



อิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานต่อความพึงพอใจในหัวหน้างาน
และการรับรู้ประสิทธิผลของหัวหน้างาน: การศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา

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 Woraklan

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration

Prince of Songkla University

2562

ชื่อสารนิพนธ์ อธิพิพลของความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน ต่อความพึงพอใจในหัวหน้างาน
 และการรับรู้ประสิทธิผลของหัวหน้างาน: การศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่
 องค์กรบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา

ผู้เขียน นางสาวณรมา วรรณกลิ่น

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก	คณะกรรมการสอบ
.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิษณุพงษ์ โพธิพิรุฬห์)	(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิษณุพงษ์ โพธิพิรุฬห์)
กรรมการ
	(รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์)
กรรมการ
	(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จุฑามณี ตระกูลมุกดา)

	(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จุฑามณี ตระกูลมุกดา)
	ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
	สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อสารนิพนธ์ อิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน ต่อความพึงพอใจในหัวหน้างาน และการรับรู้ประสิทธิผลของหัวหน้างาน: การศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา

ผู้เขียน นางสาวณรมา วรรณกลิ่น

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ปีการศึกษา 2561

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

Minor Title	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.
Author	Miss Narama Woraklan
Major Program	Public Administration
Academic Year	2018

ABSTRACT

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.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยความกรุณาช่วยเหลือและสนับสนุนจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิษณุพงษ์ โพธิพิรุฬห์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่า ในการถ่ายทอดความรู้และให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในระหว่างการทำวิจัย ตลอดจนการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องของสารนิพนธ์ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างยิ่งจนกระทั่งสารนิพนธ์มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตระกูลมุกดา ที่กรุณาสละเวลาร่วมเป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์ และให้ข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ต่อการปรับปรุงงานวิจัยให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จนกระทั่งสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกขอบพระคุณในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลาทุกท่านที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ภาคสมทบ) ทุกท่านที่คอยช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี และขอขอบคุณเพื่อนๆ หลักสูตร MPA รุ่นที่ 26 ทุกท่าน ที่คอยให้กำลังใจเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ นายขจรพงศ์ นิมานวล ที่คอยสนับสนุนส่งเสริม ให้คำปรึกษา และเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการศึกษา

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณบิดา – มารดา ตลอดจนสมาชิกในครอบครัวทุกท่าน ที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจตลอดระยะเวลาการศึกษา และกัลยาณมิตรทุกท่านที่คอยสนับสนุน ให้กำลังใจ และคำแนะนำงานวิจัยสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ณрма วรกลิ่น

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(2)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ.....	(4)
สารบัญ.....	(5)
รายการตาราง	(7)
รายการภาพประกอบ	(8)
บทที่ 1 บทนำ	9
1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา.....	9
1.2 วัตถุประสงค์.....	11
1.3 สมมติฐาน.....	11
1.4 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย	11
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	11
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	12
บทที่ 2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
2.1 ภาวะผู้นำ (Leadership).....	14
2.2 ความฉลาดทางอารมณ์.....	18
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	25
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	38
3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง	38
3.2 แบบแผนการวิจัย	39
3.3 เครื่องมือในการวิจัย	40
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้.....	42

บทที่ 4 ผลการวิจัย	43
4.1 ผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
4.2 ผลการศึกษาตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย: ด้านความพึงพอใจในหัวหน้างาน	46
4.3 ผลการศึกษาตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย: ด้านประสิทธิผลของหัวหน้างาน.....	47
4.4 ผลการศึกษาตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย: ด้านความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน	48
4.5 ผลการศึกษาการเปรียบเทียบระดับความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน (Supervisors’ Emotional Intelligence) ระหว่างหัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิง	49
4.6 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ (Supervisors’ Emotional Intelligence) กับความพึงพอใจในหัวหน้างาน และประสิทธิผลของหัวหน้างาน.....	50
4.7 ผลการศึกษาอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม โดยวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	51
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	53
5.1 สรุปผลการวิจัย	53
5.2 อภิปรายผล	55
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	56
บรรณานุกรม	58
ภาคผนวก	65
ประวัติผู้เขียน	70

รายการตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลพื้นฐาน (n=362)	43
2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจในหัวหน้างาน.....	46
3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลของหัวหน้างาน	47
4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน.....	48
5 การเปรียบเทียบระดับความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน ระหว่างหัวหน้างานเพศชายและ หัวหน้างานเพศหญิง.....	49
6 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานกับความพึงพอใจในหัวหน้า งาน และประสิทธิผลของหัวหน้างาน	50
7 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ	51

รายการภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย	34

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา

ในปัจจุบัน สภาวะการณ์ของสังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี และเป็นการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งจะเห็นได้จากการที่องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน รัฐวิสาหกิจ หรือแม้กระทั่งองค์กรอิสระจะมีการปรับตัวไปตามสภาวะการณ์เหล่านี้ เพื่อให้เป้าหมายขององค์กรเกิดประสิทธิผล มีความเจริญก้าวหน้า และเพื่อจะเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง (High Performance Organizations) แต่ในขณะเดียวกัน การเปลี่ยนแปลงหลาย ๆ ด้านในเวลาเดียวกัน อาจจะไปสู่ปัญหาทางด้านอารมณ์ของพนักงาน เช่น การเกิดความเครียด และการไม่สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ โดยความรู้สึกเหล่านี้จะสามารถแสดงออกทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม (กรมสุขภาพจิต, 2548)

ตัวอย่างพฤติกรรมความรุนแรงของสมาชิกภายในองค์กร โดยเฉพาะที่เกิดขึ้นในความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา มีให้เห็นอยู่เป็นประจำผ่านการนำเสนอของสื่อต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการทำร้ายร่างกาย การกดขี่ข่มเหง และการทะเลาะวิวาท ตัวอย่างของการแสดงออกทางอารมณ์ ตัวอย่างเช่น นายกองค้การบริหารส่วนแห่งหนึ่ง มีการพกอาวุธปืนเข้ามาข่มขู่คุกคามลูกน้องในห้องสอบ เนื่องจากลูกน้องที่ไม่สามารถฝากเด็กเข้าทำงานได้ (“สั่งสอบ,” 2561) หรือกรณีที่นายกและรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอีกแห่งหนึ่งมีเหตุทะเลาะวิวาททำร้ายร่างกายกันในห้องทำงาน (“อบต.เดือด,” 2561) หรือกรณีหนึ่งที่หัวหน้าส่วนการคลังระดับ 7 ในองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งหนึ่ง ถูกนายกองค้การบริหารส่วนตำบลทำร้ายร่างกายด้วยการกระชากผมแล้วตบที่ใบหน้าในสถานที่ทำงาน โดยการกระทำดังกล่าวมีสาเหตุมาจากการที่หัวหน้าส่วนการคลังฯ เข้าไปชี้แจงต่อปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เรื่องการเบิกจ่ายงบประมาณของโครงการ โดยมีผู้กล่าวความคิดเห็นว่า “เหตุการณ์ดังกล่าวนอกจากจะเป็นการทำร้ายร่างกายแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อจิตใจอย่างร้ายแรง ถือเป็น การคุกคามสิทธิสตรี ทำให้เสื่อมศักดิ์ศรี และเป็นการใช้อำนาจที่ไม่เหมาะสมของผู้บังคับบัญชาซึ่งขาดวุฒิภาวะทางอารมณ์” (วสี ภูเต็มเกียรติ, 2555) หรือกรณีอาจารย์มหาวิทยาลัยbukyingอาจารย์ 2 ท่านที่เป็นประธานกรรมการสอบและอาจารย์ที่ปรึกษาหลักของการสอบภาคนิพนธ์ ถึงในห้องสอบภาคนิพนธ์ของนักศึกษาปริญญาโท ส่วนสาเหตุการลงมือ เบื้องต้นคาดว่ามาจากเรื่องส่วนตัวที่เกี่ยวกับการโต้เถียงและร้องเรียนเรื่องการตรวจสอบคุณภาพของแต่ละฝ่าย หรืออาจมีปัจจัยอื่นที่เป็นแรงกดดันให้ผู้ก่อเหตุลงมือ (“อาจารย์bukying,” 2559) หรืออีกกรณีหนึ่ง รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งหนึ่งจ้างวานฆ่า

ข้าราชการส่วนท้องถิ่นตำแหน่งนายช่างโยธาชำนาญการที่ทำงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลเดียวกัน โดยสาเหตุการก่อเหตุสะท้อนขวัญครั้งนี้มาจากความขัดแย้งในที่ทำงาน เนื่องจากผู้เสียชีวิตเป็นคนตงฉิน ทำงานตรงไปตรงมา และพูดจาขวานผ่าซาก (“ชีวิตรองนายกอบต.- ทีมสังหาร,” 2561) เพราะฉะนั้นจะ เห็นได้ว่าเรื่องการควบคุมอารมณ์ เป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากต่อการดำรงชีวิตทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว เนื่องจากในปัจจุบันองค์กรส่วนใหญ่มองข้ามเรื่องของความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในองค์กรไปจน กลายเป็นปัญหาที่ไม่สามารถควบคุมหรือแก้ไขสถานการณ์ได้ และเป็นเพียงการแก้ไขปัญหาที่ปลายเหตุ แต่ในอีกหลายองค์กรให้ความสำคัญกับการคัดเลือกบุคลากรที่มีความพร้อมทั้งด้านความฉลาดทาง สติปัญญาและความฉลาดทางอารมณ์ไปพร้อม ๆ กัน เพื่อให้การดำเนินการขององค์กรประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมายขององค์กรและทรัพยากรทางด้านบุคคลได้รับการพัฒนาไปพร้อม ๆ กันอีกด้วย

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ต้องการศึกษาอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน (Emotional Intelligence – EI) ที่มีต่อทัศนคติของพนักงานและการประเมินประสิทธิผลของหัวหน้างาน ซึ่งงานวิจัยที่ผ่านมาระบุว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญต่อความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร มากกว่าปัจจัยด้านเหตุผล (Brackett & Rivers, 2006) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนาพร ฤกษ์เมธ (2556) ซึ่งศึกษาอิทธิพลของพลังความสามารถแห่งตน ความฉลาดทางอารมณ์และการผ่อนคลาย ความเครียดที่มีต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารรัฐวิสาหกิจ โดยมีผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำและการผ่อนคลายความเครียดทำให้เป็นผู้นำแบบอย่างคุณลักษณะที่ได้รับความไว้วางใจและความเชื่อถือจากผู้ตาม เป็นแบบอย่างทางความประพฤติ ด้วยการมอบหมายงานที่ทำ ทายให้ผู้ตามได้พัฒนาตนเอง สามารถสร้างแรงจูงใจกระตุ้นผู้ตาม ในการทำงานเป็นทีม กระตุ้นสติปัญญา ผู้ตามโดยการให้อิสระผู้ตามสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์และส่งเสริมผู้ตามให้ ทำงานอย่างมีความหมาย ให้ความสำคัญเป็นรายบุคคล โดยเข้าถึงความต้องการของผู้ตาม ซึ่งจะเห็นได้ว่าการที่มีผู้นำที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะสามารถสร้างความผูกพันของสมาชิกได้ และตำแหน่งหัวหน้า งาน (Supervisor) เป็นตำแหน่งที่ต้องทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ โดยอาศัยความร่วมมือ จากบุคคลอื่น ๆ เป็นผู้ทำให้งานเสร็จ โดยที่หัวหน้างานจะรู้ว่าตนจะต้องรับผิดชอบงานร่วมกับบุคคลหรือ ดูแลการทำงานร่วมกับผู้ใดและใครเป็นผู้บังคับบัญชาของตน สิ่งที่หัวหน้างานปฏิบัติ เช่น การสั่งงาน หรือ การมอบหมายงาน การแก้ปัญหาเมื่อมีข้อผิดพลาด หรือการจัดการกับข้อขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งการ กำหนดเป้าหมายและการประเมินผลการปฏิบัติงาน (ลัดดา ศุขปริณี, 2548)

ปัจจุบันแม้จะมีงานวิจัยเป็นจำนวนมากที่ให้ความสำคัญกับความฉลาดทางอารมณ์ของ หัวหน้างาน นอกจากนั้นยังมีงานวิจัยน้อยมากที่ศึกษาบทบาทของเพศของสมาชิกในความสัมพันธ์ที่ เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์ ทั้งนี้ ทฤษฎีบทบาททางสังคม (Social Role Theory) ระบุว่า สังคม มีความคาดหวังต่อพฤติกรรมและการแสดงออกของแต่ละเพศไม่เหมือนกัน ในขณะที่เพศชายถูกคาดหวัง ว่าจะต้องเป็นเพศที่มีความแข็งแกร่ง เด็ดขาด และกล้าตัดสินใจ แต่เพศหญิงมักจะถูกคาดหวังให้มีความ

ละเอียดอ่อน สุภาพนุ่มนวล มีความอ่อนน้อม และสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี ดังนั้น ผู้วิจัยคาดว่า เพศ อาจจะมีบทบาทสำคัญที่จะสามารถพยากรณ์การรับรู้ประสิทธิผลความเป็นผู้นำได้

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ (Emotion Intelligence – EI) ของ หัวหน้างาน

1.2.2 เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานที่มีต่อความ พึงพอใจในหัวหน้างานและการรับรู้ประสิทธิผลของหัวหน้างาน

1.2.3 เพื่อวิเคราะห์ระดับความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานเพศชายและหัวหน้า งานเพศหญิง

1.3 สมมติฐาน

1.3.1 ระดับความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานเพศหญิงน้อยกว่าหัวหน้างานเพศ ชาย

1.3.2 ระดับความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานส่งผลทางบวกต่อระดับความพึงพอ ใจที่มีต่อหัวหน้างาน

1.3.3 ระดับความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานส่งผลทางบวกต่อการประเมิน ประสิทธิภาพของหัวหน้างาน

1.4 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

1.4.1 ผู้บริหาร และองค์กรสามารถนำผลการวิจัยมาปรับใช้เพื่อการพัฒนาความ ฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานหรือผู้ปฏิบัติงาน

1.4.2 องค์กรได้ตระหนักถึงความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ เพื่อนำไปเป็น องค์กรประกอบในการคัดเลือกบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับตามความต้องการขององค์กรได้ อย่างเหมาะสม

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรบริหารส่วนตำบล จำนวน 10 แห่ง ในพื้นที่จังหวัดสงขลาซึ่งดำรงตำแหน่งต่ำกว่าระดับหัวหน้างาน รวมทั้งสิ้น 386 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

1.5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน (Emotional Intelligence – EI) ที่มีต่อความพึงพอใจในหัวหน้างานและการประเมินประสิทธิผลของหัวหน้างานขององค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 10 แห่ง ในพื้นที่จังหวัดสงขลา

1.5.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ คือ ความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน เพศของหัวหน้า การศึกษาของหัวหน้า เพศของลูกน้อง อายุของลูกน้อง การศึกษาของลูกน้อง และระยะเวลาการปฏิบัติงานกับหัวหน้างาน

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจที่มีต่อหัวหน้างาน และการประเมินประสิทธิภาพของหัวหน้างาน

1.5.4 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือนมีนาคม พ.ศ.2562 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ.2562

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. อารมณ์ (Emotions) หมายถึง การแสดงออกของภาวะจิตใจที่ได้รับการกระทบ หรือ กระตุ้นให้เกิดมีการแสดงออกต่อสิ่งที่มากระตุ้นอารมณ์ สามารถจำแนกออกได้ 2 ประเภทใหญ่ คือ 1.) อารมณ์สุข คือ อารมณ์ที่เกิดขึ้นจากความสบายใจ หรือได้รับความสมหวัง 2.) อารมณ์ทุกข์ คือ อารมณ์ที่เกิดขึ้นจากความไม่สบายใจ หรือ ได้รับความไม่สมหวัง

2. ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotion Intelligence) หมายถึง ความสามารถที่จะทำให้มนุษย์รับรู้ปฏิกริยาทางอารมณ์ของบุคคลอื่นที่อยู่ร่วมกันในสังคม และรวมไปถึงการรับรู้และ ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง ที่มีผลต่อการแสดงออกถึงพฤติกรรมการทำงาน การให้บริการที่จะส่งผลต่อความสำเร็จในชีวิต ถ้าบุคคลใดมีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำอาจเป็นการทำลาย ความเจริญก้าวหน้าของความสำเร็จทั้งของบุคคลและองค์กร

3. ภาวะผู้นำ (Leadership) หมายถึง กระบวนการที่ใช้อิทธิพล ศิลปะและความสามารถของผู้นำในความสัมพันธ์ที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อที่จะทำให้สำเร็จและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

4. ผู้นำ (Leader) หมายถึง ผู้นำเป็นบุคคลที่ได้รับเลือกจากผู้อื่นหรือได้รับมอบหมายที่มีอิทธิพลสูงสุดในกลุ่ม ที่สามารถสร้างความสัมพันธ์และสามารถโน้มน้าวให้ผู้อื่นเต็มใจที่จะกระทำในสิ่งที่ผู้นำต้องการ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ

5. หัวหน้างาน (Supervisor) หมายถึง บุคคลที่ทำงานสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร โดยอาศัยความร่วมมือจากบุคคลอื่น ๆ เป็นผู้ทำงานเสร็จ โดยที่หัวหน้างานจะรู้ว่าตนจะต้องรับผิดชอบงานร่วมกับบุคคลหรือดูแลการทำงานร่วมกับผู้ใดและใครเป็นผู้บังคับบัญชาของตน สิ่งที่หัวหน้างานปฏิบัติ

เช่น การสั่งงาน หรือการมอบหมายงาน การแก้ปัญหาเมื่อมีข้อผิดพลาด หรือการจัดการกับข้อขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น

6. ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงความรู้สึก ที่ศรัทธาไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือทางลบ

7. ประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำหรือความพยายามในการที่จะกระทำสิ่งอื่นใด ให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยสามารถวัดผลงานที่ทำได้เทียบกับเป้าหมาย

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาและทบทวนแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร ตำรา และผลงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์สำหรับเป็นข้อมูลในการศึกษาวิจัยมีดังนี้

2.1 ภาวะผู้นำ (Leadership)

2.2 แนวคิดและทฤษฎีความฉลาดทางอารมณ์ (Emotion Intelligence)

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ เพศ และอัตลักษณ์ทางเพศ ความหมายเกี่ยวกับเพศและความเป็นเพศ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ภาวะผู้นำ (Leadership)

ภาวะผู้นำมีบทบาทที่สำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ และมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การ ความสำเร็จของงานทั้งหลายเกิดจากการขับเคลื่อนและผลักดันของผู้นำจนสามารถทำให้การทำงานต่าง ๆ บรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรต้องการ (นิติพล ภูชะโต, 2556) และนอกจากความสำเร็จของงานที่เกิดจากการขับเคลื่อนและผลักดัน ของผู้นำนั้น ยังหมายความถึงกระบวนการใช้อำนาจและอิทธิพลที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งขององค์การ (อุดม ทุมไชสิต, 2544) ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้นำมีความสำคัญในการนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ โดย Nonaka and Takeuchi (อ้างถึงในศศิธร แก้วพรหม, 2559) อธิบายเรื่องการกระจายอำนาจของภาวะผู้นำ ซึ่งมีลักษณะที่แตกต่างกันตามสายบังคับบัญชาที่สามารถจำแนกผู้บริหารภายในองค์กรออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ผู้บริหารระดับสูง (Top Management) หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูงของหน่วยงาน เป็นผู้กำหนดทิศทาง และวางแผนนโยบายการเงิน

2. ผู้บริหารระดับกลาง (Manager) หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งระดับกลางของหน่วยงาน เป็นผู้ดำเนินการขับเคลื่อนนโยบายไปสู่การปฏิบัติ เป็นผู้เชื่อมโยงระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับกลุ่มปฏิบัติงานหลัก

3. ผู้บริหารระดับต้น (Supervisor) หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งในระดับหัวหน้างานของหน่วยงาน เป็นผู้ดำเนินการวางแผน มอบหมายงานและควบคุมพนักงานผู้ปฏิบัติ

โดย Mintzberg (อ้างถึงใน สรรเสริญ พลเจียก, 2543) ให้แนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบโครงสร้างองค์การได้เสนอว่า องค์การทุกองค์การมีองค์ประกอบของโครงสร้างที่สำคัญ 5 ส่วน ดังนี้

1. ฝ่ายปฏิบัติงานหลัก (Operating core) หมายถึง สมาชิกขององค์การ ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติงานหลักขององค์การ กล่าวคือ เป็นกลุ่มสมาชิกขององค์การในระดับต่ำสุดที่ทำงานหลักขององค์การ

2. นักบริหารระดับสูง (Strategic apex) นักบริหารระดับสูง ทำหน้าที่เป็นผู้บัญชาการสูงสุดขององค์การและมีตำแหน่งอยู่ตรงยอดสุดขององค์การ กลุ่มบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นนักบริหารระดับสูง ได้แก่ สมาชิกขององค์การที่มีความรับผิดชอบต่อความเป็นไปขององค์การโดยรวม และมีความสนใจในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การในวงกว้าง นักบริหารระดับสูงมีหน้าที่สำคัญ คือ ดูแลให้องค์การทำหน้าที่ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพในบางองค์การ นักบริหารระดับสูงมีหน้าที่บริหารงานองค์การเพื่อสนองตอบต่อกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจเหนือองค์การของตน

3. นักบริหารระดับกลาง (Middle line) นักบริหารระดับกลาง ทำหน้าที่เป็นตัวเชื่อมระหว่างนักบริหารระดับสูงกับฝ่ายปฏิบัติงานหลักขององค์การ ในองค์การส่วนมาก นักบริหารระดับกลางเหล่านี้มีเป็นจำนวนมาก และมีลักษณะถูกจัดเป็นลำดับชั้นของสายการบังคับบัญชา ตั้งแต่ผู้บริหารระดับกลางที่อยู่ใกล้กับนักบริหารระดับสูงมากที่สุด จนกระทั่งถึงนักบริหารระดับกลางที่อยู่กับนักปฏิบัติงานหลักทั้งหลายมากที่สุด

4. ฝ่ายเสนาธิการ (Technostructure) ฝ่ายเสนาธิการ ทำหน้าที่วิเคราะห์และกำหนดมาตรฐานงาน ฝ่ายเสนาธิการประกอบด้วยนักวิเคราะห์ทั้งหลายและฝ่ายธุรการที่เกี่ยวข้อง ทำหน้าที่ออกแบบงาน วางแผนงาน เปลี่ยนแปลงงาน ฝึกคนงานให้ทำงาน ศึกษาหาวิธีปรับปรุงให้คนในองค์การทำงานได้ดีขึ้น ข้อเสนอแนะการทำงานของฝ่ายเสนาธิการเป็นการเสนอแนะเรื่องของการที่ตนไม่ได้เป็นผู้ลงมือทำเอง

5. ฝ่ายสนับสนุน (Supporting staff) เป็นหน่วยงานย่อยที่อยู่นอกสายงานหลักและทำหน้าที่คอยสนับสนุนองค์การในด้านต่าง ๆ

2.1.1 ความหมายผู้นำและภาวะผู้นำ

แนวคิดการศึกษาผู้นำและภาวะผู้นำมีทฤษฎีอยู่มากมาย โดยมีการศึกษากันอย่างยาวนาน และมีผู้ที่ให้นิยามความหมายของผู้นำและภาวะผู้นำที่แตกต่างกัน ดังนี้

Fiedler (1967) ผู้นำ คือ บุคคลในกลุ่มซึ่งได้รับมอบหมายหน้าที่ให้ควบคุมหรือประสานงานกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับภารกิจของกลุ่มซึ่งสอดคล้องกับความหมายของ Yukl (1998) ผู้นำ คือ บุคคลที่มีอิทธิพลสูงสุดในกลุ่ม ที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย และ DuBrin (อ้างถึงใน วัชชินันท์ วงศ์ศรีโรจน์, 2558) ได้ให้ความหมายของผู้นำ คือ บุคคลที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งนี้ยังให้ความช่วยเหลือเพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย ซึ่ง Hizenhour (อ้างถึงใน วีรวุธ มาฆะศิริรานนท์, 2542) ให้ความหมายอย่างลึกซึ้งกว่า การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา กล่าวคือ ผู้นำ คือ ผู้ที่สามารถโน้มน้าวให้ผู้อื่นเต็มอกเต็ม

ใจกระทำในสิ่งที่ผู้นำต้องการด้วยความเต็มอกเต็มใจ ซึ่งความเต็มอกเต็มใจนั้นมาจากการที่ผู้อื่นมีความต้องการจะกระทำสิ่งนั้น ๆ ด้วยเช่นกัน แต่ Halpin (อ้างถึงใน ขวัญตา เกื้อกุลรัตน์, 2544) ได้ให้ความหมายของผู้นำ คือ บุคคลที่มีลักษณะประการใดประการหนึ่งใน 5 ประการ ดังนี้

1. มีบทบาทหรืออิทธิพลต่อคนในหน่วยงานมากกว่าผู้อื่น
2. มีบทบาทเหนือผู้อื่น
3. มีบทบาทที่สำคัญที่สุดในการอำนวยความสะดวกให้ดำเนินการไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ
4. ได้รับเลือกจากผู้อื่นให้เป็นผู้นำ
5. ดำรงตำแหน่งเป็นผู้นำหรือหัวหน้าในหน่วยงาน

จากที่กล่าวมาพบว่ามี 3 คุณลักษณะที่มีความสอดคล้องกับความหมายของผู้นำตามหนังสือภาวะผู้นำกับธรรมาภิบาลในการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ 1.) มีความสามารถชักจูงผู้อื่นให้คล้อยตามได้ 2.) มีสถานการณ์เป็นตัวกำหนด 3.) มีการเลือกตั้ง ทำให้ได้รับการยอมรับ (สุเมธ แสงนิมมวล, 2552)

ดังนั้น อาจสรุปได้ว่า ผู้นำเป็นบุคคลที่ได้รับเลือกจากผู้อื่นหรือได้รับมอบหมายที่มีอิทธิพลสูงสุดในกลุ่ม ที่สามารถสร้างความสัมพันธ์และสามารถโน้มน้าวให้ผู้อื่นเต็มใจที่จะกระทำในสิ่งที่ผู้นำต้องการ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ

ภาวะผู้นำตามความหมายของ Milton (อ้างถึงใน ฌ็อง-ฌัก อ็องรี, 2551) การที่ผู้นำใช้อิทธิพลในความสัมพันธ์ที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาหรือหมู่คณะในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้สมาชิกใช้ความพยายามในการทำกิจกรรมให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามสถานการณ์ที่กำหนด สอดคล้องกับ Hersey and Blanchard (อ้างถึงใน ศศิวิมล สุขทนารักษ์, 2554) ภาวะผู้นำ คือ กระบวนการสร้างอิทธิพลจูงใจคนหรือกลุ่ม เพื่อให้เกิดความพยายามร่วมกันดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง แต่ในขณะที่ Koontz and Wehrich (1988) กล่าวว่า ภาวะผู้นำเป็นศิลปะและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของบุคคลที่มีต่อความมุ่งมั่นและพยายามเพื่อที่จะทำให้เป้าหมายสำเร็จ ซึ่ง สุวิระ ทรงเมตตา (2541) ก็ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำที่ใกล้เคียงกัน กล่าวคือ ภาวะผู้นำคือ ศิลปะหรือความสามารถของบุคคลที่จะเป็นผู้นำหรือหัวหน้าที่จูงใจ หรือใช้อิทธิพลต่อผู้ร่วมงานในทีม หรือผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติการหรืออำนวยความสะดวก โดยใช้กระบวนการสื่อความหมายให้ร่วมดำเนินการจนบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ และคำนึงตามความหมายของ Yukl (อ้างถึงใน รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2561) หมายถึง เป็นพฤติกรรมของบุคคล เป็นอิทธิพล เป็นการปฏิบัติ เป็นกระบวนการของการมีอิทธิพล เป็นกระบวนการของการทำให้จุดมุ่งหมายบรรลุผล เป็นกระบวนการที่ให้ความหมายของสิ่งที่กำลังกระทำร่วมกัน เป็นการทำให้วิสัยทัศน์และค่านิยมเป็นจริง และเป็นความสามารถของบุคคลที่มีอิทธิพลในการจูงใจ และกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือทำให้องค์กรมีประสิทธิผลและประสบความสำเร็จ

ดังนั้น อาจสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ คือ กระบวนการที่ใช้อิทธิพล ศิลปะและความสามารถของผู้นำในความสัมพันธ์ที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อที่จะทำให้สำเร็จและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

2.1.2 ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะ (Trait Theories)

ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะ คือ ทฤษฎีที่เน้นการหาคุณลักษณะทั่วไปของผู้นำ เพื่อเปรียบเทียบกับบุคคลที่ไม่ใช่ผู้นำ ในการศึกษาภาวะผู้นำระยะแรก ๆ นักวิชาการให้ความสำคัญกับคุณลักษณะส่วนตัว (Personal traits) ของผู้นำ โดยพยายามแยกแยะว่าคุณลักษณะใดบ้างที่ดำรงอยู่ในตัวผู้นำ ตัวอย่างคุณลักษณะที่มีการระบุกันมากกว่าเป็นตัวชี้วัดความเป็นผู้นำ คือ ความเฉลียวฉลาด (Intelligence) ความซื่อสัตย์ (Honesty) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self – Confidence) งานวิจัยในยุคแรก ๆ ของแนวทางนี้จะศึกษาผู้นำที่ประสบความสำเร็จ ดังนั้น แนวทางนี้จึงรู้จักกันในนามแนวทาง “บุรุษผู้ยิ่งใหญ่” (The Great Man Approach) และมีความเชื่อว่า มีคนบางคนเท่านั้นที่เกิดมาเพื่อเป็นผู้นำ กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ บุคคลคนใดจะเป็นผู้นำในอนาคตได้หรือไม่ได้ถูกกำหนดล่วงหน้าโดยธรรมชาติแล้ว การวิเคราะห์คุณลักษณะผู้นำจากผลงานวิจัยเมื่อปี ค.ศ. 1948 ได้มีการค้นพบจุดร่วมสำคัญ 7 ประการของคุณลักษณะเชิงบุคลิกภาพกับการเป็นผู้นำที่ประสบความสำเร็จ คือ ความเฉลียวฉลาด การริเริ่มสร้างสรรค์ ทักษะด้านสังคม ความเชื่อมั่นในตนเอง พลังแห่งความรับผิดชอบ และความซื่อสัตย์มั่นคง ต่อหลักการ ต่อมา Bass (1990) ได้ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวกับผู้นำมากกว่า 167 เรื่อง ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1948 – 1970 ทำให้เขาสามารถระบุคุณลักษณะของผู้นำที่ดีว่าขึ้นอยู่กับคุณลักษณะ 6 ประการ คือ คุณลักษณะทางร่างกาย ภูมิหลังทางสังคม สติปัญญา บุคลิกภาพ คุณลักษณะที่เกี่ยวกับงาน และคุณลักษณะทางสังคม ซึ่งในแต่ละคุณลักษณะสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. คุณลักษณะทางร่างกาย (Physical Characteristics) ประกอบด้วย ความแข็งแรง (Activity, Energy) รูปร่าง (Appearance Grooming) ความสูง (Height) น้ำหนัก (Weight) ซึ่งกล่าวได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลกับคุณลักษณะทางร่างกายให้ผลลัพธ์ที่ขัดแย้งกัน เช่น การมีส่วนสูงและน้ำหนักมากกว่าไม่ได้เป็นตัวบ่งชี้ว่า ความเป็นผู้นำจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่

2. คุณลักษณะด้านภูมิหลังทางสังคม (Social Background) ประกอบด้วย การศึกษา (Education) สถานภาพทางสังคม (Social Status) และการเปลี่ยนแปลงสถานภาพทางสังคม (Mobility) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานภาพทางสังคมเศรษฐกิจที่ดี จะเป็นข้อได้เปรียบต่อการเข้าสู่สถานภาพทางของความเป็นผู้นำ บุคคลที่มีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมต่ำแต่สามารถก้าวสู่สถานภาพทางสังคมที่สูงกว่าได้ จะไปสู่ตำแหน่งผู้นำระดับสูงได้มากกว่า และในปัจจุบันผู้นำที่มีการศึกษาดีจะมีโอกาสเข้าสู่ตำแหน่งผู้นำได้ดีกว่า

3. คุณลักษณะด้านสติปัญญา และความสามารถ (Intelligence and Ability) ซึ่ง Bass (1990) สรุปไว้ว่า ผู้นำที่มีความรู้ (Knowledge) มีดุลพินิจ (Judgment) มีทักษะในการพูดได้อย่างคล่องแคล่ว ปฏิภาณไหวพริบดี สิ่งเหล่านี้เป็นตัวบ่งชี้ได้ในระดับหนึ่งว่า ผู้นำที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต้องมีคุณสมบัติเหล่านี้อยู่ ถึงแม้ว่าจะต้องศึกษาปัจจัยอื่น ๆ มาประกอบก็ตาม

4. คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ (Personality) พบว่า Bass and Avolio (1990) แสดงความคิดเห็นว่า บุคลิกภาพประกอบด้วย การมีความเชื่อมั่นในตนเอง (Self – Confidence) มีความซื่อสัตย์ (Integrity) อดทนต่อความเครียด (Tolerance of Stress) การควบคุมอารมณ์ได้ดี (Emotional Control) มีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) ความตื่นตัว (Alertness) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Original, Originality) มีความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) เป็นคนเปิดเผย ไม่เก็บตัว (Extroversion) เป็นต้น แสดงให้เห็นว่าคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ จะต้องนำมาศึกษาในเรื่องของความเป็นผู้นำ

5. คุณลักษณะที่เกี่ยวกับงาน (Task – Related Characteristic) ประกอบด้วย ความขยันหมั่นเพียร (Drive to Achieve) ความรับผิดชอบ (Responsibility) การไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค (Persistence against Obstacle) จะต้องมีความมุ่งมั่นสูง ริเริ่มงานใหม่ ๆ ผู้ที่จะเป็นผู้นำที่ดีได้จะต้องมีคุณสมบัติเหล่านี้

6. คุณลักษณะทางสังคม (Social Characteristics) ประกอบด้วย ความนิยมแพร่หลาย (Popularity) การมีทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Skills) การมีเสน่ห์ดึงดูด (Attractiveness) การมีความร่วมมือ (Cooperativeness) ความชอบสังคม (Social Participation) นักการทูต (Diplomacy)

จากผู้นำเชิงคุณลักษณะตามแนวคิดทฤษฎีของ Bass (1990) ทั้ง 6 ประการ โดยมีสมมติฐานว่า ผู้นำเป็นโดยกำเนิด ไม่ใช่ถูกสร้างขึ้นมา (Born, not made) แต่ Mosley (1996) กล่าวแย้งผู้นำเชิงคุณลักษณะทั้ง 6 ประการข้างต้น โดยได้กล่าวถึงข้อจำกัดทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะว่า นักวิจัยไม่สามารถระบุคุณลักษณะที่แน่นอนชัดเจนในการจำแนกว่า บุคคลที่มีภาวะผู้นำ และไม่มีภาวะผู้นำมีคุณลักษณะที่ต่างกันอย่างไร ซึ่งในบางครั้งคุณลักษณะอย่างหนึ่งก็เหมาะสมกับสถานการณ์แบบหนึ่งแต่ก็ไม่เหมาะสมกับสถานการณ์อีกแบบหนึ่ง โดยสังเกตได้จาก Bass (1990) พบว่า รายการของคุณลักษณะที่สำคัญของความเป็นผู้นำมีเพิ่มมากขึ้นทุกที แต่ก็ยังไม่สามารถระบุคุณลักษณะเด่น ๆ ได้ว่า คุณลักษณะแบบใดจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อสถานการณ์ใด ทฤษฎีคุณลักษณะนี้จึงยังมีข้อบกพร่อง ซึ่งมีการพบว่าคุณลักษณะดังกล่าวมีความสำคัญแตกต่างกันไปตามสถานการณ์ เช่น ริเริ่มสร้างสรรค์มีส่วนให้ผู้นำประสบความสำเร็จในสถานการณ์หนึ่ง แต่อาจไม่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของผู้นำที่อยู่ในสถานการณ์ซึ่งแตกต่างออกไป Mosley (1996) สรุปว่า ไม่มีคุณลักษณะของผู้นำที่ถูกค้นพบว่าเกี่ยวข้องกันอย่างสม่ำเสมอกับความสำเร็จของการนำ ทั้งนี้สามารถกล่าวโดยสรุปว่า ภาวะผู้นำเกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ หรือโดยกำเนิด (Born leader) ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้แต่สามารถพัฒนาขึ้นได้

2.2 ความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotion Intelligence : EI) หรือ (Emotion Quotient : EQ) และมีคำจำกัดความแตกต่างกันออกไป เช่น เซาว์อารมณ์ อัจฉริยะทางอารมณ์ ความเฉลียวฉลาดทาง

อารมณ์ เป็นต้น สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้คำว่า ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotion Intelligence : EI) ในการนี้ความฉลาดทางปัญญาและความฉลาดทางอารมณ์จะเป็นส่วนส่งเสริมซึ่งกันและกัน ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลที่มีความฉลาดทางปัญญา (IQ) และความฉลาดทางอารมณ์ (EI) สามารถประสบผลสำเร็จในชีวิตได้ ถ้ากล่าวถึงความแตกต่างกันของความฉลาดทางปัญญากับความฉลาดทางอารมณ์ (EI) นั่นก็คือ ความฉลาดทางปัญญา (IQ) จะไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ แต่ความฉลาดทางอารมณ์ (EI) ยังสามารถที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นได้ การที่คนเราจะประสบความสำเร็จได้นั้น IQ กับ EI จึงควรต้องพัฒนาไปพร้อม ๆ กัน และเป็นไปอย่างสมดุล เพื่อให้ชีวิตดำเนินไปได้อย่างมีความสุข ในปัจจุบันผู้บริหารองค์กรต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศมีความตื่นตัวและให้ความสำคัญในเรื่องกระบวนการคัดเลือกสรรหา หรือแม้กระทั่งการแต่งตั้งบุคลากรให้ทำงานในระดับสูงชันขององค์กร และพบว่าการศึกษาคุณสมบัติดังกล่าว โดยอาศัยความสามารถทางสมอง (IQ) แต่เพียงอย่างเดียวนั้นไม่เป็นการเพียงพอ ทำให้นักวิชาการและผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ หันมาให้ความสำคัญกับเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ (Emotion Intelligence) ความฉลาดทางอารมณ์ คือ ความสามารถทางอารมณ์ที่ทำให้มนุษย์สามารถเข้าใจตนเองและผู้อื่น การสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองและสามารถควบคุมสถานการณ์สถานะแวดล้อมได้ โดยความฉลาดทางอารมณ์ถือว่าเป็นส่วนสำคัญมากในปัจจุบันไม่ว่าสภาวะการใด อีกทั้งยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้มนุษย์สามารถแก้ปัญหาได้อย่างราบรื่น โดยการเริ่มต้นจากเรื่องใกล้ตัว อาทิ การตระหนักให้รู้ถึงอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น ๆ ได้ดี รับผิดชอบต่อลักษณะของอารมณ์ที่ต้องเผชิญอยู่ รวมทั้งที่ต้องแสดงออกและต้องปิดบังไว้ มีกลวิธีในการจัดการกับความทุกข์ยากทางอารมณ์ได้ดี ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์ทางสังคม วัฒนธรรมและจริยธรรม การมีปฏิสัมพันธ์และการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นในสังคม ทอดศักดิ์ เดชคง (อ้างถึงใน นันทิกกาญจน์ อยู่สุข, 2553) ยังได้อธิบายถึงความฉลาดทางอารมณ์ (Emotion Intelligence) ที่เกี่ยวข้องกับปฏิริยาทางอารมณ์ของคนในองค์กรในการรับรู้ทางอารมณ์ของพนักงานแต่ละคน แต่ไม่แสดงออกมาและมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานหรือการให้บริการ โดยเชื่อว่าการที่พนักงานไม่รับรู้ถึงอารมณ์ของผู้อื่น ทำให้ประสบปัญหาการทำงานในองค์กร ทั้งนี้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ตามที่ กระทรวงสาธารณสุขกรมสุขภาพจิต (อ้างถึงใน นันทิกกาญจน์ อยู่สุข, 2553) ให้ความหมายว่า องค์ประกอบของความสามารถด้านส่วนตัว ด้านอารมณ์และสังคมที่มีผลต่อความสำเร็จในชีวิต โดยปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมในชีวิตได้ รู้ถึงความรู้สึกเอาใจเขามาใส่ใจเรา การขาดความฉลาดทางอารมณ์จะเป็นการทำลายความเจริญก้าวหน้าของความสำเร็จและบุคคลและองค์กร ผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จในทุกวิชาชีพส่วนใหญ่เป็นผู้มีความฉลาดทางอารมณ์ Baron (อ้างถึงใน ดฤชวรรณ แก้วกิตติคุณ, 2549) ทั้งนี้ ศศิธร แก้วพรหม (2559) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ คือ ความสามารถที่จะทำให้มนุษย์เข้าใจตนเองและผู้อื่น เป็นความสามารถในด้านต่าง ๆ ที่เน้นการอยู่ร่วมกัน และการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข หากผู้ใดขาดความฉลาดทางอารมณ์ อาจทำให้เกิดความหายนะในงานที่ตนปฏิบัติอยู่ได้

ดังนั้น อาจสรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotion Intelligence) คือ ความสามารถที่จะทำให้มนุษย์รับรู้ปฏิกิริยาทางอารมณ์ของบุคคลอื่นที่อยู่ร่วมกันในสังคม และรวมไปถึง การรับรู้และความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง ที่มีผลต่อการแสดงออกถึงพฤติกรรมการทำงาน การให้บริการที่จะส่งผลต่อความสำเร็จในชีวิต ถ้าบุคคลใดมีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำอาจเป็นการทำลายความเจริญก้าวหน้าของความสำเร็จทั้งของบุคคลและองค์กร

องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์

องค์ประกอบเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ มีผู้เสนอแนวความคิด ดังนี้ Goleman (อ้างถึงใน สมภพ นิลอุบล, 2552) ได้จำแนกองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ในการตระหนักรู้ตนเอง เป็นการตระหนักรู้ความรู้สึกและความโน้มเอียงของตนเอง หรือที่เรียกว่าผู้มีสติ และสามารถในการควบคุมตนเอง สามารถจัดการกับสภาวะอารมณ์หรือความฉุนเฉียวต่าง ๆ ได้ โดยการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง เพื่อเป็นแนวทางในการมุ่งสู่เป้าหมาย สามารถเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ตลอดจนความรู้สึกนึกคิด และสามารถตอบสนองความต้องการได้ และมีทักษะทางสังคมในการติดต่อกับผู้อื่นเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น โดย Salovey and Mayer (อ้างถึงใน สมภพ นิลอุบล 2552) ได้แบ่งองค์ประกอบแนวความคิดความฉลาดทางอารมณ์ ออกเป็น 3 ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

1. การประเมินอารมณ์ตนเอง รวมถึงความสามารถในการจัดหมวดหมู่ ประเภทอารมณ์ของตนเองตลอดจนการใช้คำพูดหรือการแสดงออกทางสีหน้าความสัมพันธ์กับคนอื่นในรูปแบบความเห็นอกเห็นใจ เป็นการประเมินอารมณ์ของผู้อื่นตลอดจนประเมินความรู้สึกของคนอื่นจากการเคยมีประสบการณ์ในความรู้สึกเหล่านั้นเลือกตอบสนองความต้องการทางสังคมโดยมีการปรับอารมณ์เพื่อมีการแสดงออกที่เหมาะสม

2. การควบคุมอารมณ์ ซึ่งเป็นผลของระบบการเตือนการประเมิน และหากมีความจำเป็นอาจมีการเปลี่ยนแปลงคนทั่วไปจะพยายามทำให้ตนเองมีอารมณ์ทางบวกและเก็บกดอารมณ์ทางลบ

3. ความสามารถในการใช้ความรู้ทางด้านอารมณ์เพื่อแก้ปัญหา อารมณ์มีการเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์หรือปัญหาต่าง ๆ อารมณ์ทางบวกจะช่วยในการจัดหมวดหมู่ความจำและมีส่วนช่วยในการแก้ปัญหา

ซึ่งจะสอดคล้องกับ ทศพร ประเสริฐสุข (2542) ได้สรุปองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวความคิดของสโลเมเยอร์และของโกลแมน ได้ 5 องค์ประกอบใหญ่ดังนี้

1. การตระหนักรู้ใจตนเอง (Self – Regulation) เป็นความสามารถที่จะรับรู้และเข้าใจความรู้สึก และอารมณ์ของตนเองได้ตามความเป็นจริง ความสามารถประเมินตนเองได้อย่างชัดเจนตรงไปตรงมา มีความเชื่อมั่น รู้จักจุดเด่น จุดด้อยของตนเป็นคนซื่อตรง พูดแล้วรักษาคำพูดมีจรรยาบรรณ มีสติ เข้าใจตนเอง

2. การบริหารจัดการอารมณ์ตน (Managing Emotion) หรืออาจเรียกว่าการกำหนดตน เป็นความสามารถที่จะจัดการกับอารมณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ประกอบกับความสามารถในการควบคุมตนเอง เป็นคนที่น่าไว้วางใจ มีคุณธรรม มีความสามารถในการปรับตัว มีความสามารถในการสร้างแนวคิดใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต

3. การจูงใจตนเอง (Motivation One Emotion) มีความสามารถที่จะจูงใจตนเองที่เรียกว่า ใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจ ใฝ่สัมพันธ์ มองโลกในแง่ดี สามารถนำเอาอารมณ์และความรู้สึกของตนเอง มาสร้างพลังในการกระทำสิ่งต่าง ๆ และเป็นพลังในการให้กำลังใจตนเองในการคิดและกระทำอย่างสร้างสรรค์

4. การรู้จักและสังเกตความรู้สึกผู้อื่น (Recognizing Emotion in Other) หมายถึง ความสามารถที่จะเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น

5. ทักษะสังคม เป็นความสามารถที่จะรู้เท่าทันของอารมณ์ผู้อื่นเป็นทักษะทางสังคมที่จะมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น อันจะส่งผลให้เกิดความเป็นผู้นำ ความสามารถลักษณะนี้ ประกอบไปด้วยการสื่อความที่ดี

Weisinger (1998) ได้เสนอองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ความฉลาดทางอารมณ์ภายในตน (Intrapersonal Emotion Intelligence) ประกอบด้วย

1.1 การพัฒนาให้มีความตระหนัก รู้จักตนเอง (Developing High Self Awareness) คือ ความสามารถในการดูแลตนเอง รู้ในการกระทำของตนและอิทธิพลของตนเองเพื่อก่อประโยชน์ต่อตนเอง

1.2 การบริหารจัดการอารมณ์ของตนเอง (Maging Your Emotion) คือ การเข้าใจอารมณ์ และใช้ความเข้าใจนั้นจัดการสถานการณ์ และอารมณ์ตนได้อย่างดี

1.3 การสร้างแรงจูงใจที่ดีให้กับตนเอง (Motivation Yourself) เมื่อจูงใจตัวเราสามารถกระตุ้นตนเองที่จะทำงานอย่างมีสมาธิและมุ่งสู่เป้าหมายที่ต้องการสามารถจัดการกับความท้อถอยที่เกิดขึ้น

2. การใช้ความฉลาดทางปัญญาระหว่างบุคคล (Interpersonal Emotion Intelligence) เพื่อเสริมสร้างอารมณ์ที่ดีกับผู้อื่น ประกอบด้วย

2.1 การพัฒนาทักษะเพื่อการสื่อสารที่มีคุณภาพ (Developing Effective Communication Skill) คือ การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพในการทำงานซึ่งมีความสำคัญมากต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วยทักษะการเปิดเผย การยืนหยัด การฟังอย่างมีประสิทธิภาพ การวิจารณ์ การสื่อสารแบบเป็นทีม

2.2 การพัฒนาความเชี่ยวชาญในการสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น (Developing Intrapersonal Expertise) คือ ความสามารถในการติดต่อกับผู้อื่นเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างมีความหมายและเหมาะสม สามารถที่จะวิเคราะห์ความสัมพันธ์เพื่อหาวิธีการให้เกิดผลดีและประสิทธิภาพ

2.3 การช่วยเหลือผู้อื่นให้สามารถช่วยเหลือตนเองได้ (Helping Others Help Themselves) เป็นการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการจัดการกับอารมณ์ การติดต่อสื่อสาร การแก้ปัญหา การแก้ไขความขัดแย้ง เป็นผู้ฟังที่ดี ให้กำลังใจผู้อื่น ช่วยวางแผนให้ไปถึงเป้าหมาย ซึ่งการได้รับการช่วยเหลือจากบุคคลรอบข้างจะทำให้ผู้ที่ได้รับกำลังใจและมีความมั่นใจในการไปถึงเป้าหมายมากขึ้น

จากการทบทวนแนวคิดและองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ สามารถสรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ คือ ความสามารถในการบริหารจัดการและควบคุมอารมณ์ของตนเองให้เป็นไปในทางสร้างสรรค์ อีกทั้งยังสามารถปรับตัวและแก้ไขปัญหาที่เผชิญทั้งในสภาพแวดล้อม สังคม หรือตามสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปได้เหมาะสม โดยอาจจะสรุปได้เป็น 3 ด้าน ได้แก่ ประการที่ 1 สมรรถนะภายในบุคคล เป็นความสามารถในการตระหนักรู้ เข้าใจตนเอง ในแง่อารมณ์ความต้องการ แรงจูงใจในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประการที่ 2 คือ สมรรถนะทางสังคม เป็นทักษะทางสังคม ด้านมนุษยธรรม การเข้าใจความรู้สึกและเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ประการที่ 3 คือ สมรรถนะด้านการปรับตัว ซึ่งเป็นการใช้ความสามารถทั้งด้านภายในบุคคล และความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

ความสำคัญและประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญต่อความสำเร็จในชีวิตและความฉลาดทางอารมณ์สามารถเปลี่ยนแปลงได้ โดยเริ่มต้นจากพื้นฐานการเลี้ยงดูและฝึกฝนอย่างเหมาะสม การเรียนการสอนที่มุ่งเน้นเฉพาะหลักวิชาการอย่างเดียวจึงไม่สามารถตอบสนองความต้องการของมนุษย์ในยุคปัจจุบันได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันการปฏิบัติงานมุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดและคำนึงถึงหลักคุณธรรมจริยธรรมของตนควบคู่กันไปด้วย

วิระวัฒน์ ปันนิตามัย (2544) เสนอว่า ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ (EI) ที่ดีจะเป็นผู้ที่รู้จักใช้ความคิดต่ออารมณ์ของตนเองและผู้อื่นให้เกิดประโยชน์ในทางสร้างสรรค์ได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้อื่นเป็นสุขและตนเองก็เป็นสุขด้วย ซึ่งประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์ ได้แก่

1. พัฒนาการด้านอารมณ์และบุคลิกภาพของเด็ก

ความฉลาดทางอารมณ์ มีบทบาทในการกำหนดบุคลิกภาพพึงประสงค์ สร้างวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่เหมาะสมกับวัยวุฒิ มีความสามารถในการปรับตัวและแก้ไขปัญหาทางอารมณ์ เช่น ความเครียด และแรงกดดันต่าง ๆ ในชีวิตได้เป็นอย่างดี

2. การสื่อสารการแสดงความรู้สึกอารมณ์ของตน

ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง จะมีความสามารถในการสื่อสารการแสดงความรู้สึกและแสดงอารมณ์ของตนได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ตามกาลเทศะ เข้าใจความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่น ยึดได้แม้จะรู้สึกเศร้า รับฟังปัญหาของผู้อื่นอย่างตั้งใจ ไม่รู้สึกแปลกแยกจากเพื่อนมนุษย์จากธรรมชาติและจากชีวิตของตนเอง

3. การปฏิบัติงาน

ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะเป็นผู้ที่ให้การยอมรับผู้อื่น มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถสร้างผลผลิตที่สนองเป้าหมายได้ ลดการลางาน ขาดงานหรือย้ายงานที่เกิดจากความขัดแย้งระหว่างบุคคลเสริมสร้างการทำงานที่ประสานสัมพันธ์กันมากขึ้น

4. การให้บริการ

ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะสามารถเข้าใจผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้องรับฟังความต้องการของผู้รับบริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้รับบริการประทับใจ สร้างความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการขององค์กรมากยิ่งขึ้น

5. การบริหารจัดการ

ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะเป็นผู้มีอัจฉริยภาพของความเป็นผู้นำที่มีศิลปะในการรู้จักใช้คนและการครองใจคนได้ สามารถโน้มน้าวผู้อื่นให้ทำในสิ่งที่ตนต้องการได้สำเร็จ ใตงานที่มีประสิทธิภาพและผู้ร่วมงานมีความสุข ผู้นำหรือผู้บริหารที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะเป็นผู้ที่มีคำพูดและการกระทำที่ตรงกัน (Integrity)

6. การเข้าใจชีวิตของตนเองและผู้อื่น

ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะเป็นผู้ที่มีการศึกษาให้เกิดความเข้าใจตนเอง (Insight) การรู้จักและเข้าใจตนเองตามความเป็นจริง โดยการมองดูอารมณ์ของตนเองให้เข้าใจแล้วจะสามารถรู้จักและเข้าใจผู้อื่น ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันมากขึ้นมีความเข้าใจชีวิตและก่อให้เกิดความสุขตามมา

ประโยชน์และความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์มีหลายด้าน แบ่งออกเป็นประโยชน์เพื่อต่อตัวเอง เรื่องการเรียน ศึกษาหาความรู้ รักการเรียน มีสมาธิในการเรียน และสามารถปรับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม เป็นประโยชน์ต่อครอบครัวเกิดความเห็นอกเห็นใจ เข้าใจกันแล้วหันมาพูดคุยปรับปรุงความสัมพันธ์ให้ดีขึ้นทำให้ชีวิตครอบครัวมีความสุข และในส่วนตัวประโยชน์ต่อสภาพแวดล้อมย่อมทำให้ความขัดแย้งต่าง ๆ การเอารัดเอาเปรียบกันในสังคมลดลงไป อยู่ด้วยกันอย่างปรองดอง สังคมก็จะน่าอยู่มากขึ้น เทอดศักดิ์ เดชคง (2547) จะเห็นได้ว่าในทุกด้านมีความสำคัญ แต่ถ้าพูดในการทำงานในองค์กรต่าง ๆ ลักษณะงานบางประเภทที่ต้องพบปะผู้คนมากมาย ลักษณะงานไม่มีแนวปฏิบัติโครงสร้างที่ตายตัว ลักษณะงานแบบไม่เป็นทางการ ยืดหยุ่น ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงก็จะทำงานดังกล่าวได้อย่างมีความสุข หากผู้ปฏิบัติเป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำก็จะทำงานอย่างคับข้องใจ หงุดหงิดง่าย ส่วนงานที่อาศัยความฉลาดทางอารมณ์ไม่มาก ได้แก่ งานที่ทำสำเร็จโดยลำพัง ลักษณะงานที่มีการกำหนดขั้นตอนไว้ชัดเจน ไม่ต้องติดต่อกับผู้คนมาก หากได้ผู้มีความฉลาดทางอารมณ์สูงมา

ปฏิบัติ ผู้นั้นจะกลายเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถโดดเด่นในอาชีพ วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2544) จากการศึกษาของ Goleman (อ้างถึงใน ดฤชวรรณ แก้วกิติคุณ, 2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ของเด็ก ๆ ในรัฐแมสซาชูเซต จำนวน 450 คน และติดตามจนถึงวัยกลางคน พบว่า อีคิวมักจะมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในด้านต่าง ๆ ของบุคคล และมักเชื่อมโยงไปถึงไอคิว (Intelligence Quotient) หรือความฉลาดทางสติปัญญา แต่ไอคิวจะมีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อยกับความสำเร็จในงานที่ทำ ซึ่งผลการศึกษาพอสรุปได้ว่า

1. ความสำเร็จทางการเรียนขึ้นกับไอคิวเพราะคนที่ไอคิวสูงสติปัญญาดี ความจำดีก็มักเรียนเก่งทำคะแนนได้สูงกว่าเพื่อน ๆ
2. ความสำเร็จในการทำงานขึ้นกับทั้งไอคิวและอีคิว คือ ต้องใช้ทั้งสองอย่างประกอบกัน
3. ความสำเร็จในการรับเลือกตั้งขึ้นกับอีคิว นักการเมืองหลายคนอาจไม่ใช่คนเฉลียวฉลาดที่สุด แต่พูดเก่ง มีศิลปะในการใช้คำพูด มีความเป็นผู้นำ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีก็มักประสบความสำเร็จในการเลือกตั้ง

4. ความสำเร็จในชีวิตคู่ก็ขึ้นกับอีคิวมากกว่าไอคิว

โดยมีงานวิจัยที่สำคัญที่กล่าวถึงความฉลาดทางอารมณ์ (EI) ส่งผลต่อความสำเร็จในหลายด้าน ดังนี้

1. ด้านการทำงาน เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดเจนว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ Fisher and Ashkanasy (2000) พบว่า บุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์มักเป็นผู้ที่มีแนวโน้มว่าจะประสบความสำเร็จในชีวิต ผู้ที่ขาดความฉลาดทางอารมณ์และเป็นบุคคลที่ไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานและไม่ประสบความสำเร็จการประกอบอาชีพ ทั้งนี้เพราะผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำจะเป็นสาเหตุนำไปสู่การเก้บกด ไม่สามารถปรับสภาวะอารมณ์ตนเอง อาจกล่าวได้ว่าความสำเร็จหรือความล้มเหลวในชีวิตของแต่ละบุคคลมีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องความฉลาดทางอารมณ์แทบทั้งสิ้น โดยพื้นฐานที่กล่าวมาข้างต้นจะเชื่อมโยงถึงประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ซนาธิป ศรีกล้า (2554) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์น ซีบอร์ด พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้งานวิจัยของ Hanzae and Mirvaisi (2013) ยังพบว่าความฉลาดทางอารมณ์มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน พฤติกรรมองค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงานอีกด้วย ซึ่งอาจจะกล่าวได้ว่าความฉลาดทางอารมณ์ของบุคคลมีความสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่และมีบทบาทที่สำคัญในการสร้างความมั่นใจให้กับองค์กร

2. ด้านผู้บริหารหรือผู้นำ Goleman (1998) ได้ทำการวิจัยพบว่าผู้บริหารที่มีการศึกษาสูงจะไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานถ้าระดับความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Lam (1998) ที่ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของวิศวกรในบริษัท Bell

Labs กับผลการปฏิบัติงานในสถานการณ์ที่มีความตึงเครียดแตกต่างกันผลการศึกษาพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์กันกับผลการปฏิบัติงานของวิศวกรและความฉลาดทางอารมณ์สามารถเป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงาน พวงรัตน์ เกษรแพทย์ และ ดุษฎี โยเหลา (2546) พบว่าผู้บริหารที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะมีความสำเร็จในการบริหารสูงกว่าผู้บริหารที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำและยังพบอีกว่าความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลทางอ้อมต่อความสำเร็จในการบริหารผ่านความเครียด หมายถึงผู้บริหารที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำเป็นผู้ที่มีความเครียดสูงและส่งผลให้มีความสำเร็จในการบริหารต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพของ ชนาพร ฤกษ์เมธ (2556) ที่ทำการศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างพลังความสามารถแห่งตน ความฉลาดทางอารมณ์และการผ่อนคลายความเครียดต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารรัฐวิสาหกิจ พบว่ามีมิติของความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำ (ด้านการรู้จักตนเอง และการจัดการความสัมพันธ์) มีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะกล่าวได้ว่าผู้บริหารรัฐวิสาหกิจที่มีความฉลาดทางอารมณ์เป็นแบบอย่างทางคุณลักษณะได้รับความไว้วางใจและความเชื่อถือจากผู้ตามเสมอ

จากงานวิจัยข้างต้นจะเห็นได้ว่าความฉลาดทางอารมณ์ (Emotion Intelligence) ส่งผลกับความสำเร็จในหลาย ๆ ด้าน ความฉลาดทางอารมณ์จึงเป็นสิ่งที่สำคัญเกี่ยวกับการพัฒนามนุษย์ โดยการรับรู้อารมณ์ตนเอง อารมณ์ของผู้อื่น สามารถจัดการอารมณ์ตนเองและสภาวะอารมณ์ของผู้อื่น อีกทั้งยังควบคุมสถานการณ์ที่มีผลต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ จากสภาวะภายนอก ซึ่งองค์กรสามารถนำไปเป็นแนวทางเพื่อปรับใช้กับการทำงาน โดยเฉพาะงานด้านบริการ ด้านการคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสม และด้านการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน (Supervisors' Emotional Intelligence) ความพึงพอใจในหัวหน้างาน (Satisfaction with Supervisors) ประสิทธิภาพของหัวหน้างาน (Supervisors' Perceived Effectiveness) ซึ่งในปัจจุบันยังมีงานวิจัยน้อยมากที่ศึกษาอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ ต่อตัวแปรความพึงพอใจในหัวหน้างานและประสิทธิภาพของหัวหน้างาน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 แนวคิดเกี่ยวกับมนุษย์สัมพันธ์

ความหมายของมนุษย์สัมพันธ์ เรื่องมนุษย์สัมพันธ์มีความหมายกว้างขวางครอบคลุมถึงพฤติกรรม และการกระทำระหว่างกัน (Interaction) ระหว่างบุคคลหนึ่งกับอีกบุคคลหนึ่ง หรือระหว่างกลุ่มกับกลุ่ม สำหรับบุคคลที่มีความรับผิดชอบทางการบริหารอันได้แก่ นักบริหาร หรือผู้ควบคุมบังคับบัญชา ก็มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการนำหรือใช้ประมุขศิลป์ หรือภาวะการณเป็นผู้นำ (Leadership) กับกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งอาจพิจารณาแนวความคิดของมนุษย์สัมพันธ์โดยศึกษาคำนิยามของนักวิชาการต่าง ๆ ดังนี้ Gellerman (อ้างถึงใน สร้อยตระกูล (ติวานานนท์) อรรถมานะ, 2545) ได้อธิบายว่า คำว่า

“มนุษย์สัมพันธ์” เป็นศัพท์ที่กว้างขวางมากใช้อธิบายถึงวิธีการที่บุคคลซึ่งเป็นสมาชิกขององค์การมีความคิดและมีการกระทำระหว่างกันและกันภายในองค์การต่าง ๆ Scott (อ้างถึงใน สร้อยตระกูล (ตีวนานนท์) อรรถมานะ, 2545) ให้คำนิยามไว้ว่า “มนุษย์สัมพันธ์” หมายถึง กระบวนการจูงใจผู้ปฏิบัติงานในสถานการณ์ที่เป็นอยู่อย่างได้ผล และทำให้วัตถุประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานและขององค์การสอดคล้องกัน โดยเพิ่มความพอใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและช่วยให้เป้าหมายขององค์การสำเร็จ การศึกษาถึงพฤติกรรมของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับแนวคิดพื้นฐานของทั้งเรื่องลักษณะธรรมชาติมนุษย์ รวมตลอดถึงลักษณะธรรมชาติขององค์การ ซึ่งมีด้วยกัน 4 ประการ ดังนี้

1. บุคคลย่อมมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล (Individual Difference) เช่น ด้านพันธุกรรม รูปร่างหน้าตา สติปัญญา สิ่งแวดล้อม อารมณ์ วัฒนธรรม ทักษะ ทักษะ ทักษะ ความคิด ความเชื่อ นิสัย ความถนัด สุขภาพ การศึกษาที่มีมาตลอดชีวิตหรือกระบวนการการเรียนรู้ทางสังคม (Socialization Process) สถานภาพทางเศรษฐกิจหรือทางสังคมก็ตาม เป็นเหตุผลทำให้บุคคลแตกต่างกันทั้งสิ้น ความแตกต่างของบุคคลนี้เป็นเรื่องสำคัญมาก ซึ่งนักบริหารหรือบุคคลที่สนใจจะสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นจำเป็นต้องเรียนรู้ เพื่อที่จะได้เข้าใจพฤติกรรมและความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่นได้ การเรียนรู้เรื่องความแตกต่างของบุคคลมีความจำเป็นโดยเฉพาะในเรื่องการจูงใจ โดยที่นักบริหาร หรือผู้บังคับบัญชาต้องมีการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาแตกต่างกันไป ดังนั้น เราควรให้ความสำคัญแก่บุคคลแต่ละบุคคลว่ามีความต้องการ ความรู้สึก อารมณ์ที่ไม่เหมือนใครและไม่มีใครเหมือน เขาเป็นบุคคลที่จะแสดงความพึงพอใจ (Satisfaction) หรือความไม่พึงพอใจใด ๆ (Dissatisfaction) เป็นบุคคลจะเป็นผู้ทำงาน หรือรับผิดชอบในงานตลอดจนทำการวินิจฉัยสั่งการหรือตัดสินใจ (Decision – making) ดังนั้นไม่อาจเพิกเฉยต่อพฤติกรรมของบุคคลแต่ละคนได้

2. การพิจารณาศึกษาบุคคลต้องดูทั้งหมดในฐานะที่เป็นบุคคลบุคคลหนึ่ง (A whole person) ในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลหนึ่งบุคคลใดนั้น เราต้องพึงระลึกเสมอว่า เราได้เข้ามามีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคคลนั้นทั้งบุคคล เรามีได้เลือกติดต่อกับสัมพันธ์กับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือลักษณะใดของเขา

3. พฤติกรรมของบุคคลนั้นต้องมีสาเหตุ (Caused Behavior) คือ บุคคลสามารถได้รับการจูงใจ (Motivated) ได้ด้วย เราจำเป็นต้องเรียนรู้ถึงความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจของบุคคล บุคคลมีการจูงใจให้ทำงานได้โดยเขาจะสร้างพฤติกรรมขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของเขาด้วยความคิดของเขาเอง มิใช่สร้างพฤติกรรมตามความคิดของผู้อื่น ดังนั้นสำหรับฝ่ายบริหาร เขาจึงอาจจูงใจบุคคลได้ด้วยการทำให้เขาได้รับการตอบสนองมากขึ้น หรืออาจทำให้เขาเห็นว่า เขากระทำการนั้น ๆ แล้วจะเป็นหนทางที่หลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดการตอบสนองความต้องการนั้นมีน้อยลง พลังของผู้บังคับบัญชาที่จะจูงใจดังกล่าวจะมีประสิทธิผลต่อเมื่อผู้ปฏิบัติงานเห็นว่า ฝ่ายผู้บังคับบัญชาสามารถควบคุมวิธีการที่จะได้รับการสนองความต้องการได้จริง

4. ศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ (Human Dignity) มนุษย์นับเป็นสัตว์ประเสริฐที่มีความคิด มีสมอง มีความรู้ผิดชอบชั่วดี เป็นสิ่งที่อยู่เหนือสรรพสัตว์ทั้งหลาย ดังนั้นการติดต่อสัมพันธ์กับมนุษย์ด้วยกัน เราจึงต้องปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพและตระหนักในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ โดยสรุปได้ว่า มนุษย์สัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของแต่ละบุคคล เพราะมนุษย์สัมพันธ์ช่วยควบคุมพฤติกรรมการทำงานให้ดำเนินต่อไปได้อย่างราบรื่นและให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานได้ตามนโยบายขององค์กร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้บริหารที่จะสามารถเข้าใจถึงลักษณะของแต่ละบุคคลมากน้อยแค่ไหน

2.3.2 แนวคิดแนวคิดเกี่ยวกับเพศ และอัตลักษณ์ทางเพศ ความหมายเกี่ยวกับเพศ และความเป็นเพศ

การศึกษาเกี่ยวกับอัตลักษณ์ทางเพศ มีคำศัพท์ที่ควรทำความเข้าใจ คือ เพศ (Sex) หมายถึง เพศที่ถูกกำหนดขึ้นโดยธรรมชาติเป็นข้อกำหนดทางสภาวะ ซึ่งเปลี่ยนแปลงไม่ได้เป็นตัวกำหนดบทบาทหน้าที่ให้เพศหญิงและเพศชายมีบทบาท มีหน้าที่ที่แตกต่างกัน (จิตติมา ภาณุเดชะ, ณัฐยา บุญภักดี และธัญญา ใจดี, 2550) ส่วน เพศสภาพ (Gender) หมายถึง ความเป็นหญิงความเป็นชายที่มาจากความรู้สึกส่วนตัว และหรือจากสถานภาพทางกฎหมาย เป็นสิ่งที่สังคมวัฒนธรรมปลูกฝังให้แสดงบทบาทหญิงหรือบทบาทชาย ดังนั้น เพศที่ถูกกำหนดโดยสังคมจึงอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามสภาวะการณ์และเงื่อนไขของความเป็นเพศชาย คุณลักษณะของแต่ละเพศที่ปรากฏไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติแต่ได้ถูกสร้างขึ้นโดยผ่านกระบวนการขัดเกลาทางสังคมเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของความเป็นตัวตนทางสังคม ดังนั้น คำว่า เพศ (Sex) กับเพศสภาพ (Gender) จึงมีความแตกต่างกัน เนื่องจากเพศ (Sex) เป็นลักษณะทางกายภาพที่อาจเปลี่ยนแปลงไม่ได้แต่เพศสภาพ (Gender) เปลี่ยนแปลงได้เพราะเป็นสิ่งที่ถูกสร้างและให้คุณค่าจากสังคม (ชลิดาภรณ์ ส่งสัมพันธ์, 2551) อัตลักษณ์ทางเพศ (Gender Identity) หมายถึงความรู้สึกภายในที่มีต่อตนเองว่า ตนเองเป็นหญิง หรือเป็นชาย (สมภพ เรื่องตระกูล, 2550)

2.3.3 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg and other.) มีปัจจัยหรือองค์ประกอบ 2 ประการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ องค์ประกอบ จูงใจ (Motivation Factors) และองค์ประกอบค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือองค์ประกอบสุขอนามัย (Hygiene Factors)

1. องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factors) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง และเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นประสบผลสำเร็จอย่างดี สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับงาน และรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลอื่น ๆ ที่มาขอคำปรึกษา ซึ่งอาจแสดงออกในรูปการยกย่องชมเชย การให้กำลังใจ การแสดงความยินดี การแสดงออกที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

1.3 ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง งานนั้นน่าสนใจ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ท้าทายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพัง

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้ดูแลงานใหม่ ๆ และมีอำนาจอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนชั้น การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้ศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ได้รับการฝึกอบรมดูงาน

2. องค์ประกอบค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือองค์ประกอบสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นองค์ประกอบที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะเกิดความไม่ชอบงาน หรือหย่อนประสิทธิภาพลง ประกอบด้วย

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง สิ่งตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปเงินรวมถึง การเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง ความน่าจะเป็นที่บุคคลจะได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation, Subordinate, Peers) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

2.4 สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับและนับถือของสังคม มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

2.6 สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

2.7 ชีวิตส่วนตัว (Personal Lift) หมายถึง สภาพความเป็นอยู่ส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น การไม่ถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลครอบครัว

2.8 ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน

2.9 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หรือการนิเทศงาน หมายถึง ความสามารถหรือความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศงานในการดำเนินงานและการบริหารงาน

จากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่ามีการให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไป กล่าวคือ Good (อ้างถึงใน พรพิมล คงฉิม, 2554) ได้ให้ความหมาย ของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพคุณภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติต่อสิ่งที่มีอยู่ แต่ Vroom (อ้างถึงใน พรพิมล คงฉิม, 2554) กล่าวว่าทัศนคติความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ ส่วน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ซึ่งผลตอบแทนที่เป็นที่พึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานและมีกำลังใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ ธนชัย ยมจินดา และเสนห์ จุ้ยโต (2544) แต่ทั้งนี้ได้ให้คำนิยามว่าความพึงพอใจในงานว่าหมายถึงระดับความรู้สึกของบุคคลในทางบวกหรือทางลบต่องาน ซึ่งประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน (pay)
2. ความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา (supervision)
3. ความพึงพอใจเพื่อนร่วมงาน (co-worker)
4. ความพึงพอใจในสภาพการทำงาน (work setting)
5. ความพึงพอใจในตัวเอง (tasks)
6. ความพึงพอใจในโอกาสความก้าวหน้า (advancement opportunities)

จากแนวคิดทฤษฎีและความหมายต่าง ๆ ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นการแสดงความรู้สึก ทัศนคติไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือทางลบต่อการทำงาน โดยที่บุคคลรู้สึกพึงพอใจในการทำงานซึ่งได้รับสิ่งตอบแทนที่เป็นองค์ประกอบจูงใจหรือองค์ประกอบค้ำจุนตามความพึงพอใจในแต่ละบุคคลนั้น ความพึงพอใจของบุคคลเหล่านี้สามารถทำให้ผลงานมีประสิทธิภาพและสามารถดำเนินการตามเป้าหมายขององค์กรได้อย่างสำเร็จ

2.3.4 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

Gibson and others (1988) ได้นิยามความหมายของคำว่าประสิทธิผล กล่าวคือ ประสิทธิภาพ (Effectiveness) เป็นเรื่องของการกระทำหรือความพยายามใด ๆ ที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลสำเร็จ การกระทำหรือความพยายามจะมีประสิทธิผลสูงหรือน้อยเพียงใดขึ้นกับผลที่ได้รับนั้น ตรงครบถ้วน ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และใช้พลังงานน้อยเพียงใด ซึ่งประสิทธิผลของบุคคล คือ ลักษณะบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานใด ๆ หรือ ปฏิบัติกิจกรรมใด ๆ แล้วประสบความสำเร็จ ทำให้บังเกิดผลตรงและครบถ้วน ตามที่มีวัตถุประสงค์ไว้และผลที่เกิดขึ้นมีลักษณะคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง

ความมีคุณค่า ความเหมาะสมดีงาม ตรงกับความคาดหวังและความต้องการของหมู่คณะ สังคม และผู้นำผลนั้นไปใช้เป็นผลที่ได้จากการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ คือ เป็นการปฏิบัติด้วยความพอใจ ปฏิบัติเต็มความสามารถ ปฏิบัติด้วยการเลือกสรรกลวิธีและเทคนิควิธีการที่เหมาะสมที่สุดที่จะทำให้บรรลุ ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพอย่างสูงสุดแต่ใช้ทุนทรัพยากรและระยะเวลาให้น้อยที่สุด ซึ่ง วิทยา ด่านธำรงกุล (2546) และธงชัย สันติวงษ์ (2537) ได้ให้ความหมายในลักษณะคล้ายคลึงกัน กล่าวคือประสิทธิผลเป็นการทำงานที่กำหนดเป้าหมาย โดยสามารถทำให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ต้องการ โดยการวัดผลงานที่ทำได้เทียบกับเป้าหมาย หากสามารถทำได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ก็แสดงว่าการทำงานมีประสิทธิภาพสูง แต่ Seashore and Yuchtman quoting Hall (อ้างถึงใน อากรณ อ่อนคง, 2556) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพขององค์การ คือ ความสามารถขององค์การในการนำทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดและมีคุณค่าจากสภาพแวดล้อมมาใช้ประโยชน์เพื่อสนับสนุนการดำเนินการขององค์การ

ความสำคัญของประสิทธิผล

ประสิทธิผลมีความสำคัญอย่างยิ่งในศาสตร์ทางการบริหารและองค์การ นับว่าเป็นการตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่าการบริหารองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่ องค์การจะอยู่รอดและมีความมั่นคงโดยขึ้นอยู่กับประสิทธิผล ดังนั้นจึงมีความสำคัญต่อองค์การ ดังนี้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2537)

1. ช่วยตรวจสอบวัตถุประสงค์การจัดตั้งองค์การ การจัดตั้งองค์การย่อมกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินงานให้เป็นไปตามความต้องการหรือไม่
2. ประเมินผลการดำเนินงานกับแผนงานที่กำหนด การดำเนินงานในแต่ละกิจกรรมย่อมต้องมีการวางแผน กำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ การจัดสรรทรัพยากร การใช้อำนาจหน้าที่การบริหาร การปฏิบัติงาน ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน
3. ประเมินผลสำเร็จกับวัตถุประสงค์ เปรียบเทียบผลงานที่ดำเนินการได้ตามแผนงานกับวัตถุประสงค์ขององค์การที่คาดหวัง ถ้าผลงานบรรลุผลตามวัตถุประสงค์และความคาดหวังขององค์การ แสดงว่าองค์การมีประสิทธิภาพ โดยประสิทธิผลอาจพิจารณาเป็น 2 ระดับ คือ

1.1 ประสิทธิภาพของบุคคล คือ ลักษณะของบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานใด ๆ หรือปฏิบัติกิจกรรมใด ๆ แล้วประสบผลสำเร็จ ทำให้เกิดผลโดยตรงและครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ ผลที่เกิดขึ้นมีลักษณะคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความมีคุณค่า เหมาะสมดีกับงาน ตรงกับความคาดหวังและความต้องการของหมู่คณะ สังคม และผู้จะนำผลนั้นไปใช้เป็นผลที่ได้จากการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ประสิทธิภาพขององค์การ คือ การเน้นไปที่ผลรวมขององค์การ โดย Gibson and Other (1982) อธิบายถึงเกณฑ์ของประสิทธิภาพขององค์การว่าประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 5 ชนิด คือ 1.) การผลิต (Production) 2.) ประสิทธิภาพ (Efficiency) 3.) ความพึงพอใจ (Satisfaction) 4.) การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness) และ 5.) การพัฒนา (Development)

จากแนวคิดทฤษฎีและความหมายต่าง ๆ ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานข้างต้น อาจสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือการกระทำหรือความพยายามในการที่จะกระทำสิ่งอื่นใด ให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยสามารถวัดผลงานที่ทำได้เทียบกับเป้าหมาย อีกทั้งยังเป็นการ ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดและมีคุณค่าจากสภาพแวดล้อมมาใช้ประโยชน์เพื่อสนับสนุนการดำเนินการ ขององค์การ

2.3.5 แนวคิดบทบาททางสังคม (Social Theory)

ความแตกต่างทางเพศกับพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากบทบาททางสังคมมีสิ่งที่แตกต่างกัน กล่าวคือ มีการแบ่งแยกผู้หญิงและผู้ชายโดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่ได้รับ มอบหมาย Harrison and Lynch (2005) ในอดีตได้รับความกดดันทางด้านเศรษฐกิจ นิเวศวิทยาสังคม และเทคโนโลยีทำให้ผู้หญิงและผู้ชายจะได้รับมอบหมายให้ทำงานด้านแรงงานที่สอดคล้องกับคุณลักษณะ ทางกายภาพ ซึ่งผู้ชายมีแนวโน้มที่ประสบความสำเร็จในงานที่ต้องการความคล่องแคล่ว ความแข็งแรงและ ความสามารถในการอยู่ห่างไกลจากบ้านเป็นระยะเวลานาน แต่ในทางตรงกันข้ามผู้หญิงส่วนใหญ่มักจะมี ส่วนรับผิดชอบในการดูแลบุตรซึ่งผู้หญิงมักจะตอบสนองภารกิจที่เกี่ยวข้องกับบ้านและครอบครัว และเป็น มุมมองที่เป็นผลมาจากบทบาททางเพศที่แตกต่างกัน โดยผู้ชายและผู้หญิงจะอิงกับการแบ่งงานตาม บทบาททางเพศที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของลักษณะและพฤติกรรมที่แสดงของผู้หญิงและผู้ชาย ดังนั้นสังคมจึงคาดหวังว่าผู้ชายจะสามารถประสบความสำเร็จในบทบาทของเพศชายที่สะท้อนถึง คุณสมบัติที่เป็นตัวตนและผู้หญิงคาดว่าจะประสบความสำเร็จในบทบาทของเพศหญิงที่สะท้อนถึงคุณภาพ ของชุมชน (Wood and Eagly, 2002) ตามที่คาดการณ์ไว้ตามทฤษฎีบทบาททางสังคมการรับรู้ทิศ ทางการกำหนดบทบาททางเพศ (ชายหรือหญิง) เชื่อมโยงกับบทบาททางสังคมที่พวกเขาครอบครอง มากกว่าเพศของพวกเขา (Eagly et al., 2000) ดังนั้นผู้หญิงและผู้ชายในการเป็นผู้นำ บทบาทมีแนวโน้มที่ จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นตัวแทน (เช่นการจัดวางบทบาทเพศชาย) ในขณะที่ผู้หญิงและผู้ชายในบทบาท การเลี้ยงดูเช่นผู้ผลิตในบ้านมีแนวโน้มที่จะถูกมองว่าเป็นชุมชน (เช่นการจัดวางบทบาทเพศหญิง) การ สนับสนุนทฤษฎีบทบาททางสังคมมาจากการวิจัยที่แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ถึงบทบาททางเพศของสตรีมี อิทธิพลจากบทบาททางสังคมที่พวกเขาตอบสนอง ตัวอย่างเช่นผู้หญิงที่แต่งงานแล้วถูกมองว่าเป็นชุมชน มากกว่าผู้หญิงที่ยังไม่แต่งงาน (Etaugh and Poertner, 1991) และมารดาถูกมองว่าเป็นชุมชนมากกว่า ผู้หญิงที่ไม่มีบุตร (Etaugh and Poertner, 1992) นอกจากนี้งานวิจัยระบุว่าสตรีที่ได้รับการว่าจ้างและ ผู้ชายโดยทั่วไปถือเป็นผู้มีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียมกันในขณะที่สตรีที่ไม่มีงานทำและผู้ชายมักถูกมองว่า เป็นลูกจ้าง (Riggs, 1997) เนื่องจากมีบรรทัดฐานคำอธิบายและคำสั่งห้ามที่เกี่ยวข้องกับผู้ชายส่วนใหญ่ และผู้หญิงที่มีพฤติกรรมและวิธีการที่พวกเขาควรประพฤติในทิศทางบทบาททางเพศอาจนำไปสู่ ทศนคติเชิงลบที่มีต่อบุคคลที่เบี่ยงเบนไปจากบรรทัดฐานบทบาททางเพศแบบดั้งเดิม โดยบทบาททางเพศ (Gender Role) หมายถึงความเข้าใจของคนทั่วไป เกี่ยวกับทุก ๆ สิ่งที่เราารู้สึก คิด พูดและกระทำต่อ

ตนเองและต่อผู้อื่นว่าเราเป็นผู้หญิงหรือผู้ชาย หรือพูดอีกอย่างหนึ่งว่า บทบาททางเพศ คือ วิธีที่เราแสดงอัตลักษณ์ทางเพศของตัวเอง ดังนั้น อัตลักษณ์ทางเพศและบทบาททางเพศจึงไม่ใช่สิ่งสองสิ่งที่แตกต่างกัน แต่เป็นภาพคนละด้านของสิ่งเดียวกัน (Money and Tucker, 1975) อัตลักษณ์ทางเพศเป็นประสบการณ์ภายในของบทบาททางเพศ และบทบาททางเพศก็เป็นสิ่งที่แสดงออกภายนอกของเอกลักษณ์ทางเพศนั่นเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาของ Bright (2005) และ DeHart – Davis, Marlowe and Pandey (อ้างถึงใน Potipiroon, Srisuthisa – ard and Faeran, 2018) แสดงให้เห็นว่าเมื่อเทียบกับผู้ชาย ผู้หญิงมีแนวโน้มที่จะได้คะแนนความเห็นอกเห็นใจสูงกว่าในมิติของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ Riccucci (อ้างถึงใน Potipiroon, Srisuthisa – ard and Faeran, 2018) ได้เสนอว่าผู้หญิงจะได้การยอมรับจากสังคมเพื่อส่งเสริมคุณค่าของความเป็นธรรมและความเท่าเทียมทางสังคมและเหมาะสมสำหรับงานที่ต้องใช้ค่านิยมทางอารมณ์ของแรงงานทางอารมณ์ Rafaeli (1989) ได้โต้แย้งว่า แม้ว่าการออกกฎเพื่อที่จะระงับความแตกต่างทางเพศในการแสดงออกทางอารมณ์ แต่ในทางปฏิบัติมันไม่ง่ายเลยที่จะเอาชนะอิทธิพลของความแตกต่างทางเพศ โดย Eagly (1987) บอกว่าส่วนใหญ่โดยทั่วไปผู้หญิงถูกคาดหวังจากชุมชนที่แสดงให้เห็นถึงคุณภาพ เช่น ความกังวลสำหรับคนอื่น ๆ ความไว ความอบอุ่น ความช่วยเหลือและความเอาใจใส่ ในขณะที่ผู้ชายถูกคาดหวังว่าจะแสดงลักษณะตัวแทน เช่น ความมั่นใจและความกล้าแสดงออก อาจสรุปได้ว่าบทบาททางเพศมีผลต่อความสามารถในการปรับตัว การเห็นคุณค่าในตัวเอง การประสบผลสำเร็จ และความพึงพอใจในชีวิตสมรส (ตุลยา จิตตะยโสธร, 2551)

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

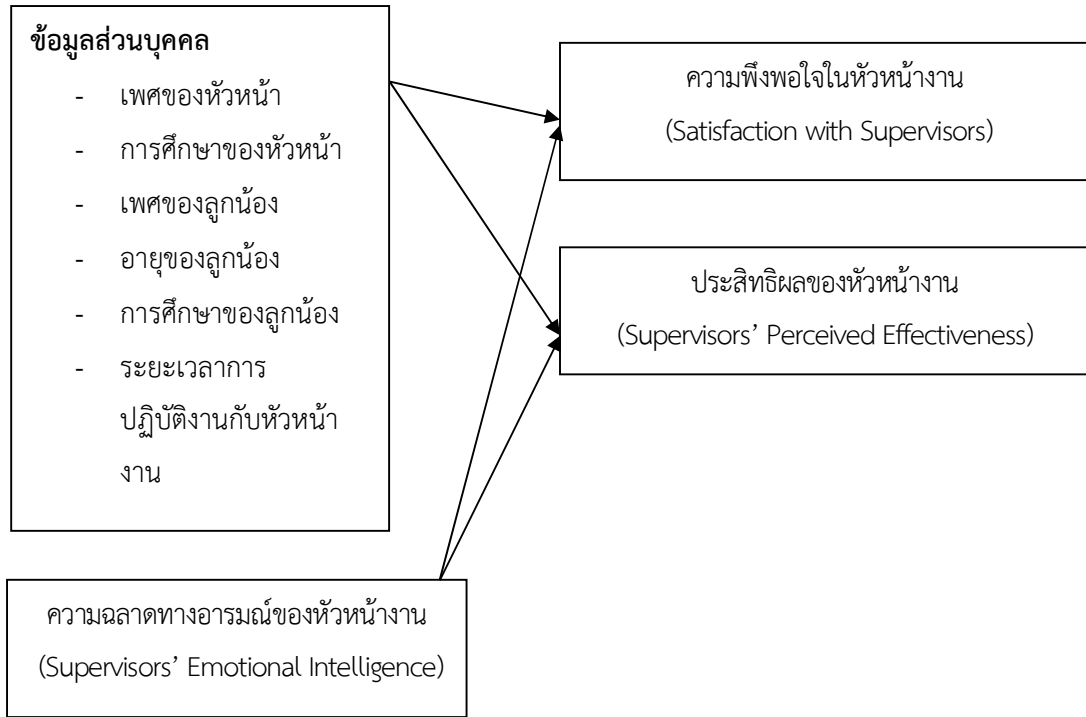
จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องพบว่าม้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ เตือนต้ามัจฉาชีพ (2554) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบการบังคับบัญชาของหัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิง ที่มีต่อการรับรู้ภาวะผู้นำและความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า เพศของหัวหน้างานที่แตกต่างกันทำให้ภาวะผู้นำต่างกัน กล่าวคือ เพศของหัวหน้างานส่งผลต่อการรับรู้ภาวะการเป็นผู้นำของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งผลการศึกษาของโชติณัฐ คงพาณิชย์ (2546) ก็พบว่า ภาวะผู้นำของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงตามการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ ผู้บังคับบัญชายังมีภาวะผู้นำในแต่ละด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีหัวหน้าเพศชายประเมินว่าหัวหน้างานมีภาวะผู้นำสูงกว่าผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีหัวหน้างานเพศหญิงในทุกด้าน และผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีหัวหน้างานเพศชายมีความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชาของหัวหน้างานแตกต่างกับผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีหัวหน้างานเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีหัวหน้างานเพศชายมีความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชาสูงกว่าผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีหัวหน้างานเพศหญิงในทุกด้าน และจากผลงานวิจัยของ ศุภาพิชญ์ โพน โบรมันน์ (2553) พบว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพร้อมในการที่จะปฏิบัติงานในบทบาทพยาบาลวิชาชีพ ขวนจิตร ชูระทอง (2544) ได้ศึกษาเชาวน์ปัญญา เชาวน์อารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่า

อุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขายในธุรกิจสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าแผนกขายมีค่ามัธยฐานเลขคณิตของระดับเขาวนอารมณ์อยู่ในระดับสูง ทุกองค์ประกอบ โดยมีองค์ประกอบด้านการสร้างแรงจูงใจสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการกำกับควบคุมตนเอง ด้านการตระหนักรู้ตนเอง ด้านทักษะทางสังคม และด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึก ซึ่งองค์ประกอบของเขาวนอารมณ์ทุกด้านโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ส่วน พริษฐ์วงศ์ เจริญสุขชน (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการ ระดับผู้ปฏิบัติงานในกระทรวงคมนาคม พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของข้าราชการในกระทรวงคมนาคมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความตระหนักรู้ในตนเอง การบริหารจัดการ อารมณ์ของตนเอง การจูงใจตนเอง การรู้จักสังเกตความรู้สึกของผู้อื่น และการดำเนินการด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนของการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย พบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ กับประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการกระทรวงคมนาคม สำหรับในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ทั้ง 5 ด้าน กับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการกระทรวงคมนาคม พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ทุกด้าน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความฉลาดทางอารมณ์ พบว่า เพศ สถานภาพ ระดับตำแหน่งงาน และรายได้ มีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์ แต่อายุ และการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในหัวหน้างานและประสิทธิผลของหัวหน้างาน โดยผู้วิจัยจึงได้กำหนดสมมติฐานไว้ ดังนี้

- สมมติฐานที่ 1: ระดับความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานเพศหญิงน้อยกว่าหัวหน้างานเพศชาย
- สมมติฐานที่ 2: ระดับความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานส่งผลทางบวกต่อระดับความพึงพอใจที่มีต่อหัวหน้างาน
- สมมติฐานที่ 3: ระดับความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานส่งผลทางบวกต่อการประเมินประสิทธิผลของหัวหน้างาน

กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพประกอบ กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในลักษณะของการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation Research) เพื่อทดสอบสมมุติฐานที่กำหนดไว้ข้างต้นเกี่ยวกับอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ (Emotion Intelligence) ส่งผลต่อความพึงพอใจในหัวหน้างาน (Satisfaction Leader) ประสิทธิภาพของหัวหน้างาน (Supervisors' Perceived Effectiveness) ซึ่งมีวิธีการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

- 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.2 แบบแผนการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้

3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสงขลาจำนวน 11,023 คน (ข้อมูลประจำงวดเดือนพฤศจิกายน 2560) ประกอบด้วยข้าราชการ พนักงานจำนวน 3,831 คน ลูกจ้างประจำจำนวน 366 คน พนักงานจ้างทั่วไปจำนวน 3,894 คน และพนักงานจ้างตามภารกิจจำนวน 2,927 คน (ข้อมูลจากท้องถิ่นจังหวัดสงขลาประจำเดือนพฤศจิกายน 2560)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่าง เพื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยสูตรของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (ความคลาดเคลื่อน เท่ากับ .05) โดยมีสูตรคำนวณ ดังนี้

การคำนวณหาขนาดตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนของประชากร

$$e = \begin{array}{l} \text{ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง} \\ \text{ในการศึกษานี้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้} \\ \text{เท่ากับ } 0.05 \end{array}$$

เมื่อนำตัวเลขไปแทนค่าในสูตรโดยกำหนด $N = 11,023$ คน และ $e = .05$ จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{11,023}{1 + 11,023 (0.05)^2} \\ &= \frac{11,023}{28.5575} \end{aligned}$$

$$n = 385.99 \text{ (คิดเป็น } 386 \text{ คน)}$$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา ที่คำนวณได้คิดเป็น 385.99 คน ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ปรับเป็นจำนวน 386 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการศึกษานี้ใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) โดยสุ่มเลือกองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 10 หน่วยงาน จากองค์การบริหารส่วนตำบล 92 แห่ง ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหอยโข่ง องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหลา องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งหมอ องค์การบริหารส่วนตำบลพังลา องค์การบริหารส่วนตำบลเขามิเกียรติ องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักแต้ว องค์การบริหารส่วนตำบลท่าโพธิ์ องค์การบริหารส่วนตำบลปริก องค์การบริหารส่วนตำบลพะตง และองค์การบริหารส่วนตำบลคูเต่า จากนั้นทำการสุ่มอย่างง่าย เพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 386 คน จากองค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 10 แห่งที่เลือกไว้

3.2 แบบแผนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน (Emotional Intelligence – EI) ที่มีต่อความพึงพอใจในหัวหน้างาน และประสิทธิผลของหัวหน้างาน โดยอาศัยข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม เพื่อศึกษาอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน (Emotional Intelligence – EI) ที่มีต่อความพึงพอใจในหัวหน้างานและประสิทธิผลของหัวหน้างานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา จำนวน 386 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ เช่น หนังสือ วารสาร เอกสารงานวิจัย วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ บทความทางวิชาการ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย

3.3 เครื่องมือในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน โดยเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานซึ่งพัฒนาและดัดแปลงมาจาก Wong and Law (2002) ส่วนความพึงพอใจในหัวหน้างานแบบสอบถามได้พัฒนาดัดแปลงมาจาก Rojahn and Wiilemsen (1994) และประสิทธิผลของหัวหน้างานได้พัฒนาดัดแปลงมาจาก Yukl, Mahsud, Hassan, and Prussia (2013) เครื่องมือแบบสอบถามในงานวิจัยซึ่งได้ศึกษาตัวแปรเดียวกันมาแล้ว โดยพัฒนาดัดแปลงให้มีความเหมาะสมกับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ซึ่งมีขั้นตอนการพัฒนาเครื่องมือ ดังนี้

3.3.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนดในกรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในรายละเอียดเกี่ยวกับอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อทัศนคติของผู้ใต้บังคับบัญชาต่อหัวหน้างาน

3.3.2 นำข้อมูลจากการศึกษาประมวลผลให้ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับตัวแปรที่จะทำการศึกษา

3.3.3 ศึกษารูปแบบและวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยจากเอกสารและงานวิจัยอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและดัดแปลงแบบสอบถาม

3.3.4 นำข้อมูลจากการศึกษาประมวลผลกำหนดเป็นเครื่องมือเพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อระดับความพึงพอใจ และประสิทธิผล

3.3.5 นำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นเสนอต่อประธานกรรมการ กรรมการควบคุมสารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุงและให้ความเห็นชอบ

3.3.6 นำเครื่องมือที่ได้ไปทำการทดลองใช้ (Try Out) จำนวน 30 ชุด เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) เท่ากับ .843 ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) เมื่อมีค่าความเชื่อมั่นเพียงพอ ($\alpha > 0.7$) จัดทำเป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปเก็บข้อมูลต่อไป

หลักเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม

1. การวัดตัวแปรด้านความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานมีลักษณะเป็นแบบวัดชนิดมาตราส่วนประมาณค่าลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีการกำหนดเกณฑ์การให้เลือก 7 ระดับ คือ 7 = เห็นด้วยมากที่สุด, 6 = เห็นด้วย, 5 = เห็นด้วยเล็กน้อย, 4 = เฉยๆ, 3 = ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย, 2 = ไม่เห็นด้วย และ 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งการแปลความหมายของคะแนนผู้วิจัยได้กำหนดค่าเฉลี่ยคะแนนไว้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 5.81 – 7.00 หมายถึง ความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.61 – 5.80 หมายถึง ความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.60 หมายถึง ความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.21 – 3.40 หมายถึง ความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 2.20 หมายถึง ความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานในระดับน้อยสุด

2. การวัดตัวแปรด้านความพึงพอใจในหัวหน้างาน มีลักษณะเป็นแบบวัดชนิดมาตราส่วนประมาณค่าลิเคิร์ท (Likert Scale) โดยมีการกำหนดเกณฑ์การให้เลือก 5 ระดับ คือ 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย และ 1 = น้อยที่สุด ซึ่งการแปลความหมายของคะแนนผู้วิจัยได้กำหนดค่าเฉลี่ยคะแนนไว้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจในหัวหน้างานระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20 หมายถึง ความพึงพอใจในหัวหน้างานระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40 หมายถึง ความพึงพอใจในหัวหน้างานระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60 หมายถึง ความพึงพอใจในหัวหน้างานระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80 หมายถึง ความพึงพอใจในหัวหน้างานระดับน้อยที่สุด

3. การวัดตัวแปรด้านประสิทธิผลของหัวหน้างาน มีลักษณะเป็นแบบวัดชนิดมาตราส่วนประมาณค่าลิเคิร์ท (Likert Scale) โดยมีการกำหนดเกณฑ์การให้เลือก 5 ระดับ คือ 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย และ 1 = น้อยที่สุด ซึ่งการแปลความหมายของคะแนนผู้วิจัยได้กำหนดค่าเฉลี่ยคะแนนไว้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00 หมายถึง ประสิทธิภาพของหัวหน้างานระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20 หมายถึง ประสิทธิภาพของหัวหน้างานระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40 หมายถึง ประสิทธิภาพของหัวหน้างานระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60 หมายถึง ประสิทธิภาพของหัวหน้างานระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80 หมายถึง ประสิทธิภาพของหัวหน้างานระดับน้อยที่สุด

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 ผู้วิจัยขอหนังสือเพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะวิทยาการจัดการถึงองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสงขลาทั้ง 10 แห่ง โดยขอความร่วมมือบุคลากรในองค์กรซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการกรอกข้อมูล

3.4.2 เมื่อได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลสู่การวิเคราะห์และประมวลผลต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for window version 16.0 ในการวิเคราะห์ ซึ่งแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น

3.5.1 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานเกี่ยวกับลักษณะเฉพาะบุคคลของกลุ่มตัวอย่างและตัวแปรที่ได้จากการเก็บรวบรวมเพื่อให้ทราบลักษณะการแจกแจงของตัวแปรแต่ละตัว เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน หน่วยงาน เป็นต้น โดยใช้

1. ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Mean)
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของตัวแปรแต่ละตัวที่ใช้ในการศึกษา

3.5.2 สถิติที่ใช้ในการทดสอบคุณภาพแบบสอบถาม โดยใช้การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) ตามวิธีของครอนบาค ซึ่งผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน ต่อความพึงพอใจในหัวหน้างานและประสิทธิผลของหัวหน้างานไปหาความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน เพื่อหาข้อบกพร่องและแก้ไขก่อนนำไปใช้จริง

สำหรับการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบกับองค์กรบริหารส่วนตำบลนาหม่อม จังหวัดสงขลา จำนวน 30 ชุด โดยค่าความเชื่อมั่นรวมของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยมีค่าเท่ากับ .843 จะเห็นได้ว่า ค่าความเชื่อมั่นดังกล่าวมีค่ามากกว่า 0.70 ซึ่งหมายความว่า แบบสอบถามดังกล่าวมีค่าความเชื่อมั่นสูง โดยมีรายละเอียดของค่าความเชื่อมั่นในแต่ละตอนของแบบสอบถาม ดังนี้

ความพึงพอใจในหัวหน้างาน จำนวน 3 ข้อคำถาม มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ .979

ความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน จำนวน 16 ข้อคำถาม มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ .968

ประสิทธิผลของหัวหน้างาน จำนวน 4 ข้อคำถาม มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ .964

3.5.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบคุณสมบัติตัวแปร เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ตรวจสอบด้วยการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation Coefficient) ระหว่างตัวแปรอิสระทีละคู่ เพื่อพิสูจน์ว่าตัวแปรอิสระคู่ใดมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

3.5.4 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ (Emotion Intelligence) ส่งผลต่อความพึงพอใจในหัวหน้างาน (Satisfaction Leader) ประสิทธิภาพของหัวหน้างาน (Supervisors' Perceived Effectiveness) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากการสำรวจความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา จำนวน 10 แห่ง จำนวน 386 ตัวอย่าง ซึ่งได้แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 362 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 93.78 ของแบบสอบถามทั้งหมด โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษา ประกอบด้วย

4.1 ผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการศึกษาตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย: ด้านความพึงพอใจในหัวหน้างาน

4.3 ผลการศึกษาตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย: ด้านประสิทธิภาพของหัวหน้างาน

4.4 ผลการศึกษาตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย: ด้านความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน

4.5 ผลการศึกษาการเปรียบเทียบระดับความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน (Supervisors' Emotional Intelligence) ระหว่างหัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิง

4.6 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ (Supervisors' Emotional Intelligence) กับความพึงพอใจในหัวหน้างาน และประสิทธิภาพของหัวหน้างาน

4.7 ผลการศึกษาอิทธิพลของตัวแปรอิสระ (ความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน) ที่มีต่อตัวแปรตาม (ด้านความพึงพอใจในหัวหน้างาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหัวหน้างาน)

4.1 ผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลพื้นฐาน (n=362)

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุการทำงาน		
ตั้งแต่ 0 – 1 ปี	33	9.12
มากกว่า 1 ปี – 5 ปี	117	32.32
มากกว่า 5 ปี – 10 ปี	100	27.62
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	112	30.94
รวม	362	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี	68	18.79
มากกว่า 30 ปี – 40 ปี	164	45.30
มากกว่า 40 ปี – 50 ปี	110	30.39
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	20	5.52
รวม	362	100.00
เพศ		
ชาย	140	38.70
หญิง	222	61.30
รวม	362	100.00
เพศของหัวหน้างาน		
ชาย	191	52.80
หญิง	171	47.20
รวม	362	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	97	26.80
ปริญญาตรี	216	59.70
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	49	13.50
รวม	362	100.00
ระดับการศึกษาของหัวหน้างาน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	4.10
ปริญญาตรี	143	39.50
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	204	56.40
รวม	362	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานร่วมกัน		
ตั้งแต่ 0 – 1 ปี	66	18.20
มากกว่า 1 ปี – 5 ปี	172	47.50
มากกว่า 5 ปี – 10 ปี	94	26.00
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	30	8.30
รวม	362	100.00
เงินเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 8,000 บาท	8	2.20
ตั้งแต่ 8,001 – 15,000 บาท	181	50.00
ตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท	59	16.30
ตั้งแต่ 20,001 – 25,000 บาท	42	11.60
ตั้งแต่ 25,001 – 30,000 บาท	45	12.40
มากกว่า 30,000 บาท	27	7.50
รวม	362	100.00

ตาราง 1 อายุการทำงาน พบว่าเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา จำนวน 10 แห่ง ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานอยู่ในช่วงมากกว่า 1 ปี – 5 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 32.32 รองลงมา คือ อายุการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 30.94 อายุการทำงานมากกว่า 5 ปี – 10 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 27.62 และอายุการทำงานตั้งแต่ 0 – 1 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 9.12

อายุของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา จำนวน 10 แห่ง ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงมากกว่า 30 ปี – 40 ปี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 45.30 รองลงมาคืออายุมากกว่า 40 ปี – 50 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 30.39 อายุตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 18.79 และอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.52

เพศ พบว่าเพศของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา จำนวน 10 แห่ง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 61.30 ส่วนเพศชาย จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 38.70

เพศของหัวหน้างาน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 52.80 ส่วนเพศหญิง จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 47.20

ระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา จำนวน 10 แห่ง พบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 59.70 รองลงมาคือ มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาของหัวหน้างาน พบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 56.40 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 และการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10 ตามลำดับ

ระยะเวลาการปฏิบัติงานร่วมกับหัวหน้างานคนปัจจุบัน พบว่าส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานร่วมกันมากกว่า 1 ปี – 5 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมาคือ มีระยะเวลาการปฏิบัติงานร่วมกันมากกว่า 5 ปี – 10 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ระยะเวลาการปฏิบัติงานร่วมกันตั้งแต่ 0 – 1 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 18.20 และระยะเวลาการปฏิบัติงานร่วมกันมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 ตามลำดับ

ระดับเงินเดือนในปัจจุบัน พบว่าส่วนใหญ่มีระดับเงินเดือนตั้งแต่ 8,001 – 15,000 บาท จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ ระดับเงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 ระดับเงินเดือน 25,001 – 30,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 12.40 และระดับเงินเดือนมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 27 คน และระดับเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 8,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และร้อยละ 2.20 ตามลำดับ

4.2 ผลการศึกษาตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย: ด้านความพึงพอใจในหัวหน้างาน

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจในหัวหน้างาน

ความพึงพอใจในหัวหน้างาน(Satisfaction with Supervisors)	\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 2 พบว่าเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา มีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในหัวหน้างาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ($\bar{X} = 3.75$, S.D.= 1.02) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา มีระดับความ

คิดเห็นต่อความพึงพอใจในหัวหน้างานอยู่ในระดับมากทุกข้อ 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

4.3 ผลการศึกษาตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย: ด้านประสิทธิผลของหัวหน้างาน

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลของหัวหน้างาน

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

จากตาราง 3 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. ประสิทธิภาพโดยรวมในความเป็นผู้นำ มีค่าเฉลี่ย 3.74 ($\bar{X} = 3.74$, S.D.= 1.03) 3. ผลการปฏิบัติงานเมื่อเทียบกับผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ๆ มา มีค่าเฉลี่ย 3.80 ($\bar{X} = 3.74$, S.D.= 1.03) และ 3. ผลการปฏิบัติงานเมื่อเทียบกับหัวหน้างานคนอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 4.94 ($\bar{X} = 4.94$, S.D.= 1.47) ตามลำดับ

4.4 ผลการศึกษาตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย: ด้านความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน

ตาราง 4 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. หัวหน้าของฉันสามารถรับรู้อารมณ์ของเพื่อนร่วมงานและลูกน้องได้อย่างดี	5.22	1.56	มาก
6. หัวหน้าของฉันสามารถสังเกตอารมณ์ของผู้อื่นได้เป็นอย่างดี	5.24	1.43	มาก
7. หัวหน้าของฉันสามารถเข้าใจความรู้สึกและอารมณ์ของผู้อื่นได้ดี	5.15	1.47	มาก
8. หัวหน้าของฉันเข้าใจอารมณ์ของครอบครัวหัวหน้าของฉันเป็นอย่างดี	5.15	1.48	มาก
9. หัวหน้าของฉันมักจะตั้งเป้าหมายให้กับตนเองเสมอและจะพยายามถึงที่สุดที่จะบรรลุเป้าหมายเหล่านั้น	5.38	1.45	มาก
10. หัวหน้าของฉันมักจะบอกตัวเองเสมอว่า ตนเองเป็นคนเก่ง	4.13	1.83	ปานกลาง
11. หัวหน้าของฉันเป็นคนที่มีแรงจูงใจเป็นของตัวเอง (ไม่ต้องมีใครมาสั่งหัวหน้าของฉันก็จะทำอยู่ดี)	5.02	1.56	มาก
12. หัวหน้าของฉันมักจะบอกตัวเองเสมอว่าให้พยายามทำทุกอย่างให้ดีที่สุด	5.41	1.40	มาก
13. หัวหน้าของฉันสามารถควบคุมอารมณ์ฉุนเฉียวของตัวเองได้อย่างดีรวมทั้งสามารถจัดการกับสถานการณ์ยาก ๆ ได้อย่างมีเหตุผล	5.15	1.56	มาก
14. หัวหน้าของฉันเก่งที่เดียวในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง	5.11	1.55	มาก
15. หัวหน้าของฉันสามารถสงบสติอารมณ์ได้อย่างรวดเร็วแม้จะโกรธมากก็ตาม	5.11	1.52	มาก
16. หัวหน้าของฉันสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้เป็นอย่างดี	5.19	1.53	มาก
โดยรวม	5.14	1.50	มาก

จากตาราง 4 พบว่าเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา มีระดับความคิดเห็นด้านความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 5.14 ($\bar{X} = 5.14$, S.D. = 1.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา มีระดับความคิดเห็นด้านความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานอยู่ในระดับมากจำนวน 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. หัวหน้าของฉันเป็นคนที่มีความตั้งใจเป็นของตัวเอง (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. = 1.56) 15. หัวหน้าของฉันสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 5.19 ($\bar{X} = 5.19$, S.D. = 1.56) ส่วนอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ หัวหน้าของฉันมักจะบอกตัวเองเสมอว่าตนเองเป็นคนเก่ง มีค่าเฉลี่ย 4.13 ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 1.83) ตามลำดับ

4.5 ผลการศึกษาการเปรียบเทียบระดับความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน (Supervisors' Emotional Intelligence) ระหว่างหัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิง

ตาราง 5 การเปรียบเทียบระดับความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน (Supervisors' emotional Intelligence) ระหว่างหัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิง

ตัวแปร	เพศของหัวหน้างาน				t	Sig
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน	4.99	1.17	5.30	1.20	2.449	.015

จากตาราง 5 พบว่าหัวหน้างานที่มีเพศต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.6 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ (Supervisors' Emotional Intelligence) กับความพึงพอใจในหัวหน้างาน และประสิทธิผลของหัวหน้างาน

ตาราง 6 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน (Supervisors' Emotional Intelligence) กับความพึงพอใจในหัวหน้างาน (Satisfaction with Supervisors) และประสิทธิผลของหัวหน้างาน (Supervisors' Perceived Effectiveness)

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	1	2	3
1. ความพึงพอใจในหัวหน้างาน (Satisfaction with Supervisors)	3.745	.986	(.964)		
2. ประสิทธิผลของหัวหน้างาน (Supervisors' Perceived Effectiveness)	3.778	.921	.806**	(.960)	
3. ความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน (Supervisors' Emotional Intelligence)	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. ความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน (Supervisors' Emotional Intelligence) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในหัวหน้างาน (Satisfaction with Supervisors) โดยมีขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ 0.841

2. ความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน (Supervisors' Emotional Intelligence) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของหัวหน้างาน (Supervisors' Perceived Effectiveness) โดยมีขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ 0.825

3. ประสิทธิภาพของหัวหน้างาน (Supervisors' Perceived Effectiveness) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในหัวหน้างาน (Satisfaction with Supervisors) โดยมีขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ 0.806

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาคในทุกตัวแปรมีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่าเครื่องมือที่ใช้มีความเชื่อมั่นเพียงพอ

4.7 ผลการศึกษาอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม โดยวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตาราง 7 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

	ความพึงพอใจใน หัวหน้างาน		ประสิทธิผลของ หัวหน้างาน	
	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4
Constant	3.370**	.086	3.412**	.435*
ตัวแปรควบคุม				
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
ตัวแปรอิสระ				
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 ผลการวิเคราะห์หือทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม 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) โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนในความพึงพอใจในหัวหน้างานได้ร้อยละ 8.8 และใน Model 2 พบว่าตัวแปรอิสระความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจในหัวหน้างาน ($\beta = .684$) โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนในความพึงพอใจในหัวหน้างานต่อความฉลาดทางอารมณ์ได้ร้อยละ 71.7 ดังนั้น สรุปได้ว่าความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจในหัวหน้างาน

2. ประสิทธิภาพของหัวหน้างาน (Supervisors' Perceived Effectiveness) ใน Model 3 พบว่าตัวแปรควบคุมที่ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพของหัวหน้างาน คือ ระดับการศึกษาของหัวหน้างาน และเพศของหัวหน้างาน ($\beta = .309$ และ $.290$ ตามลำดับ) และสำหรับตัวแปรควบคุมที่ส่งผลทางลบต่อประสิทธิภาพของหัวหน้างาน คือ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานร่วมกันกับหัวหน้างานคนปัจจุบัน ($\beta = -.126$) โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนในความพึงพอใจในหัวหน้างาน ได้ร้อยละ 9.7 และใน Model 4 พบว่าตัวแปรอิสระความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพของหัวหน้างาน ($\beta = .620$) โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนในประสิทธิภาพของหัวหน้างานต่อความฉลาดทางอารมณ์ได้ร้อยละ 68.9 ดังนั้น สรุปได้ว่าความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพของหัวหน้างาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน ต่อความพึงพอใจในหัวหน้างาน และประสิทธิผลของหัวหน้างาน ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา จำนวน 362 ตัวอย่าง ทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 16.0 ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยมุ่งศึกษาอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน ต่อความพึงพอใจในหัวหน้างาน และประสิทธิผลของหัวหน้างาน ทั้งนี้จากการศึกษาสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลาส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 30 – 40 ปี โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สำเร็จศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 1 – 5 ปี และปฏิบัติงานร่วมกับหัวหน้าคนปัจจุบันมากกว่า 1 – 5 ปี สำหรับหัวหน้างานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย

2. ผลการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานพบว่าเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา มีระดับความคิดเห็นต่อความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา มีระดับความคิดเห็นต่อความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานอยู่ในระดับมาก จำนวน 15 ข้อ ได้แก่ 1. หัวหน้าของฉันมักจะเข้าใจอารมณ์ของตนเองเป็นอย่างดี 2. หัวหน้าของฉันมีความตระหนักต่อภาวะอารมณ์ของตนเองเป็นอย่างดี 3. หัวหน้าของฉันเข้าใจดีมาก ๆ ในสิ่งที่ตัวเองกำลังรู้สึก 4. หัวหน้าของฉันรู้ว่าตนเองกำลังมีความสุขหรือไม่ 5. หัวหน้าของฉันสามารถรับรู้อารมณ์ของเพื่อนร่วมงานและลูกน้องได้อย่างดี 6. หัวหน้าของฉันสามารถสังเกตอารมณ์ของผู้อื่นได้เป็นอย่างดี 7. หัวหน้าของฉันสามารถเข้าใจความรู้สึกและอารมณ์ของผู้อื่นได้ดี 8. หัวหน้าของฉันเข้าใจอารมณ์ของคนรอบข้างหัวหน้าของฉันเป็นอย่างดี 9. หัวหน้าของฉันมักจะตั้งเป้าหมายให้กับตนเองเสมอและจะพยายามถึงที่สุดที่จะบรรลุเป้าหมายเหล่านั้น 10. หัวหน้าของฉันเป็นคนที่มีแรงจูงใจเป็นของตัวเอง (ไม่ต้องมีใครมาสั่ง หัวหน้าของฉันก็จะทำอยู่ดี) 11. หัวหน้าของฉันมักจะบอกตัวเองเสมอว่าให้พยายามทำทุกอย่างให้ดีที่สุด 12. หัวหน้าของฉันสามารถควบคุมอารมณ์ฉุนเฉียวของตัวเองได้อย่างดี รวมทั้งสามารถจัดการกับสถานการณ์ยาก ๆ ได้อย่างมีเหตุผล 13. หัวหน้าของเก่งที่เดียวในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง 14. หัวหน้าของฉันสามารถสงบสติอารมณ์ได้อย่างรวดเร็วแม้จะโกรธมากก็ตาม 15. หัวหน้าของฉันสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้เป็นอย่างดี

และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ หัวหน้าของฉันมักจะบอกตัวเองเสมอว่า ตนเองเป็นคนเก่ง ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาการเปรียบเทียบระดับความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน ระหว่างหัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิง พบว่าหัวหน้างานที่มีเพศต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกันในทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

4. ผลการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Bivariate Correlations) ระหว่างตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานจะส่งผลทางบวกต่อระดับความพึงพอใจที่มีต่อเพศของหัวหน้างานพบว่า

4.1 ความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจในหัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิง ($\beta = .857$ และ $.818$ ตามลำดับ) โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนในความพึงพอใจในหัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิงต่อความฉลาดทางอารมณ์ได้ร้อยละ 73.4 และ 66.7 ตามลำดับ กล่าวคือความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจในหัวหน้างานเพศชายมากกว่าหัวหน้างานเพศหญิง

4.2 ความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานส่งผลทางบวกต่อประสิทธิผลของหัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิง ($\beta = .830$ และ $.812$ ตามลำดับ) โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนในประสิทธิผลของหัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิงต่อความฉลาดทางอารมณ์ได้ร้อยละ 68.7 และ 65.8 ตามลำดับ กล่าวคือความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานส่งผลทางบวกต่อประสิทธิผลของหัวหน้างานเพศชายมากกว่าหัวหน้างานเพศหญิง

5. ผลการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Bivariate Correlations) ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ พบว่าทุกตัวแปรมีความสัมพันธ์เชิงบวก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน (Supervisors' Emotional Intelligence) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในหัวหน้างาน (Satisfaction with Supervisors) $.841$ และกับประสิทธิผลของหัวหน้างาน (Supervisors' Perceived Effectiveness) $.825$ และเมื่อเทียบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของหัวหน้างาน (Supervisors' Perceived Effectiveness) และความพึงพอใจในหัวหน้างาน พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวก $.806$

6. จากการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อหาค่าอิทธิพลของตัวแปรภาวะผู้นำอารมณ์ขั้นที่มีต่อตัวแปรตามและตัวแปรควบคุมทั้ง 4 Model พบว่าผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) มีความสอดคล้องกับค่าสหสัมพันธ์ (Bivariate Correlations) โดยสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

6.1. ความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจในหัวหน้างาน ($\beta = .684$) โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนในความพึงพอใจในหัวหน้างานต่อความฉลาดทางอารมณ์ได้ร้อยละ 71.7

6.2 ความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานส่งผลทางบวกต่อประสิทธิผลของหัวหน้างาน ($\beta = .620$) โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนในประสิทธิผลของหัวหน้างานต่อความฉลาดทางอารมณ์ได้ร้อยละ 68.9

6.3 ความพึงพอใจในหัวหน้างาน (Satisfaction with Supervisors) พบว่าตัวแปรควบคุมส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจในหัวหน้างาน คือ ระดับการศึกษาของหัวหน้างาน และเพศของหัวหน้างาน ($\beta = .334$ และ $.316$ ตามลำดับ) และสำหรับตัวแปรคุมที่ส่งผลทางลบต่อความพึงพอใจในหัวหน้างาน คือ เพศของลูกน้อง และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานร่วมกันกับหัวหน้างานคนปัจจุบัน ($\beta = -.239$ และ $-.156$ ตามลำดับ) โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนในความพึงใจในหัวหน้างาน ได้ร้อยละ 8.8

6.4 ประสิทธิภาพของหัวหน้างาน (Supervisors' Perceived Effectiveness) พบว่าตัวแปรควบคุมส่งผลทางบวกต่อประสิทธิผลของหัวหน้างาน คือ ระดับการศึกษาของหัวหน้างาน และเพศของหัวหน้างาน ($\beta = .309$ และ $.290$ ตามลำดับ) และสำหรับตัวแปรคุมที่ส่งผลทางลบต่อประสิทธิผลของหัวหน้างาน คือ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานร่วมกันกับหัวหน้างานคนปัจจุบัน ($\beta = -.126$) โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนในความพึงใจในหัวหน้างาน ได้ร้อยละ 9.7

5.2 อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์อิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน ต่อความพึงพอใจในหัวหน้างาน และประสิทธิผลของหัวหน้างาน พบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานส่งผลทางบวกต่อระดับความพึงพอใจในหัวหน้างานและประสิทธิผลของหัวหน้างานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 กล่าวคือ หัวหน้างานที่มีระดับความฉลาดทางอารมณ์สูงจะส่งผลดีต่อระดับความพึงใจในหัวหน้างานและประสิทธิผลของหัวหน้างาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พริษฐ์วงศ์ เจียมสุขชน (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของข้าราชการ ระดับผู้ปฏิบัติงานในกระทรวงคมนาคม พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของข้าราชการในกระทรวงคมนาคมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความตระหนักรู้ในตนเอง การบริหารจัดการอารมณ์ของตนเอง การจูงใจตนเอง การรู้จักสังเกตความรู้สึกของผู้อื่น และการดำเนินการด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน และสอดคล้องกับอิทธิตปราคาสาททรัพย์ (2550) กล่าวว่า ผู้นำที่มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านตระหนักรู้ตนเองจะมีผลต่อประสิทธิผลของทีมงาน กล่าวคือผู้นำที่ตระหนักถึงอารมณ์ความรู้สึกของตนเอง เมื่อมีปัญหาคับข้องใจ ไม่พอใจ ก็สามารถบำบัดอารมณ์ของตนเองได้ถูกวิธี ส่งผลให้การแสดงออกต่อสมาชิกทีมได้อย่างเหมาะสม ไม่แสดงอารมณ์เกรี้ยวกราด โดยปราศจากความยั้งคิดหรือควบคุมตนเองได้ สมาชิกทีมจะรับรู้อารมณ์ของผู้นำในทางบวก และเกิดความสามัคคีในการทำงาน ซึ่งอาจมาจากการที่หัวหน้างาน

เป็นคนมีเหตุผล ไม่แสดงอารมณ์ในเชิงลบต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้ได้บังคับบัญชาจากล่างที่จะปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างานมากยิ่งขึ้น ส่งผลต่อการประเมินความพึงพอใจในหัวหน้างาน

ผลการศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานต่อระดับความพึงพอใจและการรับรู้ประสิทธิผลของหัวหน้างานที่มีต่อหัวหน้างานเพศชายมากกว่าหัวหน้างานเพศหญิง พบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานจะส่งผลทางบวกต่อระดับความพึงพอใจ และประสิทธิผลของหัวหน้างานในหัวหน้างานเพศชายมากกว่า กล่าวคือผู้ใต้บังคับบัญชาประเมินว่าหัวหน้างานเพศชายมีระดับความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าหัวหน้างานเพศหญิงซึ่งส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในหัวหน้างานและประสิทธิผลของหัวหน้างาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โชติฉัตร คุมพณิช (2546) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงตามการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่าผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีหัวหน้าเพศชายประเมินว่าหัวหน้างานมีภาวะผู้นำสูงกว่าผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีหัวหน้างานเพศหญิงในทุกด้าน และผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีหัวหน้างานเพศชายมีความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชาของหัวหน้างานแตกต่างกับผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีหัวหน้างานเพศหญิง โดยผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีหัวหน้างานเพศชายมีความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชาสูงกว่าผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีหัวหน้างานเพศหญิงในทุกด้าน

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัย พบว่าความพึงพอใจในหัวหน้างานเพศชายมากกว่าหัวหน้างานเพศหญิง โดยผู้บริหารและองค์การสามารถนำข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้ไปปรับใช้ ซึ่งเน้นในด้านของการปฏิสัมพันธ์ การสื่อสาร การทำกิจกรรมร่วมกันระหว่างหัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชาให้มากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจในพฤติกรรมแสดงออกระหว่างกลุ่ม

1.2 จากผลการวิจัย พบว่าระดับการศึกษาที่สูงขึ้นของหัวหน้างานส่งผลทางบวกต่อระดับความพึงพอใจในหัวหน้างานและระดับของการรับรู้ประสิทธิผลของหัวหน้างาน ดังนั้นผู้บริหารและองค์การสามารถนำข้อมูลจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไปปรับใช้ในการสนับสนุนส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรภายในองค์กรให้มีองค์ความรู้ที่จะสามารถส่งเสริมในด้านของปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

1.3 จากผลการวิจัย พบว่าระยะเวลาที่ปฏิบัติงานร่วมกันน้อยส่งผลทางลบต่อระดับความพึงพอใจในหัวหน้างานและระดับการรับรู้ประสิทธิผลของหัวหน้างาน อาจเนื่องมาจากการดำเนินงานระหว่างหัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชามีช่วงระยะเวลาที่ปฏิสัมพันธ์กันน้อย ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่สามารถรับรู้ถึงประสิทธิผลของการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในหัวหน้างาน ซึ่งถ้าปล่อยให้เวลาเป็นเครื่องมือในการผสมผสานความสัมพันธ์ระหว่างกันเองนั้น อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานร่วมกันภายในองค์กร และอาจทำให้องค์กรเสียโอกาสในการพัฒนานวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ดังนั้นผู้บริหารและองค์การสามารถนำข้อมูลจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไปปรับใช้ เน้นในด้านของการส่งเสริมปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในที่มันั้น ๆ

เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ และเพิ่มทักษะการสื่อสารของสมาชิกภายในทีมอย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นการทำให้สมาชิกในทีมมีความคุ้นเคย กล้าแสดงออก และมีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกัน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

2.1 เนื่องจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณเท่านั้น ควรทำการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพเชิงลึกควบคู่กับงานวิจัยเชิงปริมาณด้วย เพื่อที่จะทำให้งานวิจัยที่มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

2.2 เนื่องจากงานวิจัยครั้งนี้ มีการเก็บข้อมูลจากองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา จำนวน 10 แห่ง เท่านั้น ซึ่งพื้นที่ทำการเก็บตัวอย่างยังไม่ครอบคลุมพื้นที่ของจังหวัดสงขลา ทำให้ข้อมูลที่ได้อาจจะไม่เหมาะสมกับการไปปรับใช้กับบริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอื่น และหน่วยงานอื่น ๆ อย่างไรก็ตามสำหรับงานวิจัยในอนาคต ควรจะทำการศึกษาให้ครอบคลุมกับพื้นที่ของจังหวัด

2.3 สำหรับงานวิจัยในอนาคต ควรจะมีการนำตัวแปรพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมมาศึกษาร่วมกับความฉลาดทางอารมณ์ เนื่องจากหัวหน้างานที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง อาจจะมีนัยสำคัญต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมด้วยหรือไม่

บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต. (2548). *คู่มือคลายเครียดด้วยตนเองสำหรับวัยรุ่น*. กองสุขภาพจิตสังคม.
- ขวัญตา เกื้อกุลรัตน์. (2554). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาขนาดกลาง อำเภอโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล).
- จิตติมา ภาณุเดชะ, ณิชญา บุญภักดี, และธัญญา ใจดี. (2550). *การฉายภาพความรุนแรงต่อผู้หญิง. วิเคราะห์ตามมุมมองของสื่อไทย*. กรุงเทพฯ: ชัมมิทคอมพิวเตอร์.
- ชลิดาภรณ์ ส่งสัมพันธ์. (2551). *ประวัติศาสตร์ของความรู้เรื่องเพศ: ฐานคติและชุดค่านิยมเรื่องเพศในสังคมไทย*. กรุงเทพฯ: โครงการวิจัยในแผนงานสร้างและจัดการความรู้ด้านสุขภาวะ ทางเพศ คณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชนาธิป ศรีกล้า. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์น ซีบอร์ด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ชนาพร ฤกษ์เมธ. (2556). *อิทธิพลของพลังความสามารถแห่งตน ความฉลาดทางอารมณ์และการผ่อนคลายความเครียดที่มีต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารรัฐวิสาหกิจ*. *วารสารเกษมบัณฑิต ปีที่ 14*, 85–100.
- ชวนจิตร ธุระทอง. (2544). *เชาวน์ปัญญา เชาวน์อารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขายในธุรกิจสรรพสินค้า ในกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ชิวรอนายกอบต.- ทีมสังหาร สังตายนายช่างโยธา(คลิป). (14 พฤศจิกายน 2561). *เดลินิวส์*. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2562 จาก <https://www.dailynews.co.th/crime/677148>
- โชติณัฐ คงพานิช. (2547). *การเปรียบเทียบการรับรู้ภาวะผู้นำและความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้บังคับบัญชาของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ณัฐพันธ์ เขจรันนทน์. (2551). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท วี.พี. (1991) จำกัด

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ดุษยา จิตตะยโสธร. (2551). บทบาททางเพศ: ในทัศนะของจิตวิทยา. *วารสารมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย* ปีที่ 28, 195-208.
- ดุษวรรณ แก้วกิตติคุณ. (2549). *ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารในสถานศึกษาเอกชนอำเภอ บ้านโป่ง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 2.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- เดือนตา มัจฉาชีพ. (2554). *การเปรียบเทียบการบังคับบัญชาของหัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิงที่มีต่อการรับรู้ภาวะผู้นำและความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชา.* (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- ทศพร ประเสริฐสุข. (2542). ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์กับการศึกษา. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์* ปีที่ 5, 19-35.
- เทอดศักดิ์ เดชคง. (2547). *จากความฉลาดทางอารมณ์สู่สติปัญญา.* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มติชน.
- ธนชัย ยมจินดา และเสน่ห์ จัยโต. (2545). *ทฤษฎีองค์การ.* กรุงเทพมหานคร: ฝ่ายการพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2537). *ทฤษฎีองค์การและการออกแบบ.* กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- นันทิกาญจน์ อยู่สุข. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ จิตสำนึกการบริการ ผลการฝึกอบรมกับพฤติกรรมการทำงานบริการ : กรณีศึกษาพนักงานขาย บริษัทไทยยามาซากิ จำกัด.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- นิติพล ภูชะโต. (2556). *พฤติกรรมองค์การ.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.* กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี.
- พริษฐ์วงศ์ เจียมสุขน. (2546). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการระดับผู้ปฏิบัติงานในกระทรวงคมนาคม.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พรพิมล คงฉิม. (2554). *การศึกษาคความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการ จาก บริษัท เอ็ม.เอช.อี - ดีแมก (ที) จำกัด*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- พวงรัตน์ เกษรแพทย์ และดุขฎิ โยเหลลา. (2546). “การศึกษาเขาว์อารมณ์ในฐณะตัวกำหนด ความสำเร็จ ของผู้บริหาร”. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์ฉบับปริทัศน์*. 9(1), 17-33.
- รัตติกรณ์ จงวิลาศ. (2561). *จิตวิทยาองค์กร*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย
- ลัดดา สุขปรีดี. (2548). การควบคุมงานที่มีประสิทธิภาพของหัวหน้างาน. *วารสารศึกษาศาสตร์ ปีที่ 17*, 17-30.
- วิชชินันท์ วงศ์ศรีโรจน์. (2558). *ภาวะผู้นำกับความสามารถในการจำแนกความเป็นเลิศขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นภาคใต้ในประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).
- วสี ภูเต็มเกียรติ. (2555, 20 ตุลาคม). *ขรก.หญิงร้องกรรมการสิทธิฯ ฎกนายกอบต.ทำร้ายร่างกาย-คุกคามสิทธิสตรี. สำนักข่าวอิศรา*. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2562, จาก <https://www.isranews.org/community/comm-news/comm-politics/17161>
- วิทยา ด่านธำรงกุล. (2546). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: ธีรต์เวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
- วิระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2544). *เขาว์อารมณ์ (EQ) : ดัชนีวัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต*. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ต.
- วิรุฒ มาฆะศิริานนท์. (2542). *การบริหารภูมิปัญญา*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ต.
- ศศิธร แก้วพรหม (2559). *ผู้นำแบบไทน์ที่ลูกน้องรัก กรณีศึกษา เทศบาลนครยะลา*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศศิวิมล สุขทนารักษ์. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษากับสมรรถนะการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนในเขตอำเภอคลองหลวง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).*
- ศุภาพิชญ์ โปน์แมนน์. (2553). ความฉลาดทางอารมณ์และความพร้อมในการปฏิบัติงาน ในบทบาทพยาบาลวิชาชีพของนักศึกษาพยาบาล. *วารสารวิจัยทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ. 4(2), 47-57.*
- สืบสอบ “อบต.โคกแสง” หัวร้อน! ชักปืนขู่ลูกน้อง หลังฝากเด็กเข้าทำงานไม่ได้. (16 พฤศจิกายน 2561). *มติชนออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2562, จาก https://www.matichon.co.th/politic/news_1230205*
- สรเสรีญ พลเจียก. (2543). *การปรับปรุงโครงสร้างในด้านการปราบปรามการทุจริตของสำนักงานป.ป.ช.. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).*
- สุวิระ ทรงเมตตา. (2541). *เทคนิคภาวะผู้นำ. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาข้าราชการตำรวจ กรมตำรวจ*
- สุเมธ แสงนันทนวล. (2552). *ภาวะผู้นำกับธรรมาภิบาลในการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. นนทบุรี: วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า.*
- สมภพ นิลอุบล. (2552). *ความฉลาดทางอารมณ์กับคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร 2. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).*
- สมภพ เรืองตระกูล. (2550). *พฤติกรรมรื้อรวมเพศและสุขภาพจิต. กรุงเทพฯ: เรือนแก้วการพิมพ์.*
- สร้อยตระกูล (ตียานนท์) อรรถมานะ. (2550). *พฤติกรรมองค์กร ทฤษฎีและการประยุกต์. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- อภิรดี ปราสาททรัพย์. (2550). *การพัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลสมการโครงสร้างพระระดับประสิทธิผลของทีมงาน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร).*

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อาจารย์บุกยิง “2 ดอกเตอร์” ดับคาราซภัฏพระนคร คาดปมคุณวุฒิจ่อประสานญาติติดต่อมอตัว. (18 พฤษภาคม 2559). *MGR Online*. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2562, จาก <https://mgronline.com/crime/detail/9590000050101>
- อาภรณ์ อ่อนคง. (2556). รูปแบบประสิทธิผล. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2562 จาก http://aporn123.blogspot.com/2013/06/blog-post_28.html
- อุดม ทุมโฆสิต. (2544). *การจัดการ*. กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อบต.เดียด!นายก-รองแลกหมัด เปิดศึกสู้ในท้องทำงาน. (6 มีนาคม 2561). *เดลินิวส์*. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2562, จาก <https://www.dailynews.co.th/regional/630995>
- Bass, B. M. (1990). *Bass & Stogdill's handbook of leadership theory, research, and managerial applications*. (3rd ed.). New York: The Free Press.
- Brackett, M. A., & Rivers, S. E. (2006). Relating Emotional Abilities to Social Functioning: A Comparison of Self-Report and Performance Measures of Emotional Intelligence. *Journal of Personality and Social Psychology*, 780-795.
- Fiedler, F. (1967). *A theory of leadership effectiveness*. New York: McGraw-Hill.
- Fisher, C. & Ashkanasy, N. (2000). The emerging role of emotions in work life: An introduction. *Journal of Organization Behavior*, 21(2), 123-129.
- Gibson, J. L. & Other (1988). *Organizations: Behaviour, Structure, Process*. (3rd ed.). Dallas; Texas: Business Publication, Inc.
- Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Hanzaee, K. H. and Mirvaisi, M. (2013). *A survey on impact of emotional intelligence, organizational citizenship behaviors and job satisfaction on employees' performance in Iranian hotel industry*. *Management Science Letters*, 1395-1402.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Harrison L. A., & Lynch A. B. (2005). Social Role Theory and the Perceived Gender Role Orientation of Athletes. *Sex Roles*, 227-236.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (1988). *Management*. New York: Mc Graw-Hill Book Company.
- Lam, L.T. (1998). Emotional intelligence: Implications for individual performance. Graduate Faculty of Texas Tech University.
- Potipiroon, W., Srisuthisa-ard, A., & Faerman, S. (2018). Public service motivation and customer service behaviour: testing the mediating role of emotional labour and the moderating role of gender. *Public Management Review*, 1-19.
- Mosley, D. C. (1996). *Management concept and practices*. New York: Harper-Collins
- Rojahn, K. & Wiilemsen 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.
- Weisinger, H. 1998. *Emotional Intelligence at Work: The Untapped Edge for Success*. San Francisco: Jossey-Bass.
- 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.
- Wood, W., & Eagly, A. H. (2002). A cross-cultural analysis of the behavior of women and men: implications for the origins of sex differences. *Psychological Bulletin*, 128(5), 699-727.
- Yamane T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed.). New York: Harper and Row Publication.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- 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.

ภาคผนวก

Code _____

แบบสอบถามสำหรับการวิจัย

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคารพ

ดิฉันขอความอนุเคราะห์ท่านในการกรอกแบบสอบถามเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ และความสัมพันธ์ของสมาชิกภายในองค์กร โดยการวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

แบบสอบถามนี้จะใช้เวลาประมาณ 5 นาที ขอให้ท่านซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามมั่นใจว่าคำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับและจะไม่ถูกเปิดเผยให้ผู้อื่นรับทราบโดยเด็ดขาด ทั้งนี้ผู้วิจัยจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในภาพรวมด้วยโปรแกรมทางสถิติเท่านั้น

หากท่านยินดีตอบแบบสอบถาม กรุณาทำเครื่องหมาย ✓

ยินดีตอบแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณอย่างสูงในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

นางสาวณрма วรกลิ่น

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

Email : Narama.wo@gmail.com

โทร. 08 2429 1992

ตอนที่ 1 โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับหัวหน้างานคนปัจจุบันมากที่สุด

คุณเห็นด้วยกับ <u>ข้อความต่อไปนี้</u> มากน้อยเพียงใด	ไม่เลย (1)	ไม่ค่อย (2)	เฉย ๆ (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
ความพึงพอใจในหัวหน้างาน (Satisfaction with Supervisors)					
1. คุณชอบที่จะทำงานกับหัวหน้างานคนนี้แค่ไหน					
2. คุณรู้สึกสบายใจที่ได้ร่วมงานกับหัวหน้างานคนนี้แค่ไหน					
3. คุณคิดว่า ลูกน้องส่วนใหญ่รักหัวหน้างานคนนี้แค่ไหน					

คุณเห็นด้วยกับ <u>ข้อความต่อไปนี้</u> มากน้อยเพียงใด	ไม่เลย (1)	ไม่ค่อย (2)	เฉย ๆ (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
ประสิทธิผลของหัวหน้างาน (Supervisors' Perceived Effectiveness)					
1. การปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ					
2. ประสิทธิภาพโดยรวมในความเป็นผู้นำ					
3. ผลการปฏิบัติงานเมื่อเทียบกับผลการปฏิบัติงานที่ผ่าน ๆ มา					
4. ผลการปฏิบัติงานเมื่อเทียบกับหัวหน้างานคนอื่น ๆ					

คุณเห็นด้วยกับ ข้อความต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย (3)	เฉยๆ (4)	เห็นด้วยเล็กน้อย (5)	เห็นด้วย (6)	เห็นด้วยมากที่สุด (7)
ความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน (Supervisors' Emotional Intelligence)							
1. หัวหน้าของฉันมักจะเข้าใจอารมณ์ของตนเองเป็นอย่างดี							
2. หัวหน้าของฉันมีความตระหนักรู้ต่อภาวะอารมณ์ของตนเองเป็นอย่างดี							
3. หัวหน้าของฉันเข้าใจดีมาก ๆ ในสิ่งที่ตัวเองกำลังรู้สึก							
4. หัวหน้าของฉันรู้ว่าตนเองกำลังมีความสุขหรือไม่							
5. หัวหน้าของฉันสามารถรับรู้อารมณ์ของเพื่อนร่วมงานและลูกน้องได้อย่างดี							
6. หัวหน้าของฉันสามารถสังเกตอารมณ์ของผู้อื่นได้เป็นอย่างดี							
7. หัวหน้าของฉันสามารถเข้าใจความรู้สึกและอารมณ์ของผู้อื่นได้ดี							
8. หัวหน้าของฉันเข้าใจอารมณ์ของคนรอบข้าง หัวหน้าของฉันเป็นอย่างดี							
9. หัวหน้าของฉันมักจะตั้งเป้าหมายให้กับตนเองเสมอและจะพยายามถึงที่สุดที่จะบรรลุเป้าหมายเหล่านั้น							
10. หัวหน้าของฉันมักจะบอกตัวเองเสมอว่าตนเองเป็นคนเก่ง							
11. หัวหน้าของฉันเป็นคนที่มีแรงจูงใจเป็นของตัวเอง (ไม่ต้องมีใครมาสั่ง หัวหน้าของฉันก็จะทำอยู่ดี)							
12. หัวหน้าของฉันมักจะบอกตัวเองเสมอว่าให้พยายามทำทุกอย่างให้ดีที่สุด							

คุณเห็นด้วยกับ ข้อความต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย (3)	เฉยๆ (4)	เห็นด้วยเล็กน้อย (5)	เห็นด้วย (6)	เห็นด้วยมากที่สุด (7)
ความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างาน (Supervisors' Emotional Intelligence)							
13. หัวหน้าของฉันสามารถควบคุมอารมณ์เฉยๆของตัวเองได้ดี รวมทั้งสามารถจัดการกับสถานการณ์ยาก ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ							
14. หัวหน้าของฉันเก่งที่เดียวในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง							
15. หัวหน้าของฉันสามารถสงบสติอารมณ์ได้อย่างรวดเร็วแม้จะโกรธมากก็ตาม							
16. หัวหน้าของฉันสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้เป็นอย่างดี							

ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1) ปัจจุบันตำแหน่ง [] ข้าราชการ [] พนักงาน [] อื่น.....
- 2) อายุการทำงาน :ปีเดือน
- 3) อายุ.....ปี
- 4) เพศ [] ชาย [] หญิง
- 5) การศึกษา [] ต่ำกว่าปริญญาตรี [] ปริญญาตรี [] สูงกว่าปริญญาตรี
- 6) เงินเดือน (บาท) [] น้อยกว่าหรือเท่ากับ 8,000 บาท [] ตั้งแต่ 8,001 - 15,000 บาท
[] ตั้งแต่ 15,001 - 20,000 บาท [] ตั้งแต่ 20,001 - 25,000 บาท
[] ตั้งแต่ 25,001 - 30,000 บาท [] มากกว่า 30,000 บาท
- 7) เพศของหัวหน้างานของท่าน [] ชาย [] หญิง
- 8) ระดับการศึกษาของหัวหน้าของท่าน
[] ต่ำกว่าปริญญาตรี [] ปริญญาตรี [] สูงกว่าปริญญาตรี
- 9) ท่านเคยปฏิบัติงานกับหัวหน้างานคนนี้เป็นระยะเวลา.....ปี.....เดือน

*** ขอขอบพระคุณอย่างสูง กรุณานำแบบสอบถามที่กรอกแล้ว คืนให้กับผู้วิจัยโดยตรง ***

ประวัติผู้เขียน**ชื่อสกุล**

นางสาวณรรมา วรรณรัตน์

รหัสประจำตัวนักศึกษา

6010521510

วุฒิการศึกษา**วุฒิ**

วิทยาศาสตร์บัณฑิต

ชื่อสถาบัน

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ปีที่สำเร็จการศึกษา

2555