



ความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต  
กรุงเทพมหานคร

สุพงศ์ สิทธิสมเรือง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์  
ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์



EMOTIONAL QUOTIENT AND WORK SATISFACTION OF PRIVATE COMPANY  
EMPLOYEES IN BANGKOK

Supong Sittisomreung

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Business Administration  
College of Innovation Management  
Rajamangala University of Technology Rattanakosin  
Academic Year 2016

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin

ความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต  
กรุงเทพมหานคร

สุพงศ์ สิทธิสมเรือง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

EMOTIONAL QUOTIENT AND WORK SATISFACTION OF PRIVATE COMPANY  
EMPLOYEES IN BANGKOK

Supong Sittisomreung

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Business Administration  
College of Innovation Management  
Rajamangala University of Technology Rattanakosin  
Academic Year 2016

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin



ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ  
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ชื่อการค้นคว้าอิสระ ความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน  
บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร  
ชื่อผู้วิจัย นายสุพงศ์ สติธิสมเรือง  
วิชาเอก การจัดการ  
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.อิธิช สิริวิศรา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอนุมัติให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

..... ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ  
(นายรพี ม่วงนนท์)

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ  
(ดร.พาสน์ ทิมทรัพย์)

..... กรรมการ  
(ดร.อิธิช สิริวิศรา)

..... กรรมการ  
(ดร.สุทธิพงษ์ สุวรรณสาธิต)



**Independent Study Certificate**  
**College of Innovation Management**  
**Rajamangala University of Technology Rattanakosin**

**Independent Study Title** Emotional Quotient and Satisfaction of Private Company employees in Bangkok

**Researcher** Mr. Supong Sittisomreung

**Major** Management

**Advisor** Athithat Sirawaritsara, Ph.D.

Rajamangala University of Technology Rattanakosin approved this independent study in partial fulfillment of the requirements for the Degree of Master of Business Administration.

..... Director of College of Innovation  
(Mr.Rapee Moungnont) Management

**Independent Study Committee**

..... Chairperson  
(Pard Teekasap, D.B.A.)

..... Member  
(Athithat Sirawaritsara, Ph.D.)

..... Member  
(Suttipong Suwannasatit, D.B.A.)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้วิจัย	นายสุพงศ์ สิทธิสมเรือง
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.อชิษฐ์ สิริวรศรภา
ปีการศึกษา	2559

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาลักษณะของพนักงานบริษัทเอกชนในเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน และ (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายจำนวน 400 คน จากพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตัวแปรทวินาม (Bivariate Analysis) ประกอบด้วย t-test, F-test, และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation)

ผลการศึกษา พบว่า 1) พนักงานส่วนใหญ่มีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับสูงมาก และมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง และ 2) ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**คำสำคัญ:** ความฉลาดทางอารมณ์ ความพึงพอใจในการทำงาน และพนักงานบริษัทเอกชน

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาหลัก.....

<b>Independent Study Title</b>	A Study on Emotional Quotient and Work Satisfaction of Private Company employees in Bangkok
<b>Researcher</b>	Mr. Supong Sittisomreung
<b>Degree Sought</b>	Master of Business Administration
<b>Advisor</b>	Athithat Sirawaritsara, Ph.D.
<b>Academic Year</b>	2016

### **Abstract**

The Purposes of this research were: (1) is aimed at studying employees characteristics job satisfaction (2) to study the relationship between emotional quotient and job satisfaction.

Sample random sampling technique was applied to select 400 employees of private company employees in Bangkok and vicinity to answer. Data was analyzed by vicariate statistical analysis consisted of t-test, F-test, and correlation analysis.

Research findings revealed that: 1) most employees had a very high level of emotional quotient and high level of job satisfaction and 2) that emotional quotient had statistically significant relationship with job satisfaction.

**Keywords:** Emotional Quotient, Job Satisfaction, Private Company employees

Advisor's Signature .....



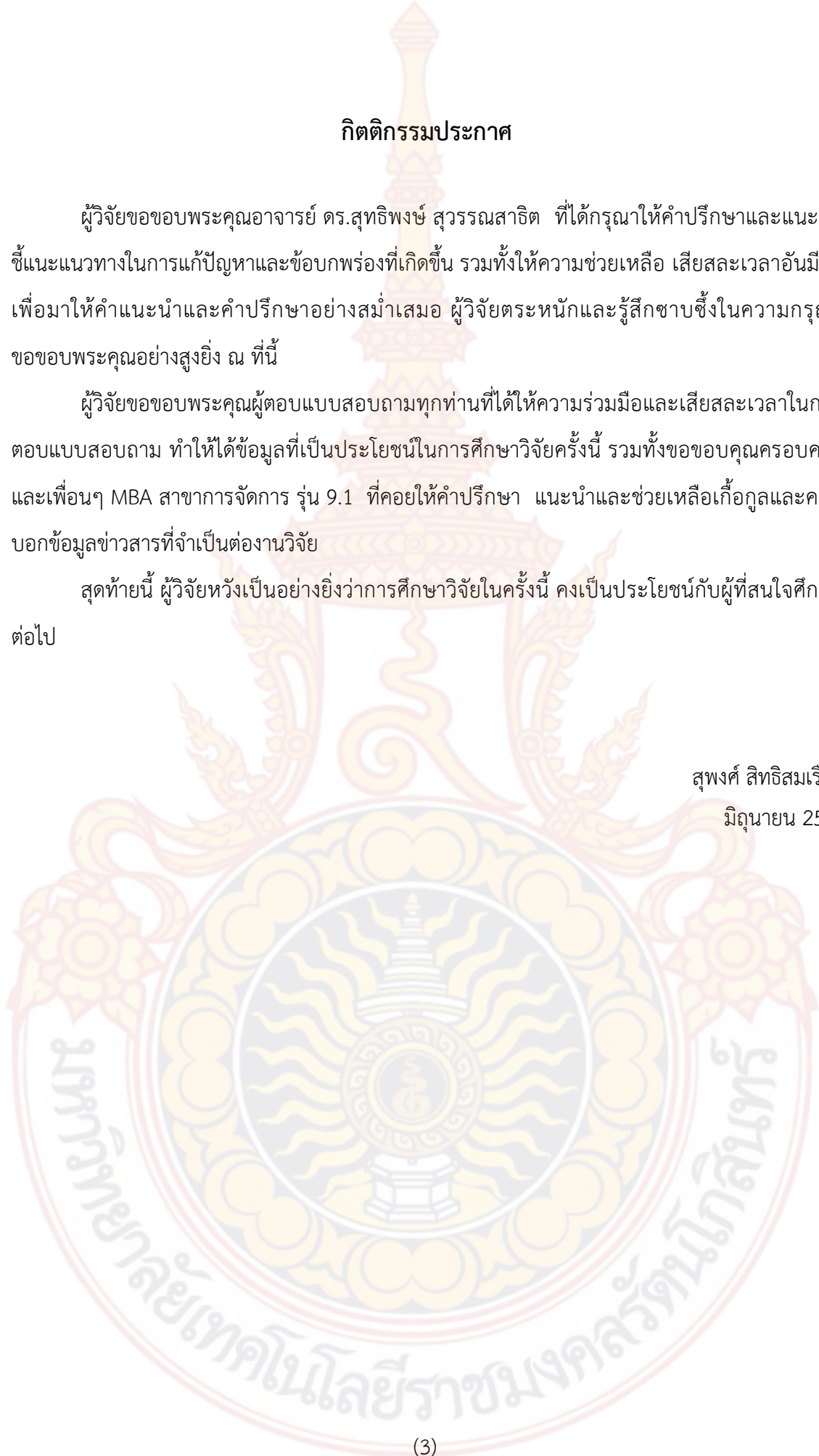
## กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.สุทธิพงษ์ สุวรรณสาธิต ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาและแนะนำ  
ชี้แนะแนวทางในการแก้ปัญหาและข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น รวมทั้งให้ความช่วยเหลือ เสียสละเวลาอันมีค่า  
เพื่อมาให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างสม่ำเสมอ ผู้วิจัยตระหนักและรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา  
ขอขอบพระคุณอย่างสูงยิ่ง ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการ  
ตอบแบบสอบถาม ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งขอขอบคุณครอบครัว  
และเพื่อนๆ MBA สาขาการจัดการ รุ่น 9.1 ที่คอยให้คำปรึกษา แนะนำและช่วยเหลือเกื้อกูลและคอย  
บอกข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่องานวิจัย

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คงเป็นประโยชน์กับผู้สนใจศึกษา  
ต่อไป

สุพงศ์ สิทธิสมเรือง  
มิถุนายน 2560



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	(2)
กิตติกรรมประกาศ .....	(3)
สารบัญ .....	(4)
สารบัญตาราง .....	(6)
สารบัญภาพ .....	(7)
บทที่ 1 บทนำ .....	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย .....	2
1.3 คำถามงานวิจัย .....	2
1.4 ขอบเขตการวิจัย .....	2
1.5 สมมติฐานของการวิจัย .....	3
1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา .....	4
1.7 ประโยชน์ของการวิจัย .....	5
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม .....	
2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับอารมณ์และความฉลาดทางอารมณ์ .....	6
2.2 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน .....	13
2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน .....	18
2.4 แนวความคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์และความพึงพอใจในการทำงาน .....	21
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	23
2.6 กรอบแนวคิดงานวิจัย .....	27
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย .....	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย .....	28
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	29
3.3 วิธีการที่ใช้ในการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	31
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	32
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	32

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย .....	
4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน.....	33
4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงาน .....	36
4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน .....	37
4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในการทำงาน .....	40
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ .....	
5.1 สรุปผลการวิจัย .....	44
5.2 อภิปรายผลการวิจัย .....	46
5.3 ข้อเสนอแนะ .....	49
5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กรที่จะนำผลการวิจัยไปใช้ .....	49
5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป .....	49
บรรณานุกรม .....	50
ภาคผนวก .....	53
ประวัติผู้วิจัย .....	57

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	แสดงการนำแรงจูงใจทฤษฎีมาสโลว์ไปใช้ประยุกต์ในการจูงใจพนักงาน.....	14
3.1	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของแบบสอบถามส่วนที่ 2.....	29
3.2	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของแบบสอบถามส่วนที่ 3.....	30
3.3	แสดงการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามส่วนที่ 2 ความฉลาดทางอารมณ์.....	31
3.4	แสดงการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการทำงาน.....	31
4.1	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม .....	34
4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงาน .....	36
4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน .....	37
4.4	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมจำแนกตามเพศ .....	37
4.5	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมจำแนกตามสถานะทาง ครอบครัว.....	38
4.6	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมจำแนกตามช่วงอายุ .....	38
4.7	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมจำแนกตามระดับการศึกษา .....	38
4.8	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อ เดือน .....	39
4.9	แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจใน การทำงานโดยรวม .....	39
4.10	แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจใน การทำงานด้านพฤติกรรมการทำงาน.....	40
4.11	แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจใน การทำงานด้านลักษณะการทำงาน .....	40
4.12	แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจใน การทำงานด้านความรู้สึกต่องานที่ทำ .....	41
4.13	แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจใน การทำงานด้านบรรยากาศในการทำงาน.....	42
4.14	แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจใน การทำงานด้านความผูกพันต่อองค์กร.....	42

## สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	กระบวนการสร้างความคิดเชิงบวกหรือความฉลาดทางอารมณ์.....	21
2.2	อิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน.....	22



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความสำเร็จในการทำงานโดยเฉพาะงานบริหารหรือการทำธุรกิจ นอกจากจะขึ้นอยู่กับความสามารถของตนแล้วยังขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้อื่น ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีส่วนให้เกิดความสำเร็จในการทำงานคือ ความสามารถด้านการพัฒนาสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นซึ่งประกอบด้วยการพัฒนาทักษะการสื่อสารที่ดี ความเก่งคนและการช่วยเหลือผู้อื่นให้เขาช่วยตัวเองได้ การใช้ความฉลาดทางอารมณ์เพื่อเสริมสร้างความสำเร็จในการทำงานได้นั้นจะต้องรับรู้ ตีความและแสดงสภาวะอารมณ์ได้อย่างถูกต้อง มีความสามารถในการใช้สภาวะอารมณ์นั้นๆ ต่อตนเองผู้ร่วมงานและมีการเรียนรู้ ตลอดจนเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกที่ได้รับ นอกจากนี้ต้องสามารถควบคุมอารมณ์และเอาชนะ สร้างพฤติกรรมในทางบวก ซึ่งบุคคลผู้หวังความสำเร็จในการทำงาน นอกจากจะฉลาดรู้ในกระบวนการทำงานแล้ว ยังต้องฉลาดรู้ในอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น

องค์ประกอบสำคัญทางสังคมของความฉลาดทางอารมณ์ คือ “ฉลาดทำ” หรือความมีศิลปะเป็นเรื่องของการ “ทำเป็น” ไม่ใช่ “ทำได้” เท่านั้น “ฉลาดพูด” คือ การรู้จักเลือกพูดแต่สิ่งที่ดี มีประโยชน์สามารถยกใจของผู้พูดและผู้ฟังให้สูงขึ้น “ฉลาดคิด” เป็นความสามารถทางใจซึ่งต้องมีสติสัมปชัญญะสามารถควบคุมความคิดในทางที่ดี คิดในทางสร้างสรรค์ คิดที่จะยกจิตใจของตนและผู้ร่วมงานให้สูงขึ้น แม้จะฉลาดรู้ ฉลาดทำ ฉลาดพูดและฉลาดคิด หากใช้คนไม่เป็นหรือวางตำแหน่งของคนไม่ถูกกับงานนั้นหรือองค์กรนั้น ก็จะทำงานสัมฤทธิ์ผลได้ไม่เต็มกำลังความสามารถ ควรจะเป็นดังที่ทราบกันดีในการบริหารงานสมัยใหม่ต้องจัด “the right man to the right job and at the right time and right actions” การใช้คนหรือวางตำแหน่งของคนให้ถูกกับงานหรือองค์กรนั้นๆ จึงจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเต็มกำลังความสามารถที่สมควรจะได้รับหรือควรจะเป็น

จากปัญหาที่คน IQ สูง แต่ไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานร่วมกับผู้อื่น อาจมาจากการไม่ได้ใช้ศักยภาพหรือความเก่งที่มีอยู่ได้ เนื่องจากบุคคลอื่นๆ ไม่ให้ความร่วมมือ สาเหตุหลักๆ ก็เป็นเพราะว่าบุคคลเหล่านี้มีปัญหาในการควบคุมอารมณ์ เช่น คนที่ปราดเปรื่อง แต่ทำเรื่องไร้เหตุผล สรุปได้ว่า คนที่เขาว์ปัญญาดี หรือมี IQ สูง ไม่ได้หมายความว่าประสบความสำเร็จ

นักจิตวิทยาจึงได้กำหนดความเก่งอีกด้านหนึ่งที่จะส่งผลให้บุคคลประสบความสำเร็จซึ่งก็คือความฉลาดทางอารมณ์ อันเป็นคุณลักษณะที่เป็นนิสัยและบุคลิกภาพของคนๆนั้น

ความฉลาดทางอารมณ์ทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดการลา การขาดหรือการย้ายงาน เนื่องจากสามารถลดความขัดแย้งระหว่างบุคคลลงและเสริมสร้างการทำงานที่ประสานสัมพันธ์ให้มากขึ้น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน ทำให้เราเคารพ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเราให้มากขึ้น มีความสามารถ ปรับตัว ปรับใจรับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี

จากข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาเรื่องความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีความเชื่อว่าฉลาดทางอารมณ์เป็นแนวคิดในการพัฒนาพนักงานที่ยั่งยืน และสามารถทำให้ พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อตัวเอง เพื่อนร่วมงาน งาน และหน่วยงาน ทำให้พนักงานทำงานด้วยความพึงพอใจ ทำงานอย่างมีความสุข เต็มใจที่จะพัฒนาตนเอง และดึงศักยภาพของตนเองมาใช้ ในการทำงานอย่างเต็มศักยภาพ ดังนั้นก่อนการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์จึงจำเป็นต้อง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อให้เกิด ความมั่นใจว่าแนวความคิดในการพัฒนาพนักงานด้วยการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ เป็นแนวทางที่ถูกต้อง

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาลักษณะของพนักงานเอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานครกับความพึงพอใจในการทำงาน

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

## 1.3 คำถามงานวิจัย

ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่

## 1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตพื้นที่

ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตพื้นที่ในการศึกษาครั้งนี้ คือ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย

ตัวแปรต้น คือ ลักษณะส่วนบุคคล และ ความฉลาดทางอารมณ์

ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพสมรส
- ระดับการศึกษา
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient: EQ)

- การเป็นคนดี
- การควบคุมตนเอง
- การเห็นใจผู้อื่น
- ความรับผิดชอบ
- การเป็นคนเก่ง
- การมีแรงจูงใจ
- การตัดสินใจและแก้ปัญหา
- การมีสัมพันธภาพ
- การเป็นคนมีความสุข
- ความภูมิใจในตนเอง
- ความพอใจในชีวิต
- ความสุขสงบทางใจ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการทำงาน

- พฤติกรรมการทำงาน
- ลักษณะการทำงาน
- ความรู้สึกรู้สีก่อนการทำงาน
- บรรยากาศในการทำงาน
- ความผูกพันต่อองค์กร

### 1.5 สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยที่ 1

1. เพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน



2. สถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

3. อายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

4. ระดับการศึกษามีระดับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

#### สมมติฐานการวิจัยที่ 2

1. ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

2. ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานด้านพฤติกรรมกรรมการทำงาน

3. ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านลักษณะการทำงาน

4. ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านความรู้สึกรองานที่ทำ

5. ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านบรรยากาศการทำงาน

6. ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านความผูกพันต่อองค์กร

### 1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

พนักงาน หมายถึง พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ระดับปฏิบัติการและหัวหน้างานที่มีอยู่ในขณะนั้น

องค์กร หมายถึง บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

องค์กรธุรกิจ หมายถึง องค์กรที่ดำรงอยู่ในสังคมเป็นการรวมกลุ่มกันของบุคคล จำนวนหนึ่งอย่างตั้งใจ เพื่อทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมีขอบเขตการทำงานที่สามารถระบุได้ทั้งทางด้านกายภาพและการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ในการทำงานจะมีระบบความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลภายในกลุ่มระบบความสัมพันธ์นี้ได้แก่ โครงสร้าง บทบาท อำนาจหน้าที่ที่กำหนดขึ้น มีการติดต่อสื่อสารระหว่างส่วนต่างๆ ภายในกลุ่มและภายนอกกลุ่ม มีการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเพื่อจะได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกัน และมีการจัดระเบียบเป็นบริษัทจำกัด เพื่อประกอบกิจการต่างๆ อันจะนำมาซึ่งผลกำไรเป็นหลัก

อารมณ์ หมายถึง สภาวะที่เกิดขึ้นทางจิตใจ เกิดความรู้สึกที่สลับซับซ้อนทั้งทางบวก คือ ความสุข ทางลบคือ ความทุกข์ และเป็นกลางหรือที่เรียกว่า อูเบกขาในทางพุทธศาสนา คือ ความไม่สุขไม่ทุกข์ที่เกิดจากสิ่งเร้าภายนอก หรือจากสิ่งเร้าภายในที่ส่งผลกระทบทำให้เกิดพฤติกรรม ต่างๆ ที่ตอบสนอง

ต่อสิ่งเร้าทั้งทางบวก ทางลบ ก่อให้เกิดปฏิกิริยาภายในร่างกาย และ การเปลี่ยนแปลงของความรู้สึกนึกคิด

ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถทางอารมณ์ที่จะช่วยให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข ประกอบด้วย

1. การเป็นคนดี
2. การเป็นคนเก่ง
3. การเป็นคนมีความสุข

การเป็นคนดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม

การเป็นคนเก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจแก้ปัญหา และแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น

การเป็นคนมีความสุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข มีความภูมิใจในตนเอง พอใจในชีวิต และมีความสุขสงบทางใจ

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง สภาวะของอารมณ์ที่มีความสุขกับการทำงานและสภาพแวดล้อมของงานที่ทำ มีทัศนคติทางบวกกับงาน และสภาพแวดล้อมกับงานที่ทำ

### 1.7 ประโยชน์ของการวิจัย

ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อใช้ในการพัฒนาพนักงานและนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ไปสร้างหลักสูตร ในการพัฒนาพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความคิดเชิงบวก สร้างความสุขให้กับตนเอง เพื่อนร่วมงาน ครอบครัว และสังคม รักองค์การ ทำงานให้กับองค์การเต็มศักยภาพของตนเอง นำองค์การไปสู่ความสำเร็จสร้างสังคมให้น่าอยู่ต่อไป

## บทที่ 2

### การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่อง “ความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในการทำงาน” มีแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับอารมณ์และความฉลาดทางอารมณ์
- 2.2 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
- 2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน
- 2.4 แนวความคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์และความพึงพอใจในการทำงาน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดงานวิจัย

#### 2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับอารมณ์และความฉลาดทางอารมณ์

##### 2.1.1 แนวความคิดเกี่ยวกับอารมณ์

อารมณ์ หรือ Emotion มาจากคำในภาษาละตินว่า Motere แปลว่า เคลื่อนไหวเมื่อเติม E นำหน้าจึงหมายถึง “เคลื่อนไหวจาก” แสดงถึงคุณสมบัติของอารมณ์ที่มีส่วนร่วมในการกระตุ้นให้เกิดการกระทำหรือพฤติกรรมต่างๆ อยู่เสมอมนุษย์เรายกย่องผู้ที่มีเหตุผลและมักจะคิดว่าตนเป็นคนที่มีเหตุผลในการทำอะไรสิ่งใดสิ่งหนึ่งในแบบที่คนฉลาดทำ แต่จริงๆ แล้วมนุษย์มีความรู้สึกและมักจะใช้อารมณ์ก่อนที่จะมีสติใช้เหตุผลเสมอ ซึ่งในชีวิตประจำวันของมนุษย์จะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกและอารมณ์อยู่เสมอ เช่น ความสุข ความเสียใจ ความตื่นเต้น ความโกรธ ความกลัว และความผิดหวัง เป็นต้น “อารมณ์” เป็นสื่อในการถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิด สิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ในจิตใจ ช่วยเพิ่มสีสันและควมมีชีวิตชีวาของมนุษย์ หากบุคคลใดปราศจากการแสดงออกทางอารมณ์ก็จะเปรียบได้กับหุ่นยนต์ที่ไม่มีชีวิตจิตใจ

พฤติกรรมที่เกิดจากอารมณ์ (Emotional Behavior) แบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ ด้วยกัน คือ ปฏิกริยาภายนอก (Explicit Reaction) ปฏิกริยาภายใน (Implicit Reaction) และการตระหนักรู้/การจดจ่อ (Awareness)

1. ปฏิกริยาภายนอก : เป็นพฤติกรรมที่แจ่มแจ้งรุนแรง เห็นได้ชัดเจน ซึ่งเรียกกันว่า Over Behavior แบ่งออกได้ดังนี้คือ

(1) พฤติกรรมการทำลาย เช่น ขว้างปา ทบตี คำว่า ทำร้ายมักจะเกิดขึ้นเมื่อมีอารมณ์โกรธและจะมีพฤติกรรมการต่อสู้ตามมา เราพบว่าสัตว์ที่โกรธและคนที่ไม่เจริญจะแสดงการต่อสู้แบบทำลาย โดยใช้กำลัง แต่ถ้าเป็นมนุษย์ที่เจริญแล้วการต่อสู้จะเป็นแบบใช้สัญลักษณ์ มีการใช้คำพูดรุนแรง การทำร้ายร่างกายโดยตรงก็จะงดไป (จิราภา เต็งไทรรัตน์ และคณะ, 2542 อ้างถึงใน ภัทรา ลอยใหม่, 2554, หน้า 8)

(2) พฤติกรรมการเข้าใกล้ ในขณะที่เกิดอารมณ์ยินดีและเต็มใจ เช่น กอดรัดกระโดด

(3) พฤติกรรมการถอยหนี หรือยอมแพ้ เมื่อเกิดอารมณ์กลัวซึ่งสำหรับมนุษย์ที่เจริญแล้ว จะยอมแพ้โดยใช้สัญลักษณ์ เช่น การใช้คำพูดขอโทษ การอภิปราย และอาจจะใช้กลไกการถอย การเก็บกอด การลืม เป็นต้น

(4) พฤติกรรมการหยุดตอบสนอง หรือการวางเฉย เป็นการปฏิเสธที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า เช่น ไม่พูด ไม่กินอาหาร

(5) แสดงออกทางสีหน้า (Facial Expression) เช่น บึ้งตึง ยิ้มแย้ม

(6) แสดงออกทางน้ำเสียง (Vocal Expression) เช่น เสียงสั้นรัว เสียงดังโดยทั่วไปถ้าเสียงสูง แสดงให้เห็นว่าเขาสงสัยหรือเหลือเชื่อ ถ้าเสียงเปล่งซ้ำลากเสียงต่ำๆ แสดงถึงการแพ้

2. ปฏิกริยาภายใน : เป็นปฏิกริยาที่เกิดจากอวัยวะภายใน (Viscera Change) เช่นการทำงานของต่อมต่างๆ การหมุนเวียนของกระแสโลหิต

3. การตระหนักรู้/การจดจ่อ : เมื่อเรามีอารมณ์ผูกพันอยู่กับสิ่งใดสิ่งหนึ่งเราก็มักจะเอาใจจดจ่ออยู่กับสิ่งนั้นจนหย่อนความสนใจสิ่งอื่น

พฤติกรรมที่เกิดจากอารมณ์สามารถแบ่งเป็น 2 องค์ประกอบ คือ การสื่อสารแบบอวัจนภาษา (Nonverbal Communication) และการสื่อสารแบบวัจนภาษา (Verbal Communication)

1) การสื่อสารแบบอวัจนภาษา : เป็นการแสดงออกของอารมณ์โดยไม่ใช้คำพูดเพื่อถ่ายทอดความรู้สึกของตนเองว่ามีความรู้สึกอย่างไร บุคคลสามารถจะแสดงออกได้หลากหลายวิธีการแสดงออกทางสีหน้า เช่น การยิ้ม การทำหน้านิ่งคิ้วขมวด การสบตา การเบ้าปาก หน้าเริ่มมีสีแดง มองค้อน จ้องหน้า ทำตาตุ้มน้ำขี้ตางู ก้มหน้า อ้าปาก หน้าซีด จมูกย่น ขยิบตา หน้าบึ้งหน้างอ เป็นต้น และการแสดงออกทางภาษาท่าทาง เช่น การยกหรือยกไหล่ นิ่งเงียบ เพิกเฉย เงื่อมมือ กำหมัด คว่ำสิ่งของ ผลัก ดึง ตะเตะ ประหมือ โบกมือ ส่งจูบ โอบกอด นั่งร้องไห้ สะดุ้ง ยืน นั่ง เดิน ส่ายสะโพก ทบโตะ กระแทกหัวโทรศัพท์ กวักมือเรียก ขดตัวงอ เป็นต้น

2) การสื่อสารแบบวัจนภาษา : เป็นการแสดงออกของอารมณ์โดยใช้คำพูด การใช้ถ้อยคำจะเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงเจตนาอารมณ์ของผู้พูดว่ามีความรู้สึกของอารมณ์ไปในแนวทิศทางการเลือกใช้ระดับน้ำเสียงจะช่วยทำให้เกิดความชัดเจนในการแสดงออกของอารมณ์ต่างๆ เช่นการขู่ตะคอก การประชดประชัน การพูดจาโม้มนวล สุภาพ น้ำเสียงสั้น ส่งเสียงดังลั่น ตะโกนการกระแทกทางเสียง เออะอะโววาย

หัวเราะ พุดจาหยอกล้อ ส่งเสียงวิ๊ตวิ๊ว โห่ร้อง เป็นต้น ดังนั้นความสามารถในการสังเกตและรับรู้อารมณ์ของบุคคลรอบข้าง โดยการพิจารณาจากพฤติกรรมการแสดงออกจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายในการสื่อสารและการคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดี

การเกิดอารมณ์ก่อให้เกิดได้ทั้งผลดีและผลเสีย ผลดีของการเกิดอารมณ์คือ ทำให้เพิ่มพลังสามารถทำงานได้ดีกว่าในยามปกติ ทำให้เกิดความร่าเริงสนุกสนานและมีความสุข ส่วนผลเสียจากการเกิดอารมณ์ก็คือ เมื่อเกิดอารมณ์ทางด้านลบส่งผลต่อสภาพร่างกาย เช่น อาหารไม่ย่อย ท้องอืดเพื่อหายใจแรงจนเหนื่อย ส่งผลต่อการทำงานเพราะโดยทั่วไปแล้วในขณะที่เกิดอารมณ์คนเรามักจะทำงานไม่ได้หรือทำได้แต่ไม่ดีเท่าที่ควร ส่งผลเสียทางสังคม เช่น คนที่มีอารมณ์รุนแรงอยู่เสมอ เปลี่ยนแปลงได้ง่าย มักจะเข้ากับใครไม่ค่อยได้ ไม่มีใครอยากคบค้าสมาคมด้วย นอกจากนี้อารมณ์ทางลบยังนำไปสู่ทัศนคติที่ไม่ดี และถ้ารุนแรงมากๆ อาจจะทำให้กลายเป็นโรคประสาทได้ ฉะนั้นจึงควรระวังและใช้อารมณ์เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในทางสร้างสรรค์

อารมณ์จึงมีความสำคัญทั้งต่อตนเองและบุคคลรอบข้าง เพราะอารมณ์อาจจะก่อให้เกิดได้ทั้งพฤติกรรมที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ ในบางครั้งอารมณ์ทำให้คนเรามีความสุข และบางครั้งทำให้เรามีความทุกข์ที่สามารถแผ่กระจายไปยังบุคคลรอบข้างได้ หากสังเกตจะพบว่า บุคคลที่อารมณ์ดีจะมีเพื่อนเยอะเพราะใครๆ ก็อยากจะเข้าใกล้และต้องการมีปฏิสัมพันธ์ด้วย ตรงกันข้ามหากบุคคลใดอารมณ์ไม่ดีบุคคลรอบข้างก็จะถอยหนี

#### ความหมายของอารมณ์

เนื่องจากอารมณ์เป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน และเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิตประจำวันที่สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา จึงมีนักจิตวิทยาและผู้สนใจศึกษาด้านอารมณ์ได้ให้ความหมาย และสรุปความหมายของ “อารมณ์” ไว้หลายท่านด้วยกัน มธุรส สว่างบำรุง (2542, หน้า 18) ได้สรุปความหมายของอารมณ์ไว้ว่า เป็นสภาวะความรู้สึกที่มีรูปแบบสลับซับซ้อนมีความรุนแรงก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านสรีระ การเปลี่ยนแปลงของความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ ในทิศทางด้านบวกหรือด้านลบ

เทอดศักดิ์ เดชคง (2542, หน้า 20) ได้กล่าวว่า “อารมณ์เป็นสภาวะทางจิตใจที่มีผลมาจากการตอบสนองต่อตัวกระตุ้น ทั้งที่มาจากภายใน และอาจจะมาจากสิ่งเร้าภายนอกในทางพุทธศาสนาอารมณ์ก็คือ เวทนา เป็นหนึ่งในเบญจขันธ์ (สมณะ โพธิรักษ์, 2543, อ้างถึงใน ภัทรา ลอยใหม่, 2554, หน้า10)

พุทธทาสภิกขุ (2545, หน้า 66) กล่าวว่า ความรู้สึกโดยทั่วไปมีประจำอยู่ในคนเราเป็นปกติ วันหนึ่งๆ ย่อมเต็มไปด้วยความรู้สึก จึงถือว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ประกอบกันเป็นคน และ เรียกส่วนนี้ว่าเวทนาหรือเวทนาขันธ์

สามารถสรุปความหมายของอารมณ์ ได้ว่าเป็นสภาวะที่เกิดขึ้นทางจิตใจ เกิดความรู้สึกที่สลับซับซ้อนทั้งทางบวกคือ ความสุข ทางลบคือ ความทุกข์ และเป็นกลางหรือที่เรียกว่า อุเบกขาในทาง

พุทธศาสนาคือ ความไม่สุขไม่ทุกข์ ที่เกิดจากสิ่งเร้าภายนอกหรือจากสิ่งเร้าภายในที่ส่งผลกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ ที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าทั้งทางบวก ทางลบ ก่อให้เกิดปฏิกิริยาภายในร่างกาย และการเปลี่ยนแปลงของความรู้สึกนึกคิด

ประเภทของอารมณ์

มจรุส สว่างบำรุง (2542, หน้า 379) ได้จัดแบ่งอารมณ์ออกเป็น 2 ประเภทคือ

1) อารมณ์ทางด้านบวก (Pleasant Emotions): เป็นอารมณ์ที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ มีความสุข ความรื่นรมย์ ธรรมดา บุคคลมีความปรารถนาที่จะแสดงออกถึงอารมณ์ทางด้านนี้มาก อารมณ์ที่จัดอยู่ในกลุ่มนี้ได้แก่ อารมณ์รัก (Love) อารมณ์ร่าเริง สนุกสนาน (Joy) ประหลาดใจ (Surprise) เป็นต้น

2) อารมณ์ทางด้านลบ (Unpleasant Emotion): เป็นอารมณ์ที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ไม่ดี บุคคลไม่ต้องการจะตกอยู่ในสภาพอารมณ์ดังกล่าว อารมณ์เชิงลบได้แก่ อารมณ์โกรธ (Anger) เศร้า (Sadness) อิจฉา (Jealous) รังเกียจ (Disgust) ความเครียด (Stress) ความกังวลใจ (Worry) รำคาญ (Annoyance) เบื่อหน่าย (Bore) เป็นต้น

อารมณ์ ในทางพุทธศาสนาเรียกว่า เวทนา ซึ่งแบ่งประเภทของอารมณ์ หรือเวทนา ออกเป็น 3 ประเภท (สมณะ โพธิรักษ์, 2543 อ้างถึงใน ภัทรา ลอยใหม่, 2554, หน้า 10)

1) ความรู้สึกหรืออารมณ์ที่เป็นสุข หรือที่เรียกว่า สุขเวทนาหรือโสมนัส เวทนา

2) ความรู้สึกหรืออารมณ์ที่เป็นทุกข์ หรือที่เรียกว่า ทุกขเวทนาหรือโทมนัส เวทนา

3) ความรู้สึกหรืออารมณ์ที่ไม่ทุกข์ไม่สุข หรือที่เรียกว่า อทุกขมสุข หรืออุเบกขา เป็นอารมณ์กลางๆ เฉยๆ ว่างๆ (แต่ไม่ใช่คนเฉื่อย คนที่อยู่ว่างๆ นิ่งๆ ไม่สนใจ ไม่เอาใจใส่อะไร)

ดังนั้นจึงแบ่งเป็นประเภทของอารมณ์ออกเป็น 3 ประเภทด้วยกัน คือ อารมณ์ทางบวกหรือสุข อารมณ์ทางด้านลบ หรือทุกข์ และอารมณ์กลางๆ หรือไม่สุขไม่ทุกข์จากการทบทวนวรรณกรรม แนวความคิดเกี่ยวกับอารมณ์สามารถสรุปได้ว่า อารมณ์เป็นสื่อในการถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิด สิ่งที่ชอบเร้นอยู่จิตใจของบุคคล ซึ่งทำให้บุคคลมีชีวิตชีวาและสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา โดยที่แบ่งอารมณ์ออกได้เป็น 3 ประเภท ด้วยกันคือ 1) อารมณ์ทางด้านบวก 2) อารมณ์ทางด้านลบ 3) อารมณ์ที่เป็นกลาง และอารมณ์ก่อให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ ทั้งที่เป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ซึ่งสามารถแผ่กระจายไปยังบุคคลรอบข้างได้

### 2.1.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์

ประวัติของความฉลาดทางอารมณ์

ในยุคสมัยที่ผ่านมาระบบการศึกษาจะมองว่าคนที่ประสบความสำเร็จได้จะต้องเป็นคนเก่ง ความเก่งในสมัยก่อนเราจะมุ่งไปที่สติปัญญา โดยมีดัชนีชี้วัดระดับสติปัญญาของมนุษย์ว่า IQ (Intelligence Quotient) สถาบันการศึกษาจึงมุ่งจัดหลักสูตรและการเรียนการสอนเพื่อที่จะพัฒนาสติปัญญาของเด็กอย่างมาก เด็กต้องเรียนอย่างหนักเนื่องจากเกิดการแข่งขันอย่างสูงทางการเรียน คนเก่ง

เท่านั้นที่จะมีโอกาสเลือกเรียนคณะดีๆ เพื่อหวังความสำเร็จความก้าวหน้าในอนาคต ทำให้กลายเป็นเด็กที่ขาดความสุข มีความเครียดสูงเห็นแก่ตัวมากขึ้นและมักจะเข้ากับใครไม่ได้ เมื่อไปประกอบอาชีพมักจะไม่ค่อยประสบความสำเร็จ จึงไม่สามารถรับประกันได้เลยว่า คนที่มีความคิดอ่านที่ปราดเปรื่องมี IQ สูง เรียนเก่งจนประสบความสำเร็จในด้านการเรียนสามารถผ่านการทดสอบคัดเลือก เข้าทำงานในตำแหน่งดีๆ จะประสบความสำเร็จเสมอไปเพราะพบว่ากลุ่มคนพวกที่มี IQ สูงนี้มักมีปัญหาด้านการควบคุมอารมณ์และด้านมนุษยสัมพันธ์ ทำให้นักจิตวิทยาเกิดความสนใจศึกษากันมากกว่ามีปัจจัยตัวใดที่ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิตสูงกว่า IQ ซึ่งพบว่าความสำเร็จของมนุษย์ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับความสามารถทางสติปัญญาเพียงด้านเดียว แต่ขึ้นอยู่กับความสามารถทางอารมณ์ (EQ) ของเขาด้วยมีผลการศึกษาน่าสนใจ เช่น ผลการศึกษาของมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ที่ทำการศึกษาย้อนหลังเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานโดยศึกษาจากนักศึกษาที่เรียนในช่วงปี 1940 จำนวน 95 คน ติดตามจนถึงวัยกลางคนพบว่านักศึกษาที่จบการศึกษาและได้คะแนนดีในระดับสูงๆ มักไม่ค่อยประสบความสำเร็จ ในด้านการทำงานและความสุขในชีวิตครอบครัว เมื่อเทียบกับนักศึกษาที่ได้คะแนน ต่ำกว่า

จากการศึกษาข้างต้นทำให้การศึกษาเรื่อง EQ แพร่หลายมากขึ้นโดยความเชื่อแนวใหม่จะเน้นว่าคนที่ประสบความสำเร็จในชีวิตได้นั้นต้องมีทั้ง IQ และ EQ ประกอบกัน และพบว่า IQ จะส่งผลให้เกิดความสำเร็จได้แค่ 20% และ 80% ของความสำเร็จเป็นผลมาจาก EQ แทบทั้งสิ้น

ในประเทศไทยได้หันมาให้ความสำคัญกับความฉลาดทางอารมณ์มากขึ้น และมีนักวิชาการ นักการศึกษา นักจิตวิทยาหลายท่านที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์หลายท่านด้วยกันดังจะเห็นได้จากหนังสือที่พิมพ์ออกเผยแพร่ตามร้านหนังสือทั่วไป จากบทความในวารสารต่างๆ รวมทั้งบทความทางวิชาการ มีการจัดตั้งชมรมอิคิวขึ้นที่สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตลอดจนการจัดสัมมนาความรู้ความฉลาดทางอารมณ์ที่จัดขึ้นโดยกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

ในปี พ.ศ. 2539 กองบรรณาธิการนิตยสาร Update ส่งบทความ “The EQ Factor” ซึ่งตีพิมพ์อยู่ในนิตยสาร Time ฉบับเดือนตุลาคม ปี ค.ศ. 1995 มาให้ เทอดศักดิ์ เดชคง แปลและเรียบเรียง ซึ่งเป็นการจุดประกายความสนใจ ต่อมา เทอดศักดิ์ เดชคง เขียนหนังสือเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งพิมพ์รวมเล่มเป็นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2541 โดยได้นำเอาหลักการของความฉลาดทางอารมณ์มาประยุกต์ในแบบไทยๆ จนได้ความฉลาดทางอารมณ์ : กุญแจของความสำเร็จในชีวิต ที่ได้พูดถึงความฉลาดในการรู้สึกถึงอารมณ์ผู้อื่นและตนเองเพื่อนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดี มีความร่วมมือกัน ในปี พ.ศ.2542 เทอดศักดิ์ เดชคง ได้เขียนหนังสือเรื่อง จากความฉลาดทางอารมณ์สู่สติและปัญญา ซึ่งเปรียบเสมือนความฉลาดทางอารมณ์เล่มสอง โดยได้รวบรวมความรู้ทางด้านความฉลาดทางอารมณ์จากเอกสารของนักวิชาการต่างประเทศจำนวนมากมาประยุกต์ให้เข้ากับกรณีศึกษาที่ตนเองพบและผสมผสานเข้ากับหลักความคิดในหลักธรรมแบบพุทธศาสตร์ที่ใกล้ตัว เช่น สติ การมีสมาธิ อิทธิบาท 4 เป็นต้น ที่อยู่บนพื้นฐานเดียวกัน

เพื่อให้รู้คิดรู้ที่ไปที่มาของปัญหาและวิธีการแก้ปัญหา เพื่อความสุขและความสำเร็จ ต่อมาในปี พ.ศ. 2544 ได้เขียนหนังสือเรื่อง สติบำบัด ซึ่งเป็นแนวทางการบำบัดอาการทางจิตใจด้วยหลักของสติควบคู่กับหลักของความฉลาดทางอารมณ์

แสงอุษา โลงนานนท์ และ กฤษณ์ รุยาพร, 2544 (อ้างถึงใน ภัทรา ลอยใหม่, 2554, หน้า 12-13) ได้เขียนหนังสือเรื่องการบริหารอารมณ์ด้วยรอยยิ้มแบบไทยๆ โดยการนำเอารอยยิ้มแบบไทยหรือภูมิปัญญาที่มีคุณค่าของไทยมาประยุกต์ใช้กับการบริหารอารมณ์หรือความฉลาดทางอารมณ์แบบตะวันตก เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาทักษะการสร้างภาวะผู้นำและความเป็นมืออาชีพ ซึ่งผู้เขียนมีประสบการณ์ในการให้คำปรึกษาและพัฒนาให้กับองค์กรชั้นนำในประเทศไทยและเอเชีย เช่น เครือซีเมนต์ไทย ตลาดหลักทรัพย์แห่งชาติ การเคหะแห่งชาติ เป็นต้น

ในทางพุทธศาสนามีการสอนเรื่องเกี่ยวกับ “จิต” ไว้อย่างสมบูรณ์ ไม่ว่าจะเป็นอารมณ์ หรือเวทนา ไม่ว่าจะเป็นปัญหาหรือความฉลาด ซึ่ง สมณะ โพธิรักษ์, 2543 (อ้างถึงใน ภัทรา ลอยใหม่, 2554, หน้า 13) ได้เขียนหนังสือเรื่อง อีคิวโลกุตระ ตามหลักธรรมทางพุทธศาสนา โดยได้เรียบเรียงและเขียนเสริมจากเค้าเดิมการอบรมทำวัตรเช้า ณ ราชธานีโศก

ทั้งนี้แรงหนุนที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้คนหันมาสนใจเรื่องความฉลาดทางอารมณ์กันมากขึ้นในปัจจุบันเป็นเพราะบทความเรื่อง The EQ Factor ที่ลงในนิตยสาร Time ฉบับวันที่ 9 เดือนตุลาคม ปี ค.ศ.1995 ซึ่งเน้นว่า ความสำเร็จของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับความฉลาดทางสติปัญญาเพียง 20% ส่วนอีก 80% เป็นผลมาจากความฉลาดทางอารมณ์และปัจจัยอื่นๆ ประกอบจากบทความดังกล่าวทำให้นักบริหารและบุคลากรในวิชาชีพต่างๆ ตื่นตัวมาให้ความสำคัญกับความฉลาดทางอารมณ์มากขึ้นและสนใจที่จะพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ตามมาด้วย

ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient)

เทอดศักดิ์ เดชคง, 2542 (อ้างถึงใน ภัทรา ลอยใหม่, 2554, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ว่าเป็นความสามารถของบุคคลในการนำไปสู่การเป็นคนดี มีคุณค่า และมีความสุข

- 1) เป็นคนดี : จะรวมความหมายไปถึงความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ซึ่งก็คือ ความเมตตากรุณา
- 2) มีคุณค่า : จะสอดคล้องกับการมีสติรู้ตัว (Awareness)
- 3) มีความสุข เกิดจากการรู้จักมองโลก รู้จักที่จะเลือกหาความสุขใส่ตัว เมื่อเกิดความสุขก็หาวิธีแก้ไขโดยใช้ปัญญา

มธุรส สว่างบำรุง, 2542 (อ้างถึงใน ภัทรา ลอยใหม่, 2554, หน้า 13) ได้สรุปความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ว่า เป็นความสามารถที่บุคคลได้แสดงออกถึงศักยภาพ ในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง เข้าใจจิตใจผู้อื่นพร้อมทั้งแสดงออกมาให้อยู่ในทิศทางที่สังคมยอมรับ เมื่อใดก็ตามที่มีปัญหา



มีความกดดัน หรือสภาวะความตึงเครียดเกิดขึ้น บุคคลสามารถที่จะปลดปล่อยและแก้ไขปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์เต็มไปด้วยความสุขใจ มีความรู้สึกภาคภูมิใจ นอกจากนี้ยังสามารถประกอบกิจกรรมการดำเนินงานอย่างให้ประสบความสำเร็จลงได้ด้วยดี

แสงอุษา โลงนันทน์ และ กฤษณ์ รุยาพร, 2544 (อ้างถึงใน ภัทรา ลอยใหม่, 2554, หน้า 13-14) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ว่า เป็นความสามารถของบุคคลซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ด้วยกัน คือ

1) ความสามารถในการตระหนักถึงการใช้ปัญญากำกับอารมณ์ของตนเอง ความสามารถในการรับรู้เข้าใจ สามารถควบคุมและสร้างแรงกระตุ้นจากภายในให้กับตัวเองเพื่อให้เกิดเป็นแรงจูงใจในการทำงานต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม ถูกกาลเทศะ และถูกทำนองครองธรรม พร้อมทั้งมีความสามารถในการแสดงออกทางด้านอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสมถูกกับกาลเทศะ

2) ความสามารถในการใช้ปัญญาในการบริหารอารมณ์ของผู้อื่น มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น สามารถรับรู้และเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ให้กำลังใจ ตลอดจนมีความสามารถในการบริหารอารมณ์ของผู้อื่นเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

สมณะ โพธิรักษ์ (2543, หน้า 59) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ว่า “ความเจริญทางอารมณ์หรือความรู้สึก การรู้จักอารมณ์ของตน สามารถปรับปรุงอารมณ์ของตนให้พัฒนาเจริญขึ้นเป็นอารมณ์ที่ดีได้ และรู้จักอารมณ์ของคนอื่น ปรับตนเองให้ดูดีกับคนอื่นได้มีความเห็นใจและมุ่งหมายปรารถนาดีกับอารมณ์คนอื่น”

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการมีสติ เข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของตนเอง ขณะเดียวกันก็สามารถเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของผู้อื่น สามารถบริหารจัดการกับอารมณ์ทางลบของตนเองและผู้อื่นไปในทางที่สร้างสรรค์อย่างเหมาะสม สามารถใช้อารมณ์เพื่อส่งเสริมความคิดที่ดี มีแรงจูงใจ มีแสดงการแสดงออกทางอารมณ์ได้เหมาะสมกับสถานการณ์ เวลา บุคคล และสถานที่ สามารถมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม นำไปสู่ความสุขและความสำเร็จในที่สุด

ลักษณะของคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์

เป็นที่ทราบกันดีแล้วว่าความฉลาดทางอารมณ์จะส่งผลให้คนประสบความสำเร็จในชีวิต ซึ่งลักษณะคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ ดังนี้

เทอดศักดิ์ เดชคง, 2544 (อ้างถึงใน ภัทรา ลอยใหม่, 2554, หน้า 14); ทศพร ประเสริฐสุข (2542, หน้า 21); และ วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2544, หน้า 19) ให้ทัศนะถึงลักษณะของคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์ค่อนข้างจะสอดคล้องกัน ส่วนใหญ่แล้วจะมุ่งเน้นที่การพัฒนาตนเองมากกว่าการพัฒนาสังคมหรือพัฒนางาน อาจจะเนื่องมาจากการพัฒนาตนเองหรือการรู้จักตนเองนั้นย่อมเป็นรากฐานของการ

พัฒนาสิ่งอื่นใดอย่างแท้จริงและยั่งยืน เพราะหากไม่มีการพัฒนาตนเองแล้ว ย่อมยากที่จะพัฒนาสิ่งอื่นได้อีก ดังนั้นลักษณะของคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์จึงเน้นในการพัฒนาตนเองเป็นหลัก และจากการศึกษาความหมายของความฉลาดทางอารมณ์การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ ตลอดจนจนลักษณะของผู้มีความฉลาดทางอารมณ์ทำให้ทราบได้ว่ามนุษย์เป็นสัตว์ที่มีสติปัญญา สามารถใคร่ครวญหาเหตุผลในการกระทำของตนเองได้ ในการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ จะเน้นการใช้ปัญญาเป็นหลักในการประพฤติปฏิบัติ เช่น ในกรีกโบราณถือว่า ความพึงพอใจ (Pleasure or Satisfaction) เป็นเป้าหมายสูงสุดของมนุษย์ แนวคิดนี้เรียกว่า ความสุขนิยม (Hedonism) แต่นักปราชญ์อย่าง อริสโตเติล อธิบายว่ามนุษย์ย่อมไม่ใฝ่หาความสุขในชีวิต ซึ่งความสุขนี้เองย่อมได้จากความพึงพอใจ แต่จะต้องเกิดจากการประพฤติดีเลิศโดยสอดคล้องกับธรรมชาติและสภาพแวดล้อมของตน การประพฤติอย่างดีเลิศประกอบด้วยการใช้สติปัญญาแสวงหาเหตุผลที่ดีเลิศ และการปฏิบัติตามคุณธรรมอย่างดีเลิศ ซึ่งหากปฏิบัติได้ทั้งสองประการ ก็ย่อมจะเป็นเหตุแห่งความสุขมาให้แก่ผู้ปฏิบัติ ในขณะที่เดียวกันความสุขหรือความพึงพอใจล้วนเกิดจากกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในตนเอง หากสามารถเชื่อมโยงไปสู่การศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ ก็จะทำให้ผลปรากฏเด่นชัดมากยิ่งขึ้น แสดงออกมาเป็นรูปธรรม โดยเริ่มจากการมีสติ เมื่อมีสติเกิดการยั้งคิด ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถพิจารณาไตร่ตรองได้ถี่ถ้วนเพิ่มมากยิ่งขึ้น เรียกได้ว่าเกิดปัญญาอันเป็นเครื่องกำหนดรู้ จนผู้ปฏิบัติสามารถพัฒนาตนเอง บริหารตนเองได้ ทำให้คิดดี พูดดี ทำดี จากการศึกษาตนเองอย่างนี้ ก็จะทำให้สามารถศึกษาคนอื่นได้ เพราะไม่มีอคติ แต่ใช้สติในการพิจารณา ทำให้มองเห็นทุกอย่างตามความเป็นจริง สามารถทำงานร่วมกับคนอื่นได้ในที่สุดความสุขก็จะเกิดขึ้นได้ สุขภาพจิตดี ส่งผลให้สุขภาพกายดีตามไปด้วย อยู่ที่ไหนก็สามารถมีความสุขได้

## 2.2 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

### 2.2.1 ทฤษฎีการจูงใจของเทเลอร์ (Taylor)

เทย์เลอร์ได้เสนอแนวคิดการจูงใจในการทำงาน โดยมองว่า มนุษย์เป็นปัจจัยการผลิตและเป็นระบบกลไก ดังนั้นผลตอบแทนด้านการเงินจะมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ถ้าจ่ายเงินมากผลปฏิบัติงานก็จะออกมาดี หรือถ้ามีผลตอบแทนสูงผลผลิตก็จะออกมามาก

### 1. ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory of Motivation)

มาสโลว์ได้กำหนดสมมติฐานเบื้องต้นเกี่ยวกับความต้องการดังนี้

1.1 คนเป็นสัตว์สังคมที่มีความต้องการและความต้องการของคนไม่มีวันสิ้นสุด และเมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนอง ความต้องการนั้นจะไม่ใช่ตัวกระตุ้นหรือแรงจูงใจต่อไป แต่จะมีความต้องการในระดับสูงต่อไปขึ้นมาแทน

1.2 มีวิธีการต่างๆ มากมายที่ทำให้ความต้องการในระดับสูงกว่าได้รับการตอบสนองมากกว่าความต้องการในระดับที่ต่ำกว่า

จากสมมติฐานดังกล่าว ทฤษฎีมาสโลว์แบ่งเป็นลำดับขั้นความต้องการออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้  
ความพึงพอใจภายนอก (Externally Satisfied)

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological)
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety)
3. ความต้องการความรักและเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ (Love And Belonging)

ความพึงพอใจภายใน (Internally Satisfied)

4. ความต้องการที่จะรู้สึกว่าคุณค่าและเป็นที่ยอมรับจากบุคคลอื่น (Esteem)
5. ความต้องการที่จะรู้จักตนเอง ความสุภาพ ความเป็นจริงและพัฒนาศักยภาพของตน

(Self-Actualization)

วิภาพร มาพบสุข, (ม.ป.ป., หน้า 20) ได้แสดงการนำแรงจูงใจทฤษฎีมาสโลว์ไปใช้ประยุกต์ในการจูงใจพนักงานได้ดังนี้

#### ตารางที่ 2.1 แสดงการนำแรงจูงใจทฤษฎีมาสโลว์ไปใช้ประยุกต์ในการจูงใจพนักงาน

ระดับความต้องการ	แนวทางการจูงใจพนักงาน
1. ความต้องการทางสรีระ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. กำหนดค่าจ้างที่เป็นธรรมและมีมาตรฐาน</li> <li>2. จัดให้มีสนามกีฬาสโมสรม เพื่อการออกกำลังกาย</li> <li>3. จัดหาที่พักและสถานพยาบาลเพื่อบริการแก่พนักงาน</li> <li>4. บริการจัดรถรับส่งพนักงาน</li> <li>5. แจกชุดทำงานตามความเหมาะสม</li> <li>6. บริการน้ำดื่มและอาหารตามความเหมาะสม</li> </ol>
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ให้ความรู้เรื่องความปลอดภัยในการทำงาน กำหนดให้พนักงานชั่วคราวได้บรรจุเป็นพนักงานประจำ</li> <li>2. จัดให้มีระบบประกันสังคม ประกันชีวิต</li> <li>3. จัดหาเครื่องป้องกันอันตรายขณะทำงาน</li> <li>4. มีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและองค์กร</li> <li>5. จัดระบบการติดต่อสื่อสารภายใน</li> <li>6. จัดปฐมนิเทศพนักงานใหม่</li> </ol>

## ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ระดับความต้องการ	แนวทางการจูงใจพนักงาน
3. ความต้องการความรัก และเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น และรับฟังปัญหาต่างๆ</li> <li>2. ให้พนักงานมีโอกาสถือหุ้นของบริษัท</li> <li>3. ส่งเสริมมิตรภาพ และการร่วมมือในหน่วยงาน</li> <li>4. ทำความเข้าใจ และช่วยเหลือพนักงานในการแก้ปัญหาต่างๆ</li> </ol>
4. ความต้องการที่จะรู้สึกว่ามีค่าและเป็นที่ยอมรับนับถือจากผู้อื่น	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. กำหนดวิธีการประเมินผลงานอย่างเป็นธรรม</li> <li>2. จัดให้มีพิธีประกาศเกียรติคุณพนักงานดีเด่น</li> <li>3. กำหนดขั้นตอนของการก้าวสู่ตำแหน่งใหม่</li> <li>4. เปิดโอกาสให้พนักงานได้ฝึกอบรมดูงาน</li> <li>5. เปิดโอกาสให้พนักงานมีอำนาจในตำแหน่งหน้าที่เพิ่มเติม</li> </ol>
5. ความต้องการที่จะรู้จักตนเองตามสภาพที่แท้จริงและพัฒนาศักยภาพของตน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพของตนเองตามที่ตนคาดหวัง</li> <li>2. เชิญผู้อาวุโสเป็นที่ปรึกษาบริษัท</li> </ol>

ที่มา: วิภาพร มาพบสุข. (ม.ป.ป.).

### 2.2.2 ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์กหรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory)

Herzberg Mausner & Snyderman, (1959, pp. 113-119) ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัยในช่วงเวลาใกล้เคียงกับของมาสโลว์ โดยสัมภาษณ์นักบัญชีและวิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรม 11 แห่ง จำนวน 200 คน ในเมืองพิสเบอร์ก เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานกับการเพิ่มผลผลิต พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อพนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ หรือปัจจัยที่ส่งผลให้คนพอใจหรือไม่พอใจในการทำงาน มี 2 ประการ คือ

1. ปัจจัยกระตุ้น หรือจูงใจ (Motivation Factor) คือปัจจัยที่กระตุ้นให้พนักงานพึงพอใจในงานที่ทำ เกิดความพยายามที่จะทำงาน เพราะรู้สึกทางบวกกับงานที่ปฏิบัติ จึงทำให้ผลผลิตของงานเพิ่มขึ้น ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่

1.1 ผลสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง พนักงานทำงานประสบผลสำเร็จ มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ รู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จเขาก็จะพอใจในการทำงาน

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลในที่ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ซึ่งการยอมรับนับถือจะแฝงอยู่ในความสำเร็จของงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ทำ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งถือเป็นความรู้สึกต่องานโดยตรง เช่น ความชอบ ความถนัด ทักษะและความสนใจของแต่ละคน ดังนั้นผู้บริหารต้องคำนึงถึงหลักอย่างหนึ่งคือ "Put the Right Man on the Right Job" ให้มาก เพราะจะเป็นผลโดยตรงต่อความรู้สึกของพนักงาน (จู่ไร ชั้นประเสริฐ, ม.ป.ป.)

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การมีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือ การได้รับการฝึกอบรม การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น เป็นต้น

2. ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factor) ปัจจัยที่ป้องกันความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งปัจจัยคำจุนจะจูงใจให้พนักงานเพิ่มผลผลิตหรือพัฒนางาน ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

2.1 เงินเดือนหรือการเลื่อนขึ้นเงินเดือน (Salary) ย่อมเป็นที่พึงพอใจแก่พนักงาน

2.2 ความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคลากรในองค์การ ทั้งผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation with Supervisor, Subordinate, Pure)

2.3 นโยบายการบริหารของบริษัทที่ดี เช่น มีการติดต่อสื่อสารอย่างทั่วถึง (Company Policy and Administration)

2.4 สภาพการทำงาน (Working Conditions) คือสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน ตลอดจนอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ

2.5 ความมั่นคงในงาน (Security) คือ ความรู้สึกของพนักงานต่อความมั่นคงในการทำงาน เช่น ความยั่งยืนในอาชีพ หรือบริษัทมีความมั่นคง เป็นต้น

จะเห็นว่าปัจจัยอนามัยจะเน้นที่สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยไม่เกี่ยวข้องกับตัวงาน แต่ปัจจัยนี้จะทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานสะดวกสบายขึ้น ขณะเดียวกันทั้งปัจจัยการกระตุ้นและปัจจัยอนามัยก็เป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานทำงานขยันขันแข็งมากขึ้น (วิภาพร มาพบสุข, ม.ป.ป.) ได้นำทั้งสองปัจจัยมาประยุกต์ใช้ในการทำงานดังนี้

1. จูงใจโดยใช้ปัจจัยกระตุ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงานดังนี้

1.1 ให้พนักงานมีส่วนในการตั้งเป้าหมาย วางแผน แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน เช่น ทำอย่างไรจึงจะทำให้ยอดจำหน่ายสินค้ามีปริมาณมากขึ้น

1.2 ให้อิสระในการทำงาน เช่น มีอิสระในการหาวิธีการทำงานที่ประหยัดแรงงาน ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย แต่ผลงานดีมีคุณภาพ

1.3 สร้างความรู้สึกสำเร็จจากการทำงาน เช่น ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง การให้โอกาสพนักงานไปศึกษาต่อ ไปอบรมดูงาน

1.4 ปรับปรุงบรรยากาศในการทำงาน เช่น ปรับปรุงด้านสถานที่ทำงานให้สะอาดบริการที่ดี ความสะดวก

1.5 พัฒนาความก้าวหน้าในการทำงานโดยจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่พร้อมทั้งส่งพนักงานไปฝึกปฏิบัติทั้งในและนอกประเทศ ตามโครงการร่วมมือกันระหว่างหน่วยงาน

## 2. จูงใจโดยใช้ปัจจัยอนามัย ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องบำรุงขวัญพนักงาน โดยปฏิบัติดังนี้

2.1 ดูแลความเหมาะสมเกี่ยวกับค่าจ้าง สวัสดิการ เงินช่วยเหลือต่างๆ จากการประชุม การสื่อสารภายในองค์กร และการปฐมนิเทศ

2.2 ให้พนักงานร่วมรับรู้นโยบายของบริษัทในเรื่องราวต่างๆ จากการประชุมการสื่อสารภายในองค์กร และการปฐมนิเทศ

2.3 จัดให้มีกลุ่มเพื่อนสมาชิกเพื่อกระชับสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เช่น กลุ่มบันเทิง กลุ่มวิชาชีพ เป็นต้น และจัดกิจกรรมนันทนาการ เช่น งานปีใหม่ งานเลี้ยงในโอกาสต่างๆ เพื่อให้พนักงานพบปะสังสรรค์กัน

2.4 ด้านสถานภาพในการทำงาน จัดสถานที่ทำงานรวมทั้งสิทธิพิเศษต่างๆ ที่พึงจะได้รับ ให้สอดคล้องกับตำแหน่ง

2.5 จัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาเพื่อช่วยเหลือพนักงานที่ประสบปัญหาพร้อมทั้งมีกองทุนสวัสดิการต่างๆ รองรับความเดือดร้อนของพนักงาน เช่น ปัญหาที่อยู่อาศัย ปัญหาการเดินทาง ปัญหาการเงิน เป็นต้น

2.6 จัดตั้งศูนย์สุขภาพ เพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดหลังจากการทำงาน เช่น สนามแบดมินตัน และเครื่องมือในการออกกำลังกาย

3. ทฤษฎีการจูงใจความสำเร็จของแม็คเคลแลนด์ (McClelland's Achievement Motivation Theory) กล่าวถึงแรงจูงใจของคนเกิดจากความต้องการด้านสังคม ความต้องการอำนาจ ความต้องการความสำเร็จ ซึ่งแต่ละคนมีความต้องการไม่เท่ากัน บางคนมีความต้องการอำนาจสูง บางคนมีความต้องการด้านสังคมสูงกว่าด้านอื่นๆ ซึ่งทฤษฎีของแม็คเคลแลนด์ยอมรับถึงความต้องการด้านความสำเร็จมีความสำคัญมากที่สุดและมีงานวิจัยหลายๆ ชิ้นที่ระบุว่าเงินเป็นแนวทางที่ใ้บุคคลมีแรงจูงใจด้านความสำเร็จ แม้ผู้ที่ประสบความสำเร็จสูงอาจเกิดจากแรงจูงใจทางการเงิน แต่เงินอาจไม่สำคัญ

เท่ากับความสำเร็จของงาน ซึ่งจากการศึกษาของ ประวิง รุ่งประพันธ์, 2538 (อ้างถึงใน ภัทรา ลอยใหม่, 2554, หน้า 30) ได้สอดคล้องกับทฤษฎีของแม็คเคลแลนด์ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูใหญ่โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา ด้านความสำเร็จในการทำงานและลักษณะงานที่ปฏิบัติมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุดตามลำดับ

## 2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541 (อ้างถึงใน ภัทรา ลอยใหม่, 2554, หน้า 30) และ มนัสวี ธาดาสิทธิ์, 2545 (อ้างถึงใน ภัทรา ลอยใหม่, 2554, หน้า 30) ย้ำว่า การสร้างสรรค์งาน มีตรรกภาพ สภาพแวดล้อมในงานที่ดีทำให้จิตใจเบิกบาน จะมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกเกี่ยวกับการทำงาน คนที่ขยัน อดทนไม่ขาดงาน ย่อมจะส่งผลให้ความพึงพอใจในงานได้ เพราะการขาดงาน ออกจากงาน โรคภัยไข้เจ็บหรือมีการกระทบกระทั่งกันน้อย ถือเป็นการเพิ่มความสุขในการทำงานและมีข้อมูลหลายประการเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน โดยเฉพาะความพึงพอใจในการทำงาน ได้แสดงถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และเป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับการทำงานมี 3 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factor) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลเกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่

ประสบการณ์ในการทำงาน บุคคลที่ทำงานมานานจนมีความรู้ ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดการงานที่ดี มีความพึงพอใจในงานสูง

เพศ ไม่มีความแตกต่างระหว่างเพศหญิงกับเพศชายในด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน ทักษะในการคิดวิเคราะห์ แรงกระตุ้นต่อสู้เมื่อมีการแข่งขัน แรงจูงใจในการปรับตัว ความสามารถในการเรียนรู้ แต่อย่างไรก็ตามเพศหญิงจะมีลักษณะคล้ายมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุก คิดก้าวไกลในอนาคต มีความคาดหวังความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง แต่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541 (อ้างถึงใน ภัทรา ลอยใหม่, 2554, หน้า 30) พบว่าไม่มีความแตกต่างในความพึงพอใจในงานระหว่างเพศ โดยเฉพาะ อนุรักษ์ นภาวรณ และคณะ, 2539 (อ้างถึงใน ภัทรา ลอยใหม่, 2554, หน้า 30) พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของโรงงานเซรามิกจังหวัดลำปางของลูกจ้างชายและหญิงด้านลักษณะการทำงานไม่แตกต่างกัน

อายุ ผู้ที่มีอายุมากมักมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย พนักงานที่มีอายุน้อยจะสนใจในการส่งเสริมอย่างรวดเร็ว เงินดี ความหรูหราของงาน ต้องการรางวัลโดยฉับพลัน มีพลังการเปลี่ยนแปลงสูง พนักงานที่มีอายุมากจะสนใจความมั่นคงปลอดภัยในงาน ไม่ค่อยสนใจการเลื่อนตำแหน่งต้องการความรับผิดชอบที่ชัดเจน มีความจงรักภักดีในองค์กร ซึ่งปฏิบัติหน้าที่อย่างสม่ำเสมอขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย ซึ่งพนักงานในโรงงานเซรามิกที่มีอายุมากกว่าจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย (อนุรักษ์ นภาวรณ, 2539 อ้างถึงใน ภัทรา ลอยใหม่, 2554, หน้า 31)

เขาว์ปัญญา พนักงานที่มีเขาว์ปัญญาในระดับสูง ถ้าทำงานประจำจะเบื่อหน่ายได้ง่ายและไม่พึงพอใจต่อการทำงาน เพราะเป็นงานที่ไม่ท้าทายและไม่เหมาะสมกับความสามารถของเขา

การศึกษา พนักงานที่มีการศึกษาสูง จะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาต่ำ

บุคลิกภาพ คนที่มีความสุขไม่เครียด จะมีความพึงพอใจในการทำงาน

เงินเดือนหรือรายได้ พนักงานที่มีรายได้มากกว่าจะมีความพึงพอใจในด้านค่าจ้างมากกว่าพนักงานที่มีรายได้น้อย

สถานภาพสมรส พนักงานที่สมรสแล้วมีอัตราการขาดงาน ออกจากงาน (Turnover) น้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบเห็นคุณค่างาน มีความสม่ำเสมอในการทำงาน

2. ปัจจัยด้านงาน (Factor in the Job) หมายถึง ปัจจัยที่บุคคลหรือพนักงาน เกี่ยวข้องกับตัวงานโดยตรง หรือกระทบโดยตรง หรือสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ และเกิดความผูกพันต่องานโดยตรง คือ

ความสนใจในงาน ได้แก่ ความน่าสนใจในงาน ความท้าทายของงาน พนักงานส่วนใหญ่ต้องการพัฒนาทักษะความสามารถที่หลากหลาย ซึ่งพนักงานอาจแสดงออกได้ในลักษณะของการมาทำงาน เช่น การขาดงาน มาสาย ขอยกย้ายงาน ขณะเดียวกันมีความสนใจในงานจะเน้นที่ความรู้สึกรู้สึกต่องาน เช่น ความอดทนในการทำงานหรืออัตราการร้องทุกข์ เป็นต้น

ลักษณะของงาน เช่น พนักงานที่ทำงานร่วมกันมีมิตรภาพที่ดี จะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่ทำงานคนเดียว ขณะเดียวกันการทำงานร่วมกันของพนักงานควรจะมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีความไว้วางใจ และต้องเสริมกำลังทางบวก

โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายหรือชี้แจงรายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจนย่อมมีผลและสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน เช่น รู้โครงสร้างของงานดี เข้าใจว่าจะทำอะไร และดำเนินการอย่างไร ซึ่งจะแสดงออกในด้านความรับผิดชอบ ความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ ทำงานได้ตามเป้าหมาย เป็นต้น

3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors Controllable by Management) ปัจจัยด้านการจัดการที่มีผลต่อการทำงานในที่นี้ได้แก่ ความมั่นคงในงาน ถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งโดยเฉพาะวันที่ พ้นจากการทำงานแล้ว และเป็นความต้องการของพนักงาน ได้แก่ความสนใจในงานที่ตนเองถนัดและมีความสามารถไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไป งานที่ทำให้ก้าวหน้าและได้รับรางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

รายรับ ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่มีค่าครองชีพสูง รายรับอาจเป็นความสำคัญอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงานเนื่องจากรายรับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งดีกว่าผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานของรัฐ ลาออกไปสู่ภาคเอกชนก็เพราะรายรับที่ดีกว่า



ผลประโยชน์ การได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงานได้เช่นเดียวกับรายได้ พนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใจน้อยกว่าความมั่นคงในงานและความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคม และประกันชีวิตต่างๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงาน

โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่มีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพ คนสูงวัยจะให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าน้อยกว่าคนที่อ่อนวัย อาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสก้าวหน้ามาแล้ว

อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการ ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติตามที่มอบหมายให้สำเร็จงานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่เด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจที่ไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ปฏิบัติงานยากและอึดอัด อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่จึงมีผลต่อการทำงาน

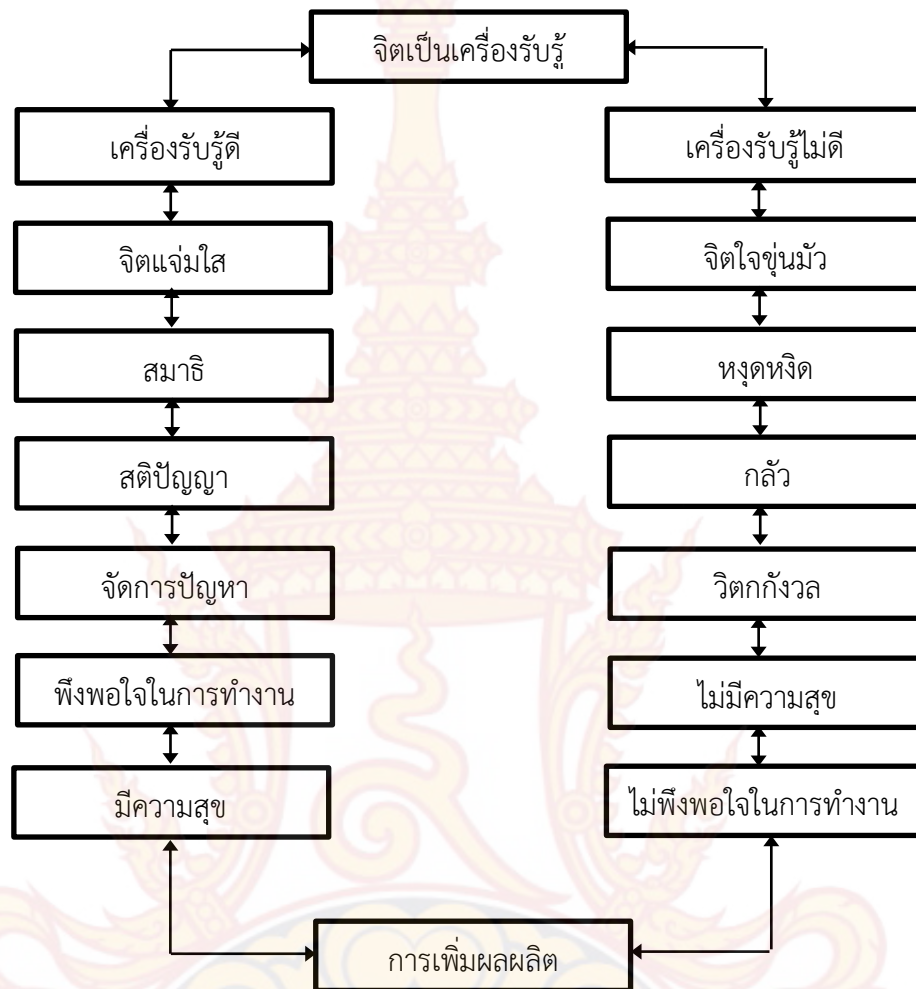
เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งจัดเข้าในปัจจัยที่ทำให้เกิดการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้คนเรามีความสุขที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญในการทำงาน

ความรับผิดชอบ การทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่นๆ เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน และตำแหน่งด้วย

จากการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์มาตั้งแต่ต้นจะพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นอนุภาพการคิดเชิงบวกซึ่งเป็นพลังภายใน ส่วนความพึงพอใจในการทำงานก็คือความสุขในการทำงาน โดยความสุขก็เป็นองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์และเป็นพลังภายในที่เน้นการเสริมความคิดเชิงบวกเช่นกัน ดังนั้นความฉลาดทางอารมณ์จึงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานที่สูง เมื่อมีความพึงพอใจในการทำงานที่สูงก็นำไปสู่การเพิ่มผลผลิตในองค์กรได้

#### 2.4 แนวความคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

ความฉลาดทางอารมณ์เป็นอนุภาพการคิดเชิงบวกซึ่งเป็นพลังภายใน ส่วนความพึงพอใจในการทำงานก็คือความสุขในการทำงาน โดยความสุขก็เป็นองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์และเป็นพลังภายในที่เน้นการเสริมความคิดเชิงบวกเช่นกัน ดังนั้นความฉลาดทางอารมณ์จึงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานที่สูง เมื่อมีความพึงพอใจในการทำงานที่สูงก็นำไปสู่การเพิ่มผลผลิตในองค์กรได้ ดังภาพที่ 2.1

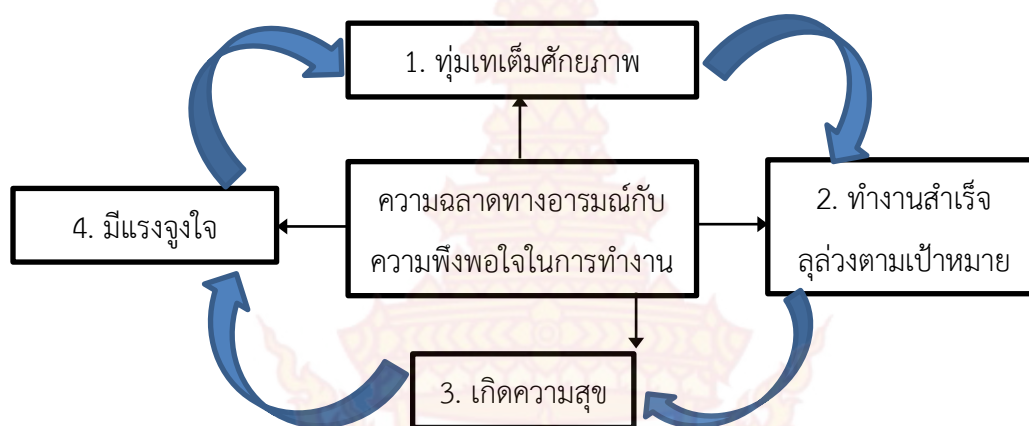


ภาพที่ 2.1 กระบวนการสร้างความคิดเชิงบวกหรือความฉลาดทางอารมณ์  
ที่มา: วิชัย ปิติเจริญธรรม, 2545 (อ้างถึงใน ภัทรา ลอยใหม่, 2554 หน้า 33)

จะเห็นได้ว่าในกระบวนการคิดเชิงบวกหรือความฉลาดทางอารมณ์ต้องเริ่มต้นที่การสร้างจิตใจอันแจ่มใส ไม่ขุ่นมัว จะทำให้พิจารณากระบวนการเชื่อมโยงของการคิดเชิงบวกต่อการทำงานได้ดังนี้

การที่พนักงานจะมีผลการปฏิบัติงานในระดับใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ซึ่งความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวคิดของ กรมสุขภาพจิต (2543, หน้า 1-3) ถือเป็นปัจจัยด้านบุคคลปัจจัยหนึ่ง เป็นแหล่งพลังเบื้องต้นของมนุษย์ เป็นแรงผลักดันด้านความรู้สึกและการมีเป้าหมายในชีวิต หากบุคคลมีความฉลาดทางอารมณ์ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการเป็นคนดี หมายถึง การควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่นและมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ด้านการเป็นคนเก่ง หมายถึง การรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รวมทั้งมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น และด้านการเป็นคนมีความสุข หมายถึง การภูมิใจในตนเอง การพึงพอใจในชีวิต การมีความสุขทางใจ ย่อมเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดี มีสติในการตัดสินใจแก้ไขปัญหา และอุปสรรคให้ลุล่วง (กรมสุขภาพจิต, 2543, หน้า 1-3)



ภาพที่ 2.2 อิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ที่มา: วิชัย ปิติเจริญธรรม, 2545 (อ้างถึงใน ภัทรา ลอยใหม่, 2554 หน้า 34)

จากภาพเป็นการแสดงอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน ถือเป็นวัฏจักรแห่งการทำงานที่ยั่งยืน

จากความฉลาดทางอารมณ์มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานนั้น เนื่องจากปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมีหลายปัจจัยเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่ในการศึกษารั้งนี้จะเน้นที่ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน เพื่อให้สอดคล้องกับความฉลาดทางอารมณ์ ผู้ศึกษาจึงเน้นความพึงพอใจในงานที่เกี่ยวข้องกับงานและสภาพแวดล้อมที่ใกล้ชิดกับงาน และเป็นไปตามทฤษฎีของแม็คเคลแลนด์ (McClelland) คือปัจจัยด้านความสำเร็จของตัวเอง หรือลักษณะของงานสำคัญมากที่สุด เนื่องจากปัจจัยอื่นๆ เช่น ถ้าพนักงานพึงพอใจผู้บริหารหรือผู้จัดการ หรือพึงพอใจในปัจจัยอื่นในองค์กร แต่อาจไม่สนใจในเนื้องานหรือตัวงานก็ได้ แต่ถ้าพนักงานสนใจหรือพึงพอใจในเนื้องานโดยตรง จะทำให้เกิดผลผลิตอย่างมีประสิทธิภาพได้ และในการบริหารงานสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นการเพิ่มผลผลิต การผลิตให้สูงด้วยการผสมผสานระหว่างระบบทางสังคมและเทคโนโลยี (Sociotechnical System) เข้าด้วยกัน แต่การปฏิบัติต่อคนด้วยการให้เกียรติและความเคารพนับถือยังคงเป็นวิธีที่ดีที่สุดที่จะดึงเอาความรู้ ความฉลาดของคนมาใช้ให้บรรลุขีดความสามารถสูงสุด ดังนั้นผู้ศึกษาจึงเน้นความพึงพอใจในการทำงาน 5 มิติ คือ

1. พฤติกรรมการมาทำงาน หมายถึง พฤติกรรมในการมาปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งจะสะท้อนออกมาในลักษณะการทำงานอย่างสม่ำเสมอ การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การทำงานได้ตามเป้าหมาย เป็นต้น
2. ลักษณะการทำงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่เหมาะสมกับทักษะและความสามารถ
3. ความรู้สึกต่องาน หมายถึง การที่รู้สึกว่าการทำอยู่สามารถเลี้ยงชีพได้ และเป็นงานที่เป็นที่ยอมรับในสังคม
4. บรรยากาศในการทำงาน หมายถึง ความเต็มใจในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้
5. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความจงรักภักดี ความภาคภูมิใจ การมีความสุข มีความปลอดภัย และความมั่นคงที่ได้อยู่ในองค์กร เป็นต้น

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

เทพินทร์ บุญกระจ่าง (2547: บทคัดย่อ) ความฉลาดทางอารมณ์กับความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลของโรงพยาบาลจิตเวช ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า 1. ความฉลาดทางอารมณ์ของพยาบาลโรงพยาบาลจิตเวช ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับเกณฑ์ปกติ ยกเว้นด้านการควบคุมอารมณ์อยู่ในระดับสูงกว่าเกณฑ์ปกติ 2. ความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลของโรงพยาบาลจิตเวช ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง 3. ความฉลาดทางอารมณ์ทุกด้าน ได้แก่ ด้านการควบคุมอารมณ์ ด้านการเห็นใจผู้อื่นด้านความรับผิดชอบ ด้านการมีแรงจูงใจในตนเอง ด้านการตัดสินใจและแก้ไขปัญหา ด้านการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่นด้านความภูมิใจในตนเอง ด้านความพึงพอใจในชีวิตและด้านมีความสุขสงบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลของโรงพยาบาลจิตเวช ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และทุกด้านร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลโรงพยาบาลจิตเวชภาคตะวันออกเฉียงเหนือร้อยละ 22.90 4. การมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น และความภูมิใจในตนเองเป็นองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ที่เป็นตัวพยากรณ์ที่ดีของความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาล ของพยาบาลโรงพยาบาลจิตเวช ภาคตะวันออกเฉียงเหนืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยทั้งสองขององค์ประกอบรวมกันพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลได้ร้อยละ 22.10

อำนาจ ศรีศิลา (2545: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านลักษณะของงาน รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ ผลการเปรียบเทียบระดับ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตัวแปรด้านเพศ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์ที่มีเพศต่างกัน โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลางทั้งเพศชายและเพศหญิงและเมื่อนำมาเปรียบเทียบระหว่างเพศชายและเพศหญิง พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตัวแปรด้านประสบการณ์ในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมพบว่ามีอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อนำมาเปรียบเทียบพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนำตัวแปรที่มีความแตกต่างกันนำมาเปรียบเทียบกัน พบว่าประสบการณ์ 11-15 ปี มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าประสบการณ์ 20 ปี ขึ้นไป และประสบการณ์ 5-10 ปี ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเมื่อจำแนกตามขนาดของโรงเรียน พบว่า โรงเรียนที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ โรงเรียนขนาดกลาง รองลงมา ได้แก่ โรงเรียนขนาดใหญ่ และโรงเรียนขนาดเล็ก และเมื่อนำมาเปรียบเทียบความแตกต่างพบว่า ในโรงเรียนที่มีขนาดแตกต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อนำตัวแปรที่มีความแตกต่างกันมาเปรียบเทียบกัน พบว่า โรงเรียนขนาดใหญ่และโรงเรียนขนาดเล็กมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าโรงเรียนขนาดกลางและโรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อุไร เอี่ยมสอาด (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารกับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารตามการรับรู้ของครูในโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษาเขต 5 ผลการวิจัยพบว่า

1. ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาเขตการศึกษา 5 โดยภาพรวม อยู่ในระดับปกติ เมื่อจำแนกตามขนาดโรงเรียน พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนทุกขนาด ทั้งขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก มีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับปกติ เมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบ ของความฉลาดทางอารมณ์พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนทุกขนาดมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านองค์ประกอบ สุข อยู่ในระดับต่ำกว่าปกติ

2. ระดับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 5 โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงเมื่อจำแนกตามขนาดโรงเรียน พบว่า ผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนขนาดใหญ่อยู่ในระดับสูง ผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนขนาดกลางและขนาดเล็กอยู่ในระดับปานกลาง

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารกับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 5 โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาตามขนาดโรงเรียนพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารกับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนทุกขนาดมีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์พบว่า องค์ประกอบดีกับผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการของ

ผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.438 และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยของความฉลาดทางอารมณ์พบว่า

3.1 องค์ประกอบย่อย เรื่อง การตัดสินใจแก้ปัญหาเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 5 มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.210

3.2 องค์ประกอบย่อย เรื่อง การตัดสินใจและแก้ปัญหาเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานด้านงานบริการของผู้บริหาร มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.242

3.3 องค์ประกอบย่อย เรื่อง การมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นกับผลการปฏิบัติงานด้านงานธุรการของผู้บริหารโรงเรียนขนาดใหญ่มีความสัมพันธ์กันทางบวก ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.242

3.4 องค์ประกอบย่อย เรื่องการรู้จักเห็นใจผู้อื่นกับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็กมีความสัมพันธ์กันทางบวก ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.450

3.5 องค์ประกอบย่อย เรื่อง การรู้จักเห็นใจผู้อื่น กับผลการปฏิบัติงานด้านงานวิชาการงานการบริหารอาคารสถานที่และงานปกครองของนักเรียนของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็กมีความสัมพันธ์กันทางบวก ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.494 0.469 และ 0.437 ตามลำดับ

## 2.5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ

งานวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับกับทฤษฎีความฉลาดทางอารมณ์และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่นักวิชาการ ได้ทำ การวิจัยไว้จำนวนมาก ดังจะกล่าวพอเป็นสังเขป ดังนี้

Goleman, 1998 (อ้างถึงใน อูสา สิทธิสาคร, 2544, หน้า 15) ได้ทำการวิจัยกลุ่มผู้นำ และผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต่างๆ จากบริษัทกว่า 200 แห่ง ในสหรัฐอเมริกา พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้นำมา โดยเฉพาอย่างยิ่งผู้บริหารระดับสูงของบริษัท ผลการวิจัยชี้ชัดว่าร้อยละ 67 ของความรู้ความสามารถที่บุคคลใช้เพื่อความสำเร็จในงาน คือ ความฉลาดทางอารมณ์ เช่น ความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ความเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในองค์กร เป็นต้น ร้อยละ 33 เป็นความสามารถทางสติปัญญา (Cognitive Abilities) และความรู้ความชำนาญในงาน (Technical Skills) และยัง พบว่า ยังมีตำแหน่งในองค์กรสูงขึ้นเท่าไร ความรู้ความชำนาญในงาน และความสามารถทางสติปัญญาจะลดความสำคัญลง และความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญเพิ่มขึ้น

Buford, 2002 (อ้างถึงใน ธงชัย ถาวร, 2546, หน้า 25) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความมีประสิทธิภาพ บุคลิกภาพ ภาวะผู้นำ และความฉลาดทางอารมณ์ : การศึกษาหลักฐานร่องรอยความเที่ยงตรงของแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับตัวแปรภายในบริบทขององค์การ เพื่อประเมินว่าความฉลาดทางอารมณ์ส่งเสริมระดับความสอดคล้องระหว่างการรายงานตนเองกับการรายงานของบุคคลอื่นและเพื่อสำรวจว่าความฉลาดทางอารมณ์มีผลโดยตรงต่อประสิทธิผลการบริหาร และภาวะผู้นำ ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างไร ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่ยืนยันความสัมพันธ์สอดคล้องกันทางทฤษฎีระหว่างตัวแปรของคะแนนการรายงานตนเอง (Self Report) ด้านบุคลิกภาพกับคะแนนการรายงานความฉลาดทางอารมณ์ ภาวะผู้นำที่เปลี่ยนแปลงไป (Transformational Leadership) และประสิทธิผลการบริหารความฉลาดทางอารมณ์ กับประสิทธิผลการบริหารไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างการให้คะแนนของผู้ได้บังคับบัญชากับหัวหน้างาน และมีสหสัมพันธ์กันเพียงเล็กน้อยระหว่างคะแนนการรายงานตนเองของความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ทำให้ค่าความแปรปรวนของประสิทธิผลการบริหารและภาวะผู้นำ ที่เปลี่ยนแปลงไป (Transformational Leadership) มีเพียงเล็กน้อย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะเห็นได้ว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งพนักงานสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับผู้อื่น รู้จักตนเอง เข้าใจสภาวะอารมณ์ของผู้อื่น ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ และทำงานอย่างเต็มที่ ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความรู้สึและความต้องการของบุคคลและองค์ประกอบที่เป็นสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้น

## 2.6 กรอบแนวคิดงานวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมของความฉลาดทางอารมณ์ กับความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้ผู้ศึกษานำไปสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ ดังนี้





## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยทำการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาถึงความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยโดยเริ่มต้นตั้งแต่การกำหนดประชากรในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดัง รายละเอียดต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 วิธีการที่ใช้ในการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

##### 3.1.1 ประชากรที่ใช้ศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือพนักงานเอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

##### 3.1.2 การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาคั้งนี้ เลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยศึกษาจากกลุ่มพนักงานเอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample size) ในการศึกษาคั้งนี้ ใช้สูตรในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จึงใช้สูตรของ W.G. Cochran, 1953 (อ้างถึงใน อภินันท์ จันตะนี, 2550, หน้า 82) ซึ่งได้กำหนดสัดส่วนของประชากรที่ต้องการจะสุ่ม 50% หรือ 0.50 มีค่าความเชื่อมั่น 95% และยอมให้คลาดเคลื่อน 5% หรือ 0.05 ใช้สูตรคั้งนี้

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{d^2}$$

เมื่อ  $n$  คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

$P$  คือ สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการจะสุ่ม

Z คือ ค่าความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ระดับนัยสำคัญทางสถิติโดยกำหนด Z ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีค่าเท่ากับ 1.96 (ความเชื่อมั่น 95%)

d คือ สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้โดยกำหนดไว้เท่ากับ 5 แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{(0.5)(1 - 0.5)(1.96)^2}{(0.05)^2}$$

$$= 384.16 \text{ หรือประมาณ } 385 \text{ คน}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาความความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เท่ากับ 400 คน โดยการจับฉลากเลือกสถานที่เก็บข้อมูลจากเขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร มา 5 เขต จาก 50 เขต

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำวิจัย ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่เกี่ยวกับ เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์จำนวน 20 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการเป็นคนดี การเป็นคนเก่ง การเป็นคนมีความสุข และแบ่งด้านย่อยอีกด้านละ 3 ด้านย่อยดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของแบบสอบถามส่วนที่ 2

ด้าน	ด้านย่อย	ข้อคำถามที่
การเป็นคนดี	1. การควบคุมตัวเอง	1-2
	2. การเห็นใจผู้อื่น	3-4
	3. ความรับผิดชอบ	5-6
การเป็นคนเก่ง	1. การมีแรงจูงใจ	7-8
	2. การตัดสินใจและแก้ปัญหา	9-10
	3. การมีสัมพันธภาพ	11-13
การเป็นคนมีความสุข	1. ความภูมิใจในตนเอง	14-15
	2. ความพอใจในชีวิต	16-17
	3. ความสุขสงบทางใจ	18-20

แต่ละข้อให้คะแนนดังต่อไปนี้

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน จำนวน 13 ข้อ แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของแบบสอบถามส่วนที่ 3

กลุ่ม	ข้อคำถามที่
1.กลุ่มพฤติกรรมกรรมการมาทำงาน	1-3
2. กลุ่มลักษณะการทำงาน	4-5
3. กลุ่มความรู้สึกต่องานที่ทำ	6-7
4. กลุ่มบรรยากาศในการทำงาน	8-9
5. กลุ่มความผูกพันผู้ต่อองค์กร	10-13

แต่ละข้อให้คะแนนดังต่อไปนี้

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

### 3.3 วิธีการที่ใช้ในการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับระดับความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในการทำงานผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัก (cronbach's alpha coefficient) ซึ่งได้ค่าอัลฟาดังนี้

ตารางที่ 3.3 แสดงการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามส่วนที่ 2 ความฉลาดทางอารมณ์

ส่วนที่ 2 ความฉลาดทางอารมณ์		
ด้าน	ด้านย่อย	ค่าความเชื่อมั่น
1. การเป็นคนดี	1. การควบคุมตนเอง	0.762
	2. การเห็นใจผู้อื่น	0.770
	3. ความรับผิดชอบ	0.877
2. การเป็นคนเก่ง	1. การมีแรงจูงใจ	0.770
	2. การตัดสินใจและแก้ปัญหา	0.869
	3. การมีสัมพันธภาพ	0.824
3. การเป็นคนมีความสุข	1. ความภูมิใจในตนเอง	0.901
	2. ความพอใจในชีวิต	0.812
	3. ความสุขสงบทางใจ	0.803

ตารางที่ 3.4 แสดงการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการทำงาน

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการทำงาน	
ด้าน	ค่าความเชื่อมั่น
1. พฤติกรรมการมาทำงาน	0.892
2. ลักษณะการทำงาน	0.937
3. ความรู้สึกต่องานที่ทำ	0.902
4. บรรยากาศในการทำงาน	0.944
5. ความผูกพันต่อองค์กร	0.907

แสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถามโดยมีค่าระหว่าง  $0 < \alpha < 1$  ถ้ามีค่าใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นมาก

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ใช้แหล่งข้อมูล 2 แหล่ง คือ แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ดังนี้

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) รวบรวมจากแบบสอบถามที่ได้รับข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง “พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร” และเก็บข้อมูลเดือนมกราคม 2560

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจาก วารสาร สิ่งพิมพ์ อินเทอร์เน็ต และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เช่นฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย และ ฐานข้อมูลห้องสมุด งานวิจัย เป็นต้น

จากนั้นทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้คืนทุกฉบับ และทำการประมวลผลข้อมูลด้วยหลักการ และกรรมวิธีทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสรุปผลการวิจัย

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีการเตรียมข้อมูลก่อนการประมวลผล โดยการตรวจสอบ ความถูกต้อง ครบถ้วนของแบบสอบถามทุกชุดแล้วข้อมูลที่รวบรวมได้จากการสอบถามกลุ่ม ตัวอย่างจะถูกนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสถิติ โดยตัวแปรต่างๆ จะถูกนำมาลงรหัสเพื่อเปลี่ยนสภาพข้อมูลให้อยู่ในรูปตัวเลขแล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อหาความแตกต่างระหว่าง ปัจจัยตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูล ในรูปของการบรรยาย การนำเสนอข้อมูลในรูปตาราง หรือ กราฟ ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ สถานภาพทางครอบครัว อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ (Percentage) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เป็นสถิติที่ว่าด้วยเทคนิคในการเก็บรวบรวมข้อมูลบางส่วนซึ่งเรียกว่า กลุ่มตัวอย่าง และข้อมูลจากกลุ่มนี้จะใช้เป็นตัวแทนของ ประชากรทั้งหมด ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น และตัวแปรตาม ใช้สถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของกลุ่มประชากร การทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test การทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 และการทดสอบค่าสหสัมพันธ์ Pearson Correlation

## บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย

การศึกษาและวิจัย เรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความฉลาดทางอารมณ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด และได้รับกลับคืนมาทั้งหมด จำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย และนำเสนอผลการวิเคราะห์ไว้ 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน

ส่วนที่ 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงาน

ส่วนที่ 4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ส่วนที่ 4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

### ส่วนที่ 4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร นั้นได้ศึกษารวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และ รายได้ โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติค่าความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage) มีดังต่อไปนี้ โดยแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	242	60.5
หญิง	158	39.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	252	63.0
สมรส	148	37.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	12	3.0
20-29 ปี	232	58.0
30-39 ปี	96	24.0
40 ปีขึ้นไป	60	15.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ระดับมัธยมต้นหรือต่ำกว่า	32	8.0
ระดับมัธยมปลาย/ปวช.	36	9.0
ระดับอนุปริญญา/ปวส.	53	13.0
ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า	279	70.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
5,000-8,000 บาท	13	3.3
8,001-15,000 บาท	74	18.5
15,001-25,000 บาท	213	53.2
25,001-40,000 บาทขึ้นไป	100	25.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

## จากตารางที่ 4.1

(1) เพศ จากการศึกษพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยแบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 และเพศหญิง จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5

(2) สถานภาพสมรส จากการศึกษพบว่าส่วนใหญ่มีสภาพโสดมากที่สุด จำนวน 252 คน คิดเป็น ร้อยละ 63.0 และสถานภาพสมรส จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0

(3) อายุ จากการศึกษพบว่าส่วนใหญ่ อายุ 20-29 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมาอายุ 30-39 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 และ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 60 คน คิดเป็น ร้อยละ 15.0 และ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

(4) ระดับการศึกษา จากการศึกษพบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่ามากที่สุด จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 53 คน คิดเป็น ร้อยละ 13.0 และ ระดับมัธยมปลาย/ปวช. จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 และระดับมัธยมต้นหรือ ต่ำกว่า จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

(5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จากการศึกษพบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-25,000 บาท จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมา 25,001-40,000 บาทขึ้นไป จำนวน 100 คน คิด เป็นร้อยละ 25.0 และ 8,001-15,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และ 5,000-8,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ





## ส่วนที่ 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงาน

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงาน

ลักษณะ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม	4.09	0.39
การเป็นคนดี	3.88	0.76
การเป็นคนเก่ง	4.25	0.41
การเป็นคนมีความสุข	4.12	0.50
<b>การเป็นคนดี</b>		
การควบคุมตนเอง	3.87	0.95
การเห็นใจผู้อื่น	3.94	1.12
ความรับผิดชอบ	3.84	1.16
<b>การเป็นคนเก่ง</b>		
การมีแรงจูงใจ	4.23	0.75
การตัดสินใจและแก้ปัญหา	4.26	0.43
การมีสัมพันธภาพ	4.27	0.39
<b>การเป็นคนมีความสุข</b>		
ความภูมิใจในตนเอง	3.81	1.25
ความพอใจในชีวิต	4.28	0.43
ความสุขสงบทางใจ	4.28	0.39

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมของพนักงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด เท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการเป็นคนเก่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด เท่ากับ 4.25 รองลงมาคือ ด้านการเป็นคนมีความสุขมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง เท่ากับ 4.12 และด้านการเป็นคนดีอยู่ในระดับสูงเท่ากับ 3.88 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยของการเป็นคนดี พบว่า การเห็นใจผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุดเท่ากับ 3.94 รองลงมาคือ ด้านการควบคุมตนเองมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุดเท่ากับ 3.87 และด้านความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุดเท่ากับ 3.84 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยของการเป็นคนเก่ง พบว่า ด้านการมีสัมพันธภาพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด เท่ากับ 4.27 รองลงมาคือด้านการตัดสินใจและแก้ปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด เท่ากับ 4.26 และ ด้านการมีแรงจูงใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุดเท่ากับ 4.23 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาองค์ประกอบด้านการเป็นคนมีความสุข พบว่า ด้านความพอใจในชีวิตและด้านความสุขสงบทางใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน

ระดับสูงสุด เท่ากับ 4.28 รองลงมาคือ ด้านความภูมิใจในตนเองมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง เท่ากับ 3.81 ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
พฤติกรรมการทำงาน	4.29	0.42
ลักษณะการทำงาน	4.03	0.89
ความรู้สึกรู้สึกต่องานที่ทำ	3.85	1.09
บรรยากาศในการทำงาน	3.89	1.03
ความผูกพันต่อองค์กร	4.14	0.81
ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม	4.04	0.47

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.04 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านพฤติกรรมการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.29 รองลงมาคือ ด้านความผูกพันต่อองค์กรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง เท่ากับ 4.14 ด้านลักษณะการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง เท่ากับ 4.03 ด้านบรรยากาศในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง เท่ากับ 3.89 และด้านความรู้สึกรู้สึกต่องานที่ทำมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง เท่ากับ 3.85 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมจำแนกตามเพศ

เพศ	ความพึงพอใจในการทำงาน				
	N	Mean	S.D.	t	Sig (2-tailed)
ชาย	242	4.4897	0.462	1.33	0.894
หญิง	158	4.0425	0.493		

จากตารางที่ 4.4 พบว่า จากการทดสอบได้ค่า t เท่ากับ 1.33 ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.581 กล่าวคือ พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า เพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.5 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมจำแนกตามสถานะทางครอบครัว

สถานะทางครอบครัว	ความพึงพอใจในการทำงาน				
	N	Mean	S.D.	t	Sig (2-tailed)
โสด	252	4.0435	0.474	-0.156	0.876
สมรส	148	4.0512	0.475		

จากตารางที่ 4.5 พบว่า จากการทดสอบได้ค่า t เท่ากับ -0.156 ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.812 กล่าวคือ พนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า สถานภาพไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.6 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมจำแนกตามช่วงอายุ

ความพึงพอใจใน การทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ด้านช่วงอายุ	ระหว่างกลุ่ม	0.609	3	0.203	0.902	0.440
	ภายในกลุ่ม	89.067	396	0.225		
	รวม	89.676	399			

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ช่วงอายุตั้งแต่ ต่ำกว่า 20 ปี 20-29 ปี 30-39 ปี และ 40 ปีขึ้นไป จากการทดสอบได้ค่า F เท่ากับ 0.902 ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.440 กล่าวคือ พนักงานที่มีช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ช่วงอายุไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.7 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจใน การทำงานโดยรวม	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ด้านระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	0.843	3	0.281	1.253	0.290
	ภายในกลุ่ม	88.833	396	0.224		
	รวม	89.676	399			

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับการศึกษาตั้งแต่ระดับมัธยมต้นหรือต่ำกว่า ระดับมัธยมปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. และระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จากการทดสอบได้ค่า F เท่ากับ 1.253 ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.297 กล่าวคือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.8 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจในการ ทำงานโดยรวม	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	0.857	3	0.286	1.273	0.283
	ภายในกลุ่ม	88.819	396	0.224		
	รวม	89.676	399			

จากตารางที่ 4.8 พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 5,000-8,000 บาท 8,001-15,000 บาท 15,001-25,000 บาท และ 25,001-40,000 บาทขึ้นไป จากการทดสอบได้ค่า F เท่ากับ 1.273 ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.283 กล่าวคือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

#### ส่วนที่ 4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

ความฉลาดทางอารมณ์	ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม		การแปลความหมาย
	Pearson Correlation	Sig. (2-Tailed)	
ด้านการเป็นคนดี	0.57	0.254	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านการเป็นคนเก่ง	0.170**	0.001	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
ด้านการเป็นคนมีความสุข	0.235**	0.000	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม	0.198**	0.000	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมีนัยสำคัญทางสถิติทางบวกที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 ตัวแปร คือ ด้านการเป็นคนเก่ง ( $r = 0.170$ ) ด้านการเป็นคนมีความสุข ( $r = 0.235$ ) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จำนวน 1 ตัวแปร คือ ด้านการเป็นคนดี ( $r = 0.57$ ) และตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีนัยสำคัญทางสถิติทางบวกที่ระดับ 0.01 ( $r = 0.198$ )

**ตารางที่ 4.10** แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในการทำงานด้านพฤติกรรมการทำงาน

ความฉลาดทางอารมณ์	ความพึงพอใจในการทำงาน		การแปลความหมาย
	Pearson Correlation	Sig. (2-Tailed)	
ด้านการเป็นคนดี	0.146**	0.003	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
ด้านการเป็นคนเก่ง	0.635**	0.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
ด้านการเป็นคนมีความสุข	0.448**	0.000	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม	0.512**	0.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านพฤติกรรมการทำงานมีนัยสำคัญทางสถิติทางบวกที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 ตัวแปร คือ ด้านการเป็นคนดี ( $r = 0.146$ ) ด้านการเป็นคนเก่ง ( $r = 0.635$ ) และด้านการเป็นคนมีความสุข ( $r = 0.448$ ) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีนัยสำคัญทางสถิติทางบวกที่ระดับ 0.01 ( $r = 0.512$ )

**ตารางที่ 4.11** แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะการทำงาน

ความฉลาดทางอารมณ์	ความพึงพอใจในการทำงาน		การแปลความหมาย
	Pearson Correlation	Sig. (2-Tailed)	
ด้านการเป็นคนดี	-0.158**	0.002	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
ด้านการเป็นคนเก่ง	-0.163**	0.001	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
ด้านการเป็นคนมีความสุข	-0.105*	0.035	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม	-0.206**	0.000	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านด้านลักษณะการทำงาน มีนัยสำคัญทางสถิติทางลบที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 ตัวแปร คือ การเป็นคนดี ( $r = -0.158$ ) ด้านการเป็นคนเก่ง ( $r = -0.163$ ) และนัยสำคัญทางสถิติทางลบที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 ตัวแปร คือด้านการเป็นคนมีความสุข ( $r = -0.105$ ) และตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีนัยสำคัญทางสถิติทางลบที่ระดับ 0.01 ( $r = -0.206$ )

**ตารางที่ 4.12** แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในการทำงานด้านความรู้สึกต่องานที่ทำ

ความฉลาดทางอารมณ์	ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความรู้สึกต่องานที่ทำ		
	Pearson Correlation	Sig. (2-Tailed)	การแปลความหมาย
ด้านการเป็นคนดี	-0.105*	0.036	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
ด้านการเป็นคนเก่ง	-0.78	0.118	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านการเป็นคนมีความสุข	-0.100*	0.045	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม	-0.053	0.287	ไม่มีความสัมพันธ์

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านความรู้สึกต่องานที่ทำมีนัยสำคัญทางสถิติทางลบที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 ตัวแปร คือ ด้านการเป็นคนดี ( $r = -0.105$ ) ด้านการเป็นคนมีความสุข ( $r = -0.100$ ) และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จำนวน 1 ตัวแปร คือ ด้านการเป็นคนเก่ง ( $r = -0.78$ ) และตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

**ตารางที่ 4.13** แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในการทำงาน  
ทางด้านบรรยากาศในการทำงาน

ความฉลาดทางอารมณ์	ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านบรรยากาศในการทำงาน		การแปลความหมาย
	Pearson Correlation	Sig. (2-Tailed)	
ด้านการเป็นคนดี	0.022	0.665	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านการเป็นคนเก่ง	0.120*	0.016	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
ด้านการเป็นคนมีความสุข	0.048	0.339	ไม่มีความสัมพันธ์
ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม	0.077	0.123	ไม่มีความสัมพันธ์

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านบรรยากาศในการทำงานมีนัยสำคัญทางสถิติทางบวกที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 ตัวแปร คือ ด้านการเป็นคนเก่ง ( $r = -0.120$ ) และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จำนวน 2 ตัวแปร คือ ด้านการเป็นคนดี ( $r = -0.100$ ) และด้านการเป็นคนมีความสุข ( $r = -0.78$ ) และตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

**ตารางที่ 4.14** แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจใน  
การทำงานด้านความผูกพันต่อองค์กร

ความฉลาดทางอารมณ์	ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร		การแปลความหมาย
	Pearson Correlation	Sig. (2-Tailed)	
ด้านการเป็นคนดี	0.382**	0.000	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
ด้านการเป็นคนเก่ง	0.298**	0.000	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
ด้านการเป็นคนมีความสุข	0.373**	0.000	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม	0.514**	0.000	มีความสัมพันธ์ระดับกลาง

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านความผูกพันต่อองค์กรมีนัยสำคัญทางสถิติทางบวกที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 ตัวแปร คือ ด้านการเป็นคนดี ( $r = 0.382$ ) ด้านการเป็นคนเก่ง ( $r = 0.298$ ) และด้านการเป็นคนมีความสุข ( $r = 0.373$ ) และตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีนัยสำคัญทางสถิติทางบวกที่ระดับ 0.01 ( $r = 0.514$ )





## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในการทำงาน” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะของพนักงานในเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ และลักษณะของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน ประชากรเป็นพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ข้อมูลที่เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ข้อมูลที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ผู้ศึกษาสร้างขึ้นมาผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้วยการทดสอบความเชื่อมั่น แล้วมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### 5.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เป็นเพศชาย จำนวน 242 คน หรือร้อยละ 60.5 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 39.5 เมื่อพิจารณาสถานภาพสมรสแล้ว พบว่า พนักงานมีสถานภาพโสดมากที่สุดร้อยละ 63.0 สมรสร้อยละ 37.0 อายุ 20-29 ปี มากที่สุดร้อยละ 58.0 รองลงมาอายุ 30-39 ปี ร้อยละ 24.0 และ 40 ปีขึ้นไป ต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 15.0 และ 3.0 ตามลำดับ ระดับการศึกษาของพนักงาน พบว่า พนักงานจบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่ามากที่สุด ร้อยละ 70.0 รองลงมาระดับอนุปริญญา/ปวส. 13.0 และ ระดับมัธยมปลาย/ปวช. ระดับมัธยมต้นหรือต่ำกว่า 9.0 และ 8.0 ตามลำดับ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมา 25,001-40,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 25.0 และ 8,001-15,000 บาท 5,000-8,000 บาท ร้อยละ 18.5 และ 3.3 ตามลำดับ

##### 5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงาน

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีระดับความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด เมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการเป็นคนเก่งอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านการเป็นคนดี และด้านการเป็นคนมีความสุขตามลำดับ การวิเคราะห์องค์ประกอบย่อยของการเป็นคนดี เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้าน

การเห็นใจผู้อื่นอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านการควบคุมตนเอง และด้านความรับผิดชอบ ตามลำดับ การวิเคราะห์องค์ประกอบย่อยของการเป็นคนเก่ง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความพอใจในชีวิตและด้านความสุขสงบทางใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือด้านความภูมิใจ ในตนเองมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ตามลำดับ

### 5.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีลักษณะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์แต่ละด้านของลักษณะความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านพฤติกรรมการมาทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านลักษณะการทำงาน ด้านบรรยากาศในการทำงาน และด้านความรู้สึกต่องานที่ทำ ตามลำดับ

5.1.3.1 กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องของความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

5.1.3.2 กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องของความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

5.1.3.3 กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องของความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

5.1.3.4 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องของความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

5.1.3.5 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องของความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

### 5.1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

5.1.4.1 ด้านความพึงพอใจโดยรวม พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ( $r = 0.198, p < 0.01$ ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

5.1.4.2 ด้านพฤติกรรมการมาทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ( $r = 0.512, p < 0.01$ ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

5.1.4.3 ด้านลักษณะการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ( $r = -0.206, p < 0.01$ ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

5.1.4.4 ด้านความรู้สึกต่องานที่ทำ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม

5.1.4.5 ด้านบรรยากาศในการทำงาน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม

5.1.4.6 ด้านความผูกพันต่อองค์กร พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ( $r = 0.514$ ,  $p < 0.01$ ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

### 5.2.1 ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานเอกชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานเอกชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับที่สูงมาก หมายถึง พนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความฉลาดทางอารมณ์ในด้านการเป็นคนดี การเป็นคนเก่ง และการเป็นคนมีความสุข อยู่ในเกณฑ์สูงกว่าปกติของคนทั่วไป ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าการเข้ามาปฏิบัติงานของพนักงานเอกชนต้องผ่านกระบวนการคัดเลือก และเมื่อผ่านการคัดเลือกแล้ว ก็ได้รับการพัฒนาโดยการฝึกอบรม จึงทำให้เป็นบุคคลที่มีความสามารถในการรู้จักอารมณ์ของตนเอง สามารถจัดการควบคุมอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้ ใช้อารมณ์ให้เกิดประโยชน์ เข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของผู้อื่น ตลอดจนมีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับผู้อื่น ซึ่งเป็นความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ และสอดคล้องกับแนวคิดของบาร์ออน Bar-On (1997, p. 58) ว่าความฉลาดทางอารมณ์เป็นขีดความสามารถและสมรรถนะ และทักษะทางจิตพิสัยที่ส่งผลต่อความสามารถที่จะประสบความสำเร็จได้

### 5.2.2 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับที่สูง หมายถึง พนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีผลการปฏิบัติงานที่ดีจึงนำไปสู่ความพึงพอใจในระดับที่สูง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Porter and Lowler, 1967 (อ้างถึงในกอบชัย อ้นนาค, 2540, หน้า 9-10) ได้พัฒนารูปแบบจำลองเพื่อศึกษาเกี่ยวกับสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยตั้งสมมุติฐานว่า “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานจะถูกเชื่อมโยงด้วยปัจจัยอื่นๆ ผลการปฏิบัติงานที่ดีจะนำไปสู่ผลตอบแทนเหมาะสมซึ่งในที่สุดจะนำไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจ” ผลการปฏิบัติงานย่อมได้รับการตอบสนองในรูปของรางวัลหรือผลตอบแทน ซึ่งแบ่งออกเป็นผลตอบแทนภายในและผลตอบแทนภายนอก โดยผ่านการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ปริมาณของผลตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติได้รับนั้นคือ ความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน จะถูกกำหนดโดย ความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน หากผลตอบแทนจริงมากกว่าผลตอบแทนที่รับรู้แล้ว ความพึงพอใจย่อมจะเกิดขึ้น สมยศ นาวิกาน (2521, หน้า 119) อนึ่ง ผลตอบแทนภายในหรือรางวัลภายใน

เป็นผลในด้านความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่เกิดแก่ตัวผู้ปฏิบัติงานเอง เช่นความรู้สึกต่อความสำเร็จที่เกิดขึ้น เมื่อสามารถเอาชนะความยุ่งยากต่างๆ และสามารถดำเนินงานภายใต้ความยุ่งยากทั้งหลายได้สำเร็จทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ความมั่นใจตลอดจนได้รับการยอมรับยกย่องจากบุคคลอื่น ส่วนผลตอบแทนภายนอกเป็นรางวัลที่ผู้อื่นจัดทำให้มากกว่าที่ตนเองจะให้แกตัวเอง เช่น การให้เลื่อนตำแหน่งเลื่อนขั้น หรือให้รางวัลโบนัสพิเศษ เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529, หน้า 43) จึงทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานที่อยู่ในระดับสูง

### 5.2.3. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

5.2.3.1 เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สราวุธ วัฒนวิไลกุล, 2555 (อ้างถึงใน นริศา อึ้งสกุล, 2558, หน้า 132) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น พบว่าทุกคนทั้งที่เป็นเพศชายและเพศหญิงต้องทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมือนกัน ไม่ว่าจะเป็นระเบียบกฎหมาย หนังสือสั่งการ นโยบายการบริหารงาน หรือโครงสร้างการบังคับบัญชา เป็นต้น จึงทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

5.2.3.2 สถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ธรรมชาติของบุคคลทั้งโสดและสมรสนั้น เป็นธรรมดาที่จะต้องทำงานเพื่อโอกาสก้าวหน้าเหมือนกัน จึงต้องปรับตัวให้เข้ากับจุดมุ่งหมายขององค์กร จึงทำให้ความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

5.2.3.3 อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สราวุธ วัฒนวิไลกุล, 2555 (อ้างถึงใน นริศา อึ้งสกุล, 2558, หน้า 132) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น พบว่าส่วนใหญ่มีอายุใกล้เคียงกัน เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีอายุมากขึ้น ตำแหน่งหน้าที่การงานมักจะสูงขึ้นจะพอใจการงานมากขึ้น เนื่องจากความคาดหวังจะต่ำลงและการปรับตัวในสภาวะการณ์ในการทำงานดีขึ้น จึงทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

5.2.3.4 ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สราวุธ วัฒนวิไลกุล, 2555 (อ้างถึงใน นริศา อึ้งสกุล, 2558, หน้า 132) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น พบว่า การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานสอดคล้องกับสาขาวิชาที่ตนเองได้ศึกษาเล่าเรียนมา จึงจะเป็นความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มใจ จึงทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

5.2.3.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งรายได้อาจเป็นส่วนหนึ่งในความพึงพอใจต่อองค์กร แต่ในภาพรวมแล้วนั้น รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

5.2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

5.2.4.1 ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม แสดงให้เห็นว่าพนักงานนั้นได้รับการยกย่อง การชมเชย การยอมรับนับถือ ความไว้วางใจและการให้กำลังใจหรือยอมรับความสามารถทั้งในขณะที่ปฏิบัติงาน และหลังจากปฏิบัติงานสำเร็จจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน จนทำให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเองและองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ ทองเจือเพียรสถาพร (2544, หน้า 28) กล่าวไว้ว่า การที่ปัจจัยต่างๆเช่น ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้า สภาพแวดล้อมในงาน ความมั่นคงในงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงานจนทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน

5.2.4.2 ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านพฤติกรรมการทำงาน แสดงให้เห็นว่าพนักงานนั้นมาทำงานอย่างสม่ำเสมอและสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและทำงานที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี

5.2.4.3 ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านลักษณะการทำงาน แสดงให้เห็นว่าพนักงานนั้นมีความพอใจที่ได้ทำงานที่ถนัด และเหมาะสมกับความสามารถของตนเอง

5.2.4.4 ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านความรู้สึкт่องานที่ทำ แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความรู้สึกต่องานที่ดี และภูมิใจในหน้าที่การงานของตนเอง

5.2.4.5 ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านบรรยากาศการทำงาน แสดงให้เห็นว่าพนักงานนั้นสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีความสุข และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

5.2.4.6 ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านความผูกพันต่อองค์กร แสดงให้เห็นว่าพนักงานนั้นมีความสุขและความสบายใจ รวมไปถึงความปลอดภัยและความมั่นคงที่ได้อยู่ในองค์กร

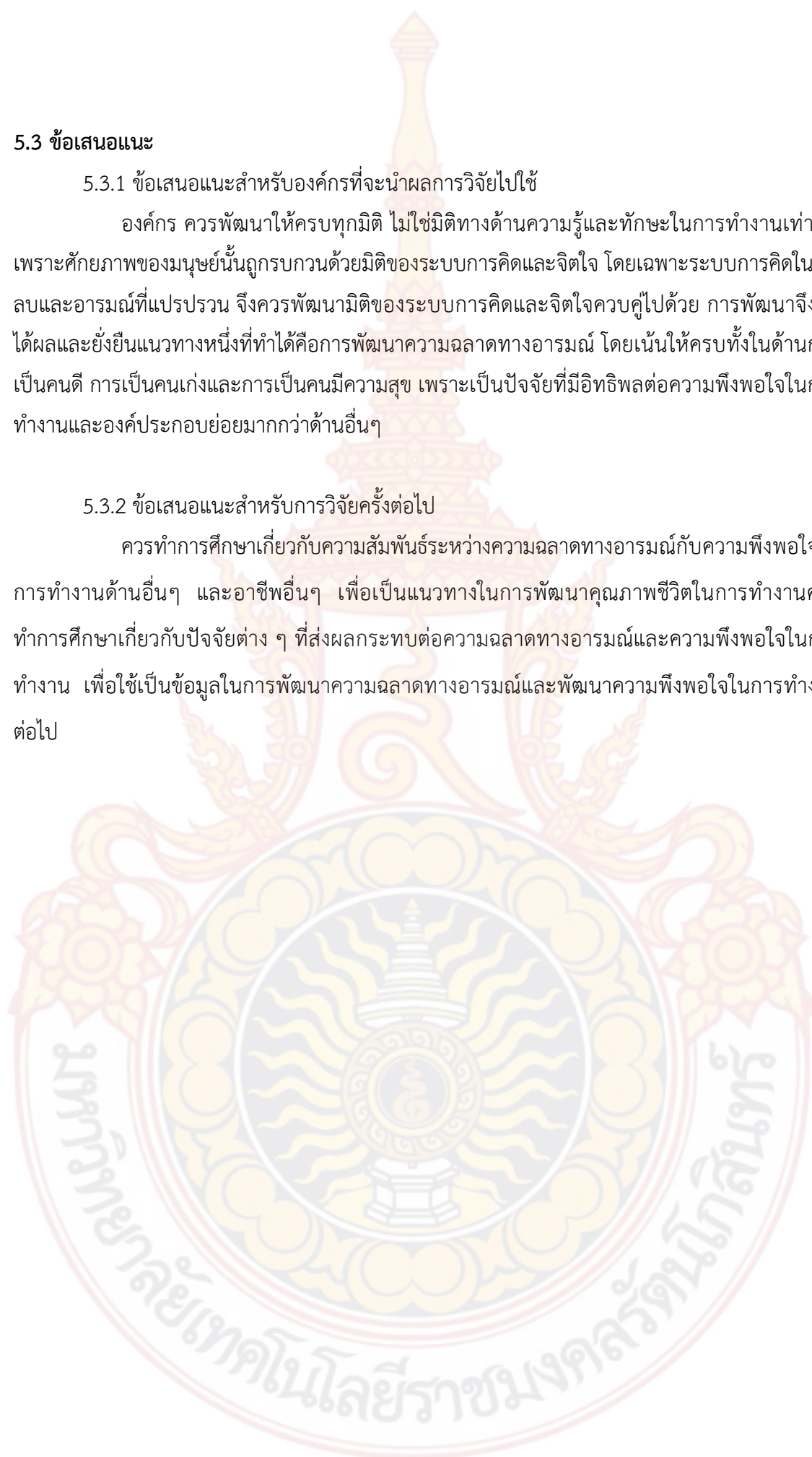
### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กรที่จะนำผลการวิจัยไปใช้

องค์กร ควรพัฒนาให้ครบทุกมิติ ไม่ใช่มิติทางด้านความรู้และทักษะในการทำงานเท่านั้น เพราะศักยภาพของมนุษย์นั้นถูกรบกวนด้วยมิติของระบบการคิดและจิตใจ โดยเฉพาะระบบการคิดในเชิงลบและอารมณ์ที่แปรปรวน จึงควรพัฒนามิติของระบบการคิดและจิตใจควบคู่ไปด้วย การพัฒนาจึงจะได้ผลและยั่งยืนแนวทางหนึ่งที่ได้คือการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ โดยเน้นให้ครบทั้งในด้านการเป็นคนดี การเป็นคนเก่งและการเป็นคนมีความสุข เพราะเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและองค์ประกอบย่อยมากกว่าด้านอื่นๆ

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในการทำงานด้านอื่นๆ และอาชีพอื่นๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานควรทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อความฉลาดทางอารมณ์และความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์และพัฒนาความพึงพอใจในการทำงานต่อไป



## บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต. (2543). *งานวิจัยเรื่องการพัฒนาแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์สำหรับประชาชนไทย อายุ 12-60 ปี*. นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข. กรมสุขภาพจิต.
- กรมสุขภาพจิต. (2543). *สุขภาพจิตดีด้วยอีคิว*. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ. (อัดสำเนา)
- กอบชัย อ้นนาค. (2540). *ประสิทธิภาพของกระบวนการตรวจสอบภายในของสำนักงานจเรตำรวจปัญหาและแนวทางแก้ไข*. วิทยานิพนธ์. หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารจัดการสาธารณะสำหรับนักบริหาร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิราภา เต็งไตรรัตน์ และคณะ. (2542). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ : กรมศิลปากร.
- จู่ไร ชั้นประเสริฐ. (ม.ป.ป.). *มนุษย์สัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- ทศพร ประเสริฐสุข. (2542). *ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์กับการศึกษา*. วารสารพฤติกรรมศาสตร์.
- ทองเจือ เพียรสถาพร. (2544). *ขวัญในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและครูโรงเรียนสังกัดมูลนิธิสภาคริสตจักรในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เทพพนม เมืองแมน และสวีน สุวรรณ. (2529). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- เทพินทร์ บุญกระจ่าง. (2547). *ความฉลาดทางอารมณ์กับความสามารถในการปฏิบัติกรพยาบาลของโรงพยาบาลจิตเวช ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์
- เทอดศักดิ์ เดชคง. (2542). *จากความฉลาดทางอารมณ์สู่สติและปัญญา*. กรุงเทพฯ: มติชน.
- เทอดศักดิ์ เดชคง. (2544). *ความฉลาดทางอารมณ์*. กรุงเทพฯ: มติชน.
- เทอดศักดิ์ เดชคง. (2544). *สติบำบัด*. กรุงเทพฯ: มติชน.
- ธงชัย ถาวร. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับพฤติกรรมของผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในจังหวัดจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. ภาควิชาบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นริศา อึ้งสกุล. (2558). *ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรของบริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีกจำกัด*.
- ประวิง รุ่งประพันธ์. (2538). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูใหญ่โรงเรียนเอกชน อาชีวศึกษา*. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง.
- พุทธทาสภิกขุ. (2545). *คู่มือมนุษย์*. กรุงเทพฯ:ธรรมสภา.

- ภัทรา ลอยใหม่. (2554). *ความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในการทำงาน*.  
การค้นคว้าอิสระปริญญาพัฒนาชุมชนมหาบัณฑิต. คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มธุรส สว่างบำรุง. (2542). *จิตวิทยาทั่วไป*. เชียงใหม่: กิตติการพิมพ์.
- มนัสวี ธาดาสีห์. (2545). *พลังผู้หญิงเพื่อเพิ่มผลการผลิต*. กรุงเทพฯ: แมกซิมัมโปรดักส์ซิติคอลล  
ซัลแทน.
- วิชัย ปิติเจริญธรรม. (2545). *การทำงานด้วยหัวใจ*. กรุงเทพฯ : บุ๊คแบงก์.
- วิภาพร มาพบสุข. (ม.ป.ป.). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2544). *เชาว์อารมณ์*. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและโฮเท็ลท์.
- สมณะ โปธิรักษ์. (2543). *E.Q. โลกตระ*. กรุงเทพฯ: ฟ้าอภัย.
- สมยศ นาวิการ. (2521). *การพัฒนาองค์กรและการจูงใจ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ดวงกลม.
- สรารุช วัฒนวิไลกุล. (2555). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล  
บ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิทยาการ  
จัดการ. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- แสงอุษา โลจนานนท์, และ กฤกษ์ รุจาพร. (2544). *การบริหารอารมณ์ด้วยรอยยิ้มแบบไทยๆ*.  
กรุงเทพฯ: มิตรนราการพิมพ์.
- อนุรักษ์ นภาพรรณ และคณะ. (2539). *ความพึงพอใจของลูกจ้างโรงงานเซรามิกในจังหวัด  
ลำปาง*. (อัดสำเนา)
- อภิรักษ์ จันตะนี. (2550). *การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของประชาชนโดยใช้สูตร W.G. Cochran*.
- อำนาจ ศรีศิลา. (2545). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์โรงเรียน  
มัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในจังหวัดบุรีรัมย์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์  
มหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์.
- อุไร เอี่ยมสะอาด. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารกับผลการ  
ปฏิบัติงาน ของผู้บริหารตามการรับรู้ของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา  
เขตการศึกษา 5*. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์มหาบัณฑิต. ภาควิชาการบริหารการศึกษา.  
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- อุสา สุทธิสาคร. (2544). *พัฒนา EQ เด็กได้อย่างไร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- Bar-on. R.BarOn. (1997). *Emotional Quotient Inventory (EQ-i)*. Technical manual.  
Toronto Canada : Multi-Health System.



- Buford. B. (2002). *Management effectiveness personality leadership and emotional intelligence*. A study of the Validity Evidence of the Emotional Quotient, 140-170.
- Cochran. W.G. (1953). *Sampling Techniques*. New York : John Wiley & Sons. Inc.
- Goleman. D. (1998). *Working with emotional intelligence*. NewYork: Bantam Book.
- Herzberg Mausner & Snyderman. (1959). *The Motivation to Work*. (2nd ed.).  
New York : John Wiley and Sons.





ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

### ความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

#### คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นประโยชน์ที่มีข้อความเกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึกที่แสดงออกในลักษณะต่างๆ และความพึงพอใจในการทำงาน โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับตัวท่าน

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์

ส่วนที่ 3 แบบประเมินความพึงพอใจในการทำงาน

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. สถานภาพ

โสด

สมรส

3. ช่วงอายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

20-29 ปี

30-39 ปี

40 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับมัธยมต้นหรือต่ำกว่า

ระดับมัธยมปลาย/ปวช.

ระดับอนุปริญญา/ปวส.

ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า

5. เงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบัน

5,000-8,000 บาท

8,001-15,000 บาท

15,001-25,000 บาท

25,001-40,000 บาท

## ส่วนที่ 2 แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์

ข้อความ	ระดับความฉลาดทางอารมณ์				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1) ฉันมักจะใช้เหตุผลมากกว่าใช้อารมณ์					
2) ฉันมักจะใช้เหตุผลในการแก้ปัญหา					
3) ฉันสนใจกับความทุกข์ของผู้อื่น					
4) ฉันยินดีรับฟังความทุกข์ของผู้อื่น					
5) เมื่อทำผิด ฉันสามารถกล่าวคำว่า “ขอโทษ” ผู้อื่น					
6) ฉันสามารถยอมรับข้อผิดพลาดของตนเอง					
7) ฉันรู้สึกดีใจเมื่อทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย					
8) ฉันรู้สึกดีใจเมื่อสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้					
9) ฉันพยายามหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา					
10) ฉันสามารถตัดสินใจได้ว่าจะทำอะไรก่อน-หลัง					
11) ฉันมีเพื่อนร่วมงานหลายคน					
12) ฉันยินดีที่จะช่วยเหลือเพื่อนในเวลาที่เพื่อนมีปัญหา					
13) ฉันยินดีที่ได้รับความช่วยเหลือในเวลาที่มีปัญหา					
14) ฉันมีความสุขเมื่อทำงานตามทำหน้าที่ได้					
15) ฉันมีความสุขเมื่อหน่วยงานของฉันทำงานได้ตามเป้าหมาย					
16) แม้สถานการณ์จะเลวร้าย ฉันก็มีความหวังว่าจะดีขึ้น					
17) ทุกปัญหามักมีทางออกเสมอ					
18) ฉันพอใจกับสิ่งที่ฉันเป็นอยู่					
19) เมื่อรู้สึกไม่สบายใจ ฉันมีวิธีผ่อนคลายอารมณ์ได้					
20) ฉันสามารถผ่อนคลายตนเองได้ แม้จะเหน็ดเหนื่อยจากภาระหน้าที่					

ส่วนที่ 3 แบบประเมินความพึงพอใจในการทำงาน

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจในการทำงาน				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1) ฉันมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ					
2) ฉันทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
3) ฉันสามารถทำงานได้ตามเป้าหมาย					
4) งานที่ทำอยู่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน					
5) งานที่ทำอยู่เหมาะสมกับทักษะของท่าน					
6) งานที่ท่านทำอยู่ทำให้สามารถเลี้ยงชีพได้					
7) งานที่ท่านทำอยู่เป็นที่ยอมรับในสังคม					
8) ฉันเต็มใจที่จะทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
9) ฉันทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
10) ท่านรู้สึกสบายใจที่ได้อยู่ในองค์กรนี้					
11) ท่านรู้สึกมีความสุขที่ได้อยู่ในองค์กรนี้					
12) ท่านรู้สึกปลอดภัยที่ได้อยู่ในองค์กร					
13) ท่านรู้สึกมั่นคงที่ได้อยู่ในองค์กร					

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อผู้ศึกษา	นายสุพงศ์ สิทธิสมเรือง
วัน เดือน ปีเกิด	26 ธันวาคม 2534
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ที่อยู่ปัจจุบัน	194/56 ซอยจรัญสนิทวงศ์ 24 ถนนจรัญสนิทวงศ์ แขวงบ้านช่างหล่อ เขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพ 10700
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ประสบการณ์ทำงาน	เจ้าหน้าที่การตลาด บริษัท Nts Mart

