

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาผลของการใช้โปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์พัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัท และพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัทโดยใช้โปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้เป็นพนักงานของบริษัท มอลเทน (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีคะแนนสัมพันธภาพระหว่างบุคคลต่ำกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 ลงมา จำนวน 28 คน และสมัครใจเข้าร่วมการทดลองจำนวน 28 คน แล้วทำการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุมกลุ่มละ 12 คน เครื่องมือที่ใช้ในการทดลองได้แก่ แบบวัดสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง

การเก็บข้อมูลตั้งแต่เริ่มวัดผลในระยะก่อนการทดลอง ระยะหลังทดลองจนถึงระยะติดตามผลใช้ระยะเวลาทั้งสิ้นประมาณ 8 สัปดาห์ กลุ่มตัวอย่างได้รับโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์จำนวน 4 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 3 ครั้ง รวม 12 ครั้ง การวิเคราะห์ข้อมูลกระทำด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบวัดซ้ำประเภทหนึ่งตัวแปรระหว่างกลุ่ม และหนึ่งตัวแปรระหว่างกลุ่ม (repeated-measures analysis of variance : one between subjects variable and one within-subjects variable) ซึ่งการทดลองครั้งนี้มีสมมติฐานการวิจัยดังนี้

1. มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทดลอง กับระยะเวลาการทดลอง
2. พนักงานที่ได้รับการฝึกโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์และกลุ่มควบคุม มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในระยะหลังทดลองแตกต่างกัน
3. พนักงานที่ได้รับการฝึกโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์ และกลุ่มควบคุมมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในระยะติดตามผลแตกต่างกัน
4. พนักงานที่ได้รับการฝึกโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์ มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในระยะหลังทดลอง ดีกว่าระยะก่อนทดลอง

5. พนักงานที่ได้รับการฝึกโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์ มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในระยะติดตามผล ดีกว่าระยะก่อนทดลอง

6. พนักงานที่ได้รับการฝึกโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์ มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในระยะหลังทดลองและติดตามผล ไม่แตกต่างกัน

สรุปการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลได้ผลดังต่อไปนี้

1. มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทดลอง กับระยะเวลาการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. พนักงานที่ได้รับการฝึกโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์ และกลุ่มควบคุม มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในระยะหลังทดลองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. พนักงานที่ได้รับการฝึกโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์ และกลุ่มควบคุม มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในระยะติดตามผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. พนักงานที่ได้รับการฝึกโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์ มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในระยะหลังทดลอง ดีกว่าระยะก่อนทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. พนักงานที่ได้รับการฝึกโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์ มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในระยะติดตามผล ดีกว่าระยะก่อนทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. พนักงานที่ได้รับการฝึกโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์ มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในระยะหลังทดลองและระยะติดตามผล แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้อภิปรายผลตามสมมติฐานดังนี้

1. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ามีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทดลอง กับระยะเวลาการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามตาราง 4 และภาพที่ 3 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทดลอง กับระยะเวลาการทดลอง ทั้งนี้เนื่องจากผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มทดลองซึ่งได้รับการฝึกโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์ และกลุ่มควบคุมและแบ่งระยะเวลาของการทดลองออกเป็น 3 ระยะ คือ ระยะก่อนการทดลอง ระยะหลังการทดลอง และระยะติดตามผล ผลการทดลองพบว่าพนักงานที่เข้ารับการฝึกโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์ มีคะแนนเฉลี่ยสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในระยะหลังการ

ทดลองและระยะติดตามผลเพิ่มขึ้นมากกว่ากลุ่มควบคุม เพราะหลังการทดลองพนักงานที่เข้ารับการฝึกโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์ ได้รับการส่งเสริมให้มีการแสดงออกต่อกันในทางที่ดีให้มีความเข้าใจผู้อื่น รู้จักการรับฟังความคิดเห็น มีการให้กำลังใจซึ่งกันและกัน รู้จักการให้อภัย ให้ความร่วมมือกัน รวมถึงการติดต่อสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ แต่พนักงานกลุ่มควบคุมไม่ได้เข้ารับการฝึกโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์ทำให้ขาดโอกาสฝึกฝนในด้านต่าง ๆ ทำให้ไม่รู้จักการแสดงออกในทางที่ดี ขาดความเข้าใจผู้อื่น ไม่รู้จักการให้กำลังใจกันดังเช่นกลุ่มทดลอง ดังนั้นจึงเป็นเหตุผลทำให้คะแนนเฉลี่ยสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในระยะหลังการทดลอง และระยะติดตามผลของกลุ่มทดลองเพิ่มขึ้นมากกว่ากลุ่มควบคุม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรภิหนุเรียงสาย (2544) ที่ได้ศึกษาผลการใช้กิจกรรมกลุ่มและโปรแกรมการฝึกความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนเทพารักษ์มาดาวิทยา จังหวัดระยองพบว่า การทดสอบมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทดลอง กับระยะเวลาการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นจึงแสดงให้เห็นว่าวิธีการทดลอง กับระยะเวลาการทดลอง คือระยะหลังการทดลอง และระยะติดตามผลนั้นส่งผลร่วมกัน

2. จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานที่ได้รับการฝึก โปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์และกลุ่มควบคุม มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในระยะหลังทดลองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตาราง 6 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่า พนักงานที่ได้รับการฝึกโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์ และกลุ่มควบคุม มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในระยะหลังทดลองแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มทดลองที่ได้รับการฝึกโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดีขึ้น ซึ่งโปรแกรมครอบคลุมกระบวนการ 5 ขั้นตอน คือ การตระหนักรู้จักอารมณ์ตนเอง การบริหารจัดการอารมณ์ การสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเอง การรับรู้ถึงอารมณ์ผู้อื่น และการจัดการเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยให้พนักงานได้เรียนรู้และปฏิบัติด้วยตนเอง รวมถึงการมีส่วนร่วมในแต่ละขั้นตอน เน้นการจัดกิจกรรมที่ฝึกให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เป็นการส่งเสริมให้ประสบการณ์ในการให้พนักงานรู้จักแสดงความคิดเห็น ขณะเดียวกันก็มีการยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นมากขึ้น สอดคล้องกับความคิดเห็นของทิสนา แชนมณี และคณะ (2543) ที่ว่า การที่ผู้เรียนได้มีบทบาทต่าง ๆ จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดความพร้อม มีความกระตือรือร้นที่จะเรียนอย่างมีชีวิตชีวา โดยยึดกลุ่มเป็นแหล่งความรู้ที่สำคัญ โดยการจัดการเรียนการสอนให้ผู้เรียนได้มีโอกาสเรียนรู้จากกลุ่มให้มากเพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคม จำเป็นต้องอาศัยอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ดี และสอดคล้องกับเคอร์ทิส (คมเพชร นิตรสุกกุล และผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์, 2544) ที่ได้สำรวจเกี่ยวกับโครงการพิเศษของโปรแกรมการแนะแนว

ระดับมัธยม โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาทักษะความฉลาดทางอารมณ์ (emotion intelligence skill) และพัฒนาอัตรานิสัยของนักเรียน ผลการศึกษาพบว่าจากการประเมินตนเองก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการ นักเรียนมีทักษะความฉลาดทางอารมณ์เพิ่มมากขึ้น และมีอัตรานิสัยดีขึ้น สำหรับทักษะความฉลาดทางอารมณ์ที่นักเรียนพัฒนาขึ้นนั้น ได้แก่ ทักษะที่เกี่ยวกับการรู้จักและเข้าใจตนเอง การแสดงความรู้สึกและอารมณ์ในการติดต่อเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น ๆ การปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่น การจัดการความเครียด ตลอดจนความสามารถในการควบคุมและบริหารอารมณ์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันทนา จิระพุทธิชัย (2544, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาผลการใช้โปรแกรมการฝึกความฉลาดทางอารมณ์ และการให้คำปรึกษากลุ่มแบบพิจารณาเหตุผลและอารมณ์ของนักเรียนเทคนิคในจังหวัดชลบุรี พบว่านักเรียนกลุ่มทดลองทั้งสองกลุ่มมีความฉลาดทางอารมณ์ในระยะหลังการทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าให้พนักงานที่ได้รับการฝึกโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์ มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล สูงกว่ากลุ่มควบคุม ในระยะหลังการทดลอง

3. จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานที่ได้รับการฝึกโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์และกลุ่มควบคุมมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในระยะติดตามผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตาราง 7 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ว่าพนักงานที่ได้รับการฝึกโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์ และกลุ่มควบคุมมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในระยะติดตามผลแตกต่างกันทั้งนี้เนื่องจากโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์ได้มีการพัฒนาให้พนักงานรู้จักการควบคุมตนเองมีการเข้าใจ เห็นอกเห็นใจผู้อื่น รู้จักการติดต่อสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ และรู้จักการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมากขึ้น โดยการฝึกให้พนักงานมีการปฏิบัติและนำไปใช้ในชีวิตรประจำวันและมีการอภิปรายผลร่วมกันหลังจากที่ได้มีการปฏิบัติแล้ว เพื่อให้พนักงานได้มีการเรียนรู้ในแนวทางต่าง ๆ มากขึ้น ถึงแม้จะเว้นระยะไว้ 2 สัปดาห์ แล้วทำการทดสอบอีกครั้ง คะแนนเฉลี่ยสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานกลุ่มทดลองที่ได้รับการฝึกโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์ก็ไม่ได้ลดลง แสดงให้เห็นว่าโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์ มีประสิทธิภาพที่ทำให้เกิดความคงทนอยู่จนถึงระยะติดตามผล และสอดคล้องกับจรรยา ทองถาวร (2536, หน้า 104-105) ที่ได้กล่าวว่า ในการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลนั้น ควรได้มีการทดลองปฏิบัติจริง และยึดหลักการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคล เช่น การรู้จักตนเอง ศึกษาคนอื่นให้เข้าใจ ยอมรับธรรมชาติของบุคคล มีการแสดงออกในทางที่ดี เป็นต้น และสอดคล้องกับความเห็นของ วิลาศลักษณ์ ชั่ววลี (2542, หน้า 159-160) ที่กล่าวว่าสติปัญญาทางอารมณ์ไม่ได้ถูกกำหนดตายตัวมาจากพันธุกรรม แต่สติปัญญาทางอารมณ์ส่วนใหญ่เกิดจากการเรียนรู้ และสามารถพัฒนาให้ดำเนินต่อไปเรื่อย ๆ แม้จะเข้าสู่วัยทำงานแล้วก็ตาม และหัวใจสำคัญในการพัฒนาความฉลาด

ทางอารมณ์ก็คือการรู้เท่าทันในอารมณ์ของตนเอง การจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และการเสริมสร้างพลังใจให้กับตนเอง ซึ่งสติปัญญาทางอารมณ์ในส่วนส่วนบุคคลจะเป็นพื้นฐานสำคัญของการใช้สติปัญญาทางอารมณ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นต่อไป แสดงให้เห็นว่าความฉลาดทางอารมณ์นั้นสามารถพัฒนาได้และมีความคงทน เมื่อมีการเรียนรู้แล้วก็สามารถดำเนินต่อไปได้เรื่อย ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรารุช รักกลิ่น (2544, บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาถึงผลการใช้โปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์กับการควบคุมตนเองต่อความฉลาดทางอารมณ์ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสุรศักดิ์วิทยา อําเภอสรรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลของการวิจัยพบว่านักเรียนที่ได้รับการฝึกโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์ และการควบคุมตนเองมีความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าระยะก่อนการทดลองและสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าพนักงานที่ได้รับการฝึกโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์ และกลุ่มควบคุมมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในระยะติดตามผลแตกต่างกัน

4. จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าพนักงานที่ได้รับการฝึกโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในระยะหลังทดลอง ดีกว่าระยะก่อนทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตาราง 8 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4 ที่ว่าพนักงานที่ได้รับการฝึกโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์ มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในระยะหลังทดลอง ดีกว่าระยะก่อนทดลอง ทั้งนี้เนื่องจากโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์ มีกรณีตัวอย่าง สถานการณ์จำลองที่อาจเกิดขึ้นจริงจากการทำงานและในชีวิตประจำวันของพนักงาน ซึ่งใช้เวลาในการเข้าร่วมโปรแกรมอย่างต่อเนื่องนาน 4 สัปดาห์ ๆ ละ 3 วัน รวมทั้งสิ้น 12 ชั่วโมง ช่วยให้พนักงานได้รู้จักการควบคุมตนเอง การเข้ากับผู้อื่น การสื่อสารที่ดี และการรู้จักการสร้างสัมพันธภาพที่ดีมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของกาญจนา ชัยพันธ์ (2541, หน้า 2 - 4 อ้างถึงในสุภรัตน์ เอกอัศวิน, 2542) ที่กล่าวว่าความฉลาด ทางอารมณ์สามารถฝึกและพัฒนาได้ ทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างการฝึก และพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ให้แก่เด็กได้ ไม่ว่าจะเป็นครู ผู้ปกครอง พ่อและแม่ ซึ่งความฉลาดทางอารมณ์นั้นก็คือ การรู้จักที่จะควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักแยกแยะอารมณ์ของตนเอง ความฉลาดทางอารมณ์และเชาว์ปัญญา เป็นสิ่งที่ส่งเสริมกัน เพราะถ้าบุคคลสามารถระงับยับยั้งและจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้ บุคคลนั้นก็จะสามารถใช้สติปัญญาได้อย่างเต็มที่ การดำเนินชีวิตก็จะประสบความสำเร็จและมีความสุข ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของสุภรัตน์ เอกอัศวิน (2542, หน้า 82 - 83) ที่กล่าวว่าปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนเราประสบความสำเร็จในชีวิตนั้น มีความฉลาดทางวิชาการเพียง 20 % ส่วนอีก 80 % เป็นปัจจัยอื่นที่เรียกว่า ความฉลาด

ทางอารมณ์ที่สามารถฝึกฝนและพัฒนาได้ อันได้แก่การเข้าใจตนเอง (self awareness) รู้ข้อดีข้อด้อยของตนเอง เข้าใจอารมณ์ของตนเองและมีความสามารถควบคุมและจัดการกับอารมณ์เพื่อการแสดงออกอย่างเหมาะสม สามารถผลัดผ่อนความปรารถนาของตนเองให้เลื่อนออกไปได้ (delay gratification) มีความสามารถในการรักษาความมุ่งมั่นและตั้งใจในสิ่งที่ตนเองตั้งเป้าหมายไว้ (self motivation) รู้จักการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (empathy) เห็นใจและเข้าใจในอารมณ์ของผู้อื่น สามารถแก้ไขความขัดแย้งได้ (conflict solution) ตลอดจนการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี นับว่าเป็นการเรียนรู้การสอนทักษะทางอารมณ์อย่างแท้จริง เป็นการสอนให้หมู่คณะอยู่ร่วมกันอย่างประนีประนอมและสร้างสรรค์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรดา อุดลยพิเชษฐ์ (2542, บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาผลการใช้โปรแกรมพัฒนาชาวอารมณ์ที่มีต่อระดับชาวอารมณ์ของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยพยาบาลกองทัพเรือกรุงเทพมหานคร จำนวน 39 คน ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาที่มีชาวอารมณ์ปานกลางและต่ำหลังการทดลองมีระดับชาวอารมณ์สูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปได้ว่า พนักงานที่ได้รับการฝึกโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์ มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในระยะหลังทดลอง ดีกว่าระยะก่อนทดลอง

5. จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานที่ได้รับการฝึกโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในระยะติดตามผล ดีกว่าระยะก่อนทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตาราง 9 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 5 ที่ว่าพนักงานที่ได้รับการฝึกโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์ มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในระยะติดตามผล ดีกว่าระยะก่อนทดลอง ทั้งนี้โปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์ เป็นโปรแกรมที่มีเป้าหมายเพื่อช่วยให้พนักงานเกิดทักษะในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น โดยใช้ความรู้ ความคิดและประสบการณ์ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ ซึ่งการฝึกโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์นั้นประกอบไปด้วยกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การรู้จักอารมณ์ประเภทต่าง ๆ แล้วทำใบงานเกี่ยวกับอารมณ์ของตนว่าพนักงานมีอารมณ์อะไรบ้าง เมื่อไร อันทำให้พนักงานได้ฝึกในการที่จะเข้าใจอารมณ์และความต้องการของตนเอง มีการศึกษาเรื่องการควบคุมอารมณ์และความต้องการ และฝึกการหายใจ ฝึกการมองโลกในแง่บวกเมื่อเจอกับสถานการณ์ที่ไม่พอใจ รู้จักโทษของการมีอารมณ์โกรธ ช่วยให้นักงนสามารถควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนได้ จนสามารถจัดการกับอารมณ์ของตนและควบคุมการแสดงออกได้ นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้พนักงานมีการทำงานร่วมกัน เช่นการอภิปรายกลุ่ม การระดมความคิด ทำให้พนักงานรู้จักการยอมรับในความคิดเห็นของผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรามากขึ้น จึงส่งผลให้พนักงานที่เข้ารับการฝึกโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์ ยังคงมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล แม้จะอยู่ในช่วงภายหลังทดลองมาแล้ว 2 สัปดาห์ ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของนันทา วงอินทร์

(2543, หน้า 2) ที่กล่าวว่า ความรู้ ความคิด (cognitive) อารมณ์ ความรู้สึก (affective) และ พฤติกรรมการแสดงออก (behavior) เป็นปัจจัยในการพัฒนามนุษย์ เพราะในชีวิตประจำวัน มนุษย์ ใช้ทั้ง 3 ด้านผสมผสานกันเพื่อพัฒนาตน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านที่เป็นอารมณ์ ความรู้สึกหรือที่ เรียกว่าความฉลาดทางอารมณ์ เป็นสิ่งที่ทำให้คนเราประสบความสำเร็จและมีความสุขในชีวิต เป็นใช้อารมณ์อย่างเฉลียวฉลาด เพราะเชื่อกันว่าถ้ามีความฉลาดทางอารมณ์แล้ว จะมีอารมณ์ดีขึ้น ความเครียดจะลดลงได้ หากบุคคลใดขาดความฉลาดทางอารมณ์ จะทำให้ผู้นั้นประสบแต่ความ ทุกข์ยาก ชีวิตมีแต่ปัญหาและความกดดันนานับประการ จะแสดงออกซึ่งอาการเครียด มีพฤติกรรม ต่าง ๆ ที่เป็นอันตรายต่อทั้งตนเองและผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกมลเพชร นัตรสุกุล และ ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2542, หน้า 18) ที่ได้ศึกษาถึงการสร้างมาตรฐานและปกติวิสัยของความ ฉลาดทางอารมณ์สำหรับวัยรุ่นไทย โดยได้กล่าวว่า ความมีสติปัญญาที่จะควบคุมอารมณ์หรือความ ฉลาดทางอารมณ์ จะช่วยให้บุคคลสามารถเรียนรู้ เข้าใจ จัดการ หรือบริหารอารมณ์ของตนได้ สรุปได้ว่าพนักงานที่ได้รับการฝึกโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์ มีสัมพันธภาพ ระหว่างบุคคลในระยะติดตามผล ดีกว่าระยะก่อนทดลอง

6. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานที่ได้รับการฝึกโปรแกรมความฉลาดทาง อารมณ์ มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในระยะหลังทดลองและระยะติดตามผล แตกต่างกันอย่าง ไม่นับนัยสำคัญ ดังตาราง 9 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 6 ที่ว่าพนักงานที่ได้รับการฝึกโปรแกรม ความฉลาดทางอารมณ์ มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในระยะหลังทดลองและระยะติดตาม ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อพนักงานเข้ารับการฝึกโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์ ตลอด 4 สัปดาห์นั้น ได้ส่งเสริมให้ฝึกขั้นต่าง ๆ 5 ขั้น คือ ขั้นตระหนักรู้จักตนเอง ขึ้นบริหารจัดการ อารมณ์ของตน ขึ้นสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเอง ขึ้นสามารถรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น ได้ และความ สามารถในการจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่น จนพนักงานได้รับแนวทางในการควบคุมอารมณ์ของ ตนเอง มีความเข้าใจผู้อื่น มีการสื่อสารที่ดี และรู้จักการสร้างมนุษยสัมพันธ์ รวมถึงมีเทคนิคและ แนวทางที่เหมาะสมไว้ใช้ในการเผชิญกับสถานการณ์ที่เป็นจริง เพื่อดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างเหมาะสม ผลจากการเรียนรู้ในระดับสูง คงทน และใช้ได้ตลอดเวลา แม้ระยะเวลาของการทดลองจะผ่าน ไปก็ไม่ได้ทำให้สัมพันธภาพระหว่างบุคคลลดลง ซึ่งสอดคล้องกับหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544 ที่เน้นการจัดการกระบวนการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการฝึกทักษะกระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์ และการประยุกต์ความรู้มาใช้ป้องกันและแก้ไขปัญหา จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกการปฏิบัติให้ทำได้ คิดเป็น ทำเป็น รักการอ่านและเกิดการใฝ่รู้อย่างต่อเนื่องผสมผสานสาระความรู้ด้านต่าง ๆ อย่างได้สัดส่วนสมดุล กัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริลักษณ์ พิณพาทย์ (2545, บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาผลการใช้

โปรแกรมการฝึกพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์และลดความก้าวร้าวของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นที่มาจากครอบครัวแตกแยก ของโรงเรียนชลราษฎรอำรุง ซึ่งผลการศึกษาพบว่าการใช้โปรแกรมการฝึกพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์มีผลทำให้นักเรียนกลุ่มทดลอง มีความฉลาดทางอารมณ์สูงขึ้นและมีความก้าวร้าวลดลง ในระยะหลังทดลองและในระยะติดตามผล

สรุปได้ว่าพนักงานที่ได้รับการฝึกโปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์ มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในระยะหลังทดลองและระยะติดตามผล ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า โปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์มีผลต่อการพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัท มอลเทน (ไทยแลนด์) จำกัด อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ควรนำวิธีนี้ไปสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัท หรือพัฒนาให้เหมาะสมกับพนักงานเฉพาะแต่ละบริษัทก็ได้ ทั้งนี้เพื่อเป็นการพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลให้กับพนักงานที่มีปัญหา หรือพนักงานปกติให้มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมากยิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงาน การประสานงาน การปรับตัวในงาน และความสัมพันธระหว่างผู้บริหารระดับต่าง ๆ กับพนักงานภายในบริษัท ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์โดยรวมของบริษัท และพนักงานทุกคน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีความคิดเห็นในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการวิจัยเปรียบเทียบการพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับวิธีการอื่น ๆ เช่น การใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ การจัดฝึกอบรม หรือโปรแกรมการฝึกอื่น ๆ
2. อาจมีการเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องใช้สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน เช่น การใช้โปรแกรมฝึกความฉลาดทางอารมณ์พัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลระหว่างเจ้าหน้าที่บุคคลกับพนักงานทั่วไป หรือเจ้าหน้าที่ประสานงาน หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่ไม่ใช่หน่วยงานของเอกชน เป็นต้น