

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาอุตสาหกรรมโดยความหมายที่แท้จริงแล้วมิได้หมายความว่าเพียงการเปลี่ยนแปลงในด้านการนำความรู้ใหม่ ๆ ทางเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ และ ให้ความพึงพอใจต่อลูกค้ามากที่สุดเท่านั้น แต่ยังหมายความว่าถึงการพัฒนาให้พนักงาน ซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งในวงการอุตสาหกรรมรู้จักที่จะปรับตัวให้เข้ากับชีวิต และสภาพการทำงานได้อย่างมีความสุข เพื่อที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงชีวิตการทำงานไปในทิศทางที่ดีขึ้น เข้าใจธรรมชาติของการทำงานมีทัศนคติและท่าทีเชิงบวกต่องาน เพื่อนร่วมงาน องค์การและตนเอง หมายความว่า โลกการทำงานจำเป็นต้องมีการประสานงาน มีสัมพันธภาพ กับบุคคลต่าง ๆ ในองค์การอุตสาหกรรมจะประกอบด้วยบุคลากรจำนวนมาก ทั้งผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมาจากที่ต่าง ๆ กัน จากสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน ทำให้ยากแก่การจัดคน ให้เหมาะกับงาน ยากแก่การปกครองบังคับบัญชา รวมถึงการปฏิบัติงานจะไม่มีประสิทธิภาพ ราบรื่นและมีประสิทธิภาพพอ การทำงานให้มีความสุข พึงพอใจในการทำงานที่ทำงานจำเป็นต้องมี ทักษะต่าง ๆ ที่สามารถโน้มน้าวจิตใจผู้อื่นให้เชื่อถือคล้อยตามได้ มีศิลปะในการจูงใจ มีการรู้คิด และตัดสินใจอย่างมีเหตุผล (cognitive skill) มีทักษะการประสานงานติดต่อสื่อสารที่มี ประสิทธิภาพ (communication skill) และมีทักษะมนุษย์ (human skill) คือ การเข้าใจ ยอมรับ ผู้อื่น รู้จักการจูงใจให้ผู้อื่นทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ รู้จักให้อภัยและจัดวางตัวบุคคล ให้เหมาะสมกับงานและสนองความต้องการของผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม

การทำงานเป็นกิจกรรมส่วนหนึ่งของชีวิตและต้องทำมากกว่ากิจกรรมอื่นใดของชีวิต เป็นกิจกรรมที่สนองตอบความต้องการของมนุษย์ให้ได้สิ่งจำเป็นสำหรับดำรงชีวิตตนเองและ ครอบครัว โดยปรับเปลี่ยนสภาพของชีวิตให้ดีขึ้นหากประสบความสำเร็จในการทำงาน การทำงาน ทำให้ชีวิตอยู่รอดปลอดภัย มีความรักต่อตนเองต่อคนอื่น การทำงานต้องใช้ความรู้ สติปัญญา และทักษะต่าง ๆ เพื่อความสำเร็จในการทำงาน โลกแห่งการทำงานจำเป็นต้องทำงานร่วมกับ คนอื่น ประสานความร่วมมือระหว่างบุคคล เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย จึงต้องมีความเข้าใจถึง ธรรมชาติของมนุษย์ ความรู้สึกนึกคิดและจิตใจของเพื่อนร่วมงาน ที่จะทำให้อันอยากทำงาน ร่วมกันอย่างเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส อารมณ์ดีอยู่เป็นนิจและทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

มีผลสำเร็จในการทำงาน ปัญหาของความไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานคือ การขาดความร่วมมือในการทำงาน "คน" ซึ่งล้วนมีความแตกต่างกัน ตั้งแต่ความแตกต่างที่มาของครอบครัว การเลี้ยงดู ความแตกต่างทางด้านจิตใจ ด้านร่างกาย ด้านสังคม และความแตกต่างทางอารมณ์ ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีผลทำให้คนประสบความสำเร็จในการทำงาน คือ ปัจจัยด้านจิตใจและอารมณ์ ที่เรียกว่า ความฉลาดทางอารมณ์หรือ อีคิว (emotional quotient or E.Q.) ซึ่งเป็นผลงานของโกลแมน (Goleman) โดยมีเนื้อหาสำคัญ คือ เดิมเชื่อว่าการมีสติปัญญาหรือไอคิว (IQ) จะนำไปสู่ความสำเร็จในชีวิต ต่อมาพบว่า ผู้มีสติปัญญาสูงแต่ต้องล้มเหลวในการทำงานเข้าลักษณะตกรางแห่งความสำเร็จ (off the rails) เพราะขาดทักษะความเข้าใจมนุษย์ ขาดการมีปฏิสัมพันธ์และขาดการมีอารมณ์ดี จากการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อจำกัดของไอคิวในการทำนายความสำเร็จเป็นโครงการการศึกษาซัมเมอร์วิลล์ (Sommerville study) ซึ่งเป็นการศึกษาติดตามระยะยาวถึง 40 ปี โดยศึกษาเด็ก 450 คน ที่เติบโตและมีชีวิตอยู่ในซัมเมอร์วิลล์ (Sommerville) แมสซาชูเซตส์ (Massachusetts) สองในสามของเด็กกลุ่มนี้มาจากครอบครัวที่อยู่ในโครงการสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ และหนึ่งในสามมีไอคิวต่ำกว่า 90 อย่างไรก็ตามไอคิวมีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อยกับความสามารถในการทำงานได้ดีหรือกับการดำเนินชีวิตต่อมาของเด็กกลุ่มนี้ แต่สิ่งที่แตกต่างกันมากคือ ความสามารถในการวัยเด็ก เช่น ความสามารถจัดการกับความผิดหวัง การควบคุมอารมณ์และการเข้ากับบุคคลอื่นได้ดี จะทำนายความสำเร็จในด้านต่าง ๆ ได้ดีกว่า อีกตัวอย่างการวิจัย คือการศึกษาผู้ที่จบปริญญาเอกทางวิทยาศาสตร์ 80 คน ที่ได้รับการทดสอบบุคลิกภาพและการสัมภาษณ์ในช่วงปี ค.ศ.1950 เมื่อบุคคลเหล่านี้จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยเบอร์กลีย์ 40 ปีต่อมา กลุ่มตัวอย่างนี้เข้าสู่วัย 70 ปีตอนต้นได้รับการติดตามและประเมินความสำเร็จ จากประวัติย่อโดยผู้เชี่ยวชาญสาขาวิชาและแหล่งข้อมูล เช่น อเมริกัน เมิน แอนด์ วูเมน อินไซน์ (American Men and Women in Science) จากการศึกษาติดตามผลพบว่า ความสามารถด้านสังคมและอารมณ์มีความสำคัญเป็น 4 เท่าของไอคิวในการทำให้งานสำเร็จทางวิชาชีพและได้รับการยกย่องในความสำเร็จ จะพบว่าการมีอารมณ์ดีเป็นพื้นฐานมีผลให้คนมีสุขภาพจิตดี มีความเข้าใจตนเองและผู้อื่นได้ง่าย โดยมีลักษณะใช้ทั้งสมอง ทักษะและอารมณ์ที่ดีในการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ สามารถใช้ได้กับตนเองที่ทำงานและขณะอกสังคม ผู้ที่ขาดความฉลาดทางอารมณ์หรือ อีคิว จะนำไปสู่ความเครียด และความเครียดจะนำไปสู่ความวิตกกังวล สุขภาพอ่อนแอและทำให้เป็นคนไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน ความฉลาดทางอารมณ์หรือ อีคิว เป็นทักษะที่สามารถสร้างขึ้นและพัฒนาได้ เพื่อส่งเสริมให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน ความฉลาดทางอารมณ์จะสร้างให้คนเกิดความเข้าใจความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รู้จุดด้อยและจุดเด่นของตนเอง รู้จักบริหารตนเอง รู้จักบริหาร ควบคุมจัดการด้วยการแสดงออกถึงความรู้สึกภายนอกได้อย่างเหมาะสม

เพื่อพัฒนาองค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การทำให้พนักงานบริษัท อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ได้มีความสามารถที่จะตระหนักรู้ความคิด ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นภายใน ตลอดจนสามารถรอคอยการตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสมถูกต้องกาลเทศะ สามารถให้กำลังใจตนเองในการที่จะเผชิญข้อโต้แย้งต่าง ๆ ได้อย่างไม่มีความขัดแย้งในจิตใจ รู้จักจัดความเครียดที่จะขัดขวางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งในฐานะผู้นำหรือผู้ตามได้อย่างมีความสุข การรับรู้และเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้อื่น รวมถึง การสื่อสารที่ดี ทำให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ผู้วิจัยเห็นว่าการสร้างความฉลาดทางอารมณ์ให้กับพนักงานบริษัทฯ โดยใช้โปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์ จะทำให้พนักงานมีความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลให้มีทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่น คือ มีศิลปะในการฟังใจ มีการรู้คิดและตัดสินใจอย่างมีเหตุผล (cognitive skill) มีทักษะประสานงานติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (communication skill) และมีทักษะด้านมนุษย์ (human skill) คือ การเข้าใจ ยอมรับผู้อื่น รู้จักการฟังใจให้ผู้อื่นทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ รู้จักให้อภัยและจัดวางตัวบุคคลให้เหมาะสมกับงานและสนองความต้องการของผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม สร้างความเป็นพลังให้องค์การเข้มแข็ง ท้ายสุดคือความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน พนักงานมีความสุข ความพึงพอใจและความภาคภูมิใจในตนเอง ซึ่งจะส่งผลสำเร็จต่อครอบครัว องค์การและสังคมส่วนรวมในที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น
2. เพื่อเปรียบเทียบทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นของพนักงาน บริษัท อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ก่อนและหลังการใช้โปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์

สมมติฐานของการวิจัย

1. มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์กับช่วงเวลาของการทดลอง
2. ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น
3. พนักงานกลุ่มที่ได้รับโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์มีทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นดีกว่าพนักงานกลุ่มควบคุมในระยะหลังการทดลอง
4. พนักงานกลุ่มที่ได้รับโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์มีทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นดีกว่าพนักงานกลุ่มควบคุมในระยะติดตามผล

5. พนักงานกลุ่มที่ได้รับโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์มีทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นในระยะหลังการทดลองดีกว่าในระยะก่อนการทดลอง

6. พนักงานกลุ่มที่ได้รับโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์มีทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นในระยะติดตามผลดีกว่าในระยะก่อนการทดลอง

7. พนักงานกลุ่มที่ได้รับโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์มีทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นในระยะหลังการทดลองกับระยะติดตามผลไม่แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

การศึกษานี้เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัท อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) และเป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เพื่อให้พนักงานมีทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น มีการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง สามารถจัดการกับอารมณ์ตนเองได้อย่างเหมาะสมในการจูงใจตนเอง ควบคุมตนเองและกระตุ้นตนเองให้มีความกระตือรือร้น รับรู้เข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้อื่น รวมถึงการสื่อสารที่ดีทำให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานมีการทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ ที่ต้องประสานงาน ประสานความร่วมมือระหว่างบุคคล สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น ทั้งในฐานะผู้นำและผู้ตามได้อย่างมีความสุข ทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย ผู้วิจัยจึงหาวิธีการพัฒนาพนักงานให้มีความฉลาดทางอารมณ์เพื่อให้มีทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น มีความพึงพอใจ และมีความสุขกับสถานะของตนเองที่ดำรงอยู่ในด้านกรงาน ด้านครอบครัว และชีวิตส่วนตัวที่จะเปลี่ยนแปลงไปตามครรลองที่ถูกต้องมีคุณธรรม

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร

ประชากรในการศึกษานี้เป็นพนักงานระดับผู้จัดการแผนกและพนักงานทั่วไปของบริษัท อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ในปี พ.ศ. 2545 จำนวน 471 คน ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมปิโตรเคมี และพนักงานมีหน้าที่ต่าง ๆ กัน คือ พนักงานที่ทำหน้าที่ควบคุมกระบวนการผลิต พนักงานที่มีหน้าที่ในการบำรุงรักษาอุปกรณ์และเครื่องจักรกล รวมทั้งพนักงานที่มีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานต่าง ๆ

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างผู้ที่มีคะแนนทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นต่ำ และสมัครเข้าร่วมการทดลอง 38 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) มาจำนวน 20 คน

แล้วสุ่มอย่างง่ายอีกครั้งเพื่อแบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มทดลอง จำนวน 10 คน และกลุ่มควบคุม จำนวน 10 คน

ตัวแปรในการวิจัย

1. ตัวแปรต้น ได้แก่

1.1 โปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์

1.2 ระยะเวลาของการทดลอง แบ่งเป็น 3 ระยะ

1.2.1 ก่อนการทดลอง (pre-test)

1.2.2 หลังการทดลอง (post-test)

1.2.3 ติดตามผล (follow up)

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น

นิยามศัพท์เฉพาะ

โปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์ (emotional quotient program) หมายถึง การกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นการให้ความรู้และฝึกฝนให้พนักงานมีการตระหนักรู้ตนเอง จัดการกับอารมณ์ตนเองอย่างเหมาะสม มีการรู้จักอารมณ์และเสริมสร้างอารมณ์ตนเอง มีความภาคภูมิใจในตนเอง พึงพอใจในชีวิต มีความสงบทางใจ รับรู้อารมณ์ผู้อื่น มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น และมีการตัดสินใจแก้ไขปัญหาได้

ความฉลาดทางอารมณ์ (emotional quotient) หมายถึง ความสามารถของบุคคล ที่จะเข้าใจ มีความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์แยกแยะวิเคราะห์ความสามารถที่จะจัดการกับ อารมณ์ของตนให้เอื้อประโยชน์ในการทำงานแสดงอารมณ์ของตนออกมากับงานหรือสถานการณ์ ในขณะนั้นได้อย่างเหมาะสม มีการตัดสินใจแก้ไขปัญหาได้ดี สามารถเข้าใจสภาวะอารมณ์ ความรู้สึกของผู้อื่น มีปฏิสัมพันธ์ที่ราบรื่น เพื่อการร่วมมือและการทำงานเป็นทีมได้

ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น หมายถึง ทักษะที่ใช้ในการทำงานที่จะทำให้มีความสุขและประสบความสำเร็จในการทำงาน โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ

1. ทักษะด้านมนุษย (human skill) เป็นทักษะที่ต้องเข้าใจ ยอมรับผู้อื่นในเรื่อง ธรรมชาติของคน ที่มีทั้งความคล้ายคลึงกัน มีความต้องการและความแตกต่างระหว่างบุคคล ทั้งรูปร่างหน้าตา เพศ อายุ สถิติปัญญา ความคิดและอารมณ์ ความรู้สึก รู้จักการจูงใจผู้อื่นให้ ทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์การ รวมทั้งมีการสนองความต้องการของผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม

2. ทักษะด้านการสื่อสาร (communication skill) เป็นการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริง รวมทั้งความคิด อารมณ์ ความรู้สึก ความต้องการจากผู้ส่งไปยังผู้รับ เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันและเกิดความพึงพอใจต่อกัน

3. ทักษะการรู้คิด (cognitive skill) เป็นทักษะการจำ การรับรู้ และเชาวน์ปัญญา ซึ่งจะนำมาสู่การตัดสินใจที่มีคุณภาพ ทันต่อเวลาเป็นที่ยอมรับและสามารถนำไปปฏิบัติได้ ซึ่งจะทำให้เกิดผลต่อผู้ปฏิบัติงานให้สามารถทำงานได้ดี สมบูรณ์เสร็จทันเวลาและค่าใช้จ่าย ไม่เกินงบประมาณที่ตั้งไว้ โดยอยู่บนรากฐานของความรู้ความเข้าใจ

พนักงานทั่วไป หมายถึง พนักงานของบริษัท อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ตำแหน่งพนักงานอาวุโส พนักงานประจำแผนกควบคุม หัวหน้าพนักงานปฏิบัติการ หัวหน้าช่าง วิศวกร พนักงานห้องปฏิบัติการ ช่างเทคนิคและพนักงานบริหาร บทบาทหน้าที่ของพนักงานมีความแตกต่างกัน ซึ่งลักษณะงานต่าง ๆ ต้องมีการทำงานร่วมกัน ประสานการทำงาน มีการติดต่อสื่อสารและมีมนุษยสัมพันธ์

ผู้จัดการแผนก หมายถึง พนักงานของบริษัทฯ เป็นผู้บริหารระดับต้น มีบทบาทหน้าที่ในการแนะนำสอนงาน เป็นพี่เลี้ยงให้คำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ต้องตัดสินใจสั่งการ และรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาระดับบริหารระดับสูงต่อไป