

# “ความสุข”

## ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานที่ทำงานสูงขึ้น

พ.อ.รับสรรค เลิศในลัตย์

คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

E-mail: orbusiness@hotmail.com



**อีตาอี** ได้กำลังพิสูจน์ให้เห็นถึงสมมติฐานดังกล่าวที่ว่า ความรู้สึกถึงความสุข (Happiness) ขององค์กรของกลุ่มสามารถทำให้ประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้นได้ ด้วยการพิสูจน์ทางวิทยาศาสตร์ไม่ใช่ความรู้สึก อีตาอี ได้ร่วมกับอีตาอีไฮเทคโนโลยีสร้างวิธีการใหม่ขึ้นในการสร้างความคึกคักให้แก่องค์กรตามสมมติฐานนั้น ตั้งแต่ปี 2004 เป็นต้นมา ได้ เริ่มต้นพัฒนาวิจัยเทคโนโลยีที่สามารถตรวจวัดสภาพทางจิตใจของคนอย่าง Real time ได้โดยใช้เทคนิคเซ็นเซอร์ จุดเริ่มต้นของการประดิษฐ์คิดค้น คือ คุณยาโนะ ซึ่งเป็นนักเทคนิคที่ทำงานเกี่ยวกับการออกแบบวงจรของเซมิคอนดักเตอร์ หลังจากที่ได้ควบรวมกับธุรกิจเซมิคอนดักเตอร์ของมิตซูบิชิอิเล็กทรอนิกส์ ก็ได้หันมาเริ่มวิจัยเทคโนโลยีในสาขาอื่น

หลักการในการพิสูจน์สมมติฐานที่ว่านี้มีอยู่ 2 ประการ ประการแรก คือ การตรวจวัดความรู้สึกถึงความสุขที่ไม่สามารถรับรู้ได้จากภายนอก และอีกประการหนึ่งก็คือ การพิสูจน์ว่าความรู้สึกถึงความสุขกับประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มนั้นมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันอย่างไร

ประเด็นอยู่ที่วิธีการสำรวจความสุขของคน โดยทั่วไปแล้วมักจะเป็นการตอบแบบสอบถาม โดยให้เขียนความรู้สึกในช่วงใกล้ๆ นี้ แต่วิธีการนี้ กว่าที่จะรู้ผลก็ต้องใช้เวลาในการสรุป และรวบรวมข้อมูล จึงได้คิดว่าจะสามารถวัดความรู้สึกของการเคลื่อนไหวของหัวใจ ด้วยการตรวจวัดด้วยเซ็นเซอร์ต่อพฤติกรรมของคนๆ นั้นได้หรือไม่

จึงได้สร้างเซ็นเซอร์ขนาดเท่าการ์ดพนักงาน (ที่ใช้ระบุบัตรเวลาเข้าออกงาน) โดยแขวนที่คอหรือใส่กระเป๋าหน้าอก เพื่อตรวจวัดความเคลื่อนไหว ซึ่งผู้เข้าร่วมก็จะรู้สึกเป็นธรรมชาติดี ในการเดินก็มีเซ็นเซอร์วัดระดับการเพิ่มขึ้นของความเร็ว ตรวจจับการเคลื่อนไหวของคนได้ “การตรวจจับความเคลื่อนไหว” นี้ ก็ไม่ใช่เรื่องที่ใหญ่โตอะไร เป็นการรับรู้การเคลื่อนไหวเล็กๆ น้อยๆ ในเวลาทำงาน เช่น การเดิน การพิมพ์หนังสือ การสนทนาต่างๆ ซึ่งคนจะทำโดยไม่ต้องระมัดระวังอะไรมากนัก ซึ่งมีข้อสันนิษฐานว่า ในการเปลี่ยนแปลงเล็กๆ นี้ มีการเปลี่ยนแปลงของหัวใจของคนซ่อนเร้นอยู่

การเคลื่อนไหวเล็กๆ นี้ ไม่ได้เก็บเป็นข้อมูลของส่วนบุคคล แต่เป็นการรวบรวมข้อมูลของทุกคนที่อยู่ในกลุ่ม หรือองค์กรนั้นแล้ว



ทำการวิเคราะห์ นี่คือนิยามสำคัญของเซ็นเซอร์ความรู้สึกถึงความสุข คนเราเมื่อรู้สึก “มีความสุข” จะพยายามสื่อสารกับคนอื่น ๆ ดังนั้น การดูความเคลื่อนไหวของเฉพาะคนเท่านั้น ยังไม่สามารถตรวจวัดความรู้สึกถึงความสุขได้

ฮิตาชิได้ใช้วิธีนี้ สํารวจกับ 7 บริษัท 10 หน่วยงาน รวม 468 คน รวมคนทั้งสิ้น 5,000 คน ได้ข้อมูล 5,000 ล้านข้อมูล นอกจากข้อมูลดังกล่าวแล้ว ยังได้สำรวจความรู้สึกถึงความสุขของกลุ่มเดียวกัน เพื่อค้นหาความสัมพันธ์กับความรู้สึกถึงความสุข โดยใช้แบบสอบถามที่เรียกว่า “CES-D” ที่พัฒนาโดยสถาบันวิจัยสุขภาพจิตของสหรัฐอเมริกา โดยตั้ง 20 คำถามที่เกี่ยวกับความรู้สึกใน 1 สัปดาห์ที่ผ่านมา โดยให้ผู้ตอบประเมินตนเอง แบ่งระดับเป็น 4 ระดับ ที่อธิบายถึงความมากน้อยของความรู้สึกถึงความสุข คะแนนรวมนี้ คือ ความรู้สึกถึงความสุขของกลุ่ม



จากการวิเคราะห์ด้วย barcode ที่แสดงถึงรูปแบบของความเคลื่อนไหวโดยรวม ปรากฏว่า รูปแบบที่ไม่เป็นระเบียบ จะเป็นกลุ่มที่มีความรู้สึกถึงความสุข มากกว่ารูปแบบที่เป็นระเบียบ เพราะว่าจะมีความเคลื่อนไหวที่แตกต่างกัน ในระหว่างการทำงาน เช่น ใช้คอมพิวเตอร์ ก็อาจจะมีการเคลื่อนไหวหรือพูดคุยกับเพื่อน การเปลี่ยนอิริยาบถของตัวข้อมือ เป็นต้น คนๆ เดียวกัน ถ้ามีการเคลื่อนไหวที่มากหรือหลากหลายนั้น แสดงถึงการมีความรู้สึกถึงความสุข สรุปก็คือ “สิ่งที่เป็นกฎแฉสำคัญของความรู้สึกถึงความสุขก็คือ การมีความหลากหลายของพฤติกรรม” นั่นเอง

ตัวอย่างที่เชื่อมโยงถึงประสิทธิภาพของงานนั้น เช่น ที่ฮิตาชิ มีคนที่ทำงานที่ 2 call center รวม 215 คน ให้แขวนเซ็นเซอร์เป็นเวลา 29 วัน รวบรวมข้อมูลจาก 6,235 คน รวม 60 ล้านข้อมูล ความรู้สึกถึงความสุขนั้น ในช่วงเวลาตรวจวัดข้อมูล วันที่มีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยนั้น เมื่อเทียบกับวันที่มีค่าน้อยกว่าค่าเฉลี่ย จะมีอัตราการออกเดอร์ มากกว่าถึง 34% เป็นการพิสูจน์ได้ว่า ความมากน้อยของความรู้สึกถึงความสุขนั้นมีผลลัพธ์ที่ต่างกันถึง 3 เท่า นอกจากนี้ยังได้ทดลองกับ สาขาวิจัยพัฒนา ซึ่งงานจะแตกต่างกัน call center เป้าหมายอยู่ที่คน 85 คนที่สังกัดโครงการวิจัยพัฒนา 4 สาขาด้วยกัน เก็บข้อมูลรวม 17,000 คน รวมข้อมูล 1.7 หมื่นล้านข้อมูล ปรากฏว่า กลุ่ม A ซึ่งรักษาความรู้สึกถึงความสุขในระดับสูง ในช่วง 2 เดือนนี้ ผลลัพธ์การวิจัยหลังจากนั้น 5 ปี มีสูงกว่า (ยอดรายได้จากรูกรักที่มาจากโครงการนั้น) เป็นต้น

การวิจัยดังกล่าวนี้ นอกจากฮิตาชิแล้ว กลุ่มอื่นๆ ก็ได้เริ่มดำเนินการบ้างแล้ว ซึ่งต้องใช้เทคโนโลยีการวิเคราะห์ ของ big data หรือ AI เป็นต้น ตลาดที่ซ่อนเร้นอยู่นี้ ยังมีอยู่ขนาดใหญ่ ในช่วงที่ฮิตาชิเริ่มต้นนั้น มีสถาบันการเงินต่างๆ กว่า 50 แห่งได้แสดงความสนใจ ปัจจุบันนี้ ก็คงจะเริ่มเข้าสู่ความนิยมแล้วอย่างแน่นอน

