บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันโลกได้เข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการสื่อสารโทรคมนาคม และเทคโนโลยีสารสนเทศเชื่อมถึงกันอย่างไร้พรมแดน ในขณะเดียวกันกิจกรรมทางเศรษฐกิจ สังคม และการดำเนินชีวิต ทุกภาคส่วนจึงมีความจำเป็นในการเร่งรัดพัฒนาเพื่อให้อยู่รอดและรู้เท่าทันความเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาย่อมขึ้นอยู่กับคน กล่าวคือ การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม การเมือง อุตสาหกรรมนั้นจะดำเนินไปได้ด้วยดีเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะของบุคคลที่มีความพร้อมและสามารถปรับตัวได้ ฉะนั้นการพัฒนาคนจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการพัฒนาองค์กร ให้สามารถก้าวทันโลกในยุคปัจจุบัน

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2544–2549) มีการปรับแนวคิด ทิศทางและกระบวนการพัฒนาใหม่ จากเดิมที่มุ่งเน้นการพัฒนาเศรษฐกิจเป็นจุดหมายหลักของการพัฒนาเป็นการเน้นคนเป็นจุดศูนย์กลาง เพราะคนและงานเป็นปัจจัยสำคัญในองค์กรและความต้องการความเจริญก้าวหน้าของคนเป็นแรงผลักดันให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Salovey & Mayer, 1990) ซึ่งปัจจุบันผู้บริหารส่วนใหญ่ต่างมุ่งเน้นบุคลากรที่มีความฉลาดทางสติปัญญา เพราะคิดว่าผู้ที่มีมันสมองดีจะพัฒนาได้ง่าย มีศักยภาพในการทำงานมากกว่าจนลืมนึกถึงด้านความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญในการทำงานให้สำเร็จ (กรมสุขภาพจิต, 2543, หน้า 72)

อารมณ์เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้เกิดการปรับตัว เพราะคนที่อารมณ์ดีอยู่ตลอดจะเป็นผู้ที่สามารถปรับตัวให้เข้าสิ่งรอบข้างได้ ทำให้การทำงานต่าง ๆ มีชีวิตชีวาและมีความกระตือรือร้น ซึ่งตรงข้ามกับคนที่อารมณ์เสียหรือมีอารมณ์รุนแรงมักจะทำอะไรผิดพลาดและไม่สามารถที่ปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ได้ (วีณา ถาวรโลหะ, 2546, หน้า 1) ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligent) จึงเป็นแนวคิดที่กำลังได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในปัจจุบันว่าสามารถประเมินความสามารถทางการบริการของผู้บริหารได้ เพราะมีความเชื่อว่าความฉลาดทางอารมณ์นั้นมีผลต่อความสามารถในการทำงานมากกว่าความฉลาดทางสติปัญญาถึงสองเท่า (Goleman, 1998) ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสามารถทำนายประสิทธิผลของโรงเรียนได้ (Murensky, 2000)

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

โดยในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ได้มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์เป็นจำนวนมากที่แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่มีเชาว์ปัญญาสูงแต่ล้มเหลวต่อตำแหน่งผู้บริหารเพราะขาดความเข้าใจมนุษย์ ขาดการมีปฏิสัมพันธ์ ซึ่งมีผลทำให้คนมีสุขภาพจิตที่ดี มีความเข้าใจตนเองและผู้อื่นได้ง่าย ดังจะเห็นได้จากการนำแบบวัดสติปัญญา (IQ–test) หรือการทดสอบต่าง ๆ ที่นำมาใช้วัดและเป็นเครื่องมือในการประเมินบุคคลเข้าทำงานในองค์กรของตน แต่มีการคำนึงถึงการวัดระดับความฉลาดทางอารมณ์ (EQ–test) น้อยมาก หรือเกือบจะไม่มีเลย (กรมสุขภาพจิต, 2543, หน้า 73)

ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้สนใจส่วนใหญ่จะมุ่งสนใจไปที่การพยายามหาปัจจัย คุณลักษณะ พฤติกรรมการบริหาร ซึ่งยังไม่สามารถที่จะตอบปัญหาของการศึกษาถึงประสิทธิภาพของผู้บริหารที่แท้จริงได้ (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542) ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่างานวิจัยที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์ที่เกี่ยวกับการบริหารงานนั้นมีน้อย ซึ่งในต่างประเทศได้ให้ความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ว่า ความฉลาดทางอารมณ์นั้น จะทำให้ชีวิตในการทำงานมีประสิทธิภาพ และสามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์การจึงเป็นหัวใจของการนำองค์การไปสู่การบรรลุความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์การจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้าเลยสร้างความพึงพอใจทั้งแก่ลูกค้าและแก่บุคลากรขององค์การ (สมใจ ลักษณะ, 2549, หน้า 10-12)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จะเห็นว่าความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสำคัญยิ่งต่อทุกองค์การ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งถือเป็นบุคคลที่มีคุณค่าต่อองค์กรในการนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ เนื่องจากเมื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น จะสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระดับความฉลาดทางอารมณ์และประสิทธิภาพของพนักงานในองค์กรให้สูงขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาพนักงานทั้งในด้านจิตใจและด้านการทำงาน ตลอดจนเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้องค์กรพัฒนาเครื่องมือในการรับบุคลากรเข้าทำงาน เพิ่มพูนระดับความฉลาดทางอารมณ์ และการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อีกทั้งยังเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรในอนาคต

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์น ซีบอร์ด

2. เพื่อศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์น ซีบอร์ด

3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์น ซีบอร์ด

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

สมมติฐานของการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ มีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์
2. ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ มีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์
3. ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงาน มีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์
4. ลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพการเป็นพนักงาน มีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์
5. ลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
6. ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
7. ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
8. ลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพการเป็นพนักงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
9. ความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในทางบวก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

พนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์น ซีบอร์ด จำนวน 200 คน กลุ่มตัวอย่าง 134 คน

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น คือ ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน และสถานภาพการเป็นพนักงาน

ตัวแปรตามมี 2 ตัวแปร คือ

1. ความฉลาดทางอารมณ์ โดยใช้แนวคิดของ Goleman ซึ่งประกอบด้วย

1.1 การตระหนักรู้ในตนเอง

1.2 การจัดระเบียบอารมณ์ของตน

1.3 การจูงใจตนเอง

1.4 การร่วมรู้สึก

1.5 ทักษะทางสังคม

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้แนวคิดของ Peterson, and E. Grovenor Plowman ซึ่งประกอบด้วย

2.1 ด้านคุณภาพงาน

2.2 ด้านปริมาณงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

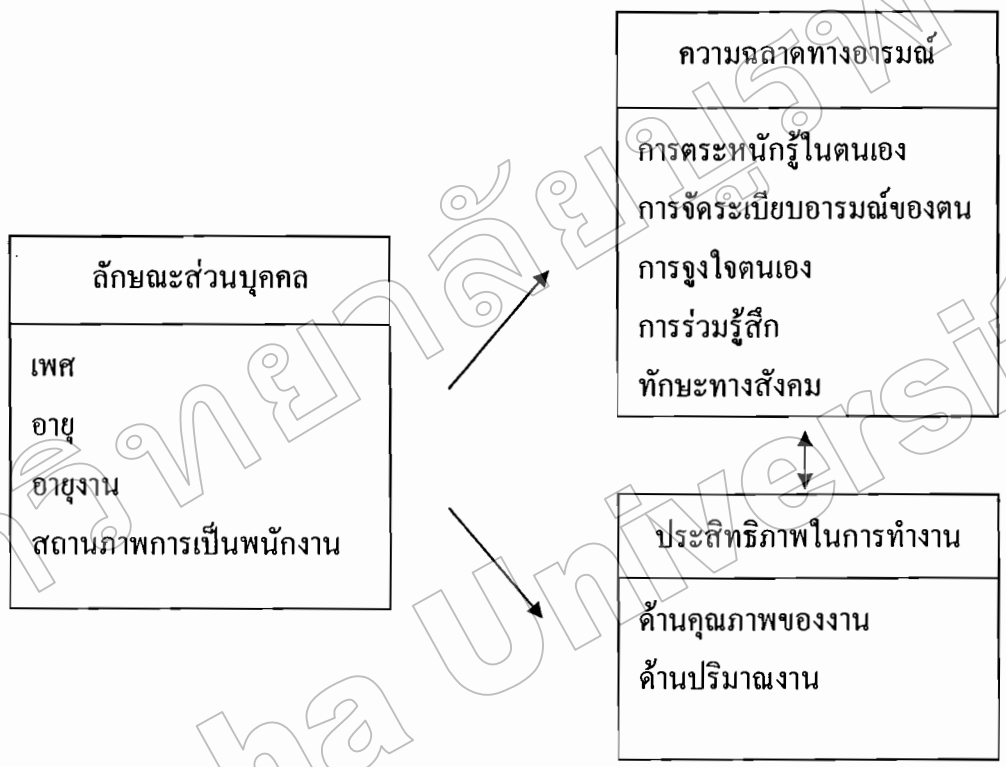
1. รับรู้ถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

2. นำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระดับความฉลาดทางอารมณ์ และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังนี้



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานของบริษัทมีหน้าที่ทำงานประจำเครื่องจักรซึ่งทำงานประจำและชั่วคราวในฝ่ายผลิต

บริษัทเอกชน หมายถึง บริษัทแห่งหนึ่ง ดำเนินธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์น ซีบอร์ด

ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะที่เป็นลักษณะเฉพาะของบุคคล ของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายผลิต ประกอบด้วย เพศ อายุ อายุงาน สภาพการเป็นพนักงาน

1. อายุ หมายถึง อายุของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายผลิต โดยเศษของปีตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป ให้นับเป็น 1 ปี

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

2. อายุงาน หมายถึง อายุการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายผลิต โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ต่ำกว่า 1 ปี ระหว่าง 1-3 ปี และ 4 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพการเป็นพนักงาน หมายถึง พนักงานประจำและพนักงานชั่วคราว

ความฉลาดทางอารมณ์ (Goleman, 1998) หมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น เพื่อการสร้างแรงจูงใจในตัวเอง สามารถจัดการอารมณ์ของตนและอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ต่าง ๆ ได้ สามารถวัดได้จาก 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การตระหนักรู้ในตนเอง (Self Awareness) หมายถึง การรู้ว่าตนเองมีภาวะภายในอย่างไร มีความชอบไม่ชอบในเรื่องอะไรบ้าง มีความสามารถทางด้านใดบ้าง และมีญาณหยั่งรู้ ประกอบด้วย

1.1 การตระหนักรู้อารมณ์ (Emotional Awareness) หมายถึง ความสามารถในการสังเกต อารมณ์ ความรู้สึกและผลที่ตามมาของอารมณ์ความรู้สึกนั้น ๆ

1.2 การประเมินตนเองได้อย่างถูกต้อง หมายถึง ความสามารถในการรู้ว่าตนเองมีส่วนดีหรือมีข้อจำกัดทางด้านใดบ้าง

1.3 ความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence) หมายถึง ความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าหรือมีความสามารถทางด้านใดและอย่างไรบ้าง

2. การจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง (Self Regulation) หมายถึง ความสามารถในการจัดการกับสภาพต่าง ๆ ภายในตน ความรู้สึกนึกคิด และทรัพยากรต่าง ๆ ที่ตนเองมี ประกอบด้วย

2.1 การควบคุมตนเอง (Self Control) หมายถึง การควบคุมอารมณ์ความรู้สึกต่าง ๆ ไว้ไม่ให้แสดงออกมาแต่สามารถจัดการกับความรู้สึกทางลบเหล่านี้ได้อย่างเหมาะสมแก่กาลเทศะ

2.2 ความเป็นที่ไว้วางใจ (Trust Worthiness) หมายถึง การดำรงรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานของความซื่อสัตย์ และความมั่นคง

2.3 ความรับผิดชอบ (Conscientiousness) หมายถึง ความรับผิดชอบในการกระทำต่าง ๆ ของตนเอง ไม่กล่าวหากล่าวโทษผู้อื่นในความผิดพลาดบกพร่องของตนเองที่ได้กระทำลงไป

2.4 การปรับตัว (Adaptation) หมายถึง ความยืดหยุ่นในการจัดการกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ

2.5 การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Innovation) หมายถึง ความพอใจต่อความคิดใหม่ ๆ วิธีการใหม่ ๆ และข้อมูลใหม่ ๆ แล้วนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในเชิงสร้างสรรค์

3. การจูงใจตนเอง (Motivation) หมายถึง ความสามารถทางอารมณ์ที่จะนำไปสู่ หรือสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ประกอบด้วย

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

3.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Drive) หมายถึง การต่อสู้เพื่อให้เกิดการปรับปรุงเพื่อไปถึงมาตรฐานของความเป็นเลิศในการทำงาน

3.2 ภาระผูกพัน (Commitment) หมายถึง การยึดมั่นต่อเป้าหมายของกลุ่มหรือขององค์การ ที่ได้มีการตั้งมาตรฐานไว้แล้ว

3.3 ความคิดริเริ่ม (Initiative) หมายถึง ความพร้อมที่จะแสดงออกในโอกาสต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย ที่ได้ตั้งไว้โดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและข้อขัดข้องต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในขณะนั้น

3.4 การมองโลกในแง่ดี (Optimism) หมายถึง ความยึดมั่นในการปฏิบัติสิ่งต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้โดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและข้อขัดข้องต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในขณะนั้น

4. การร่วมรู้สึก (Empathy) หมายถึง ความตระหนักรู้ในความรู้สึกความต้องการ และเรื่องราวของผู้อื่นประกอบด้วย

4.1 การเข้าใจผู้อื่น (Understanding Others) หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ความรู้สึกต่าง ๆ และความนึกคิดในแง่มุมต่าง ๆ ของผู้อื่น

4.2 การพัฒนาผู้อื่น (Developing Others) หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ว่าผู้อื่นต้องการจะพัฒนาอะไร และสนับสนุนให้มีการพัฒนาความสามารถของผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม

4.3 การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Orientation) หมายถึง ความสามารถในการเข้าไปมีส่วนร่วมสังเกต และตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือประชาชนผู้มาใช้บริการ

4.4 การเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล (Leveraging Diversity) หมายถึง ความสามารถในการอ่านอารมณ์ความรู้สึกของกลุ่มแล้วเข้าใจวัฒนธรรมขององค์การที่ตนเองเป็นสมาชิก

5. ทักษะทางสังคม (Social Skills) หมายถึง ความสามารถในการสร้างการตอบสนองที่ต้องการให้เกิดขึ้นในผู้อื่นหรือในบุคคล ที่ทำงานร่วมกัน ประกอบด้วย

5.1 การมีอิทธิพลต่อผู้อื่น (Influence) หมายถึง ความสามารถในการใช้ศิลปะต่าง ๆ เพื่อการจูงใจคน เช่น การใช้คำชมเชย รางวัลทางสังคม หรือรางวัลอื่น ๆ

5.2 การสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการพูดและการฟังอย่างเปิดเผยจริงใจ และส่งข่าวสารที่น่าเชื่อถือได้ออกไป

5.3 การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management) หมายถึง ความสามารถในการประนีประนอมและการแก้ไขข้อขัดแย้งต่าง ๆ อย่างสร้างสรรค์ในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ทำงานร่วมกัน

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

5.4 ความเป็นผู้นำ (Leadership) ความสามารถในการสร้างกำลังใจและแนะนำบุคคลหรือกลุ่มได้

5.5 การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Change Catalyst) หมายถึง ความสามารถในการสร้างหรือจัดการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นอย่างสร้างสรรค์

5.6 การสร้างพันธะผูกพัน (Building Bonds) หมายถึง ความสามารถในการดูแลผู้อื่นอย่างลูกหลาน มีความเมตตากรุณา และปรารถนาดีอย่างจริงใจ

5.7 ความร่วมมือร่วมใจ (Collaboration and Cooperation) หมายถึง ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

5.8 การสร้างทีมงาน (Team Capabilities) หมายถึง ความสามารถในการสร้างพลังของกลุ่ม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลใช้ทักษะ ความสามารถ และความพยายามของตนในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในงานหน้าที่และเป้าหมายขององค์กร ซึ่งผลงานที่ออกมาจะต้องมีความถูกต้อง ได้ปริมาณงานตามเป้าหมาย และงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด

คุณภาพของงาน หมายถึง ความถูกต้องสมบูรณ์ของงาน เชื่อถือได้

ปริมาณงาน หมายถึง จำนวนงานที่ทำได้ตามเป้าหมาย และเสร็จตรงตามเวลาที่กำหนด

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University