

อิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน ต่อความพึงพอใจในหัวหน้างานและการรับรู้ประสิทธิผลของหัวหน้างาน: การศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา

The Influence of Supervisors' Emotional Intelligence on Satisfaction with Supervisors and Supervisors' Perceived Effectiveness: Examining the Perspectives of Employees' Sub-district Administration Organizations in Songkhla Province.

ณрма วรกลั่น Narama Woraklan¹

วิชณพงษ์ โพธิ์พูนท์ Wisanupong Potipiroon²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วัดระดับความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน และ 2) วิเคราะห์อิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานส่งผลทางบวกต่อระดับความพึงพอใจในหัวหน้างานและการรับรู้ประสิทธิผลของหัวหน้างาน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา จำนวน 10 แห่ง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าที่เป็นอิสระต่อกัน การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่าระดับความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่าหัวหน้างานที่มีเพศต่างกัน มีระดับความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ยังพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจในหัวหน้างาน ($\beta = .841$) และส่งผลทางบวกต่อการรับรู้ประสิทธิผลของหัวหน้างาน ($\beta = .825$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: ความฉลาดทางอารมณ์, หัวหน้างาน

Abstract

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail : narama.wo@gmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ที่ปรึกษา ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail : potipiroon@gmail.com

The objectives of this research were to study 1) Measuring the level of emotional intelligence of the supervisor and 2) Analyzing the Influence of Supervisors' Emotional Intelligence to positively affect the level of Satisfaction with Supervisors and Supervisors' Perceived Effectiveness. Samples were Employees' Sub-district Administration Organizations in Songkhla Province at 10 locations. In this research, data were collected by a set of questionnaire. Moreover, the Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, T-test (Independent), Pearson' s Product-moment Correlation Coefficient, and Multiple Linear Regression were the analyzed statistics.

The research revealed that the level of emotional intelligence of the supervisor at the Sub-district Administration Organizations in Songkhla Province was overall in the high level. On the other hand, the supervisors who were different in genders showed different in the level of emotional intelligence at statistical significance level at .05. Moreover, level of emotional intelligence of the supervisor had positive relation toward Satisfaction with Supervisors and Supervisors' Perceived Effectiveness ($\beta = .841, .825$) at statistical significance level at .01.

Keywords: Emotional, Supervisor

บทนำ

ในปัจจุบัน สภาวะการณ์ของสังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี และเป็นการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งจะเห็นได้จากการที่องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน รัฐวิสาหกิจ หรือแม้กระทั่งองค์กรอิสระจะมีการปรับตัวไปตามสภาวะการณ์เหล่านี้ เพื่อให้เป้าหมายขององค์กรเกิดประสิทธิผล มีความเจริญก้าวหน้า และเพื่อจะเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง (High Performance Organizations) แต่ในขณะเดียวกัน การเปลี่ยนแปลงหลาย ๆ ด้านในเวลาเดียวกัน อาจจะนำไปสู่ปัญหาทางด้านอารมณ์ของพนักงาน เช่น การเกิดความเครียด และการไม่สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ โดยความรู้สึกเหล่านี้จะสามารถแสดงออกทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม (กรมสุขภาพจิต, 2548) เพราะฉะนั้นจะเห็นได้ว่าเรื่องการควบคุมอารมณ์ เป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากต่อการดำรงชีวิตทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว เนื่องจากในปัจจุบันองค์กรส่วนใหญ่ มองข้ามเรื่องของความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในองค์กรไปจนกลายเป็นปัญหาที่ไม่สามารถ ควบคุมหรือแก้ไขสถานการณ์ได้ และเป็นเพียงการแก้ไขปัญหาที่ปลายเหตุ แต่ในอีกหลายองค์กรให้ความสำคัญกับการคัดเลือกบุคลากรที่มีความพร้อมทั้งด้านความฉลาดทางสติปัญญาและความฉลาดทาง อารมณ์ไปพร้อม ๆ กัน เพื่อให้การดำเนินการขององค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร และทรัพยากรทางด้านบุคคลได้รับการพัฒนาไปพร้อม ๆ กันอีกด้วย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ (Emotion Intelligence – EI) ของหัวหน้างาน

2. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานที่มีต่อความพึงพอใจในหัวหน้างานและการรับรู้ประสิทธิผลของหัวหน้างาน
3. เพื่อวิเคราะห์ระดับความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลพื้นฐานให้กับผู้บริหาร และองค์กรสามารถนำผลการวิจัยมาปรับใช้เพื่อการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานหรือผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้ยังสามารถเป็นข้อมูลให้กับองค์กรได้ตระหนักถึงความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ เพื่อนำไปเป็นองค์ประกอบในการคัดเลือกบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับตามความต้องการขององค์กรได้อย่างเหมาะสม

ทบทวนวรรณกรรม

1. ภาวะผู้นำ (Leadership)

Fiedler (1967) กล่าวว่า ผู้นำ คือ บุคคลในกลุ่มซึ่งได้รับมอบหมายหน้าที่ให้ควบคุมหรือประสานงานกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับภารกิจของกลุ่มซึ่งสอดคล้องกับความหมายของ Yukl (1998) ผู้นำ คือ บุคคลที่มีอิทธิพลสูงสุดในกลุ่ม ที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย และ DuBrin (อ้างถึงใน วัชชินันท์ วงศ์ศรีโรจน์, 2558) ได้ให้ความหมายของผู้นำ คือ บุคคลที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งนี้ยังให้ความช่วยเหลือเพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย ซึ่ง Hizenhour (อ้างถึงใน วีรยุทธ มาฆะศิริรานนท์, 2542) ให้ความหมายอย่างลึกซึ้งกว่าการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา กล่าวคือ ผู้นำ คือ ผู้ที่สามารถโน้มน้าวให้ผู้อื่นเต็มอกเต็มใจกระทำในสิ่งที่ผู้นำต้องการด้วยความเต็มอกเต็มใจ ซึ่งความเต็มอกเต็มใจนั้นมาจากการทำงานที่ผู้อื่นมีความต้องการจะกระทำสิ่งนั้น ๆ ด้วยเช่นกัน แต่ Halpin (อ้างถึงใน ขวัญตา เกื้อกุลรัตน์, 2544) ได้ให้ความหมายของผู้นำ คือ บุคคลที่มีลักษณะประการใดประการหนึ่งใน 5 ประการ ดังนี้ 1. มีบทบาทหรืออิทธิพลต่อคนในหน่วยงานมากกว่าผู้อื่น 2. มีบทบาทเหนือผู้อื่น 3. มีบทบาทที่สำคัญที่สุดในการอำนวยความสะดวกให้ดำเนินการไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ 4. ได้รับเลือกจากผู้อื่นให้เป็นผู้นำ 5. ดำรงตำแหน่งเป็นผู้นำหรือหัวหน้าในหน่วยงาน

2. แนวคิดและทฤษฎีความฉลาดทางอารมณ์ (Emotion Intelligence)

ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotion Quotient : EQ) มีคำจำกัดความแตกต่างกันออกไป เช่น เซาว์อารมณ์ อัจฉริยะทางอารมณ์ ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ ในการนี้ความฉลาดทางปัญญาและความฉลาดทางอารมณ์จะเป็นส่วนส่งเสริมซึ่งกันและกัน ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลที่มีความฉลาดทางปัญญา (IQ) และความฉลาดทางอารมณ์ (EI) สามารถประสบความสำเร็จในชีวิตได้ ความฉลาดทางอารมณ์ (EI) ยังสามารถที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นได้ การที่คนเราจะประสบความสำเร็จได้นั้น IQ กับ EI จึงควรต้องพัฒนาไปพร้อม ๆ กัน และเป็นไปอย่างสมดุล เพื่อให้ชีวิตดำเนินไปได้อย่างมีความสุข ในปัจจุบันผู้บริหารองค์กรต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศมีความตื่นตัวและให้ความสำคัญในเรื่องกระบวนการคัดเลือก สรรหา หรือแม้กระทั่งการแต่งตั้งบุคลากรให้ทำงานในระดับสูงขึ้นขององค์กร ทำให้นักวิชาการและผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ หันมาให้ความสำคัญกับเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ (Emotion Intelligence) ความฉลาดทางอารมณ์ คือ ความสามารถทางอารมณ์ที่ทำให้มนุษย์สามารถเข้าใจตนเองและผู้อื่น การสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองและสามารถควบคุมสถานการณ์ สภาวะแวดล้อมได้ โดยความฉลาดทางอารมณ์ถือว่าเป็นส่วนสำคัญมากในปัจจุบันไม่ว่าสภาวะการใด อีกทั้งยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้มนุษย์สามารถแก้ปัญหาได้อย่างราบรื่น โดยการเริ่มต้นจากเรื่องใกล้ตัว อาทิ การตระหนักให้รู้ถึงอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น ๆ ได้ดี รับผิดชอบต่อลักษณะของอารมณ์ที่ต้องเผชิญอยู่

รวมทั้งที่ต้องแสดงออกและต้องปิดบังไว้ มีกลวิธีในการจัดการกับความทุกข์ยากทางอารมณ์ได้ดี ไม่ว่าจะ เป็นสถานการณ์ทางสังคม วัฒนธรรมและจริยธรรม การมีปฏิสัมพันธ์และการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นในสังคม

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน Good (อ้างถึงใน พรพิมล คงนิม, 2554) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า คือ สภาพคุณภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติต่อสิ่งที่มีอยู่ แต่ Vroom (อ้างถึงใน พรพิมล คงนิม, 2554) กล่าวว่า ทัศนคติความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ ส่วน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ซึ่งผลตอบแทนที่เป็นที่พึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานและมีกำลังใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับ ธนชัย ยมจินดา และเสน่ห์ จุ้ยโต (2544) แต่ทั้งนี้ได้ให้คำนิยามว่าของความพึงพอใจในงานว่าหมายถึงระดับความรู้สึกของบุคคลในทางบวกหรือทางลบต่องาน

4. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Gibson and others (1988) ได้นิยามความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ ว่าเป็นเรื่องของ การกระทำหรือความพยายามใด ๆ ที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลสำเร็จ การกระทำหรือความพยายามจะมี ประสิทธิภาพสูงหรือน้อยเพียงใดขึ้นกับผลที่ได้รับนั้น ตรง ครบถ้วน ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และ ใช้พลังงานน้อยเพียงใด ซึ่งประสิทธิภาพของบุคคล คือ ลักษณะบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานใด ๆ หรือ ปฏิบัติกิจกรรมใด ๆ แล้วประสบความสำเร็จ ทำให้บังเกิดผลตรงและครบถ้วน ตามที่มี วัตถุประสงค์ไว้และผลที่เกิดขึ้นมีลักษณะคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความมีคุณค่า ความเหมาะสมตรงตาม ตรงกับความคาดหวังและความต้องการของหมู่คณะ สังคม และผู้นำผลนั้นไปใช้เป็นผลที่ได้จากการ ปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ คือ เป็นการปฏิบัติด้วยความพอใจ ปฏิบัติเต็มความสามารถ ปฏิบัติด้วยการ เลือกรสรวลวิธีและเทคนิควิธีการที่เหมาะสมที่สุดที่จะทำให้บรรลุ ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพอย่าง สูงสุดแต่ใช้ทุนทรัพยากรและระยะเวลาอย่างน้อยที่สุด ซึ่ง วิทยา ด้านธำรงกุล (2546) และธงชัย สันติวงษ์ (2537) ได้ให้ความหมายในลักษณะคล้ายคลึงกัน ว่าประสิทธิภาพเป็นการทำงานที่กำหนดเป้าหมาย โดย สามารถทำให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ต้องการ โดยการวัดผลงานที่ทำได้เทียบกับเป้าหมาย หากสามารถทำได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ก็แสดงว่าการทำงานมีประสิทธิภาพสูง

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสงขลา จำนวน 11,023 คน (ข้อมูลประจำงวดเดือนพฤศจิกายน 2560) ประกอบด้วยข้าราชการพนักงานจำนวน 3,831 คน ลูกจ้างประจำจำนวน 366 คน พนักงานจ้างทั่วไปจำนวน 3,894 คน และพนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 2,927 คน (ข้อมูลจากท้องถิ่นจังหวัดสงขลาประจำเดือนพฤศจิกายน 2560)

ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่าง เพื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย โดยการ กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยสูตรของ ทาโร ยามาเนะ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (ความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .05) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 386 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่างมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) โดยสุ่มเลือกองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 10 หน่วยงาน จากองค์การบริหารส่วนตำบล 92 แห่ง

2. เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน ต่อความพึงพอใจในหัวหน้างานและการรับรู้ประสิทธิผลของหัวหน้างาน: การศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา” เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน โดยมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close Questionnaire) ดังนี้

- **แบบสอบถามตอนที่ 1** ผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามโดยการนำแบบวัดมาแต่ละด้านมาพัฒนาและดัดแปลง ดังนี้ 1. ความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานของ Wong and Law (2002) 2. ความพึงพอใจในหัวหน้างานของ Rojahn and Willemsen (1994) และ 3. ประสิทธิภาพของหัวหน้างานของ Yukl, Mahsud, Hassan, and Prussia (2013) โดยทดลองใช้ในกลุ่มทดลอง จำนวน 30 คน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .968, .979 และ .964 ตามลำดับ แสดงว่าเครื่องมือที่ใช้มีความเชื่อมั่นระดับดีมาก

- **แบบสอบถามตอนที่ 2** เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศของหัวหน้า การศึกษาของหัวหน้า เพศของลูกน้อง อายุของลูกน้อง การศึกษาของลูกน้อง ระยะเวลาปฏิบัติงานกับหัวหน้างาน

3. การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยทำการทดสอบตัวแปรคุมพร้อมกับตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์สำหรับแต่ละตัวแปรตามทั้งหมด 4 โมเดลการทดสอบ

สรุปผลการวิจัย

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจในหัวหน้างาน

ความพึงพอใจในหัวหน้างาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. คุณชอบที่จะทำงานกับหัวหน้างานคนนี้แค่ไหน	3.77	1.04	มาก
2. คุณรู้สึกสบายใจที่ได้ร่วมงานกับหัวหน้างานคนนี้แค่ไหน	3.80	0.99	มาก
3. คุณคิดว่า ลูกน้องส่วนใหญ่รักหัวหน้างานคนนี้แค่ไหน	3.67	1.03	มาก
โดยรวม	3.75	1.02	มาก

จากตาราง 1 พบว่าเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา มีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในหัวหน้างาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ($\bar{X} = 3.75$, S.D.= 1.02) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา มีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในหัวหน้างานอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ 1. คุณชอบที่จะทำงานกับหัวหน้างานคนนี้แค่ไหน มีค่าเฉลี่ย 3.77 ($\bar{X} = 3.77$, S.D.= 1.04) 2. คุณรู้สึกสบายใจที่ได้ร่วมงานกับหัวหน้างานคนนี้แค่ไหน มีค่าเฉลี่ย 3.80 ($\bar{X} = 3.80$, S.D.= 0.99) 3. คุณคิดว่า ลูกน้องส่วนใหญ่รักหัวหน้างานคนนี้แค่ไหน มีค่าเฉลี่ย 3.67 ($\bar{X} = 3.67$, S.D.= 1.03) ตามลำดับ

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลของหัวหน้างาน

ประสิทธิผลของหัวหน้างาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ	3.80	0.93	มาก
2. ประสิทธิผลโดยรวมในความเป็นผู้นำ	3.74	1.03	มาก
3. ผลการปฏิบัติงานเมื่อเทียบกับผลการปฏิบัติงานที่ผ่าน ๆ มา	3.80	0.94	มาก
4. ผลการปฏิบัติงานเมื่อเทียบกับหัวหน้างานคนอื่น ๆ	3.77	0.97	มาก
โดยรวม	3.78	0.97	มาก

จากตาราง 2 พบว่าเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา มีระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลของหัวหน้างาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 (\bar{X} = 3.78, S.D. = 0.97) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของหัวหน้างานอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ 1. การปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ย 3.80 (\bar{X} = 3.80, S.D. = 0.93) 2. ประสิทธิผลโดยรวมในความเป็นผู้นำ มีค่าเฉลี่ย 3.74 (\bar{X} = 3.74, S.D. = 1.03) 3. ผลการปฏิบัติงานเมื่อเทียบกับผลการปฏิบัติงานที่ผ่าน ๆ มา มีค่าเฉลี่ย 3.80 (\bar{X} = 3.80, S.D. = 0.94) และ 4. ผลการปฏิบัติงานเมื่อเทียบกับหัวหน้างานคนอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.77 (\bar{X} = 3.77, S.D. = 0.97)

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน

ความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. หัวหน้าของฉันมักจะเข้าใจอารมณ์ของตนเองเป็นอย่างดี	5.11	1.52	มาก
2. หัวหน้าของฉันมีความตระหนักต่อภาวะอารมณ์ของตนเองเป็นอย่างดี	5.15	1.56	มาก
3. หัวหน้าของฉันเข้าใจดีมาก ๆ ในสิ่งที่ตัวเองกำลังรู้สึก	5.25	1.40	มาก
4. หัวหน้าของฉันรู้ว่าตนเองกำลังมีความสุขหรือไม่	5.41	1.25	มาก
5. หัวหน้าของฉันสามารถรับรู้อารมณ์ของเพื่อนร่วมงานและลูกน้องได้	5.22	1.56	มาก
6. หัวหน้าของฉันสามารถสังเกตอารมณ์ของผู้อื่นได้เป็นอย่างดี	5.24	1.43	มาก
7. หัวหน้าของฉันสามารถเข้าใจความรู้สึกและอารมณ์ของผู้อื่นได้ดี	5.15	1.47	มาก
8. หัวหน้าของฉันเข้าใจอารมณ์ของคนรอบข้างหัวหน้าของฉันเป็นอย่างดี	5.15	1.48	มาก
9. หัวหน้าของฉันมักจะตั้งเป้าหมายให้กับตนเองเสมอและจะพยายามถึง	5.38	1.45	มาก
10. หัวหน้าของฉันมักจะบอกตัวเองเสมอว่า ตนเองเป็นคนเก่ง	4.13	1.83	ปานกลาง
11. หัวหน้าของฉันเป็นคนที่มีแรงจูงใจเป็นของตัวเอง (ไม่ต้องมีใครมาสั่ง)	5.02	1.56	มาก
12. หัวหน้าของฉันมักจะบอกตัวเองเสมอว่าให้พยายามทำทุกอย่างให้ดี	5.41	1.40	มาก
13. หัวหน้าของฉันสามารถควบคุมอารมณ์ฉุนเฉียวของตัวเองได้อย่างดี	5.15	1.56	มาก
14. หัวหน้าของฉันเก่งที่เดียวในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง	5.11	1.55	มาก
15. หัวหน้าของฉันสามารถสงบสติอารมณ์ได้อย่างรวดเร็วแม้จะโกรธมาก	5.11	1.52	มาก
16. หัวหน้าของฉันสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้เป็นอย่างดี	5.19	1.53	มาก
โดยรวม	5.14	1.50	มาก

จากตาราง 3 พบว่าเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา มีระดับความคิดเห็นด้านความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 5.14 (\bar{X} = 5.14, S.D. = 1.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา

มีระดับความความคิดเห็นด้านความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานอยู่ในระดับมากจำนวน 15 ข้อ ได้แก่ 1. หัวหน้าของฉันมักจะเข้าใจอารมณ์ของตนเองเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 5.11 ($\bar{X} = 5.11$, S.D. = 1.52) 2. หัวหน้าของฉันมีความตระหนักต่อภาวะอารมณ์ของตนเองเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 5.15 ($\bar{X} = 5.15$, S.D. = 1.56) 3. หัวหน้าของฉันเข้าใจดีมาก ๆ ในสิ่งที่ตัวเองกำลังรู้สึก มีค่าเฉลี่ย 5.25 ($\bar{X} = 5.25$, S.D. = 1.40) 4. หัวหน้าของฉันรู้ว่าตนเองกำลังมีความสุขหรือไม่ มีค่าเฉลี่ย 5.41 ($\bar{X} = 5.41$, S.D. = 1.25) 5. หัวหน้าของฉันสามารถรับรู้อารมณ์ของเพื่อนร่วมงานและลูกน้องได้อย่างดี มีค่าเฉลี่ย 5.22 ($\bar{X} = 5.22$, S.D. = 1.56) 6. หัวหน้าของฉันสามารถสังเกตอารมณ์ของผู้อื่นได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 5.24 ($\bar{X} = 5.24$, S.D. = 1.43) 7. หัวหน้าของฉันสามารถเข้าใจความรู้สึกและอารมณ์ของผู้อื่นได้ดี มีค่าเฉลี่ย 5.15 ($\bar{X} = 5.15$, S.D. = 1.47) 8. หัวหน้าของฉันเข้าใจอารมณ์ของคนรอบข้างหัวหน้าของฉันเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 5.15 ($\bar{X} = 5.15$, S.D. = 1.48) 9. หัวหน้าของฉันมักจะตั้งเป้าหมายให้กับตนเองเสมอและจะพยายามถึงที่สุดที่จะบรรลุเป้าหมายเหล่านั้น มีค่าเฉลี่ย 5.38 ($\bar{X} = 5.38$, S.D. = 1.45) 10. หัวหน้าของฉันเป็นคนที่มีแรงจูงใจเป็นของตัวเอง (ไม่ต้องมีใครมาสั่ง หัวหน้าของฉันก็จะทำอยู่ดี) มีค่าเฉลี่ย 5.02 ($\bar{X} = 5.02$, S.D. = 1.56) 11. หัวหน้าของฉันมักจะบอกตัวเองเสมอว่าให้พยายามทำทุกอย่างให้ดีที่สุด มีค่าเฉลี่ย 5.41 ($\bar{X} = 5.41$, S.D. = 1.40) 12. หัวหน้าของฉันสามารถควบคุมอารมณ์ฉุนเฉียวของตัวเองได้อย่างดี รวมทั้งสามารถจัดการกับสถานการณ์ยาก ๆ ได้อย่างมีเหตุผล มีค่าเฉลี่ย 5.15 ($\bar{X} = 5.15$, S.D. = 1.56) 13. หัวหน้าของเก่งที่เดียวในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง มีค่าเฉลี่ย 5.11 ($\bar{X} = 5.11$, S.D. = 1.55) 14. หัวหน้าของฉันสามารถสงบสติอารมณ์ได้อย่างรวดเร็วแม้จะโกรธมากก็ตาม มีค่าเฉลี่ย 5.11 ($\bar{X} = 5.11$, S.D. = 1.562) 15. หัวหน้าของฉันสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 5.19 ($\bar{X} = 5.19$, S.D. = 1.563) ส่วนอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ หัวหน้าของฉันมักจะบอกตัวเองเสมอว่าตนเองเป็นคนเก่ง มีค่าเฉลี่ย 4.13 ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 1.83) ตามลำดับ

ตาราง 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานกับความพึงพอใจในหัวหน้างานและประสิทธิผลของหัวหน้างาน

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	1	2	3
1. ความพึงพอใจในหัวหน้างาน	3.745	.986	(.964)		
2. ประสิทธิผลของหัวหน้างาน	3.778	.921	.806**	(.960)	
3. ความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน	5.137	1.191	.841**	.825**	(.967)

หมายเหตุ n = 362 , * $p < .05$; ** $p < .01$, ในวงเล็บคือค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค

จากตาราง 6 พบว่าตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.137 ส่วนตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ความพึงพอใจในหัวหน้างาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.745 ขณะที่พิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมากที่สุดเท่ากับ 1.191 แสดงว่ามีการตอบกระจายมากที่สุด ประสิทธิผลของหัวหน้างาน มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยที่สุดเท่ากับ 0.921 ซึ่งแสดงว่า มีการตอบกระจายน้อยที่สุด หรือมีการเกาะกลุ่มกันมากที่สุด

สำหรับการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ พบว่า ทุกตัวแปรมีความสัมพันธ์เชิงบวก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ดังนี้

1. ความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในหัวหน้างาน มีขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ 0.841

2. ความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของหัวหน้างาน โดยมีขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ 0.825

3. ประสิทธิผลของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในหัวหน้างาน โดยมีขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ 0.806

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาคในทุกตัวแปรมีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่าเครื่องมือที่ใช้มีความเชื่อมั่นเพียงพอ

4.7 ผลการศึกษาอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม โดยวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตาราง 7 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

	ความพึงพอใจในหัวหน้างาน		ประสิทธิผลของหัวหน้างาน	
	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4
Constant	3.370**	.086	3.412**	.435*
อายุการทำงาน	.023	.042	-.039	-.022
อายุ	-.114	-.050	-.063	-.006
เพศ	-.239*	-.094	-.158	-.027
ระดับการศึกษา	.002	-.050	.103	.056
เงินเดือน	-.004	.036	-.080	-.044
เพศของหัวหน้างาน	.316**	.121	.290**	.113
ระดับการศึกษาของหัวหน้างาน	.334**	.064	.309**	.065
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานร่วมกัน	-.156*	-.028	-.126*	-.011
ความฉลาดทางอารมณ์	-	.684**	-	.620**
R^2	.088	.717	.097	.689
Adjusted R^2	.068	.710	.077	.681

หมายเหตุ * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$ ตัวเลขที่เห็นคือค่า standardized coefficient (β); เพศชาย = 1 เพศหญิง = 2

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม โดยวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า

1. ความพึงพอใจในหัวหน้างาน (Satisfaction with Supervisors) ใน Model 1 พบว่าตัวแปรควบคุมที่ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจในหัวหน้างาน คือ ระดับการศึกษาของหัวหน้างาน และเพศของหัวหน้างาน ($\beta = .334$ และ $.316$ ตามลำดับ) และสำหรับตัวแปรควบคุมที่ส่งผลทางลบต่อความพึงพอใจในหัวหน้างาน คือ เพศของลูกน้อง และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานร่วมกันกับหัวหน้างานคนปัจจุบัน ($\beta = -.239$ และ $-.156$ ตามลำดับ) โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนในความพึงพอใจในหัวหน้างาน

ได้ร้อยละ 8.8 และใน Model 2 พบว่าตัวแปรอิสระความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจในหัวหน้างาน ($\beta = .684$) โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนในความพึงพอใจในหัวหน้างานต่อความฉลาดทางอารมณ์ได้ร้อยละ 71.7 ดังนั้น สรุปได้ว่าความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจในหัวหน้างาน

2. ประสิทธิภาพของหัวหน้างาน (Supervisors' Perceived Effectiveness) ใน Model 3 พบว่าตัวแปรควบคุมที่ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิผลของหัวหน้างาน คือ ระดับการศึกษาของหัวหน้างาน และเพศของหัวหน้างาน ($\beta = .309$ และ $.290$ ตามลำดับ) และสำหรับตัวแปรควบคุมที่ส่งผลทางลบต่อประสิทธิผลของหัวหน้างาน คือ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานร่วมกับหัวหน้างานคนปัจจุบัน ($\beta = -.126$) โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนในความพึงพอใจในหัวหน้างาน ได้ร้อยละ 9.7 และใน Model 4 พบว่า ตัวแปรอิสระความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานส่งผลทางบวกต่อประสิทธิผลของหัวหน้างาน ($\beta = .620$) โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนในประสิทธิผลของหัวหน้างานต่อความฉลาดทางอารมณ์ได้ร้อยละ 68.9 ดังนั้น สรุปได้ว่าความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานส่งผลทางบวกต่อประสิทธิผลของหัวหน้างาน

อภิปรายผล

จากการศึกษา พบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานส่งผลทางบวกต่อระดับความพึงพอใจในหัวหน้างานและประสิทธิผลของหัวหน้างานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 กล่าวคือ หัวหน้างานที่มีระดับความฉลาดทางอารมณ์สูงจะส่งผลดีต่อระดับความพึงพอใจในหัวหน้างานและประสิทธิผลของหัวหน้างาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรวิษณุวงศ์ เจียมสุขชน (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของข้าราชการ ระดับผู้ปฏิบัติงานในกระทรวงคมนาคม พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของข้าราชการในกระทรวงคมนาคมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความตระหนักรู้ในตนเอง การบริหารจัดการอารมณ์ของตนเอง การจูงใจตนเอง การรู้จักสังเกตความรู้สึกของผู้อื่น และการดำเนินการด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน และสอดคล้องกับอภิรดีปราสาททรัพย์ (2550) กล่าวว่า ผู้นำที่มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านตระหนักรู้ตนเองจะมีผลต่อประสิทธิผลของทีมงาน กล่าวคือผู้นำที่ตระหนักถึงอารมณ์ความรู้สึกของตนเอง เมื่อมีปัญหาคับข้องใจไม่พอใจ ก็สามารถบำบัดอารมณ์ของตนเองได้ถูกวิธี ส่งผลให้การแสดงออกต่อสมาชิกทีมได้อย่างเหมาะสม ไม่แสดงอารมณ์เกรี้ยวกราด โดยปราศจากความยั้งคิดหรือควบคุมตนเองได้ สมาชิกทีมจะรับรู้อารมณ์ของผู้นำในทางบวก และเกิดความสามัคคีในการทำงาน ซึ่งอาจมาจากการที่หัวหน้างานเป็นคนมีเหตุผล ไม่แสดงอารมณ์ในเชิงลบต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชากล้าที่จะปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างานมากยิ่งขึ้น ส่งผลต่อการประเมินความพึงพอใจในหัวหน้างาน

ผลการศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานต่อระดับความพึงพอใจและการรับรู้ประสิทธิผลของหัวหน้างานที่มีต่อหัวหน้างานเพศชายมากกว่าหัวหน้างานเพศหญิง พบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานจะส่งผลทางบวกต่อระดับความพึงพอใจ และประสิทธิผลของหัวหน้างานในหัวหน้างานเพศชายมากกว่า กล่าวคือผู้ใต้บังคับบัญชาประเมินว่าหัวหน้างานเพศชายมีระดับความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าหัวหน้างานเพศหญิงซึ่งส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในหัวหน้างานและประสิทธิภาพของหัวหน้างาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โชติณัฐ์ คงพานิช (2546) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงตามการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีหัวหน้าเพศชายประเมินว่าหัวหน้างานมีภาวะผู้นำสูงกว่าผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีหัวหน้างานเพศหญิงในทุกด้าน และผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีหัวหน้างานเพศชายมีความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชาของหัวหน้างานแตกต่างกับผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีหัวหน้างานเพศหญิง โดยผู้ใต้บังคับบัญชาที่

มีหัวหน้างานเพศชายมีความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชาสูงกว่าผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีหัวหน้างานเพศหญิงในทุกด้าน

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในหัวหน้างานเพศชายมากกว่าหัวหน้างานเพศหญิง โดยผู้บริหารและองค์การสามารถนำข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้ไปปรับใช้ ซึ่งเน้นในด้านของการปฏิสัมพันธ์ การสื่อสาร การทำกิจกรรมร่วมกันระหว่างหัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชาให้มากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจในพฤติกรรมและการแสดงออกระหว่างกลุ่ม

2. จากผลการวิจัย พบว่าระดับการศึกษาที่สูงขึ้นของหัวหน้างานส่งผลทางบวกต่อระดับความพึงพอใจในหัวหน้างานและระดับของการรับรู้ประสิทธิผลของหัวหน้างาน ดังนั้นผู้บริหารและองค์การสามารถนำข้อมูลจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไปปรับใช้ในการสนับสนุนส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรภายในองค์กรให้มีความรู้ที่จะสามารถส่งเสริมในด้านของปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

3. จากผลการวิจัย พบว่าระยะเวลาที่ปฏิบัติงานร่วมกันน้อยส่งผลทางลบต่อระดับความพึงพอใจในหัวหน้างานและระดับการรับรู้ประสิทธิผลของหัวหน้างาน อาจเนื่องมาจากการดำเนินงานระหว่างหัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชามีช่วงระยะเวลาที่ปฏิสัมพันธ์กันน้อย ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่สามารถรับรู้ถึงประสิทธิผลของการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในหัวหน้างาน ซึ่งถ้าปล่อยให้เวลาเป็นเครื่องมือในการผสานความสัมพันธ์ระหว่างกันเองนั้น อาจส่งผลกระทบในเชิงลบต่อการปฏิบัติงานร่วมกันภายในองค์กร และอาจทำให้องค์กรเสียโอกาสในการพัฒนานวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ดังนั้นผู้บริหารและองค์การสามารถนำข้อมูลจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไปปรับใช้ เน้นในด้านของการส่งเสริมปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในทีม นั้น ๆ เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ และเพิ่มทักษะการสื่อสารของสมาชิกภายในทีมอย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นการทำให้สมาชิกในทีมมีความคุ้นเคย กล้าแสดงออก และมีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกัน

เอกสารอ้างอิง

กรมสุขภาพจิต. (2548). *คู่มือคลายเครียดด้วยตนเองสำหรับวัยรุ่น*. กองสุขภาพจิตสังคม.

ขวัญตา เกื้อกุลรัตน์. (2554). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาขนาดกลาง อำเภอโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล).

โชติณัฐ คงพานิช. (2547). *การเปรียบเทียบการรับรู้ภาวะผู้นำและความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้บังคับบัญชาของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

ธนชัย ยมจินดา และเสนห์ จุ้ยโต. (2545). *ทฤษฎีองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: ฝ่ายการพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ธงชัย สันติวงษ์. (2537). *ทฤษฎีองค์การและการออกแบบ*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี.

- พริษฐ์วงศ์ เจียมสุขน. (2546). *การศึกษาศักยภาพสัมพันธระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการระดับผู้ปฏิบัติงานในกระทรวงคมนาคม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.
- พรพิมล คงนิม. (2554). *การศึกษาศักยภาพพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการ จาก บริษัท เอ็ม.เอช.อี - ดีแมก (ที) จำกัด*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- วัชชินันท์ วงศ์ศรีโรจน์. (2558). *ภาวะผู้นำกับความสามารถในการจำแนกความเป็นเลิศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคใต้ในประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).
- วิทยา ด้านธำรงกุล. (2546). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: เชิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
- วีรวิธ มาฆะศิริานนท์. (2542). *การบริหารภูมิปัญญา*. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- อภิรดี ปราสาททรัพย์. (2550). *การพัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลสมการโครงสร้างพหุระดับประสิทธิภาพผลของทีมงาน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- อาภรณ์ อ่อนคง. (2556). รูปแบบประสิทธิผล. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2562 จาก http://aporn123.blogspot.com/2013/06/blog-post_28.html
- Fiedler, F. (1967). *A theory of leadership effectiveness*. New York: McGraw-Hill.
- Gibson, J. L. & Other (1988). *Organizations: Behaviour, Structure, Process*. (3rd ed.). Dallas; Texas: Business Publication, Inc.
- Rojahn, K. & Willemsen T. M. (1994). The evaluation of effectiveness and likability of gender-role congruent and gender-role incongruent leaders. *Sex Roles*, 30(1/2), 109-119.
- Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: an exploratory study. *The leadership quarterly*, 13(3), 243-274.
- Yamane T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed.). New York: Harper and Row Publication.
- Yukl, G. (1998). Managerial Leadership: A Review of Theory and Research. *Journal of Management*, 15, 251-289.
- Yukl, G. A., Mahsud, R., Hassan, S., & Prussia, G. E. (2013). An improved measure of ethical leadership. *Journal of leadership & organizational studies*, 20(1), 38-48.