บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการนำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้นั้น จะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยหลายๆ อย่าง ปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือ ทรัพยากรบุคคล หากพนักงานในองค์กรหรือทรัพยากรบุคคลขาดซึ่งคุณภาพและประสิทธิภาพแล้ว ก็จะไม่สามารถนำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จได้ ดังคำกล่าวของพระธรรมปิฎก (2538 : 14) ที่ว่า "มนุษย์ถือว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ และสังคม หากมนุษย์ขาดซึ่งคุณภาพและประสิทธิภาพแล้ว การสร้างสรรค์พัฒนาสังคม และเศรษฐกิจต่างๆ นี้จะไม่ได้ผลหรือได้ผลน้อย"

การปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรที่มุ่งเน้นความสำคัญในด้านการบริการนั้น คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานจำเป็นต้องมีใจรักในงานบริการ มีบุคลิกภาพที่ดี นอกจากนั้นยังต้องมีสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่นหรือลูกค้า ตลอดจนต้องมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานด้วยเช่นกัน เพราะการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นเป็นความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ด้วยกัน เป็นกระบวนการของการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างบุคคล (Ann. Ellenson, Human Relation Englewood Cliffs, N.J. : prentice Hail, Inc.. 1982. P.11) นั่นหมายถึงการช่วยเหลือ เกื้อกูลซึ่งกันและกันในการทำงาน การที่มนุษย์มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน (มีสัมพันธภาพในทางบวก) จะทำให้บุคคลทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข หากสัมพันธภาพเป็นไปในทางลบก็จะไม่สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างสงบสุข มีผลทำให้งานด้อยประสิทธิภาพไปด้วย และอาจทำให้เกิดความแตกแยกในที่สุด

ดังที่พิไรรัตน์ ทองอุไร (2529 : 96) ได้กล่าวว่าการสร้างสัมพันธภาพเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินชีวิตให้ราบรื่น การคบหาสมาคมจำเป็นสำหรับบุคคลที่ต้องการมีชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข และหลีกหนีวิถีชีวิตที่โดดเดี่ยวอ้างว้าง ซึ่งสอดคล้องกับกรอนลันด์ (มาลินี อยู่โพธิ์ 2525 : 1-2 อ้างอิงมาจาก Gronlund 1959) ซึ่งกล่าวว่าโดยปกติทุกคนต้องการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ไม่มีใครสามารถอยู่คนเดียวโดยไม่เกี่ยวข้องสัมพันธภาพกับคนอื่นได้ การมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นนี้จะเป็นพื้นฐานของการพัฒนาบุคลิกภาพของบุคคล และสอดคล้องกับวิจิตร อาวะกุล (2526 : 81-82) ที่ได้ศึกษาบุคคลผู้ซึ่งอยู่ในสภาวะเศรษฐกิจและสังคมที่บีบคั้น แต่

สามารถดำรงชีวิตอยู่อย่างมีความสุขสนุกสนานกับการทำงานช่วยเหลือบุคคลในครอบครัว และเพื่อนฝูงได้ดีนั้น พบว่าบุคคลเหล่านี้มีความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นได้ดี

นอกจากนี้จอห์นสัน (Johnson. 1972 : 3-7) กล่าวว่าการมีสัมพันธภาพที่ไม่ราบรื่นกับบุคคลอื่นจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความขัดแย้ง วิตกกังวล ไม่ไว้วางใจผู้อื่น การดำรงชีวิตก็จะดำเนินไปอย่างขาดความสงบ สุขภาพไม่ดี ซึ่งอาจนำไปสู่การปรับตัวไม่ดี และเกิดความผิดปกติขึ้น สำหรับวัชรี ทรัพย์มี (2525 : 226) ได้ระบุไว้ว่าการประสบความล้มเหลวในการมีความสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น จะทำให้บุคคลเกิดความว้าเหว่ เกิดความคับข้องใจ

จากการที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์กับผู้จัดการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัลเวิล์ดพลาซ่า และ สาขาเซ็นทรัลชิดลม ได้ข้อมูลว่าผู้จัดการสาขาฯ มีแนวคิดที่จะพัฒนาพนักงานของสาขาฯ โดยเฉพาะในด้านสัมพันธภาพและการปฏิบัติงานร่วมกันของพนักงาน ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจเบื้องต้นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ พบว่าในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีปัญหาด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานบางประการ ได้แก่ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่ค่อยทักทายกัน การสื่อสารไม่ชัดเจน ไม่ฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ขาดการประสานงานที่ดี ขาดการทำงานเป็นทีม เมื่อเกิดความขัดแย้งหรือไม่พอใจต่อกัน ซึ่งพนักงานจะแสดงกริยาประชดประชัน หรือพูดจาที่ไม่เหมาะสมต่อกัน และในการทำงานร่วมกันพนักงานมีการแสดงน้ำใจและช่วยเหลือซึ่งกันและกันน้อย ซึ่งปัญหาเหล่านี้ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกัน ส่งผลต่อบรรยากาศที่ไม่ดีในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้วิจัยต้องการที่จะหาทางแก้ไขและป้องกันปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อให้พนักงานสาขาฯ มีการพัฒนาสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

การพัฒนาสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานโดยใช้กระบวนการให้คำปรึกษาสามารถทำได้หลายวิธี แต่วิธีที่ผู้วิจัยเลือกใช้คือ การให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เพื่อให้เกิดการเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และนำไปใช้ในการพัฒนาสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และเนื่องจาก การให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลนี้ได้มุ่งเน้นการสร้างบุคลิกภาพ การวิเคราะห์การสื่อสารระหว่างบุคคล การวิเคราะห์ทางจิตวิทยา เป็นต้น ซึ่งเทคนิคและกิจกรรมต่างๆของทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ตอบสนองการพัฒนาระหว่างบุคคลได้เป็นอย่างดี ดังที่ ดวงแข วิทยาสุนทรวงศ์. (2541 : 50) ได้ศึกษาผลของกลุ่มสัมพันธ์เพื่อพัฒนาการปรับตัวด้านการเรียนของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีตรัง จังหวัดตรัง พบว่านักศึกษาพยาบาลที่เข้าร่วมกลุ่มสัมพันธ์มีการปรับตัวดีขึ้น นอกจากนี้พรทิพย์ วงศ์สุบรรณ (2540 : 82) ได้ศึกษาผลของการฝึกวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์

ระหว่างบุคคลที่มีต่อการสร้างสัมพันธภาพกับผู้ป่วยจิตเวชพบว่า ผู้ป่วยจิตเวชมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลดีขึ้น

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาผลของการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เพื่อนำผลการศึกษามาพัฒนาสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สาขาอื่นๆ ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อเปรียบเทียบสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ก่อนและหลังการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล

2.2 เพื่อเปรียบเทียบสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ก่อนและหลังการได้รับข้อสนเทศ

2.3 เพื่อเปรียบเทียบสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภายหลังการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลและการให้ข้อสนเทศ

3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 พนักงานมีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานดีขึ้น ภายหลังการได้รับการปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล

3.2 พนักงานมีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานดีขึ้น ภายหลังการได้รับข้อสนเทศ

3.3 พนักงานที่ได้รับการปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล กับพนักงานที่ได้รับข้อสนเทศ มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน

4. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงวิจัยเชิงกึ่งทดลอง ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน (ฝ่ายบริการลูกค้า) บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน

4.1.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน (ฝ่ายบริการลูกค้า) บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร ในส่วนของสาขาเซ็นทรัลเวิล์ดพลาซ่า และสาขาเซ็นทรัลชิดลม จำนวน 24 คน ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง แล้วนำรายชื่อพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ทั้ง 24 คน มาสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีจับฉลาก เป็นคู่ๆ เพื่อกำหนดเป็นกลุ่มที่ใช้กิจกรรม และกลุ่มที่ใช้ข้อสนเทศ กลุ่มละ 12 คน

4.2 ตัวแปรที่ศึกษา

4.2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1) การให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล

2) การให้ข้อสนเทศ

4.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล

5. นิยามศัพท์

5.1 การให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง วิธีการที่จะช่วยให้เพื่อนพนักงานได้เรียนรู้ที่จะเข้าใจความคิด ความรู้สึก และการกระทำของตนเองและบุคคลอื่น เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน โดยกำหนดให้เป็นกลุ่มทดลอง มีลำดับขั้นของการให้คำปรึกษาดังนี้

ขั้นที่ 1 การวิเคราะห์โครงสร้างบุคลิกภาพ (Structural Analysis)

ขั้นที่ 2 การวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Transactional Analysis) เป็นวิธีการที่ช่วยให้พนักงานได้รู้จัก และเข้าใจรูปแบบของการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการ

เสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น

ขั้นที่ 3 การวิเคราะห์ทัศนะชีวิต (Life Position Analysis) เป็นวิธีการที่ช่วยให้พนักงานได้รู้จัก และเข้าใจตนเอง และบุคคลอื่นๆ โดยพนักงานวิเคราะห์ทัศนะชีวิตของตนเองว่า มีความคิด ความรู้สึกเกี่ยวกับทัศนะชีวิตของตนเองและบุคคลอื่นอย่างไร เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

ขั้นที่ 4 การวิเคราะห์เกมทางจิตวิทยา (Game Analysis) เป็นวิธีการที่ช่วยให้พนักงานได้เรียนรู้เกี่ยวกับการเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน โดยใช้เกมทางจิตวิทยา ซึ่งเกมทางจิตวิทยานั้นหากดูผิวเผินจะเห็นได้ว่าเป็นการกระทำหรือการแสดงออกที่ถูกต้อง สมเหตุสมผล แต่แท้จริงแล้วจะมีนัยเคลือบแฝง ซึ่งเป็นความต้องการที่แท้จริงซ่อนเร้นอยู่ และมีผลทางลบ การนำเกมทางจิตวิทยาไปใช้จะช่วยให้เข้าใจความคิด ความรู้สึกที่แท้จริงของตนเองและผู้อื่น และจะเป็นข้อเตือนใจพนักงานก่อนที่จะนำเกมไปใช้ เพื่อการพัฒนาการปฏิบัติตนให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น

ขั้นที่ 5 การวิเคราะห์การใส่ใจ (Stroke) เป็นวิธีการที่จะช่วยให้พนักงานได้แสดงออกซึ่งความสนใจ การใส่ใจ และให้กำลังใจบุคคลอื่นอย่างเหมาะสม เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานด้านการแสดงความสนใจ ใส่ใจ และให้กำลังใจบุคคลอื่น

ขั้นที่ 6 การวิเคราะห์บทชีวิต (Life Script) เป็นวิธีการช่วยให้พนักงานได้รู้จัก และเข้าใจตนเองและบุคคลอื่นได้ดียิ่งขึ้นว่า การที่พนักงานจะเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานนั้น พนักงานจะต้องแสดงบทบาทของผู้กล่าวหา หรือผู้ช่วยเหลือ หรือเหยื่อ เพื่อพัฒนาการแสดงความสนใจ ใส่ใจ และให้กำลังใจผู้อื่น

5.2 การให้ข้อสนเทศ หมายถึง วิธีการที่จะช่วยให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ที่จะเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ในการให้ข้อสนเทศแต่ละครั้งผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ขั้นนำ ผู้วิจัยให้พนักงานอ่านเอกสารเกี่ยวกับการเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

2. ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้พนักงานได้อภิปราย และซักถามเกี่ยวกับการเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานที่พนักงานมีประสบการณ์ และแสดงออกในปัจจุบัน

3. ขั้นสรุป ผู้วิจัยให้พนักงานสรุปเกี่ยวกับประโยชน์ของการเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานตลอดจนนำไปประยุกต์ใช้ และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม วิธีการดังกล่าวนี้ผู้วิจัยใช้กับพนักงานที่เป็นกลุ่มควบคุม

5.3 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสามารถที่ จะแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งได้แก่ การปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน

ความยิ้มแย้มแจ่มใส การกล่าวทักทายผู้อื่นก่อน การสื่อสารที่ดีระหว่างกัน การเป็นผู้ฟังที่ดีและการยอมรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น การมีน้ำใจในการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การให้และการรับ การยกย่องชมเชยผู้อื่น การประสานงานที่ดี การทำงานร่วมกันเป็นทีม

5.4 กลุ่มทดลอง หมายถึง พนักงานที่ได้รับการจัดกิจกรรมให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่าง บุคคล

5.5 กลุ่มควบคุม หมายถึง พนักงานที่ได้รับการให้ข้อสนเทศ

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 การให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลจะช่วยส่งเสริมสัมพันธภาพของพนักงาน บุคลากรภายในองค์กรให้เป็นไปได้ด้วยดี จะเป็นการฟื้นฟูสภาพจิตใจทำให้พนักงานปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และสามารถดำเนินชีวิตต่อไปได้อย่างมีความสุข

6.2 ผลการศึกษาครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงวิธีการสร้างและพัฒนาบุคลิกภาพ การพัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคล การเปลี่ยนแปลงสัมพันธภาพของพนักงานนำไปสู่การปรับตัวได้ดีขึ้น