

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเป็นยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างรวดเร็วทั้งในระดับโลก ระดับประเทศ และระดับองค์กร มีการแข่งขันกันในด้านต่างๆ มากมายโดยเฉพาะด้านเศรษฐกิจ ธุรกิจการค้า การอุตสาหกรรม การบริหารจัดการ ซึ่งในยุคนี้กล่าวกันว่า การมีทรัพยากรมากเท่าใดไม่สำคัญ เท่ากับว่ามีปัญหาหรือความสามารถในการบริหารจัดการทรัพยากรคนและคุณภาพของคน (วรกรณ์, 2542: 6) แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในเรื่องความสำคัญของคนที่อาจกล่าวว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จ การบรรลุเป้าหมายหรือประสิทธิภาพประสิทธิผลของทุกๆ องค์การ

ในการคัดเลือกคนเพื่อเข้าทำงานในองค์กรต่างๆ หลายองค์กรต่างมีความต้องการที่จะคัดเลือกคนเก่งหรือคนฉลาด เพื่อให้สามารถทำงานได้บรรลุตามเป้าหมายตามที่องค์กรต้องการเกณฑ์ในการคัดเลือกคน บางองค์กรมักจะพิจารณาจากเกรดเฉลี่ยที่จบการศึกษาโดยคาดหวังว่าคนที่ได้เกรดเฉลี่ยสูงๆ เช่น ได้เกียรตินิยมจะเป็นผู้ที่มีเชาวน์ปัญญาหรือ IQ (Intelligence Quotient) สูงจะเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานด้วย แต่ในปัจจุบันจากการศึกษาของนักจิตวิทยาและนักวิชาการหลายๆ ท่านพบว่าบุคคลที่มีเชาวน์ปัญญาสูงไม่ได้เป็นเครื่องยืนยันว่าผู้นั้นจะประสบความสำเร็จในชีวิตเสมอไป นักจิตวิทยาสมัยใหม่มีความเห็นร่วมกันว่าเชาวน์ปัญญามีส่วนเพียงร้อยละ 20 ของปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จ ส่วนที่เหลือร้อยละ 80 มาจากปัจจัยอื่นๆ เช่น เรื่องการเข้าสังคม การมีทักษะทางสังคม การรู้จักกาลเทศะ ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น การรับรู้อารมณ์ตนเอง การจัดการกับอารมณ์ความเครียดของตนเองและการจูงใจตนเอง สิ่งต่างๆ เหล่านี้รวมเรียกว่าเชาวน์อารมณ์ (Emotional Intelligence) หรือมีการใช้คำย่อว่า EQ (Emotional Intelligence Quotient) ซึ่งเชื่อว่าจะเป็นตัวผลักดันทำให้คนเราประสบความสำเร็จอย่างแท้จริงทั้งในการดำรงชีวิตในครอบครัวในสังคมและในการทำงาน (Goleman, 1995 อ้างถึงใน รัตติกรณ์, 2544) นอกจากนี้มีการศึกษาในบริษัทและองค์กรต่างๆ จำนวนมากพบว่าคนที่บุคคลในองค์กรขาดเชาวน์อารมณ์ เป็นการบ่อนทำลายการพัฒนาไปสู่ความสำเร็จในการทำงานทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์กร และถ้าบุคคลในองค์กรใช้เชาวน์อารมณ์ในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ บุคคลเหล่านั้นจะช่วยสร้าง

เขาวนัอารมณ์ส่วนรวมขององค์กรและจะสามารถช่วยให้องค์การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้ด้วย (Weisinger, 1998 อ้างถึงใน รัตติกรณ์, 2544)

สาเหตุที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่น่าจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานคือปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพเพราะบุคลิกภาพมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ในโลกแห่งการแข่งขัน ซึ่งจะเป็นสิ่งผลักดันให้มนุษย์ต้องมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมไม่ว่าจะเป็นการเข้าทำงาน การเข้าเรียน การได้เลื่อนตำแหน่ง การได้ไปอบรมดูงาน แม้แต่การมีคู่ครอง บุคคลที่มีบุคลิกภาพดีสามารถปรับตัวได้เหมาะสมย่อมได้รับการยอมรับจากกลุ่มบุคคลและคนในสังคมทั่วไป เช่น ได้รับการยอมรับและการเลือกสรรให้เข้าทำงานในหน่วยงานต่างๆ เป็นต้น (วิภาพร, 2546: 369) สอดคล้องกับที่ ดุ้ย (2508: 3) ได้กล่าวไว้ว่า นอกจากความรู้ เขาวนัปัญญาและความขยันขันแข็งแล้ว บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลซึ่งแสดงลักษณะและคุณภาพของบุคคล มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว ทำให้สามารถจำแนกและทำนายพฤติกรรมได้ เป็นสิ่งที่้องค์การให้ความสำคัญตั้งแต่แรก เมื่อบุคคลเข้ามาเริ่มทำงานกับองค์กรก็จะได้รับการประเมินลักษณะและคุณสมบัติที่บุคคลนั้นมีอยู่ จึงเห็นได้ว่าบุคลิกภาพนั้นมีความสำคัญตั้งแต่ตอนคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานแล้ว จึงควรกระทำด้วยความพิถีพิถัน ทั้งนี้เพราะหลักธรรมชาติที่ว่าความสุขและความสำเร็จในงานของบุคคลคนหนึ่งนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะและคุณสมบัติของบุคคลนั้นที่มีอยู่ หมายความว่าถ้าบุคคลมีคุณสมบัติ ความรู้ ความสามารถ และบุคลิกภาพถูกต้องตรงกับลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ก็จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานดีด้วยในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Costa and McCrae ที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบันเนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่ามีความทันสมัย มีแนวคิดทฤษฎีที่น่าเชื่อถือ มีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับประชากรที่ศึกษา ซึ่งองค์ประกอบทั้งห้าประการอันประกอบด้วย 1) บุคลิกภาพแบบห้วนใจ 2) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว 3) บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง 4) บุคลิกภาพแบบเห็นพ้องกับผู้อื่น และ 5) บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก เมื่อนำมาพิจารณาร่วมกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของกลุ่มธุรกิจพืชครบวงจร เครือเจริญโภคภัณฑ์ น่าจะเป็นเครื่องมือในการนำไปพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้เหตุที่ศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการเพราะถือว่าเป็นบุคลากรซึ่งมีหน้าทำงานตามที่ได้รับมอบหมายในองค์กร โดยมีขอบเขตความรับผิดชอบในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานโดยตรง เปรียบเสมือนด่านหน้าที่จะต้องมีการสัมผัสกับหน่วยงานภายในและภายนอกองค์กร สามารถทราบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่แท้จริงได้ก่อนพนักงานในระดับอื่น องค์กร

จึงควรให้ความสำคัญในการสรรหาและคัดเลือกตลอดจนการพัฒนาบุคลากรในระดับนี้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพเพื่อส่งเสริมให้เป็นกำลังสำคัญขององค์การในอนาคต

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการในกลุ่มธุรกิจพืชครบวงจร เครือเจริญโภคภัณฑ์ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกและจัดวางบุคลากรให้เหมาะสมกับงานและองค์การ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานเอง ต่อองค์กร ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและยังเป็นประโยชน์ต่อประเทศโดยรวม ในการนำผลที่ได้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในทุกๆ ด้านต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงระดับของเชาวน์อารมณ์ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มธุรกิจพืชครบวงจร เครือเจริญโภคภัณฑ์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มธุรกิจพืชครบวงจร เครือเจริญโภคภัณฑ์
3. เพื่อศึกษาว่าเชาวน์อารมณ์และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบสามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มธุรกิจพืชครบวงจร เครือเจริญโภคภัณฑ์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับของเชาวน์อารมณ์ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มธุรกิจพืชครบวงจร เครือเจริญโภคภัณฑ์
2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มธุรกิจพืชครบวงจร เครือเจริญโภคภัณฑ์
3. ทำให้ทราบถึงเชาวน์อารมณ์และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มธุรกิจพืชครบวงจร เครือเจริญโภคภัณฑ์

4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกลุ่มธุรกิจพืชครบวงจร เครือเจริญโภคภัณฑ์ สามารถนำผลการวิจัยมาใช้ประกอบการคัดเลือกพนักงานและใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเชาว์อารมณ์และบุคลิกภาพให้เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบเพื่อผลการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มธุรกิจพืชครบวงจร เครือเจริญโภคภัณฑ์ จากประชากรจำนวน 195 คน และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 131 คน และมีอายุงาน 1 ปี ขึ้นไประหว่างเดือน ตุลาคม- พฤศจิกายน พ.ศ. 2548

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา จำแนกดังนี้

2.1 ตัวแปรคู่ที่ 1 คือ

ตัวแปรอิสระ ในด้านเชาว์อารมณ์ประกอบด้วย

2.1.1 ด้านความดี

2.1.2 ด้านความเก่ง

2.1.3 ด้านความสุข

ตัวแปรตามได้แก่ผลการปฏิบัติงาน

2.2 ตัวแปรคู่ที่ 2 คือ

ตัวแปรอิสระ ในด้านบุคลิกภาพประกอบด้วย

2.2.1 แบบห้วนไหว

2.2.2 แบบแสดงตัว

2.2.3 แบบเปิดกว้าง

2.2.4 แบบเห็นพ้องกับผู้อื่น

2.2.5 แบบมีจิตสำนึก

ตัวแปรตามได้แก่ผลการปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์

พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึงบุคคลที่ได้รับการบรรจุจากองค์การให้เป็นพนักงานประจำ ซึ่งมีหน้าที่งานตามที่ได้รับมอบหมายตามคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ที่องค์การได้กำหนดเอาไว้เป็นมาตรฐานของแต่ละตำแหน่ง โดยมีขอบเขตความรับผิดชอบในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานโดยตรง แบ่งได้เป็น 3 ระดับ ตาม PC (Personal Class) คือ

1. พนักงานระดับ PC 5C หมายถึงพนักงานที่จบการศึกษาในระดับ ปวช., ปวส.
2. พนักงานระดับ PC 5B หมายถึงพนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีทุกสาขายกเว้นสาขาวิศวกรรมศาสตร์และสาขาอาชีพอะอนามัย
3. พนักงานระดับ PC 5A หมายถึงพนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีสาขาวิศวกรรมศาสตร์และสาขาอาชีพอะอนามัยหรือระดับปริญญาโททุกสาขา

เขาวนัอรณั หมายถึงความสามารถของบุคคลที่จะตระหนัก รัับรู้และเข้าใจถึงความรู้สึก ความนึกคิด ตลอดจนอารมณ์ทั้งของตนเองและของผู้อื่น มีไหวพริบในการกำกับการแสดงอารมณ์ ควบคุม จัดการกับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนสามารถดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์และมีความสุขโดยมีองค์ประกอบ 3 ด้านคือความดี ความเก่ง ความสุข

ความดีหมายถึงการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง การเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง

- 1) รู้อารมณ์และความต้องการของตนเอง
- 2) ควบคุมอารมณ์และความต้องการได้
- 3) แสดงออกอย่างเหมาะสม

1.2 การเห็นใจผู้อื่น

- 1) ใส่ใจผู้อื่น
- 2) เข้าใจและยอมรับผู้อื่น
- 3) แสดงความเห็นใจอย่างเหมาะสม

1.3 ความรับผิดชอบ

- 1) รู้จักการให้ รู้จักการรับ
- 2) รู้จักรับผิด รู้จักให้อภัย
- 3) เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

ความเก่งหมายถึงการรู้จักและมีแรงจูงใจในตนเอง การตัดสินใจและแก้ปัญหา การมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น

2.1 ความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง

- 1) รู้ศักยภาพของตนเอง
- 2) สร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองได้
- 3) มีความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึงเป้าหมาย

2.2 ความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหา

- 1) รับรู้และเข้าใจปัญหา
- 2) มีขั้นตอนในการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม
- 3) มีความยืดหยุ่น

2.3 การมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น

- 1) รู้จักการสร้างสัมพันธที่ดีกับผู้อื่น
- 2) กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม
- 3) แสดงความเห็นที่ขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์

ความสุขหมายถึงความภูมิใจในตนเอง ความพึงพอใจในชีวิต การมีความสงบทางใจ

3.1 ความภูมิใจในตนเอง

- 1) เห็นคุณค่าตนเอง
- 2) เชื้อมั่นในตนเอง

3.2 ความพึงพอใจในชีวิต

- 1) รู้จักมองโลกในแง่ดี
- 2) มีอารมณ์ขัน
- 3) พพอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่

3.3 ความสงบทางใจ

- 1) มีกิจกรรมที่สร้างความสุข
- 2) รู้จักผ่อนคลาย
- 3) มีความสงบทางจิตใจ

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบหมายถึงลักษณะเฉพาะของบุคคลซึ่งมีผลต่อการกำหนดแบบแผนวิธีการคิดและพฤติกรรมตามการรับรู้ของตนเองในลักษณะต่างๆ 5 ลักษณะ ซึ่งแบ่งบุคลิกภาพเป็นห้าองค์ประกอบคือ บุคลิกภาพแบบห้วนไหว บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง บุคลิกภาพแบบเห็นพ้องกับผู้อื่น บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก

บุคลิกภาพแบบห้วนไหวหมายถึงการเป็นผู้ที่มีความวิตกกังวล มีความว้าวุ่น หวาดกลัว มีความรู้สึกเป็นศัตรูอย่างโกรธเคือง มีความรู้สึกซึมเศร้า มีการคำนึงถึงแต่ตนเอง เป็นลักษณะของผู้ที่มีอารมณ์ มีแรงกระตุ้นในตนเองสูง และมีอารมณ์แปรปรวน

บุคลิกภาพแบบแสดงตัวหมายถึงการเป็นผู้ที่มีความอบอุ่น ชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น แสดงออกแบบตรงไปตรงมา ชอบมีกิจกรรม ชอบแสวงหาความตื่นเต้น มีอารมณ์ด้านบวก

บุคลิกภาพแบบเปิดกว้างหมายถึงการเป็นคนช่างฝัน มีความสุนทรีย์ เปิดเผยความรู้สึก มีการปฏิบัติ มีความคิด และการยอมรับค่านิยม

บุคลิกภาพแบบเห็นพ้องกับผู้อื่นหมายถึงการเป็นผู้ที่ไว้วางใจผู้อื่น มีความตรงไปตรงมา มีความรู้สึกเอื้อเฟื้อ การยอมตามผู้อื่น มีความสุภาพ และการมีจิตใจอ่อนโยน

บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกหมายถึงการเป็นผู้ที่มีความสามารถ มีความเป็นระเบียบ มีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ มีความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์ มีวินัยในตนเอง และมีความคิดที่สามารถปฏิบัติได้

ผลการปฏิบัติงานหมายถึงผลงานที่ได้มาจากการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายที่ประเมินหรือวัดได้โดยผู้บังคับบัญชาของพนักงานเป็นผู้ประเมิน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ การบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน พฤติกรรมในการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน การมีส่วนร่วมในกิจกรรม 5ส. และอื่นๆ

การบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานหมายถึงปริมาณงาน คุณภาพของผลงาน สถิติการมาทำงาน และการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของบริษัท

พฤติกรรมในการทำงานหมายถึงความตั้งใจ ความมุ่งมั่น และความขยันในการทำงาน การให้ความร่วมมือผู้ร่วมงาน/ผู้บังคับบัญชา และกิจกรรมของบริษัท การดูแลรักษาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงาน

ความปลอดภัยในการทำงาน 5ส. และอื่นๆหมายถึงการรับผิดชอบมิให้เกิดอุบัติเหตุและไม่เป็นสาเหตุหรือมีส่วนร่วมของการเกิดอุบัติเหตุในที่ทำงาน มีทัศนคติที่ดีต่อความปลอดภัยในการทำงาน ตลอดจนการทำกิจกรรม 5 ส. ซึ่งเป็นการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อยและเป็นการสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานในองค์กรซึ่ง 5 ส. ประกอบด้วย สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และสร้างนิสัย