

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถในเชิงอารมณ์และการปรับตัวทางสังคม เป็นตัวบ่งชี้ว่าบุคคลนั้นจะประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลว และสามารถสร้างแรงจูงใจในตัวเองไปสู่การใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างสร้างสรรค์ และจากปัญหาที่เกิดจากความบกพร่องทางด้านความฉลาดทางอารมณ์ จะทำให้คุณภาพงานด้อยกว่าที่ควรจะเป็น อีกทั้งส่งผลต่อคุณภาพชีวิตและการทำงานอย่างไม่มีความสุข อาทิ บุคลากรมองว่างานเป็นเพียงภาระหน้าที่ มิใช่อาชีพที่ตนรักและพึงพอใจ เหตุที่ต้องทำก็เพราะต้องการผลตอบแทนคือ เงินเดือน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตก็เลยต้องทำงาน ทั้ง ๆ ที่ไม่มีใจรักในอาชีพนั้น เมื่อเป็นเช่นนั้นก็ไม่สามารถสรุปได้ว่าผู้ที่มีความฉลาดทางสติปัญญาสูงจะเป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง และจะประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงาน (วีระวัฒน์ ปิ่นนิคามัย, 2542) โดย Goleman (1995) ได้อ้างถึงผลการศึกษาของบริษัท Hay/McBer Boston ประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งทำการศึกษาถึงขีดความสามารถที่มีส่วนกำหนดความสำเร็จในการทำงานของพนักงานใน 40 บริษัท พบว่า พนักงานมีความสามารถทางสมองที่เหนือกว่าผู้อื่นเพียง 27% แต่มีความสามารถทางด้านความฉลาดทางอารมณ์เหนือกว่าผู้อื่นถึง 53% นอกจากนี้ผลการศึกษาของ Harvard University ที่ทำการศึกษองค์ประกอบของความสำเร็จในการทำงานย้อนหลัง โดยศึกษาจากผู้เรียนจบในปี ค.ศ. 1940 จำนวน 95 คน เป็นการศึกษาระยะยาวติดตามจนถึงวัยกลางคน พบว่า นักศึกษาที่เรียนจบและมีผลการเรียนในระดับสูงมักไม่ใคร่ประสบความสำเร็จเมื่อเทียบกับนักศึกษาที่คะแนนต่ำกว่า แต่มีความฉลาดทางอารมณ์ในระดับสูงกว่าทั้งทางด้านการทำงานและครอบครัว (กรมสุขภาพจิต, 2543 ก)

จากสถิติการตายต่อประชากร 100,000 คน จำแนกตามกลุ่มสาเหตุการตาย 10 กลุ่มแรก พ.ศ. 2537 และพ.ศ. 2540 ในประเทศไทยพบว่า โรคที่ติด 10 อันดับแรกที่สาเหตุหนึ่งเกิดจากอารมณ์คือ โรคทางด้านระบบการไหลเวียนเลือด โรกระบบหายใจ โรคเกี่ยวกับระบบต่อไธ่ท่อ และโรกระบบย่อยอาหาร โดยที่อัตราการตายปี พ.ศ. 2537 และ พ.ศ. 2540 เกิดจากโรคที่เกี่ยวกับระบบการไหลเวียนเลือดมากที่สุด (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2542) ประกอบกับธงชัย ทวีชาติ และคณะ (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความเครียดและสุขภาพจิตของคนไทย ทำการสำรวจประชาชนในประเทศไทยเพื่อหาความชุกของความเครียดโดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนาชนิดตัวขวาง ณ จุดหนึ่งของเวลา โดยสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่มตามจังหวัดต่าง ๆ รวมทั้งหมด 76 จังหวัด มีประชากร

ตัวอย่าง 10,775 ราย ผลจากการศึกษาพบว่า คนไทยมีความเครียดร้อยละ 67.6 และสาเหตุที่ทำให้เครียดมากที่สุดคือ ปัญหาการงานและอาชีพ และจากรายงานผลสรุปการสำรวจการเข้า-ออกงาน ปี พ.ศ. 2538 ทั่วประเทศพบว่า การเข้างานทั้งหมด 1,285,292 คน เป็นการเข้างานแทนคนเก่าที่ออกไป มีจำนวน 665,262 คน ซึ่งมากกว่าการเข้างานในตำแหน่งใหม่ ส่วนการออกงานจากการออกงานทั้งหมด 786,214 คน เป็นการลาออกจำนวน 663,726 คน ซึ่งมากกว่าการออกจากงานจากการเลิกจ้าง และการทำผิด (กรมการจัดหางาน, 2540) ทั้งนี้จากตัวเลขการลาออกและการเข้างานแทนคนเก่าที่ออกไปสูงกว่ากรณีอื่น ๆ ซึ่งสามารถอนุมานได้ว่าบุคลากรในองค์กรมีความพึงพอใจในการทำงานต่ำ ขาดความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากความสัมพันธ์ของความพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ในทางลบกับอัตราการเข้าออกงาน (ฉัฐภูมิ วัฒนศิริพงศ์, 2537) นอกจากนี้ผลการสำรวจสุขภาพจิตในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจของกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพ โดยสอบถามทางโทรศัพท์จะเห็นได้ว่า ความรู้สึกเครียดในระดับปานกลางถึงมากของกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพเพิ่มสูงขึ้นเมื่อพิจารณาผลการสำรวจจากครั้งที่สอง ซึ่งสาเหตุหนึ่งของความเครียดเกิดจากปฏิกิริยาตอบสนองทางด้านอารมณ์ที่มีต่อเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจ

ความฉลาดทางอารมณ์เป็นกระแสที่ประเทศไทยรับมาจากชาวตะวันตก ซึ่งช่วงแรกได้มีงานวิจัยและการศึกษาของนักจิตวิทยา และนักวิชาการหลายท่านที่พบว่า ปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของคนนั้นมีมากกว่าความฉลาดทางสติปัญญา และจุดประกายให้ตระหนักถึงความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ (Livingston, 1971; McClelland, 1973; Gardner, 1983) หลังจากนั้น Mayer และ Salovey (1990) ได้บัญญัติศัพท์คำว่า Emotional Quotient โดยได้อธิบายถึงความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นรูปแบบหนึ่งของความฉลาดทางสังคมที่ประกอบด้วยความสามารถในการรู้อารมณ์และความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น สามารถแยกความแตกต่างของอารมณ์ที่เกิดขึ้นได้และใช้ข้อมูลนี้เป็นเครื่องชี้นำในการคิดและกระทำสิ่งต่าง ๆ ต่อมา Goleman (1995) ทำการศึกษาต่อจากงานของ Mayer และ Salovey ซึ่ง Goleman ได้ปรับปรุงรูปแบบโดยเน้นว่าความฉลาดทางอารมณ์สามารถเปลี่ยนแปลง และพัฒนาได้ตลอดชีวิต ส่งผลให้ความฉลาดทางอารมณ์เป็นที่รู้จักกันแพร่หลาย และประกอบกับ Gibbs (1995) เขียนบทความเรื่อง “The EQ Factor” ตีพิมพ์ลงในนิตยสาร TIME ซึ่งได้ยกตัวอย่างงานวิจัยที่ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ ทำให้มีการตื่นตัวที่จะศึกษาทางด้านความฉลาดทางอารมณ์กันมากขึ้น รวมทั้งประเทศไทยด้วย โดยในประเทศไทยเริ่มจากแวดวงทางวิชาการ ดังจะเห็นได้จากเทิดศักดิ์ เดชคง (2542ก) เขียนหนังสือเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ และได้เขียนหนังสือเรื่องจากความฉลาดทางอารมณ์สู่สติและปัญญา ในปีเดียวกัน วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542) เขียนหนังสือเรื่อง เขาว่าอารมณ์ (EQ) ดัชนี่วัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต ต่อมาปีพ.ศ. 2543 สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ได้ก่อตั้งชมรม

ผู้สนใจอีคิวขึ้นอย่างเป็นทางการเพื่อเป็นศูนย์กลางแลกเปลี่ยนความรู้ทางวิชาการในเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ และในปีเดียวกันอัจฉรา สุขารมณ, วิชาสัทกษณ ชวัลลล และอรพินทร ชุชม (2543) ได้รวบรวมบทความทางวิชาการเรื่องอีคิว โดยเฉพาะแก่สมาชิกชมรม และผู้สนใจอีคิวทุกท่าน นอกจากนี้ แสงอุษา โจนานนท และกฤษณ รุยาพร (2543) เขียนหนังสือเรื่อง การบริหารอารมณ์ด้วยรอยยิ้มแบบไทย ๆ ต่อมา อัจฉรา สุขารมณ, วิชาสัทกษณ ชวัลลล และอรพินทร ชุชม (2544) ได้รวบรวมบทความทางวิชาการ (เล่ม 2) เรื่อง อีคิว : จากแนวคิด...สู่การปฏิบัติ และในปีเดียวกัน เทิดศักดิ์ เดชคง (2544) เขียนหนังสือเรื่อง สติบำบัด ซึ่งเป็นแนวทางการบำบัดอาการทางจิตใจด้วยหลักของสติควบคู่กับหลักของความฉลาดทางอารมณ์

จากการศึกษาทางด้านความฉลาดทางอารมณ์อย่างต่อเนื่องของนักวิชาการ และนักจิตวิทยา พบว่า นอกจากจะเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จแล้ว ความฉลาดทางอารมณ์ยังเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งเสริมความฉลาดทางสติปัญญาอีกด้วย ดังเช่นที่ วีระวัฒน์ ปินนิตามัย (2542) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงมักมีแนวโน้มที่จะมีความฉลาดทางสติปัญญาสูงด้วย เพราะองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์จะช่วยเสริมสร้างให้คนเรียนรู้และแก้ปัญหาได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากสมองส่วนกลางที่เรียกว่า Limbic system มีสมองที่เป็นศูนย์กลางของการรับรู้ และตอบสนองต่ออารมณ์โกรธ กลัว ของมนุษย์ เรียกว่า Amygdala ซึ่งเป็นบริเวณที่เกิดอารมณ์และส่งผลต่อการทำงานของสมองชั้นนอกสุดที่เรียกว่า Neocortex หรือ Cerebral System ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการคิด การรับรู้ และการวางแผน ดังนั้นจึงควรตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาทางด้านสติปัญญาควบคู่ไปกับความฉลาดทางอารมณ์เพื่อประสิทธิภาพในตัวผลงานและมีความสุขในการทำงาน

จากกระแสโลกาภิวัตน์ที่ทำให้องค์กรธุรกิจจะต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานเพื่อความรวดเร็วในการรับข้อมูลข่าวสารเพราะเป็นยุคที่ผู้มีความรู้คือผู้ที่มีอำนาจ (สิปปนนท์ เกตุทัต, 2543) และให้ความสำคัญกับการร่วมมือกัน โดยเฉพาะการร่วมกันคิด ร่วมกันเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ทำให้บุคลากรในองค์กรธุรกิจมีมุมมองที่กว้างขึ้น มีแนวทางในการแก้ปัญหามากขึ้น และเป็นการสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรธุรกิจได้ใช้ความคิด และกล้าแสดงออก ซึ่งจากกระแสดังกล่าวส่งผลให้บุคลากรในองค์กรธุรกิจจะต้องปรับตัวอย่างมาก และอาจจะก่อให้เกิดความเครียดได้ ประกอบกับในกระบวนการทำงานที่บุคลากรจะต้องมีการปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้น ดังนั้นการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจจึงมีความสำคัญในยุคปัจจุบัน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย เนื่องจากนักศึกษาในมหาวิทยาลัยมีภาระการเรียนที่หนัก รวมทั้งต้องเรียนเพื่อเป็นพื้นฐานของการประกอบอาชีพในอนาคต นักศึกษาจึงประสบความเครียดหลายด้าน คณะผู้วิจัยจึง

ต้องการศึกษาว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษามหาวิทยาลัย

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิธีการในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปัญหา และอุปสรรคในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยกำหนดตัวแปรในการศึกษา ดังนี้

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ คณะ ชั้นปี คะแนนเฉลี่ย ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ ประกอบด้วย ความสามารถภายในตน ทักษะ ความเก่งคน ความสามารถในการปรับตัว กลยุทธ์ในการบริหารความเครียด และการจูงใจตนเองและสภาวะทางอารมณ์

2) ตัวแปรตาม (dependent variable) ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ระดับบุคคล และความฉลาดทางอารมณ์ระดับสังคม

1.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ เป็นการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในปีการศึกษา 2553 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 24,198 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ระหว่างเดือนเมษายนพ.ศ.2553 – มีนาคม พ.ศ.2554

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1. เพศของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีอิทธิพลต่อการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์
2. อายุของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีอิทธิพลต่อการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์
3. ระดับการศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีการพัฒนาอิทธิพลต่อความฉลาดทางอารมณ์
4. ชั้นปีของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีอิทธิพลต่อการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์
5. คะแนนเฉลี่ยของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีอิทธิพลต่อการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์
6. ความสามารถภายในตนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีผลต่อการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์
7. ทักษะความเก่งคนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีผลต่อการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์
8. ความสามารถในการปรับตัวของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีผลต่อการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์
9. การมีกลยุทธ์ในการบริหารความเครียดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีผลต่อการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์
10. การจูงใจตนเองและสภาวะทางอารมณ์นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีผลต่อการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. ทำให้ทราบปัจจัยที่อิทธิพลกับการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.6 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

1. **อารมณ์** หมายถึง สภาวะที่เกิดขึ้นทางจิตใจ เกิดความรู้สึกที่สลับซับซ้อนทั้งทางบวกคือ ความสุข ทางลบคือ ความทุกข์ และเป็นกลางหรือที่เรียกว่า อุเบกขาในทางพุทธศาสนา คือ ความไม่สุขไม่ทุกข์ ที่เกิดจากสิ่งเร้าภายนอก หรือจากสิ่งเร้าภายในที่ส่งผลกระทบทำให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าทั้งทางบวก ทางลบ ก่อให้เกิดปฏิกิริยาภายในร่างกาย และการเปลี่ยนแปลงของความรู้สึกนึกคิด

2. **ความฉลาดทางอารมณ์** หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการมีสติเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของตนเอง ขณะเดียวกันก็สามารถเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของผู้อื่น สามารถบริหารจัดการกับอารมณ์ทางลบของตนเองและผู้อื่นไปในทางที่สร้างสรรค์อย่างเหมาะสม สามารถใช้อารมณ์เพื่อส่งเสริมความคิดที่ดี มีแรงจูงใจ มีความมานะพยายาม อดทน เพื่อบ่มงูเป่าหมายที่ต้องการ มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น สามารถแสดงออกทางอารมณ์ได้เหมาะสมกับสถานการณ์ เวลา บุคคล และสถานที่ สามารถมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม นำไปสู่ความสุขและความสำเร็จในที่สุด

3. **การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์** หมายถึง การเรียนรู้เพื่อเพิ่มทักษะความสามารถทางด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเองและผู้อื่น 2) การบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น 3) การสร้างสรรค์และจูงใจอารมณ์ของตนเอง 4) การเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น 5) ทักษะประสานสัมพันธ์ทางสังคม

4. **มหาวิทยาลัย** หมายถึง สถาบันอุดมศึกษาที่มีวัตถุประสงค์ให้การศึกษาในด้านวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงหลายสาขาวิชา หรือหลายกลุ่มสาขาวิชา เพื่อให้ประกาศนียบัตรอนุปริญญา ปริญญา และประกาศนียบัตรบัณฑิตแก่ผู้สำเร็จการศึกษา รวมทั้งดำเนินการวิจัยและให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมของชาติ สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ หมายถึง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

5. **นักศึกษา** หมายถึง ผู้มีความรู้สอบไล่ได้ไม่ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายตามหลักสูตรของกระทรวง ศึกษาธิการหรือมีความรู้ตามที่กระทรวงศึกษาธิการเทียบเท่า ซึ่งเข้ารับการศึกษานในสถาบันอุดมศึกษา สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ นักศึกษาหมายถึงผู้ที่ผ่านการสอบคัดเลือกเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2553