบุคลากรที่มีคุณภาพ ปัจจัยแวดล้อม
 ภายนอกได้แก่ เศรษฐกิจในระดับนานาชาติส่งผลต่อการเดินทางของนักท่องเที่ยว ทำให้เป็นสมรรถนะ
 ที่พบเพิ่มเติมจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงออกแบบหลักสูตรการอบรมเชิง
 ปฏิบัติการการจัดการความปลอดภัยทางอาชญากรรมในงานบริการ ที่เหมาะสมกับธุรกิจโรงแรม โดยจากการ
 เก็บข้อมูลพบว่า หลักสูตรที่เหมาะสมควรมีระยะเวลา 1-2 วัน เนื่องจากอัตราค่าจ้างของพนักงานใน
 ธุรกิจโรงแรมยังมีไม่เพียงพอที่จะเข้ามาอบรมเป็นระยะเวลานาน และผู้เข้าอบรมเป็นหัวหน้างานระดับ
 ต้น (Train the Trainer) เพื่อให้หัวหน้างานที่ผ่านการอบรมสามารถนำไปถ่ายทอดให้กับพนักงานใน
 แผนกของตนเอง ผู้วิจัยจึงออกแบบ หลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการความปลอดภัยทาง
 อาชญากรรมในงานบริการสำหรับหัวหน้างานขั้นต้น โดยมีหัวข้อการอบรม ดังนี้

หัวข้อที่ 1 การจัดการอาชญากรรมและจิตวิทยาเชิงบวก

หัวข้อที่ 2 การสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ

หัวข้อที่ 3 ภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ ทักษะการนำเสนอในงานบริการ

หัวข้อที่ 4 สมรรถนะการฟื้นฟูตนเอง (Resilience) และการจัดการเปลี่ยนแปลง

ระยะเวลาอบรมเชิงปฏิบัติการ 12 ชม. และกำหนดกลุ่มผู้เข้าอบรมได้แก่ หัวหน้างานขั้นต้น
 ของธุรกิจโรงแรมที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทย ภาคตะวันออก โดยมีผู้เข้าอบรม จำนวน 23 คน

2. การประเมินประสิทธิภาพของระบบพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการโรงแรมและ การท่องเที่ยว

ผลการอบรมพบว่า ผู้เข้าอบรมมีคะแนนหลังการอบรมสูงขึ้น หลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการ
 การจัดการความปลอดภัยทางอาชญากรรมในงานบริการ สำหรับหัวหน้างานขั้นต้น มีคะแนนเฉลี่ยหลังการ
 อบรมสูงขึ้นในทุกหัวข้อ (ดังตารางที่ 4) และมีคะแนนความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมที่เป็นหัวหน้างาน
 ขั้นต้น อยู่ในระดับมากที่สุดในทุกหัวข้อ (ดังตารางที่ 5)

ตารางที่ 7 คะแนนความพึงพอใจ หลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการความฉลาดทางอารมณ์ในงานบริการ สำหรับหัวหน้างานชั้นต้น

หัวข้อ	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. การจัดการอารมณ์และจิตวิทยาเชิงบวก	4.59	.40	มากที่สุด
2. การสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ	4.64	.30	มากที่สุด
3. ภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ ทักษะการนำเสนอในงานบริการ	4.62	.38	มากที่สุด
4. สมรรถนะการฟื้นฟูตนเอง และการจัดการเปลี่ยนแปลง	4.83	.15	มากที่สุด
รวม	4.67	.11	มากที่สุด

หลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการความฉลาดทางอารมณ์ในงานบริการ สำหรับหัวหน้างานชั้นต้น คะแนนความพึงพอใจรวมของผู้เข้าอบรมอยู่ในระดับ มากที่สุด การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในงานบริการ มีความสำคัญต่องานบริการ การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ให้กับพนักงานในงานบริการก่อให้เกิดการทำงานบริการอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานสามารถจัดการอารมณ์ตนเองในการบริการ การสร้างแรงจูงใจและทัศนคติเชิงบวกให้กับตนเอง นอกจากนี้ความฉลาดทางอารมณ์ยังมีส่วนต่อทักษะทางสังคมในการเข้าใจบุคคลากรในองค์กร การทำงานเป็นทีม และในบริบทของการเปลี่ยนแปลงในโลกปัจจุบัน พนักงานจำเป็นต้องมีสมรรถนะด้านการปรับตัวและการฟื้นฟูตัวเอง (Resilience) เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากเทคโนโลยีและปัจจัยแวดล้อมภายนอกองค์กร การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในงานบริการเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงาน หลักสูตรหลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการความฉลาดทางอารมณ์ในงานบริการ ระยะเวลา 12 ชม. ได้รับผลการประเมินโครงการ คะแนนความพึงพอใจ 4.67 ระดับดีมาก ผลของการอบรม หัวหน้างานชั้นต้นสามารถนำไปถ่ายทอดต่อให้กับบุคคลากรในแผนกเพื่อการพัฒนาและศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cherniss and Goldman (2001) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีผลช่วยปรับปรุงผล การปฏิบัติงานของบุคคล และความฉลาดทางอารมณ์ช่วยให้บุคคลมีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Ganji, 2011 Cited in Shahhosseini et al, 2012) และสอดคล้องกับ Salovey and Mayer (1990) พบว่า ด้านความฉลาดทางอารมณ์ที่เกิดจากจินตนาการหรือความคิด สามารถกำหนดความสามารถของผู้นำ และผู้จัดการในการพัฒนาตัวเองรวมทั้งพนักงานของพวกเขา ผลลัพธ์ที่แสดงว่าการรับรู้และพัฒนา ของแต่ละบุคคลสามารถปรับปรุงได้โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

ข้อค้นพบเชิงวิชาการ

ผู้วิจัยพัฒนา ระบบพัฒนาศักยภาพการบริการด้านการจัดการคน การทำงานร่วมกับผู้อื่นและความฉลาดทางอารมณ์สำหรับหัวหน้างานขั้นต้นในธุรกิจโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มรายได้ดีในเขตพื้นที่ EEC ซึ่งเป็นหลักรอบรูปทรงเชิงปฏิบัติการประกอบด้วยหัวข้อที่สำคัญ ได้แก่

หัวข้อที่ 1 การจัดการอารมณ์และจิตวิทยาเชิงบวก

หัวข้อที่ 2 การสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ

หัวข้อที่ 3 ภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ ทักษะการนำเสนอในงานบริการ

หัวข้อที่ 4 สมรรถนะการฟื้นฟูตนเอง (Resilience) และการจัดการเปลี่ยนแปลง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในการสร้างหลักสูตร พบว่า หัวข้อที่ 1 ถึง 3 มีความสอดคล้องตามทฤษฎีและวัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย เนื่องจากเป็นทักษะที่หัวหน้างานขั้นต้นจำเป็นต้องมี ข้อค้นพบเชิงวิชาการที่ทำให้บุคลากรในธุรกิจโรงแรมสามารถเพิ่มขีดความสามารถเพิ่มขึ้นได้แก่ หัวข้อที่ 4 สมรรถนะการฟื้นฟูตนเอง (Resilience) และการจัดการเปลี่ยนแปลง โดยมีข้อค้นพบเชิงวิชาการ ดังนี้

หลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการความฉลาดทางอารมณ์ในงานบริการ สำหรับหัวหน้างานขั้นต้นฯ สร้างขึ้นตามแนวทางการวิจัยและพัฒนา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาจากการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมหลังวิกฤตการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 สมรรถนะการจัดการอารมณ์ การปรับตัว ไม่เพียงพอดต่อการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน ผลการวิจัยพบว่า สถานประกอบการต้องการ สมรรถนะการฟื้นฟูตัวเอง (Resilience) ซึ่งเป็นสมรรถนะที่องค์กรต้องการพัฒนาให้กับบุคลากร สมรรถนะการฟื้นฟูตัวเองเป็นความสามารถในการรับรู้เข้าใจและยอมรับสภาพต่างๆ ที่เกิดขึ้นจริง แต่ไม่ยอมจำนนต่อสถานการณ์ความเลวร้ายยากลำบากที่เกิดขึ้นกับชีวิต มีจิตใจเด็ดเดี่ยว มั่นคงพร้อมเผชิญปัญหา และพยายามก้าวข้ามอุปสรรคเดินหน้าต่อไป ทำให้บุคคลนั้นผ่านพ้นความทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากเขาได้รู้แล้วว่า อะไรคือความหมายของชีวิต อะไรคือสิ่งที่ทำให้เขามีคุณค่า ซึ่งนั่นจะเป็นแรงจูงใจที่ช่วยให้เกิดการความมานะพยายามจะดำรงอยู่แม้จะเกิดวิกฤตใดๆ ขึ้นในชีวิตก็ตาม (Tantibunyanon, 2021) ซึ่งสอดคล้องกับสถานการณ์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบันที่มีความผันผวนสูงจากเทคโนโลยี เศรษฐกิจ และปัจจัยแวดล้อมภายนอก ส่งผลกระทบต่อความมั่นใจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทำให้ธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวขาดแคลนอัตราการจ้าง จากความไม่มั่นคงทางการท่องเที่ยว สมรรถนะการฟื้นฟูตัวเอง จะทำให้บุคลากรเข้าใจและรับรู้สถานการณ์ พร้อมทั้งปฏิบัติงานไปกับองค์กรเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ได้

สรุป

หลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการความฉลาดทางอารมณ์ในงานบริการ สำหรับหัวหน้างานขั้นต้น ประกอบด้วย 1 การจัดการอารมณ์และจิตวิทยาเชิงบวก 2 การสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ 3 ภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ ทักษะการนำเสนอในงานบริการ และ 4 สมรรถนะการฟื้นฟูตนเอง (Resilience) การอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตรให้กับหัวหน้างานขั้นต้นทำให้อุรกิจโรงแรมพัฒนาศักยภาพของบุคลากรภายในโรงแรม ส่งผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรสามารถส่งมอบคุณค่าและสร้างประสบการณ์ให้กับนักท่องเที่ยว องค์การจึงจำเป็นต้องพัฒนาสมรรถนะความฉลาดทางอารมณ์ในงานบริการ โดยการอบรมเชิงปฏิบัติการให้กับพนักงาน เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์การให้มีความสามารถในการจัดการอารมณ์ มีทักษะทางสังคม และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงจากสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกด้วยการปรับตัวและฟื้นฟูตัวเอง บุคลากรเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพขององค์การ ทำให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งเป้าหมายไว้ได้

ข้อเสนอแนะ

หลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการความฉลาดทางอารมณ์ในงานบริการ สำหรับหัวหน้างานขั้นต้น เป็นหลักสูตรที่ได้มาจากการต้องการของภาคธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออก ระยะเวลาการอบรม 12 ชั่วโมง และกลุ่มผู้เข้าอบรม (Train the Trainer) สามารถนำไปพัฒนาบุคลากรในสถานประกอบการให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานมีความเข้าใจในงานบริการ สามารถจัดการอารมณ์ตนเอง เข้าใจและทำงานกับผู้อื่นได้ดี ผลของการพัฒนาทำให้งานบริการมีประสิทธิภาพ ลดความเครียดทำให้พนักงานทำให้บุคลากรที่เข้ามาสู่อุตสาหกรรมบริการ ทำงานได้อย่างมีความสุขและมีคุณภาพ ลดการลาออก ทำให้องค์การบริหารต้นทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อจำกัดในการวิจัย

1. การท่องเที่ยวระหว่างประเทศ เริ่มมีการเดินทางแต่จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศยังมีจำนวนจำกัด จากปัจจัยหลายอย่าง ได้แก่ สายการบินไม่เพียงพอ อัตราค่าลงในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไม่เพียงพอที่จะรองรับการกลับมาของนักท่องเที่ยวได้ทัน ขาดแคลนแรงงานคุณภาพ เนื่องจากบุคลากรย้ายงานไปสู่อุตสาหกรรมการผลิต หรืออุตสาหกรรมอื่น ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 จึงทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูล หรือการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างทำได้จำกัด
2. การท่องเที่ยวเพิ่งเริ่มฟื้นตัว การเข้าร่วมโครงการวิจัย หรือการเก็บข้อมูลทำได้ยาก เนื่องจากแต่ละสถานประกอบการมุ่งเน้นการรองรับและบริการนักท่องเที่ยวและสร้างรายได้ก่อน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบสมรรถนะที่จำเป็นของบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรมภายหลังเหตุการณ์แพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ได้แก่ สมรรถนะการฟื้นตัวเอง (Resilience) สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับบุคลากรในทุกตำแหน่ง เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ได้รับความกระทบกระเทือนอย่างมากในช่วงการระบาดของไวรัส COVID-19 ทำให้บุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต้องมีสมรรถนะการฟื้นฟูตนเอง เพื่อปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว อีกทั้งความฉลาดทางอารมณ์ยังมีผลต่อการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะบุคลากรใหม่ที่เข้ามาในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวภายหลังการระบาดของไวรัส COVID-19 ทั้งนี้ การวิจัยนี้ดำเนินการในช่วงหลังการระบาดของไวรัส COVID 19 ซึ่งเป็นช่วงที่อุตสาหกรรมฟื้นฟื้นตัว ทำให้ผู้ให้ข้อมูลจากสถานประกอบการจำเป็นต้องดำเนินธุรกิจเพื่อการฟื้นตัวก่อน จึงให้ความสำคัญกับการอบรมในระดับหัวหน้างานขั้นต้นเป็นลำดับแรก ซึ่งหัวหน้างานสามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปถ่ายทอดให้พนักงานต่อ สำหรับการดำเนินการวิจัยครั้งต่อไปควรให้ความสำคัญกับระดับพนักงานปฏิบัติการ เนื่องจากข้อค้นพบใหม่นอกจากความฉลาดทางอารมณ์แล้ว สมรรถนะการฟื้นตัวเป็นสิ่งที่สถานประกอบการให้ความสำคัญในการพัฒนาสมรรถนะการฟื้นตัวให้กับบุคลากร เพื่อให้บุคลากรสามารถปรับตัว มีทัศนคติที่ดีต่อตนเองและการทำงาน ทำให้บุคลากรระดับปฏิบัติการสามารถทำงานบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

References

- Abrahamson, D. (1958). *The road to emotional maturity*. Prentice-Hall.
- Cooper, R.K., & Sawaf, A. (1996). *Executive EQ: emotional intelligence in leadership and organizations*. Perigee Books.
- Cooper, R.K., & A. Sawaf. (1997). *Executive EQ: emotional intelligence in leadership and organizations*. Perigee Books.
- Dillenbourg, P. (1999). What do you mean by collaborative learning?. In P. Dillenbourg (Ed.), *Collaborative Learning: Cognitive and Computational Approaches* (pp.1–19). Pergamon.
- Eastern Economic Corridor (EEC) Office. (2019). *Eastern Economic Corridor (EEC)*.
<https://eeco.or.th/en/why-eeec>
- Gardner, H. (1983). *Frames of mind*. Basic Book.
- Garrison, D. R., & Anderson, T. (2003). *E-learning in the 21st century: a community of inquiry framework for design and teaching*. Routledge Falmer.

- Glaser, B., & Strauss, A. L. (1967). *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*. Aldine Publishing Company.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam Books.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. Bantam Books.
- Holloway, I., & Todres, L. (2010). Grounded theory. In Gerrish, K. Lacey, A. (Eds) *The research process in nursing*. (6th ed). Wiley Blackwell.
- Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (1994). *Learning together and alone: cooperative, competitive, and individualistic learning*. Allyn & Bacon.
- Knutson, B., Beck, J., Him, S., & Cha, J. (2006). Identifying the dimensions of the experience construct. *Journal of Hospitality & Leisure Marketing*, 15(3), 31–47.
- MGR Online. (2023, October 28). *Chonburi's tourism revenue in September 2023 surpasses 15 billion baht, with high spending from international tourists*. Manager Online. <https://www.mgronline.com>
- Polanyi, M. (1966). *The tacit dimension*. Double day and Company.
- Patton, M. Q. (1990). *Qualitative evolution and research methods*. SAGE.
- Sager, C.A. (1994). Implicit learning. *Psychological Bulletin*, 115(2), 163–196.
- Salovey, P., & Mayer, J.D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9(3), 185–211.
- Salovey, P., Mayer, J.D., Goldman, S.L., Turvey C., & Palfai, T.P. (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. American Psychological Association.
- Salovey, P., & Sluyter, D. J. (Eds.). (1997). *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications*. Basic Books.
- Slavin, R. E. (1996). Research on Cooperative Learning and Achievement: What we know, what we need to know. *Contemporary Educational Psychology*, 21(4), 343–370.
- Sørensen, F., & Jensen, J. F. (2015). Value creation and knowledge development in tourism experience encounters. *Tourism Management*, 46, 336–346.
- Sternberg, R.J. (1977). *Intelligence, information processing, and analogical reasoning: The componential analysis of human abilities*. Erlbaum.

- Sternberg, R.J. (1988). *The triarchic mind: A new theory of intelligence*. Viking.
- Strauss, A. (2003). *Qualitative analysis for social scientists*. Cambridge University.
- Strauss, A. & Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory*. SAGE.
- Tantibunyanon, S. (2021). Learning management to enhance resilience competency on cloud technology based on disc model in crisis. *Journal of Educational Review Faculty of Education in MCU*, 8(1), 361–374.
- Punnitamai, W. (2008). *Emotional Quotient (EQ): An index for happiness and life success* (7th ed.). Chulalongkorn University.
- Punnitamai, W. (2008). *A research study report on biographical components of students and emotional intelligence: the reality of life beyond a passing trend*. Chulalongkorn University.