

ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเองและภาวะผู้ตาม
ที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

**EMOTIONAL INTELLIGENCE, SELF - EFFICACY AND
COURAGEOUS FOLLOWERSHIP AFFECTING TO JOB
PERFORMANCE OF OPERATING STAFF IN
THE AUTOMOTIVE PARTS INDUSTRY**



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเองและภาวะผู้ตาม
ที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

อนุชิต ทรงกลิ่น

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเองและภาวะผู้ตาม
ที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์
Emotional Intelligence, Self - Efficacy and Courageous Followership
Affecting to Job Performance of Operating Staff in the Automotive
Parts Industry

ชื่อ - นามสกุล

นายอนุกุล ทรงกลิน

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป


อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์กฤษดา เขียววัฒนสุข, D.B.A.


ปีการศึกษา

2559

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อดิศักดิ์ จันทระประภาเลิศ, D.B.A.)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร, D.B.A.)


..... กรรมการ
(อาจารย์กฤษดา เขียววัฒนสุข, D.B.A.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต


..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นายกรพี ชัยมงคล, ปร.ค.)

วันที่ 5 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2560

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเองและภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์
ชื่อ - นามสกุล	นายอนุกุล ทรงกลิ่น
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์กฤษดา เขียววัฒนสุข, D.B.A.
ปีการศึกษา	2559

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ ปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเอง และปัจจัยภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจำนวน 300 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานประกอบด้วย การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ ปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเอง และปัจจัยภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

คำสำคัญ: ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Independent Study Title	Emotional Intelligence, Self - Efficacy and Courageous Followership Affecting to Job Performance of Operating Staff in the Automotive Parts Industry
Name - Surname	Mr. Anukul Songklin
Major Subject	General Management
Independent Study Advisor	Mr. Krisada Chienwattanasook, D.B.A.
Academic Year	2016

ABSTRACT

The study was aimed at investigating the emotional intelligence factors, the self-efficacy perception and the courageous followership factors affected to the job performance of operating staffs in the automotive parts industry.

The samples were the operating staffs in the automotive parts industry by using questionnaires as a tool for collecting data. The statistics for data analysis were employed by descriptive statistics for percentage, frequency, mean, standard deviation and inferential statistics for Multiple Regression Analysis.

The results of hypothesis testing revealed that the emotional intelligence factors, the self-efficacy perception and the courageous followership factors have affected to the job performance of the staffs in the automotive parts manufacturing company at the significance level of 0.01.

Keywords: emotional intelligence, self-efficacy perception, courageous followership, job performance

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์เป็นอย่างดีจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศักดิ์ จันทระประภาเลิศ ประธานกรรมการ รองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร กรรมการ ที่กรุณาให้คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่อง และ ดร.กฤษดา เขียววัฒนสุข อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้ ข้อเสนอแนะ คำปรึกษา ตลอดจนการตรวจทาน แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีความสมบูรณ์เรียบร้อย ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่มอบความรู้อันมีค่า ซึ่งสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการค้นคว้าอิสระ และเพิ่มองค์ความรู้ ความสามารถเพื่อช่วยในการประกอบอาชีพต่อไป

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้บริหาร พนักงานของบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) บริษัท เจริญลาภอโต้พาร์ท จำกัด และบริษัท เคเอ็นพี 1994 จำกัด ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามงานวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจทุกท่านที่คอยสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือมาโดยตลอด รวมไปถึงขอขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่น MGY 58 ทุกท่านที่เป็นกำลังใจที่ดี คอยปลุกดัน และให้การช่วยเหลือเสมอมา ขอขอบคุณครอบครัวที่ให้การสนับสนุนในการศึกษาต่อระดับมหาบัณฑิต คอยเป็นกำลังใจ เป็นแรงผลักดันที่ดีมาโดยตลอด ซึ่งอยู่เบื้องหลังความสำเร็จในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่าน และผู้ที่สนใจได้ไม่มากนักน้อย และหากมีข้อบกพร่องประการใดในงานวิจัยนี้ ขอน้อมรับไว้เพียงผู้เดียวและขอภัยไว้ ณ โอกาสนี้

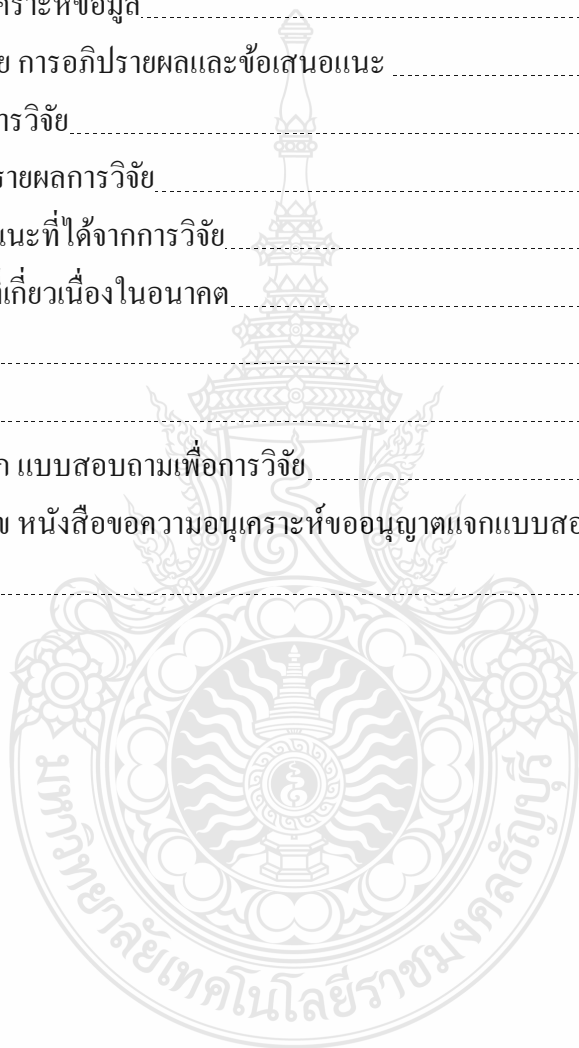
อนุกุล ทรงกลิ่น

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(11)
บทที่ 1 บทนำ.....	12
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	12
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	14
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	15
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	15
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	16
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	18
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	19
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์.....	20
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง.....	34
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ.....	41
2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	49
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	53
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	57
3.1 การศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	57
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	58
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	64
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์.....	68
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	110
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	110
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	114
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	119
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	120
บรรณานุกรม.....	122
ภาคผนวก.....	126
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	127
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ขออนุญาตแจกแบบสอบถาม.....	136
ประวัติผู้เขียน.....	139



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	58
ตารางที่ 3.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	63
ตารางที่ 4.1 ความถี่และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์.....	69
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและรายด้าน.....	71
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ความฉลาดทางอารมณ์ด้านดีจำแนกเป็นรายชื่อ.....	72
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่งจำแนกเป็นรายชื่อ.....	74
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุขจำแนกเป็นรายชื่อจำแนกเป็นรายชื่อ.....	76
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ความ สามารถของตนเองโดยรวมและรายด้าน.....	77
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย การรับรู้ความสามารถของตนเองจำแนกเป็นรายชื่อ.....	77
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญโดยรวมและรายด้าน.....	80
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน จำแนกเป็นรายชื่อ.....	80
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้าอาสาช่วยทำงานจำแนกเป็นรายชื่อ.....	81
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา จำแนกเป็นรายชื่อ.....	82

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง จำแนกเป็นรายชื่อ.....	83
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม จำแนกเป็นรายชื่อ.....	84
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน.....	85
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานจำแนกเป็นรายชื่อ.....	85
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานจำแนกเป็นรายชื่อ.....	86
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ทำงานจำแนกเป็นรายชื่อ.....	87
ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์.....	88
ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างความฉลาดทางอารมณ์รายด้าน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์.....	88
ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงานด้านคุณภาพงาน.....	89
ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงานด้านปริมาณงาน.....	91
ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงานเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน.....	92

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงาน.....	94
ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงานด้านคุณภาพงาน.....	94
ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงานด้านปริมาณงาน.....	96
ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงานด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน.....	97
ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงาน.....	98
ตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญรายด้าน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงาน.....	99
ตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงานด้านคุณภาพงาน.....	100
ตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงานด้านปริมาณงาน.....	103
ตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงานด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน.....	105
ตารางที่ 4.32 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์.....	107
ตารางที่ 4.33 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรม ชิ้นส่วนยานยนต์.....	108
ตารางที่ 4.34 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรม ชิ้นส่วนยานยนต์.....	109

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	หน้า 18
--	---------



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาวะโลกในปัจจุบันกำลังเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคใหม่ ซึ่งที่เรียกว่าโลกที่ใช้ความรู้เป็นฐาน หรือยุคสังคมเศรษฐกิจความรู้ บุคคลสามารถติดต่อกันได้อย่างอิสระทั่วโลกด้วยความเจริญทางเทคโนโลยีและการสื่อสาร มีกระแสโลกาภิวัตน์เป็นปัจจัยที่ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและรุนแรงในทุก ๆ ด้าน ประเทศไทยเป็นส่วนหนึ่งของสมาชิกสังคมโลกจึงเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบจากกระแสโลกาภิวัตน์ที่มีทั้งความร่วมมือ ความขัดแย้ง การแข่งขัน เพื่อเป็นตัวชี้วัดของการอยู่รอดของมนุษย์ซึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ และคุณภาพในการทำงาน และเนื่องจากองค์กรธุรกิจเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนและดำรงอยู่ในสังคม เกิดขึ้นด้วยเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่จะสร้างความมั่นคงให้กับองค์กร สิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความมั่นคงขององค์กรธุรกิจคือ ผลกำไร ไม่ว่าจะหลักการใดก็ตามองค์ประกอบที่สำคัญและเป็นแรงผลักดันให้องค์กรธุรกิจดำเนินการไปสู่เป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ นั่นก็คือ “คน” หรือ “ทรัพยากรมนุษย์” (ทุนมนุษย์) ที่มีอยู่ในองค์กร ดังนั้นพนักงานทุกคนล้วนแต่มีความสำคัญในการพัฒนาและการนำพาองค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ องค์กรจึงทุ่มเทและลงทุนในเรื่องของการบริหารและการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้พนักงานรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มุ่งมั่นในการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน จึงสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องศึกษาค้นคว้า พัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ในทุก ๆ ด้านให้สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก

ทรัพยากรมนุษย์ หรือ ทุนมนุษย์ เป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่ยังมีอยู่ทุก ๆ สถาบัน ทุนมนุษย์ (Human Capital) เกิดขึ้นในยุคเศรษฐกิจเสรีทุนนิยม ที่หมายถึงกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งจะมีผลต่อระดับรายได้ที่เป็นเงินหรือผลทางจิตวิทยาในอนาคต โดยใช้การเพิ่มพูนในตัวบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้นำมาใช้ได้จริง โดยทั่วไปสามารถจะเพิ่มทุนมนุษย์ได้โดยการให้การศึกษา การฝึกอบรม การปรับปรุงสุขภาพอนามัย การจัดสรรเวลา และเมื่อมีทุนมนุษย์ดังกล่าวแล้วนั้นก็จะต้องมีการใช้ทุนมนุษย์ทางใดทางหนึ่ง เช่น การแสวงหาแรงงาน การโยกย้ายถิ่นฐานของแรงงาน ซึ่งมีการตีค่าทุนมนุษย์ที่มี สิ่งที่ทำให้ทุนมนุษย์เป็นส่วนหนึ่งของทุนสังคมก็คือ มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่จะต้องมีความ ทั้งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม ในรูปปัจเจกและการรวมตัวเป็นกลุ่ม ในสภาพของเครือข่าย หรือค่านิยมที่สังคมยึดถือ มีผลต่อวิถีชีวิต การงานอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับที่

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่ได้กำหนดให้ทุนทางสังคมเป็นผลรวมของสิ่งดีงามต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสังคม

ความฉลาดทางอารมณ์ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Emotional Quotient หรือ EQ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ได้รับความสนใจจากนักวิชาการและนักจิตวิทยาอย่างมาก ใน ค.ศ. 1990 Peter Salovey และ John Mayer กล่าวถึง ความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นรูปแบบหนึ่งของความฉลาดทางสังคม ที่ประกอบด้วยความสามารถในการรับรู้อารมณ์และความรู้สึกทั้งของตนเองและของผู้อื่น สามารถแยกความแตกต่างของอารมณ์ที่เกิดขึ้นและใช้ข้อมูลนี้เป็นเครื่องชี้นำในการคิดและการกระทำสิ่งต่าง ๆ ต่อมา Daniel Goleman (ค.ศ.1995) ได้เขียนหนังสือ ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) และกล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความฉลาดที่เกิดจากการประสานงาน ระหว่างอารมณ์ (Emotional) กับเหตุผล (Rational) หรือการทำงานของจิตใจ (Heart) กับสมอง (Head) ประกอบด้วย ความสามารถในการควบคุมตนเอง การมีใจจดจ่อ ความเพียร และความสามารถของใจตนเอง ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานนักจิตวิทยายังพบว่าคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์ดี จะมีความเข้าใจตนเองและผู้อื่นได้ง่าย ตลอดจนมีทักษะอารมณ์ที่ดีในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ทั้งที่บ้านและที่ทำงานหรือในเวลาที่ต้องออกสังคม ขณะเดียวกันความฉลาดทางอารมณ์ก็จะช่วยให้เรามองโลกในแง่ดี ทำให้มีพลังในการต่อสู้กับอุปสรรคต่าง ๆ ได้อย่างไม่ท้อถอยสามารถสร้างกำลังใจให้กับตัวเองในยามล้มเหลว หรือมีปัญหาได้ ต่างจากคนที่มองโลกในแง่ร้ายที่มักจะมองเห็นแต่ปัญหาและความยุ่งยาก ทำให้ขาดกำลังใจที่จะผลักดันให้ฟันฝ่าอุปสรรคไปได้ด้วยดี

Bandura (1997) มีความเชื่อว่า การรับรู้ถึงความสามารถของตนเองนั้น ส่งผลต่อการกระทำของบุคคล บุคคล 2 คน อาจมีความสามารถไม่ต่างกัน แต่อาจมีการแสดงออกในคุณภาพที่ต่างกัน ได้ พบว่าคน 2 คน มีการรับรู้ความสามารถของตนเองที่ต่างกัน ในคนเดียวก็เช่นกัน ถ้ารับรู้ความสามารถของตนเองในแต่ละสภาพการณ์แตกต่างกัน อาจจะแสดงออกมาซึ่งพฤติกรรมที่ต่างกันได้ แบบดรูรา พบว่า การรับรู้ความสามารถของคนเรานั้น ไม่ตายตัว หากแต่มีความยืดหยุ่นตามสภาพการณ์ ดังนั้นสิ่งที่กำหนดถึงประสิทธิภาพการแสดงออกจึงขึ้นอยู่กับ ความสามารถในการรับรู้ถึงความสามารถของตนเองในสภาวะการณ์นั้น คือเรามีความเชื่อว่า เรามีความสามารถ เราก็จะแสดงออกถึง ความสามารถนั้นออกมา คนที่เชื่อว่าตนมีความสามารถจะมีความมุ่งมั่น อุดสาหกรรม ไม่ท้อถอย และประสบความสำเร็จในชีวิต ในที่สุด Evans (1989)

ภาวะผู้ตาม หมายถึง ความสามารถในการเป็นสมาชิกที่มีประสิทธิผลของกลุ่ม ผู้ตามที่ดีต้องเป็นบุคคลที่เข้มแข็งและมีความคิดของตนเอง ไม่เป็นบุคคลที่ดีอื่น มีความอ่อนน้อมถ่อมตนอดทน ไม่แข็งข้อต่อผู้นำ ความกล้า (Courage) เป็นคุณลักษณะที่พบได้ทั้งในผู้นำและผู้ตามที่มี

ประสิทธิผล ได้แก่ ความกล้าที่จะท้าทายต่ออำนาจเหนือตน และกล้าที่จะยืนยันว่าความคิดของตน ทัดเทียมหรือเหนือกว่าผู้บังคับบัญชา มีผู้เชื่อว่า การมีความกล้าเหล่านี้คือคุณลักษณะของคนที่จะเป็น ผู้นำต่อไปในอนาคต

การปฏิบัติงาน คือกระบวนการพิสูจน์ความสามารถ ความดีงาม อุดมการณ์ของตนเอง อัน จะนำมาซึ่งความสำเร็จ และความสำเร็จในชีวิตการทำงานและครอบครัว การปฏิบัติงานที่ดี ประสบ ความสำเร็จจึงเป็นเป้าหมายหลักที่จะนำมาซึ่งความสุขในชีวิต อารี พันธุ์มณี (2541, น.6) การเรียนรู้ เทคนิคหรือกลยุทธ์ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพจึงเป็นการย่นระยะทางของชีวิต ประหยัดเวลา และถึงเส้นชัยได้เร็วกว่า หลายองค์การเรามักพบว่า บุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่เท่ากัน จะเห็นว่าส่วนหนึ่งเกิดจากการมีอุปนิสัยที่ไม่ค่อยเหมาะสมหรือไม่ดีในการทำงาน เช่น ทำงานแบบ ผลัดวันประกันพรุ่ง เกียจคร้าน ขาดความอดทนที่จะรอคอย วิตกกังวลถึงความล้มเหลว ไม่พอใจใน การถูกตำหนิจากเจ้านาย มีความขัดแย้งในหน่วยงาน ตลอดจนขัดขวางกันในการทำงาน ฯลฯ ดังนั้นผู้ ที่ปรารถนาจะประสบความสำเร็จในการทำงานและมีความสุขในการทำงาน จึงควรพัฒนานิสัยที่ดี และมีเทคนิคในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล การทำงานของบุคคลจะออกมาได้มาก น้อยเพียงใดนั้น ประกอบไปด้วยหลายปัจจัย ในวิจัยเล่มนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาในปัจจัยเรื่องความฉลาดทาง อารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยเชื่อว่าความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งที่ช่วยให้การปฏิบัติเป็นไปได้อย่าง ราบรื่น สามารถสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจได้รวดเร็ว การรับรู้ความสามารถของตนเอง ช่วยให้สามารถ ประเมินถึงความสามารถในการปฏิบัติงานว่าควรปรับปรุงในเรื่องใด ด้านใด และภาวะผู้ตามที่มีความ กล้าหาญ ช่วยให้เกิดการแสดงความคิดเห็นในด้านที่เป็นสาระสำคัญ ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษา เรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการส่งเสริม วางแผน และพัฒนาการบริหารจัดการทางด้าน ทรัพยากรมนุษย์ ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่าย ปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ภาวะผู้ตามที่มี ความกล้าหาญของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ระดับภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

1.2.3 เพื่อศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

1.2.4 เพื่อศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

1.2.5 เพื่อศึกษาภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

1.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

สมมติฐานที่ 3 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ใน 3 บริษัท ได้แก่ บริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) บริษัท เจริญลากอโตพาร์ท จำกัด และบริษัท เคเอ็นพี 1994 จำกัด จำนวน 990 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ใน 3 บริษัท ได้แก่ บริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) บริษัท เจริญลากอโตพาร์ท จำกัด

และบริษัท เคเอ็นพี 1994 จำกัด จำนวน 990 คน จำนวน 300 ตัวอย่าง

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

2.1.1 ความฉลาดทางอารมณ์ ผู้ศึกษาใช้ทฤษฎี ความฉลาดทางอารมณ์ของ กรมสุขภาพจิต (2544) ซึ่งแบ่งความฉลาดทางอารมณ์ออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านดี ด้านเก่ง ด้านสุข

2.1.2 การรับรู้ความสามารถของตนเอง ผู้ศึกษาใช้ทฤษฎี การรับรู้ความสามารถของตนเองของแบนดูรา (Bandura, 1997)

2.1.3 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ผู้ศึกษาใช้ทฤษฎี ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของ กล้าหาญ ณาน และ กฤษดา เขียววัฒนสุข (2559) ซึ่งแบ่งภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ ความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน ความกล้าอาสาช่วยทำงาน ความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา ความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง และความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม

2.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาใช้ทฤษฎี ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ Peterson and Plowman (1953) ซึ่งแบ่งประสิทธิภาพการปฏิบัติงานออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน และเวลาที่ใช้ทำงาน

3. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาตั้งแต่เดือน สิงหาคม 2559 ถึงเดือนมิถุนายน 2560

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดศัพท์จำเพาะดังนี้

พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ หมายถึง บุคคลที่ได้รับการบรรจุให้เป็นพนักงาน และปฏิบัติงานในกลุ่มบริษัทที่ทำการผลิตชิ้นส่วนที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมยานยนต์

อุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ หมายถึง บริษัทหรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบ และการผลิตอุปกรณ์หรือชิ้นส่วนที่เกี่ยวข้องกับยานยนต์

ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น เพื่อสร้างแรงจูงใจในตนเอง และบริหารจัดการอารมณ์ อันจะส่งผลดีต่อตนเองและความสัมพันธ์ต่อคนรอบข้าง ประกอบด้วย การตระหนักรู้ในตนเอง การควบคุมตนเอง การจูงใจตนเอง การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น และทักษะทางสังคม (กรมสุขภาพจิต, 2544)

การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง การตัดสินใจในความสามารถของตัวเอง ต่อแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ เป็นตัวแปรทางจิตวิทยาที่สำคัญอันหนึ่งซึ่งแสดงถึงการเลือกที่จะใช้ความพยายามในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคล ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้นมีผลต่อการกระทำ และยังส่งผลต่อรูปแบบทางความคิดและปฏิกิริยาทางอารมณ์ ในการมีการปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว (Bandura, 1997)

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ หมายถึง ผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่จะรับผิชอบจากการกระทำของตนเอง ผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน ผู้ตามที่มีความกล้าหาญต่อสิ่งที่มีความท้าทาย ผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่จะดำเนินการสิ่งใดอย่างมีศีลธรรม (กล้าหาญ อดทน และ กฤษฎา เขียววัฒนสุข, 2559)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคล ที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จตรงตามเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพ และมาตรฐาน

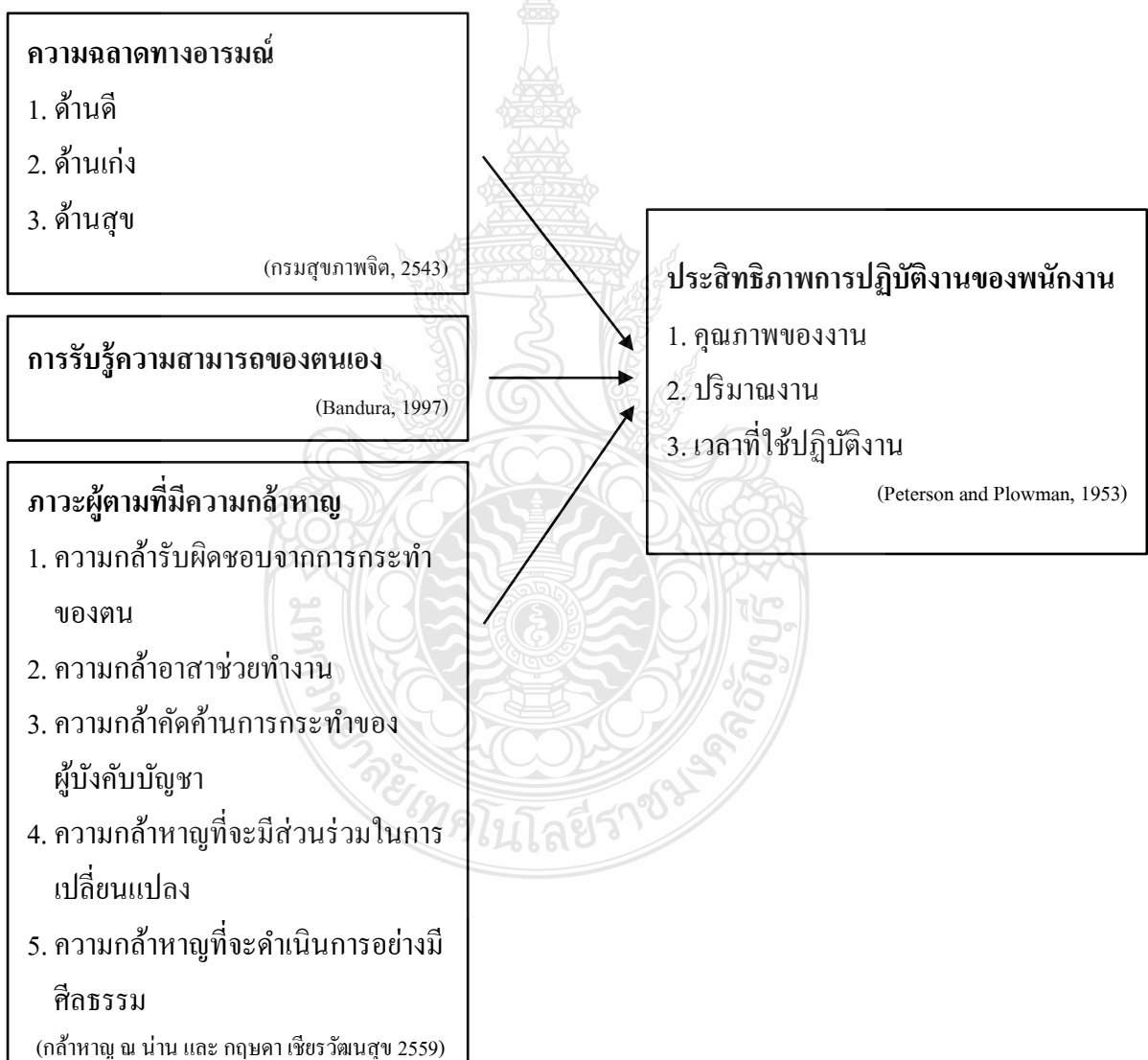


1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากผู้ทำวิจัยท่านอื่นหลายท่าน เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาถึงตัวแปรเพื่อใช้การศึกษาดังนี้

ตัวแปรอิสระ (X) (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Y) (Dependent variables)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิด

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ผู้บริหารสามารถนำผลจากการศึกษาในด้านความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญไปปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.7.2 ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากผลการศึกษาในด้านความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานไปวิเคราะห์ถึงแนวทางการแก้ปัญหาเรื่องประสิทธิภาพการทำงาน

1.7.3 ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากผลการศึกษาในด้านความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานไปวิเคราะห์ถึงแนวทางการแก้ปัญหาด้านงานทรัพยากรมนุษย์

1.7.4 ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากผลการศึกษาในด้านความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในด้านทรัพยากรมนุษย์

1.7.5 ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากผลการศึกษาในด้านความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเพื่อวางแผน แนวทาง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายในบริษัท

1.7.6 ผู้สนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในด้านความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญไปปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

1.7.7 ผู้สนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้จากผลการศึกษาในด้านความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานไปเป็นแนวทางการศึกษาในหัวข้อที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารและวิจัยทั้งในและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎี ในเรื่องที่ได้ทำการศึกษา และนำเสนอผลการค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์

ในช่วงแรกที่นักจิตวิทยาได้ศึกษาเกี่ยวกับเซวาร์ปัญญา ส่วนใหญ่ได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับความสามารถด้านเซวาร์ปัญญา เช่น ความจำและการแก้ปัญหา แต่อีกด้านหนึ่งยังมีนักจิตวิทยาหลายคน ที่เริ่มเห็นความสำคัญของความฉลาดที่ไม่เกี่ยวข้องกับเซวาร์ปัญญา เช่น เดวิด เวคสเตอร์ ได้ให้คำจำกัดความของเซวาร์ปัญญาว่า “เป็นความสามารถหลาย ๆ ด้านรวมกันของแต่ละบุคคลในการกระทำอย่างมีจุดมุ่งหมาย คิดแบบมีเหตุผลและจัดการในการควบคุมกับสถานการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ” นอกจากนี้ เวคสเตอร์ ได้อธิบายให้เข้าใจเพิ่มเติมว่าความฉลาดที่ไม่เกี่ยวข้องกับเซวาร์ปัญญา มีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ อารมณ์ บุคคลและสังคม นอกจากเดวิด เวคสเตอร์แล้ว ยังมีนักจิตวิทยาชื่อว่า โรเบิร์ต ทอนไดค์ ซึ่งได้ให้ความสนใจด้านเซวาร์ปัญญาและด้านสังคม แต่เป็นที่น่าเสียดายที่แนวคิดเหล่านี้ไม่ได้ถูกศึกษาต่อและละเลยในช่วงปี 1937 จนกระทั่งถึงปี 1983 การ์ดเนอร์ เริ่มมีการเสนอแนวคิดว่า ความสามารถภายในของแต่ละบุคคล และความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น มีความสำคัญที่ทดสอบหรือประเมินได้เช่นเดียวกับการทดสอบเซวาร์ปัญญา หรือแบบทดสอบชนิดอื่น ๆ ต่อมาได้มีข้อมูลจากการศึกษาผลวิจัยจำนวนมากที่แสดงให้เห็นว่าการเข้าใจและยอมรับเป็นคุณสมบัติของการเป็นผู้นำและผู้ตามที่มีความสามารถ โดยเฉพาะข้อมูลจากการวิจัยชี้บ่งว่าผู้นำและผู้ตามที่สามารถสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีความนับถือและการสร้างหรือพัฒนาสัมพันธภาพที่อบอุ่นกับผู้ร่วมงานถือว่าเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพได้มีองค์กรหลายแห่งที่ได้พัฒนาวิธีการประเมิน หรือ

แบบทดสอบในความสามารถทางสังคมและอารมณ์ เช่น การสื่อความหมาย ความไวในการรับรู้ ความคิดริเริ่มและทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลดั่งนั้นเริ่มตั้งแต่ค.ศ. 1990 เป็นต้นมา ได้มีการทำการศึกษาวิจัยกันอย่างกว้างขวางในเรื่องของบทบาทความฉลาดที่ไม่เกี่ยวข้องกับเชาว์ปัญญา ที่ช่วยให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิตและการทำงานซึ่งเป็นพื้นฐานของความรู้ที่มีอิทธิพลต่อทางด้านความฉลาดทางอารมณ์ในระยะเวลาต่อมา

ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์

Goleman (1998) ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) หรือ Emotional Quotient: EQ หมายถึง ความสามารถในการที่บุคคลตระหนักรู้ถึง ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น เพื่อการสร้างแรงจูงใจในตนเองบริหารจัดการในการควบคุมอารมณ์ต่าง ๆ ได้

Gardner (1983) ได้เสนอแนวคิดที่ว่า ความสำเร็จของบุคคลไม่ได้ขึ้นอยู่กับความสามารถทางด้านสติปัญญาเพียงอย่างเดียว แต่จะขึ้นอยู่กับความสามารถทางด้านอารมณ์ด้วย จากผลการศึกษาของมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ที่ศึกษาย้อนหลังเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน โดยศึกษานักศึกษาจำนวน 95 คน และมีการติดตามประเมินผลจนถึงวัยกลางคน พบว่า นักศึกษาที่ได้คะแนนสูงไม่ได้ประสบความสำเร็จ เมื่อเปรียบเทียบกับนักศึกษาที่ได้คะแนนต่ำกว่า ทั้งด้านหน้าที่การงานและด้านครอบครัว

Mayer and Salovey (1990 อ้างใน อัจฉรา สุขารมณ์และคณะ, 2543) ได้ให้นิยามเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นความสามารถของบุคคล ที่จะตระหนักรู้ถึงความรู้สึกความคิด และในสภาวะอารมณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองและผู้อื่นได้ มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง ทำให้สามารถชี้นำความคิดและพฤติกรรมของตนเองได้อย่างสมเหตุสมผล สอดคล้องกับการทำงานและการดำเนินชีวิตโดยมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น ๆ

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2543) ให้ความหมายว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถทางอารมณ์ในการดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข

คำรงค์ศักดิ์ กุลวิชัยกิจ (2547) ได้ให้ความหมายว่าความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการรู้จักตนเอง ควบคุมอารมณ์ของตนเอง มีความสามารถที่จะมีความรู้สึกร่วมกับคนอื่น ๆ เห็นอกเห็นใจคนอื่น มองโลกในแง่ดี ตลอดจนมีความสามารถที่จะกลับคืนสู่อารมณ์ปกติของตนเองได้เป็นอย่างดีและเข้ากับคนอื่นได้

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ คือความสามารถในการควบคุมอารมณ์ไม่ให้เป็นไปตามสิ่งที่มากระทบ มีการแสดงออกอย่างชัดเจนแต่ไม่รุนแรง และสามารถดำเนินความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

แนวคิดและทฤษฎีความฉลาดทางอารมณ์ มีผู้เสนอแนวคิดที่สำคัญ

Wagner and Sterberg (1989 อ้างถึงใน วิระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2545) เสนอว่า พฤติกรรมของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะเอื้อต่อความสำเร็จในวิชาชีพ ในการบริหารและในชีวิต แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1. การครองตน (Managing Self) หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการตนเองให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุด มีกระตุ้นชี้นำตนให้มุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ มีความสามารถในการสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเอง ไม่ย่อท้อ รู้ถึงความสามารถและศักยภาพที่มีของตน

2. การครองคน (Managing Other) หมายถึง ทักษะความรู้ในการบริหารงานต่อผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์ทางสังคม มีความสามารถในการเข้ากับผู้อื่น มีการมอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถและให้รางวัลตามผลของงานที่ปฏิบัติออกมา

3. การครองงาน (Managing Career) หมายถึง ความสามารถในการสร้างผลกระทบที่ดีแก่สังคม องค์กร จัดความสำคัญจำเป็นของตนให้เข้ากับสิ่งที่องค์กรให้ความสำคัญ และโน้มน้าวให้ผู้อื่นเห็นดีเห็นงามด้วย

Gardner (1993 อ้างถึงในอังคณา นุ่มทั่วม, 2545) ได้จำแนกความฉลาดทางอารมณ์เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Interpersonal Intelligence) เป็นความสามารถในการรับรู้อารมณ์ การตอบสนองอารมณ์และความต้องการของผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม เป็นผู้ที่สามารถวิเคราะห์สถานการณ์ทางสังคมได้ดี

2. ด้านการรู้จักตนเอง (Intrapersonal Intelligence) เป็นความสามารถในการรับรู้อารมณ์ของตนเอง สามารถแยกแยะอารมณ์ ความรู้สึก ตลอดจนจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้ เพื่อนำไปสู่พฤติกรรมที่เหมาะสม

Goleman (1998 อ้างถึงใน รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2544) ได้เสนอกรอบแนวคิดว่าประกอบด้วย

1. ความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence) เป็นความสามารถที่จะบริหารจัดการตนเองได้อย่างดี คือ

1.1 การตระหนักรู้ในตนเอง (Self – Awareness) เป็นความเข้าใจในส่วนความรู้สึกของตนเองในแต่ละช่วงเวลา และสามารถใช้ความรู้สึกที่มีอยู่ตัดสินใจหรือประเมินสิ่งต่าง ๆ ด้วยเหตุผล เป็นความสามารถในการประเมินตนเองอย่างถูกต้องและมีความเชื่อมั่น

1.2 การจัดการอารมณ์ตนเอง (Self – Regulation) เป็นความสามารถในการจัดการ

ควบคุมกับความรู้สึกหรืออารมณ์ที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม และสามารถปรับอารมณ์ของตนให้กลับสู่ปกติได้ มีสติ รับผิดชอบ สามารถปรับตัวและยอมรับนวัตกรรมใหม่

1.3 การจูงใจ (Motivation) เป็นการโน้มน้าวใจตนเองเพื่อผลักดันตนเองไปสู่จุดหมายที่ตั้งไว้ ไม่ทอดยถ่ต่อความผิดหวังและความคับข้องใจต่าง ๆ ใช้ความรู้สึกช่วยให้มีความริเริ่มและความพยายาม แม้จะมีอุปสรรค มีความริเริ่ม มองโลกด้านดี

2. ความสามารถทางสังคม (Social Competence) เป็นการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น คือ

2.1 การเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น (Empathy) การรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น มีความเห็นใจผู้อื่น รับผิดชอบต่อสมาชิกของกลุ่ม

2.2 ทักษะด้านสังคม (Social Skill) มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสามารถในการที่จะจูงใจผู้อื่น มีการสื่อสารที่ดี มีความสามารถในการเป็นผู้นำ สามารถให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหาขัดแย้งต่าง ๆ สามารถทำงานเป็นทีมได้ เป็นผู้ริเริ่มทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงแก้ไข

โกลแมน ได้แบ่งองค์ประกอบทางอารมณ์ไว้ 5 องค์ประกอบ คือ

1. การรู้จักอารมณ์ตนเองตามสภาพความเป็นจริง (Knowing One's Emotions) ได้แก่ การตระหนักรู้ถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้น และสำรวจความรู้สึกและเข้าใจอารมณ์ของตนเองได้

2. การจัดการกับอารมณ์ของตนเอง (Managing Emotions) ได้แก่ ความเข้าใจถึงความรู้สึกต่าง ๆ และสามารถจัดการกับความรู้สึกนั้นได้อย่างเหมาะสม สามารถที่จะปลอบประโลมตนเอง และรู้จักวิธีผ่อนคลายตนเองได้อย่างเหมาะสม

3. การจูงใจตนเอง (Motivating One's Self) เป็นความสามารถในการสร้างใจตนเองให้ไปถึงจุดหมายที่ตั้งไว้ โดยสร้างแรงจูงใจในการโน้มน้าวใจตนเองอย่างมีความริเริ่มสร้างสรรค์

4. การตระหนักรู้ถึงอารมณ์ของผู้อื่น (Recognizing Emotions in Others) ได้แก่ การเข้าใจถึงอารมณ์ของผู้อื่นและสามารถปรับอารมณ์ของตนเองให้สัมพันธ์กับอารมณ์ของบุคคลอื่นได้อย่างเหมาะสม รู้จักการเอาความรู้สึกของผู้อื่นมาใส่ใจของเรา

5. การคงความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นไว้ (Handing Relationships) ได้แก่ ความสามารถในการจัดการอารมณ์ควบคุมของตนเองและอารมณ์ของผู้อื่นเพื่อให้สามารถดำเนินความสัมพันธ์ไปได้อย่างราบรื่น

Bar On (1997 อ้างถึงใน วิณี ชิดเชิดวงศ์, 2545, น. 23-24) ได้เสนอองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ โดยแบ่งเป็น 5 หมวด 16 ลักษณะสำคัญ ได้แก่

1. ความสามารถภายใน ประกอบด้วย

- 1.1 การตระหนักรู้จักตนเอง
- 1.2 เข้าใจภาวะอารมณ์ตนเอง
- 1.3 กล้าแสดงความคิดเห็นและความรู้สึกของตนเอง
- 1.4 การเป็นอิสระเอกเทศ
- 1.5 การประจักษ์แจ้งแห่งตน
2. ทักษะของความเก่งคน
 - 2.1 ตระหนักรู้เท่าทันความคิดผู้อื่นได้ดี
 - 2.2 ความรับผิดชอบต่อสังคม
 - 2.3 สร้างสายสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดี
3. ความสามารถในการปรับตัว
 - 3.1 ตีความหมายของสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี
 - 3.2 มีความยืดหยุ่นในความรู้สึกนึกคิด
 - 3.3 แก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ดี
4. กลยุทธ์ในการบริหารความเครียด
 - 4.1 จัดการกับความเครียดได้ดี
 - 4.2 ควบคุมอารมณ์ได้ดี
5. ปัจจัยด้านแรงจูงใจและภาวะอารมณ์
 - 5.1 มองโลกในแง่ดี
 - 5.2 สร้างความสนุกสนานให้แก่ตนเองและผู้อื่นได้ดี
 - 5.3 รู้สึกและแสดงออกถึงความเป็นสุขให้ปรากฏได้

Salovey & Mayer (1997, pp. 3-13) ได้ปรับปรุงองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งจะเน้นกระบวนการคิด หลักการของความฉลาดทางอารมณ์จะอยู่ในองค์รวมของการใช้ความสามารถทางด้านสติปัญญา และอารมณ์ การปรับปรุงมี 4 องค์ประกอบ คือ

1. การรับรู้ การประเมิน การแสดงออก ซึ่งอารมณ์ประกอบด้วยความสามารถในการบอกอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่นได้ แสดงอารมณ์ได้สอดคล้องกับความรู้สึก จำแนกความรู้สึกต่าง ๆ ที่ตรงกันข้ามได้
2. การใช้อารมณ์เกื้อหนุนความคิด ประกอบด้วย การจัดลำดับความคิด การมองสิ่งต่าง ๆ ในแง่ดี มองเห็นแนวทางในการแก้ปัญหา ทำให้เกิดความคิดอย่างสร้างสรรค์และมีเหตุผล
3. การวิเคราะห์และใช้ความรู้สึกจากอารมณ์ที่เกิดขึ้นประกอบด้วย ความสัมพันธ์ระหว่าง

อารมณ์และการใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม ดีความหมายของความรู้สึกและอารมณ์ที่เกิดขึ้น รับรู้และเข้าใจ ความรู้สึกที่ซับซ้อนและเข้าใจของอารมณ์ที่เปลี่ยนแปลง

4. การรับรู้และควบคุมอารมณ์ เพื่อส่งเสริมความงอกงามทางอารมณ์และสติปัญญา ประกอบด้วย การเปิดใจกว้างยอมรับต่อความรู้สึกที่ดีและไม่ดีที่เกิดขึ้นได้ ปลดปล่อยตนเองจาก ภาวะอารมณ์ พิจารณาและจัดการกับอารมณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตนเองและผู้อื่นได้

กรมสุขภาพจิต (2546, น. 2-3) ได้พัฒนาแนวคิดในเรื่องของความฉลาดทางอารมณ์ที่ ประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการคือ

1. เก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาและ แสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีการสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้อื่น ซึ่งประกอบด้วยความสามารถ ดังต่อไปนี้

1.1 รู้จักและมีแรงจูงใจในตนเอง

1.1.1 รู้ศักยภาพตนเอง

1.1.2 การสร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองได้

1.1.3 มีความมุ่งมั่นไปสู่เป้าหมาย

1.2 ตัดสินและแก้ปัญหา

1.2.1 รับรู้และเข้าใจปัญหา

1.2.2 มีขั้นตอนในการแก้ปัญหา

1.2.3 มีความยืดหยุ่น

1.3 มีสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น

1.3.1 สร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้อื่น

1.3.2 กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม

1.3.3 แสดงความเห็นที่ขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์

2. ดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเองรู้จักเห็นใจ ผู้อื่นและมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ประกอบด้วยความสามารถ ดังต่อไปนี้

2.1 ควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง

2.1.1 รู้อารมณ์และความต้องการของตนเอง

2.1.2 ควบคุมอารมณ์และความต้องการได้

2.1.3 แสดงออกอย่างเหมาะสม

2.2 เห็นใจผู้อื่น

2.2.1 มีความใส่ใจผู้อื่น

2.2.2 มีความเข้าใจและมีการยอมรับผู้อื่น

2.2.3 มีการแสดงความเห็นใจอย่างเหมาะสม

2.3 รับผิดชอบ

2.3.1 รู้จักให้ / รู้จักรับ

2.3.2 รู้จักรับผิดชอบ/ให้อภัย

2.3.3 เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

3. สุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข ประกอบด้วย

3.1 ภูมิใจในตนเอง

3.1.1 มองเห็นคุณค่าตนเอง

3.1.2 มีความเชื่อมั่นใจตนเอง

3.2 พึงพอใจในชีวิต

3.2.1 มองโลกในแง่ดีอยู่เสมอ

3.2.2 มีอารมณ์ขัน

3.2.3 มีความพอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่

3.3 มีความสงบทางใจ

3.3.1 สามารถทำกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข

3.3.2 รู้จักผ่อนคลาย

3.3.3 สามารถสร้างหรือหาวิธีการสร้างความสงบทางจิตใจ

นางพาง ล้อมสุวรรณ (2547, น. 198) กล่าวว่า ทักษะทางอารมณ์ หรืออีคิวของคนอาจจัดได้เป็นเรื่องใหญ่ ๆ 5 เรื่อง คือ

1. สามารถรู้อารมณ์ตนเอง คนที่จะมีทักษะชีวิตที่ดีจะต้องมีคุณสมบัติข้อนี้ คือ เป็นคนที่รู้ว่าตัวเองกำลังรู้สึกอย่างไร คือการติดตามความรู้สึกของตัวเองได้ในขณะที่อารมณ์กำลังบังเกิดขึ้นในตัวเรา เช่น รู้สึกว่าเรากำลังเริ่มรู้สึกโกรธ หรือเริ่มรู้สึกไม่พอใจแล้ว ฉะนั้นเราจึงต้องมีการสังเกตตัวเองอย่างเสมอ การรู้ว่าตัวเองกำลังรู้สึกอย่างไรจะทำให้คน ๆ นั้นควบคุมอารมณ์ได้ดีขึ้น ไม่ตกเป็นทาสของอารมณ์ชั่ววูบแล้วทำอะไรที่มีผลร้ายแรงดังที่เราเคยได้ยินเสมอ ๆ ว่า “เขาฆ่าคนตายเพราะเกิดบันดาลโทสะ” การรู้ว่าตัวเองกำลังมีอารมณ์แบบใด นอกจากจะทำให้เราสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีขึ้น และยังทำให้เราสามารถหลุดพ้นจากอารมณ์นั้นได้เร็วขึ้น เพราะทำให้เรารู้จัก

ไปหาทางที่จะระบายอารมณ์นั้นออกไปอย่างเหมาะสมถูกต้อง คนที่ไม่รู้จักหรือไม่รู้สึกถึงอารมณ์ตัวเองมาก ๆ จะไม่สามารถแสดงออกซึ่งอารมณ์ อาจกลายเป็นเฉยเมย เป็นคนไม่สนุกไม่รู้สึกขบขันในเรื่องความขบขันคือไม่มีอารมณ์ขัน ซึ่งจะกลายเป็นคนน่าเบื่อสำหรับผู้อื่นได้ เพราะเป็นคนจืดชืดไร้สีสัน

2. สามารถบริหารอารมณ์ตนเอง ทุกคนเมื่อมีอารมณ์บางอย่างเกิดขึ้นแล้ว ต้องรู้วิธีที่จะจัดการกับอารมณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม เช่น เกิดอารมณ์โกรธ อารมณ์ไม่พอใจอะไรใครจะต้องหาทางออก ไม่ใช่เก็บกดสะสมอารมณ์เหล่านี้ไว้มาก ๆ ซึ่งจะเกิดอาการทรมานไม่ไหวแล้วถึงจุดหนึ่งจะระเบิดอารมณ์ออกมารุนแรงโดยทำร้ายคนอื่นหรือทำร้ายตัวเอง เช่น ฆ่าตัวตาย

3. สามารถทำให้ตัวเองมีพลังใจ คือ เป็นคนที่สร้างแรงบันดาลใจหรือแรงใจ ให้อย่างทำสิ่งต่าง ๆ ในชีวิต ไม่เป็นคนย่อท้อหมดเรี่ยวแรงง่าย หรือยอมแพ้โดยง่ายตาย

4. สามารถเข้าถึงจิตใจผู้อื่น ความสามารถนี้เป็นคุณสมบัติของผู้ที่ทำงานเกี่ยวกับจิตใจผู้อื่นจะขาดไม่ได้เลย เช่น จิตแพทย์ นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ แต่ที่จริงแล้วทุก ๆ คนควรมีคุณสมบัตินี้อย่างมาก จะทำให้เป็นคนที่น่าคบหาสมาคม เป็นคนที่คนอื่นนิยมชมชอบ เป็นคนที่เพศตรงข้ามชอบ ทำให้เข้ากับผู้อื่นได้ดี เป็นคนมีเสน่ห์และสามารถเข้าสังคมเป็นอย่างดี ความสามารถนี้หมายถึงว่า เราสามารถเข้าใจได้หรือรู้ได้ว่าถ้าเราเป็นเขาเราจะรู้สึกอย่างไร ซึ่งหมายถึง ความเห็นใจผู้อื่นหรือความสามารถที่เอาใจเขามาใส่ใจเรานั้นเอง การที่คนเราจะสามารถเข้าใจจิตใจผู้อื่นได้เขาจะต้องเข้าใจตัวเองก่อน เขาต้องรู้จักตัวเองและมีความรู้สึกของตัวเองเสียก่อน ว่าตัวเองรู้สึกอย่างไรจึงจะสามารถอ่านความรู้สึกของบุคคลอื่นได้

5. สามารถรักษาความสัมพันธ์กับผู้อื่น เป็นคุณสมบัติที่สำคัญอีกเช่นกัน เพราะคงไม่มีประโยชน์ที่จะสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น ได้ดีแต่ไม่สามารถทำให้ความสัมพันธ์นั้นยั่งยืนยาวนานได้ ก็จะต้องรู้จักหล่อเลี้ยงความสัมพันธ์ที่มีอยู่ให้มีอยู่ต่อไป ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสามารถในการบริหารจัดการกับความรู้สึกของบุคคลอื่น โดยทำให้คนอื่นที่อยู่ใกล้เราแล้วเขาเกิดความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับตัวเขาเองและเขาเกิดความรู้สึกที่ดีกับเราด้วย

คุณค่าของความฉลาดทางอารมณ์กับการทำงาน

มาร์ติน เซลิกแมน ได้พัฒนาโครงสร้างที่เรียกว่าการเรียนรู้การมองโลกในแง่ดี ซึ่งหมายถึงบุคคลที่มีคุณลักษณะเป็นคนเข้าใจเหตุผลเมื่อต้องเผชิญความล้มเหลวหรือเมื่อเกิดความย่อท้อ ในการวิจัยที่ Mat life เซลิกแมน และผู้ร่วมวิจัยพบว่าพนักงานชายที่เข้ามาใหม่ซึ่งเป็นคนมองโลกในแง่ดีสามารถทำยอดขายประกันได้มากกว่าพนักงานผู้มองโลกในแง่ร้ายถึงร้อยละ 37 ในช่วงสองปีแรกเมื่อบริษัทได้ตกลงจ้างบุคคลกลุ่มพิเศษ ที่มีการทดสอบและได้คะแนนสูงสุดด้านการมองโลกในแง่ดีแต่

คะแนนไม่ผ่านในการคัดเลือกตามปกติคนกลุ่มนี้สามารถทำยอดขายได้มากกว่าพนักงานมองโลกแง่ร้ายร้อยละ 21 ในการทำงานปีแรกและร้อยละ 57 ในปีที่สองและทำยอดขายโดยเฉลี่ยได้ร้อยละ 27 ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดีอีกเรื่องหนึ่งเชริกแมน ได้ทดสอบนักศึกษาปีแรก 500 คน ที่มหาวิทยาลัยเพนซิลวาเนีย เขาพบว่าคะแนนจากแบบทดสอบการมองโลกในแง่ดีสามารถทำนายความสำเร็จในการเรียนได้ดีกว่าผลจากการทดสอบทางสังคมหรือคะแนนที่ได้รับระดับมัธยมปลาย

ความสามารถในการจัดการกับความเครียดและความเครียดเป็นคุณสมบัติอีกประการหนึ่งของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีความสำคัญมากต่อความสำเร็จ จากการศึกษาในผู้จัดการคลังสินค้าขายปลีกพบว่าความสามารถในการจัดการกับความเครียด สามารถทำนายยอดขายทั้งหมดและยอดขายต่อลูกค้าแต่ละคน รวมทั้งผลจากการลงทุนได้

ความฉลาดทางอารมณ์มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างมากกับการรู้ว่าจะแสดงอารมณ์ที่มีอยู่เมื่อใดอย่างไร โดยมีการควบคุมที่ดี เช่น ในการศึกษาและทดลองที่มหาวิทยาลัยเยลของซิกคัล บาร์เชด (1998) เขาได้ให้อาสาสมัครสมมติตนเอง เป็นผู้จัดการที่มารวมกลุ่มกันเพื่อจัดสรรเงินปันผลให้แก่ผู้ทำงานในระดับต่ำกว่า มีนักแสดงที่ได้รับการฝึกมาก่อนร่วมอยู่ในกลุ่มนี้ด้วย เขาพบว่านักแสดงมักจะพูดเป็นคนแรกเสมอ นักแสดงกลุ่มหนึ่งมีความรู้สึกระตือรือร้น อีกกลุ่มหนึ่งมีความผ่อนคลาย ที่เหลือมีลักษณะซึมเศร้าเชิงซ้ำและยังมีบางกลุ่มที่มีความหงุดหงิด ไม่เป็นมิตร ผลการวิจัยชี้บ่งว่านักแสดงสามารถ โน้มน้าวกลุ่มด้วยการแสดงอารมณ์และความรู้สึกที่ดีซึ่งนำไปสู่การร่วมมือซึ่งกันและกัน ความยุติธรรมและการทำงานของกลุ่ม โดยรวม ผลวิจัยยังชี้บ่งว่ากลุ่มที่มีอารมณ์รื่นเริงมีความสามารถดีกว่าในการจัดสรรเงินปันผลได้อย่างยุติธรรมและเป็นผลดีแก่องค์กรนั้น ๆ ผลการศึกษาคล้ายคลึงกันของ บาคแมน มีข้อมูลที่แสดงว่าหัวหน้าหน่วยนาวิของสหรัฐอเมริกาที่มีความสามารถนั้นมีลักษณะเป็นคนที่อบอุ่นมีการแสดงออกทางอารมณ์ที่เหมาะสมไม่เก็บตัวและมีทักษะทางสังคมดี

ตัวอย่างการวิจัยอีกเรื่องหนึ่งเป็นเรื่องที่แสดงให้เห็นว่าการเข้าใจและยอมรับความรู้สึกของผู้อื่นมีความสำคัญเป็นพิเศษต่อความฉลาดทางอารมณ์ และนักวิจัยทั้งหลายก็ยอมรับกันมานานหลายปีว่าคุณสมบัตินี้มีส่วนส่งเสริมให้บุคคลประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพ โรเซนทาน (1977) และเพื่อนร่วมงานจากมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ได้ค้นพบใน 2 ช่วงทศวรรษที่ผ่านมาว่าบุคคลที่สามารถรับรู้และเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นได้อย่างดี และมักเป็นบุคคลที่ประสบความสำเร็จทั้งในด้านการทำงานและชีวิตด้านสังคม เมื่อไม่นานนี้มีมีการสำรวจกลุ่มผู้ซื้อปลีก ที่ให้ความสำคัญอันดับแรกกับความสามารถรับรู้และเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นซึ่งได้รายงานว่สิ่งที่เขาต้องการมากที่สุดคือผู้ขายที่เป็นผู้รับฟังที่ดีและเข้าใจอย่างแท้จริงว่าเขาต้องการและมีความสนใจเรื่องอะไร ผู้เสนอบทความนี้ได้

สรุปตัวอย่างการวิจัยจำนวนมากที่แสดงให้เห็นว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการทำงานและการดำเนินชีวิต อย่างไรก็ตามข้อมูลเหล่านี้ก็ค่อนข้างธรรมดาไม่ใช่สิ่งแปลกใหม่และอาจจะทำให้เกิดความเข้าใจผิดได้เช่นกัน ทั้ง โโกแมนและเมเยอร์กับซาโลเวย์และคารูโซก็ได้มีการโต้แย้งกันว่าความฉลาดทางอารมณ์ตามคำพ้องอาจไม่สามารถทำนายได้เต็มที่เกี่ยวกับการทำงาน แต่ความฉลาดทางอารมณ์จะปูพื้นฐานไปสู่ความมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่า โโกแมนได้พยายามเสนอแนวคิดนี้โดยพยายามแยกให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และประสิทธิภาพทางอารมณ์ ความฉลาดทางอารมณ์หมายถึงทักษะด้านบุคคลและสังคมที่นำไปสู่การกระทำที่มีคุณภาพเหนือกว่าในโลกของการทำงาน ส่วนประสิทธิภาพทางอารมณ์มีความสัมพันธ์และมีรากฐานมาจากความฉลาดทางอารมณ์ ดังนั้นความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งจำเป็นในการเรียนรู้ที่จะใช้ความสามารถทางอารมณ์อย่างเหมาะสม เช่น ความสามารถในการรับรู้ได้อย่างถูกต้องว่าผู้อื่นกำลังรู้สึกอย่างไร จะช่วยให้บุคคลนั้นพัฒนาความสามารถพิเศษ เช่น การมีอิทธิพลหรืออำนาจเหนือผู้อื่นได้ ในทำนองเดียวกันบุคคลที่สามารถจัดการกับอารมณ์ได้ดีกว่ารู้สึกว่าเป็นการง่ายสำหรับเขาที่จะพัฒนาความสามารถในการใช้อารมณ์ที่นำไปสู่การมีความคิดริเริ่มหรือมีการสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความฉลาดทางอารมณ์เหล่านี้เป็นสิ่งที่เราต้องหาวิธีประเมินเพื่อให้ทราบได้แน่ชัดและวิธีการวัดควร จะต้องมีคุณสมบัติในการทำนายการกระทำได้อย่างแม่นยำตรงด้วย (กรมสุขภาพจิต, 2543)

ความฉลาดทางอารมณ์กับการทำงาน

โดยมากแล้วการประสบความสำเร็จในการทำงานโดยเฉพาะงานบริหารหรือการทำธุรกิจนอกจากจะขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของตนแล้วยังขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้อื่นด้วย

ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีส่วนให้เกิดความสำเร็จในการทำงานคือ ความสามารถด้านการพัฒนาสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นซึ่งประกอบด้วยการพัฒนาทักษะ การสื่อสารที่ดี ความเก่งของแต่ละบุคคลและการช่วยเหลือผู้อื่นให้เค้าช่วยตัวเองได้ การใช้ความฉลาดทางอารมณ์เพื่อเป็นสิ่งเสริมสร้างความสำเร็จในการทำงานได้นั้นจะต้องรับรู้ ตีความหมายและแสดงสภาวะอารมณ์ได้อย่างถูกต้อง มีความสามารถในการใช้สภาวะอารมณ์นั้น ๆ ต่อตนเองและผู้ร่วมงาน มีการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ตลอดจนเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกที่ได้รับ นอกจากนี้ต้องสามารถควบคุมอารมณ์และเอาชนะอารมณ์ที่รู้สึกไม่ดี และสามารถสร้างพฤติกรรมในทางบวก บุคคลผู้หวังความสำเร็จในการทำงาน

นอกจาก จะฉลาดรู้ในกระบวนการทำงานแล้วยังต้องฉลาดรู้ในอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น องค์ประกอบสำคัญของอารมณ์ของความฉลาดทางอารมณ์คือ “ฉลาด” ทำหรือความมีศิลปะเป็นเรื่องของการทำเป็นไม่ใช่ทำได้เท่านั้น “ฉลาดพูด” คือการรู้จักเลือกพูดในสิ่งที่ดีสิ่งที่มีประโยชน์สามารถยกใจของผู้พูดและผู้ฟังให้สูงขึ้น “ฉลาดคิด” เป็นความสามารถทางใจซึ่งต้องมีสติสัมปชัญญะสามารถ

ควบคุมความคิด ในทางที่ดีคิดในทางสร้างสรรค์คิดที่จะยกจิตใจของตนและผู้ร่วมงานให้สูงขึ้น

แม้จะฉลาดรู้ ฉลาดทำ ฉลาดพูดและฉลาดคิดหากใช้คนไม่เป็นหรือวางตำแหน่งของคนไม่ ถูกกับงานนั้นหรือองค์กรนั้นก็จะทำงานสัมฤทธิ์ผล ได้ไม่เต็มกำลังความสามารถที่ควรจะได้รับหรือ ความจำเป็นการใช้คนหรือวางตำแหน่งของคนให้ถูกกับงานหรือองค์กรนั้นนั้นจึงจะทำงานอยากมี สัมฤทธิ์ผลเต็มกำลังความสามารถที่สมควรจะได้รับหรือควรจะเป็น

จากปัญหาที่คน IQ สูง แต่ไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานร่วมกับผู้อื่น อาจมาจากการ ไม่ได้ใช้ศักยภาพหรือความเก่งที่มีอยู่ได้เนื่องจากบุคคลอื่น ๆ ไม่ให้ความร่วมมือ สาเหตุหลัก ๆ ก็จะเป็นเพราะว่าบุคคลเหล่านี้มีปัญหาในการควบคุมอารมณ์ เช่น คนที่ปราดเปรื่องแต่ทำเรื่องที่ไร้เหตุผล จึงสรุปได้ว่าคนที่เขาวัวปัญญาดีหรือ IQ สูงไม่ได้หมายความว่าประสบความสำเร็จ นักจิตวิทยาจึงได้ กำหนดความเก่งอีกด้านหนึ่งที่จะส่งผลให้บุคคลประสบความสำเร็จซึ่งก็คือความฉลาดทางอารมณ์ อันเป็นคุณลักษณะที่เป็นนิสัยและบุคลิกภาพของคน ๆ นั้น

ความฉลาดทางอารมณ์จะเป็นสิ่งที่เกื้อหนุนการยอมรับ ความคิดริเริ่ม และก่อให้เกิดการสร้างผลผลิตที่สนองเป้าหมาย ลดการลา ขาดหรือย้ายงานเนื่องจากขัดแย้งระหว่างบุคคลลง เสริมสร้าง การทำงานที่ประสานสัมพันธ์กันให้มากขึ้น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานทำให้เรามีความ เคารพรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเราให้มากขึ้น มีความสามารถปรับตัวปรับใจรับ สถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี

ประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์ต่อการทำงาน

ความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นต่อบุคคลแต่ละคน และควรจะมีฝึกฝนหรือ พัฒนาให้มากขึ้นเพื่อชีวิตการทำงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคต เนื่องจากโลกการทำงานในปัจจุบัน เปลี่ยนแปลงไปมากเมื่อมีการเทียบกับแต่ก่อน องค์กรต่าง ๆ จะมีขนาดเล็กลง จำนวนคนในการ ทำงานถูกจำกัดให้น้อยลง คนทำงานที่อยู่ในองค์กรถูกคาดหวังว่าจะต้องมีคุณภาพมาก ไม่เพียงแต่มี ความสามารถหรือทักษะที่จำเป็นในการทำงานหรือมีเขาวัวปัญญาดีเท่านั้น แต่ต้องมีความสามารถ ทำงานเป็นทีมได้อย่างมีความรับผิดชอบ มีความเข้าใจและเอื้ออาทรผู้ร่วมงาน สามารถผลักดันเป็น ผู้นำและผู้ตามได้ มีความตื่นตัวที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ บุคคลต้องมีการพัฒนาและ ปรับตัวอย่างมากเพื่อที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและทำงานอย่างมีความสุขด้วย ดังนั้น คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงเท่านั้นจึงจะสามารถดำรงตนอยู่ใน โลกการทำงานปัจจุบันได้ดีกว่า คนที่มีไอคิวสูงแต่ไอคิวต่ำ ความฉลาดทางอารมณ์จึงเข้ามามีบทบาทต่อคนที่ทำงานในปัจจุบัน

ความฉลาดทางอารมณ์กับความสำเร็จในการทำงาน

ในโลกของการทำงานนั้นต้องทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ ต้องประสานงาน ประสานความร่วมมือระหว่างบุคคลเพื่อเป็นแรงในการขับเคลื่อนให้งานบรรลุเป้าหมาย จึงต้องอาศัยศิลปะความเข้าใจถึงธรรมชาติพฤติกรรมของมนุษย์ เพื่อเข้าใจความรู้สึกนึกคิดจิตใจในส่วนลึกของเขาทำให้คนอยากร่วมงานกับเราด้วยความเต็มใจ หลักการของความร่วมมือในการทำงานนั้นคนที่อยากร่วมมือทำงานจะมีเหตุผลคือ

1. เขาเห็นด้วยกับวัตถุประสงค์ที่เรากำหนดหรือหน่วยงานกำหนด หรือร่วมกันกำหนด
2. เขาเห็นด้วยกับวิธีการทำงานของเรา
3. ความมีมิตรภาพและความรู้สึกที่ดีต่อเรา
4. การยอมรับในสถานะผู้นำและผู้ตามของเรา
5. เขาต้องมีความรู้สึกว่าเขาสำคัญต่องานและเขามีประโยชน์ต่องาน

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับความสำเร็จของการทำงานร่วมกันพบปัจจัยสำคัญ 3 ประการคือ ความต้องการผูกพัน ความต้องการความสำเร็จและความต้องการอำนาจ ทั้ง 3 ปัจจัยมีความสำคัญในสัดส่วนที่เกือบจะเท่ากันและสิ่งที่ต้องการสำหรับจุดมุ่งหมายในชีวิตคือความต้องการความสำเร็จในชีวิตคือมีความพึงพอใจ มีความสุขกับชีวิตส่วนตัวที่เปลี่ยนแปลงไปตามครรลองที่ถูกต้อง มีคุณธรรมสามารถหางานที่ตนเองชอบ มีความสามารถพัฒนาตนเองตามเป้าหมายและวิธีการที่วางไว้ได้อย่างถูกต้อง

จากผลงานการศึกษาวิจัยมักพบปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีผลทำให้คนทำงานได้สำเร็จคือ ปัจจัยด้านความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับผู้ร่วมงานอื่น ๆ และปัจจัยทางด้านอารมณ์ที่มีลักษณะสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ แสดงออกอย่างเหมาะสม แต่เดิมจะความเชื่อเรื่องกรรมมีเขาวงกตสูงจะนำไปสู่ความสำเร็จในชีวิต แต่ในช่วง 3 ทศวรรษที่ผ่านมาตั้งแต่ปี 1960มีการศึกษาวิจัยจำนวนมากที่แสดงว่าผู้มีเขาวงกตสูงแต่ต้องล้มเหลวต่อตำแหน่งผู้บริหารสูงสุด เพราะ ขาดความเข้าใจมนุษย์ ขาดการมีปฏิสัมพันธ์และการมีอารมณ์ที่ดี และยังพบว่าคนเรามีอารมณ์หรือความรู้สึกดีเป็นพื้นฐานมีผลทำให้คนมีสุขภาพจิตดี มีความเข้าใจตนเองและบุคคลอื่นได้ง่าย โดยมีลักษณะใช้ทั้งสมอง ทักษะและอารมณ์ที่ดีในการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและสามารถใช้ได้กับตนเอง ที่บ้าน ที่ทำงานและขณะออกสังคมผู้ที่ขาดความฉลาดทางอารมณ์จะนำไปสู่ความเครียด ความวิตกกังวลและใช้ความสามารถทางเขาวงกตที่มีอยู่ได้ไม่เต็มที่

ความฉลาดทางอารมณ์เป็นทักษะที่มีเฉพาะคน สามารถสร้างขึ้นและพัฒนาได้ด้วยตนเอง

ความฉลาดทางอารมณ์จะส่งเสริมให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน ครอบครัว ชีวิตส่วนตัวและสังคม เพราะความฉลาดทางอารมณ์จะสร้างให้ตนเองเกิดความเข้าใจในความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รู้จุดเด่นจุดด้อยของตนเอง รู้จักบริหารการจัดการควบคุมด้วยการแสดงออกทางอารมณ์ ความรู้สึกที่ปรากฏภายนอกได้อย่างเหมาะสม ความฉลาดทางอารมณ์จะแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่

1. ความเข้าใจตนเอง เข้าใจความรู้สึกและจุดมุ่งหมายของตนเอง รู้จุดเด่นจุดด้อยโดยไม่มีอคติเข้าข้างตนเอง

2. ความเข้าใจและเอื้ออาทรผู้อื่น และแสดงออกได้อย่างเหมาะสม

3. ความสามารถในการแก้ไขความขัดแย้งทั้งภายนอกและภายในจิตใจ

4. ความสามารถในการมีความคิดสร้างสรรค์ด้วยตนเอง

แนวทางการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในสถานที่ปฏิบัติงาน

การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในสถานที่ปฏิบัติงานจะมีส่วนช่วยให้บุคลากรที่ทำงานในองค์กรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย มีมิตรไมตรีที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานซึ่งจะก่อให้เกิดเป็นผลดีต่อความสำเร็จขององค์กรโดยรวม

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในสถานที่ปฏิบัติงาน ควรเน้นที่การพัฒนาตนเองและควรมีการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของตนเองเพื่อความสำเร็จในการทำงาน

ระดับความฉลาดทางอารมณ์ไม่ได้ถูกกำหนดให้ตายตัวที่เกิดมาจากกรรมพันธุ์และไม่ได้มีการพัฒนามากในช่วงวัยเด็กตอนต้นเหมือนความรู้ทางชีววิทยา แต่ความฉลาดทางอารมณ์ส่วนใหญ่่มักจะเกิดจากการเรียนรู้และสามารถดำเนินต่อไปได้เรื่อย ๆ ดังนั้นความฉลาดทางอารมณ์จึงเป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาได้อีกแม้เข้าสู่วัยทำงานแล้วก็ตาม การที่บุคคลมีการเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลจากการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมีเป้าหมาย มีความสุขในการทำงานและสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น รวมทั้งมีประสิทธิภาพที่ดีกับผู้ร่วมงาน มีแนวทางหลักที่สำคัญ คือ การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในส่วนที่เกี่ยวกับตนเอง ได้แก่

1.1 การรู้เท่าทันอารมณ์ของตนเองบอกกับตนเองได้ตลอดเวลาว่าตนเองกำลังรู้สึกอย่างไร สามารถติดตามและประเมินอารมณ์ของตนเองอยู่เสมอและในทุกอารมณ์ที่เปลี่ยนแปลง มีความซื่อสัตย์ต่อความรู้สึกของตนเอง ไม่บิดเบือน ตระหนักถึงข้อดีและข้อบกพร่องของตนเองโดยรู้ด้วยตัวเองและการที่ผู้อื่นให้ข้อมูลบางสิ่งบางอย่างย้อนกลับ การยอมรับข้อบกพร่องเป็นการเปิดโอกาสให้มีการปรับปรุงตนเองหรือเกิดความระมัดระวังในการแสดงอารมณ์มากขึ้น

1.2 การจัดการกับอารมณ์ของตนเองอย่างเหมาะสม ตระหนักว่าตนเองคือผู้ที่จะต้องรับผิดชอบอารมณ์ของตนเอง เป็นผู้สร้างอารมณ์ขึ้นมาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายนอกสามารถแยกข้อเท็จจริงจากการตีความหมาย เนื่องจากอารมณ์ส่วนมากเกิดจากขึ้น มักเกิดจากความคิดและการตีความหมายหรือประเมินสถานการณ์โดยตัวเอง ดังนั้นจึงควรฝึกหัดแยกข้อมูลที่ได้จากประสาทสัมผัสกับการตีความหมาย โดยที่ไม่ยึดติดกับประสบการณ์เดิมซึ่งทำให้การตีความหมายในปัจจุบันอาจผิดพลาดได้

1.3 ฝึกให้สามารถรู้เท่าทันความรู้สึกตนเองและคลี่คลายอารมณ์ทางลบให้หมดไป อาจใช้วิธีการในการหันไปสนใจกับสิ่งอื่น ๆ เมื่อเกิดอารมณ์หรือความรู้สึกทางลบ ฝึกฝนการมีสมาธิจดจ่ออยู่กับกิจกรรมที่ทำหรืองานที่ทำอยู่ ทำให้ต้องใช้ความคิดตรึงตรองในเรื่องนั้น ๆ เป็นการสร้างความเพลิดเพลินใจขึ้นมาแทนความรู้สึกทางลบที่มีอยู่เดิมได้

1.4 ฝึกการใช้อารมณ์ให้ส่งเสริมความคิดตนเอง โดยอารมณ์ที่เกิดขึ้นนั้นจะช่วยให้มีการปรับแต่งและปรับปรุงความคิดเป็นไปในทางที่มีประโยชน์ มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง ไปกับงานซึ่งเกิดขึ้นจากการท้าทายที่เหมาะสมไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.5 เสริมสร้างพลังใจให้ตนเอง โดยการมองและเห็นถึงความงดงามของโลกและบุคคลอื่น บุคคลจะมีความฉลาดทางอารมณ์อย่างแท้จริงไม่ได้เลยถ้าปราศจากซึ่งความสุนทรีย์และความงดงามภายในจิตใจของแต่ละบุคคล ดังนั้นจึงควรละความหมกมุ่นในกิจกรรมส่วนตนที่ทำบ้าง แล้วหันมาพิจารณาสิ่งที่อยู่รอบข้าง บุคคลรอบตัว เพื่อนร่วมงาน รวมทั้งตนเอง มีการชื่นชมในส่วนดีทั้งของเขาและของเรา ความเคร่งเครียดของจิตใจและการเห็นทุกอย่างเต็มไปด้วยความอุปสรรคจะลดน้อยลง

1.6 การจัดระเบียบให้กับความคิดและจิตใจด้วยการทำสมาธิ รู้ตัวทุกขณะว่าร่างกายกำลังทำอะไรอยู่ รู้ว่าในปัจจุบันสิ่งมีทำให้เกิดความสุขหรือความทุกข์คืออะไร และเป็นอย่างไร กำหนดจิตใจและอารมณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยให้จิตกำหนดรู้ตามไปด้วย

1.7 ควรโปรแกรมจิตใจของตนเอง โดยกำหนดว่าต่อไปนี้จะพยายามจัดการและควบคุมอารมณ์ของตนเองให้ได้และสามารถตั้งเป้าหมายในชีวิต การทำงานของตนเองได้ เมื่อบุคคลสร้างพลังจิตหรือพลังใจตนเองโดยวิธีการเจริญภาวนาแล้ว ก็พร้อมที่จะเริ่มต้นทำงานเป็นอย่างดี

1.8 การสร้างความเชื่อมั่นที่มีในความสามารถของตนเอง จากทฤษฎีและผลการวิจัยหลายเรื่องแสดงให้เห็นได้ชัดเจนว่าบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองจะมีประสิทธิภาพในการทำงานและการเรียนสูงกว่าบุคคลที่คิดว่าตนเองมีความสามารถต่ำ

1.9 มีความกล้าที่จะตัดสินใจการกระทำ กล้ากระทำสิ่งที่ยากกว่าที่ตนเคยทำพอสมควรซึ่งจะทำให้เพิ่มความมั่นใจในตนเอง ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ควรเป็นผู้ที่เปิดตัวเองต่อประสบการณ์ใหม่ๆ เพื่อพัฒนาความสามารถของตนเอง

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตน

ความหมายการรับรู้ความสามารถของตน

Bandura (1997) อธิบายว่า การรับรู้ถึงความสามารถของตนอนั้น หมายถึงการตัดสินใจในความสามารถของตัวเอง ต่อแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ นอกจากนี้ยังอธิบายไว้เพิ่มเติมว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรทางจิตวิทยาที่สำคัญอันหนึ่งที่แสดงถึงการเลือกที่จะใช้ความพยายามในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคล ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้นมีผลต่อการกระทำ และไม่ควรหือต่อความล้มเหลวของบุคคล นอกจากนี้ยังส่งผลต่อรูปแบบทางความคิดและปฏิกิริยาทางอารมณ์ ในการมีการปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว นอกจากนี้เบนคูราแล้วยังมีนักวิจัยท่านอื่นอีกหลายท่านได้กล่าวถึงความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนไว้ อาทิเช่น

Berry (1987) ได้ให้ความหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเองว่า เป็นความสามารถของบุคคลในการจัดการกับเป้าหมายของตนเองโดยบุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถในเรื่องใดบ้าง และจะไม่ประเมินค่าในสิ่งที่จะต้องเผชิญไว้สูงมากนัก

Mcshane and Von Glinow (2003) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง คือมีความเชื่อว่าตนเองมีความสามารถและแรงจูงใจที่จะกระทำในพฤติกรรมต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Tella and Ayeni (2006) ได้อธิบายเพิ่มเติมจากแนวคิดของเบนคูราว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองนั้น สามารถสร้างความแตกต่างระหว่างบุคคลที่เกี่ยวกับวิธีคิด อารมณ์ และการแสดงออกของพฤติกรรม บุคคลที่มีระดับการรับรู้การรับรู้ความสามารถของตนต่ำจะเกิดความเครียด เกิดความวิตกกังวลและจะมีความนับถือตัวเองต่ำ ส่วนบุคคลที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงนั้น จะรู้สึกสนุกกับการกิจที่ได้รับผิดชอบและมีความนับถือตัวเองสูง

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตน (Self-Efficacy) หมายถึง การที่บุคคลได้ตัดสินใจที่เกี่ยวกับความสามารถของตนเองที่จะจัดการและดำเนินการกระทำพฤติกรรมให้บรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ในสถานการณ์ที่บางครั้งอาจมีความคลุมเครือ ที่ไม่ชัดเจน มีความแปลกใหม่ ที่ไม่สามารถที่จะทำนายสิ่งที่เกิดขึ้นได้ และสามารถพัฒนาสร้างสรรค์ให้

เกิดผลิตผลต่าง ๆ ขึ้นได้ โดยการประเมินจากประสบการณ์ที่ได้ผ่านมา ซึ่งมีผลต่อกระบวนการในการตัดสินใจที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมใด ๆ เพื่อจัดการกับสถานการณ์ที่ต้องเผชิญหน้าให้เป็นไปตามที่ได้คาดหวัง

อิทธิพลของการรับรู้ความสามารถตนเองต่อพฤติกรรม

ตามแนวคิดของ Bandura (1997) อธิบายไว้ว่า การที่บุคคลรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลต่อพฤติกรรมต่าง ๆ ผ่านกระบวนการ 4 กระบวนการดังนี้

1. กระบวนการคิด (Cognitive process) การรับรู้ความสามารถตนเองมีผลต่อกระบวนการคิดคือจะมีส่วนช่วยในการสนับสนุน หรือในการบั่นทอนความพยายามที่จะปฏิบัติภารกิจ โดยการประเมินและคาดการณ์เรื่องในอนาคต ตามระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ซึ่งบุคคลที่มีระดับของการรับรู้ความสามารถของตนเองที่สูง มักจะคิดว่าตนเองสามารถที่จะปฏิบัติภารกิจนั้น ๆ ให้สำเร็จ บุคคลที่มีระดับในการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำจะคิดว่าตนเองไม่มีความสามารถที่จะปฏิบัติภารกิจนั้น ๆ ให้สำเร็จได้ คิดว่าตนเองจะต้องประสบแต่ความล้มเหลว

2. กระบวนการจูงใจ (Motivation Process) เป็นผลจากระบวนการทางความคิด เมื่อบุคคลคิดถึงผลที่มาจากกรปฏิบัติภารกิจ ก็จะเกิดมีความคาดหวัง ซึ่งความคาดหวังต่อผลที่จะเกิดขึ้นนั้นจะเป็นแรงจูงใจในการเพิ่มความเชื่อมั่นที่จะกระทำภารกิจนั้น ๆ ได้สำเร็จ

3. กระบวนการด้านอารมณ์ (Affective Process) บุคคลที่มีระดับของการรับรู้ความสามารถของตนเองที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อสภาวะทางอารมณ์ที่แตกต่างกัน เมื่อจะต้องเผชิญกับงานที่มีความยากลำบากและมีความซับซ้อน คือ หากบุคคลที่มีระดับของการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับต่ำ จะเกิดความเครียด ความวิตกกังวล ความกลัว และรู้สึกสับสน ในทิศทางตรงกันข้ามหากบุคคลนั้นมีระดับการรับรู้ถึงความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง จะไม่ก่อให้เกิดความเครียด ไม่มีความวิตกกังวล ไม่มีความกลัว และไม่รู้สึกสับสน นอกจากนี้ยังชอบที่จะทำงานที่มีความยากลำบากและท้าทาย ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จในภารกิจต่าง ๆ

4. กระบวนการเลือก (Selection process) เมื่อบุคคลได้ประเมินหรือได้รับรู้ถึงความสามารถของตนเองแล้ว จะส่งผลไปถึงขั้นตอนของการตัดสินใจเลือกที่จะเลือกปฏิบัติหรือเลือกไม่ปฏิบัติภารกิจ ผู้ที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับต่ำมักจะหลีกเลี่ยงภารกิจที่ยาก และมีความเสี่ยง เพราะไม่มีความมั่นใจที่จะสามารถปฏิบัติภารกิจจนสำเร็จได้

ผลการรับรู้ความสามารถของตนเอง

Bandura (1997) อธิบายว่า การรับรู้ถึงความสามารถของตัวเองนั้น มีผลต่อ โดยตรงต่อ

พฤติกรรมของบุคคล เนื่องจากเกี่ยวกับกระบวนการในการคิด การจูงใจ รวมทั้งอารมณ์และความรู้สึกของบุคคลนั้น ๆ โดยเบนคูราได้อธิบายไว้ดังนี้

1. พฤติกรรมการเลือก (Choice Behavior) คือ การตัดสินใจที่จะเลือกแสดงออกซึ่งพฤติกรรมใด ๆ เป็นระยะเวลาเท่าใด ซึ่งขึ้นอยู่กับขอบเขตของการประเมินของบุคคลนั้น ๆ ว่าความสามารถที่ตนมีอยู่จะสามารถดำเนินการในภารกิจต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้หรือไม่ นอกจากนี้ผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูง มักที่จะเลือกทำในสิ่งที่มีความท้าทายและมีแรงจูงใจที่จะพัฒนาความสามารถของตนเองเพื่อให้ความก้าวหน้ามากขึ้น ส่วนผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนในระดับต่ำ มักหลีกเลี่ยงที่จะเผชิญหน้ากับความท้าทาย มีความท้อแท้ และขาดความมั่นใจในตนเอง ซึ่งส่งผลให้ขาดโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาความสามารถของตนเองไปโดยปริยาย แม้ว่าการประเมินความสามารถของตนเองไว้สูงนั้นจะทำให้บุคคลมักเลือกที่จะทำสิ่งที่ยาก มีความท้าทาย และมีความซับซ้อน แต่หากการประเมินนั้นเป็นการรับรู้ถึงความสามารถของตนเองที่ระดับสูงเกินความเป็นจริง จะทำให้ผู้นั้นประสบกับความล้มเหลว เกิดความเครียด รู้สึกผิดหวัง และไม่สามารถยอมรับในความล้มเหลวนั้น ส่วนบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนต่ำ มักเลือกทำในสิ่งที่ตนทำได้ ขาดความพยายาม ดังนั้นที่ดีที่สุด คือการรับรู้ความสามารถของตนที่ระดับสูงกว่าความเป็นจริงเล็กน้อย จึงถือว่าเป็นระดับที่เหมาะสม

2. การใช้ความพยายามและความมุ่งมั่นในการทำงาน (Effort Expenditure and Persistence) การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นปัจจัยที่มีส่วนในการกำหนดว่า ระดับความพยายามของบุคคลเพื่อนำไปสู่สถานะหรือสถานการณ์ที่ปรารถนา โดยผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูงนั้น จะพยายามมุ่งมั่นในการกระทำสิ่งใด ๆ ยาวนานกว่าในบุคคลที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ ดังนั้นเมื่อมีบุคคลมีความพยายามและความมุ่งมั่นอย่างเต็มที่จึงมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี

3. รูปแบบการคิดและการตอบสนองทางอารมณ์ (Thought Patterns and Emotion Reaction) การรับรู้ความสามารถของตนเองนั้น จะมีผลต่อกระบวนการในการคิดและการแสดงปฏิกิริยาทางอารมณ์ของบุคคล การแสดงพฤติกรรม และการคาดเดาในสถานการณ์ที่ตนเองต้องเผชิญในอนาคตคือผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูงจะเพิ่มความพยายามและความใส่ใจในการกระทำต่าง ๆ มากขึ้นเรื่อย ๆ เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ตรงกันข้ามกับผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับต่ำ เมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรคและปัญหา จะมีความเครียด ไม่มีความสุข และแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ได้อย่างไม่เต็มที่มากนัก จึงมีโอกาที่จะทำให้บุคคลไม่ประสบความสำเร็จมากขึ้น ดังที่ คอลลิน ได้แสดงความเห็นว่า “คนที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเอง

สูง จะมองว่าความล้มเหลวจากการกระทำสิ่งใด ๆ นั้นเกิดจากการขาดความพยายามที่มากพอของตนเอง ส่วนคนที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำนั้น จะมองความล้มเหลวที่เกิดขึ้นมาจากการขาดความสามารถของตนเอง”

4. การกำหนดพฤติกรรมของตนเองของมนุษย์ (Human as producers rather than simply forestallers of behavior) การรับรู้ความสามารถของตนเองของบุคคล มีผลต่อการแสดงพฤติกรรม โดยบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูง จะมีความพยายามและยอมรับผลที่เกิดจากการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ของตนเอง เลือกว่าจะกระทำในสิ่งที่ท้าทาย ใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อให้ประสบผลตามที่ต้องการ และใช้ความล้มเหลวเป็นแรงเสริม สนับสนุนให้เกิดความสำเร็จ ส่วนบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับต่ำ จะพยายามหลีกเลี่ยงงานยาก ขาดความมั่นใจ ขาดความพยายาม มีความกังวล เกิดความเครียด และมักเชื่อว่าโชคชะตา มีผลต่อความสำเร็จ

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง แบ่งเป็น 4 ปัจจัย ได้แก่

1. ประสบการณ์ความสำเร็จในอดีต (Enactive Mastery Experience) ความสำเร็จที่มีในอดีต จะมีความเชื่อว่าตนเองมีความสามารถที่จะปฏิบัติภารกิจที่ไม่ต่างกัน ได้สำเร็จ ตรงข้ามหากเคยประสบกับความล้มเหลวจะมีความเชื่อว่าตนจะไม่สามารถที่จะปฏิบัติภารกิจในลักษณะเดียวกันนี้ได้สำเร็จ ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ เนื่องด้วยระดับความเชื่อที่เกิดจากการกระทำของตนเองนั้น จะถือว่ามีความแม่นยำสูง และยังมีประสบการณ์ความล้มเหลวเพิ่มขึ้น จะยังมีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองของบุคคลนั้นมากขึ้นเรื่อย ๆ จนนำไปสู่การขาดความพยายามในการทำภารกิจต่าง ๆ ได้

2. การรับรู้ประสบการณ์ของผู้อื่น (Vicarious Experience) บุคคลจะเปรียบเทียบความสามารถของตนเองกับบุคคลอื่น ที่มีประสบการณ์กับภารกิจที่คล้ายกันนี้ โดยเฉพาะบุคคลที่เห็นว่ามีความสามารถไม่แตกต่างจากตนเอง หากเขาผู้นั้นประสบผลสำเร็จ จะมีผลทำให้บุคคลประเมินว่าตนก็จะสามารถปฏิบัติภารกิจเช่นนี้ให้ประสบความสำเร็จได้เช่นกัน

3. การจูงใจด้วยคำพูด (Verbal persuasion) เป็นความเชื่อที่เกิดจากการสะท้อนมาจากผู้อื่นหรือตัวเราเอง เช่น คำชมเชย การให้กำลังใจ การชี้แนะ ซึ่งบุคคลจะนำเอาคำพูดเหล่านั้นมาเป็นข้อมูลในการตัดสินใจ การพูดชักจูงนั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง ความเป็นไปได้ของบุคคลนั้นที่จะสามารถกระทำหรือแสดงออกซึ่งพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่าง ๆ เพราะหากพูดเกินความจริง เมื่อบุคคลนั้นได้พยายามกระทำสิ่งต่าง ๆ ไปแล้วแต่ปรากฏว่าไม่สำเร็จ การจูงใจ

ด้วยคำพูดนี้จะถูกลดระดับความเชื่อดัง การพูดนี้จะมีผลมากขึ้นหากผู้ที่พูดเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อบุคคลนั้น ๆ และได้รับความไว้วางใจ หรือให้ความเคารพนับถือจากผู้ถูกชักจูง

4. สภาวะทางกายและอารมณ์ (Physiological and Affective State) ข้อมูลทางสภาวะร่างกายและอารมณ์เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งของบุคคลที่ใช้ประเมินความสามารถของตนเอง โดยบุคคลที่สภาวะร่างกายมีความผิดปกติ เช่น ปวดศีรษะ อารมณ์อ่อนเพลีย อาการบาดเจ็บต่าง ๆ และผู้ที่มีความแปรปรวนทางอารมณ์ ถูกกระตุ้นด้วยอารมณ์ในทางลบได้ง่าย เช่น ความตื่นเต้น ความกลัว ความกังวลมากเกินไปจะทำให้ผลการรับรู้ความสามารถของตนเองลดต่ำลง และจะประเมินว่าตนเองไม่มีความสามารถในการปฏิบัติภารกิจเหล่านั้น ได้จนประสบผลสำเร็จ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนเอง

ตามทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเอง ได้มีการกล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนเองไว้ดังนี้คือ

1. ความสำเร็จจากการปฏิบัติ เป็นประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับ โดยตรง จากการทำงานแล้วประสบกับความสำเร็จซ้ำ ๆ กันหลายครั้งจะทำให้บุคคลมีความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนเองเพิ่มมากขึ้น

2. การได้พบเห็นประสบการณ์ของผู้อื่นที่ประสบความสำเร็จ การที่บุคคลได้เห็นผู้อื่นได้กระทำพฤติกรรมที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันแล้วประสบความสำเร็จ จะทำให้บุคคลได้รับรู้เกี่ยวกับความสามารถของตนเองเพิ่มมากขึ้นได้ หากแต่บุคคลจะมีความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรมนั้นได้อยู่ก่อนแล้วเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น บุคคลจะบอกกับตนเองได้ทันทีว่าถ้าผู้อื่นสามารถทำงานและประสบความสำเร็จได้ เขาก็จะสามารถทำงานนั้นได้เช่นกันถ้ามีความตั้งใจและความพยายาม

3. การได้รับการชักจูงจากผู้อื่น จะมีส่วนช่วยให้บุคคลมีกำลังใจ มีความเชื่อมั่นในการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมต่าง ๆ มากยิ่งขึ้นซึ่งจะทำให้บุคคลเกิดความพยายามแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ให้สำเร็จ

4. สภาวะอารมณ์เราทางธรรมชาติ การที่ความคาดหวังเกี่ยวข้องกับความสามารถของบุคคลจะสูงหรือต่ำ ส่วนหนึ่งจะขึ้นอยู่กับสภาวะทางสรีระวิทยาของเขาเอง เช่น ในสภาวะที่ร่างกายเกิดความตื่นกลัว หรือในสภาวะอารมณ์ที่ร่างกายถูกกระตุ้นมาก ๆ มักจะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมได้ไม่ดีเท่าที่ควร ซึ่งจะทำให้บุคคลมีความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถตัวเองต่ำ

5. ปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถของคนนั้น แบนดูรา (1969) ยังได้กล่าวไว้ว่าการอบรมเลี้ยงดูมีส่วนสำคัญที่จะตอบสนองต่อการแสดงออกของบุคคลนั้น นอกจากนี้เพื่อนยังเป็น

กลุ่มบุคคลที่มีบทบาทต่อการพัฒนาด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (2557)

บทบาทและอิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตน

Bandura (1997) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองจะเป็นตัวกำหนดว่าบุคคลจะมีพฤติกรรม แบบแผนการคิด และมีการตอบสนองในด้านอารมณ์อย่างไร เมื่อตกอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องใช้ความสามารถอย่างสูง ดังนั้นการรับรู้ความสามารถของตนจึงส่งผลต่อบทบาททางจิตวิทยาในด้านอื่น ๆ ดังนี้

1. การเลือกแสดงพฤติกรรม การที่บุคคลได้ตัดสินใจว่าจะแสดงพฤติกรรมในสถานการณ์ใดนั้น ส่วนหนึ่งเป็นผลที่มาจากกรรับรู้ถึงความสามารถของตนเอง บุคคลจะหลีกเลี่ยงงานกับสถานการณ์ที่เขาไม่มีความเชื่อว่าเกินความสามารถของตนเอง แต่เขาจะเลือกทำงานในสถานการณ์นั้นถ้าเขา รู้สึกว่ามีความสามารถเพียงพอที่จะทำงานนั้นได้สำเร็จ บุคคลที่มีการรับรู้ถึงความสามารถของตนเองในระดับสูงจะเลือกทำงานที่มีความท้าทายเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการพัฒนาความสามารถของตนเองให้มีความก้าวหน้าเพิ่มมากขึ้น ส่วนบุคคลที่มีการรับรู้ถึงความสามารถของตนเองระดับต่ำมักจะหลีกเลี่ยงงาน ขาดความมั่นใจ ท้อถอย เป็นการปิดโอกาสที่จะได้พัฒนาตนเอง

บุคคลที่ประเมินความสามารถของตนสูงไป มักจะประสบกับความล้มเหลวในการทำงาน ส่งผลให้เกิดความผิดหวัง ความเครียด มีความรู้สึกต่อความล้มเหลวว่าเป็นสิ่งเลวร้ายไม่สามารถแก้ไขได้ ส่วนบุคคลที่ประเมินความสามารถของตนเองต่ำเกินกว่าความเป็นจริง มักขาดความเพียรพยายาม และขาดความมุ่งมั่นในการทำงาน ทำให้จำกัดตัวเองไม่ได้รับประสบการณ์ที่ได้รับสิ่งดี ๆ ดังนั้นถ้าประเมินความสามารถของตนได้ถูกต้องเหมาะสมจะส่งผลต่อการเลือกกระทำ ทำให้มีโอกาสประสบความสำเร็จอย่างสูง

2. การใช้ความพยายามและความยืนหยัด การรับรู้ถึงความสามารถของตนเองเป็นตัวที่กำหนดว่าบุคคลจะใช้ความพยายามมากเพียงใดและจะยังยืนหยัดอยู่ได้อีกนานเท่าใด เมื่อเผชิญกับอุปสรรค หรือประสบการณ์ที่ไม่น่าพึงพอใจ คนที่รับรู้ความสามารถของตนสูงจะมีความพยายามและยืนหยัดที่จะทำงานนั้นมากกว่าคนที่มีการรับรู้ว่าคุณมีความสามารถในระดับต่ำ ซึ่งเมื่อพบกับอุปสรรคก็จะล้มเลิกความพยายามนั้นอย่างง่ายดาย การที่บุคคลใช้ความพยายามและยืนหยัดต่อการทำงานอย่างเต็มที่ตลอดเวลาบุคคลนั้นมีแนวโน้มจะประสบความสำเร็จอย่างสูง มีความแตกต่างระหว่างผลของการรับรู้ในความสามารถของตนเองในความพยายามระหว่างการเรียนรู้และการนำทักษะไปใช้ ในช่วงของการเรียนรู้ของคน ที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถสูงอาจจะรู้สึกไม่ค่อยจำเป็นที่จะต้องใช้ความพยายามให้มาก และเวลานำทักษะไปใช้คนที่เชื่อว่าตนมีความสามารถสูงจะใช้ความ

พยายามอย่างมาก แต่คนที่สงสัยในความสามารถของตนจะใช้ความพยายามสูงมากในการเรียนรู้ แต่ในช่วงการใช้ทักษะที่เรียนรู้มาจะใช้ความพยายามน้อย

3. แบบแผนการคิดและปฏิบัติทางอารมณ์ การตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเองว่ามีอิทธิพลต่อแบบแผนการคิดและปฏิบัติทางด้านอารมณ์ของบุคคลอื่น ในระหว่างการแสดงพฤติกรรมและตอนที่คาดว่าจะจัดการกับสิ่งแวดล้อมรอบตัวคนที่ตัดสินใจว่าตนเอง ไม่มีความสามารถในการจัดการกับความต้อการ ที่จะรับรู้ว่าคุณไม่มีความสามารถและเกิดความกลัวเกินกว่าในความเป็นจริง เกิดความเครียด ส่วนคนที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถสูงจะให้ความสนใจและใช้ความพยายามในการจัดการกับสถานการณ์ และสิ่งที่เป็นอุปสรรคก็จะกระตุ้นให้ใช้ความพยายามเพิ่มมากขึ้น การรับรู้ถึงความสามารถของตนเอง ยังมีอิทธิพลต่อความคิดในการแก้ไขปัญหาที่ยาก คนที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถสูงมีแนวโน้มที่จะพิจารณาว่าความล้มเหลวนั้น เกิดจากการที่ยังไม่มีความพยายามพอ ส่วนคนที่มีความสามารถต่ำ ๆ กันแต่มีการรับรู้ถึงความสามารถของตนเองต่ำจะเห็นว่าความล้มเหลวเกิดจากที่ตนเองไม่มีความสามารถพอ

4. การเป็นผู้กำหนดผลการกระทำมากกว่าเป็นผู้ทำนายพฤติกรรม บุคคลที่มีการรับรู้ในความสามารถของตนเองสูงมักจะเป็นคนที่แสดงพฤติกรรมด้วยความพยายามและยอมรับกับผลที่เกิดขึ้นจากการแสดงพฤติกรรมของตนเอง เขาเลือกที่จะทำในสิ่งที่ท้าทายและใช้ความพยายามมาก เพื่อให้การกระทำนั้นบรรลุเป้าหมาย แม้ว่าจะประสบความล้มเหลวในบางครั้งก็จะไม่ถอดใจและไม่อ้างว่าเป็นเรื่องของโชคชะตา แต่จะให้เหตุผลกับความล้มเหลวที่เกิดขึ้นว่า เป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในครั้งต่อไป ต่างจากบุคคลที่มีการรับรู้ถึงความสามารถของตนเองต่ำ มักจะไม่ค่อยแสดงพฤติกรรม ไม่ชอบลงมือทำ คิดแต่จะรอให้ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการกระทำนั้นเป็นไปตามความเชื่อของตนเองหรือคำทำนายทายทัก และมักจะหลีกเลี่ยงการทำงานที่มีความยากขาดความพยายาม มีความทะยานต่ำและมีความเครียดมาก

การประเมินระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

การประเมินระดับของการรับรู้ความสามารถของตนเองของเบนคูรา แยกพิจารณาได้ใน 3 มิติ ที่แตกต่างกันดังนี้

มิติที่ 1 ระดับความยากง่ายและซับซ้อนของงาน (Magnitude) ความยากและความซับซ้อนของงาน แสดงให้เห็นถึงความท้าทายของงานหรือกิจกรรมนั้น ๆ หากบุคคลใดประเมินตนเองว่าสามารถดำเนินงานหรือกิจกรรมใด ๆ ให้ประสบความสำเร็จได้ โดยเปรียบเทียบกับระดับของความยากและซับซ้อน นั้นหมายถึงระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองในบุคคลนั้น ๆ

มิติที่ 2 ระดับความมั่นใจของบุคคล (Strength) คือ ระดับของความมั่นใจในตัวบุคคลที่มีต่อ งานหรือกิจกรรมใด ๆ ที่สามารถกระทำได้สำเร็จในแต่ระดับความยากง่ายและความซับซ้อนของงาน หรือกิจกรรม

มิติที่ 3 ระดับการสรุปโดยนัยผู้อื่น (Generality) บุคคลจะมีความระดับความสามารถ ของตนเองจากประสบการณ์ที่ตนเองเคยประสบผลสำเร็จกับงานที่มีลักษณะใกล้เคียง คล้ายคลึงกัน อย่างไรก็ตามจากการศึกษาของ ลี และ บอบโค (Lee and Bobco) สามารถแบ่งรูปแบบของการประเมิน ประเมินได้เป็น 4 รูปแบบ ได้แก่

1. การประเมินระดับของความมั่นใจในตัวบุคคล เป็นรูปแบบที่มีการนำมาใช้เป็น จำนวนมากที่สุด เป็นการประเมินว่าบุคคลที่มีความสามารถจะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้ มากน้อยเพียงใด ในระดับความยากง่ายและความซับซ้อนต่าง ๆ โดยข้อคำถามมีลักษณะการถามถึง ความมั่นใจในการปฏิบัติงานที่ยากกว่าที่เพิ่มขึ้นได้มากน้อยเพียงใด

2. การประเมินระดับของความยาก เป็นรูปแบบที่ได้รับความนิยมน้อยลงมา โดยข้อคำถาม จะมีลักษณะ เป็นการถามถึงความมั่นใจในการปฏิบัติงานที่ยากกว่าเพิ่มขึ้นมากกว่ากว่าจะทำได้ หรือไม่

3. การประเมินแบบผสม เป็นรูปแบบของการประเมินที่ผสมเอา 2 รูปแบบข้างต้น คือการ ประเมินระดับความมั่นใจของบุคคล และการประเมินระดับความยาก ให้มีรูปแบบของการคำนวณผล เป็น 2 ลักษณะ

4. การประเมินด้วยคำถามเดียว เป็นรูปแบบการประเมินที่ใช้คำถามเพียง 1 ข้อ ในการ ประเมินถึงการรับรู้ในความสามารถของตนเอง แต่การประเมินในลักษณะแบบนี้มีความคลาดเคลื่อน ได้ง่ายเนื่องจากผู้ที่ถูกประเมินอาจจะตีความมั่นใจให้ไปเป็นความคาดหวังในผลที่จะเกิดขึ้นได้

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ

กล้าหาญ ฌ น่านและ กฤษดา เชียรวัฒนสุข (2559) ภายใต้อาณัติการแข่งขันเพื่อความอยู่รอดของการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นธุรกิจแขนงใดก็ตามแต่ละองค์กรย่อมต้องมีความพร้อมตามสภาพของตนเอง ในขณะที่เดียวกันก็ย่อมมีปัญหายุ่งยากอุปสรรคเหมือนเงาติดตามไปควบคู่อยู่เสมอ เพียงแต่ว่าองค์กรใดจะมีความสามารถในการปรับตัวหรือนำความพร้อมของตนที่มีอยู่มาใช้ให้บังเกิดผลดีที่สุด อีกทั้งยังจัดปัญหายุ่งยากอุปสรรคที่มีอยู่นั้นให้หมดไปหรือควบคุมไม่ให้มีปัญหายุ่งยากเพิ่มขึ้นมาอีก แน่นนอนที่สุดตลอดเวลาของการคงอยู่ขององค์กรย่อมต้องมีปัญหายุ่งยากที่ต้องแก้ไข หรือมีสิ่งแปลกใหม่ให้คิดปรับปรุงอยู่เสมอ ดังนั้นจึงต้องอาศัยบุคลากรขององค์กรที่มีความสามารถ

ในการคิดพิจารณาอย่างเป็นระบบ และแสดงบทบาทของตนเองอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้งานที่รับผิดชอบได้รับผลสำเร็จตามที่ผู้บังคับบัญชาและองค์กรต้องการ การแสดงบทบาทดังกล่าวอีกนัยหนึ่งเป็นการแสดง “บทบาทของภาวะผู้ตาม” (Followership) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ผู้ตามหรือพนักงานแสดงออกมาในลักษณะที่แตกต่างกัน แต่ทั้งนี้เพื่อความสำเร็จของงานที่รับผิดชอบและตามความคาดหวังขององค์กรผู้บริหารและองค์กร พนักงานจำเป็นต้องแสดงพฤติกรรมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานและเป็นประโยชน์ต่อภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีการศึกษาและได้รับการยอมรับจากนักวิชาการ นักวิจัย และผู้สนใจเกี่ยวกับผู้ตาม ได้แก่ รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ (Courageous followership) เป็นการแสดงพฤติกรรมของผู้ตามที่ส่งเสริมและสนับสนุนงาน และผู้นำที่ตนเองอยู่ภายใต้การกำกับดูแลให้สามารถดำเนินการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามที่กำหนด

แม้ว่าในปัจจุบันจำนวนที่เพิ่มของสำนักการศึกษาต่าง ๆ และนักวิจัยที่มีความสนใจในการศึกษาประเด็นภาวะผู้ตามเพิ่มขึ้นมากเรื่อย ๆ แต่ข้อมูลงานวิจัยเชิงประจักษ์ยังมีน้อยมากเกี่ยวกับศึกษาในปัจจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับภาวะผู้ตาม การศึกษาในครั้งนี้จะดำเนินการศึกษาเพื่อเพิ่มองค์ความรู้ให้มากขึ้น นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นส่งผลให้องค์กรอุตสาหกรรมต้องปรับตัวโครงสร้างที่มีลักษณะแบนราบเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานมากขึ้น ซึ่งประเด็นการปรับเปลี่ยนดังกล่าวส่งผลให้พนักงานหรือผู้ตามจำเป็นต้องเข้าไปเกี่ยวข้องอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่จะนำพาองค์กรสู่ความได้เปรียบเหนือคู่แข่งและประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามที่คาดหวัง

ความหมายของภาวะผู้ตาม

ภาวะผู้ตามหมายถึง ความสามารถในการเป็นสมาชิกที่มีประสิทธิผลของกลุ่ม ผู้ตามที่ดีต้องเป็นบุคคลที่เข้มแข็งและมีความคิดของตนเอง ไม่เป็นบุคคลที่ดีอื่น มีความอ่อนน้อมถ่อมตนอดทน ไม่แข็งข้อต่อผู้นำ

Kelley (1992) ได้ให้คำนิยาม “ภาวะผู้ตาม” ว่าหมายถึง ผู้กระทำการที่มีการแสดงออกโดยใช้สติปัญญา แฝงด้วยความแข็งแกร่งและกล้าหาญ มีสำนึกแห่งคุณธรรมจริยธรรมสูง

Chaleff (1995) และ Dixon (2003) เสริมว่า ผู้ตามไม่ได้เป็นสิ่งเดียวกันกับ ผู้ใต้บังคับบัญชา โดย คาเลฟฟ์ ได้อธิบายข้อมูลเพิ่มเติมว่า ผู้ตามคือผู้ที่มีเป้าหมายเดียวกับผู้นำมีความเชื่อในอุดมการณ์ขององค์กรที่ตนร่วมอยู่มุ่งจะบรรลุ และหวังให้ทั้งผู้นำและองค์กรของตนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายนั้น ดิกสัน ระบุว่า ผู้ตามจะอุทิศ ร่างกาย และจิตวิญญาณ เพื่อจุดมุ่งหมายและวิสัยทัศน์ร่วมขององค์กร และยังกล่าวว่า ผู้ตามเป็นสถานะ ไม่ใช่ ตำแหน่ง

Sullivan (1998) ให้ความหมายของความเป็นผู้ตามว่า เป็นผู้ที่ชี้นำตนเอง ร่วมงานอย่างแข็งขัน แสดงออกถึงความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานในฐานะตัวแทนองค์กร และเห็นชอบร่วมกับทีมในวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กร

จากความหมายข้างต้น สามารถสรุปความหมายของ “ผู้ตาม” หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กรร่วมกับผู้อื่นและมีหน้าที่รับผิดชอบร่วมกับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งสนับสนุน ช่วยเหลือผู้นำในการปฏิบัติงานในองค์กรเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จขององค์กร และ “ภาวะผู้ตาม” หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน ในการทำงานและสามารถปฏิบัติงานจากผู้นำให้บรรลุผลสำเร็จ

ความสำคัญและบทบาทของผู้ตาม

ภาวะผู้ตามมีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำด้วยเหตุผลสามประการดังนี้ (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2548)

1. ภาวะผู้นำและภาวะผู้ตาม ต่างเป็นบทบาทพื้นฐานของบุคคลที่แสดงสลับสับเปลี่ยนตามสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา กล่าวคือ มนุษย์ทุกคนรวมทั้งคนที่เป็ผู้นำ ล้วนแต่เคยเป็นผู้ตามมาก่อนในช่วงใดช่วงหนึ่งของชีวิต แม้จะดำรงตำแหน่ง ที่มีอำนาจสูงแต่ก็ยังมีบุคคลที่อยู่ในฐานะผู้บังคับบัญชา

2. ภาวะผู้นำและภาวะผู้ตาม มีความสัมพันธ์เชิงการมีอิทธิพลต่อกัน จากทฤษฎีภาวะผู้นำตามสถานการณ์ จะมีแนวคิดว่าผู้นำจะต้องปรับพฤติกรรมของตนให้สอดคล้องกับเหตุการณ์ โดยเฉพาะผู้ตามของตน ดังนั้นความสัมพันธ์ผู้นำกับผู้ตามจึงเป็นกระบวนการที่ผูกพันกันในแง่ของการแลกเปลี่ยนการมีอิทธิพลต่อกัน อิทธิพลที่ผู้ตามมีต่อผู้นำสามารถช่วยส่งเสริมผู้นำ หรือในทางตรงกันข้ามอาจช่วยตอกย้ำจุดอ่อนของผู้นำ

3. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นผู้นำที่ดีคือ คุณลักษณะที่พบในผู้ตามที่มีประสิทธิผล เช่น คุณลักษณะด้านการริเริ่ม ความมีอิสระ หรือความสามารถพึ่งพาตนเอง ความผูกพันต่อเป้าหมายร่วม ความกล้า ความมีน้ำใจ และสนับสนุนผู้นำรวมทั้งแสดงความท้าทายต่อผู้นำที่คุกคามอำนาจและวัตถุประสงค์องค์กร

แบบของภาวะผู้ตาม

Kelly (1992 อ้างในสุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2544, น. 200) ได้ทำการวิจัยโดยการสัมภาษณ์ทั้งผู้นำและผู้ตามจำนวนมากเพื่อนำมาอธิบายภาวะผู้ตาม เคลลี ได้แบ่งประเภทของผู้ตามโดยใช้เกณฑ์ 2 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 คุณลักษณะของผู้ตามที่ตรงกันข้ามระหว่าง ความอิสระ - ความคิดสร้างสรรค์ (Independence - Critical Thinking) กับด้านพึ่งพาผู้อื่น - ขาดความคิดสร้างสรรค์ (Dependence - Uncritical Thinking) พฤติกรรมของผู้ที่มีความเป็นอิสระ และความคิดสร้างสรรค์จะมีลักษณะเป็นผู้ที่

มีความคิดริเริ่ม และเสนอวิธีการใหม่อยู่เสมอส่วนบุคคลที่มีลักษณะพึ่งพาผู้อื่นจะขาดความคิดริเริ่ม และคอยรับคำสั่งจากผู้นำโดยขาดการไตร่ตรอง

มิติที่ 2 เคลลีได้กำหนดให้เป็นพฤติกรรมของผู้ตามที่เกี่ยวข้องกับด้าน “ความกระตือรือร้น” (Active Behavior) กับ “ความเฉื่อยชา” (Passive Behavior) ผู้ที่มีกระตือรือร้นหรือพฤติกรรมกระตือรือร้นจะสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรอย่างเต็มที่ จะแสดงพฤติกรรมสนใจงานไกลกว่าขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ ชอบการริเริ่มในการแก้ปัญหาและตัดสินใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ผู้ที่มีพฤติกรรมเฉื่อยชา (Passive) จึงตรงกับคำว่าเกียจคร้าน (Laziness) คนที่มีพฤติกรรมเฉื่อยชาจะไม่ชอบทำอะไรเกินกว่าที่กำหนดและมักปฏิเสธความรับผิดชอบเพิ่มเติม จากมิติทั้งสองดังกล่าว เคลลีได้จัดรูปแบบภาวะผู้ตามขึ้น 5 รูปแบบ ดังนี้

1. ผู้ตามแบบเฉื่อยชา (Sheep) หมายถึง ผู้ตามที่ทำงานตามคำแนะนำและคำสั่งที่ได้รับมอบหมายโดยไม่คิดที่จะเริ่มเอง เชื่องช้า ขาดความกระตือรือร้น ไม่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ไม่มีพยายามที่จะช่วยหรือพัฒนาตนเอง เป็นผู้ตามที่ถูกชักจูงได้ง่าย ทำงานให้แล้วเสร็จในลักษณะ “เช้าชาม เย็นชาม” หรือ “ผลัดวันประกันพรุ่ง” ผู้ตามลักษณะนี้จำเป็นต้องให้การกำกับ ติดตาม และดูแลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด

2. ผู้ตามแบบเห็นด้วยเสมอ (Conformist หรือ Yes People) หมายถึง ผู้ตามที่หลีกเลี่ยงความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา ไม่มีความคิดสร้างสรรค์และไม่มีความคิดริเริ่ม มักจะแสดงความเห็นด้วยคล้อยตาม น้อมรับ และทำตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาเสมอโดยมิได้แย้งใด ๆ ผู้ตามแบบนี้หากผู้นำเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถมาก แนะนำได้ถูกต้อง องค์กรจะมีความก้าวหน้าได้อย่างรวดเร็ว

3. ผู้ตามแบบเอาตัวรอด (Survivors) หมายถึง ผู้ตามที่ปรับตนเองให้อยู่รอดอย่างปลอดภัยในทุก ๆ สถานการณ์ หรือกับทุก ๆ คน เข้าทำนอง “รู้รักษาตัวรอดเป็นยอดดี” ผู้ตามแบบเอาตัวรอดจะค่อนข้างคำนึงถึงประโยชน์ของตนเองเป็นสำคัญ ขาดความเสียสละเพื่อส่วนรวม หรือเสียสละแต่มุ่งหวังผลตอบแทนกลับคืน

4. ผู้ตามแบบต่อต้าน (Alienated Followers) หมายถึง ผู้ตามที่มีมักจะแสดงความคิดเห็นขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาเสมอ ไม่มีคามประนีประนอม คอยจับผิดและวิจารณ์ผู้บังคับบัญชา ในองค์กรที่มีผู้ตาม 2 ลักษณะนี้มาก ๆ องค์กรมักจะขาดความสามัคคี การพัฒนาเป็นไปได้ช้า บรรยากาศในองค์กรไม่ดีและผู้นำจำเป็นต้องนำกฎระเบียบมาใช้ถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

5. ผู้ตามที่มีประสิทธิผล (Effective Followers) หมายถึง ผู้ตามที่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ของตนเอง มีพฤติกรรมกล้าแสดงออก มีความรู้และความสามารถในการทำงาน พัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีความจงรักภักดี ให้ความร่วมมือ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ จึงเป็น

ที่ชื่นชอบของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ผู้ตามประเภทนี้เป็นบุคคลที่มีภาวะผู้ตาม (Followership) หรือเป็นผู้ตามที่เป็นแบบอย่าง (Exemplary Followers) ผู้ตามลักษณะนี้ถือว่าเป็นผู้ตามในอุดมคติที่ผู้นำต้องการและ Robert Kelly (1992) ได้รายงานผลการศึกษาวิจัยคุณลักษณะผู้ตามที่เป็นแบบอย่าง (Exemplary followers) ว่าประกอบด้วย

1. สามารถในการจัดการตนเอง (Self-Management) หมายถึง สามารถควบคุมตนเอง ฟังพาดตนเอง และสามารถทำงานด้วยตนเองโดยปราศจากการนิเทศใกล้ชิดจากผู้บังคับบัญชา
2. มุ่งมั่นในการทำงาน อุทิศตนเพื่องาน และตั้งใจทำงาน (Commitment)
3. พัฒนาตนเองให้มีสมรรถนะเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องและทำงานอย่างเต็มกำลังในความสามารถเพื่อให้ผลงานมีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด (Build competence and Focus effort)
4. มีความกล้า (Courageous) หมายถึง กล้าแสดงออก กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าที่จะตัดสินใจและกล้ายอมรับความผิดพลาดที่ตนเองเป็นผู้กระทำ รวมทั้งพร้อมรับคำวิจารณ์จากผู้อื่น

คุณลักษณะของผู้ตาม

Kelley (1992) ได้สรุปคุณลักษณะที่จำเป็น สำหรับผู้ตามที่มีประสิทธิผลไว้ 4 ประการ

1. ความสามารถบริหารจัดการตนเองได้ ผู้ตามสามารถควบคุมตนเองมีความเป็นอิสระ ฟังพาดตนเองได้สามารถปฏิบัติงานได้ดี ผู้นำสามารถไว้วางใจที่จะมอบหมายให้รับผิดชอบโดยปราศจากการตรวจตราใกล้ชิด
2. มีความผูกพัน ผู้ตามที่มีประสิทธิผลจะผูกพันตนเองอยู่กับ บางสิ่งบางอย่าง เช่น ผูกพันกับวิธีการ ผลผลิตองค์กร หรือแนวคิดซึ่งความผูกพันดังกล่าวจะส่งผลให้งานราบรื่นลุล่วงไปตามเป้าหมาย แต่ในทางตรงข้ามหากผู้ตามมีความผูกพันสูงต่อเป้าหมายที่ไม่ใช่เป้าหมายขององค์กรอาจส่งผลต่อการควบคุมองค์กร
3. เสริมสร้างศักยภาพและการทุ่มเทตน ผู้ตามที่มีประสิทธิผลจะมีทักษะความชำนาญที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรของตน เป็นบุคคลที่ปกติมีมาตรฐานการทำงานตนสูงกว่าเกณฑ์ที่ได้กำหนดขององค์กร และมีลักษณะของการใฝ่เรียนรู้อยู่ตลอดเวลาเพื่อให้เกิดการพัฒนาในอาชีพของตน
4. ความกล้า ผู้ตามที่มีประสิทธิผลจะเป็น บุคคลที่น่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ และกล้าหาญ ผู้ตามแบบนี้จะวางตนเองในแง่เป็นอิสระ เป็นนักคิดวิเคราะห์ที่สามารถเสนอแนะความคิดและการวินิจฉัยได้เป็นผู้ที่มีรูปแบบมาตรฐานทางจริยธรรม

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ (The Courageous Follower)

ความกล้าหาญ (Courage) เป็นคุณลักษณะที่พบได้ทั้งในผู้นำและผู้ตามที่มีประสิทธิผลได้แก่ความกล้าเสี่ยง กล้าที่จะท้าทายต่ออำนาจเหนือตน และกล้าที่จะยืนยันว่าความคิดของตน

ทัดเทียมหรือเหนือกว่าผู้บังคับบัญชา มีผู้เชื่อว่า การมีความกล้าเหล่านี้คือคุณลักษณะของคนที่จะเป็นผู้นำต่อไปในอนาคต นอกจากนี้บทบาทของผู้ตามยังเกี่ยวกับความกล้าในเรื่องต่อไปนี้

1. กล้าที่จะแสดงความรับผิดชอบ (Courage to Assume Responsibility) เกิดความรู้สึกสำนึกในความรับผิดชอบส่วนตัวในฐานะที่ตนเป็นเจ้าขององค์กรและต่อพันธกิจขององค์กรที่ตนเกี่ยวข้องอยู่ กล้าแสดงความรับผิดชอบทั้งหมดต่อการกระทำของตนที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร โดยไม่ยอมร้องขอให้ผู้นำหรือองค์กรออกมาปกป้องหรือคุ้มครองตน หรืออ้างว่าได้รับอนุญาตให้ปฏิบัติเช่นนั้น กล้าริเริ่มในสิ่งใหม่ ๆ เพื่อให้ตนได้ใช้ความสามารถและศักยภาพสูงสุดที่ตนมีอยู่ให้บังเกิดผลต่อองค์กรได้มากที่สุด

2. ความกล้าในการช่วยเหลือรับใช้ (Courage to serve) ผู้ตามที่มีความกล้าจะสามารถมองออกถึงความต้องการขององค์กร และจะแสดงออกอย่างกระตือรือร้นที่จะเข้าไปให้ความช่วยเหลือตอบสนองความต้องการนั้น จะใช้จุดเด่นของตนสนับสนุนต่อการตัดสินใจของผู้นำ และสร้างผลงานในส่วนที่จะช่วยเสริมต่อตำแหน่งหน้าที่การงานของผู้นำ ด้วยความกล้าหาญในการรับใช้ช่วยเหลือผู้อื่นเหนือตนเองดังกล่าว ทำให้ผู้ตามสามารถปฏิบัติภารกิจขององค์กรด้วยความใส่ใจกระตือรือร้นและผูกพันห่วงใยต่องาน

3. ความกล้าที่จะท้าทาย (Courage to Challenge) ผู้ตามที่มีความกล้าจะไม่ยินยอมที่จะเสียดุลยภาพประสงค์ขององค์กรหรือจริยธรรมของตนเพื่อแลกกับการลดความขัดแย้งหรือเพื่อความสงบราบรื่น จะแสดงจุดยืนที่มั่นคงและกล้าคัดค้านการกระทำหรือการตัดสินใจของผู้นำ หากเป็นพฤติกรรมที่ขัดต่อผลประโยชน์ขององค์กรหรือส่วนรวมหรือขัดหลักการสัจย์ซื่อถือคุณธรรม ผู้ตามจะไม่กลัวต่อผลที่ตามมาจากการท้าทาย

4. ความกล้าในการเข้าร่วมในกระบวนการเปลี่ยนแปลง (Courage to Participate in Transformation) เมื่อองค์กรอยู่ในภาวะยุ่งยากต่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ผู้ตามจะให้การสนับสนุนช่วยเหลือโดยไม่หวั่นไหวต่ออุปสรรคปัญหาเมื่อเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นก่อให้เกิดผลดีต่อส่วนรวมในระยะยาว

5. ความกล้าที่จะไปจากองค์กร (Courage to leave) เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นแก่องค์กรก็จะกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตาม และจะมีความขัดแย้งตามมาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เมื่อเผชิญความขัดแย้งที่ผู้นำไม่ยอมเปลี่ยนแปลงในประเด็นที่เป็นประโยชน์ขององค์กรเท่าที่ควร จะตัดสินใจจากองค์กรไป (กล้าหาญ ฌ น่านและ กฤษดา เขียววัฒนสุข, 2559)

กลยุทธ์การเป็นผู้ตามที่มีประสิทธิผล

กลยุทธ์การเป็นผู้ตามที่มีประสิทธิผล (Strategies for effective followership) ผู้ตามส่วนมากมักมีการร้องเรียนเกี่ยวกับความบกพร่องของผู้นำ เช่น ความล้มเหลวในการรับฟัง ความกล้าหรือการยอมรับนับถือในความสามารถของผู้ตาม ไม่มีผู้นำคนใดที่จะมีความสมบูรณ์ในทุกเรื่อง อย่างไรก็ตาม ผู้ตามก็สามารถเกิดประสิทธิผลได้อันเป็นผลมาจากผู้นำของพวกเขาเอง โดยการจัดทำกลยุทธ์ต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถจัดอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้เป็นภาวะผู้ตามที่มีประสิทธิผลได้ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม ก็คือความสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งจะส่งผลทางด้านอารมณ์และพฤติกรรมตามอำนาจหน้าที่และการคล้อยตาม ในความเป็นจริงบางครั้งผู้นำซึ่งมีอำนาจตามหน้าที่การงาน แต่อาจแสดงบทบาทไม่ครบถ้วนในความรู้สึกทางจิตใจของผู้ตาม และบางครั้งผู้ตามก็อาจวิพากษ์วิจารณ์ผู้นำของตนมากเกินไปหรือคิดร้ายต่อผู้นำ หรือนิ่งเฉย ในทางตรงกันข้ามผู้ตามที่มีประสิทธิผลอาจคิดว่าตนมีฐานะเท่าเทียมกันกับผู้นำมิใช่ผู้ตาม ได้ผลดี สำหรับความสัมพันธ์กับฐานะ อำนาจหน้าที่ และลักษณะประสิทธิผล รวมทั้งการให้การยกย่องนับถือความสัมพันธ์กับผู้นำของตน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เป็นทรัพยากรสำหรับผู้นำ (Be a resource for the leader) ผู้ตามจะต้องเป็นทรัพยากรที่ดีสำหรับผู้นำ โดยศึกษาความต้องการของผู้นำ แล้วปรับลักษณะตัวเองให้เข้ากับลักษณะที่ผู้นำต้องการ ตลอดจนต้องบอกผู้นำเกี่ยวกับตัวท่าน โดยยึดมั่นวัตถุประสงค์ และวิสัยทัศน์ของทีม
2. ช่วยให้ผู้นำเป็นผู้นำที่ดี (Help the leader be a good leader) ผู้ตามต้องช่วยสนับสนุนผู้นำให้เป็นผู้นำที่ดี โดยการถามผู้นำเพื่อขอคำแนะนำ บอกผู้นำว่าผู้ตามต้องการอะไรหรือมีความคิดอย่างไร และค้นหาสิ่งต่าง ๆ เพื่อแสดงความขอบคุณต่อผู้นำ
3. สร้างความสัมพันธ์ (Build a relationship) ในกรณีนี้ผู้ตามต้องมีการสื่อสารกับผู้นำที่เกี่ยวข้องและยินดีที่จะรับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับวิพากษ์วิจารณ์จากผู้นำ ในการนำมาพัฒนาตนเอง
4. ให้ทัศนะตามความเป็นจริง (View the leader realistically) ต้องมีความจริงใจต่อผู้นำไม่ปิดบัง สิ่งสำคัญกับผู้นำ ไม่วิพากษ์วิจารณ์ผู้นำ และเห็นด้วยกับผู้นำในเรื่องที่สำคัญ

แนวปฏิบัติของการเป็นผู้ตามที่มีประสิทธิภาพ

Yukl (1998) เสนอแนวทางการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ตามที่มีประสิทธิภาพมีกลยุทธ์ดังนี้

1. คั่นให้พบว่าตนเองถูกคาดหวังให้ทำอะไร トラバใดที่บทบาทยังคงคลุมเครือไม่ชัดเจน และตนเองก็ยังไม่แน่ใจว่าถูกคาดหวังให้ทำอะไรก็เป็นเรื่องยากที่จะแสดงฝีมือของตนเต็มศักยภาพและได้รับความเชื่อถือในผลงาน ดังนั้น ผู้นำจะต้องสื่อสารให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบอย่างชัดเจนว่าบทบาทของตนที่ผู้นำคาดหวังเป็นอย่างไร อธิบายให้พุดตามทราบถึงงานที่รับผิดชอบ ขอบเขตของอำนาจและการลำดับความสำคัญก่อนหลังและความสัมพันธ์ของงานแต่ละส่วนที่ต้องปฏิบัติ

2. เสนอการริเริ่มในการแก้ไขปัญหา พูดยตามมีประสิทธิภาพจะเป็นฝ่ายริเริ่มในการแก้ปัญหาที่ชัดเจนต่อการบรรลุเป้าหมายของงาน โดยชี้ปัญหาให้นายมองเห็นด้วยตนเอง หรือการเสนอตนเข้าทดลองโครงการนำร่องในการเลือกใช้วิธีต่าง ๆ ที่จะเป็นทางเลือกเพื่อเปรียบเทียบผล แม้ว่าการเป็นฝ่ายริเริ่มก่อนจะมีความเสี่ยงแต่ถ้าประสบความสำเร็จจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับผู้ตาม
3. ให้ผู้นำได้รับทราบการตัดสินใจอยู่เสมอ พูดยตามที่เป็นฝ่ายริเริ่มต่อการแก้ปัญหาจะต้องให้ผู้นำรับทราบการทำงานและการตัดสินใจเสมอ โดยเฉพาะบางช่วงที่มีความซับซ้อน ควรมีการปรึกษาหารือกับผู้นำเป็นระยะเพื่อทบทวนแผนหรือปรับกลยุทธ์ใหม่
4. ตรวจสอบข้อมูลข่าวสารที่จะแจ้งผู้นำให้แม่นยำถูกต้องเสียก่อน ผู้ตามมีหน้าที่สำคัญที่จะต้องกรองข้อมูลที่ต้องการแม่นยำและทันเหตุการณ์ให้แก่ผู้นำ เพื่อให้ตัดสินใจได้ถูกต้อง โดยให้ข้อมูลทั้งด้านดีและด้านร้ายซึ่งการตรวจสอบและให้ข้อมูลที่ถูกต้องจะทำให้พุดตามได้รับความเชื่อถือจากผู้นำ
5. กระตุ้นผู้นำเพื่อขอทราบผลการประเมินที่เป็นข้อมูลป้อนกลับอย่างตรงไปตรงมา การสร้างความไว้วางใจจากผู้นำคือการร้องขอข้อมูลที่เป็นจริงจากการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ตามและควรให้ผู้นำช่วยบอกจุดแข็งจุดอ่อนในการทำงานของตนหรือข้อเสนอแนะในการทำงาน
6. ช่วยสนับสนุนความพยายามของผู้นำในการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็น การริเริ่มการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญผู้นำมีความจำเป็นจะต้องได้รับความร่วมมือสนับสนุนจากบุคลากรในองค์กร โดยเฉพาะแรงกระตุ้นและสนับสนุนจากผู้ตามที่มีความจงรักภักดีเพื่อเอาชนะแรงต่อต้านในการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ
7. แสดงความชื่นชมและการให้การยอมรับในโอกาสที่เหมาะสม ผู้ตามควรแสดงความชื่นชมและขอบคุณต่อผู้นำเมื่อให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหา หรือช่วยเป็นตัวแทนในการรักษาผลประโยชน์หรือช่วยสนับสนุนความเจริญก้าวหน้าด้านอาชีพในองค์กรซึ่งการแสดงการสนับสนุนผู้นำเป็นผลดีต่อการเสริมแรงให้ผู้นำ
8. กล้าชี้จุดบกพร่องของแผนงานหรือข้อเสนอแนะของผู้นำ ผู้ตามสามารถให้ข้อมูลป้อนกลับเช่น แผนงาน โครงการของผู้นำ แต่จะต้องมีศิลปะและวิธีการที่ดีให้ผู้นำเห็นว่าการเสนอแนะที่มีความนับถือต่อผู้นำและปรารถนาอย่างจริงใจ

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน เป็นความต้องการของเจ้าของ ผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้ประกอบการ เป็นอย่างยิ่ง เพราะการมีประสิทธิภาพการทำงานนั้น หมายถึง ศักยภาพของพนักงานเจ้าหน้าที่มี

คุณภาพและสามารถทำงานให้เกิดผลผลิตได้ตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในเชิงธุรกิจจะทำให้เพิ่มผลผลิตได้อย่างดี มีผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพไว้ พอจะประมวลมาเป็นตัวอย่างได้ดังนี้

ณัฐชัย ถนักรบ (2545) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงการกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลารวดเร็ว ถูกต้องมีคุณภาพ และมาตรฐานซึ่งประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานนั้น ต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียรมีความรับผิดชอบและความเอาใจใส่ในงาน พร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์ และภักดีต่อองค์กร โดยสอดคล้องกับพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (2526, น. 504) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึง ความสามารถที่ทำงานให้เกิดผลในการปฏิบัติงาน รวมทั้งกรณีของดิน ปรัชญพทุทธ์ (2542, น. 130) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองด้านค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นคือการลดค่าใช้จ่ายในด้านวัตถุ บุคลากร ลงในขณะที่พยายามจะเพิ่มความเร็วและความราบเรียบ

กิติพันธ์ รุจิรกุล กล่าวว่า การที่ปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ นอกจากจะมีการแบ่งระดับในการปฏิบัติงานแล้ว ยังต้องมีการแบ่งในส่วนองงานที่จะต้องปฏิบัติออกให้เป็นหน่วยงานย่อย ๆ ซึ่งในหัวหน้าหน่วยหรือผู้นำ เป็นผู้รับผิดชอบในงานตามลักษณะหน้าที่ของคนที่แตกต่างกัน ในการปฏิบัติงานที่ต่างชนิด และต่างหน้าที่ ก็เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรหรือของหน่วยงานนั้นซึ่งจะทำให้ผู้นำมีความสนใจ มีทักษะ มีความรู้ มีทัศนคติ และมีบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนแตกต่างกันไป

Plowman & Peterson (1989 อ้างถึงใน กชกร เอ็นดูราษฎร์, 2547) ได้ให้แนวคิดที่ใกล้เคียงกับ Haring Emerson โดยตัดทอนบางข้อลงและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ด้านด้วยกันคือ

1. ด้านคุณภาพของงาน (Quality) งานจะต้องมีคุณภาพที่สูง คือ ผู้ผลิตและผู้ที่ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ
2. ด้านปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามที่ความคาดหวังไว้ของหน่วยงาน
3. ด้านเวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการความเหมาะสมกับงานและทันสมัย
4. ด้านค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนที่น้อยและได้กำไรที่มากที่สุด

ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กรและทันระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ได้มีคุณภาพและความถูกต้องมีวิธีการทำงานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยที่ใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่ายได้ และตัวชี้วัดในด้านประสิทธิภาพ

การทำงาน สามารถที่จะพิจารณาได้จาก 4 ด้าน (สมใจ ลักษณะ, 2543, น. 251) ประกอบด้วย

1. การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) หมายถึง การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้และมีความถูกต้องสมบูรณ์ตรงตามความต้องการ
2. การจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resource) หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า เช่น ใช้ทุนน้อย ใช้คนน้อย ใช้พลังงานน้อย และใช้วัสดุอุปกรณ์น้อย สำหรับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติที่ได้กำหนด แต่ได้ผลงานตรงตามหรือมากกว่าที่เป้าหมายวางไว้
3. กระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operation) หมายถึง การนำวิธีการ หรือ การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เหมาะสมมาช่วยในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร โดยใช้เวลาน้อยที่สุดและคุ้มค่าสุด
4. ความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) หมายถึง ความสำเร็จของผลในคุณภาพตรงตามปฏิบัติงานที่บรรลุผลตามเป้าหมาย โดยได้ปริมาณและความต้องการนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ โดยกลุ่มคนที่พิจารณา ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากรเจ้าหน้าที่ ลูกจ้างทุกระดับในหน่วยงาน และประชาชนผู้มาใช้บริการ

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ คือ ระดับของพฤติกรรม หรือความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อคุณภาพของงานที่บุคคลนั้นใช้ความพยายามที่จะกระทำให้ดีที่สุด ภายใต้มาตรฐานที่กำหนด หรือความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยเร็ว และสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่าในการที่จะดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นจะต้องประกอบด้วยความเร็ว ความถูกต้องและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นนั้น เกิดขึ้นได้หลายปัจจัยโดยนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

เอกชัย กิสุขพันธ์ (2538) กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า ประสิทธิภาพการทำงาน ในงานที่ต้องการจะให้เกิดขึ้นมักจะมีความสัมพันธ์กับการใช้เวลา การใช้จ่ายเงิน

และการใช้คนที่การปฏิบัติงานนั้น ๆ ในบางครั้ง ประสิทธิภาพจะต้องคำนึงถึงความถูกต้องของการปฏิบัติงานด้วย และกล่าวว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพนั้นประกอบด้วย

1. วัฒนธรรมองค์กร องค์กรแต่ละองค์กรย่อมมีระเบียบประเพณีแนวคิดของการปฏิบัติงานหรือการอยู่ร่วมกันที่แตกต่างไป

2. ระบบงาน การบริหารงานจำเป็นที่จะต้องมียระบบการทำงานที่เปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการบริหาร ทั้งนี้เพื่อให้ได้ความคิดที่หลากหลายอันจะนำมาสู่แนวทางในการปรับปรุงหรือการเพิ่มพูนประสิทธิภาพในงาน เช่น ระบบข้อเสนอแนะ ระบบคิวิซี เป็นต้น ในปัจจุบันได้เกิดแนวคิดเกี่ยวกับระบบงานที่สามารถช่วยส่งเสริมการสร้างประสิทธิภาพในงานเรียกว่า TQM

3. เทคโนโลยี เทคโนโลยีที่เกิดขึ้นในปัจจุบันนั้นล้วนแต่มีส่วนช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในในงานด้านที่เกี่ยวข้องกับด้านเวลา ความเร็ว และความถูกต้องทั้งสิ้น นอกจากนี้ยังมีผลกระทบต่อการใช้กำลังคนทีน้อยลงในการใช้ปฏิบัติงาน

4. คน เป็นปัจจัยหลักและมีความสำคัญที่สุด คือ ในฐานะผู้ปฏิบัติงานจะอยู่ในตำแหน่งผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงานทั้งสิ้น

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2548) ได้กล่าวถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกิดปัญหาแล้วส่งผลทำให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานลดลงดังนี้

1. การทำงานของพนักงานถูกกดดัน ด้านปริมาณงานและเวลา
2. ความเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วมิได้คาดคิดมาก่อน ซึ่งทำให้พนักงานต้องอยู่ทำงานภายใต้ความไม่แน่นอนและขาดเสถียรภาพ
3. ผู้บริหารใช้การสื่อสารต่อพนักงานด้วยท่าทีที่แข็งกร้าวไม่เป็นมิตร
4. ผู้บริหารใช้รูปแบบภาวะผู้นำที่เข้มงวดไม่เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วม
5. พนักงานไม่ได้รับทราบผลในการปฏิบัติงาน ได้ยินเสียงขมขู่ของผู้บริหารเมื่อเกิดความขัดแย้งผู้บริหารจะเล็งไม่จัดการแก้ไข
6. ผู้บริหารใช้วิธีการสองมาตรฐานกับพนักงานในเรื่องนโยบายวิธีการปฏิบัติงานและโอกาสต่าง ๆ ของพนักงาน

กันตยา เพิ่มผล (2552) ได้สรุปว่าการพัฒนาด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นหัวใจสำคัญขององค์กรที่จะนำพาองค์กรประสบความสำเร็จ ซึ่งความสามารถขององค์กรในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ ความต้องการลูกค้าสภาพเศรษฐกิจและสังคม

2. สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ ปรัชญาขององค์กรที่กำหนดเป็ทิศทางในการดำเนินงานขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรและบรรยากาศการปฏิบัติงาน

3. ปัจจัยขององค์กรนั้น ได้แก่ เงินทุน อุปกรณ์ เทคโนโลยี ศักยภาพของบุคลากรในองค์กร

4. กระบวนการขององค์กร ได้แก่ การวางแผน การจัดการแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การควบคุมคุณภาพ และการพัฒนาองค์กร.

ภรดี สีหบุตร (2554) ได้อธิบายถึงหลักการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพไว้ 12 ประการดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการปฏิบัติงานให้กระจ่าง
2. ให้รักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และมีความถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการปฏิบัติหน้าที่
5. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยุติธรรม
6. การปฏิบัติงานต้องสามารถเชื่อถือได้มีสมรรถภาพและความนับปล้น
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จตรงตามเวลา
9. ผลงานมีมาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดถือเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถเป็นเครื่องมือในการฝึกซ้อมงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

จากปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปปัจจัยที่มีส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ว่า ประสิทธิภาพเกิดขึ้นได้จากหลายสาเหตุ และหลายปัจจัย ที่ส่งผลโดยตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพ ซึ่งอาจแบ่งได้เป็น ปัจจัยของตัวพนักงานได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในงาน ประสบการณ์ และการปรับตัว ปัจจัยขององค์กร เครื่องมือที่มีคุณภาพและอุปกรณ์ที่มีความทันสมัย การส่งเสริมที่ดีของผู้บริหาร เป็นต้น ซึ่งจากปัจจัยดังกล่าวถ้าบุคลากรได้รับการตอบสนองตามที่ต้องการก็ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานในองค์กรได้

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

นิตา แซ่ตั้ง (2555) ได้ศึกษาในเรื่อง “ความฉลาดทางอารมณ์และความฉลาดในการเผชิญอุปสรรคที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร” โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานของธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 28-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีและมีระยะเวลาการทำงาน 1-3 ปี มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค อยู่ในระดับมาก มีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับมาก และมีความสำเร็จในการงานอยู่ในระดับมาก จากการที่ได้ทดสอบสมมุติฐานนั้นพบว่าความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับความยอมรับนับถือในการทำงาน และความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงานนั้นมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการนำตนเองเข้าไปสู่แก้ไขอุปสรรค ทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์ ทางสังคม และความสามารถในการควบคุมตนเอง

ภัทรา ลอยใหม่ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง "ความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในการทำงาน" โดยศึกษากลุ่มตัวอย่าง พนักงานบริษัท อูเบะเคมิคอลส์ (เอเชีย) จำกัด (มหาชน) จำนวน 545 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความฉลาดทางด้านอารมณ์อยู่ในระดับปกติและมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับที่มาก เพศไม่มีผลทำให้พนักงานมีความแตกต่างในเรื่องของความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านอายุของพนักงาน อายุในการทำงาน ระดับการศึกษาและระดับรายได้เฉลี่ยที่มากกว่า จะมีผลระดับความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในการทำงานที่สูงกว่าพนักงานที่น้อยกว่า รวมถึงพนักงานที่แต่งงานแล้วจะมีความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่เป็นโสด นอกจากนี้ องค์ประกอบที่สำคัญในด้านเป็นคนดีของพนักงานคือ ความสามารถของการควบคุมอารมณ์ ความต้องการที่มีของตนเอง เห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม รู้จักการให้ การรับผิดชอบ และการให้อภัยก่อให้เกิดการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข ดังนั้นประสบการณ์ในชีวิตและในการทำงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการพัฒนาด้านความฉลาดทางอารมณ์และความพึงพอใจในการทำงาน

เกรียงสุข เฟื่องฟูพงศ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง "การรับรู้ความสามารถของตนเอง การมองโลกในแง่ดี และความผูกพันในงาน : กรณีศึกษาพนักงานบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องสำอาง" โดยศึกษากลุ่มตัวอย่าง บุคลากรของบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องสำอางและยารักษาโรคแห่งหนึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 123 คน พบว่า ความสามารถในการรับรู้ความสามารถของตนเอง การมองโลกในแง่ดี และความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก ซึ่งองค์กรสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษากลับไป

ใช้ในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดการเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีระดับในการรับรู้ถึงความสามารถของตนเอง การมองโลกในแง่ดี และมีความผูกพันในงานสูงขึ้นไปหรือเป็นแนวทางในการวางแผนทางพัฒนาบุคลากรขององค์กรซึ่งเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร และที่สำคัญผลของการวิจัยครั้งนี้ยังเป็นการจุดประกายให้องค์กรมีการศึกษาดูตัวแปรอื่น ๆ ที่มีประโยชน์ ต่อองค์กรในอนาคต

กัญญภัทร แจ่มแจ่ม (2558) ได้ศึกษาเรื่อง " การรับรู้ความสามารถของตนเอง การใฝ่รู้ใฝ่ดี และพฤติกรรมจริยธรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน" โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างคือพนักงานทั้งหมดของบริษัทจำนวน 153 คน ค้นพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง ใฝ่รู้ใฝ่ดีและพฤติกรรมจริยธรรมในการทำงานนั้นมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกอย่างเชื่อถือได้ทางสถิติ ทั้งนี้พบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถ กับ ใฝ่รู้ใฝ่ดีในแต่ละด้านอย่างชัดเจน และพบว่า การที่รับรู้ความสามารถและการใฝ่รู้ใฝ่ดีมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมจริยธรรมของการทำงานในภาพรวมอย่างเชื่อถือทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบผลเด่นชัดว่า การรับรู้ถึงความสามารถของตนเองและการใฝ่รู้ใฝ่ดีสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมจริยธรรมของการทำงานได้ ผลของการศึกษาสามารถเสนอแนะได้ว่าการส่งเสริมหรือสนับสนุนคนในองค์กรให้มีความใฝ่รู้ใฝ่ดีคือให้เกิดความต้องการหรือตอบสนองความต้องการในด้านทักษะ ความรู้ และจริยธรรม จะนำไปสู่พฤติกรรมในการพัฒนาตนเองทั้งด้านทักษะ ความรู้ และจริยธรรมไปพร้อมๆกัน องค์กรควรศึกษาหาวิธีการส่งเสริมให้พนักงานที่มีการรับรู้ถึงความสามารถของตนเองต่ำได้พัฒนาศักยภาพของตนเองให้เกิดความมั่นใจในความสามารถของตนเองมากขึ้น การที่มีการใฝ่รู้ใฝ่ดีและรับรู้ถึงความสามารถของตนเองจะช่วยให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีมีจริยธรรมเพิ่มมากขึ้น

สุกัญญา มีสมบัติ และ กฤษดา เขียววัฒนะสุข (2557) ได้ศึกษาเรื่อง "ภาวะผู้ตามและประสิทธิภาพทีมงานที่มีอิทธิพลต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ : กรณีศึกษา กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข" โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรในกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์จำนวน 355 คน พบว่า 1. บุคลากรมีแบบภาวะผู้ตามสองแบบคือ ผู้ตามในแบบมีประสิทธิผลและผู้ตามในแบบทำงานเอาตัวรอด ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่เป็นผู้ตามแบบมีประสิทธิผล 2. ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม โดยที่ภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3. สภาพการขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของกรมวิทยาศาสตร์และการแพทย์มีภาพรวมความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับมาก 4. ประสิทธิภาพของทีมงานซึ่งประกอบด้วยด้านการตัดสินใจร่วมกัน ด้านของการกำหนดถึงภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน ด้านการมอบหมายงานให้ตามบทบาทหน้าที่ ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย และภาวะผู้ตามในมิติของความเป็นอิสระและการมีความคิดสร้างสรรค์มีอิทธิพลต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้

มีนัยยะสำคัญและมีอำนาจในการพยากรณ์หรือที่มีอิทธิพลต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร อายุการทำงาน ภาวะผู้ตามที่มีในมิติความผูกพันอย่างกระตือรือร้นและประสิทธิภาพของทีมงาน ด้านการกระจายของความเป็นผู้นำนั้น ไม่มีอิทธิพลต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้

กรสรรค์ เอนกศกยพงค์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง “กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน” โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตจังหวัดปทุมธานี จำนวน 369 คน พบว่าระดับความเห็นในด้านกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับปานกลางถึงสูง ด้านความสัมพันธ์ของปัจจัยพบว่าตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงแบบจำลองโครงสร้างของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพ นอกจากนี้การบริหารทรัพยากรมนุษย์และขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานนั้นมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จิตรารวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554) ได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษาปัจจัยกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในระดับ 2-7 ขององค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่” โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในระดับ 2-7 ขององค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประจำสำนักงานใหญ่จำนวน 397 คน พบว่าพนักงานในระดับ 2-7 ขององค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประจำสำนักงานใหญ่ ที่เป็นผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกันพบว่าจะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่ถ้าอายุ สถานะ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่งงาน หรือระยะเวลาในการทำงานต่างกัน พบว่าจะมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทน โครงสร้างขององค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประจำสำนักงานใหญ่

งานวิจัยต่างประเทศ

Graves (1999, p.20) วิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความสามารถในการรับรู้ และประสิทธิภาพในการทำงาน กลุ่มตัวอย่าง 150 คน ค้นพบได้ว่าความฉลาดทางอารมณ์นั้นมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการรับรู้และทำนายถึงพฤติกรรมที่จะช่วยนำไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

Menhart (1998, p. 10) ศึกษาเกี่ยวกับผลงานความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพ โดยมีจุดประสงค์เพื่อดูความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดในทางอารมณ์กับ

คะแนนการสัมภาษณ์เข้าทำงาน โดยใช้องค์ประกอบของความฉลาดในทางอารมณ์ 4 ประการ คือ ความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ การจัดการและควบคุมในอารมณ์ การรอคอยซึ่งผลเลิศ และในการสร้างให้เกิดความประทับใจ กลุ่มตัวอย่างนั้นเป็นนักศึกษาที่อยู่ในระดับปริญญาตรี 116 คน โดยมีโครงสร้างของสถานการณ์ให้มีความเหมือนกับการสัมภาษณ์เข้าทำงาน ผลการศึกษานั้นพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์นั้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับคะแนนสัมภาษณ์



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การทำวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้ศึกษาแนวทางการวิจัย โดยมีลำดับขั้นตอนในการศึกษาและระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทที่ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ จำนวน 3 บริษัท จำนวนประชากร 990 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทที่ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ จำนวน 3 บริษัท โดยการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ โดยกำหนดความเชื่อมั่น 95% ใช้สูตรการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (ยูทงพงษ์ ทัศนวรรณ, 2543) ดังต่อไปนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดยที่ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างกำหนดให้ 0.05

$$\text{แทนค่า } n = \frac{990}{1+950(0.05)^2}$$

$$= 284.89$$

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ เท่ากับ 285 ตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณเท่ากับ 285 ตัวอย่าง และได้ทำการเก็บแบบสอบถามเพิ่มอีก 15 ตัวอย่างเพื่อป้องกันความผิดพลาดและป้องกันการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ จำนวนทั้งสิ้น 300 ตัวอย่าง และผู้ศึกษาได้เลือกกลุ่มตัวอย่างตามหลักการสุ่มตัวอย่างแบบช่วงชั้น (Stratified Sampling) ซึ่งแบ่งตามบริษัทได้ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างแต่ละกลุ่มชั้น} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่มชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ลำดับ	บริษัท	จำนวนพนักงาน	กลุ่มตัวอย่าง
1	บ. ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน)	550	170
2	บ. เจริญลาภอโตพาร์ท จำกัด	284	80
3	บ. เคเอ็นพี 1994 จำกัด	116	50
	รวม	990	300

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมของศึกษานี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้รวบรวมและสร้างขึ้น จากการค้นคว้าหนังสือและเอกสารต่าง ๆ ซึ่งแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำตอบแบบเลือกตอบ (Choice) และแบบให้คะแนน (Rating) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list) จำนวน 5 ข้อ

คำถามที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1. เพศ มาตรฐานวัดระดับนามบัญญัติ (Nominal scale)
2. อายุ มาตรฐานวัดระดับเรียงอันดับ (Ordinal scale)
3. ระดับการศึกษา มาตรฐานวัดระดับเรียงอันดับ (Ordinal scale)
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มาตรฐานวัดระดับเรียงอันดับ (Ordinal scale)

5. รายได้ มาตราวัดระดับเรียงอันดับ (Ordinal scale)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อใช้วัดระดับความฉลาดทางอารมณ์ ตามที่ผู้วิจัยได้อ้างอิงแบบสอบถามของกรมสุขภาพจิต เป็นแบบมาตราวัดประเมินค่า (Likert Scale) มี 5 ระดับ โดยแบ่งเป็นด้านบวกและด้านลบ มีข้อคำถามทั้งหมด 52 ข้อซึ่งจำแนกตามเนื้อหาของตัวแปรสังเกต 3 ด้าน คือ

1. ด้านดี มีข้อคำถามทั้งหมด 18 ข้อ
2. ด้านเก่ง มีข้อคำถามทั้งหมด 18 ข้อ
3. ด้านสุข มีข้อคำถามทั้งหมด 16 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเพื่อใช้วัดการรับรู้ความสามารถของตนเองแบบทั่วไป ตามที่ผู้วิจัยได้อ้างอิงแบบสอบถามจากงานวิจัยของเชียเออร์ (Sheier, 1982) ที่พัฒนามาจากแนวความคิดของ Bandura (1977) ซึ่งปรับปรุงพัฒนาโดย จิตตระการ ศุภรัตน์ (2543) มีข้อคำถามทั้งหมด 17 ข้อ เป็นแบบมาตราวัดประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) มี 5 ระดับ โดยแบ่งเป็นด้านบวกและด้านลบ ซึ่งจำแนกตามเนื้อหาของตัวแปรสังเกต 2 แบบ คือ

1. ข้อคำถามเชิงบวก 7 ข้อ
2. ข้อคำถามเชิงลบ 10 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามที่ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามแฟ้มภาวะผู้ตาม (The Followership Profile) ของ Dixon (2003) ที่พัฒนามาจากแนวคิดทฤษฎีของ Chaleff (1995) ซึ่งปรับปรุงพัฒนาโดย กกล้าหาญ ฌ น่าน (2558) เพื่อใช้วัดพฤติกรรมผู้ตาม เป็นแบบมาตราวัดประเมินค่า (Likert Scale) มี 5 ระดับ โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 24 ข้อ ได้ระบุถึงพฤติกรรมของผู้ตามออกเป็น 5 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

- | | |
|---|------------------|
| 1. ความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน | มีข้อคำถาม 6 ข้อ |
| 2. ความกล้าหาญที่จะช่วยอาสาทำงาน | มีข้อคำถาม 5 ข้อ |
| 3. ความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา | มีข้อคำถาม 4 ข้อ |
| 4. ความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง | มีข้อคำถาม 4 ข้อ |
| 5. ความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม | มีข้อคำถาม 5 ข้อ |

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ทำงาน เป็นแบบมาตราวัดประเมินค่า (Likert Scale) โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 13 ข้อ โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ปริมาณการผลิต มีข้อคำถาม 5 ข้อ
2. คุณภาพงาน มีข้อคำถาม 4 ข้อ
3. การผลิตทันเวลา มีข้อคำถาม 4 ข้อ

จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดความฉลาดทางอารมณ์ มี 2 ด้าน คือ ด้านบวกและด้านลบ และเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า แบ่งเป็น 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ด้านบวก	ระดับความคิดเห็น	เกณฑ์การให้คะแนน
	ไม่จริงเลยที่สุด	1
	ค่อนข้างไม่เป็นจริง	2
	เป็นจริงปานกลาง	3
	ค่อนข้างเป็นจริง	4
	เป็นจริงที่สุด	5
ด้านลบ	ระดับความคิดเห็น	เกณฑ์การให้คะแนน
	ไม่จริงเลยที่สุด	5
	ค่อนข้างไม่เป็นจริง	4
	เป็นจริงปานกลาง	3
	ค่อนข้างเป็นจริง	2
	เป็นจริงที่สุด	1

จากแบบสอบถามส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตรวัดประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) มี 5 ระดับ โดยแบ่งเป็นด้านบวกและด้านลบ เพื่อใช้วัดการรับรู้ความสามารถของตนเองแบบทั่วไปมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ด้านบวก	ระดับความคิดเห็น	เกณฑ์การให้คะแนน
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
	ไม่เห็นด้วย	2
	เห็นด้วยปานกลาง	3
	เห็นด้วย	4
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
ด้านลบ	ระดับความคิดเห็น	เกณฑ์การให้คะแนน
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
	ไม่เห็นด้วย	4
	เห็นด้วยปานกลาง	3
	เห็นด้วย	2
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การวัดระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง พิจารณาจากค่าเฉลี่ยคะแนน ซึ่งได้มาจากการนำคะแนนรวมของแบบสอบถามทุกข้อมาหารด้วย จำนวนข้อของแบบสอบถาม จากนั้นแบ่งกลุ่มของการรับรู้ความสามารถของตนเองออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

1. การรับรู้ความสามารถของตนเองระดับต่ำมาก
2. การรับรู้ความสามารถของตนเองระดับต่ำ
3. การรับรู้ความสามารถของตนเองระดับปานกลาง
4. การรับรู้ความสามารถของตนเองระดับสูง
5. การรับรู้ความสามารถของตนเองระดับสูงมาก

โดยใช้สูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นตาม (รัตนา ศิริพานิช, 2535) อธิบายไว้คือ

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5+1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ผู้ศึกษาได้กำหนดการแปลความหมายของความคิดเห็นตามระดับคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	= ระดับต่ำมาก
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	= ระดับต่ำ
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	= ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	= ระดับสูง
คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	= ระดับสูงมาก

ดังนั้นเมื่อทราบว่าคุณตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ความสามารถของตนเองระดับใด ให้พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ว่าอยู่ในระดับใด

จากแบบสอบถามตอนที่ 4 และ 5 ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญและประสิทธิภาพการทำงาน เป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	เกณฑ์การให้คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง/จริงน้อยที่สุด	1
ไม่เห็นด้วย/จริงน้อย	2

เห็นด้วยปานกลาง/จริงบ้าง	3
เห็นด้วย/จริง	4
เห็นด้วยอย่างยิ่ง/จริงที่สุด	5

การแปลผลจากคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นในด้านภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ (ส่วนที่ 4) และประสิทธิภาพในการทำงานแบบทั่วไป (ส่วนที่ 5) ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ผู้ศึกษาใช้วิธีการในการแปลความหมาย โดยคำนวณจากคะแนนที่สูงสุดลบคะแนนที่ต่ำสุด ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมายของความคิดเห็นตามระดับคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80 = ระดับต่ำมาก
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60 = ระดับต่ำ
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40 = ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20 = ระดับสูง
คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00 = ระดับสูงมาก

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการสร้างตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าตำรา เอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม
2. ทำการศึกษาการสร้างข้อคำถามของแบบสอบถาม ในเล่มงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางและใช้คำถามที่ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงหรือทำการหาค่าความเชื่อมั่นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
3. สร้างข้อคำถามของแบบสอบถาม เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหามากที่สุด รวมถึงความเหมาะสม

ของภาษาที่ใช้ ให้มีความสมบูรณ์มากที่สุด เพื่อให้แบบสอบถามมีความครบถ้วนสมบูรณ์และใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปหาความเที่ยงตรง (Content validity) โดยการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งจะมีความเที่ยงตรงในส่วนของเนื้อหา (Content validity) โดยผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด

5. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม คำนวณหาความสัมพันธ์แต่ละข้อกับคะแนนรวม แต่ละด้าน เพื่อหาความเชื่อมั่นรายปัจจัย และหาความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของ Cronbach's Alfa ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าอยู่ระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2555) เลือกใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) > 0.8 โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แสดงในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	ความเชื่อมั่น
ความฉลาดทางอารมณ์	
1. ด้านดี	0.812
2. ด้านเก่ง	0.816
3. ด้านสุข	0.806
การรับรู้ความสามารถของตนเอง	0.837
ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ	
1. ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน	0.935
2. ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน	0.825
3. ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา	0.895
4. ด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง	0.911
5. ด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม	0.860
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	
1. คุณภาพของงาน	0.940
2. ปริมาณงาน	0.844
3. เวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน	0.922
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ	0.953

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ดำเนินการในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามในขั้นตอน ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่ได้มีผู้รวบรวมไว้ ดังนี้

1.1 วารสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ หนังสือพิมพ์

1.2 ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

1.3 หนังสือทางวิชาการ บทความ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งได้จากการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย จำนวน 300 ตัวอย่าง ที่เป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

2.1 ผู้ศึกษาขอหนังสือราชการจากบัณฑิตวิทยาลัย ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีเพื่อ ขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลถึง บริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) บริษัท เจริญลาภอโต้พาร์ท จำกัด

2.2 ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปดำเนินการสอบถามกับพนักงานของ บริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) บริษัท เจริญลาภอโต้พาร์ท จำกัด และบริษัท เคเอ็นพี 1994 จำกัด โดยเก็บตามจำนวนโควตาในแต่ละบริษัท

2.3 นำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลนำมาทำการลงรหัสเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในทางสถิติต่อไป

3.4 วิธีการวิเคราะห์

การจัดทำข้อมูล

1. เมื่อรวบรวมแบบสอบถามตามจำนวนที่ต้องการแล้ว ผู้วิจัยจะทำการตรวจความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและทำการคัดแยกในส่วนของแบบสอบถามที่ไม่มีความสมบูรณ์ออก

2. ทำการลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้วนำมาลงรหัสตามที่ได้มีการกำหนดรหัสไว้

3. การประมวลผลข้อมูล เมื่อนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์เพื่อทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูปทางสถิติ ที่ใช้เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for Social Sciences)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่อให้ทราบข้อมูลในด้านความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ถึงความสามารถของตนเอง ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ โดยสามารถวิเคราะห์แบบสอบถามได้ดังนี้

1.1 ส่วนที่ 1 เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำมาแจกแจงจำนวนความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 ส่วนที่ 2 เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข โดยนำมาคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.3 ส่วนที่ 3 เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยนำมาคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.4 ส่วนที่ 4 เกี่ยวกับภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา ด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง และด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม โดยนำมาคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.5 ส่วนที่ 5 เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านระยะเวลาที่ใช้ทำงาน โดยนำมาคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์สถิติอนุมาน (Inferential Statistics)

สมมติฐานข้อที่ 1 ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

สมมติฐานข้อที่ 2 การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

สมมติฐานข้อที่ 3 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

2.1 สถิติที่ใช้ในการทำการทดสอบสมมติฐานของการ ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multi Regression Analysis) ในการวิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ในความสามารถของตนเอง ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ และประสิทธิภาพการทำงาน มีขั้นตอนการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ดังนี้ กัลยา วาณิชบัญชา (2555)

สร้างสมการแสดงความสัมพันธ์

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_n X_n + e$$

สมการในรูปของประชากร

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน = $\beta_0 + \beta_1$ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี + β_2 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง + β_3 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุข + β_4 การรับรู้ความสามารถของตนเอง + β_5 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน + β_6 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญความกล้าอาสาช่วยทำงาน + β_7 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา + β_8 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง + β_9 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม + e

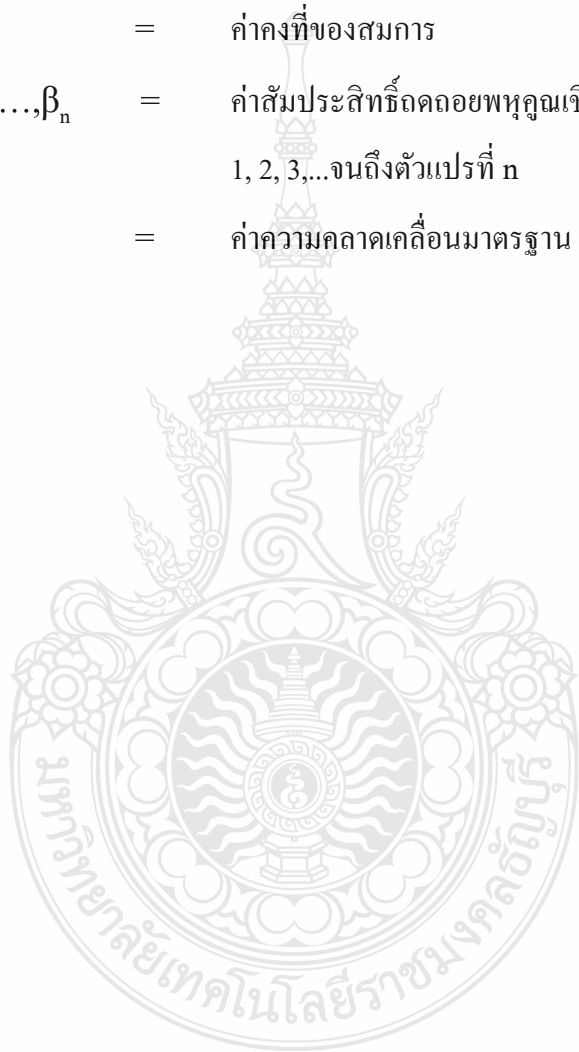
สมการประมาณค่า

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน = $a + b_1$ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี + b_2 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง + b_3 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุข + b_4 การรับรู้ความสามารถของตนเอง + b_5 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน + b_6 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญความกล้าอาสาช่วยทำงาน + b_7 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญความกล้าคัดค้าน

การกระทำของผู้บังคับบัญชา + b_0 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง + b_0 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม

โดยที่

- β_0 = ค่าคงที่ของสมการ
- $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \dots, \beta_n$ = ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของตัวแปรอิสระที่ 1, 2, 3, ... จนถึงตัวแปรที่ n
- e = ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Std. Error)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

ในการศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีจำนวน 300 คน ในที่นี้จะกล่าวถึงสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลผล และลำดับขั้นตอนการนำเสนอของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ไว้ในการแปลความหมาย ดังนี้

n	แทน	จำนวนตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
SD	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Sig.	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกค่านัยสำคัญทางสถิติ
b_0	แทน	ค่าคงที่ของสมการการถดถอยในรูปของสมการตัวอย่าง
Y	แทน	ค่าประมาณหรือค่าพยากรณ์ของตัวแปร
β_0	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R Square: R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
Adjusted R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว
SE(est.)	แทน	ความคลาดเคลื่อนหรือความผิดพลาดประมาณ
*	แทน	มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอข้อมูลผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความฉลาดทางอารมณ์
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ
5. ผลการวิเคราะห์ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน
7. สรุปผลการทดลองทดสอบสมมติฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ แสดงดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ความถี่และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

ลักษณะทั่วไป	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	82	27.7
หญิง	218	72.7
รวม	300	100
อายุ	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	31	10.3
26 – 31 ปี	24	8.0
32 – 37 ปี	42	14.0
38 – 43 ปี	158	52.7
44 – 49 ปี	30	10.0
50 ปีขึ้นไป	15	5.0
รวม	300	100

ตารางที่ 4.1 ความถี่และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายปฏิบัติการใน
อุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ (ต่อ)

ระดับการศึกษา	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	262	87.3
ปริญญาตรี	34	11.3
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.3
รวม	300	100
ระดับรายได้	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	247	82.3
15,001 – 20,000 บาท	23	7.7
20,001 – 25,000 บาท	14	4.7
25,001 – 30,000 บาท	7	2.3
มากกว่า 30,000 บาท	9	3.0
รวม	300	100
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	24	8.0
1 – 3 ปี	138	46.0
4 – 6 ปี	36	12.0
7 – 10 ปี	24	8.0
มากกว่า 10 ปี	78	26.0
รวม	300	100

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของปัจจัยส่วนบุคคลที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ พบว่า

1. เพศของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 72.7 และเป็นเพศชายมีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 ตามลำดับ
2. อายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 38 - 43 ปี มีจำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 อายุ 32 – 37 ปี มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 อายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3

อายุ 34 - 49 ปี มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 อายุ 26 - 31 ปี มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 และอายุ 50 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 87.3 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คนคิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

4. ระดับรายได้ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ ต่ำกว่า 15,000 บาท มีจำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 82.0 รายได้ 15,001-20,000 บาท มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 รายได้ 20,001 - 25,000 บาท มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 รายได้ มากกว่า 30,000 บาท มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 และรายได้ 25,001 - 30,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

5. ระยะเวลาปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-3 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 ระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 ระยะเวลาปฏิบัติงาน 4 - 6 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 12 ระยะเวลาปฏิบัติงาน น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 และระยะเวลาปฏิบัติงาน 7 - 10 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความฉลาดทางอารมณ์ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ โดยรวมและรายด้าน

ความฉลาดทางอารมณ์	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
1. ด้านดี	4.10	0.50	มาก	(2)
2. ด้านเก่ง	3.97	0.54	มาก	(3)
3. ด้านสุข	4.19	0.46	มาก	(1)
รวม	4.10	0.46	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่าความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, $SD = 0.46$) และรายด้านพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี ด้านเก่ง ด้านสุข ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านสุขมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.19$, $SD = 0.46$) รองลงมาคือ ด้านดี ($\bar{X} = 4.10$, $SD = 0.50$) และด้านเก่ง ($\bar{X} = 3.97$, $SD = 0.54$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์
ด้านดี จำแนกเป็นรายชื่อ

ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
1. เวลาโกรธหรือเกิดความไม่สบายใจฉันสามารถรับรู้ได้ ว่าเกิดอะไรขึ้นกับฉัน	4.32	1.01	มากที่สุด	(4)
2. ฉันอธิบายไม่ได้ว่าจะอะไรที่ทำให้ฉันรู้สึกโกรธ	4.21	1.06	มากที่สุด	(8)
3. เมื่อถูกทำให้ไม่พอใจฉันมักจะรู้สึกหงุดหงิดจนควบคุม อารมณ์ไม่ได้	3.76	1.00	มาก	(16)
4. ฉันสามารถรอคอยเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่พอใจ	4.10	1.09	มาก	(9)
5. ฉันมักมีปฏิกิริยาโต้ตอบที่รุนแรงต่อปัญหาเพียงเล็กน้อย	4.01	0.90	มาก	(13)
6. เมื่อถูกบังคับให้ทำในสิ่งที่ไม่ชอบฉันจะอธิบายเหตุผล ให้ผู้อื่นจนยอมรับได้	3.80	1.24	มาก	(15)
7. ฉันสามารถสังเกตได้เมื่อพบว่าคนใกล้ชิดมีอารมณ์ที่ เปลี่ยนแปลงไป	3.98	0.90	มาก	(14)
8. ฉันไม่มีความสนใจกับความทุกข์ของผู้อื่นที่ฉันไม่เคย รู้จัก	3.62	1.46	มาก	(18)
9. ฉันไม่ยอมรับในสิ่งที่ผู้อื่นกระทำที่ต่างจากที่ฉันคิดไว้	4.02	0.83	มาก	(12)
10. ฉันยอมรับได้ว่าบางครั้งผู้อื่นก็มีเหตุผลที่จะไม่พอใจ กับการกระทำของฉัน	4.09	1.12	มาก	(10)
11. ฉันรู้สึกว่าผู้อื่นชอบที่จะเรียกร้องความสนใจมาก เกินไป	3.64	1.06	มาก	(17)
12. แม้จะมีภาระที่ต้องทำฉันก็มีความยินดีรับฟังความทุกข์ ของผู้อื่นที่ต้องการความช่วยเหลือ	4.29	1.01	มากที่สุด	(5)
13. เป็นเรื่องปกติที่ฉันจะเอาเปรียบผู้อื่นเมื่อสบโอกาส	4.21	0.92	มากที่สุด	(7)
14. ฉันเห็นถึงคุณค่าในน้ำใจที่ผู้อื่นมีต่อฉัน	4.58	0.86	มากที่สุด	(1)
15. เมื่อกระทำผิดฉันสามารถที่จะกล่าวคำว่าขอโทษ ผู้อื่นได้	4.37	0.79	มากที่สุด	(3)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์
จำแนกเป็นรายชื่อ (ต่อ)

ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
16. ฉันไม่สามารถยอมรับข้อผิดพลาดของผู้อื่นได้	4.41	0.94	มากที่สุด	(2)
17. ถึงแม้จะต้องเสียสละประโยชน์ส่วนตัวไปบ้างฉัน ก็ยินดีที่จะทำเพื่อส่วนรวม	4.08	0.82	มาก	(11)
18. ฉันรู้สึกลำบากใจในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เพื่อให้ผู้อื่น	4.22	0.98	มากที่สุด	(6)
รวม	4.10	0.50	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี โดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มาก ($\bar{X} = 4.10$) ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ฉันเห็นถึงคุณค่าในน้ำใจที่ผู้อื่นมีต่อฉัน ($\bar{X} = 4.58$) รองลงมาฉันไม่สามารถยอมรับข้อผิดพลาดของผู้อื่นได้ ($\bar{X} = 4.41$) เมื่อกระทำผิดฉันสามารถที่จะกล่าวคำขอโทษผู้อื่นได้ ($\bar{X} = 4.37$) เวลาโกรธหรือเกิดความไม่สบายใจฉันสามารถรับรู้ได้ว่าเกิดอะไรขึ้นกับฉัน ($\bar{X} = 4.32$) แม้จะมีภาระที่ต้องทำฉันก็มีความยินดีรับฟังความทุกข์ของผู้อื่นที่ต้องการความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 4.29$) ฉันรู้สึกลำบากใจในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อให้ผู้อื่น ($\bar{X} = 4.22$) เป็นเรื่องปกติที่ฉันจะเอาเปรียบผู้อื่นเมื่อสบโอกาส ($\bar{X} = 4.21$) ฉันอธิบายไม่ได้ว่าอะไรที่ทำให้ฉันรู้สึกโกรธ ($\bar{X} = 4.21$) ฉันสามารถรอคอยเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่พอใจ ($\bar{X} = 4.10$) ฉันยอมรับได้ว่าบางครั้งผู้อื่นก็มีเหตุผลที่จะไม่พอใจกับการกระทำของฉัน ($\bar{X} = 4.09$) ถึงแม้จะต้องเสียสละประโยชน์ส่วนตัวไปบ้างฉันก็ยินดีที่จะทำเพื่อส่วนรวม ($\bar{X} = 4.08$) ฉันไม่ยอมรับในสิ่งที่ผู้อื่นกระทำที่ต่างจากที่ฉันคิดไว้ ($\bar{X} = 4.02$) ฉันมักมีปฏิกิริยาโต้ตอบที่รุนแรงต่อปัญหาเพียงเล็กน้อย ($\bar{X} = 4.01$) ฉันสามารถสังเกตได้เมื่อพบว่าคนใกล้ชิดมีอารมณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ($\bar{X} = 3.98$) เมื่อถูกบังคับให้ทำในสิ่งที่ไม่ชอบฉันจะอธิบายเหตุผลให้ผู้อื่นจนยอมรับได้ ($\bar{X} = 3.80$) เมื่อถูกทำให้ไม่พอใจฉันมักจะรู้สึกหงุดหงิดจนควบคุมอารมณ์ไม่ได้ ($\bar{X} = 3.76$) ฉันรู้สึกว่าผู้อื่นชอบที่จะเรียกร้องความสนใจมากเกินไป ($\bar{X} = 3.64$) และฉันไม่มีความสนใจกับความทุกข์ของผู้อื่นที่ฉันไม่เคยรู้จัก ($\bar{X} = 3.62$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์
ด้านเก่ง จำแนกเป็นรายชื่อ

ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
1. ฉันไม่สามารถรู้ได้ว่าฉันเก่งเรื่องอะไร	3.74	1.00	มาก	(14)
2. แม้จะเป็นงานที่ยากฉันก็มั่นใจว่าฉันสามารถทำได้	4.18	0.92	มาก	(6)
3. เมื่อทำสิ่งใดไม่ประสบความสำเร็จฉันจะรู้สึกหมด กำลังใจ	3.64	1.02	มาก	(15)
4. ฉันรู้สึกมีคุณค่าเมื่อสามารถทำสิ่งต่าง ๆ อย่างเต็มความ สามารถ	4.54	0.75	มากที่สุด	(1)
5. เมื่อต้องเผชิญกับปัญหา อุปสรรคและความไม่สมหวัง ฉันก็จะไม่ยอมแพ้	4.04	0.95	มาก	(9)
6. เมื่อเริ่มทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งฉันมักจะทำต่อไปและไม่สำเร็จ	4.27	0.94	มากที่สุด	(4)
7. ฉันพยายามคิดหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาโดยไม่คิด เอาเองตามใจนึก	3.77	1.02	มาก	(12)
8. บ่อยครั้งที่ฉันไม่สามารถรู้ว่าอะไรที่ทำให้ฉันไม่มี ความสุข	4.12	.07	มาก	(8)
9. ฉันรู้สึกว่า การตัดสินใจเกี่ยวกับการแก้ปัญหาเป็นเรื่อง ที่ยากสำหรับฉัน	3.76	0.92	มาก	(13)
10. เมื่อต้องทำอะไรหลายอย่างพร้อมกันในเวลาเดียวกัน ฉันสามารถตัดสินใจได้ว่าจะทำอะไรก่อนและทำ อะไรหลัง	4.25	1.01	มากที่สุด	(5)
11. ฉันรู้สึกลำบากใจเมื่อต้องอยู่กับคนแปลกหน้าหรือคน ที่ไม่คุ้นเคย	3.43	1.21	มาก	(17)
12. ฉันไม่สามารถทนได้เมื่อต้องอยู่ในสังคมที่มีกฎ ระเบียบที่ขัดกับความเคยชินของฉัน	4.13	1.09	มาก	(7)
13. ฉันสามารถทำความรู้จักกับผู้อื่นได้ง่าย	3.88	0.90	มาก	(11)
14. ฉันมีเพื่อนที่สนิทกันหลายคนที่คบกันมานาน	4.34	0.97	มากที่สุด	(3)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง จำแนกเป็นรายชื่อ (ต่อ)

ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
15. ฉันไม่กล้าที่จะบอกถึงความต้องการของฉันให้ ผู้อื่นรู้	3.55	1.06	มาก	(16)
16. ฉันทำในสิ่งที่ต้องการ โดยที่ไม่ทำผู้อื่นเดือดร้อน	4.37	0.88	มากที่สุด	(2)
17. เป็นสิ่งที่ยากสำหรับฉันที่จะสามารถโต้แย้งกับ ผู้อื่นแม้จะมีเหตุผลเพียงพอ	3.39	1.11	ปานกลาง	(18)
18. เมื่อความคิดเห็นไม่ตรงกับผู้อื่นฉันสามารถอธิบาย เหตุผลที่เขายอมรับได้	4.01	1.08	มาก	(10)
รวม	3.97	0.54	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง โดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มาก ($\bar{X} = 3.97$) ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ฉันรู้สึกมีคุณค่าเมื่อสามารถทำสิ่งต่าง ๆ อย่างเต็มความสามารถ ($\bar{X} = 4.54$) รองลงมาฉันทำในสิ่งที่ต้องการโดยที่ไม่ทำผู้อื่นเดือดร้อน ($\bar{X} = 4.37$) ฉันมีเพื่อนที่สนิทกันหลายคนที่คบกันมานาน ($\bar{X} = 4.34$) เมื่อเริ่มทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งฉันมักจะทำต่อไปและไม่สำเร็จ ($\bar{X} = 4.27$) เมื่อต้องทำอะไรหลายอย่างพร้อมกันในเวลาเดียวกันฉันสามารถตัดสินใจได้ว่าทำอะไรก่อนและทำอะไรหลัง ($\bar{X} = 4.25$) แม้จะเป็นงานที่ยากฉันก็มั่นใจว่าฉันสามารถทำได้ ($\bar{X} = 4.18$) ฉันไม่สามารถทนได้เมื่อต้องอยู่ในสังคมที่มีกฎระเบียบที่ขัดกับความเคยชินของฉัน ($\bar{X} = 4.13$) บ่อยครั้งที่ฉันไม่สามารถรู้ว่าอะไรที่ทำให้ฉันไม่มีความสุข ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อต้องเผชิญกับปัญหา อุปสรรคและความไม่สมหวังฉันก็จะไม่ยอมแพ้ ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อความคิดเห็นไม่ตรงกับผู้อื่นฉันสามารถอธิบายเหตุผลที่เขายอมรับได้ ($\bar{X} = 4.01$) ฉันสามารถทำความรู้จักกับผู้อื่นได้ง่าย ($\bar{X} = 3.88$) ฉันพยายามคิดหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาโดยไม่คิดเอาเองตามใจนึก ($\bar{X} = 3.77$) ฉันรู้สึกว่าการตัดสินใจเกี่ยวกับการแก้ปัญหาเป็นเรื่องที่ยากสำหรับฉัน ($\bar{X} = 3.76$) ฉันไม่สามารถรู้ได้ว่าฉันเก่งเรื่องอะไร ($\bar{X} = 3.74$) เมื่อทำสิ่งใดไม่ประสบความสำเร็จฉันจะรู้สึกหมดกำลังใจ ($\bar{X} = 3.64$) ฉันไม่กล้าที่จะบอกถึงความต้องการของฉันให้ผู้อื่นรู้ ($\bar{X} = 3.55$) ฉันรู้สึกลำบากใจเมื่อต้องอยู่กับคนแปลกหน้าหรือคนที่ไม่คุ้นเคย ($\bar{X} = 3.43$) และเป็นสิ่งที่ยากสำหรับฉันที่จะสามารถโต้แย้งกับผู้อื่นแม้จะมีเหตุผลเพียงพอ ($\bar{X} = 3.37$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ ด้านสุข จำแนกเป็นรายชื่อ

ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านสุข	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
1. ฉันรู้สึกมีคุณค่าน้อยกว่าผู้อื่น	4.01	0.86	มาก	(12)
2. ฉันสามารถทำหน้าที่ได้ดีไม่ว่าจะอยู่ในบทบาทใด	4.17	0.97	มาก	(8)
3. ฉันสามารถทำงานที่ฉันได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด	4.19	0.77	มาก	(7)
4. ฉันไม่มีความมั่นใจในการทำงานที่ยากลำบาก	4.05	1.19	มาก	(11)
5. แม้สถานการณ์จะแย่มากฉันมีความหวังว่าฉันจะดีขึ้น	4.21	0.71	มากที่สุด	(6)
6. ทุกปัญหามักจะมีทางออกเสมอ	4.77	0.58	มากที่สุด	(1)
7. เมื่อเจอเรื่องที่ทำให้เครียดฉันมักจะเปลี่ยนให้เป็นเรื่อง ที่ผ่อนคลายหรือมีความสุขสนาน	3.95	0.81	มาก	(13)
8. ฉันรู้สึกสนุกสนานทุกครั้งกับกิจกรรมในช่วงวันหยุด สุดสัปดาห์	4.43	0.83	มากที่สุด	(5)
9. ฉันรู้สึกไม่พอใจที่ผู้อื่นมักจะได้รับสิ่งดีดีมากกว่าฉัน	4.10	1.00	มาก	(10)
10. ฉันมีความพอใจกับสิ่งที่ฉันเป็นอยู่	4.56	0.79	มากที่สุด	(2)
11. ฉันไม่รู้ว่าจะทำอะไรเมื่อรู้สึกเบื่อหน่าย	3.77	1.10	มาก	(16)
13. เมื่อเว้นว่างจากภาระหน้าที่ฉันจะทำในสิ่งที่ฉันชอบ	4.48	0.86	มากที่สุด	(4)
13. เมื่อรู้สึกไม่สบายใจฉันจะหาวิธีผ่อนคลายอารมณ์ได้	4.14	0.80	มาก	(9)
14. ฉันสามารถที่จะผ่อนคลายตนเองได้แม้จะมีเหน็ด เหนื่อยจากภาระและหน้าที่	4.51	0.75	มากที่สุด	(3)
15. ฉันไม่สามารถทำให้รู้สึกเป็นสุขได้จนกว่าจะได้ใน ทุกสิ่งที่ต้องการ	3.83	1.03	มาก	(15)
16. ฉันมักรู้สึกท้อหรือกับเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่มักจะเกิด ขึ้นเสมอ	3.94	1.29	มาก	(14)
รวม	4.19	0.46	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุข โดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มาก ($\bar{X} = 4.19$) ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ทุกปัญหามักจะมี

ทางออกเสมอ ($\bar{X} = 4.77$) รองลงมาฉันมีความพอใจกับสิ่งที่ฉันเป็นอยู่ ($\bar{X} = 4.56$) ฉันสามารถที่จะผ่อนคลายตนเองได้แม้จะมีเหน็ดเหนื่อยจากภาระและหน้าที่ ($\bar{X} = 4.51$) เมื่อเว้นว่างจากภาระหน้าที่ฉันจะทำในสิ่งที่ฉันชอบ ($\bar{X} = 4.48$) ฉันรู้สึกสนุกสนานทุกครั้งกับกิจกรรมในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ ($\bar{X} = 4.43$) แม้สถานการณ์จะแย่มากฉันมีความหวังว่ามันจะดีขึ้น ($\bar{X} = 4.21$) ฉันสามารถทำงานที่ฉันได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด ($\bar{X} = 4.19$) ฉันสามารถทำหน้าที่ได้ดีไม่ว่าจะอยู่ในบทบาทใด ($\bar{X} = 4.17$) เมื่อรู้สึกไม่สบายใจฉันหาวิธีผ่อนคลาย อารมณ์ได้ ($\bar{X} = 4.14$) ฉันรู้สึกไม่พอใจที่ผู้อื่นมักจะได้รับสิ่งที่ดีมากกว่าฉัน ($\bar{X} = 4.10$) ฉันไม่มีความมั่นใจในการทำงานที่ยากลำบาก ($\bar{X} = 4.05$) ฉันรู้สึกมีคุณค่าน้อยกว่าผู้อื่น ($\bar{X} = 4.01$) เมื่อเจอเรื่องที่ทำให้เครียดฉันมักจะเปลี่ยนให้เป็นเรื่องที่ผ่อนคลายหรือมีความสนุกสนาน ($\bar{X} = 3.95$) ฉันมักรู้สึกท้อใจกับเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่มักเกิดขึ้นเสมอ ($\bar{X} = 3.94$) ฉันไม่สามารถทำให้รู้สึกเป็นสุขได้จนกว่าจะได้ในทุกอย่างที่ต้องการ ($\bar{X} = 3.83$) และฉันไม่รู้ว่าจะทำอะไรเมื่อรู้สึกเบื่อหน่าย ($\bar{X} = 3.77$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองของกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยรวมและรายด้าน

การรับรู้ความสามารถของตนเอง	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
1. การรับรู้ความสามารถของตนเอง	4.17	0.56	มาก	(1)
รวม	4.17	0.56	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, $SD = 0.56$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเอง จำแนกเป็นรายชื่อ

การรับรู้ความสามารถของตนเอง	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
1. เมื่อนั่งวางแผนไว้ฉันมั่นใจว่าสามารถทำตามแผนที่วางไว้ได้	3.99	0.66	มาก	(13)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเอง จำแนกเป็นรายชื่อ (ต่อ)

การรับรู้ความสามารถของตนเอง	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
2. ปัญหาของฉันก็คือฉันไม่ค่อย เอาใจใส่งานทั้ง ๆ ที่ควร ต้องทำ	4.25	1.09	มากที่สุด	(9)
3. ถ้าฉันไม่สามารถทำงานให้สำเร็จในครั้งแรกได้ฉันก็ ยังคงจะทำงานนั้นต่อไปจนสำเร็จ	4.09	0.72	มาก	(10)
4. เมื่อใดก็ตามที่ฉันตั้งเป้าหมายสำคัญไว้กับตัวเองแล้ว ฉันไม่ค่อยประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่ตั้ง เอาไว้	3.56	0.94	มาก	(17)
5. ฉันมักจะล้มเลิกการทำงานต่าง ๆ ก่อนที่ฉันจะทำงาน นั้นสำเร็จ	4.37	1.02	มากที่สุด	(6)
6. ฉันมักจะหลีกเลี่ยงในการเผชิญปัญหาและอุปสรรค	4.34	0.96	มากที่สุด	(7)
7. เมื่อใดก็ตามที่ฉันเห็นว่ามียางบางอย่างที่ยู่ยากหรือ ซับซ้อนฉันจะไม่พยายามเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับ	4.00	1.26	มาก	(12)
8. ถึงแม้ว่าฉันจะต้องทำในสิ่งที่ฉันไม่ถูกใจฉันก็จะ พยายามสู้จนงานนั้นสำเร็จ	4.46	0.79	มากที่สุด	(4)
9. ถ้าฉันตัดสินใจจะทำสิ่งใดแล้วฉันก็จะมุ่งมั่นที่จะทำ ต่อไปจนกว่าจะสำเร็จ	4.50	0.77	มากที่สุด	(2)
10. เมื่อฉันมีความพยายามที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่แต่ฉันไม่ สามารถทำได้สำเร็จตั้งแต่เริ่มแรกฉันก็จะเลิกที่จะทำ สิ่งนั้นต่อไป	3.89	0.90	มาก	(15)
11. เมื่อมีปัญหาที่ไม่ได้คาดคิดไว้เกิดขึ้นฉันจะไม่พยายาม จัดการกับปัญหานั้น	3.68	1.16	มาก	(16)
12. ฉันพยายามที่จะหลีกเลี่ยงการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ถ้าฉัน พบว่าสิ่งนั้นทำให้ฉันยุ่งยากหรือเกิดปัญหา	3.91	1.00	มาก	(14)
13. ความล้มเหลวทำให้ฉันสู้ต่อไป	4.56	0.70	มากที่สุด	(1)
14. ฉันรู้สึกมั่นใจในความสามารถของตัวเอง	4.25	0.88	มากที่สุด	(8)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเอง จำแนกเป็นรายชื่อ (ต่อ)

การรับรู้ความสามารถของตนเอง	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
15. ฉันเป็นคนมั่นใจในตัวเอง	4.09	1.01	มาก	(11)
16. ฉันเป็นคนยอมแพ้อะไรง่าย ๆ	4.38	0.98	มากที่สุด	(5)
17. ฉันไม่ชอบที่จะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับตัวเอง	4.49	0.94	มากที่สุด	(3)
รวม	4.17	0.56	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มาก ($\bar{X} = 4.17$) ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความล้มเหลวทำให้ฉันสู้ต่อไป ($\bar{X} = 4.56$) รองลงมาถ้าฉันตัดสินใจจะทำอะไรแล้วฉันก็จะมุ่งมั่นที่จะทำต่อไป จนกว่าจะสำเร็จ ($\bar{X} = 4.50$) ฉันไม่ชอบที่จะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับตัวเอง ($\bar{X} = 4.49$) ถึงแม้ว่าฉันจะต้องทำในสิ่งที่ฉันไม่ถูกใจฉันก็จะพยายามสู้งานนั้นสำเร็จ ($\bar{X} = 4.46$) ฉันเป็นคนยอมแพ้อะไรง่าย ๆ ($\bar{X} = 4.38$) ฉันมักจะล้มเลิกการทำงานต่าง ๆ ก่อนที่ฉันจะทำงานนั้นสำเร็จ ($\bar{X} = 4.37$) ฉันมักจะหลีกเลี่ยงในการเผชิญปัญหาและอุปสรรค ($\bar{X} = 4.34$) ฉันรู้สึกมั่นใจในความสามารถของตัวเอง ($\bar{X} = 4.25$) ปัญหาของฉันก็คือฉันไม่ค่อยเอาใจใส่งานทั้ง ๆ ที่ควรต้องทำ ($\bar{X} = 4.25$) ถ้าฉันไม่สามารถทำงานให้สำเร็จในครั้งแรกได้ฉันก็ยังคงจะทำงานนั้นต่อไปจนสำเร็จ ($\bar{X} = 4.09$) ฉันเป็นคนมั่นใจในตัวเอง ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อใดก็ตามที่ฉันเห็นว่ามียางบางอย่างที่ยู่ยากหรือซับซ้อนฉันจะไม่พยายามเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับ ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อฉันวางแผนไว้ฉันมั่นใจว่าสามารถทำตามแผนที่วางไว้ได้ ($\bar{X} = 3.99$) ฉันพยายามที่จะหลีกเลี่ยงการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ถ้าฉันพบว่าสิ่งนั้นทำให้ฉันยุ่งยากหรือเกิดปัญหา ($\bar{X} = 3.91$) เมื่อฉันมีความพยายามที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่แต่ฉันไม่สามารถทำได้สำเร็จตั้งแต่เริ่มแรกฉันก็จะเลิกที่จะทำสิ่งนั้นต่อไป ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อมีปัญหาที่ไม่ได้คาดคิดไว้เกิดขึ้นฉันจะไม่พยายามจัดการกับปัญหานั้น ($\bar{X} = 3.68$) และเมื่อใดก็ตามที่ฉันตั้งเป้าหมายสำคัญไว้กับตัวเองแล้วฉันไม่ค่อยประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ ($\bar{X} = 3.56$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญโดยรวมและรายด้าน

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
1. ด้านความกล้ารับผิดชอบต่อการกระทำของตน	4.38	0.45	สูงมาก	(1)
2. ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน	4.24	0.60	สูงมาก	(4)
3. ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับ	3.87	0.56	สูง	(5)
4. ด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง	4.30	0.55	สูงมาก	(3)
5. ด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม	4.38	0.50	สูงมาก	(2)
รวม	4.25	0.43	สูงมาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่าภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญโดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.25$, $SD = 0.43$) และรายด้านพบว่าภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญในด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน ด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม ด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง และด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก และด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชาค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.38$, $SD = 0.45$) รองลงมาคือ ด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม ($\bar{X} = 4.38$, $SD = 0.50$) ด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง ($\bar{X} = 4.30$, $SD = 0.55$) ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน ($\bar{X} = 4.24$, $SD = 0.60$) และด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.87$, $SD = 0.56$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน จำแนกเป็นรายข้อ

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
ด้านความกล้ารับผิดชอบต่อการกระทำของตน				
1. ฉันมีความตั้งใจในการทำงานที่รับผิดชอบ	4.62	0.53	สูงมาก	(2)
2. ฉันสามารถจัดการตนเองและมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานที่รับผิดชอบ	4.61	0.54	สูงมาก	(3)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้ตาม
ที่มีความกล้าหาญด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน จำแนกเป็นรายชื่อ

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้ารับผิดชอบต่อการกระทำของตน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
3. ฉันเชื่อว่าการทำงานต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรค ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในการทำงาน	4.65	0.54	สูงมาก	(1)
4. ฉันใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานโดยไม่ ต้องรอคอยคำสั่งจากหัวหน้า	3.97	1.14	สูง	(6)
5. ฉันตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของฉันเป็นประจำใน การทำงาน	4.09	0.59	สูง	(5)
6. ฉันมีความยินดีที่จะปรับตัวเข้ากับกฎเพื่อปฏิบัติงานใน สิ่งที่มีความถูกต้อง	4.32	0.58	สูงมาก	(4)
รวม	4.38	0.45	สูงมาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน โดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.38$) ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมากคือ ฉันสามารถจัดการตนเองและมีความมุ่งมั่นในงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.65$) รองลงมาฉันมีความตั้งใจในการทำงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.62$) ฉันสามารถจัดการตนเองและมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.34$) ฉันมีความยินดีที่จะปรับตัวเข้ากับกฎเพื่อปฏิบัติงานในสิ่งที่มีความถูกต้อง ($\bar{X} = 4.32$) ฉันตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของฉันเป็นประจำในการทำงาน ($\bar{X} = 4.09$) และฉันใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานโดยไม่ต้องรอคอยคำสั่งจากหัวหน้า ($\bar{X} = 4.97$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้ตาม
ที่มีความกล้าหาญด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน จำแนกเป็นรายชื่อ

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
1. ฉันสรุปสาระสำคัญจากการพูดคุยกับหัวหน้าเสมอ	4.21	0.89	สูงมาก	(3)
2. ฉันปฏิบัติงานตามแนวทางที่หัวหน้าสั่งการโดย ปราศจากแรงกดดัน	4.03	0.66	สูง	(4)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน จำแนกเป็นรายชื่อ (ต่อ)

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
3. ฉันสะท้อนความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ขององค์กรให้หัวหน้าทราบโดยปราศจากอคติและประโยชน์ส่วนตัว	4.38	0.76	สูงมาก	(2)
4. ฉันยินดีรับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานจากหัวหน้า	4.58	0.58	สูงมาก	(1)
5. ฉันจะปกป้องหัวหน้าจากการถูกกล่าวร้ายโดยภาษาข้อเท็จจริง	4.00	1.11	สูง	(5)
รวม	4.24	0.60	สูงมาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน โดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.24$) ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมากคือ ฉันยินดีรับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานจากหัวหน้า ($\bar{X} = 4.58$) รองลงมาฉันสะท้อนความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ขององค์กรให้หัวหน้าทราบโดยปราศจากอคติและประโยชน์ส่วนตัว ($\bar{X} = 4.38$) ฉันสรุปสาระสำคัญจากการพูดคุยกับหัวหน้าเสมอ ($\bar{X} = 4.21$) ฉันปฏิบัติงานตามแนวทางที่หัวหน้าสั่งการโดยปราศจากแรงกดดัน ($\bar{X} = 4.03$) และฉันจะปกป้องหัวหน้าจากการถูกกล่าวร้ายโดยภาษาข้อเท็จจริง ($\bar{X} = 4.00$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชาจำแนกเป็นรายชื่อ

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
1. ฉันเสนอความคิดที่ชัดเจนเปิดเผยและเชื่อถือได้ต่อหัวหน้า	3.97	0.67	สูง	(1)
2. ฉันให้ข้อมูลย้อนกลับด้วยความจริงใจต่อพฤติกรรมหัวหน้าที่แสดงออก	3.89	0.68	สูง	(2)
3. ฉันคัดค้านต่อการแสดงพฤติกรรมที่ไม่มีความเหมาะสมของหัวหน้า	3.75	0.85	สูง	(4)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชาจำแนกเป็นรายชื่อ (ต่อ)

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
4. ฉันพยายามตั้งคำถามเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้หัวหน้าคิดวิเคราะห์	3.89	0.72	สูง	(3)
รวม	3.87	0.56	สูง	

จากตารางที่ 4.11 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา โดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.88$) ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงคือ ฉันเสนอความคิดที่ชัดเจนเปิดเผยและเชื่อถือได้ต่อหัวหน้า ($\bar{X} = 3.97$) รองลงมาฉันให้ข้อมูลย้อนกลับด้วยความจริงใจต่อพฤติกรรมหัวหน้าที่แสดงออก ($\bar{X} = 3.89$) ฉันพยายามตั้งคำถามเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้หัวหน้าคิดวิเคราะห์ ($\bar{X} = 3.89$) และฉันคัดค้านต่อการแสดงพฤติกรรมที่ไม่มีความเหมาะสมของหัวหน้า ($\bar{X} = 3.75$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงจำแนกเป็นรายชื่อ

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
1. ฉันมีส่วนร่วมในการสร้างบรรยากาศแลสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลงในการทำงานให้ดีขึ้น	4.10	0.74	สูง	(4)
2. ฉันเข้าใจและยอมรับการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงนโยบายในการปฏิบัติงานของหัวหน้า	4.49	0.62	สูงมาก	(1)
3. ฉันสนับสนุนให้หัวหน้าทดลอง เรียนรู้ และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เสมอในการปฏิบัติงาน	4.43	0.73	สูงมาก	(2)
4. ฉันเสนอแนะแนวทางหรือระบบการทำงานที่ช่วยสนับสนุนกระบวนการเปลี่ยนแปลง	4.21	0.81	สูงมาก	(3)
รวม	4.30	0.55	สูงมาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง โดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.31$)

ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมากคือ ฉันเข้าใจและยอมรับการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงนโยบายในการปฏิบัติงานของหัวหน้า ($\bar{X} = 4.49$) รองลงมาฉันสนับสนุนให้หัวหน้าทดลองเรียนรู้และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เสมอในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.43$) ฉันเสนอแนะแนวทางหรือระบบการทำงานที่ช่วยสนับสนุนกระบวนการเปลี่ยนแปลง ($\bar{X} = 4.21$) และฉันมีส่วนร่วมในการสร้างบรรยากาศแลสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลงในการทำงานให้ดีขึ้น ($\bar{X} = 4.10$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรมจำแนกเป็นรายชื่อ

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
1. ฉันพร้อมที่จะมอบหมายหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ผู้อื่นปฏิบัติแทนหากมีกรณีที่เป็น	4.09	0.63	สูง	(5)
2. ฉันยินดีที่จะแสดงความผิดหวังในส่วนของการงานที่ฉันได้กระทำผิดพลาดโดยไม่โยนความผิดให้หัวหน้า	4.54	0.59	สูงมาก	(2)
3. ฉันจะไม่ให้ความร่วมมือหรือช่วยในการสนับสนุนต่อผู้ที่ปฏิบัติงานด้วยความไม่สุจริต	4.21	0.87	สูงมาก	(4)
4. ฉันยึดมั่นที่จะปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตโดยไม่เกรงกลัวต่ออิทธิพล	4.64	0.61	สูงมาก	(1)
5. ฉันยอมลาออกจากงานดีกว่าอยู่ปฏิบัติงานโดยปราศจากซึ่งคุณธรรมและจริยธรรม	4.40	0.91	สูงมาก	(3)
รวม	4.38	0.50	สูงมาก	

จากตารางที่ 4.13 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม โดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.60$) ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมากคือ ฉันยึดมั่นที่จะปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตโดยไม่เกรงกลัวต่ออิทธิพล ($\bar{X} = 4.64$) รองลงมาฉันยินดีที่จะแสดงความผิดหวังในส่วนของการงานที่ฉันได้กระทำผิดพลาดโดยไม่โยนความผิดให้หัวหน้า ($\bar{X} = 4.54$) ฉันยอมลาออกจากงานดีกว่าอยู่ปฏิบัติงานโดยปราศจากซึ่งคุณธรรมและจริยธรรม ($\bar{X} = 4.60$) ฉันจะไม่ให้ความร่วมมือหรือช่วยในการสนับสนุนต่อผู้ที่ปฏิบัติงานด้วยความไม่สุจริต ($\bar{X} = 4.21$) และฉันพร้อมที่จะมอบหมายหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ผู้อื่นปฏิบัติแทนหากมีกรณีที่เป็น ($\bar{X} = 4.09$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
1. ด้านคุณภาพงาน	4.60	0.49	สูงมาก	(1)
2. ด้านปริมาณงาน	4.23	0.59	สูงมาก	(3)
3. ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน	4.28	0.51	สูงมาก	(2)
รวม	4.39	0.48	สูงมาก	

จากตารางที่ 4.14 พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.33$, $SD = 0.48$) และรายด้านพบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน และด้านปริมาณงาน ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยด้านคุณภาพงานมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, $SD = 0.49$) รองลงมาคือ ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.28$, $SD = 0.51$) และด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 4.23$, $SD = 0.59$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานจำแนกเป็นรายชื่อ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
1. ผลงานที่ปฏิบัติออกมา นั้นมีความถูกต้องเรียบร้อยและทันเวลาที่กำหนด	4.59	0.58	สูงมาก	(4)
2. ผลงานที่ปฏิบัติออกมา นั้นเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้	4.61	0.60	สูงมาก	(2)
3. วัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานนั้นได้มาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้	4.57	0.65	สูงมาก	(5)
4. ก่อนการส่งมอบสินค้าทุกครั้งหน่วยงานมีการตรวจวัดคุณภาพมาตรฐานของผลงาน	4.64	0.56	สูงมาก	(1)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานจำแนกเป็นรายชื่อ (ต่อ)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
5. คุณภาพของงานที่ออกไปได้รับการยอมรับต่อองค์กร ภายนอกและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า	4.60	0.56	สูงมาก	(3)
รวม	4.60	0.49	สูงมาก	

จากตารางที่ 4.15 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน โดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.60$) ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมากคือ ก่อนการส่งมอบสินค้าทุกครั้งหน่วยงานมีการตรวจวัดคุณภาพมาตรฐานของผลงาน ($\bar{X} = 4.64$) รองลงมาผลงานที่ปฏิบัติออกมานั้นเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.64$) คุณภาพของงานที่ออกไปได้รับการยอมรับต่อองค์กรภายนอกและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า ($\bar{X} = 4.60$) . ผลงานที่ปฏิบัติออกมานั้นมีความถูกต้องเรียบร้อยและทันเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.59$) และวัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานนั้นได้มาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.57$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานจำแนกเป็นรายชื่อ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
1. ปริมาณของงานที่ออกมานั้นมีความสอดคล้อง อัตรากำลัง ของพนักงานที่อยู่ในหน่วยงาน	4.34	0.88	สูงมาก	(1)
2. ปริมาณของงานที่ออกมาเป็นไปตามที่คาดหวังของ หน่วยงาน	4.13	0.68	สูง	(3)
3. ปริมาณงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของฉันมีความ เหมาะสม ตรงกับความสามารถ	4.33	0.87	สูงมาก	(2)
4. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนดเวลา เสมอ	4.13	0.63	สูง	(4)
รวม	4.23	0.59	สูงมาก	

จากตารางที่ 4.16 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน โดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.23$) ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมากคือ ปริมาณของงานที่ออกมาซึ่งมีความสอดคล้องกับอัตรากำลังของพนักงานที่อยู่ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมาปริมาณงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของงานมีความเหมาะสมตรงกับความสามารถ ($\bar{X} = 4.33$) ปริมาณของงานที่ออกมาเป็นไปตามที่คาดหวังของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.13$) และ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนดเวลาเสมอ ($\bar{X} = 4.13$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้งานจำแนกเป็นรายชื่อ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
1. งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลา	4.45	0.63	สูงมาก	(1)
2. ผลงานแต่ละชิ้นสามารถทำให้สำเร็จได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดเหมาะสม	4.15	0.57	สูง	(3)
3. การส่งมอบผลงานเป็นไปตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	4.43	0.68	สูงมาก	(2)
4. พนักงานทำงานได้ตามเป้าหมายของเวลาที่องค์กรกำหนด	4.11	0.66	สูง	(4)
รวม	4.28	0.51	สูงมาก	

จากตารางที่ 4.17 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน โดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.29$) ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมากคือ งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = 4.45$) รองลงมาการส่งมอบผลงานเป็นไปตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.43$) ผลงานแต่ละชิ้นสามารถทำให้สำเร็จได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดเหมาะสม ($\bar{X} = 4.15$) และพนักงานทำงานได้ตามเป้าหมายของเวลาที่องค์กรกำหนด ($\bar{X} = 4.11$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

ตัวแปร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน				
	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t-test	Sig.
ค่าคงที่	2.629	0.225		11.667	0.000
1. ความฉลาดทางอารมณ์	0.431	0.055	0.414	7.857	0.000**
$R^2 = 0.172$, Adjusted $R^2 = 0.169$, $F = 61.735$					

จากตารางที่ 4.18 ผลของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน ได้ถึงร้อยละ 17.2 ($R^2 = 0.172$) โดยที่เหลือสามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรอื่น ซึ่งแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้ ดังนี้

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์รายด้านกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

ตัวแปร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน				
	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t-test	Sig.
ค่าคงที่	2.929	.235		12.446	0.000
1. ด้านดี	0.084	0.088	0.088	1.044	0.297
2. ด้านเก่ง	0.423	0.080	0.481	5.292	0.000**
3. ด้านสุข	-0.134	0.090	-0.128	-1.496	0.136
$R^2 = 0.209$, Adjusted $R^2 = 0.201$, $F = 26.118$					

จากตารางที่ 4.19 ผลของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์รายด้านกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วน

ยานยนต์ พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ได้ถึงร้อยละ 20.9 ($R^2 = 0.209$) โดยที่เหลือสามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรอื่น ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$\text{ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน} = 2.929 + 0.423 (\text{ด้านเก่ง})$$

และได้สมการในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$\text{ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน} = + 0.481 (\text{ด้านเก่ง})$$

จากสมการจึงสามารถอธิบายได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการใน อุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ได้แก่ ด้านเก่ง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่าย ปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านดี และด้านสุข ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการใน อุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านเก่ง มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.423 หมายความว่า ถ้าด้านเก่ง เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรม ชิ้นส่วนยานยนต์ เพิ่มขึ้น 0.481 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ซึ่งจากผลการศึกษา สามารถสรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ได้แก่ ด้านเก่ง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านดี และด้านสุข โดยไม่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

สมมติฐานที่ 1.1 ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพงาน

ตัวแปร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน				
	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t-test	Sig.
ค่าคงที่	2.591	0.230		11.250	0.000
1. ด้านดี	-0.142	0.078	0.140	1.809	0.071
2. ด้านเก่ง	0.378	0.078	0.419	4.821	0.000**
3. ด้านสุข	-0.016	0.088	-0.015	-0.181	0.856

$R^2 = 0.277$, Adjusted $R^2 = 0.270$, $F = 37.841$

จากตารางที่ 4.20 ผลของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน ได้ถึงร้อยละ 27.7 ($R^2 = 0.277$) โดยที่เหลือสามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรอื่น ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$\text{ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน} = 2.591 + 0.378 (\text{ด้านเก่ง})$$

และได้สมการในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$\text{ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน} = +0.419 (\text{ด้านเก่ง})$$

จากสมการจึงสามารถอธิบายได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ได้แก่ ด้านเก่ง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านดี และด้านสุข ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านเก่ง มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.419 หมายความว่า ถ้าด้านเก่งเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพ เพิ่มขึ้น 0.419 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ซึ่งจากผลการศึกษา สามารถสรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ได้แก่ ด้านเก่ง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านดี และ ด้านสุข โดยไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรม ชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน

สมมติฐานที่ 1.2 ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงาน

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานงานของพนักงานด้านปริมาณงาน

ตัวแปร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน				
	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t-test	Sig.
ค่าคงที่	3.083	.305		10.097	0.000
1. ด้านดี	0.085	0.104	0.072	0.819	0.414
2. ด้านเก่ง	0.496	0.104	0.454	4.779	0.000**
3. ด้านสุข	-0.279	0.116	-0.214	-2.403	0.017*
$R^2 = 0.136$, Adjusted $R^2 = 0.127$, $F = 15.475$					

จากตารางที่ 4.21 ผลของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยความฉลาดทาง อารมณ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ด้านปริมาณงาน พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วน ยานยนต์ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่าย ปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงาน ได้ถึงร้อยละ 13.6 ($R^2 = 0.136$) โดยที่ เหลือสามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรอื่น ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน = $3.083 + 0.496$ (ด้านเก่ง) - 0.279 (ด้านสุข) และได้สมการในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน = 0.454 (ด้านเก่ง) - 0.214 (ด้านสุข)

จากสมการจึงสามารถอธิบายได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการใน

อุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ได้แก่ ด้านเก่ง และด้านสุข ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านดี ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านเก่ง มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.454 หมายความว่า ถ้าด้านเก่งเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงาน เพิ่มขึ้น 0.419 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ด้านสุข มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ -0.214 หมายความว่า ถ้าด้านสุขเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงาน ลดลง 0.214 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ซึ่งจากผลการศึกษา สามารถสรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ได้แก่ ด้านเก่ง และด้านสุข ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงาน มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านดี โดยไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงาน

สมมติฐานที่ 1.3 ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงานด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน

ตัวแปร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน				
	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t-test	Sig.
ค่าคงที่	3.197	0.266		12.021	0.000
1. ด้านดี	0.010	0.090	0.009	0.105	0.916
2. ด้านเก่ง	0.408	0.090	0.431	4.512	0.000**
3. ด้านสุข	-0.136	0.101	-0.121	-1.347	0.179

$R^2 = 0.125$, Adjusted $R^2 = 0.116$, $F = 14.124$

จากตารางที่ 4.22 ผลของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน ได้ถึงร้อยละ 12.5 ($R^2 = 0.125$) โดยที่เหลือสามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรอื่น ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน = $3.197 + 0.408$ (ด้านเก่ง)
และได้สมการในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน = 0.431 (ด้านเก่ง)

จากสมการจึงสามารถอธิบายได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ได้แก่ ด้านเก่ง และด้านสุข ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านดี ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านเก่ง มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.431 หมายความว่า ถ้าด้านเก่งเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น 0.431 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ซึ่งจากผลการศึกษา สามารถสรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ได้แก่ ด้านเก่ง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านดี และด้านสุข โดยไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตัวแปร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน				
	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t-test	Sig.
ค่าคงที่	2.699	0.185		14.626	0.000
1. การรับรู้ความสามารถของตนเอง	0.406	0.044	0.472	9.243	0.000**
$R^2 = 0.223$, Adjusted $R^2 = 0.220$, $F = 85.438$					

จากตารางที่ 4.23 ผลของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเองกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ได้ถึงร้อยละ 22.3 ($R^2 = 0.223$) โดยที่เหลือสามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรอื่น ซึ่งแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง กับ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพงาน

ตัวแปร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน				
	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t-test	Sig.
ค่าคงที่	2.511	0.176		14.270	0.000
1. การรับรู้ความสามารถของตนเอง	0.502	0.042	0.571	11.993	0.000**
$R^2 = 0.326$, Adjusted $R^2 = 0.323$, $F = 143.825$					

จากตารางที่ 4.24 ผลของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเองกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรม

ซึ่งส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงานพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน ได้ถึงร้อยละ 32.6 ($R^2 = 0.326$) โดยที่ เหลือสามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรอื่น ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$\text{ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน} = 2.511 + 0.502 (\text{การรับรู้ความสามารถของตนเอง})$$

และได้สมการในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$\text{ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน} = 0.571 (\text{การรับรู้ความสามารถของตนเอง})$$

จากสมการจึงสามารถอธิบายได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมี รายละเอียด ดังนี้

การรับรู้ความสามารถของตนเอง มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.502 หมายความว่า ถ้าการรับรู้ความสามารถของตนเอง เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพ เพิ่มขึ้น 0.502 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ซึ่งจากผลการศึกษา สามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพ

สมมติฐานที่ 2.2 การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงาน

ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปริมาณงาน

ตัวแปร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน				
	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t-test	Sig.
ค่าคงที่	2.676	0.243		10.995	0.000
1. การรับรู้ความสามารถของตนเอง	0.373	0.058	0.350	6.440	0.000**
$R^2 = 0.122$, Adjusted $R^2 = 0.119$, $F = 41.468$					

จากตารางที่ 4.25 ผลของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเองกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงานพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงานได้ถึงร้อยละ 12.2 ($R^2 = 0.122$) โดยที่เหลือสามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรอื่น ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$\text{ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน} = 2.676 + 0.243 (\text{การรับรู้ความสามารถของตนเอง})$$

และได้สมการในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$\text{ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน} = 0.350 (\text{การรับรู้ความสามารถของตนเอง})$$

จากสมการจึงสามารถอธิบายได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การรับรู้ความสามารถของตนเอง มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.350 หมายความว่า ถ้าการรับรู้ความสามารถของตนเอง เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงาน เพิ่มขึ้น 0.350 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ซึ่งจากผลการศึกษา สามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงาน

สมมติฐานที่ 2.3 การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงานด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน

ตัวแปร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t-test	Sig.
ค่าคงที่	2.957	0.211		14.006	0.000
1. การรับรู้ความสามารถของตนเอง	0.319	0.050	0.345	6.339	0.000**
$R^2 = 0.119$, Adjusted $R^2 = 0.116$, $F = 40.180$					

จากตารางที่ 4.26 ผลของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเองกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน ได้ถึงร้อยละ 11.9 ($R^2 = 0.119$) โดยที่เหลือสามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรอื่น ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$\text{ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน} = 2.957 + 0.319 (\text{การรับรู้ความสามารถของตนเอง})$$

และได้สมการในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$\text{ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน} = 0.345 (\text{การรับรู้ความสามารถของตนเอง})$$

จากสมการจึงสามารถอธิบายได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่าย

ปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การรับรู้ความสามารถของตนเอง มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.345 หมายความว่า ถ้าการรับรู้ความสามารถของตนเอง เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น 0.345 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ซึ่งจากผลการศึกษา สามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงาน

ตัวแปร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน				
	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t-test	Sig.
ค่าคงที่	1.154	0.205		5.640	0.000
1. ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ	0.761	0.048	0.677	15.894	0.000**
$R^2 = 0.459$, Adjusted $R^2 = 0.457$, $F = 252.610$					

จากตารางที่ 4.27 ผลของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ พบว่า ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ได้ถึงร้อยละ 45.9 ($R^2 = 0.459$) โดยที่เหลือสามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรอื่น ซึ่งสามารถอธิบายเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญรายด้านกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตัวแปร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน				
	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t-test	Sig.
ค่าคงที่	1.110	0.220		5.046	0.000
1. ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน	0.291	0.064	0.273	4.569	0.000**
2. ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน	0.240	0.056	0.300	4.265	0.000**
3. ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา	-0.077	0.045	-0.089	-1.694	0.091
4. ด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง	0.086	0.054	0.098	1.604	0.110
5. ด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม	0.209	0.056	0.217	3.759	0.000**
$R^2 = 0.459$, Adjusted $R^2 = 0.457$, $F = 252.610$					

จากตารางที่ 4.28 ผลของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ พบว่า ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน ได้ถึงร้อยละ 45.9 ($R^2 = 459$) โดยที่เหลือสามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรอื่น ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$\text{ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน} = 1.110 + 0.291 (\text{ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน}) + 0.240 (\text{ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน}) + 0.209 (\text{ด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม})$$

และได้สมการในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$\text{ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน} = + 0.273 (\text{ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน}) + 0.300 (\text{ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน}) + 0.217 (\text{ด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม})$$

จากสมการจึงสามารถอธิบายได้ว่า ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ได้แก่ ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน และด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตนมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.273 หมายความว่า ถ้าด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ เพิ่มขึ้น 0.273 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.300 หมายความว่า ถ้าด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน เพิ่มขึ้น 0.300 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.217 หมายความว่า ถ้าด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน เพิ่มขึ้น 0.217 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ซึ่งจากผลการศึกษา สามารถสรุปได้ว่า ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ได้แก่ ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน และด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

สมมติฐานที่ 3.1 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน

ตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพงาน

ตัวแปร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t-test	Sig.
ค่าคงที่	1.204	0.216		5.586	0.000
1. ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน	0.313	0.063	0.286	5.006	0.000**
2. ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน	0.212	0.055	0.259	3.852	0.000**

ตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพงาน (ต่อ)

ตัวแปร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน				
	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t-test	Sig.
3. ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา	-0.155	0.044	-0.176	-3.498	0.001**
4. ด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง	0.222	0.053	0.247	4.216	0.000**
5. ด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม	0.177	0.054	0.180	3.247	0.001**

$R^2 = 0.544$, Adjusted $R^2 = 0.536$, $F = 70.041$

จากตารางที่ 4.29 ผลของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน พบว่า ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน ได้ถึงร้อยละ 54.4 ($R^2 = 0.544$) โดยที่เหลือสามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรอื่น ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน = $1.204 + 0.313$ (ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน) + 0.212 (ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน) - 0.155 (ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา) + 0.222 (ด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง) + 0.177 (ด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม) และได้สมการในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน = $+ 0.286$ (ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน) + 0.256 (ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน) - 0.176 (ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา) + 0.247 (ด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง) + 0.180 (ด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม)

จากสมการจึงสามารถอธิบายได้ว่า ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ได้แก่ ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน ความ กล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา ด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง และด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม ที่ส่งผลต่อ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตนมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.286 หมายความว่า ถ้าด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน เพิ่มขึ้น 0.286 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.259 หมายความว่า ถ้าด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน เพิ่มขึ้น 0.259 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชามีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ -0.176 หมายความว่า ถ้าด้านกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน ลดลง 0.176 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.247 หมายความว่า ถ้าด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน เพิ่มขึ้น 0.247 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.180 หมายความว่า ถ้าด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน เพิ่มขึ้น 0.180 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ซึ่งจากผลการศึกษา สามารถสรุปได้ว่า ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ได้แก่ ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา ด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง และด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม ส่งผลต่อ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน

สมมติฐานที่ 3.2 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงาน

ตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงานด้านปริมาณงาน

ตัวแปร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน				
	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t-test	Sig.
ค่าคงที่	1.008	0.315		3.204	0.002
1. ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน	0.213	0.091	0.161	2.337	0.020**
2. ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน	0.323	0.080	0.325	4.017	0.000**
3. ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา	-0.052	0.065	-0.048	-0.801	0.424
4. ด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง	0.028	0.077	0.025	0.360	0.719
5. ด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม	0.229	0.079	0.191	2.876	0.004**
$R^2 = 0.339$, Adjusted $R^2 = 0.328$, $F = 30.201$					

จากตารางที่ 4.30 ผลของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงาน พบว่า ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงาน ได้ถึงร้อยละ 33.9 ($R^2 = 0.328$) โดยที่เหลือสามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรอื่น ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน = $1.008 + 0.213$ (ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน) + 0.323 (ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน) + 0.229 (ด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม) และได้สมการในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน = + 0.161 (ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน) + 0.325 (ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน) + 0.191 (ด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม)

จากสมการจึงสามารถอธิบายได้ว่า ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ได้แก่ ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน และด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา และด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตนมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.161 หมายความว่า ถ้าด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงาน เพิ่มขึ้น 0.161 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.325 หมายความว่า ถ้าด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงาน เพิ่มขึ้น 0.325 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.191 หมายความว่า ถ้าด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงาน เพิ่มขึ้น 0.191 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ซึ่งจากผลการศึกษา สามารถสรุปได้ว่า ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ได้แก่ ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงานและด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ด้านปริมาณงานมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา และด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง โดยไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ

ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงาน

สมมติฐานที่ 3.3 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงานด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน

ตัวแปร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t-test	Sig.
ค่าคงที่	1.094	0.263		4.150	0.000
1. ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน	0.343	0.076	0.298	4.483	0.000**
2. ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน	0.191	0.067	0.222	2.833	0.005**
3. ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา	-0.003	0.054	-0.004	-0.062	0.951
4. ด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง	-0.025	0.064	-0.027	-0.391	0.696
5. ด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม	0.229	0.067	0.221	3.441	0.001**
$R^2 = 0.382$, Adjusted $R^2 = 0.371$, $F = 36.290$					

จากตารางที่ 4.31 ผลของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน พบว่า ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน ได้ถึงร้อยละ 38.2 ($R^2 = 0.382$) โดยที่เหลือสามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรอื่น ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน = $1.094 + 0.343$ (ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน) + 0.191 (ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน) + 0.229 (ด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม) และได้สมการในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน = $+0.298$ (ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน) + 0.222 (ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน) + 0.221 (ด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม)

จากสมการจึงสามารถอธิบายได้ว่า ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ได้แก่ ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน และด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา และด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตนมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.298 หมายความว่า ถ้าด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น 0.298 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.222 หมายความว่า ถ้าด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น 0.222 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.221 หมายความว่า ถ้าด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น 0.221 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ซึ่งจากผลการศึกษา สามารถสรุปได้ว่า ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ได้แก่ ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน และด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา และด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง โดยไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานทั้งหมด ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.32 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

ลำดับที่	สมมติฐาน	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	สถิติที่ใช้	Sig	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1					
	ความฉลาดทางอารมณ์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์	รวม 3 ด้าน	MRA	0.000**	มีผล
	ความฉลาดทางอารมณ์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์	รวม 3 ด้าน	MRA		
	ด้านดี			0.297	-
	ด้านเก่ง			0.000**	มีผล
	ด้านสุข			0.136	-
	ความฉลาดทางอารมณ์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์	ด้านคุณภาพงาน	MRA		
	ด้านดี			0.071	-
	ด้านเก่ง			0.000**	มีผล
	ด้านสุข			0.856	-
	ความฉลาดทางอารมณ์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์	ด้านปริมาณงาน	MRA		
	ด้านดี			0.414	-
	ด้านเก่ง			0.000**	มีผล
	ด้านสุข			0.017**	มีผล
	ความฉลาดทางอารมณ์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์	ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน	MRA		
	ด้านดี			0.916	-
	ด้านเก่ง			0.000**	มีผล
	ด้านสุข			0.179	-

ตารางที่ 4.33 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

ลำดับที่	สมมติฐาน	ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน	สถิติที่ใช้	Sig	ผลการ ทดสอบ
สมมติฐานที่ 2					
	การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วน ยานยนต์	รวม 3 ด้าน	MRA	0.000**	มีผล
	การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วน ยานยนต์	ด้านคุณภาพงาน	MRA		
	การรับรู้ความสามารถของตนเอง			0.000**	มีผล
	การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วน ยานยนต์	ด้านปริมาณงาน	MRA		
	การรับรู้ความสามารถของตนเอง			0.000**	มีผล
	การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วน ยานยนต์	ด้านเวลาที่ใช้ ปฏิบัติงาน	MRA		
	การรับรู้ความสามารถของตนเอง			0.000**	มีผล



ตารางที่ 4.32 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	สถิติที่ใช้	Sig	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 3				
ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตรถยนต์	รวม 3 ด้าน	MRA	0.000**	มีผล
ยานยนต์				
ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตรถยนต์	รวม 3 ด้าน	MRA		
ยานยนต์				
ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน			0.000**	มีผล
ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน			0.000**	มีผล
ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา			0.091	-
ด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง			0.110	-
ด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม			0.000**	มีผล
ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตรถยนต์	ด้านคุณภาพงาน	MRA		
ยานยนต์				
ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน			0.000**	มีผล
ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน			0.000**	มีผล
ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา			0.001**	มีผล
ด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง			0.000**	มีผล
ด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม			0.001**	มีผล
ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตรถยนต์	ด้านปริมาณงาน	MRA		
ยานยนต์				
ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน			0.020**	มีผล
ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน			0.000**	มีผล
ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา			0.424	-
ด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง			0.719	-
ด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม			0.004**	มีผล
ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตรถยนต์	ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน	MRA		
ยานยนต์				
ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน			0.000**	มีผล
ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน			0.005**	มีผล
ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา			0.951	-
ด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง			0.696	-
ด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม			0.001**	มีผล

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยใดส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยมีตัวแปรต้นเป็น ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ โดยสรุปผลการศึกษาออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความฉลาดทางอารมณ์
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ
5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาพบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) บริษัท เจริญลาภอโตพาร์ท จำกัด และบริษัท เคเอ็นที 1994 จำกัด จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 คน พบว่า ส่วนพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.7 มีอายุอยู่ที่ 38 - 43 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.7 มีระดับการศึกษาอยู่ที่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 87.3 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ ต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 82.3 และมีอายุการทำงาน 1 - 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.0

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความฉลาดทางอารมณ์

จากการศึกษาพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) และรายด้านพบว่า ฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี ด้านเก่ง ด้านสุข ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ

มาก โดยด้านสุขมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมาคือ ด้านดี ($\bar{X} = 4.10$) และด้านเก่ง ($\bar{X} = 3.97$) ตามลำดับ

ด้านดี โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ฉันเห็นถึงคุณค่าในน้ำใจที่ผู้อื่นมีต่อฉัน ($\bar{X} = 4.58$)

ด้านเก่ง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ฉันรู้สึกมีคุณค่าเมื่อสามารถทำสิ่งต่าง ๆ อย่างเต็มความสามารถ ($\bar{X} = 4.54$)

ด้านสุข โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ทุกปัญหามักจะมีทางออกเสมอ ($\bar{X} = 4.77$)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง

จากการศึกษาพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความล้มเหลวทำให้ฉันสู้ต่อไป ($\bar{X} = 4.56$)

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ

จากการศึกษาพบว่า ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ โดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.25$) และรายด้านพบว่าภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญในด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน ด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม ด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง และด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก และด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชาค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.38$) รองลงมาคือ ด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม ($\bar{X} = 4.38$) ด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง ($\bar{X} = 4.30$) ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน ($\bar{X} = 4.24$) และด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.87$) ตามลำดับ

ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ฉันเชื่อว่าการทำงานต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในการทำงาน ($\bar{X} = 4.65$)

ด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ฉันยึดมั่นที่จะปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตโดยไม่เกรงกลัวต่ออิทธิพล ($\bar{X} = 4.64$)

ด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ฉันทเข้าใจและยอมรับการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลง นโยบายในการปฏิบัติงานของหัวหน้า ($\bar{X} = 4.49$)

ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ฉันทยินดีรับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานจากหัวหน้า ($\bar{X} = 4.58$)

ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ฉันทเสนอความคิดที่ชัดเจนเปิดเผยและเชื่อถือได้ต่อหัวหน้า ($\bar{X} = 3.97$)

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.39$) และรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน และด้านปริมาณงาน ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยด้านคุณภาพงานมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) รองลงมาคือ ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ($\bar{X} = 4.28$) และด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 4.23$) ตามลำดับ

ด้านคุณภาพงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ก่อนการส่งมอบสินค้าทุกครั้งหน่วยงานมีการตรวจวัดคุณภาพมาตรฐานของผลงาน ($\bar{X} = 4.64$)

ด้านปริมาณงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ปริมาณของงานที่ออกมานั้นมีความสอดคล้องกับอัตรากำลังของพนักงานที่อยู่ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.34$)

ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = 4.45$)

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สรุปผลการวิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์ทั้ง 3 ด้านได้ ดังนี้

ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านดี และด้านสุขไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้าน

คุณภาพงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านสุขส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านดี ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านดี และด้านสุขไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สรุปผลการวิเคราะห์ได้ ดังนี้

การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 3 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สรุปผลการวิเคราะห์ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญทั้ง 5 ด้านได้ ดังนี้

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา ด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง และด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน และด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา ด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตนด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน และด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา ด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง

ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษา เรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่สามารถนำผลมาศึกษาและอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการศึกษาจากสมมติฐานที่ 1 พบว่า พนักงานมีความฉลาดทางอารมณ์ในระดับมาก และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่สูงมาก และความฉลาดทางอารมณ์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า

1.1) ความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน สามารถอภิปรายได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ไม่ได้แปรผันไปตามความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี เนื่องด้วยลักษณะงานในงานอุตสาหกรรมจะมีหน้าที่กำหนดให้พนักงานแต่ละคนในการทำงานอย่างชัดเจน มีแผนงานที่รับผิดชอบในส่วนต่าง ๆ ทำให้พนักงานต้องทำงานเฉพาะหน้าที่ของตนไม่ควรทำงานนอกจากหน้าที่ของตนเอง เพราะจะทำให้งานที่ได้รับมอบหมายไม่สำเร็จตามที่กำหนด นอกจากนี้ในการทำงานยังแบ่งเป็นแผนงานต่าง ๆ พนักงานจึงไม่ค่อยได้มีปฏิสัมพันธ์กับพนักงานหรือบุคคลอื่นนอกเหนือจากแผนกตนเอง ซึ่งความฉลาดทางอารมณ์ในด้านดีของพนักงานมีความหมายว่า ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม กรมสุขภาพจิต (2543) จึงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ชัดแย้งกับงานวิจัยของ ยงยุทธ เศรษฐกร (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงงานเซรามิก จังหวัดลำปาง พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ในด้านดีของพนักงานจะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญที่สถิติ กับความพึงพอใจในการทำงาน รวมถึงงานวิจัยของ อุไร เอี่ยมสะอาด (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารกับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารตามการรับรู้ของครู ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 5 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี กับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งจากการศึกษาเพิ่มเติม พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลวรรณ วรรณ โชติผาเวช (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความถนัดทางช่าง กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของช่างในศูนย์บริการรถยนต์ พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of ช่าง

1.2) ความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน สามารถอภิปรายได้ว่า พนักงานมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่งอยู่ในระดับสูง จะมีความสามารถในการรู้จักตนเอง รู้ถึงศักยภาพในตัวเอง มีแรงจูงใจในการทำงาน และยังสามารถสร้างขวัญและกำลังใจให้กับตนเอง ได้ มีความมุ่งมั่นในการไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ มีความสามารถในการแก้ปัญหา สามารถกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับพนักงานอื่นในแผนก กรมสุขภาพจิต (2547) ซึ่งทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีณา ปักยา (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนตัว ความฉลาดทางอารมณ์ และพฤติกรรมการเผชิญปัญหา กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายตรง พบว่า พนักงานขายตรงที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง มีผลการปฏิบัติงานดีกว่าพนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ถุกถวิล พัวพาณิช (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับทักษะการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลในเขต 2 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ทุกด้านมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับทักษะการบริหารแต่ละทักษะและรวมทุกทักษะ

1.3) ความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุข ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านเดียวคือด้านปริมาณงาน แต่ส่งผลในทิศทางลบ สามารถอภิปรายว่า พนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ในด้านสุขสูง จะเป็นคนที่มีความภาคภูมิใจในตนเอง มีความพึงพอใจในชีวิต พอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่ สามารถทำกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข กล่าวคือพนักงานมีความสุข ความพอใจในรูปแบบชีวิตที่เป็นอยู่ กรมสุขภาพจิต (2547) แต่กลับมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านลบ พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของของ วิไลวรรณ วรรณ โชติผาเวช (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความถนัดทางช่าง กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของช่างในศูนย์บริการรถยนต์ พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ในด้านสุขของช่างมีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างในศูนย์บริการ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เทิดศักดิ์ เดชคง (2544) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเด็กนักเรียนมัธยมแห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ พบว่า นักเรียนที่มีประสิทธิภาพในการเรียนสูงมีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ ในขณะที่เด็กนักเรียนห้องห้องที่มีประสิทธิภาพในการเรียนต่ำกว่า มีความฉลาดทางอารมณ์เฉลี่ยสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านระดับความสุข เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดจากการวิจัยในครั้งนี้ว่า

เด็กห้องเก่งมักมีระดับความสุขต่ำกว่าเด็กห้องธรรมดาและเด็กห้องเก่งมีแนวโน้มที่จะมองว่าตนเองว่ามีความสามารถทางอารมณ์ (ความพึงพอใจ ความคิดแง่บวก ความรับผิดชอบ น้ำใจ ฯลฯ) น้อยกว่าเด็กห้องธรรมดา

ผลการศึกษาจากสมมติฐานที่ 2 พบว่า พนักงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูง และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมาก และการรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้าน คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน สามารถอภิปรายผลได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงาน เป็นปัจจัยที่มีส่วนในการกำหนดระดับความพยายามของบุคคล เพื่อนำไปสู่สถานะหรือสถานการณ์ที่ปรารถนา โดยผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูงนั้น จะพยายามมุ่งมั่นในการกระทำสิ่งใด ๆ ยาวนานกว่าในบุคคลที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ ดังนั้นเมื่อมีบุคคลมีความพยายามและความมุ่งมั่นอย่างเต็มที่จึงมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี เบนดูรา (Bandura, 1997) ซึ่งทำให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทิศทางบวก นอกจากนี้ แมคเชน และวอน กลินเนา (Mcshane and Von Glinow, 2003) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง คือมีความเชื่อว่าตนเองมีความสามารถและแรงจูงใจที่จะกระทำในพฤติกรรมต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของสมชาย อินทรมงคล (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง บุคลิกภาพ เชาวน้อมรณกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานชาย พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานชาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรณิการ์ สุขขารี(2548) ได้ทำการศึกษาเรื่องความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง และการรับรู้ความสามารถของตนเอง กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เวิลด์ อีควิปเมนต์ จำกัด พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทัยวรรณ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้ลักษณะงาน การรับรู้ความสามารถในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง) พบว่า การรับรู้ความสามารถในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน และพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัฒนมาศ บันแดง (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลของการรับรู้ความสามารถของตนเอง และการกำหนดเป้าหมายที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานผลิตกางเกงยีนส์แห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าพนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ

ผลการศึกษาจากสมมติฐานที่ 3 พบว่า พนักงานมีภาวะผู้ตามที่มีความสามารถอยู่ในระดับสูงมาก และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมาก และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

3.1) ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทุกด้าน อภิปรายได้ว่า พนักงานมีความรับผิดชอบส่วนตัวในฐานะที่ตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร กล้าแสดงความรับผิดชอบการกระทำของตนเองที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร กล้าริเริ่มในสิ่งใหม่ ๆ เพื่อให้ตนได้ใช้ความสามารถและศักยภาพสูงสุดที่ตนมีอยู่ให้บังเกิดผลต่อองค์กรได้มากที่สุด เมื่อพนักงานรู้จักรับผิดชอบในการกระทำของตนเอง จะทำให้พนักงานตั้งใจ มุมานะ เพื่อให้งานหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วง จึงส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมาก

3.2) ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้าอาสาช่วยทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อภิปรายได้ว่า พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลืองาน แม้จะเป็นงานที่ไม่ชอบก็ตาม แต่งานนั้นเป็นประโยชน์อย่างมากต่อองค์กร รวมถึงการช่วยเหลืองานของผู้นำเพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของผู้นำ (Dixon & Westbrook, 2003) ผู้ตามที่มีความกล้าหาญจะยืนหยัดเคียงข้างกับผู้นำ และสถานการณ์ที่ยากลำบากในการปฏิบัติงาน ด้วยความเต็มอกเต็มใจที่ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ (Chaleff, 1995)

3.3) ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน ในทิศทางลบ กล่าวคือ ถ้ามีภาวะผู้ตามด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชามากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานจะลดลง เป็นเพราะ พนักงานจะมีหน้าที่รับคำสั่งจากหัวหน้าหรือปฏิบัติงานตามแผนกที่ได้รับมอบหมายเพียงอย่าง เดียวเพราะการทำงานในระบบอุตสาหกรรม ระบบในการทำงานมีลำดับการปกครอง งานแต่ละหน้าที่จะมีผู้กำหนดไว้แล้ว ทำให้พนักงานอาจจะได้ทำงานในตำแหน่งที่ไม่ถนัด และการที่พนักงานจะแสดงความคิดเห็นคัดค้านกับการกระทำหรือคำสั่งของหัวหน้า อาจส่งผลกระทบต่อพนักงาน ซึ่งอาจถูกมองว่าไม่มีความสามารถในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานลดลง

3.4) ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อภิปรายได้ว่า พนักงานมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงขององค์กร ในด้านนโยบายเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน รวมถึงข้อบังคับต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้องค์กรมีการพัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้น ซึ่งความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง ผู้ตามจะ

พยายามช่วยผู้นำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดี ผ่านการตรวจสอบบทบาทของตนเองและระบุพฤติกรรมที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขพฤติกรรมที่ผิดปกติหรือนำไปสู่การไม่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Chaleff, 1995) ทำให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

3.5) ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อภิปรายได้ว่า พนักงานมีความรับผิดชอบในส่วนงานที่ได้รับมอบหมาย หากเกิดข้อผิดพลาดก็จะไม่โยนความผิดให้ผู้อื่น มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพราะพนักงานมีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มความสามารถ และไม่สนับสนุนผู้ที่ปฏิบัติงานด้วยความไม่สุจริต เมื่อเกิดเหตุการณ์เกี่ยวกับพฤติกรรมขององค์กรที่ไม่มีศีลธรรมหรือผิดกฎข้อบังคับ พนักงานจะสร้างตัวเลือกลงเพื่อแก้ไขปัญหาเหล่านั้น เช่นการไม่เชื่อฟังคำสั่ง หรือออกจากองค์กร (Kelly, 1992)

ดังนั้นทำให้สรุปได้ว่า ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญทั้ง 5 ด้าน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ กาญจนพาทิ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร : กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย พบว่า ตัวแปรภาวะผู้ตามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กร สรุปได้ว่า ภาวะผู้ตามแบบห่างเหิน ภาวะผู้ตามแบบปรับตาม ภาวะผู้ตามแบบเอาตัวรอด ภาวะผู้ตามแบบเฉื่อยชา และภาวะผู้ตามที่มีประสิทธิผล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กร ด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งภาวะผู้ตามที่มีประสิทธิผล ตามความหมายของของ Kelly (1992) ได้สรุปคุณลักษณะที่จำเป็น สำหรับผู้ตามที่มีประสิทธิผลไว้ 4 ประการ 1. ความสามารถบริหารจัดการตนเอง 2. มีความผูกพัน 3. เสริมสร้างศักยภาพและการทุ่มเทตน 4. ความกล้า ผู้ตามที่มีประสิทธิผลจะเป็น บุคคลที่น่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ และกล้าหาญ ผู้ตามแบบนี้จะวางตนเองในแง่เป็นอิสระ เป็นนักคิดวิเคราะห์ที่สามารถเสนอแนะความคิดและการวินิจฉัยได้เป็นผู้ที่มีรูปแบบมาตรฐานทางจริยธรรม จึงสามารถสรุปได้ว่า ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิติ ชิตีเสรี (2557) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลความกล้าหาญของพนักงานและบรรยากาศองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่า ความกล้าหาญของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อโณทัย จิระดา (2552) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษากับรูปแบบภาวะผู้ตามของครู ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของ

สถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครเชียงราย พบว่า ครูส่วนใหญ่มีภาวะผู้ตามแบบประสิทธิผล ผู้ตามแบบมีประสิทธิผลยังเต็มใจในการรับงานพิเศษเพิ่มขึ้น ผู้ตามประเภทนี้มักจะประเมินความสามารถของตนในแง่จุดอ่อนและจุดแข็งได้ดี และมีความพร้อมที่จะช่วยทีมงานของตน ผู้ตามประเภทนี้คือยอดปรารถนาขององค์กร เป็นผู้ที่มีความใส่ใจและเต็มใจต่อการปฏิบัติงานสูง ทำให้องค์กรมีประสิทธิผล

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

จากผลการศึกษา ทำให้ผู้ศึกษาทราบถึงระดับความคิดเห็นในเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สามารถเสนอแนะแนวทางที่ได้จากการศึกษา ดังนี้

1) แบบสอบถามมีจำนวนข้อที่มาก ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามใช้เวลานาน และอาจลดความสนใจในการตอบแบบสอบถามลง ควรปรับแบบสอบถามในส่วนความฉลาดทางอารมณ์ให้จำนวนข้อน้อยลง จะช่วยให้การตอบแบบสอบถามมีความรวดเร็วและผู้ตอบแบบสอบถามจะได้ไม่ลดความสนใจในการทำแบบสอบถามลง

2) ในด้านลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงาน จากการศึกษา พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ควรมีการส่งเสริมความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี คือ ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม (กรมสุขภาพจิต, 2543) ควรส่งเสริมให้พนักงานมีความฉลาดทางอารมณ์ทางด้านดีเพิ่มมากขึ้น เช่น การทำกิจกรรมจิตอาสา เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้ถึงการแบ่งปัน รู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมและยังสร้างชื่อเสียงให้กับบริษัทในด้านการทำประโยชน์แก่สาธารณะ ด้านสุข เพื่อให้พนักงานมีความสุขที่เกิดจากการทำงานเพิ่มมากขึ้น เพราะผลการศึกษา ในครั้งนี้ความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุขมีผลในทิศทางตรงกันข้ามกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานลดลง ด้านสุขในที่นี้หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข จึงควรให้ความสำคัญ ในการส่งเสริมในเรื่องความสุขที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อให้เกิดความสุขในการทำงานเพื่อที่จะให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น และเป็นไปในทิศทางเดียวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การส่งเสริมให้เกิดความฉลาดทางอารมณ์สามารถทำได้หลายแนวทาง เช่น การจัดอบรม โดยผู้ชำนาญการเพื่อเพิ่มทักษะความฉลาดทางอารมณ์ การปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในการทำงานให้มีความสดชื่น การจัดกิจกรรมนอกสถานที่ร่วมกัน เพื่อให้พนักงานมีโอกาสได้ทำกิจกรรมร่วมกัน เพราะความฉลาดทางอารมณ์สามารถพัฒนาได้แม้เข้าสู่วัย

ทำงาน และความฉลาดทางอารมณ์ยังส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งช่วยสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงาน

3) ในด้านลักษณะการรับรู้ความสามารถของตนเอง จากการศึกษา พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้นฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรให้ความสำคัญกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยการประเมินการรับรู้ความสามารถของตนเองตั้งแต่เริ่มรับเข้าทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาพนักงานให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

4) ในด้านภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ จากการศึกษา พบว่า ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้นหน่วยงานควรมีการส่งเสริมการมีภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ เช่น ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการปัญหาในการปฏิบัติงาน ระหว่างหัวหน้ากับพนักงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความเข้าใจในปัญหาที่ถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน การแลกเปลี่ยนมุมมองในการทำงานของผู้ที่ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชา ช่วยทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงซึ่งผู้ตามจะพยายามช่วยผู้นำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดี ควรมีการส่งเสริมภาวะผู้ตาม เช่น การอบรมจากวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ ภาวะผู้ตามที่กล้าหาญจะช่วยให้พนักงาน กล้าแสดงออกในสิ่งที่ถูกต้อง เคารพสิทธิของผู้อื่น ช่วยทำให้บริษัทมีการพัฒนาทางด้านทรัพยากรมนุษย์ไปในทิศทางที่ดี และสร้างความยั่งยืนให้กับบริษัท

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

5.4.1 เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในกลุ่มบริษัทที่ประกอบธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์เพียงอย่างเดียว ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีขอบเขตจำกัด ดังนั้นควรมีการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลายมากขึ้น เช่น ผู้ประกอบการอาชีพในสายงานต่าง ๆ รวมทั้งทำการศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจประเภทอื่นหรือองค์กรที่แตกต่างกันไป

5.4.2 ควรศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในปัจจัยอื่น ๆ เช่น ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทที่อยู่ในกลุ่มผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ หรือที่มีลักษณะการปฏิบัติงานคล้ายคลึงกัน

5.4.3 ควรศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมในองค์กร เช่น บริษัทที่มีวัฒนธรรมองค์กรแบบญี่ปุ่น วัฒนธรรมองค์กรแบบไทย เป็นต้น เพื่อหาถึงความแตกต่างทางด้าน

ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

5.3.4 ควรศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญโดยเจาะจงในแต่ละแผนกภายในบริษัท เพื่อนำไปวางแผน ในการพัฒนา และส่งเสริมด้านทรัพยากรมนุษย์ในแต่ละส่วนงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด



บรรณานุกรม

- กชกร เอ็นดูราษฎร์. (2547). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทโทรเสียม จำกัด.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- กรมสุขภาพจิต. (2544). **รายงานวิจัยการพัฒนาแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์สำหรับประชาชนไทย อายุ 12 - 60 ปี.** กรุงเทพฯ: สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต.
- กรมสุขภาพจิต. (2543). **อีคิว: ความฉลาดทางอารมณ์.** กรุงเทพฯ: สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต.
- กรรมสิทธิ์ สุขขาริศจ. (2548). **ความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง และการรับรู้ความสามารถของตนเองกับแผนการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เวิลด์ อีควิปเมนท์ จำกัด.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ).
- กล้าหาญ ณ น่าน และกฤษดา วิเชียรวัฒนสุข (2558). **ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับการแสดงพฤติกรรมภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์.** (งานวิจัยคณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- กันตยา เพิ่มผล. (2552). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.** กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์ จำกัด.
- กัลยา วาณิชชัชบัญชา. (2555). **สถิติสำหรับงานวิจัย.** (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: ชรรรมสารจิตตระการ สุภรดี. (2543). **การรับรู้ความสามารถแห่งตนกับแบบแผนชีวิตที่ส่งเสริมสุขภาพของสตรีที่ต้องโทษในเรือนจำ.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ณัฐธัญ ถนอมรบ. (2545). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถการไฟฟ้าแห่งประเทศไทย.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา).
- ดำรงศักดิ์ กล้าวิทย์กิจ. (2546). **ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ บุคลิกภาพ ความพึงพอใจในการทำงาน กับคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).** กรุงเทพฯ: ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย.
- เทิดศักดิ์ เดชคง. (2544). **จากความฉลาดทางอารมณ์สู่สติและปัญญา.** กรุงเทพฯ: มติชน.
- ธิดา ชิตเสวี. (2557). **อิทธิพลความกล้าหาญของพนักงานและบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.** (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ดิน ปรัชญพทธี. (2542). **ทฤษฎีองค์การ** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- นงพงา ลีมสุวรรณ. (2547). **เลี้ยงลูกถูกวิธี ชีวิตเป็นสุข** (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: แพลนพรีนติ้งเพลส. **ปวีณา ปักยา. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนตัว ความฉลาดทางอารมณ์ และพฤติกรรม การเผชิญปัญหา กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายตรงรถยนต์. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).**
- กรดี สีหบุตร. (2554). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรกับ ประสิทธิภาพต่อองค์กรตามการรับรู้ของผู้ให้บริการ สถานพยาบาลสังกัดกองบัญชาการ กองทัพบกไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช).**
- ยงยุทธ เศรษฐกร. (2546). **ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และความพึงพอใจในการ ทำงานของพนักงานโรงงานเซรามิก จังหวัดลำปาง. (งานวิจัยคณะวิทยาการจัดการ, สถาบันราชภัฏลำปาง).**
- ยุทธพงษ์ กัยวรรณ. (2543). **พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.**
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2544). **EQ กับภาวะผู้นำในการทำงาน. กรุงเทพฯ: เดสทอป.**
- รัตนา ศิริพานิช. (2535). **หลักการสร้างแบบสอวัดทางจิตวิทยาและทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: เจริญวิทย์ การพิมพ์.**
- วราภรณ์ กาญจนพาทิ. (2556). **ภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร : กรณีศึกษา ธนาคาร เพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).**
- วิไลวรรณ วรรณโชติผาเวช. (2544). **ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความถนัดทางช่าง กับ ประสิทธิภาพในการทำงานของช่างในศูนย์บริการรถยนต์. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).**
- วิณี ชิตเชิดวงศ์. (2545). **การศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของนิสิตปริญญาตรีคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (รายงานการวิจัยภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา).**
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2547). **การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: เอช.เอ็น.กรุ๊ป จำกัด**
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2545). **เชาว์อารมณ์ (EQ) : ดัชนีวัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.**

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สมชาย อินทรมงคล. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง บุคลิกภาพ
เขาวน้อารมณ์ กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย. (วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ).
- สมใจ ลักษณ์ะ. (2543). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2545). ภาวะผู้นำ ทฤษฎีและปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: บัณฑิต.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2545). ภาวะผู้นำ ทฤษฎีและปฏิบัติ: ศาสตร์และศิลป์สู่ความเป็นผู้นำที่สมบูรณ์
(พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: วิรัตน์ เอ็ดดูลักษณ์.
- อัจฉรา สุขารมณ (2543). จิตวิทยาพัฒนาการเด็ก. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- อุทัยวรรณ จันทระภาพ. (2547) ศึกษาการรับรู้ลักษณะงาน การรับรู้ความสามารถในตนเองแรงจูงใจ
ไฟ้สัมผัสที่เกี่ยวข้งกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลโรงพยาบาลเมตา
ประชารักษ์ (วัดไร่จิง). (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- อุไร เอี่ยมสะอาด. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารกับผลการปฏิบัติงาน
ของผู้บริหารตามการรับรู้ของครู ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา
ที่ 5. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง).
- อโณทัย จิระดา. (2552). รูปแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษากับรูปแบบภาวะผู้ตามของครูที่มีผลต่อ
ประสิทธิภาพการบริหารงานของสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครเชียงราย. (สารนิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง).
- อารีย์ พันธุ์มณี และสุพีร์ ติมไทย. (2541). พฤติกรรมองค์กรและการบริหาร. กรุงเทพฯ: Diamond
in Business.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2538). การบริหาร: ทักษะและการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.
- Bandura, A. (1997). **Self-Efficacy : The Exercise of Control**. NewYork: W.H.Freeman and company.
- Chaleff, I. (1995). **The courageous follower : Standing up to and for our leaders**. San Francisco:
Berrett - Koehler.
- Dixon, G. & Westbrook, J. (2003). Followers revealed. **Engineering Management Journal**,
employees in a winning partnership. In W. E. Rosenbach & R. L. Taylor (Eds.)
Contemporary issues in leadership (5th ed., pp. 163-181). Boulder, CO: Westview.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Evans, R. (1989). **Albert Bandura : The man and his ideas-A dialogue**. New York: Progen.
- Gardner, H. (1983). **Frame of mind : The theory of multiple intelligences**. New York: Basic Books.
- Goleman, D. (1995). **Working with emotional intelligence**. New York: Bantam Books.
- Kelley, R. E. (1992). **The power of followership: How to create leaders people want to follow, and followers who lead themselves**. New York: Doubleday.
- Mayer, J. D. & Salovey, P. (1997). **What is emotional intelligence?** In P. Salovey & D.J. Stuyter (Eds), **Emotional development and emotional intelligence**. New York: Basic Books.
- McShane, S. L. & Von, M. A. (2003). **Organization behavior: Emerging realities for the workplace revolution** (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Petersen, E. & Plowman, G. E. (1953). **Business Organization and Management**. Illinois: Irwin.
- Sullivan, E. J. & Phillip, J. D. (1997). **Effective Leadership and Management in Nursing**. New Jersey: Prentice Hall.
- Yukl, G. A. (1989). **Leadership in organizations**. New Jersey. Prentice-Hall.

ภาคผนวก





ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาหลักสูตรปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น แบบสอบถามนี้มี 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

กรุณาเลือกคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านอย่างมากที่สุดเพียง 1 คำตอบ และขอความกรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อ คำตอบของท่านทั้งหมด ผู้ศึกษาจะถือเป็นความลับ ขอขอบคุณที่ท่านเสียสละเวลาตอบ

แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้ที่ทำการตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย / ลงใน หน้าข้อความ ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

- | | | |
|-----------------------|---|---|
| 1. เพศ | 1. ชาย <input type="checkbox"/> | 2. หญิง <input type="checkbox"/> |
| 2. อายุ | 1. < 25 ปี <input type="checkbox"/> | 2. 26 <input type="checkbox"/> |
| | 3. 32 – 37 ปี <input type="checkbox"/> | 4. 38 – 43 ปี <input type="checkbox"/> |
| | 5. 44 – 49 ปี <input type="checkbox"/> | 6. 50 ปีขึ้นไป <input type="checkbox"/> |
| 3. ระดับการศึกษา | 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี <input type="checkbox"/> | 2. ระดับปริญญาตรี <input type="checkbox"/> |
| | 3. สูงกว่าปริญญาตรี <input type="checkbox"/> | |
| 4. ระดับรายได้ | 1. ต่ำกว่า 15,000 บาท <input type="checkbox"/> | 2. 15,001 – 20,000 บาท <input type="checkbox"/> |
| | 3. 20,001 – 25,000 บาท <input type="checkbox"/> | 4. 25,001 – 30,000 บาท <input type="checkbox"/> |
| | 5. มากกว่า 30,000 บาท <input type="checkbox"/> | |
| 5. ระยะเวลาปฏิบัติงาน | 1. น้อยกว่า 1 ปี <input type="checkbox"/> | 2. 1 – 3 ปี <input type="checkbox"/> |
| | 3. 4 – 6 ปี <input type="checkbox"/> | 4. 7 – 10 ปี <input type="checkbox"/> |
| | 5. มากกว่า 10 ปี <input type="checkbox"/> | |

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความฉลาดทางอารมณ์

คำชี้แจง โปรดเลือกคำตอบโดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความเป็นจริงที่สุด

(เลือกเพียง 1 คำตอบ)

ข้อ	ความฉลาดทางอารมณ์	ระดับความคิดเห็น				
		ไม่ เป็น จริง ที่สุด	ค่อนข้าง ไม่ เป็น จริง	เป็น จริง ปาน กลาง	ค่อนข้าง เป็น จริง	เป็น จริง ที่สุด
1	เวลาโกรธหรือเกิดความไม่สบายใจฉันสามารถรับรู้ได้ว่าเกิดอะไรขึ้นกับฉัน					
2	ฉันอธิบายไม่ได้ว่าอะไรที่ทำให้ฉันรู้สึกโกรธ					
3	เมื่อถูกทำให้ไม่พอใจฉันมักจะรู้สึกหงุดหงิดจนควบคุมอารมณ์ไม่ได้					
4	ฉันสามารถรอคอยเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่พอใจ					
5	ฉันมักมีปฏิริยาโต้ตอบที่รุนแรงต่อปัญหาเพียงเล็กน้อย					
6	เมื่อถูกบังคับให้ทำในสิ่งที่ไม่ชอบฉันจะอธิบายเหตุผลให้ผู้อื่นจนยอมรับได้					
7	ฉันสามารถสังเกตได้เมื่อพบว่าคนใกล้ชิดมีอารมณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป					
8	ฉันไม่มีความสนใจกับความทุกข์ของผู้อื่นที่ฉันไม่เคยรู้จัก					
9	ฉันไม่ยอมรับในสิ่งที่ผู้อื่นกระทำที่ต่างจากที่ฉันคิดไว้					
10	ฉันยอมรับได้ว่าบางครั้งผู้อื่นก็มีเหตุผลที่จะไม่พอใจกับการกระทำของฉัน					
11	ฉันรู้สึกว่าผู้อื่นชอบที่จะเรียกร้องความสนใจมากเกินไป					
12	แม้จะมีภาระที่ต้องทำฉันก็มีความยินดีรับฟังความทุกข์ของผู้อื่นที่ต้องการความช่วยเหลือ					
13	เป็นเรื่องปกติที่จะเอาเปรียบผู้อื่นเมื่อสบโอกาส					
14	ฉันเห็นถึงคุณค่าในน้ำใจที่ผู้อื่นมีต่อฉัน					
15	เมื่อกระทำผิดฉันสามารถที่จะกล่าวคำว่าขอโทษผู้อื่นได้					
16	ฉันไม่สามารถยอมรับข้อผิดพลาดของผู้อื่นได้					
17	ถึงแม้จะต้องเสียสละประโยชน์ส่วนตัวไปบ้างฉันก็ยินดีที่จะทำเพื่อส่วนรวม					
18	ฉันรู้สึกลำบากใจในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อให้ผู้อื่น					
19	ฉันไม่สามารถรู้ได้ว่าฉันเก่งเรื่องอะไร					

ข้อ	ความฉลาดทางอารมณ์	ระดับความคิดเห็น				
		ไม่ เป็น จริง ที่สุด	ค่อนข้าง ไม่ เป็น จริง	เป็น จริง ปาน กลาง	ค่อนข้าง เป็น จริง	เป็น จริง ที่สุด
20	แม้จะเป็นงานที่ยากฉันก็มั่นใจว่าฉันสามารถทำได้					
21	เมื่อทำสิ่งใดไม่ประสบความสำเร็จฉันจะรู้สึกหมดกำลังใจ					
22	ฉันรู้สึกมีคุณค่าเมื่อสามารถทำสิ่งต่าง ๆ อย่างเต็มความสามารถ					
23	เมื่อต้องเผชิญกับปัญหา อุปสรรคและความไม่สมหวังฉันก็จะไม่ยอมแพ้					
24	เมื่อเริ่มทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งฉันมักจะทำต่อไปและไม่สำเร็จ					
25	ฉันพยายามคิดหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาโดยไม่คิดเอาเองตามใจนึก					
26	บ่อยครั้งที่ฉันไม่สามารถรู้ว่าอะไรที่ทำให้ฉันไม่มีความสุข					
27	ฉันรู้สึกว่าการตัดสินใจเกี่ยวกับการแก้ปัญหาเป็นเรื่องที่ยากสำหรับฉัน					
28	เมื่อต้องทำอะไรหลายอย่างพร้อมกันในเวลาเดียวกันฉันสามารถตัดสินใจได้ว่า จะทำอะไรก่อนและทำอะไรหลัง					
29	ฉันรู้สึกลำบากใจเมื่อต้องอยู่กับคนแปลกหน้าหรือคนที่ไม่คุ้นเคย					
30	ฉันไม่สามารถทนได้เมื่อต้องอยู่ในสังคมที่มีกฎระเบียบที่ขัดกับความเคยชิน ของฉัน					
31	ฉันสามารถทำความรู้จักกับผู้อื่นได้ง่าย					
32	ฉันมีเพื่อนที่สนิทกันหลายคนที่คบกันมานาน					
33	ฉันไม่กล้าที่จะบอกถึงความต้องการของฉันให้ผู้อื่นรู้					
34	ฉันทำในสิ่งที่ต้องการได้โดยที่ไม่ให้ผู้อื่นเดือดร้อน					
35	เป็นสิ่งที่ยากสำหรับฉันที่จะสามารถโต้แย้งกับผู้อื่นแม้จะมีเหตุผลเพียงพอ					
36	เมื่อความคิดเห็นไม่ตรงกับผู้อื่นฉันสามารถอธิบายเหตุผลที่เขายอมรับได้					
37	ฉันรู้สึกมีคุณค่าน้อยกว่าผู้อื่น					
38	ฉันสามารถทำหน้าที่ได้อย่างดีไม่ว่าจะอยู่ในบทบาทใด					
39	ฉันสามารถทำงานที่ฉันได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด					
40	ฉันไม่มีความมั่นใจในการทำงานที่ยากลำบาก					
41	แม้สถานการณ์จะแย่มากฉันก็มีความหวังว่ามันจะดีขึ้น					

ข้อ	ความฉลาดทางอารมณ์	ระดับความคิดเห็น				
		ไม่ เป็น จริง ที่สุด	ค่อนข้าง ไม่ เป็น จริง	เป็น จริง ปาน กลาง	ค่อนข้าง เป็น จริง	เป็น จริง ที่สุด
42	ทุกปัญหาหมักจะมีทางออกเสมอ					
43	เมื่อเจอเรื่องที่ทำให้เครียดฉันมักจะเปลี่ยนให้เป็นเรื่องที่ผ่อนคลายหรือมีความสุขสนุกสนาน					
44	ฉันรู้สึกสนุกสนานทุกครั้งกับกิจกรรมในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์					
45	ฉันรู้สึกไม่พอใจที่ผู้อื่นมักจะได้รับสิ่งดีดีมากกว่าฉัน					
46	ฉันมีความพอใจกับสิ่งที่ฉันเป็นอยู่					
47	ฉันไม่รู้ว่าจะทำอะไรเมื่อรู้สึกเบื่อหน่าย					
48	เมื่อเว้นว่างจากภาระหน้าที่ฉันจะทำในสิ่งที่ฉันชอบ					
49	เมื่อรู้สึกไม่สบายใจฉันสามารถหาวิธีผ่อนคลายอารมณ์ได้					
50	ฉันสามารถที่จะผ่อนคลายตนเองได้แม้จะเหน็ดเหนื่อยจากภาระและหน้าที่					
51	ฉันไม่สามารถทำใจให้รู้สึกเป็นสุขได้จนกว่าจะได้ในทุกอย่างที่ต้องการ					
52	ฉันมักรู้สึกทุกข์ร้อนกับเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่มักเกิดขึ้นเสมอ					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

คำชี้แจง โปรดเลือกคำตอบโดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความเป็นจริงที่สุด

(เลือกเพียง 1 คำตอบ)

ข้อ	การรับรู้ความสามารถของตนเอง	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
1	เมื่อฉันวางแผนไว้ฉันมั่นใจว่าสามารถทำตามแผนที่วางไว้ได้					
2	ปัญหาของฉันก็คือฉันไม่ค่อยเอาใจใส่งานทั้ง ๆ ที่ควรต้องทำ					
3	ถ้าฉันไม่สามารถทำงานให้สำเร็จในครั้งแรกได้ฉันก็ยังคงจะทำงานนั้นต่อไปจนสำเร็จ					

ข้อ	การรับรู้ความสามารถของตนเอง	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	เมื่อใดก็ตามที่ฉันตั้งเป้าหมายสำคัญไว้กับตัวเองแล้วฉันไม่ค่อยประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้					
5	ฉันมักจะล้มเลิกการทำงานต่าง ๆ ก่อนที่ฉันจะทำงานนั้นสำเร็จ					
6	ฉันมักจะหลีกเลี่ยงในการเผชิญปัญหาและอุปสรรค					
7	เมื่อใดก็ตามที่ฉันเห็นว่ามีความบางอย่างที่ยู่ยากหรือซับซ้อนฉันจะไม่พยายามเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับ					
8	ถึงแม้ว่าฉันจะต้องทำในสิ่งที่ฉันไม่ถูกใจฉันก็จะพยายามสู้งานนั้นสำเร็จ					
9	ถ้าฉันตัดสินใจจะทำสิ่งใดแล้วฉันก็จะมุ่งมั่นที่จะทำต่อไปจนกว่าจะสำเร็จ					
10	เมื่อฉันมีความพยายามที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่แต่ฉันไม่สามารถทำได้สำเร็จตั้งแต่เริ่มแรกฉันก็จะเลิกที่จะทำสิ่งนั้นต่อไป					
11	เมื่อมีปัญหาที่ไม่ได้คาดคิดไว้เกิดขึ้นฉันจะไม่พยายามจัดการกับปัญหานั้น					
12	ฉันพยายามที่จะหลีกเลี่ยงการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ถ้าฉันพบว่าสิ่งนั้นทำให้ฉันยุ่งยากหรือเกิดปัญหา					
13	ความล้มเหลวทำให้ฉันสู้ต่อไป					
14	ฉันรู้สึกมั่นใจในความสามารถของตัวเอง					
15	ฉันเป็นคนมั่นใจในตัวเอง					
16	ฉันเป็นคนขอมแพ้อะไรง่าย ๆ					
17	ฉันไม่ชอบที่จะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับตัวเอง					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ

คำชี้แจง โปรดเลือกคำตอบโดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความเป็นจริงที่สุด

(เลือกเพียง 1 คำตอบ)

ข้อ	ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1	ฉันมีความตั้งใจในการทำงานที่รับผิดชอบ					
2	ฉันสามารถจัดการตนเองและมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานที่รับผิดชอบ					
3	ฉันเชื่อว่าการทำงานต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในการทำงาน					
4	ฉันใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน โดยไม่ต้องรอคอยคำสั่งจากหัวหน้า					
5	ฉันตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของฉันเป็นประจำในการทำงาน					
6	ฉันมีความยินดีที่จะปรับตัวเข้ากับกฎเพื่อปฏิบัติงานในสิ่งที่มีความถูกต้อง					
7	ฉันสรุปสาระสำคัญจากการพูดคุยกับหัวหน้าเสมอ					
8	ฉันปฏิบัติงานตามแนวทางที่หัวหน้าสั่งการ โดยปราศจากแรงกดดัน					
9	ฉันสะท้อนความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ขององค์กรให้หัวหน้ารับทราบโดยปราศจากอคติและประโยชน์ส่วนตัว					
10	ฉันยินดีรับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานจากหัวหน้า					
11	ฉันจะปกป้องหัวหน้าจากการถูกกล่าวร้ายโดยภาษาข้อเท็จจริง					
12	ฉันเสนอความคิดที่ชัดเจนเปิดเผยและเชื่อถือได้ต่อหัวหน้า					
13	ฉันให้ข้อมูลย้อนกลับด้วยความจริงใจต่อพฤติกรรมหัวหน้าที่แสดงออก					
14	ฉันคัดค้านต่อการแสดงพฤติกรรมที่ไม่มีความเหมาะสมของหัวหน้า					
15	ฉันพยายามตั้งคำถามเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้หัวหน้าคิดวิเคราะห์					

ข้อ	ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
16	ฉันมีส่วนร่วมในการสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลงในการทำงานของหัวหน้า					
17	ฉันเข้าใจและยอมรับการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลง นโยบายในการปฏิบัติงานของหัวหน้า					
18	ฉันสนับสนุนให้หัวหน้าทดลอง เรียนรู้ และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เสมอในการปฏิบัติงาน					
19	ฉันเสนอแนะแนวทางหรือระบบการทำงานที่สนับสนุนกระบวนการเปลี่ยนแปลง					
20	ฉันพร้อมที่จะมอบหมายหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ผู้อื่นปฏิบัติแทนหากมีกรณีที่เป็น					
21	ฉันยินดีที่จะแสดงความผิดชอบในส่วนองงานที่ฉันได้กระทำผิดพลาดโดยไม่โยนความผิดให้หัวหน้า					
22	ฉันจะไม่ให้ความร่วมมือหรือช่วยในการสนับสนุนต่อผู้ที่ปฏิบัติงานด้วยความไม่สุจริต					
23	ฉันยึดมั่นที่จะปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตโดยไม่เกรงกลัวต่ออิทธิพล					
24	ฉันขอมลาออกจากงานดีกว่าอยู่ปฏิบัติงานโดยปราศจากซึ่งคุณธรรมและจริยธรรม					

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดเลือกคำตอบโดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความเป็นจริงที่สุด

(เลือกเพียง 1 คำตอบ)

ข้อ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1	ผลงานที่ปฏิบัติออกมานั้นมีความถูกต้องเรียบร้อยและทันเวลาที่กำหนด					
2	ผลงานที่ปฏิบัติออกมานั้นเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้					
3	วัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานนั้นได้มาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้					
4	ก่อนการส่งมอบสินค้าทุกครั้งหน่วยงานมีการตรวจวัดคุณภาพมาตรฐานของผลงาน					
5	คุณภาพของงานที่ออกไปได้รับการยอมรับต่อองค์กรภายนอกและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า					
6	ปริมาณของงานที่ออกมานั้นมีความสอดคล้องกับอัตรากำลังของพนักงานที่อยู่ในหน่วยงาน					
7	ปริมาณของงานที่ออกมาเป็นไปตามที่คาดหวังของหน่วยงาน					
8	ปริมาณงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของฉันมีความเหมาะสม ตรงกับความสามารถ					
9	ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนดเวลาเสมอ					
10	งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลา					
11	ผลงานแต่ละชิ้นสามารถทำให้สำเร็จได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดเหมาะสม					
12	การส่งมอบผลงานเป็นไปตามเวลาที่ได้กำหนดไว้					
13	พนักงานทำงานได้ตามเป้าหมายของเวลาที่องค์กรกำหนด					

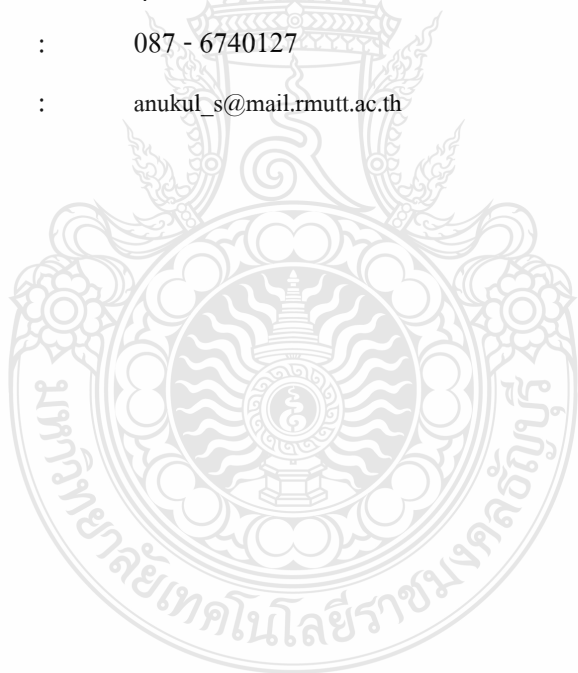


ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล : นายอนุกุล ทรงกลิ่น
วัน เดือน ปี เกิด : วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2531
ที่อยู่ : 512/59 ซอย 3/1 หมู่บ้านรัตนโกสินทร์ 200ปี ตำบลประจักษ์ปัตย์
อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี 12130
ประวัติการศึกษา : ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง วิทยาลัยเทคนิคนครนายก
ระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์
สาขาวิศวกรรมอุตสาหการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลชัยบุรี
ประวัติการทำงาน : พ.ศ.2555 - ปัจจุบัน
ธุรกิจส่วนตัว
เบอร์โทรศัพท์ : 087 - 6740127
อีเมล : anukul_s@mail.rmUTT.ac.th



ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเองและภาวะผู้ตาม
ที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

**EMOTIONAL INTELLIGENCE, SELF - EFFICACY AND
COURAGEOUS FOLLOWERSHIP AFFECTING TO JOB
PERFORMANCE OF OPERATING STAFF IN
THE AUTOMOTIVE PARTS INDUSTRY**



อนุกุล ทรงกลิน

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเองและภาวะผู้ตาม
ที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

อนุชิต ทรงกลิ่น

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเองและภาวะผู้ตาม
ที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์
Emotional Intelligence, Self - Efficacy and Courageous Followership
Affecting to Job Performance of Operating Staff in the Automotive
Parts Industry

ชื่อ - นามสกุล

นายอนุกุล ทรงกลิน

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป


อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์กฤษดา เขียววัฒนสุข, D.B.A.


ปีการศึกษา

2559

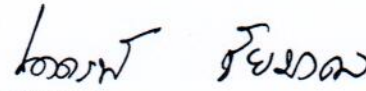
คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อดิศักดิ์ จันทระประภาเลิศ, D.B.A.)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร, D.B.A.)


..... กรรมการ
(อาจารย์กฤษดา เขียววัฒนสุข, D.B.A.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ


..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นายกรพี ชัยมงคล, ปร.ค.)

วันที่ 5 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2560

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเองและภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์
ชื่อ - นามสกุล	นายอนุกุล ทรงกลิ่น
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์กฤษดา เขียววัฒนสุข, D.B.A.
ปีการศึกษา	2559

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ ปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเอง และปัจจัยภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจำนวน 300 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานประกอบด้วย การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ ปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเอง และปัจจัยภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

คำสำคัญ: ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Independent Study Title	Emotional Intelligence, Self - Efficacy and Courageous Followership Affecting to Job Performance of Operating Staff in the Automotive Parts Industry
Name - Surname	Mr. Anukul Songklin
Major Subject	General Management
Independent Study Advisor	Mr. Krisada Chienwattanasook, D.B.A.
Academic Year	2016

ABSTRACT

The study was aimed at investigating the emotional intelligence factors, the self-efficacy perception and the courageous followership factors affected to the job performance of operating staffs in the automotive parts industry.

The samples were the operating staffs in the automotive parts industry by using questionnaires as a tool for collecting data. The statistics for data analysis were employed by descriptive statistics for percentage, frequency, mean, standard deviation and inferential statistics for Multiple Regression Analysis.

The results of hypothesis testing revealed that the emotional intelligence factors, the self-efficacy perception and the courageous followership factors have affected to the job performance of the staffs in the automotive parts manufacturing company at the significance level of 0.01.

Keywords: emotional intelligence, self-efficacy perception, courageous followership, job performance

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์เป็นอย่างดีจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศักดิ์ จันทระประภาเลิศ ประธานกรรมการ รองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ์ คุณทลบุตร กรรมการ ที่กรุณาให้คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่อง และ ดร.กฤษดา เขียววัฒนสุข อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้ ข้อเสนอแนะ คำปรึกษา ตลอดจนการตรวจทาน แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีความสมบูรณ์เรียบร้อย ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่มอบความรู้อันมีค่า ซึ่งสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการค้นคว้าอิสระ และเพิ่มองค์ความรู้ ความสามารถเพื่อช่วยในการประกอบอาชีพต่อไป

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้บริหาร พนักงานของบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) บริษัท เจริญลาภอโต้พาร์ท จำกัด และบริษัท เคเอ็นพี 1994 จำกัด ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามงานวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจทุกท่านที่คอยสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือมาโดยตลอด รวมไปถึงขอขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่น MGY 58 ทุกท่านที่เป็นกำลังใจที่ดี คอยปลุกดัน และให้การช่วยเหลือเสมอมา ขอขอบคุณครอบครัวที่ให้การสนับสนุนในการศึกษาต่อระดับมหาบัณฑิต คอยเป็นกำลังใจ เป็นแรงผลักดันที่ดีมาโดยตลอด ซึ่งอยู่เบื้องหลังความสำเร็จในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่าน และผู้ที่สนใจได้ไม่มากนักน้อย และหากมีข้อบกพร่องประการใดในงานวิจัยนี้ ขอน้อมรับไว้เพียงผู้เดียวและขอภัยไว้ ณ โอกาสนี้

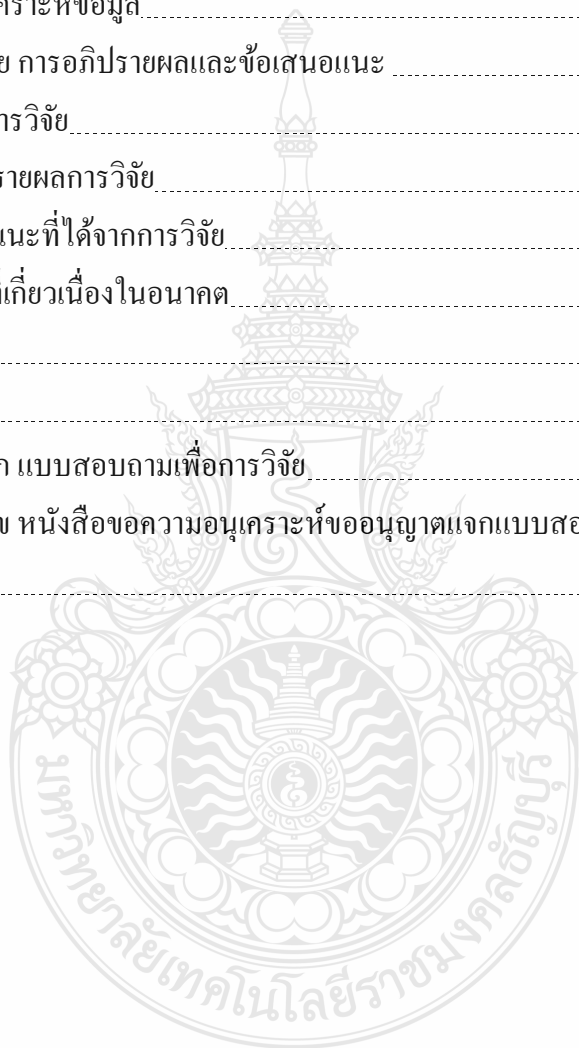
อนุกุล ทรงกลิ่น

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(11)
บทที่ 1 บทนำ.....	12
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	12
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	14
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	15
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	15
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	16
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	18
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	19
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์.....	20
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง.....	34
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ.....	41
2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	49
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	53
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	57
3.1 การศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	57
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	58
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	64
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์.....	68
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	110
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	110
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	114
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	119
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	120
บรรณานุกรม.....	122
ภาคผนวก.....	126
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	127
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ขออนุญาตแจกแบบสอบถาม.....	136
ประวัติผู้เขียน.....	139



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	58
ตารางที่ 3.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	63
ตารางที่ 4.1 ความถี่และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์.....	69
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและรายด้าน.....	71
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ความฉลาดทางอารมณ์ด้านดีจำแนกเป็นรายชื่อ.....	72
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่งจำแนกเป็นรายชื่อ.....	74
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุขจำแนกเป็นรายชื่อจำแนกเป็นรายชื่อ.....	76
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ความ สามารถของตนเองโดยรวมและรายด้าน.....	77
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย การรับรู้ความสามารถของตนเองจำแนกเป็นรายชื่อ.....	77
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญโดยรวมและรายด้าน.....	80
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน จำแนกเป็นรายชื่อ.....	80
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้าอาสาช่วยทำงานจำแนกเป็นรายชื่อ.....	81
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา จำแนกเป็นรายชื่อ.....	82

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง จำแนกเป็นรายชื่อ.....	83
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม จำแนกเป็นรายชื่อ.....	84
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน.....	85
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานจำแนกเป็นรายชื่อ.....	85
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานจำแนกเป็นรายชื่อ.....	86
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ทำงานจำแนกเป็นรายชื่อ.....	87
ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์.....	88
ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างความฉลาดทางอารมณ์รายด้าน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์.....	88
ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงานด้านคุณภาพงาน.....	89
ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงานด้านปริมาณงาน.....	91
ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงานเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน.....	92

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงาน.....	94
ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงานด้านคุณภาพงาน.....	94
ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงานด้านปริมาณงาน.....	96
ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงานด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน.....	97
ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงาน.....	98
ตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญรายด้าน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงาน.....	99
ตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงานด้านคุณภาพงาน.....	100
ตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงานด้านปริมาณงาน.....	103
ตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงานด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน.....	105
ตารางที่ 4.32 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์.....	107
ตารางที่ 4.33 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรม ชิ้นส่วนยานยนต์.....	108
ตารางที่ 4.34 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรม ชิ้นส่วนยานยนต์.....	109

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	หน้า 18
--	---------



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาวะโลกในปัจจุบันกำลังเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคใหม่ ซึ่งที่เรียกว่าโลกที่ใช้ความรู้เป็นฐาน หรือยุคสังคมเศรษฐกิจความรู้ บุคคลสามารถติดต่อกันได้อย่างอิสระทั่วโลกด้วยความเจริญทางเทคโนโลยีและการสื่อสาร มีกระแสโลกาภิวัตน์เป็นปัจจัยที่ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและรุนแรงในทุก ๆ ด้าน ประเทศไทยเป็นส่วนหนึ่งของสมาชิกสังคมโลกจึงเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบจากกระแสโลกาภิวัตน์ที่มีทั้งความร่วมมือ ความขัดแย้ง การแข่งขัน เพื่อเป็นตัวชี้วัดของการอยู่รอดของมนุษย์ซึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ และคุณภาพในการทำงาน และเนื่องจากองค์กรธุรกิจเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนและดำรงอยู่ในสังคม เกิดขึ้นด้วยเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่จะสร้างความมั่นคงให้กับองค์กร สิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความมั่นคงขององค์กรธุรกิจคือ ผลกำไร ไม่ว่าจะหลักการใดก็ตามองค์ประกอบที่สำคัญและเป็นแรงผลักดันให้องค์กรธุรกิจดำเนินการไปสู่เป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ นั่นก็คือ “คน” หรือ “ทรัพยากรมนุษย์” (ทุนมนุษย์) ที่มีอยู่ในองค์กร ดังนั้นพนักงานทุกคนล้วนแต่มีความสำคัญในการพัฒนาและการนำพาองค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ องค์กรจึงทุ่มเทและลงทุนในเรื่องของการบริหารและการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้พนักงานรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มุ่งมั่นในการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน จึงสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องศึกษาค้นคว้า พัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ในทุก ๆ ด้านให้สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก

ทรัพยากรมนุษย์ หรือ ทุนมนุษย์ เป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่ยังมีอยู่ทุก ๆ สถาบัน ทุนมนุษย์ (Human Capital) เกิดขึ้นในยุคเศรษฐกิจเสรีทุนนิยม ที่หมายถึงกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งจะมีผลต่อระดับรายได้ที่เป็นเงินหรือผลทางจิตวิทยาในอนาคต โดยใช้การเพิ่มพูนในตัวบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้นำมาใช้ได้จริง โดยทั่วไปสามารถจะเพิ่มทุนมนุษย์ได้โดยการให้การศึกษา การฝึกอบรม การปรับปรุงสุขภาพอนามัย การจัดสรรเวลา และเมื่อมีทุนมนุษย์ดังกล่าวแล้วนั้นก็จะต้องมีการใช้ทุนมนุษย์ทางใดทางหนึ่ง เช่น การแสวงหาแรงงาน การโยกย้ายถิ่นฐานของแรงงาน ซึ่งมีการตีค่าทุนมนุษย์ที่มี สิ่งที่ทำให้ทุนมนุษย์เป็นส่วนหนึ่งของทุนสังคมก็คือ มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่จะต้องมีความ ทั้งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม ในรูปปัจเจกและการรวมตัวเป็นกลุ่ม ในสภาพของเครือข่าย หรือค่านิยมที่สังคมยึดถือ มีผลต่อวิถีชีวิต การงานอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับที่

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่ได้กำหนดให้ทุนทางสังคมเป็นผลรวมของสิ่งดีงามต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสังคม

ความฉลาดทางอารมณ์ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Emotional Quotient หรือ EQ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ได้รับความสนใจจากนักวิชาการและนักจิตวิทยาอย่างมาก ใน ค.ศ. 1990 Peter Salovey และ John Mayer กล่าวถึง ความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นรูปแบบหนึ่งของความฉลาดทางสังคม ที่ประกอบด้วยความสามารถในการรับรู้อารมณ์และความรู้สึกทั้งของตนเองและของผู้อื่น สามารถแยกความแตกต่างของอารมณ์ที่เกิดขึ้นและใช้ข้อมูลนี้เป็นเครื่องชี้นำในการคิดและการกระทำสิ่งต่าง ๆ ต่อมา Daniel Goleman (ค.ศ.1995) ได้เขียนหนังสือ ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) และกล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความฉลาดที่เกิดจากการประสานงาน ระหว่างอารมณ์ (Emotional) กับเหตุผล (Rational) หรือการทำงานของจิตใจ (Heart) กับสมอง (Head) ประกอบด้วย ความสามารถในการควบคุมตนเอง การมีใจจดจ่อ ความเพียร และความสามารถจูงใจตนเอง ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานนักจิตวิทยายังพบว่าคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์ดี จะมีความเข้าใจตนเองและผู้อื่นได้ง่าย ตลอดจนมีทักษะอารมณ์ที่ดีในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ทั้งที่บ้านและที่ทำงานหรือในเวลาที่ต้องออกสังคม ขณะเดียวกันความฉลาดทางอารมณ์ก็จะช่วยให้เรามองโลกในแง่ดี ทำให้มีพลังในการต่อสู้กับอุปสรรคต่าง ๆ ได้อย่างไม่ท้อถอยสามารถสร้างกำลังใจให้กับตัวเองในยามล้มเหลว หรือมีปัญหาได้ ต่างจากคนที่มองโลกในแง่ร้ายที่มักจะมองเห็นแต่ปัญหาและความยุ่งยาก ทำให้ขาดกำลังใจที่จะผลักดันให้ฟันฝ่าอุปสรรคไปได้ด้วยดี

Bandura (1997) มีความเชื่อว่า การรับรู้ถึงความสามารถของตนเองนั้น ส่งผลต่อการกระทำของบุคคล บุคคล 2 คน อาจมีความสามารถไม่ต่างกัน แต่อาจมีการแสดงออกในคุณภาพที่ต่างกัน ได้ พบว่าคน 2 คน มีการรับรู้ความสามารถของตนเองที่ต่างกัน ในคนเดียวก็เช่นกัน ถ้ารับรู้ความสามารถของตนเองในแต่ละสภาพการณ์แตกต่างกัน อาจจะแสดงออกมาซึ่งพฤติกรรมที่ต่างกันได้ แบบดรูรา พบว่า การรับรู้ความสามารถของคนเรานั้น ไม่ตายตัว หากแต่มีความยืดหยุ่นตามสภาพการณ์ ดังนั้นสิ่งที่กำหนดถึงประสิทธิภาพการแสดงออกจึงขึ้นอยู่กับ ความสามารถในการรับรู้ถึงความสามารถของตนเองในสภาวะการณ์นั้น คือเรามีความเชื่อว่า เรามีความสามารถ เราก็จะแสดงออกถึง ความสามารถนั้นออกมา คนที่เชื่อว่าตนมีความสามารถจะมีความมุ่งมั่น อุดสาหกรรม ไม่ท้อถอย และประสบความสำเร็จในชีวิต ในที่สุด Evans (1989)

ภาวะผู้ตาม หมายถึง ความสามารถในการเป็นสมาชิกที่มีประสิทธิผลของกลุ่ม ผู้ตามที่ดีต้องเป็นบุคคลที่เข้มแข็งและมีความคิดของตนเอง ไม่เป็นบุคคลที่ดีอื่น มีความอ่อนน้อมถ่อมตนอดทน ไม่แข็งข้อต่อผู้นำ ความกล้า (Courage) เป็นคุณลักษณะที่พบได้ทั้งในผู้นำและผู้ตามที่มี

ประสิทธิผล ได้แก่ ความกล้าที่จะท้าทายต่ออำนาจเหนือตน และกล้าที่จะยืนยันว่าความคิดของตน ทัดเทียมหรือเหนือกว่าผู้บังคับบัญชา มีผู้เชื่อว่า การมีความกล้าเหล่านี้คือคุณลักษณะของคนที่จะเป็น ผู้นำต่อไปในอนาคต

การปฏิบัติงาน คือกระบวนการพิสูจน์ความสามารถ ความดีงาม อุดมการณ์ของตนเอง อันจะนำมาซึ่งความสำเร็จ และความสำเร็จในชีวิตการทำงานและครอบครัว การปฏิบัติงานที่ดี ประสบความสำเร็จจึงเป็นเป้าหมายหลักที่จะนำมาซึ่งความสุขในชีวิต อารี พันธุ์มณี (2541, น.6) การเรียนรู้เทคนิคหรือกลยุทธ์ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพจึงเป็นการย่นระยะทางของชีวิต ประหยัดเวลา และถึงเส้นชัยได้เร็วกว่า หลายองค์การเรามักพบว่า บุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่เท่ากัน จะเห็นว่าส่วนหนึ่งเกิดจากการมีอุปนิสัยที่ไม่ค่อยเหมาะสมหรือไม่ดีในการทำงาน เช่น ทำงานแบบผลัดวันประกันพรุ่ง เกียจคร้าน ขาดความอดทนที่จะรอคอย วิตกกังวลถึงความล้มเหลว ไม่พอใจในการถูกตำหนิจากเจ้านาย มีความขัดแย้งในหน่วยงาน ตลอดจนขัดขวางกันในการทำงาน ฯลฯ ดังนั้นผู้ที่ปรารถนาจะประสบความสำเร็จในการทำงานและมีความสุขในการทำงาน จึงควรพัฒนานิสัยที่ดี และมีเทคนิคในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล การทำงานของบุคคลจะออกมาได้มากน้อยเพียงใดนั้น ประกอบไปด้วยหลายปัจจัย ในวิจัยเล่มนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาในปัจจัยเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยเชื่อว่าความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งที่ช่วยให้การปฏิบัติเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว สามารถสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจได้รวดเร็ว การรับรู้ความสามารถของตนเอง ช่วยให้สามารถประเมินถึงความสามารถในการปฏิบัติงานว่าควรปรับปรุงในเรื่องใด ด้านใด และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ช่วยให้เกิดการแสดงความคิดเห็นในด้านที่เป็นสาระสำคัญ ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษา เรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการส่งเสริม วางแผน และพัฒนาการบริหารจัดการทางด้านทรัพยากรมนุษย์ ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ระดับภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

1.2.3 เพื่อศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

1.2.4 เพื่อศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

1.2.5 เพื่อศึกษาภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

1.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

สมมติฐานที่ 3 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ใน 3 บริษัท ได้แก่ บริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) บริษัท เจริญลาภอโตพาร์ท จำกัด และบริษัท เคเอ็นพี 1994 จำกัด จำนวน 990 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ใน 3 บริษัท ได้แก่ บริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) บริษัท เจริญลาภอโตพาร์ท จำกัด

และบริษัท เคเอ็นพี 1994 จำกัด จำนวน 990 คน จำนวน 300 ตัวอย่าง

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

2.1.1 ความฉลาดทางอารมณ์ ผู้ศึกษาใช้ทฤษฎี ความฉลาดทางอารมณ์ของ กรมสุขภาพจิต (2544) ซึ่งแบ่งความฉลาดทางอารมณ์ออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านดี ด้านเก่ง ด้านสุข

2.1.2 การรับรู้ความสามารถของตนเอง ผู้ศึกษาใช้ทฤษฎี การรับรู้ความสามารถของตนเองของแบนดูรา (Bandura, 1997)

2.1.3 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ผู้ศึกษาใช้ทฤษฎี ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของ กล้าหาญ ณาน และ กฤษดา เขียววัฒนสุข (2559) ซึ่งแบ่งภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ ความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน ความกล้าอาสาช่วยทำงาน ความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา ความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง และความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม

2.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาใช้ทฤษฎี ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ Peterson and Plowman (1953) ซึ่งแบ่งประสิทธิภาพการปฏิบัติงานออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน และเวลาที่ใช้ทำงาน

3. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาตั้งแต่เดือน สิงหาคม 2559 ถึงเดือนมิถุนายน 2560

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดศัพท์จำเพาะดังนี้

พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ หมายถึง บุคคลที่ได้รับการบรรจุให้เป็นพนักงาน และปฏิบัติงานในกลุ่มบริษัทที่ทำการผลิตชิ้นส่วนที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมยานยนต์

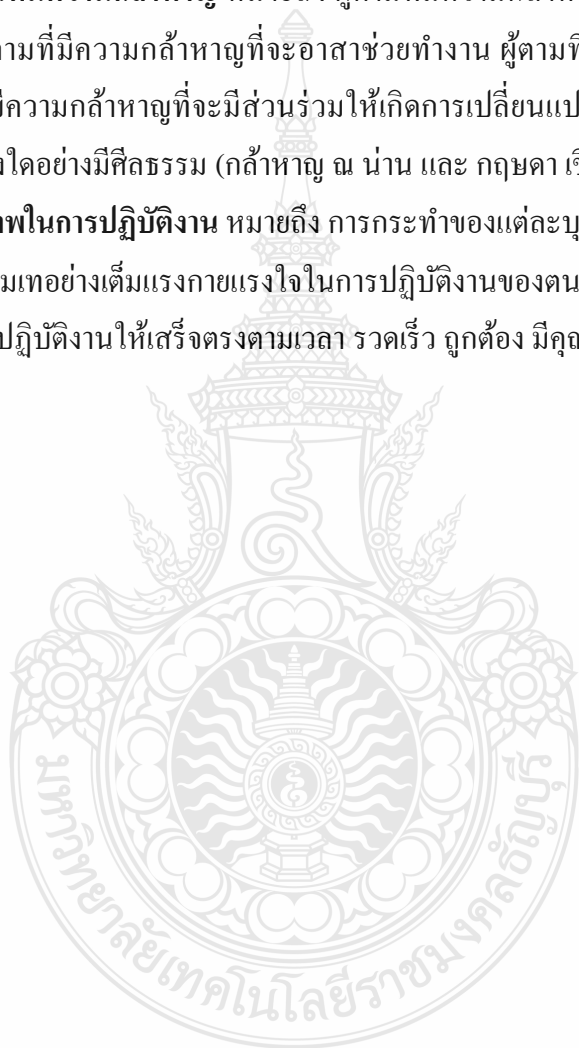
อุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ หมายถึง บริษัทหรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบ และการผลิตอุปกรณ์หรือชิ้นส่วนที่เกี่ยวข้องกับยานยนต์

ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น เพื่อสร้างแรงจูงใจในตนเอง และบริหารจัดการอารมณ์ อันจะส่งผลดีต่อตนเองและความสัมพันธ์ต่อคนรอบข้าง ประกอบด้วย การตระหนักรู้ในตนเอง การควบคุมตนเอง การจูงใจตนเอง การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น และทักษะทางสังคม (กรมสุขภาพจิต, 2544)

การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง การตัดสินใจในความสามารถของตัวเอง ต่อแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ เป็นตัวแปรทางจิตวิทยาที่สำคัญอันหนึ่งซึ่งแสดงถึงการเลือกที่จะใช้ความพยายามในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคล ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้นมีผลต่อการกระทำ และยังส่งผลต่อรูปแบบทางความคิดและปฏิกิริยาทางอารมณ์ ในการมีการปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว (Bandura, 1997)

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ หมายถึง ผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่จะรับผิชอบจากการกระทำของตนเอง ผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน ผู้ตามที่มีความกล้าหาญต่อสิ่งที่มีความท้าทาย ผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่จะดำเนินการสิ่งใดอย่างมีศีลธรรม (กล้าหาญ อดทน และ กฤษฎา เขียววัฒนสุข, 2559)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคล ที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จตรงตามเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพ และมาตรฐาน

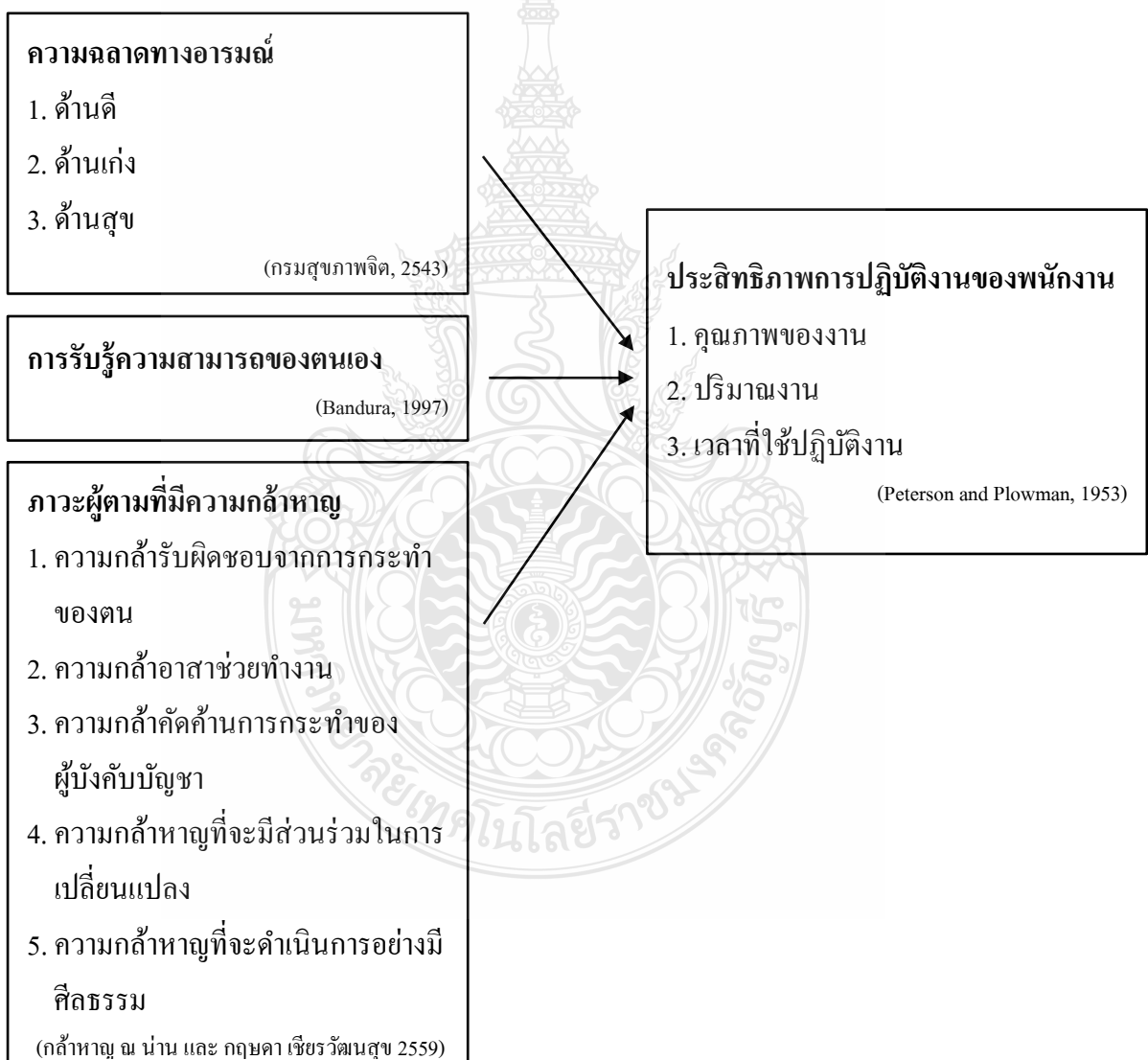


1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากผู้ทำวิจัยท่านอื่นหลายท่าน เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาถึงตัวแปรเพื่อใช้การศึกษาดังนี้

ตัวแปรอิสระ (X) (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Y) (Dependent variables)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิด

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ผู้บริหารสามารถนำผลจากการศึกษาในด้านความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญไปปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.7.2 ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากผลการศึกษาในด้านความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานไปวิเคราะห์ถึงแนวทางการแก้ปัญหาเรื่องประสิทธิภาพการทำงาน

1.7.3 ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากผลการศึกษาในด้านความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานไปวิเคราะห์ถึงแนวทางการแก้ปัญหาด้านงานทรัพยากรมนุษย์

1.7.4 ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากผลการศึกษาในด้านความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในด้านทรัพยากรมนุษย์

1.7.5 ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากผลการศึกษาในด้านความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเพื่อวางแผน แนวทาง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายในบริษัท

1.7.6 ผู้สนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในด้านความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญไปปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

1.7.7 ผู้สนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้จากผลการศึกษาในด้านความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานไปเป็นแนวทางการศึกษาในหัวข้อที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารและวิจัยทั้งในและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎี ในเรื่องที่ได้ทำการศึกษา และนำเสนอผลการค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์

ในช่วงแรกที่นักจิตวิทยาได้ศึกษาเกี่ยวกับเซาร์ปัญญา ส่วนใหญ่ได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับความสามารถด้านเซาร์ปัญญา เช่น ความจำและการแก้ปัญหา แต่อีกด้านหนึ่งยังมีนักจิตวิทยาหลายคน ที่เริ่มเห็นความสำคัญของความฉลาดที่ไม่เกี่ยวข้องกับเซาร์ปัญญา เช่น เดวิด เวคสเตอร์ ได้ให้คำจำกัดความของเซาร์ปัญญาว่า “เป็นความสามารถหลาย ๆ ด้านรวมกันของแต่ละบุคคลในการกระทำอย่างมีจุดมุ่งหมาย คิดแบบมีเหตุผลและจัดการในการควบคุมกับสถานการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ” นอกจากนี้ เวคสเตอร์ ได้อธิบายให้เข้าใจเพิ่มเติมว่าความฉลาดที่ไม่เกี่ยวข้องกับเซาร์ปัญญา มีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ อารมณ์ บุคคลและสังคม นอกจากเดวิด เวคสเตอร์แล้ว ยังมีนักจิตวิทยาชื่อว่า โรเบิร์ต ทอนไดล์ ซึ่งได้ให้ความสนใจด้านเซาร์ปัญญาและด้านสังคม แต่เป็นที่น่าเสียดายที่แนวคิดเหล่านี้ไม่ได้ถูกศึกษาต่อและละเลยในช่วงปี 1937 จนกระทั่งถึงปี 1983 การ์ดเนอร์ เริ่มมีการเสนอแนวคิดว่า ความสามารถภายในของแต่ละบุคคล และความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น มีความสำคัญที่ทดสอบหรือประเมินได้เช่นเดียวกับการทดสอบเซาร์ปัญญา หรือแบบทดสอบชนิดอื่น ๆ ต่อมาได้มีข้อมูลจากการศึกษาผลวิจัยจำนวนมากที่แสดงให้เห็นว่าการเข้าใจและยอมรับเป็นคุณสมบัติของการเป็นผู้นำและผู้ตามที่มีความสามารถ โดยเฉพาะข้อมูลจากการวิจัยชี้บ่งว่าผู้นำและผู้ตามที่สามารถสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีความนับถือและการสร้างหรือพัฒนาสัมพันธภาพที่อบอุ่นกับผู้ร่วมงานถือว่าเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพได้มีองค์กรหลายแห่งที่ได้พัฒนาวิธีการประเมิน หรือ

แบบทดสอบในความสามารถทางสังคมและอารมณ์ เช่น การสื่อความหมาย ความไวในการรับรู้ ความคิดริเริ่มและทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลดั่งนั้นเริ่มตั้งแต่ค.ศ. 1990 เป็นต้นมา ได้มีการทำการศึกษาวิจัยกันอย่างกว้างขวางในเรื่องของบทบาทความฉลาดที่ไม่เกี่ยวข้องกับเชาว์ปัญญา ที่ช่วยให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิตและการทำงานซึ่งเป็นพื้นฐานของความรู้ที่มีอิทธิพลต่อทางด้านความฉลาดทางอารมณ์ในระยะเวลาต่อมา

ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์

Goleman (1998) ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) หรือ Emotional Quotient: EQ หมายถึง ความสามารถในการที่บุคคลตระหนักรู้ถึง ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น เพื่อการสร้างแรงจูงใจในตนเองบริหารจัดการในการควบคุมอารมณ์ต่าง ๆ ได้

Gardner (1983) ได้เสนอแนวคิดที่ว่า ความสำเร็จของบุคคลไม่ได้ขึ้นอยู่กับความสามารถทางด้านสติปัญญาเพียงอย่างเดียว แต่จะขึ้นอยู่กับความสามารถทางด้านอารมณ์ด้วย จากผลการศึกษาของมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ที่ศึกษาย้อนหลังเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน โดยศึกษานักศึกษาจำนวน 95 คน และมีการติดตามประเมินผลจนถึงวัยกลางคน พบว่า นักศึกษาที่ได้คะแนนสูงไม่ได้ประสบความสำเร็จ เมื่อเปรียบเทียบกับนักศึกษาที่ได้คะแนนต่ำกว่า ทั้งด้านหน้าที่การงานและด้านครอบครัว

Mayer and Salovey (1990 อ้างใน อัจฉรา สุขารมณและคณะ, 2543) ได้ให้นิยามเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นความสามารถของบุคคล ที่จะตระหนักรู้ถึงความรู้สึกความคิด และในสภาวะอารมณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองและผู้อื่นได้ มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง ทำให้สามารถชี้นำความคิดและพฤติกรรมของตนเองได้อย่างสมเหตุสมผล สอดคล้องกับการทำงานและการดำเนินชีวิตโดยมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น ๆ

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2543) ให้ความหมายว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถทางอารมณ์ในการดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข

คำรงค์ศักดิ์ กุลวิชัยกิจ (2547) ได้ให้ความหมายว่าความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการรู้จักตนเอง ควบคุมอารมณ์ของตนเอง มีความสามารถที่จะมีความรู้สึกร่วมกับคนอื่น ๆ เห็นอกเห็นใจคนอื่น มองโลกในแง่ดี ตลอดจนมีความสามารถที่จะกลับคืนสู่อารมณ์ปกติของตนเองได้เป็นอย่างดีและเข้ากับคนอื่นได้

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ คือความสามารถในการควบคุมอารมณ์ไม่ให้เป็นไปตามสิ่งที่มากระทบ มีการแสดงออกอย่างชัดเจนแต่ไม่รุนแรง และสามารถดำเนินความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

แนวคิดและทฤษฎีความฉลาดทางอารมณ์ มีผู้เสนอแนวคิดที่สำคัญ

Wagner and Sterberg (1989 อ้างถึงใน วิระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2545) เสนอว่า พฤติกรรมของ ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะเอื้อต่อความสำเร็จในวิชาชีพ ในการบริหารและในชีวิต แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1. การครองตน (Managing Self) หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการตนเองให้ได้ ประสิทธิภาพสูงสุด มีกระตุ้นชี้นำตนให้มุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ มีความสามารถในการสร้างแรงจูงใจที่ดี ให้แก่ตนเอง ไม่ย่อท้อ รู้ถึงความสามารถและศักยภาพที่มีของตน

2. การครองคน (Managing Other) หมายถึง ทักษะความรู้ในการบริหารงานต่อผู้ที่อยู่ใต้ บังคับบัญชาและความสัมพันธ์ทางสังคม มีความสามารถในการเข้ากับผู้อื่น มีการมอบหมายงานให้ ตรงกับความรู้อาสาและความสามารถและให้รางวัลตามผลของงานที่ปฏิบัติออกมา

3. การครองงาน (Managing Career) หมายถึง ความสามารถในการสร้างผลกระทบที่ดีแก่ สังคม องค์กร จัดความสำคัญจำเป็นของตนให้เข้ากับสิ่งที่องค์กรให้ความสำคัญ และโน้มน้าวให้ผู้อื่น เห็นดีเห็นงามด้วย

Gardner (1993 อ้างถึงในอังคนา นุ่มท้วม, 2545) ได้จำแนกความฉลาดทางอารมณ์เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Interpersonal Intelligence) เป็นความสามารถในการรับรู้ อารมณ์ การตอบสนองอารมณ์และความต้องการของผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม เป็นผู้ที่สามารถวิเคราะห์ สถานการณ์ทางสังคมได้ดี

2. ด้านการรู้จักตนเอง (Intrapersonal Intelligence) เป็นความสามารถในการรับรู้อารมณ์ ของตนเอง สามารถแยกแยะอารมณ์ ความรู้สึก ตลอดจนสามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้ เพื่อ นำไปสู่พฤติกรรมที่เหมาะสม

Goleman (1998 อ้างถึงใน รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2544) ได้เสนอกรอบแนวคิดว่า ประกอบด้วย

1. ความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence) เป็นความสามารถที่จะบริหารจัดการ ตนเองได้อย่างดี คือ

1.1 การตระหนักรู้ในตนเอง (Self – Awareness) เป็นความเข้าใจในส่วนความรู้สึก ของตนเองในแต่ละช่วงเวลา และสามารถใช้ความรู้สึกที่มีอยู่ตัดสินใจหรือประเมินสิ่งต่าง ๆ ด้วย เหตุผล เป็นความสามารถในการประเมินตนเองอย่างถูกต้องและมีความเชื่อมั่น

1.2 การจัดการอารมณ์ตนเอง (Self – Regulation) เป็นความสามารถในการจัดการ

ควบคุมกับความรู้สึกหรืออารมณ์ที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม และสามารถปรับอารมณ์ของตนให้กลับสู่ปกติได้ มีสติ รับผิดชอบ สามารถปรับตัวและยอมรับนวัตกรรมใหม่

1.3 การจูงใจ (Motivation) เป็นการโน้มน้าวใจตนเองเพื่อผลักดันตนเองไปสู่จุดหมายที่ตั้งไว้ ไม่ทอดยถ่ต่อความผิดหวังและความคับข้องใจต่าง ๆ ใช้ความรู้สึกช่วยให้มีความริเริ่มและความพยายาม แม้จะมีอุปสรรค มีความริเริ่ม มองโลกด้านดี

2. ความสามารถทางสังคม (Social Competence) เป็นการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น คือ

2.1 การเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น (Empathy) การรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น มีความเห็นใจผู้อื่น รับผิดชอบต่อสมาชิกของกลุ่ม

2.2 ทักษะด้านสังคม (Social Skill) มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสามารถในการที่จะจูงใจผู้อื่น มีการสื่อสารที่ดี มีความสามารถในการเป็นผู้นำ สามารถให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหาขัดแย้งต่าง ๆ สามารถทำงานเป็นทีมได้ เป็นผู้ริเริ่มทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงแก้ไข

โกลแมน ได้แบ่งองค์ประกอบทางอารมณ์ไว้ 5 องค์ประกอบ คือ

1. การรู้จักอารมณ์ตนเองตามสภาพความเป็นจริง (Knowing One's Emotions) ได้แก่ การตระหนักรู้ถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้น และสำรวจความรู้สึกและเข้าใจอารมณ์ของตนเองได้

2. การจัดการกับอารมณ์ของตนเอง (Managing Emotions) ได้แก่ ความเข้าใจถึงความรู้สึกต่าง ๆ และสามารถจัดการกับความรู้สึกนั้นได้อย่างเหมาะสม สามารถที่จะปลอบประโลมตนเอง และรู้จักวิธีผ่อนคลายตนเองได้อย่างเหมาะสม

3. การจูงใจตนเอง (Motivating One's Self) เป็นความสามารถในการสร้างใจตนเองให้ไปถึงจุดหมายที่ตั้งไว้ โดยสร้างแรงจูงใจในการโน้มน้าวใจตนเองอย่างมีความริเริ่มสร้างสรรค์

4. การตระหนักรู้ถึงอารมณ์ของผู้อื่น (Recognizing Emotions in Others) ได้แก่ การเข้าใจถึงอารมณ์ของผู้อื่นและสามารถปรับอารมณ์ของตนเองให้สัมพันธ์กับอารมณ์ของบุคคลอื่นได้อย่างเหมาะสม รู้จักการเอาความรู้สึกของผู้อื่นมาใส่ใจของเรา

5. การคงความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นไว้ (Handing Relationships) ได้แก่ ความสามารถในการจัดการอารมณ์ควบคุมของตนเองและอารมณ์ของผู้อื่นเพื่อให้สามารถดำเนินความสัมพันธ์ไปได้อย่างราบรื่น

Bar On (1997 อ้างถึงใน วิณี ชิดเชิดวงศ์, 2545, น. 23-24) ได้เสนอองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ โดยแบ่งเป็น 5 หมวด 16 ลักษณะสำคัญ ได้แก่

1. ความสามารถภายใน ประกอบด้วย

- 1.1 การตระหนักรู้จักตนเอง
- 1.2 เข้าใจภาวะอารมณ์ตนเอง
- 1.3 กล้าแสดงความคิดเห็นและความรู้สึกของตนเอง
- 1.4 การเป็นอิสระเอกเทศ
- 1.5 การประจักษ์แจ้งแห่งตน
2. ทักษะของความเก่งคน
 - 2.1 ตระหนักรู้เท่าทันความคิดผู้อื่นได้ดี
 - 2.2 ความรับผิดชอบต่อสังคม
 - 2.3 สร้างสายสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดี
3. ความสามารถในการปรับตัว
 - 3.1 ตีความหมายของสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี
 - 3.2 มีความยืดหยุ่นในความรู้สึกนึกคิด
 - 3.3 แก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ดี
4. กลยุทธ์ในการบริหารความเครียด
 - 4.1 จัดการกับความเครียดได้ดี
 - 4.2 ควบคุมอารมณ์ได้ดี
5. ปัจจัยด้านแรงจูงใจและภาวะอารมณ์
 - 5.1 มองโลกในแง่ดี
 - 5.2 สร้างความสนุกสนานให้แก่ตนเองและผู้อื่นได้ดี
 - 5.3 รู้สึกและแสดงออกถึงความเป็นสุขให้ปรากฏได้

Salovey & Mayer (1997, pp. 3-13) ได้ปรับปรุงองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งจะเน้นกระบวนการคิด หลักการของความฉลาดทางอารมณ์จะอยู่ในองค์รวมของการใช้ความสามารถทางด้านสติปัญญา และอารมณ์ การปรับปรุงมี 4 องค์ประกอบ คือ

1. การรับรู้ การประเมิน การแสดงออก ซึ่งอารมณ์ประกอบด้วยความสามารถในการบอกอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่นได้ แสดงอารมณ์ได้สอดคล้องกับความรู้สึก จำแนกความรู้สึกต่าง ๆ ที่ตรงกันข้ามได้
2. การใช้อารมณ์เกื้อหนุนความคิด ประกอบด้วย การจัดลำดับความคิด การมองสิ่งต่าง ๆ ในแง่ดี มองเห็นแนวทางในการแก้ปัญหา ทำให้เกิดความคิดอย่างสร้างสรรค์และมีเหตุผล
3. การวิเคราะห์และใช้ความรู้สึกจากอารมณ์ที่เกิดขึ้นประกอบด้วย ความสัมพันธ์ระหว่าง

อารมณ์และการใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม ดีความหมายของความรู้สึกและอารมณ์ที่เกิดขึ้น รับรู้และเข้าใจ ความรู้สึกที่ซับซ้อนและเข้าใจของอารมณ์ที่เปลี่ยนแปลง

4. การรับรู้และควบคุมอารมณ์ เพื่อส่งเสริมความงอกงามทางอารมณ์และสติปัญญา ประกอบด้วย การเปิดใจกว้างยอมรับต่อความรู้สึกที่ดีและไม่ดีที่เกิดขึ้นได้ ปลดปล่อยตนเองจาก ภาวะอารมณ์ พิจารณาและจัดการกับอารมณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตนเองและผู้อื่นได้

กรมสุขภาพจิต (2546, น. 2-3) ได้พัฒนาแนวคิดในเรื่องของความฉลาดทางอารมณ์ที่ ประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการคือ

1. เก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาและ แสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีการสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้อื่น ซึ่งประกอบด้วยความสามารถ ดังต่อไปนี้

1.1 รู้จักและมีแรงจูงใจในตนเอง

1.1.1 รู้ศักยภาพตนเอง

1.1.2 การสร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองได้

1.1.3 มีความมุ่งมั่นไปสู่เป้าหมาย

1.2 ตัดสินและแก้ปัญหา

1.2.1 รับรู้และเข้าใจปัญหา

1.2.2 มีขั้นตอนในการแก้ปัญหา

1.2.3 มีความยืดหยุ่น

1.3 มีสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น

1.3.1 สร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้อื่น

1.3.2 กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม

1.3.3 แสดงความเห็นที่ขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์

2. ดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเองรู้จักเห็นใจ ผู้อื่นและมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ประกอบด้วยความสามารถ ดังต่อไปนี้

2.1 ควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง

2.1.1 รู้อารมณ์และความต้องการของตนเอง

2.1.2 ควบคุมอารมณ์และความต้องการได้

2.1.3 แสดงออกอย่างเหมาะสม

2.2 เห็นใจผู้อื่น

2.2.1 มีความใส่ใจผู้อื่น

2.2.2 มีความเข้าใจและมีการยอมรับผู้อื่น

2.2.3 มีการแสดงความเห็นใจอย่างเหมาะสม

2.3 รับผิดชอบ

2.3.1 รู้จักให้ / รู้จักรับ

2.3.2 รู้จักรับผิดชอบ/ให้อภัย

2.3.3 เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

3. สุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข ประกอบด้วย

3.1 ภูมิใจในตนเอง

3.1.1 มองเห็นคุณค่าตนเอง

3.1.2 มีความเชื่อมั่นใจตนเอง

3.2 พึงพอใจในชีวิต

3.2.1 มองโลกในแง่ดีอยู่เสมอ

3.2.2 มีอารมณ์ขัน

3.2.3 มีความพอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่

3.3 มีความสงบทางใจ

3.3.1 สามารถทำกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข

3.3.2 รู้จักผ่อนคลาย

3.3.3 สามารถสร้างหรือหาวิธีการสร้างความสงบทางจิตใจ

นางพาง ล้อมสุวรรณ (2547, น. 198) กล่าวว่า ทักษะทางอารมณ์ หรืออีคิวของคนอาจจัดได้เป็นเรื่องใหญ่ ๆ 5 เรื่อง คือ

1. สามารถรู้อารมณ์ตนเอง คนที่จะมีทักษะชีวิตที่ดีจะต้องมีคุณสมบัติข้อนี้ คือ เป็นคนที่รู้ว่าตัวเองกำลังรู้สึกอย่างไร คือการติดตามความรู้สึกของตัวเองได้ในขณะที่อารมณ์กำลังบังเกิดขึ้นในตัวเรา เช่น รู้สึกว่าเรากำลังเริ่มรู้สึกโกรธ หรือเริ่มรู้สึกไม่พอใจแล้ว ฉะนั้นเราจึงต้องมีการสังเกตตัวเองอย่างเสมอ การรู้ว่าตัวเองกำลังรู้สึกอย่างไรจะทำให้คน ๆ นั้นควบคุมอารมณ์ได้ดีขึ้น ไม่ตกเป็นทาสของอารมณ์ชั่ววูบแล้วทำอะไรที่มีผลร้ายแรงดังที่เราเคยได้ยินเสมอ ๆ ว่า “เขาฆ่าคนตายเพราะเกิดบันดาลโทสะ” การรู้ว่าตัวเองกำลังมีอารมณ์แบบใด นอกจากจะทำให้เราสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีขึ้น และยังทำให้เราสามารถหลุดพ้นจากอารมณ์นั้นได้เร็วขึ้น เพราะทำให้เรารู้จัก

ไปหาทางที่จะระบายอารมณ์นั้นออกไปอย่างเหมาะสมถูกต้อง คนที่ไม่รู้จักหรือไม่รู้สึกถึงอารมณ์ตัวเองมาก ๆ จะไม่สามารถแสดงออกซึ่งอารมณ์ อาจกลายเป็นเฉยเมย เป็นคนไม่สนุกไม่รู้สึกขบขันในเรื่องความขบขันคือไม่มีอารมณ์ขัน ซึ่งจะกลายเป็นคนน่าเบื่อสำหรับผู้อื่นได้ เพราะเป็นคนจืดชืดไร้สีสัน

2. สามารถบริหารอารมณ์ตนเอง ทุกคนเมื่อมีอารมณ์บางอย่างเกิดขึ้นแล้ว ต้องรู้วิธีที่จะจัดการกับอารมณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม เช่น เกิดอารมณ์โกรธ อารมณ์ไม่พอใจอะไรใครจะต้องหาทางออก ไม่ใช่เก็บกดสะสมอารมณ์เหล่านี้ไว้มาก ๆ ซึ่งจะเกิดอาการทรมานไม่ไหวแล้วถึงจุดหนึ่งจะระเบิดอารมณ์ออกมารุนแรงโดยทำร้ายคนอื่นหรือทำร้ายตัวเอง เช่น ฆ่าตัวตาย

3. สามารถทำให้ตัวเองมีพลังใจ คือ เป็นคนที่สร้างแรงบันดาลใจหรือแรงใจ ให้อย่างทำสิ่งต่าง ๆ ในชีวิต ไม่เป็นคนย่อท้อหมดเรี่ยวแรงง่าย หรือยอมแพ้โดยง่ายตาย

4. สามารถเข้าถึงจิตใจผู้อื่น ความสามารถนี้เป็นคุณสมบัติของผู้ที่ทำงานเกี่ยวกับจิตใจผู้อื่นจะขาดไม่ได้เลย เช่น จิตแพทย์ นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ แต่ที่จริงแล้วทุก ๆ คนควรมีคุณสมบัตินี้อย่างมาก จะทำให้เป็นคนที่น่าคบหาสมาคม เป็นคนที่คนอื่นนิยมชมชอบ เป็นคนที่เพศตรงข้ามชอบ ทำให้เข้ากับผู้อื่นได้ดี เป็นคนมีเสน่ห์และสามารถเข้าสังคมเป็นอย่างดี ความสามารถนี้หมายถึงว่า เราสามารถเข้าใจได้หรือรู้ได้ว่าถ้าเราเป็นเขาเราจะรู้สึกอย่างไร ซึ่งหมายถึง ความเห็นใจผู้อื่นหรือความสามารถที่เอาใจเขามาใส่ใจเรานั่นเอง การที่คนเราจะสามารถเข้าใจจิตใจผู้อื่นได้เขาจะต้องเข้าใจตัวเขาเองก่อน เขาต้องรู้จักตัวเองและมีความรู้สึกของตัวเองเสียก่อน ว่าตัวเองรู้สึกอย่างไรจึงจะสามารถอ่านความรู้สึกของบุคคลอื่นได้

5. สามารถรักษาความสัมพันธ์กับผู้อื่น เป็นคุณสมบัติที่สำคัญอีกเช่นกัน เพราะคงไม่มีประโยชน์ที่จะสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น ได้ดีแต่ไม่สามารถทำให้ความสัมพันธ์นั้นยั่งยืนยาวนานได้ ก็จะต้องรู้จักหลอเลี้ยวความสัมพันธ์ที่มีอยู่ให้มีอยู่ต่อไป ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสามารถในการบริหารจัดการกับความรู้สึกของบุคคลอื่น โดยทำให้คนอื่นที่อยู่ใกล้เราแล้วเขาเกิดความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับตัวเขาเองและเขาเกิดความรู้สึกที่ดีกับเราด้วย

คุณค่าของความฉลาดทางอารมณ์กับการทำงาน

มาร์ติน เซลิกแมน ได้พัฒนาโครงสร้างที่เรียกว่าการเรียนรู้การมองโลกในแง่ดี ซึ่งหมายถึงบุคคลที่มีคุณลักษณะเป็นคนเข้าใจเหตุผลเมื่อต้องเผชิญความล้มเหลวหรือเมื่อเกิดความย่อท้อ ในการวิจัยที่ Mat life เซลิกแมน และผู้ร่วมวิจัยพบว่าพนักงานชายที่เข้ามาใหม่ซึ่งเป็นคนมองโลกในแง่ดีสามารถทำยอดขายประกันได้มากกว่าพนักงานผู้มองโลกในแง่ร้ายถึงร้อยละ 37 ในช่วงสองปีแรกเมื่อบริษัทได้ตกลงจ้างบุคคลกลุ่มพิเศษ ที่มีการทดสอบและได้คะแนนสูงสุดด้านการมองโลกในแง่ดีแต่

คะแนนไม่ผ่านในการคัดเลือกตามปกติคนกลุ่มนี้สามารถทำยอดขายได้มากกว่าพนักงานมองโลกแง่ร้ายร้อยละ 21 ในการทำงานปีแรกและร้อยละ 57 ในปีที่สองและทำยอดขายโดยเฉลี่ยได้ร้อยละ 27 ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดีอีกเรื่องหนึ่งเชริกแมน ได้ทดสอบนักศึกษาปีแรก 500 คน ที่มหาวิทยาลัยเพนซิลวาเนีย เขาพบว่าคะแนนจากแบบทดสอบการมองโลกในแง่ดีสามารถทำนายความสำเร็จในการเรียนได้ดีกว่าผลจากการทดสอบทางสังคมหรือคะแนนที่ได้รับระดับมัธยมปลาย

ความสามารถในการจัดการกับความเครียดและความเครียดเป็นคุณสมบัติอีกประการหนึ่งของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีความสำคัญมากต่อความสำเร็จ จากการศึกษาในผู้จัดการคลังสินค้าขายปลีกพบว่าความสามารถในการจัดการกับความเครียด สามารถทำนายยอดขายทั้งหมดและยอดขายต่อลูกค้าแต่ละคน รวมทั้งผลจากการลงทุนได้

ความฉลาดทางอารมณ์มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างมากกับการรู้ว่าจะแสดงอารมณ์ที่มีอยู่เมื่อใดอย่างไร โดยมีการควบคุมที่ดี เช่น ในการศึกษาและทดลองที่มหาวิทยาลัยเยลของซิกคัล บาร์เชด (1998) เขาได้ให้อาสาสมัครสมมติตนเอง เป็นผู้จัดการที่มารวมกลุ่มกันเพื่อจัดสรรเงินปันผลให้แก่ผู้ทำงานในระดับต่ำกว่า มีนักแสดงที่ได้รับการฝึกมาก่อนร่วมอยู่ในกลุ่มนี้ด้วย เขาพบว่านักแสดงมักจะพูดเป็นคนแรกเสมอ นักแสดงกลุ่มหนึ่งมีความรู้สึกระตือรือร้น อีกกลุ่มหนึ่งมีความผ่อนคลาย ที่เหลือมีลักษณะซึมเศร้าเชิงซ้ำและยังมีบางกลุ่มที่มีความหงุดหงิด ไม่เป็นมิตร ผลการวิจัยชี้บ่งว่านักแสดงสามารถ โน้มน้าวกลุ่มด้วยการแสดงอารมณ์และความรู้สึกที่ดีซึ่งนำไปสู่การร่วมมือซึ่งกันและกัน ความยุติธรรมและการทำงานของกลุ่ม โดยรวม ผลวิจัยยังชี้บ่งว่ากลุ่มที่มีอารมณ์รื่นเริงมีความสามารถดีกว่าในการจัดสรรเงินปันผลได้อย่างยุติธรรมและเป็นผลดีแก่องค์กรนั้น ๆ ผลการศึกษาคล้ายคลึงกันของ บาคแมน มีข้อมูลที่แสดงว่าหัวหน้าหน่วยนาวิของสหรัฐอเมริกาที่มีความสามารถนั้นมีลักษณะเป็นคนที่อบอุ่นมีการแสดงออกทางอารมณ์ที่เหมาะสมไม่เก็บตัวและมีทักษะทางสังคมดี

ตัวอย่างการวิจัยอีกเรื่องหนึ่งเป็นเรื่องที่แสดงให้เห็นว่าการเข้าใจและยอมรับความรู้สึกของผู้อื่นมีความสำคัญเป็นพิเศษต่อความฉลาดทางอารมณ์ และนักวิจัยทั้งหลายก็ยอมรับกันมานานหลายปีว่าคุณสมบัตินี้มีส่วนส่งเสริมให้บุคคลประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพ โรเซนทาน (1977) และเพื่อนร่วมงานจากมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ได้ค้นพบใน 2 ช่วงทศวรรษที่ผ่านมาว่าบุคคลที่สามารถรับรู้และเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ได้อย่างดี และมักเป็นบุคคลที่ประสบความสำเร็จทั้งในด้านการทำงานและชีวิตด้านสังคม เมื่อไม่นานนี้มีมีการสำรวจกลุ่มผู้ซื้อปลีก ที่ให้ความสำคัญอันดับแรกกับความสามารถรับรู้และเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นซึ่งได้รายงานว่สิ่งที่เขาต้องการมากที่สุดคือผู้ขายที่เป็นผู้รับฟังที่ดีและเข้าใจอย่างแท้จริงว่าเขาต้องการและมีความสนใจเรื่องอะไร ผู้เสนอบทความนี้ได้

สรุปตัวอย่างการวิจัยจำนวนมากที่แสดงให้เห็นว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการทำงานและการดำเนินชีวิต อย่างไรก็ตามข้อมูลเหล่านี้ก็ค่อนข้างธรรมดาไม่ใช่สิ่งแปลกใหม่และอาจจะทำให้เกิดความเข้าใจผิดได้เช่นกัน ทั้ง โโกแมนและเมเยอร์กับซาโลเวย์และคารูโซก็ได้มีการโต้แย้งกันว่าความฉลาดทางอารมณ์ตามคำพ้องอาจไม่สามารถทำนายได้เต็มที่เกี่ยวกับการทำงาน แต่ความฉลาดทางอารมณ์จะปูพื้นฐานไปสู่ความมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่า โโกแมนได้พยายามเสนอแนวคิดนี้โดยพยายามแยกให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และประสิทธิภาพทางอารมณ์ ความฉลาดทางอารมณ์หมายถึงทักษะด้านบุคคลและสังคมที่นำไปสู่การกระทำที่มีคุณภาพเหนือกว่าในโลกของการทำงาน ส่วนประสิทธิภาพทางอารมณ์มีความสัมพันธ์และมีรากฐานมาจากความฉลาดทางอารมณ์ ดังนั้นความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งจำเป็นในการเรียนรู้ที่จะใช้ความสามารถทางอารมณ์อย่างเหมาะสม เช่น ความสามารถในการรับรู้ได้อย่างถูกต้องว่าผู้อื่นกำลังรู้สึกอย่างไร จะช่วยให้บุคคลนั้นพัฒนาความสามารถพิเศษ เช่น การมีอิทธิพลหรืออำนาจเหนือผู้อื่นได้ ในทำนองเดียวกันบุคคลที่สามารถจัดการกับอารมณ์ได้ดีกว่ารู้สึกว่าเป็นการง่ายสำหรับเขาที่จะพัฒนาความสามารถในการใช้อารมณ์ที่นำไปสู่การมีความคิดริเริ่มหรือมีการสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความฉลาดทางอารมณ์เหล่านี้เป็นสิ่งที่เราต้องหาวิธีประเมินเพื่อให้ทราบได้แน่ชัดและวิธีการวัดควรจะต้องมีคุณสมบัติในการทำนายการกระทำได้อย่างแม่นยำตรงด้วย (กรมสุขภาพจิต, 2543)

ความฉลาดทางอารมณ์กับการทำงาน

โดยมากแล้วการประสบความสำเร็จในการทำงานโดยเฉพาะงานบริหารหรือการทำธุรกิจนอกจากจะขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของตนแล้วยังขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้อื่นด้วย

ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีส่วนให้เกิดความสำเร็จในการทำงานคือ ความสามารถด้านการพัฒนาสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นซึ่งประกอบด้วยการพัฒนาทักษะ การสื่อสารที่ดี ความเก่งของแต่ละบุคคลและการช่วยเหลือผู้อื่นให้เค้าช่วยตัวเองได้ การใช้ความฉลาดทางอารมณ์เพื่อเป็นสิ่งเสริมสร้างความสำเร็จในการทำงานได้นั้นจะต้องรับรู้ ตีความหมายและแสดงสภาวะอารมณ์ได้อย่างถูกต้อง มีความสามารถในการใช้สภาวะอารมณ์นั้น ๆ ต่อตนเองและผู้ร่วมงาน มีการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ตลอดจนเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกที่ได้รับ นอกจากนี้ต้องสามารถควบคุมอารมณ์และเอาชนะอารมณ์ที่รู้สึกไม่ดี และสามารถสร้างพฤติกรรมในทางบวก บุคคลผู้หวังความสำเร็จในการทำงาน

นอกจาก จะฉลาดรู้ในกระบวนการทำงานแล้วยังต้องฉลาดรู้ในอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น องค์ประกอบสำคัญของอารมณ์ของความฉลาดทางอารมณ์คือ “ฉลาด” ทำหรือความมีศิลปะเป็นเรื่องของการทำเป็นไม่ใช่ทำได้เท่านั้น “ฉลาดพูด” คือการรู้จักเลือกพูดในสิ่งที่ดีสิ่งที่มีประโยชน์สามารถยกใจของผู้พูดและผู้ฟังให้สูงขึ้น “ฉลาดคิด” เป็นความสามารถทางใจซึ่งต้องมีสติสัมปชัญญะสามารถ

ควบคุมความคิด ในทางที่ดีคิดในทางสร้างสรรค์คิดที่จะยกจิตใจของตนและผู้ร่วมงานให้สูงขึ้น

แม้จะฉลาดรู้ ฉลาดทำ ฉลาดพูดและฉลาดคิดหากใช้คนไม่เป็นหรือวางตำแหน่งของคนไม่ ถูกกับงานนั้นหรือองค์กรนั้นก็จะทำงานสัมฤทธิ์ผล ได้ไม่เต็มกำลังความสามารถที่ควรจะได้รับหรือ ความจำเป็นการใช้คนหรือวางตำแหน่งของคนให้ถูกกับงานหรือองค์กรนั้นนั้นจึงจะทำงานอยากมี สัมฤทธิ์ผลเต็มกำลังความสามารถที่สมควรจะได้รับหรือควรจะเป็น

จากปัญหาที่คน IQ สูง แต่ไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานร่วมกับผู้อื่น อาจมาจากการ ไม่ได้ใช้ศักยภาพหรือความเก่งที่มีอยู่ได้เนื่องจากบุคคลอื่น ๆ ไม่ให้ความร่วมมือ สาเหตุหลัก ๆ ก็จะเป็นเพราะว่าบุคคลเหล่านี้มีปัญหาในการควบคุมอารมณ์ เช่น คนที่ปราดเปรื่องแต่ทำเรื่องที่ไร้เหตุผล จึงสรุปได้ว่าคนที่เขาวัวปัญญาดีหรือ IQ สูงไม่ได้หมายความว่าประสบความสำเร็จ นักจิตวิทยาจึงได้ กำหนดความเก่งอีกด้านหนึ่งที่จะส่งผลให้บุคคลประสบความสำเร็จซึ่งก็คือความฉลาดทางอารมณ์ อันเป็นคุณลักษณะที่เป็นนิสัยและบุคลิกภาพของคน ๆ นั้น

ความฉลาดทางอารมณ์จะเป็นสิ่งที่เกื้อหนุนการยอมรับ ความคิดริเริ่ม และก่อให้เกิดการสร้างผลผลิตที่สนองเป้าหมาย ลดการลา ขาดหรือย้ายงานเนื่องจากขัดแย้งระหว่างบุคคลลง เสริมสร้าง การทำงานที่ประสานสัมพันธ์กันให้มากขึ้น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานทำให้เรามีความ เคารพรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเราให้มากขึ้น มีความสามารถปรับตัวปรับใจรับ สถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี

ประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์ต่อการทำงาน

ความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นต่อบุคคลแต่ละคน และควรจะมีฝึกฝนหรือ พัฒนาให้มากขึ้นเพื่อชีวิตการทำงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคต เนื่องจากโลกการทำงานในปัจจุบัน เปลี่ยนแปลงไปมากเมื่อมีการเทียบกับแต่ก่อน องค์กรต่าง ๆ จะมีขนาดเล็กลง จำนวนคนในการ ทำงานถูกจำกัดให้น้อยลง คนทำงานที่อยู่ในองค์กรถูกคาดหวังว่าจะต้องมีคุณภาพมาก ไม่เพียงแต่มี ความสามารถหรือทักษะที่จำเป็นในการทำงานหรือมีเขาวัวปัญญาดีเท่านั้น แต่ต้องมีความสามารถ ทำงานเป็นทีมได้อย่างมีความรับผิดชอบ มีความเข้าใจและเอื้ออาทรผู้ร่วมงาน สามารถผลักดันเป็น ผู้นำและผู้ตามได้ มีความตื่นตัวที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ บุคคลต้องมีการพัฒนาและ ปรับตัวอย่างมากเพื่อที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและทำงานอย่างมีความสุขด้วย ดังนั้น คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงเท่านั้นจึงจะสามารถดำรงตนอยู่ใน โลกการทำงานปัจจุบันได้ดีกว่า คนที่มีไอคิวสูงแต่ไอคิวต่ำ ความฉลาดทางอารมณ์จึงเข้ามามีบทบาทต่อคนที่ทำงานในปัจจุบัน

ความฉลาดทางอารมณ์กับความสำเร็จในการทำงาน

ในโลกของการทำงานนั้นต้องทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ ต้องประสานงาน ประสานความร่วมมือระหว่างบุคคลเพื่อเป็นแรงในการขับเคลื่อนให้งานบรรลุเป้าหมาย จึงต้องอาศัยศิลปะความเข้าใจถึงธรรมชาติพฤติกรรมของมนุษย์ เพื่อเข้าใจความรู้สึกนึกคิดจิตใจในส่วนลึกของเขาทำให้คนอยากร่วมงานกับเราด้วยความเต็มใจ หลักการของความร่วมมือในการทำงานนั้นคนที่อยากร่วมมือทำงานจะมีเหตุผลคือ

1. เขาเห็นด้วยกับวัตถุประสงค์ที่เรากำหนดหรือหน่วยงานกำหนด หรือร่วมกันกำหนด
2. เขาเห็นด้วยกับวิธีการทำงานของเรา
3. ความมีมิตรภาพและความรู้สึกที่ดีต่อเรา
4. การยอมรับในสถานะผู้นำและผู้ตามของเรา
5. เขาต้องมีความรู้สึกว่าเขาสำคัญต่องานและเขามีประโยชน์ต่องาน

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับความสำเร็จของการทำงานร่วมกันพบปัจจัยสำคัญ 3 ประการคือ ความต้องการผูกพัน ความต้องการความสำเร็จและความต้องการอำนาจ ทั้ง 3 ปัจจัยมีความสำคัญในสัดส่วนที่เกือบจะเท่ากันและสิ่งที่ต้องการสำหรับจุดมุ่งหมายในชีวิตคือความต้องการความสำเร็จในชีวิตคือมีความพึงพอใจ มีความสุขกับชีวิตส่วนตัวที่เปลี่ยนแปลงไปตามครรลองที่ถูกต้อง มีคุณธรรมสามารถหางานที่ตนเองชอบ มีความสามารถพัฒนาตนเองตามเป้าหมายและวิธีการที่วางไว้อย่างถูกต้อง

จากผลงานการศึกษาวิจัยมักพบปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีผลทำให้คนทำงานได้สำเร็จคือปัจจัยด้านความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับผู้ร่วมงานอื่น ๆ และปัจจัยทางด้านอารมณ์ที่มีลักษณะสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ แสดงออกอย่างเหมาะสม แต่เดิมจะความเชื่อเรื่องการมีเซาว์ปัญญาสูงจะนำไปสู่ความสำเร็จในชีวิต แต่ในช่วง 3 ทศวรรษที่ผ่านมาตั้งแต่ปี 1960มีการศึกษาวิจัยจำนวนมากที่แสดงว่าผู้มีเซาว์ปัญญาสูงแต่ต้องล้มเหลวต่อตำแหน่งผู้บริหารสูงสุด เพราะ ขาดความเข้าใจมนุษย์ ขาดการมีปฏิสัมพันธ์และการมีอารมณ์ที่ดี และยังพบว่าคนเรามีอารมณ์หรือความรู้สึกดีเป็นพื้นฐานมีผลทำให้คนมีสุขภาพจิตดี มีความเข้าใจตนเองและบุคคลอื่นได้ง่าย โดยมีลักษณะใช้ทั้งสมอง ทักษะและอารมณ์ที่ดีในการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและสามารถใช้ได้กับตนเอง ที่บ้าน ที่ทำงานและขณะออกสังคมผู้ที่ขาดความฉลาดทางอารมณ์จะนำไปสู่ความเครียด ความวิตกกังวลและใช้ความสามารถทางเซาว์ปัญญาที่มีอยู่ได้ไม่เต็มที่

ความฉลาดทางอารมณ์เป็นทักษะที่มีเฉพาะคน สามารถสร้างขึ้นและพัฒนาได้ด้วยตนเอง

ความฉลาดทางอารมณ์จะส่งเสริมให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน ครอบครัว ชีวิตส่วนตัวและสังคม เพราะความฉลาดทางอารมณ์จะสร้างให้ตนเองเกิดความเข้าใจในความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รู้จุดเด่นจุดด้อยของตนเอง รู้จักบริหารการจัดการควบคุมด้วยการแสดงออกทางอารมณ์ ความรู้สึกที่ปรากฏภายนอกได้อย่างเหมาะสม ความฉลาดทางอารมณ์จะแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่

1. ความเข้าใจตนเอง เข้าใจความรู้สึกและจุดมุ่งหมายของตนเอง รู้จุดเด่นจุดด้อยโดยไม่มีอคติเข้าข้างตนเอง

2. ความเข้าใจและเอื้ออาทรผู้อื่น และแสดงออกได้อย่างเหมาะสม

3. ความสามารถในการแก้ไขความขัดแย้งทั้งภายนอกและภายในจิตใจ

4. ความสามารถในการมีความคิดสร้างสรรค์ด้วยตนเอง

แนวทางการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในสถานที่ปฏิบัติงาน

การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในสถานที่ปฏิบัติงานจะมีส่วนช่วยให้บุคลากรที่ทำงานในองค์กรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย มีมิตรไมตรีที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานซึ่งจะก่อให้เกิดเป็นผลดีต่อความสำเร็จขององค์กรโดยรวม

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในสถานที่ปฏิบัติงาน ควรเน้นที่การพัฒนาตนเองและควรมีการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของตนเองเพื่อความสำเร็จในการทำงาน

ระดับความฉลาดทางอารมณ์ไม่ได้ถูกกำหนดให้ตายตัวที่เกิดมาจากกรรมพันธุ์และไม่ได้มีการพัฒนามากในช่วงวัยเด็กตอนต้นเหมือนความรู้ทางชีววิทยา แต่ความฉลาดทางอารมณ์ส่วนใหญ่่มักจะเกิดจากการเรียนรู้และสามารถดำเนินต่อไปได้เรื่อย ๆ ดังนั้นความฉลาดทางอารมณ์จึงเป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาได้อีกแม้เข้าสู่วัยทำงานแล้วก็ตาม การที่บุคคลมีการเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลจากการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมีเป้าหมาย มีความสุขในการทำงานและสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น รวมทั้งมีประสิทธิภาพที่ดีกับผู้ร่วมงาน มีแนวทางหลักที่สำคัญ คือ การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในส่วนที่เกี่ยวกับตนเอง ได้แก่

1.1 การรู้เท่าทันอารมณ์ของตนเองบอกกับตนเองได้ตลอดเวลาว่าตนเองกำลังรู้สึกอย่างไร สามารถติดตามและประเมินอารมณ์ของตนเองอยู่เสมอและในทุกอารมณ์ที่เปลี่ยนแปลง มีความซื่อสัตย์ต่อความรู้สึกของตนเอง ไม่บิดเบือน ตระหนักถึงข้อดีและข้อบกพร่องของตนเองโดยรู้ด้วยตัวเองและการที่ผู้อื่นให้ข้อมูลบางสิ่งบางอย่างย้อนกลับ การยอมรับข้อบกพร่องเป็นการเปิดโอกาสให้มีการปรับปรุงตนเองหรือเกิดความระมัดระวังในการแสดงอารมณ์มากขึ้น

1.2 การจัดการกับอารมณ์ของตนเองอย่างเหมาะสม ตระหนักว่าตนเองคือผู้ที่จะต้องรับผิดชอบอารมณ์ของตนเอง เป็นผู้สร้างอารมณ์ขึ้นมาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายนอกสามารถแยกข้อเท็จจริงจากการตีความหมาย เนื่องจากอารมณ์ส่วนมากเกิดจากขึ้น มักเกิดจากความคิดและการตีความหมายหรือประเมินสถานการณ์โดยตัวเอง ดังนั้นจึงควรฝึกหัดแยกข้อมูลที่ได้จากประสาทสัมผัสกับการตีความหมาย โดยที่ไม่ยึดติดกับประสบการณ์เดิมซึ่งทำให้การตีความหมายในปัจจุบันอาจผิดพลาดได้

1.3 ฝึกให้สามารถรู้เท่าทันความรู้สึกตนเองและคลี่คลายอารมณ์ทางลบให้หมดไป อาจใช้วิธีการในการหันไปสนใจกับสิ่งอื่น ๆ เมื่อเกิดอารมณ์หรือความรู้สึกทางลบ ฝึกฝนการมีสมาธิจดจ่ออยู่กับกิจกรรมที่ทำหรืองานที่ทำอยู่ ทำให้ต้องใช้ความคิดตรึงตรองในเรื่องนั้น ๆ เป็นการสร้างความเพลิดเพลินใจขึ้นมาแทนความรู้สึกทางลบที่มีอยู่เดิมได้

1.4 ฝึกการใช้อารมณ์ให้ส่งเสริมความคิดตนเอง โดยอารมณ์ที่เกิดขึ้นนั้นจะช่วยให้มีการปรับแต่งและปรับปรุงความคิดเป็นไปในทางที่มีประโยชน์ มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง ไปกับงานซึ่งเกิดขึ้นจากการท้าทายที่เหมาะสมไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.5 เสริมสร้างพลังใจให้ตนเอง โดยการมองและเห็นถึงความงดงามของโลกและบุคคลอื่น บุคคลจะมีความฉลาดทางอารมณ์อย่างแท้จริงไม่ได้เลยถ้าปราศจากซึ่งความสุนทรีย์และความงดงามภายในจิตใจของแต่ละบุคคล ดังนั้นจึงควรละความหมกมุ่นในกิจกรรมส่วนตนที่ทำบ้าง แล้วหันมาพิจารณาสิ่งที่อยู่รอบข้าง บุคคลรอบตัว เพื่อนร่วมงาน รวมทั้งตนเอง มีการชื่นชมในสิ่งดีทั้งของเขาและของเรา ความเกรงเกรียงของจิตใจและการเห็นทุกอย่างเต็มไปด้วยความอุปสรรคจะลดน้อยลง

1.6 การจัดระเบียบให้กับความคิดและจิตใจด้วยการทำสมาธิ รู้ตัวทุกขณะว่าร่างกายกำลังทำอะไรอยู่ รู้ว่าในปัจจุบันสิ่งมีทำให้เกิดความสุขหรือความทุกข์คืออะไร และเป็นอย่างไร กำหนดจิตใจและอารมณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยให้จิตกำหนดรู้ตามไปด้วย

1.7 ควรโปรแกรมจิตใจของตนเอง โดยกำหนดว่าต่อไปนี้จะพยายามจัดการและควบคุมอารมณ์ของตนเองให้ได้และสามารถตั้งเป้าหมายในชีวิต การทำงานของตนเองได้ เมื่อบุคคลสร้างพลังจิตหรือพลังใจตนเองโดยวิธีการเจริญภาวนาแล้ว ก็พร้อมที่จะเริ่มต้นทำงานเป็นอย่างดี

1.8 การสร้างความเชื่อมั่นที่มีในความสามารถของตนเอง จากทฤษฎีและผลการวิจัยหลายเรื่องแสดงให้เห็นได้ชัดเจนว่าบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองจะมีประสิทธิภาพในการทำงานและการเรียนสูงกว่าบุคคลที่คิดว่าตนเองมีความสามารถต่ำ

1.9 มีความกล้าที่จะตัดสินใจการกระทำ กล้ากระทำสิ่งที่ยากกว่าที่ตนเคยทำพอสมควรซึ่งจะทำให้เพิ่มความมั่นใจในตนเอง ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ควรเป็นผู้ที่เปิดตัวเองต่อประสบการณ์ใหม่ๆ เพื่อพัฒนาความสามารถของตนเอง

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตน

ความหมายการรับรู้ความสามารถของตน

Bandura (1997) อธิบายว่า การรับรู้ถึงความสามารถของตนนั้น หมายถึงการตัดสินใจในความสามารถของตัวเอง ต่อแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ นอกจากนี้ยังอธิบายไว้เพิ่มเติมว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรทางจิตวิทยาที่สำคัญอันหนึ่งที่แสดงถึงการเลือกที่จะใช้ความพยายามในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคล ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้นมีผลต่อการกระทำ และไม่ควรหือต่อความล้มเหลวของบุคคล นอกจากนี้ยังส่งผลต่อรูปแบบทางความคิดและปฏิกิริยาทางอารมณ์ ในการมีการปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว นอกจากนี้เบนคูราแล้วยังมีนักวิจัยท่านอื่นอีกหลายท่านได้กล่าวถึงความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนไว้ อาทิเช่น

Berry (1987) ได้ให้ความหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเองว่า เป็นความสามารถของบุคคลในการจัดการกับเป้าหมายของตนเองโดยบุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถในเรื่องใดบ้าง และจะไม่ประเมินค่าในสิ่งที่จะต้องเผชิญไว้สูงมากนัก

Mcshane and Von Glinow (2003) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง คือมีความเชื่อว่าตนเองมีความสามารถและแรงจูงใจที่จะกระทำในพฤติกรรมต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Tella and Ayeni (2006) ได้อธิบายเพิ่มเติมจากแนวคิดของเบนคูราว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองนั้น สามารถสร้างความแตกต่างระหว่างบุคคลที่เกี่ยวกับวิธีคิด อารมณ์ และการแสดงออกของพฤติกรรม บุคคลที่มีระดับการรับรู้การรับรู้ความสามารถของตนต่ำจะเกิดความเครียด เกิดความวิตกกังวลและจะมีความนับถือตัวเองต่ำ ส่วนบุคคลที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงนั้น จะรู้สึกสนุกกับการกิจที่ได้รับผิดชอบและมีความนับถือตัวเองสูง

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตน (Self-Efficacy) หมายถึง การที่บุคคลได้ตัดสินใจที่เกี่ยวกับความสามารถของตนเองที่จะจัดการและดำเนินการกระทำพฤติกรรมให้บรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ในสถานการณ์ที่บางครั้งอาจมีความคลุมเครือ ที่ไม่ชัดเจน มีความแปลกใหม่ ที่ไม่สามารถที่จะทำนายสิ่งที่เกิดขึ้นได้ และสามารถพัฒนาสร้างสรรค์ให้

เกิดผลิตผลต่าง ๆ ขึ้นได้ โดยการประเมินจากประสบการณ์ที่ได้ผ่านมา ซึ่งมีผลต่อกระบวนการในการตัดสินใจที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมใด ๆ เพื่อจัดการกับสถานการณ์ที่ต้องเผชิญหน้าให้เป็นไปตามที่ได้คาดหวัง

อิทธิพลของการรับรู้ความสามารถตนเองต่อพฤติกรรม

ตามแนวคิดของ Bandura (1997) อธิบายไว้ว่า การที่บุคคลรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลต่อพฤติกรรมต่าง ๆ ผ่านกระบวนการ 4 กระบวนการดังนี้

1. กระบวนการคิด (Cognitive process) การรับรู้ความสามารถตนเองมีผลต่อกระบวนการคิดคือจะมีส่วนช่วยในการสนับสนุน หรือในการบั่นทอนความพยายามที่จะปฏิบัติภารกิจ โดยการประเมินและคาดการณ์เรื่องในอนาคต ตามระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ซึ่งบุคคลที่มีระดับของการรับรู้ความสามารถของตนเองที่สูง มักจะคิดว่าตนเองสามารถที่จะปฏิบัติภารกิจนั้น ๆ ให้สำเร็จ บุคคลที่มีระดับในการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำจะคิดว่าตนเองไม่มีความสามารถที่จะปฏิบัติภารกิจนั้น ๆ ให้สำเร็จได้ คิดว่าตนเองจะต้องประสบกับความล้มเหลว

2. กระบวนการจูงใจ (Motivation Process) เป็นผลจากระบวนการทางความคิด เมื่อบุคคลคิดถึงผลที่มาจากกรปฏิบัติภารกิจ ก็จะเกิดมีความคาดหวัง ซึ่งความคาดหวังต่อผลที่จะเกิดขึ้นนั้นจะเป็นแรงจูงใจในการเพิ่มความเชื่อมั่นที่จะกระทำภารกิจนั้น ๆ ได้สำเร็จ

3. กระบวนการด้านอารมณ์ (Affective Process) บุคคลที่มีระดับของการรับรู้ความสามารถของตนเองที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อสภาวะทางอารมณ์ที่แตกต่างกัน เมื่อจะต้องเผชิญกับงานที่มีความยากลำบากและมีความซับซ้อน คือ หากบุคคลที่มีระดับของการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับต่ำ จะเกิดความเครียด ความวิตกกังวล ความกลัว และรู้สึกสับสน ในทิศทางตรงกันข้ามหากบุคคลนั้นมีระดับการรับรู้ถึงความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง จะไม่ก่อให้เกิดความเครียด ไม่มีความวิตกกังวล ไม่มีความกลัว และไม่รู้สึกสับสน นอกจากนี้ยังชอบที่จะทำงานที่มีความยากลำบากและท้าทาย ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จในภารกิจต่าง ๆ

4. กระบวนการเลือก (Selection process) เมื่อบุคคลได้ประเมินหรือได้รับรู้ถึงความสามารถของตนเองแล้ว จะส่งผลไปถึงขั้นตอนของการตัดสินใจเลือกที่จะเลือกปฏิบัติหรือเลือกไม่ปฏิบัติภารกิจ ผู้ที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับต่ำมักจะหลีกเลี่ยงภารกิจที่ยาก และมีความเสี่ยง เพราะไม่มีความมั่นใจที่จะสามารถปฏิบัติภารกิจจนสำเร็จได้

ผลการรับรู้ความสามารถของตนเอง

Bandura (1997) อธิบายว่า การรับรู้ถึงความสามารถของตัวเองนั้น มีผลต่อ โดยตรงต่อ

พฤติกรรมของบุคคล เนื่องจากเกี่ยวกับกระบวนการในการคิด การจูงใจ รวมทั้งอารมณ์และความรู้สึกของบุคคลนั้น ๆ โดยเบนคูราได้อธิบายไว้ดังนี้

1. พฤติกรรมการเลือก (Choice Behavior) คือ การตัดสินใจที่จะเลือกแสดงออกซึ่งพฤติกรรมใด ๆ เป็นระยะเวลาเท่าใด ซึ่งขึ้นอยู่กับขอบเขตของการประเมินของบุคคลนั้น ๆ ว่าความสามารถที่ตนมีอยู่จะสามารถดำเนินการในภารกิจต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้หรือไม่ นอกจากนี้ผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูง มักที่จะเลือกทำในสิ่งที่มีความท้าทายและมีแรงจูงใจที่จะพัฒนาความสามารถของตนเองเพื่อให้ความก้าวหน้ามากขึ้น ส่วนผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนในระดับต่ำ มักหลีกเลี่ยงที่จะเผชิญหน้ากับความท้าทาย มีความท้อแท้ และขาดความมั่นใจในตนเอง ซึ่งส่งผลให้ขาดโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาความสามารถของตนเองไปโดยปริยาย แม้ว่าการประเมินความสามารถของตนเองไว้สูงนั้นจะทำให้บุคคลมักเลือกที่จะทำสิ่งที่ยาก มีความท้าทาย และมีความซับซ้อน แต่หากการประเมินนั้นเป็นการรับรู้ถึงความสามารถของตนเองที่ระดับสูงเกินความเป็นจริง จะทำให้ผู้นั้นประสบกับความล้มเหลว เกิดความเครียด รู้สึกผิดหวัง และไม่สามารถยอมรับในความล้มเหลวนั้น ส่วนบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนต่ำ มักเลือกทำในสิ่งที่ตนทำได้ ขาดความพยายาม ดังนั้นที่ดีที่สุด คือการรับรู้ความสามารถของตนที่ระดับสูงกว่าความเป็นจริงเล็กน้อย จึงถือว่าเป็นระดับที่เหมาะสม

2. การใช้ความพยายามและความมุ่งมั่นในการทำงาน (Effort Expenditure and Persistence) การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นปัจจัยที่มีส่วนในการกำหนดว่า ระดับความพยายามของบุคคลเพื่อนำไปสู่สถานะหรือสถานการณ์ที่ปรารถนา โดยผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูงนั้น จะพยายามมุ่งมั่นในการกระทำสิ่งใด ๆ ยาวนานกว่าในบุคคลที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ ดังนั้นเมื่อมีบุคคลมีความพยายามและความมุ่งมั่นอย่างเต็มที่จึงมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี

3. รูปแบบการคิดและการตอบสนองทางอารมณ์ (Thought Patterns and Emotion Reaction) การรับรู้ความสามารถของตนเองนั้น จะมีผลต่อกระบวนการในการคิดและการแสดงปฏิกิริยาทางอารมณ์ของบุคคล การแสดงพฤติกรรม และการคาดเดาในสถานการณ์ที่ตนเองต้องเผชิญในอนาคตคือผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูงจะเพิ่มความพยายามและความใส่ใจในการกระทำต่าง ๆ มากขึ้นเรื่อย ๆ เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ตรงกันข้ามกับผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับต่ำ เมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรคและปัญหา จะมีความเครียด ไม่มีความสุข และแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ได้อย่างไม่เต็มที่มากนัก จึงมีโอกาที่จะทำให้บุคคลไม่ประสบความสำเร็จมากขึ้น ดังที่ คอลลิน ได้แสดงความเห็นว่า “คนที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

สูง จะมองว่าความล้มเหลวจากการกระทำสิ่งใด ๆ นั้นเกิดจากการขาดความพยายามที่มากพอของตนเอง ส่วนคนที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำนั้น จะมองความล้มเหลวที่เกิดขึ้นมาจากการขาดความสามารถของตนเอง”

4. การกำหนดพฤติกรรมของตนเองของมนุษย์ (Human as producers rather than simply forestallers of behavior) การรับรู้ความสามารถของตนเองของบุคคล มีผลต่อการแสดงพฤติกรรม โดยบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูง จะมีความพยายามและยอมรับผลที่เกิดจากการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ของตนเอง เลือกว่าจะกระทำในสิ่งที่ท้าทาย ใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อให้ประสบผลตามที่ต้องการ และใช้ความล้มเหลวเป็นแรงเสริม สนับสนุนให้เกิดความสำเร็จ ส่วนบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับต่ำ จะพยายามหลีกเลี่ยงงานยาก ขาดความมั่นใจ ขาดความพยายาม มีความกังวล เกิดความเครียด และมักเชื่อว่าโชคชะตา มีผลต่อความสำเร็จ

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง แบ่งเป็น 4 ปัจจัย ได้แก่

1. ประสบการณ์ความสำเร็จในอดีต (Enactive Mastery Experience) ความสำเร็จที่มีในอดีต จะมีความเชื่อว่าตนเองมีความสามารถที่จะปฏิบัติภารกิจที่ไม่ต่างกัน ได้สำเร็จ ตรงข้ามหากเคยประสบกับความล้มเหลวจะมีความเชื่อว่าตนจะไม่สามารถที่จะปฏิบัติภารกิจในลักษณะเดียวกันนี้ได้สำเร็จ ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ เนื่องด้วยระดับความเชื่อที่เกิดจากการกระทำของตนเองนั้น จะถือว่ามีความแม่นยำสูง และยังมีประสบการณ์ความล้มเหลวเพิ่มขึ้น จะยังมีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองของบุคคลนั้นมากขึ้นเรื่อย ๆ จนนำไปสู่การขาดความพยายามในการทำภารกิจต่าง ๆ ได้

2. การรับรู้ประสบการณ์ของผู้อื่น (Vicarious Experience) บุคคลจะเปรียบเทียบความสามารถของตนเองกับบุคคลอื่น ที่มีประสบการณ์กับภารกิจที่คล้ายกันนี้ โดยเฉพาะบุคคลที่เห็นว่ามีความสามารถไม่แตกต่างจากตนเอง หากเขาผู้นั้นประสบผลสำเร็จ จะมีผลทำให้บุคคลประเมินว่าตนก็จะสามารถปฏิบัติภารกิจเช่นนี้ให้ประสบความสำเร็จได้เช่นกัน

3. การจูงใจด้วยคำพูด (Verbal persuasion) เป็นความเชื่อที่เกิดจากการสะท้อนมาจากผู้อื่นหรือตัวเราเอง เช่น คำชมเชย การให้กำลังใจ การชี้แนะ ซึ่งบุคคลจะนำเอาคำพูดเหล่านั้นมาเป็นข้อมูลในการตัดสินใจ การพูดชักจูงนั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง ความเป็นไปได้ของบุคคลนั้นที่จะสามารถกระทำหรือแสดงออกซึ่งพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่าง ๆ เพราะหากพูดเกินความจริง เมื่อบุคคลนั้นได้พยายามกระทำสิ่งต่าง ๆ ไปแล้วแต่ปรากฏว่าไม่สำเร็จ การจูงใจ

ด้วยคำพูดนี้จะถูกลดระดับความเชื่อดัง การพูดนี้จะมีผลมากขึ้นหากผู้ที่พูดเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อบุคคลนั้น ๆ และได้รับความไว้วางใจ หรือให้ความเคารพนับถือจากผู้ถูกชักจูง

4. สภาวะทางกายและอารมณ์ (Physiological and Affective State) ข้อมูลทางสภาวะร่างกายและอารมณ์เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งของบุคคลที่ใช้ประเมินความสามารถของตนเอง โดยบุคคลที่สภาวะร่างกายมีความผิดปกติ เช่น ปวดศีรษะ อาการอ่อนเพลีย อาการบาดเจ็บต่าง ๆ และผู้ที่มีความแปรปรวนทางอารมณ์ ถูกกระตุ้นด้วยอารมณ์ในทางลบได้ง่าย เช่น ความตื่นเต้น ความกลัว ความกังวลมากเกินไปจะทำให้ผลการรับรู้ความสามารถของตนเองลดต่ำลง และจะประเมินว่าตนเองไม่มีความสามารถในการปฏิบัติภารกิจเหล่านั้น ได้จนประสบผลสำเร็จ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนเอง

ตามทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเอง ได้มีการกล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนเองไว้ดังนี้คือ

1. ความสำเร็จจากการปฏิบัติ เป็นประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับโดยตรง จากการทำงานแล้วประสบกับความสำเร็จซ้ำ ๆ กันหลายครั้งจะทำให้บุคคลมีความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนเองเพิ่มมากขึ้น

2. การได้พบเห็นประสบการณ์ของผู้อื่นที่ประสบความสำเร็จ การที่บุคคลได้เห็นผู้อื่นได้กระทำพฤติกรรมที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันแล้วประสบความสำเร็จ จะทำให้บุคคลได้รับรู้เกี่ยวกับความสามารถของตนเองเพิ่มมากขึ้นได้ หากแต่บุคคลจะมีความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรมนั้นได้อยู่ก่อนแล้วเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น บุคคลจะบอกกับตนเองได้ทันทีว่าถ้าผู้อื่นสามารถทำงานและประสบความสำเร็จได้ เขาก็จะสามารถทำงานนั้นได้เช่นกันถ้ามีความตั้งใจและความพยายาม

3. การได้รับการชักจูงจากผู้อื่น จะมีส่วนช่วยให้บุคคลมีกำลังใจ มีความเชื่อมั่นในการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมต่าง ๆ มากยิ่งขึ้นซึ่งจะทำให้บุคคลเกิดความพยายามแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ให้สำเร็จ

4. สภาวะอารมณ์เราทางธรรมชาติ การที่ความคาดหวังเกี่ยวข้องกับความสามารถของบุคคลจะสูงหรือต่ำ ส่วนหนึ่งจะขึ้นอยู่กับสภาวะทางสรีระวิทยาของเขาเอง เช่น ในสภาวะที่ร่างกายเกิดความตื่นกลัว หรือในสภาวะอารมณ์ที่ร่างกายถูกกระตุ้นมาก ๆ มักจะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมได้ไม่ดีเท่าที่ควร ซึ่งจะทำให้บุคคลมีความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถตัวเองต่ำ

5. ปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถของคนนั้น แบนดูรา (1969) ยังได้กล่าวไว้ว่าการอบรมเลี้ยงดูมีส่วนสำคัญที่จะตอบสนองต่อการแสดงออกของบุคคลนั้น นอกจากนี้เพื่อนยังเป็น

กลุ่มบุคคลที่มีบทบาทต่อการพัฒนาด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (2557)

บทบาทและอิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตน

Bandura (1997) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองจะเป็นตัวกำหนดว่าบุคคลจะมีพฤติกรรม แบบแผนการคิด และมีการตอบสนองในด้านอารมณ์อย่างไร เมื่อตกอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องใช้ความสามารถอย่างสูง ดังนั้นการรับรู้ความสามารถของตนจึงส่งผลต่อบทบาททางจิตวิทยาในด้านอื่น ๆ ดังนี้

1. การเลือกแสดงพฤติกรรม การที่บุคคลได้ตัดสินใจว่าจะแสดงพฤติกรรมในสถานการณ์ใดนั้น ส่วนหนึ่งเป็นผลที่มาจากกรรับรู้ถึงความสามารถของตนเอง บุคคลจะหลีกเลี่ยงงานกับสถานการณ์ที่เขาไม่มีความเชื่อว่าเกินความสามารถของตนเอง แต่เขาจะเลือกทำงานในสถานการณ์นั้นถ้าเขารู้สึกว่ามีความสามารถเพียงพอที่จะทำงานนั้นได้สำเร็จ บุคคลที่มีการรับรู้ถึงความสามารถของตนเองในระดับสูงจะเลือกทำงานที่มีความท้าทายเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการพัฒนาความสามารถของตนเองให้มีความก้าวหน้าเพิ่มมากขึ้น ส่วนบุคคลที่มีการรับรู้ถึงความสามารถของตนเองระดับต่ำมักจะเลี่ยงงาน ขาดความมั่นใจ ท้อถอย เป็นการปิดโอกาสที่จะได้พัฒนาตนเอง

บุคคลที่ประเมินความสามารถของตนสูงไป มักจะประสบกับความล้มเหลวในการทำงาน ส่งผลให้เกิดความผิดหวัง ความเครียด มีความรู้สึกต่อความล้มเหลวว่าเป็นสิ่งเลวร้ายไม่สามารถแก้ไขได้ ส่วนบุคคลที่ประเมินความสามารถของตนเองต่ำเกินกว่าความเป็นจริง มักขาดความเพียรพยายาม และขาดความมุ่งมั่นในการทำงาน ทำให้จำกัดตัวเองไม่ได้รับประสบการณ์ที่ได้รับสิ่งดี ๆ ดังนั้นถ้าประเมินความสามารถของตนได้ถูกต้องเหมาะสมจะส่งผลต่อการเลือกกระทำ ทำให้มีโอกาสประสบความสำเร็จอย่างสูง

2. การใช้ความพยายามและความยืนหยัด การรับรู้ถึงความสามารถของตนเองเป็นตัวที่กำหนดว่าบุคคลจะใช้ความพยายามมากเพียงใดและจะยังยืนหยัดอยู่ได้อีกนานเท่าใด เมื่อเผชิญกับอุปสรรค หรือประสบการณ์ที่ไม่น่าพึงพอใจ คนที่รับรู้ความสามารถของตนสูงจะมีความพยายามและยืนหยัดที่จะทำงานนั้นมากกว่าคนที่มีการรับรู้ว่าคุณมีความสามารถในระดับต่ำ ซึ่งเมื่อพบกับอุปสรรคก็จะล้มเลิกความพยายามนั้นอย่างง่ายดาย การที่บุคคลใช้ความพยายามและยืนหยัดต่อการทำงานอย่างเต็มที่ตลอดเวลาบุคคลนั้นมีแนวโน้มจะประสบความสำเร็จอย่างสูง มีความแตกต่างระหว่างผลของการรับรู้ในความสามารถของตนเองในความพยายามระหว่างการเรียนรู้และการนำทักษะไปใช้ ในช่วงของการเรียนรู้ของคนที่ยังคิดว่าตนเองมีความสามารถสูงอาจจะรู้สึกไม่ค่อยจำเป็นที่จะต้องใช้ความพยายามให้มาก และเวลานำทักษะไปใช้คนที่เชื่อว่าตนมีความสามารถสูงจะใช้ความ

พยายามอย่างมาก แต่คนที่สงสัยในความสามารถของตนจะใช้ความพยายามสูงมากในการเรียนรู้ แต่ในช่วงการใช้ทักษะที่เรียนรู้มาจะใช้ความพยายามน้อย

3. แบบแผนการคิดและปฏิกริยาทางอารมณ์ การตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเองว่ามีอิทธิพลต่อแบบแผนการคิดและปฏิกริยาทางด้านอารมณ์ของบุคคลอื่น ในระหว่างการแสดงพฤติกรรมและตอนที่คาดว่าจะจัดการกับสิ่งแวดล้อมรอบตัวคนที่ตัดสินใจว่าตนเอง ไม่มีความสามารถในการจัดการกับความต้อการ ที่จะรับรู้ว่าคุณไม่มีความสามารถและเกิดความกลัวเกินกว่าในความเป็นจริง เกิดความเครียด ส่วนคนที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถสูงจะให้ความสนใจและใช้ความพยายามในการจัดการกับสถานการณ์ และสิ่งที่เป็นอุปสรรคก็จะกระตุ้นให้ใช้ความพยายามเพิ่มมากขึ้น การรับรู้ถึงความสามารถของตนเอง ยังมีอิทธิพลต่อความคิดในการแก้ไขปัญหาที่ยาก คนที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถสูงมีแนวโน้มที่จะพิจารณาว่าความล้มเหลวนั้น เกิดจากการที่ยังไม่มีความพยายามพอ ส่วนคนที่มีความสามารถต่ำ ๆ กันแต่มีการรับรู้ถึงความสามารถของตนเองต่ำจะเห็นว่าความล้มเหลวเกิดจากที่ตนเองไม่มีความสามารถพอ

4. การเป็นผู้กำหนดผลการกระทำมากกว่าเป็นผู้ทำนายพฤติกรรม บุคคลที่มีการรับรู้ในความสามารถของตนเองสูงมักจะเป็นคนที่แสดงพฤติกรรมด้วยความพยายามและยอมรับกับผลที่เกิดขึ้นจากการแสดงพฤติกรรมของตนเอง เขาเลือกที่จะทำในสิ่งที่ท้าทายและใช้ความพยายามมาก เพื่อให้การกระทำนั้นบรรลุเป้าหมาย แม้ว่าจะประสบความล้มเหลวในบางครั้งก็จะไม่ถอดใจและไม่อ้างว่าเป็นเรื่องของโชคชะตา แต่จะให้เหตุผลกับความล้มเหลวที่เกิดขึ้นว่า เป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในครั้งต่อไป ต่างจากบุคคลที่มีการรับรู้ถึงความสามารถของตนเองต่ำ มักจะไม่ค่อยแสดงพฤติกรรม ไม่ชอบลงมือทำ คิดแต่จะรอให้ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการกระทำนั้นเป็นไปตามความเชื่อของตนเองหรือคำทำนายทายทัก และมักจะหลีกเลี่ยงการทำงานที่มีความยากขาดความพยายาม มีความทะยานต่ำและมีความเครียดมาก

การประเมินระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

การประเมินระดับของการรับรู้ความสามารถของตนเองของเบนคูรา แยกพิจารณาได้ใน 3 มิติ ที่แตกต่างกันดังนี้

มิติที่ 1 ระดับความยากง่ายและซับซ้อนของงาน (Magnitude) ความยากและความซับซ้อนของงาน แสดงให้เห็นถึงความท้าทายของงานหรือกิจกรรมนั้น ๆ หากบุคคลใดประเมินตนเองว่าสามารถดำเนินงานหรือกิจกรรมใด ๆ ให้ประสบความสำเร็จได้ โดยเปรียบเทียบกับระดับของความยากและซับซ้อน นั้นหมายถึงระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองในบุคคลนั้น ๆ

มิติที่ 2 ระดับความมั่นใจของบุคคล (Strength) คือ ระดับของความมั่นใจในตัวบุคคลที่มีต่อ งานหรือกิจกรรมใด ๆ ที่สามารถกระทำได้สำเร็จในแต่ระดับความยากง่ายและความซับซ้อนของงาน หรือกิจกรรม

มิติที่ 3 ระดับการสรุปโดยนัยผู้อื่น (Generality) บุคคลจะมีความระดับความสามารถ ของตนเองจากประสบการณ์ที่ตนเองเคยประสบผลสำเร็จกับงานที่มีลักษณะใกล้เคียง คล้ายคลึงกัน อย่างไรก็ตามจากการศึกษาของ ลี และ บอบโค (Lee and Bobco) สามารถแบ่งรูปแบบของการประเมิน ประเมินได้เป็น 4 รูปแบบ ได้แก่

1. การประเมินระดับของความมั่นใจในตัวบุคคล เป็นรูปแบบที่มีการนำมาใช้เป็น จำนวนมากที่สุด เป็นการประเมินว่าบุคคลที่มีความสามารถจะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้ มากน้อยเพียงใด ในระดับความยากง่ายและความซับซ้อนต่าง ๆ โดยข้อคำถามมีลักษณะการถามถึง ความมั่นใจในการปฏิบัติงานที่ยากกว่าที่เพิ่มขึ้นได้มากน้อยเพียงใด

2. การประเมินระดับของความยาก เป็นรูปแบบที่ได้รับความนิยมน้อยลงมา โดยข้อคำถาม จะมีลักษณะ เป็นการถามถึงความมั่นใจในการปฏิบัติงานที่ยากกว่าเพิ่มขึ้นมากกว่ากว่าจะทำได้ หรือไม่

3. การประเมินแบบผสม เป็นรูปแบบของการประเมินที่ผสมเอา 2 รูปแบบข้างต้น คือการ ประเมินระดับความมั่นใจของบุคคล และการประเมินระดับความยาก ให้มีรูปแบบของการคำนวณผล เป็น 2 ลักษณะ

4. การประเมินด้วยคำถามเดียว เป็นรูปแบบการประเมินที่ใช้คำถามเพียง 1 ข้อ ในการ ประเมินถึงการรับรู้ในความสามารถของตนเอง แต่การประเมินในลักษณะแบบนี้มีความคลาดเคลื่อน ได้ง่ายเนื่องจากผู้ที่ถูกประเมินอาจจะตีความมั่นใจให้ไปเป็นความคาดหวังในผลที่จะเกิดขึ้นได้

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ

กล้าหาญ ฌ น่านและ กฤษดา เชียรวัฒนสุข (2559) ภายใต้อาณัติการแข่งขันเพื่อความอยู่รอดของการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นธุรกิจแขนงใดก็ตามแต่ละองค์กรย่อมต้องมีความพร้อมตามสภาพของตนเอง ในขณะที่เดียวกันก็ย่อมมีปัญหายุทธศาสตร์เหมือนเงาติดตามไปควบคู่อยู่เสมอ เพียงแต่ว่าองค์กรใดจะมีความสามารถในการปรับตัวหรือนำความพร้อมของตนที่มีอยู่มาใช้ให้บังเกิดผลดีที่สุด อีกทั้งยังจัดปัญหายุทธศาสตร์ที่มีอยู่นั้นให้หมดไปหรือควบคุมไม่ให้มีปัญหายุทธศาสตร์เพิ่มขึ้นมาอีก แน่นนอนที่สุดตลอดเวลาของการคงอยู่ขององค์กรย่อมต้องมีปัญหายุทธศาสตร์ที่ต้องแก้ไขหรือมีสิ่งแปลกใหม่ให้คิดปรับปรุงอยู่เสมอ ดังนั้นจึงต้องอาศัยบุคลากรขององค์กรที่มีความสามารถ

ในการคิดพิจารณาอย่างเป็นระบบ และแสดงบทบาทของตนเองอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้งานที่รับผิดชอบได้รับผลสำเร็จตามที่ผู้บังคับบัญชาและองค์กรต้องการ การแสดงบทบาทดังกล่าวอีกนัยหนึ่งเป็นการแสดง “บทบาทของภาวะผู้ตาม” (Followership) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ผู้ตามหรือพนักงานแสดงออกมาในลักษณะที่แตกต่างกัน แต่ทั้งนี้เพื่อความสำเร็จของงานที่รับผิดชอบและตามความคาดหวังขององค์กรผู้บริหารและองค์กร พนักงานจำเป็นต้องแสดงพฤติกรรมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานและเป็นประโยชน์ต่อภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีการศึกษาและได้รับการยอมรับจากนักวิชาการ นักวิจัย และผู้สนใจเกี่ยวกับผู้ตาม ได้แก่ รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ (Courageous followership) เป็นการแสดงพฤติกรรมของผู้ตามที่ส่งเสริมและสนับสนุนงาน และผู้นำที่ตนเองอยู่ภายใต้การกำกับดูแลให้สามารถดำเนินการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามที่กำหนด

แม้ว่าในปัจจุบันจำนวนที่เพิ่มของสำนักการศึกษาต่าง ๆ และนักวิจัยที่มีความสนใจในการศึกษาประเด็นภาวะผู้ตามเพิ่มขึ้นมากเรื่อย ๆ แต่ข้อมูลงานวิจัยเชิงประจักษ์ยังมีน้อยมากเกี่ยวกับศึกษาในปัจจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับภาวะผู้ตาม การศึกษาในครั้งนี้จะดำเนินการศึกษาเพื่อเพิ่มองค์ความรู้ให้มากขึ้น นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นส่งผลให้องค์กรอุตสาหกรรมต้องปรับตัวโครงสร้างที่มีลักษณะแบนราบเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานมากขึ้น ซึ่งประเด็นการปรับเปลี่ยนดังกล่าวส่งผลให้พนักงานหรือผู้ตามจำเป็นต้องเข้าไปเกี่ยวข้องอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่จะนำพาองค์กรสู่ความได้เปรียบเหนือคู่แข่งและประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามที่คาดหวัง

ความหมายของภาวะผู้ตาม

ภาวะผู้ตามหมายถึง ความสามารถในการเป็นสมาชิกที่มีประสิทธิผลของกลุ่ม ผู้ตามที่ดีต้องเป็นบุคคลที่เข้มแข็งและมีความคิดของตนเอง ไม่เป็นบุคคลที่ดีอื่น มีความอ่อนน้อมถ่อมตน อ่อนน้อม ไม่แข็งข้อต่อผู้นำ

Kelley (1992) ได้ให้คำนิยาม “ภาวะผู้ตาม” ว่าหมายถึง ผู้กระทำการที่มีการแสดงออกโดยใช้สติปัญญา แฝงด้วยความแข็งแกร่งและกล้าหาญ มีสำนึกแห่งคุณธรรมจริยธรรมสูง

Chaleff (1995) และ Dixon (2003) เสริมว่า ผู้ตามไม่ได้เป็นสิ่งเดียวกันกับ ผู้ใต้บังคับบัญชา โดย คาเลฟฟ์ ได้อธิบายข้อมูลเพิ่มเติมว่า ผู้ตามคือผู้ที่มีเป้าหมายเดียวกับผู้นำมีความเชื่อในอุดมการณ์ขององค์กรที่ตนร่วมอยู่มุ่งจะบรรลุ และหวังให้ทั้งผู้นำและองค์กรของตนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายนั้น ดิกสัน ระบุว่า ผู้ตามจะอุทิศ ร่างกาย และจิตวิญญาณ เพื่อจุดมุ่งหมายและวิสัยทัศน์ร่วมขององค์กร และยังกล่าวว่า ผู้ตามเป็นสถานะ ไม่ใช่ ตำแหน่ง

Sullivan (1998) ให้ความหมายของความเป็นผู้ตามว่า เป็นผู้ที่ชี้นำตนเอง ร่วมงานอย่างแข็งขัน แสดงออกถึงความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานในฐานะตัวแทนองค์กร และเห็นชอบร่วมกับทีมในวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กร

จากความหมายข้างต้น สามารถสรุปความหมายของ “ผู้ตาม” หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กรร่วมกับผู้อื่นและมีหน้าที่รับผิดชอบร่วมกับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งสนับสนุน ช่วยเหลือผู้นำในการปฏิบัติงานในองค์กรเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จขององค์กร และ “ภาวะผู้ตาม” หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน ในการทำงานและสามารถปฏิบัติงานจากผู้นำให้บรรลุผลสำเร็จ

ความสำคัญและบทบาทของผู้ตาม

ภาวะผู้ตามมีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำด้วยเหตุผลสามประการดังนี้ (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2548)

1. ภาวะผู้นำและภาวะผู้ตาม ต่างเป็นบทบาทพื้นฐานของบุคคลที่แสดงสลับสับเปลี่ยนตามสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา กล่าวคือ มนุษย์ทุกคนรวมทั้งคนที่เป็ผู้นำ ล้วนแต่เคยเป็นผู้ตามมาก่อนในช่วงใดช่วงหนึ่งของชีวิต แม้จะดำรงตำแหน่ง ที่มีอำนาจสูงแต่ก็ยังมีบุคคลที่อยู่ในฐานะผู้บังคับบัญชา

2. ภาวะผู้นำและภาวะผู้ตาม มีความสัมพันธ์เชิงการมีอิทธิพลต่อกัน จากทฤษฎีภาวะผู้นำตามสถานการณ์ จะมีแนวคิดที่ว่าผู้นำจะต้องปรับพฤติกรรมของตนให้สอดคล้องกับเหตุการณ์ โดยเฉพาะผู้ตามของตน ดังนั้นความสัมพันธ์ผู้นำกับผู้ตามจึงเป็นกระบวนการที่ผูกพันกันในแง่ของการแลกเปลี่ยนการมีอิทธิพลต่อกัน อิทธิพลที่ผู้ตามมีต่อผู้นำสามารถช่วยส่งเสริมผู้นำ หรือในทางตรงกันข้ามอาจช่วยตอกย้ำจุดอ่อนของผู้นำ

3. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นผู้นำที่ดีคือ คุณลักษณะที่พบในผู้ตามที่มีประสิทธิผล เช่น คุณลักษณะด้านการริเริ่ม ความมีอิสระ หรือความสามารถพึ่งพาตนเอง ความผูกพันต่อเป้าหมายร่วม ความกล้า ความมีน้ำใจ และสนับสนุนผู้นำรวมทั้งแสดงความท้าทายต่อผู้นำที่คุกคามอำนาจและวัตถุประสงค์องค์กร

แบบของภาวะผู้ตาม

Kelly (1992 อ้างในสุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2544, น. 200) ได้ทำการวิจัยโดยการสัมภาษณ์ทั้งผู้นำและผู้ตามจำนวนมากเพื่อนำมาอธิบายภาวะผู้ตาม เคลลี ได้แบ่งประเภทของผู้ตามโดยใช้เกณฑ์ 2 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 คุณลักษณะของผู้ตามที่ตรงกันข้ามระหว่าง ความอิสระ - ความคิดสร้างสรรค์ (Independence - Critical Thinking) กับด้านพึ่งพาผู้อื่น - ขาดความคิดสร้างสรรค์ (Dependence - Uncritical Thinking) พฤติกรรมของผู้ที่มีความเป็นอิสระ และความคิดสร้างสรรค์จะมีลักษณะเป็นผู้ที่

มีความคิดริเริ่ม และเสนอวิธีการใหม่อยู่เสมอส่วนบุคคลที่มีลักษณะพึ่งพาผู้อื่นจะขาดความคิดริเริ่ม และคอยรับคำสั่งจากผู้นำโดยขาดการไตร่ตรอง

มิติที่ 2 เคลลีได้กำหนดให้เป็นพฤติกรรมของผู้ตามที่เกี่ยวข้องกับด้าน “ความกระตือรือร้น” (Active Behavior) กับ “ความเฉื่อยชา” (Passive Behavior) ผู้ที่มีกระตือรือร้นหรือพฤติกรรมกระตือรือร้นจะสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรอย่างเต็มที่ จะแสดงพฤติกรรมสนใจงานไกลกว่าขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ ชอบการริเริ่มในการแก้ปัญหาและตัดสินใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ผู้ที่มีพฤติกรรมเฉื่อยชา (Passive) จึงตรงกับคำว่าเกียจคร้าน (Laziness) คนที่มีพฤติกรรมเฉื่อยชาจะไม่ชอบทำอะไรเกินกว่าที่กำหนดและมักปฏิเสธความรับผิดชอบเพิ่มเติม จากมิติทั้งสองดังกล่าว เคลลีได้จัดรูปแบบภาวะผู้ตามขึ้น 5 รูปแบบ ดังนี้

1. ผู้ตามแบบเฉื่อยชา (Sheep) หมายถึง ผู้ตามที่ทำงานตามคำแนะนำและคำสั่งที่ได้รับมอบหมายโดยไม่คิดที่จะเริ่มเอง เชื่องช้า ขาดความกระตือรือร้น ไม่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ไม่มีพยายามที่จะช่วยหรือพัฒนาตนเอง เป็นผู้ตามที่ถูกชักจูงได้ง่าย ทำงานให้แล้วเสร็จในลักษณะ “เช้าชาม เย็นชาม” หรือ “ผลัดวันประกันพรุ่ง” ผู้ตามลักษณะนี้จำเป็นต้องให้การกำกับ ติดตาม และดูแลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด

2. ผู้ตามแบบเห็นด้วยเสมอ (Conformist หรือ Yes People) หมายถึง ผู้ตามที่หลีกเลี่ยงความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา ไม่มีความคิดสร้างสรรค์และไม่มีความคิดริเริ่ม มักจะแสดงความเห็นด้วยคล้อยตาม น้อมรับ และทำตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาเสมอโดยมิได้แย้งใด ๆ ผู้ตามแบบนี้หากผู้นำเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถมาก แนะนำได้ถูกต้อง องค์กรจะมีความก้าวหน้าได้อย่างรวดเร็ว

3. ผู้ตามแบบเอาตัวรอด (Survivors) หมายถึง ผู้ตามที่ปรับตนเองให้อยู่รอดอย่างปลอดภัยในทุก ๆ สถานการณ์ หรือกับทุก ๆ คน เข้าทำนอง “รู้รักษาตัวรอดเป็นยอดดี” ผู้ตามแบบเอาตัวรอดจะค่อนข้างคำนึงถึงประโยชน์ของตนเองเป็นสำคัญ ขาดความเสียสละเพื่อส่วนรวม หรือเสียสละแต่มุ่งหวังผลตอบแทนกลับคืน

4. ผู้ตามแบบต่อต้าน (Alienated Followers) หมายถึง ผู้ตามที่มีมักจะแสดงความคิดเห็นขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาเสมอ ไม่มีคามประนีประนอม คอยจับผิดและวิจารณ์ผู้บังคับบัญชา ในองค์กรที่มีผู้ตาม 2 ลักษณะนี้มาก ๆ องค์กรมักจะขาดความสามัคคี การพัฒนาเป็นไปได้ช้า บรรยากาศในองค์กรไม่ดีและผู้นำจำเป็นต้องนำกฎระเบียบมาใช้ถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

5. ผู้ตามที่มีประสิทธิผล (Effective Followers) หมายถึง ผู้ตามที่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ของตนเอง มีพฤติกรรมกล้าแสดงออก มีความรู้และความสามารถในการทำงาน พัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีความจงรักภักดี ให้ความร่วมมือ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ จึงเป็น

ที่ชื่นชอบของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ผู้ตามประเภทนี้เป็นบุคคลที่มีภาวะผู้ตาม (Followership) หรือเป็นผู้ตามที่เป็นแบบอย่าง (Exemplary Followers) ผู้ตามลักษณะนี้ถือว่าเป็นผู้ตามในอุดมคติที่ผู้นำต้องการและ Robert Kelly (1992) ได้รายงานผลการศึกษาวิจัยคุณลักษณะผู้ตามที่เป็นแบบอย่าง (Exemplary followers) ว่าประกอบด้วย

1. สามารถในการจัดการตนเอง (Self-Management) หมายถึง สามารถควบคุมตนเอง ฟังพาดตนเอง และสามารถทำงานด้วยตนเองโดยปราศจากการนิเทศใกล้ชิดจากผู้บังคับบัญชา
2. มุ่งมั่นในการทำงาน อุทิศตนเพื่องาน และตั้งใจทำงาน (Commitment)
3. พัฒนาตนเองให้มีสมรรถนะเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องและทำงานอย่างเต็มกำลังในความสามารถเพื่อให้ผลงานมีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด (Build competence and Focus effort)
4. มีความกล้า (Courageous) หมายถึง กล้าแสดงออก กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าที่จะตัดสินใจและกล้ายอมรับความผิดพลาดที่ตนเองเป็นผู้กระทำ รวมทั้งพร้อมรับคำวิจารณ์จากผู้อื่น

คุณลักษณะของผู้ตาม

Kelley (1992) ได้สรุปคุณลักษณะที่จำเป็น สำหรับผู้ตามที่มีประสิทธิผลไว้ 4 ประการ

1. ความสามารถบริหารจัดการจัดการตนเองได้ ผู้ตามสามารถควบคุมตนเองมีความเป็นอิสระ ฟังพาดตนเองได้สามารถปฏิบัติงานได้ดี ผู้นำสามารถไว้วางใจที่จะมอบหมายให้รับผิดชอบโดยปราศจากการตรวจตราใกล้ชิด
2. มีความผูกพัน ผู้ตามที่มีประสิทธิผลจะผูกพันตนเองอยู่กับ บางสิ่งบางอย่าง เช่น ผูกพันกับวิธีการ ผลผลิตองค์กร หรือแนวคิดซึ่งความผูกพันดังกล่าวจะส่งผลให้งานราบรื่นลุล่วงไปตามเป้าหมาย แต่ในทางตรงข้ามหากผู้ตามมีความผูกพันสูงต่อเป้าหมายที่ไม่ใช่เป้าหมายขององค์กรอาจส่งผลต่อการควบคุมองค์กร
3. เสริมสร้างศักยภาพและการทุ่มเทตน ผู้ตามที่มีประสิทธิผลจะมีทักษะความชำนาญที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรของตน เป็นบุคคลที่ปกติมีมาตรฐานการทำงานตนสูงกว่าเกณฑ์ที่ได้กำหนดขององค์กร และมีลักษณะของการใฝ่เรียนรู้อยู่ตลอดเวลาเพื่อให้เกิดการพัฒนาในอาชีพของตน
4. ความกล้า ผู้ตามที่มีประสิทธิผลจะเป็น บุคคลที่น่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ และกล้าหาญ ผู้ตามแบบนี้จะวางตนเองในแง่เป็นอิสระ เป็นนักคิดวิเคราะห์ที่สามารถเสนอแนะความคิดและการวินิจฉัยได้เป็นผู้ที่มีรูปแบบมาตรฐานทางจริยธรรม

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ (The Courageous Follower)

ความกล้าหาญ (Courage) เป็นคุณลักษณะที่พบได้ทั้งในผู้นำและผู้ตามที่มีประสิทธิผลได้แก่ความกล้าเสี่ยง กล้าที่จะท้าทายต่ออำนาจเหนือตน และกล้าที่จะยืนยันว่าความคิดของตน

ทัดเทียมหรือเหนือกว่าผู้บังคับบัญชา มีผู้เชื่อว่า การมีความกล้าเหล่านี้คือคุณลักษณะของคนที่จะเป็นผู้นำต่อไปในอนาคต นอกจากนี้บทบาทของผู้ตามยังเกี่ยวกับความกล้าในเรื่องต่อไปนี้

1. กล้าที่จะแสดงความรับผิดชอบ (Courage to Assume Responsibility) เกิดความรู้สึกสำนึกในความรับผิดชอบส่วนตัวในฐานะที่ตนเป็นเจ้าขององค์การและต่อพันธกิจขององค์การที่ตนเกี่ยวข้องอยู่ กล้าแสดงความรับผิดชอบทั้งหมดต่อการกระทำของตนที่ส่งผลกระทบต่อองค์การ โดยไม่ยอมรับข้อหาให้ผู้นำหรือองค์การออกมาปกป้องหรือคุ้มครองตน หรืออ้างว่าได้รับอนุญาตให้ปฏิบัติเช่นนั้น กล้าริเริ่มในสิ่งใหม่ ๆ เพื่อให้ตนได้ใช้ความสามารถและศักยภาพสูงสุดที่ตนมีอยู่ให้บังเกิดผลต่อองค์การได้มากที่สุด

2. ความกล้าในการช่วยเหลือรับใช้ (Courage to serve) ผู้ตามที่มีความกล้าจะสามารถมองออกถึงความต้องการขององค์การ และจะแสดงออกอย่างกระตือรือร้นที่จะเข้าไปให้ความช่วยเหลือตอบสนองความต้องการนั้น จะใช้จุดเด่นของตนสนับสนุนต่อการตัดสินใจของผู้นำ และสร้างผลงานในส่วนที่จะช่วยเสริมต่อตำแหน่งหน้าที่การงานของผู้นำ ด้วยความกล้าหาญในการรับใช้ช่วยเหลือผู้อื่นเหนือตนเองดังกล่าว ทำให้ผู้ตามสามารถปฏิบัติภารกิจขององค์การด้วยความใส่ใจกระตือรือร้นและผูกพันห่วงใยต่องาน

3. ความกล้าที่จะท้าทาย (Courage to Challenge) ผู้ตามที่มีความกล้าจะไม่ยินยอมที่จะเสียดุลยภาพประสงค์ขององค์การหรือจริยธรรมของตนเพื่อแลกกับการลดความขัดแย้งหรือเพื่อความสงบราบรื่น จะแสดงจุดยืนที่มั่นคงและกล้าคัดค้านการกระทำหรือการตัดสินใจของผู้นำ หากเป็นพฤติกรรมที่ขัดต่อผลประโยชน์ขององค์การหรือส่วนรวมหรือขัดหลักการสัจย์ซื่อถือคุณธรรม ผู้ตามจะไม่กลัวต่อผลที่ตามมาจากการท้าทาย

4. ความกล้าในการเข้าร่วมในกระบวนการเปลี่ยนแปลง (Courage to Participate in Transformation) เมื่อองค์การอยู่ในภาวะยุ่งยากต่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ผู้ตามจะให้การสนับสนุนช่วยเหลือโดยไม่หวั่นไหวต่ออุปสรรคปัญหาเมื่อเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นก่อให้เกิดผลดีต่อส่วนรวมในระยะยาว

5. ความกล้าที่จะไปจากองค์การ (Courage to leave) เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นแก่องค์การก็จะกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตาม และจะมีความขัดแย้งตามมาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เมื่อเผชิญความขัดแย้งที่ผู้นำไม่ยอมเปลี่ยนแปลงในประเด็นที่เป็นประโยชน์ขององค์การเท่าที่ควร จะตัดสินใจจากองค์การไป (กล้าหาญ ฌ น่านและ กฤษดา เขียววัฒนสุข, 2559)

กลยุทธ์การเป็นผู้ตามที่มีประสิทธิผล

กลยุทธ์การเป็นผู้ตามที่มีประสิทธิผล (Strategies for effective followership) ผู้ตามส่วนมากมักมีการร้องเรียนเกี่ยวกับความบกพร่องของผู้นำ เช่น ความล้มเหลวในการรับฟัง ความกล้าหรือการยอมรับนับถือในความสามารถของผู้ตาม ไม่มีผู้นำคนใดที่จะมีความสมบูรณ์ในทุกเรื่อง อย่างไรก็ตาม ผู้ตามก็สามารถเกิดประสิทธิผลได้อันเป็นผลมาจากผู้นำของพวกเขาเอง โดยการจัดทำกลยุทธ์ต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถจัดอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้เป็นภาวะผู้ตามที่มีประสิทธิผลได้ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม ก็คือความสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งจะส่งผลทางด้านอารมณ์และพฤติกรรมตามอำนาจหน้าที่และการคล้อยตาม ในความเป็นจริงบางครั้งผู้นำซึ่งมีอำนาจตามหน้าที่การงาน แต่อาจแสดงบทบาทไม่ครบถ้วนในความรู้สึกทางจิตใจของผู้ตาม และบางครั้งผู้ตามก็อาจวิพากษ์วิจารณ์ผู้นำของตนมากเกินไปหรือคิดร้ายต่อผู้นำ หรือนิ่งเฉย ในทางตรงกันข้ามผู้ตามที่มีประสิทธิผลอาจคิดว่าตนมีฐานะเท่าเทียมกันกับผู้นำมิใช่ผู้ตาม ได้ผลดี สำหรับความสัมพันธ์กับฐานะ อำนาจหน้าที่ และลักษณะประสิทธิผล รวมทั้งการให้การยกย่องนับถือความสัมพันธ์กับผู้นำของตน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เป็นทรัพยากรสำหรับผู้นำ (Be a resource for the leader) ผู้ตามจะต้องเป็นทรัพยากรที่ดีสำหรับผู้นำ โดยศึกษาความต้องการของผู้นำ แล้วปรับลักษณะตัวเองให้เข้ากับลักษณะที่ผู้นำต้องการ ตลอดจนต้องบอกผู้นำเกี่ยวกับตัวท่าน โดยยึดมั่นวัตถุประสงค์ และวิสัยทัศน์ของทีม
2. ช่วยให้ผู้นำเป็นผู้นำที่ดี (Help the leader be a good leader) ผู้ตามต้องช่วยสนับสนุนผู้นำให้เป็นผู้นำที่ดี โดยการถามผู้นำเพื่อขอคำแนะนำ บอกผู้นำว่าผู้ตามต้องการอะไรหรือมีความคิดอย่างไร และค้นหาสิ่งต่าง ๆ เพื่อแสดงความขอบคุณต่อผู้นำ
3. สร้างความสัมพันธ์ (Build a relationship) ในกรณีนี้ผู้ตามต้องมีการสื่อสารกับผู้นำที่เกี่ยวข้องและยินดีที่จะรับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับวิพากษ์วิจารณ์จากผู้นำ ในการนำมาพัฒนาตนเอง
4. ให้ทัศนะตามความเป็นจริง (View the leader realistically) ต้องมีความจริงใจต่อผู้นำไม่ปิดบัง สิ่งสำคัญกับผู้นำ ไม่วิพากษ์วิจารณ์ผู้นำ และเห็นด้วยกับผู้นำในเรื่องที่สำคัญ

แนวปฏิบัติของการเป็นผู้ตามที่มีประสิทธิภาพ

Yukl (1998) เสนอแนวทางการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ตามที่มีประสิทธิภาพมีกลยุทธ์ดังนี้

1. คำนึงให้พบว่าตนเองถูกคาดหวังให้ทำอะไร トラバใดที่บทบาทยังคงคลุมเครือไม่ชัดเจน และตนเองก็ยังไม่แน่ใจว่าถูกคาดหวังให้ทำอะไรก็เป็นเรื่องยากที่จะแสดงฝีมือของตนเต็มศักยภาพและได้รับความเชื่อถือในผลงาน ดังนั้น ผู้นำจะต้องสื่อสารให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบอย่างชัดเจนว่าบทบาทของตนที่ผู้นำคาดหวังเป็นอย่างไร อธิบายให้ผู้ตามทราบถึงงานที่รับผิดชอบ ขอบเขตของอำนาจและการลำดับความสำคัญก่อนหลังและความสัมพันธ์ของงานแต่ละส่วนที่ต้องปฏิบัติ

2. เสนอการริเริ่มในการแก้ไขปัญหา พูดยตามมีประสิทธิภาพจะเป็นฝ่ายริเริ่มในการแก้ปัญหาที่ชัดเจนต่อการบรรลุเป้าหมายของงาน โดยชี้ปัญหาให้นายมองเห็นด้วยตนเอง หรือการเสนอตนเข้าทดลองโครงการนำร่องในการเลือกใช้วิธีต่าง ๆ ที่จะเป็นทางเลือกเพื่อเปรียบเทียบผล แม้ว่าการเป็นฝ่ายริเริ่มก่อนจะมีความเสี่ยงแต่ถ้าประสบความสำเร็จจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับผู้ตาม
3. ให้ผู้นำได้รับทราบการตัดสินใจอยู่เสมอ พูดยตามที่เป็นฝ่ายริเริ่มต่อการแก้ปัญหาจะต้องให้ผู้นำรับทราบการทำงานและการตัดสินใจเสมอ โดยเฉพาะบางช่วงที่มีความซับซ้อน ควรมีการปรึกษาหารือกับผู้นำเป็นระยะเพื่อทบทวนแผนหรือปรับกลยุทธ์ใหม่
4. ตรวจสอบข้อมูลข่าวสารที่จะแจ้งผู้นำให้แม่นยำถูกต้องเสียก่อน ผู้ตามมีหน้าที่สำคัญที่จะต้องกรองข้อมูลที่ต้องการแม่นยำและทันเหตุการณ์ให้แก่ผู้นำ เพื่อให้ตัดสินใจได้ถูกต้อง โดยให้ข้อมูลทั้งด้านดีและด้านร้ายซึ่งการตรวจสอบและให้ข้อมูลที่ถูกต้องจะทำให้พุดตามได้รับความเชื่อถือจากผู้นำ
5. กระตุ้นผู้นำเพื่อขอทราบผลการประเมินที่เป็นข้อมูลป้อนกลับอย่างตรงไปตรงมา การสร้างความไว้วางใจจากผู้นำคือการร้องขอข้อมูลที่เป็นจริงจากการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ตามและควรให้ผู้นำช่วยบอกจุดแข็งจุดอ่อนในการทำงานของตนหรือข้อเสนอแนะในการทำงาน
6. ช่วยสนับสนุนความพยายามของผู้นำในการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็น การริเริ่มการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญผู้นำมีความจำเป็นจะต้องได้รับความร่วมมือสนับสนุนจากบุคลากรในองค์กร โดยเฉพาะแรงกระตุ้นและสนับสนุนจากผู้ตามที่มีความจงรักภักดีเพื่อเอาชนะแรงต่อต้านในการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ
7. แสดงความชื่นชมและการให้การยอมรับในโอกาสที่เหมาะสม ผู้ตามควรแสดงความชื่นชมและขอบคุณต่อผู้นำเมื่อให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหา หรือช่วยเป็นตัวแทนในการรักษาผลประโยชน์หรือช่วยสนับสนุนความเจริญก้าวหน้าด้านอาชีพในองค์กรซึ่งการแสดงการสนับสนุนผู้นำเป็นผลดีต่อการเสริมแรงให้ผู้นำ
8. กล้าชี้จุดบกพร่องของแผนงานหรือข้อเสนอแนะของผู้นำ ผู้ตามสามารถให้ข้อมูลป้อนกลับเช่น แผนงาน โครงการของผู้นำ แต่จะต้องมีศิลปะและวิธีการที่ดีให้ผู้นำเห็นว่าการเสนอแนะที่มีความนับถือต่อผู้นำและปรารถนาอย่างจริงใจ

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน เป็นความต้องการของเจ้าของ ผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้ประกอบการ เป็นอย่างยิ่ง เพราะการมีประสิทธิภาพการทำงานนั้น หมายถึง ศักยภาพของพนักงานเจ้าหน้าที่มี

คุณภาพและสามารถทำงานให้เกิดผลผลิตได้ตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในเชิงธุรกิจจะทำให้เพิ่มผลผลิตได้อย่างดี มีผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพไว้ พอจะประมวลมาเป็นตัวอย่างได้ดังนี้

ณัฐชัย ถนักรบ (2545) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงการกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลารวดเร็ว ถูกต้องมีคุณภาพ และมาตรฐานซึ่งประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานนั้น ต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียรมีความรับผิดชอบและความเอาใจใส่ในงาน พร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์ และภักดีต่อองค์กร โดยสอดคล้องกับพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (2526, น. 504) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึง ความสามารถที่ทำงานให้เกิดผลในการปฏิบัติงาน รวมทั้งกรณีของดิน ปรัชญาพุทธ (2542, น. 130) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองด้านค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นคือการลดค่าใช้จ่ายในด้านวัตถุ บุคลากร ลงในขณะที่พยายามจะเพิ่มความเร็วและความราบเรียบ

กิติพันธ์ รุจิรกุล กล่าวว่า การที่ปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ นอกจากจะมีการแบ่งระดับในการปฏิบัติงานแล้ว ยังต้องมีการแบ่งในส่วนองงานที่จะต้องปฏิบัติออกให้เป็นหน่วยงานย่อย ๆ ซึ่งในหัวหน้าหน่วยหรือผู้นำ เป็นผู้รับผิดชอบในงานตามลักษณะหน้าที่ของคนที่แตกต่างกัน ในการปฏิบัติงานที่ต่างชนิด และต่างหน้าที่ ก็เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรหรือของหน่วยงานนั้นซึ่งจะทำให้ผู้นำมีความสนใจ มีทักษะ มีความรู้ มีทัศนคติ และมีบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนแตกต่างกันไป

Plowman & Peterson (1989 อ้างถึงใน กชกร เอ็นดูราษฎร์, 2547) ได้ให้แนวคิดที่ใกล้เคียงกับ Haring Emerson โดยตัดทอนบางข้อลงและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ด้านด้วยกันคือ

1. ด้านคุณภาพของงาน (Quality) งานจะต้องมีคุณภาพที่สูง คือ ผู้ผลิตและผู้ที่ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ
2. ด้านปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามที่ความคาดหวังไว้ของหน่วยงาน
3. ด้านเวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการความเหมาะสมกับงานและทันสมัย
4. ด้านค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนที่น้อยและได้กำไรที่มากที่สุด

ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กรและทันระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ได้มีคุณภาพและความถูกต้องมีวิธีการทำงานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยที่ใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่ายได้ และตัวชี้วัดในด้านประสิทธิภาพ

การทำงาน สามารถที่จะพิจารณาได้จาก 4 ด้าน (สมใจ ลักษณะ, 2543, น. 251) ประกอบด้วย

1. การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) หมายถึง การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้และมีความถูกต้องสมบูรณ์ตรงตามความต้องการ
2. การจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resource) หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า เช่น ใช้ทุนน้อย ใช้คนน้อย ใช้พลังงานน้อย และใช้วัสดุอุปกรณ์น้อย สำหรับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติที่ได้กำหนด แต่ได้ผลงานตรงตามหรือมากกว่าที่เป้าหมายวางไว้
3. กระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operation) หมายถึง การนำวิธีการ หรือ การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เหมาะสมมาช่วยในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร โดยใช้เวลาน้อยที่สุดและคุ้มค่าที่สุด
4. ความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) หมายถึง ความสำเร็จของผลในคุณภาพตรงตามปฏิบัติงานที่บรรลุผลตามเป้าหมาย โดยได้ปริมาณและความต้องการนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ โดยกลุ่มคนที่พิจารณา ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากรเจ้าหน้าที่ ลูกจ้างทุกระดับในหน่วยงาน และประชาชนผู้มาใช้บริการ

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ คือ ระดับของพฤติกรรม หรือความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อคุณภาพของงานที่บุคคลนั้นใช้ความพยายามที่จะกระทำให้ดีที่สุด ภายใต้มาตรฐานที่กำหนด หรือความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยเร็ว และสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่าในการที่จะดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นจะต้องประกอบด้วยความเร็ว ความถูกต้องและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นนั้น เกิดขึ้นได้หลายปัจจัยโดยนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

เอกชัย กิสุขพันธ์ (2538) กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า ประสิทธิภาพการทำงาน ในงานที่ต้องการจะให้เกิดขึ้นมักจะมีความสัมพันธ์กับการใช้เวลา การใช้จ่ายเงิน

และการใช้คนที่การปฏิบัติงานนั้น ๆ ในบางครั้ง ประสิทธิภาพจะต้องคำนึงถึงความถูกต้องของการปฏิบัติงานด้วย และกล่าวว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพนั้นประกอบด้วย

1. วัฒนธรรมองค์กร องค์กรแต่ละองค์กรย่อมมีระเบียบประเพณีแนวคิดของการปฏิบัติงานหรือการอยู่ร่วมกันที่แตกต่างไป

2. ระบบงาน การบริหารงานจำเป็นที่จะต้องมียระบบการทำงานที่เปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการบริหาร ทั้งนี้เพื่อให้ได้ความคิดที่หลากหลายอันจะนำมาสู่แนวทางในการปรับปรุงหรือการเพิ่มพูนประสิทธิภาพในงาน เช่น ระบบข้อเสนอแนะ ระบบคิวิซี เป็นต้น ในปัจจุบันได้เกิดแนวคิดเกี่ยวกับระบบงานที่สามารถช่วยส่งเสริมการสร้างประสิทธิภาพในงานเรียกว่า TQM

3. เทคโนโลยี เทคโนโลยีที่เกิดขึ้นในปัจจุบันนั้นล้วนแต่มีส่วนช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในในงานด้านที่เกี่ยวข้องกับด้านเวลา ความเร็ว และความถูกต้องทั้งสิ้น นอกจากนี้ยังมีผลกระทบต่อการใช้กำลังคนที่น้อยลงในการใช้ปฏิบัติงาน

4. คน เป็นปัจจัยหลักและมีความสำคัญที่สุด คือ ในฐานะผู้ปฏิบัติงานจะอยู่ในตำแหน่งผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงานทั้งสิ้น

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2548) ได้กล่าวถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกิดปัญหาแล้วส่งผลทำให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานลดลงดังนี้

1. การทำงานของพนักงานถูกกดดัน ด้านปริมาณงานและเวลา
2. ความเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วมิได้คาดคิดมาก่อน ซึ่งทำให้พนักงานต้องอยู่ทำงานภายใต้ความไม่แน่นอนและขาดเสถียรภาพ
3. ผู้บริหารใช้การสื่อสารต่อพนักงานด้วยท่าทีที่แข็งกร้าวไม่เป็นมิตร
4. ผู้บริหารใช้รูปแบบภาวะผู้นำที่เข้มงวดไม่เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วม
5. พนักงานไม่ได้รับทราบผลในการปฏิบัติงาน ได้ยินเสียงขมขู่ของผู้บริหารเมื่อเกิดความขัดแย้งผู้บริหารจะเล็งไม่จัดการแก้ไข
6. ผู้บริหารใช้วิธีการสองมาตรฐานกับพนักงานในเรื่องนโยบายวิธีการปฏิบัติงานและโอกาสต่าง ๆ ของพนักงาน

กันตยา เพิ่มผล (2552) ได้สรุปว่าการพัฒนาด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นหัวใจสำคัญขององค์กรที่จะนำพาองค์กรประสบความสำเร็จ ซึ่งความสามารถขององค์กรในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ ความต้องการลูกค้าสภาพเศรษฐกิจและสังคม

2. สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ ปรัชญาขององค์กรที่กำหนดเป็ทิศทางในการดำเนินงานขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรและบรรยากาศการปฏิบัติงาน

3. ปัจจัยขององค์กรนั้น ได้แก่ เงินทุน อุปกรณ์ เทคโนโลยี ศักยภาพของบุคลากรในองค์กร

4. กระบวนการขององค์กร ได้แก่ การวางแผน การจัดการแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การควบคุมคุณภาพ และการพัฒนาองค์กร.

ภรดี สีหบุตร (2554) ได้อธิบายถึงหลักการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพไว้ 12 ประการดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการปฏิบัติงานให้กระจ่าง
2. ให้รักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และมีความถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการปฏิบัติหน้าที่
5. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยุติธรรม
6. การปฏิบัติงานต้องสามารถเชื่อถือได้มีสมรรถภาพและความนับปล้น
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จตรงตามเวลา
9. ผลงานมีมาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดถือเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถเป็นเครื่องมือในการฝึกซ้อมงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

จากปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปปัจจัยที่มีส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ว่า ประสิทธิภาพเกิดขึ้นได้จากหลายสาเหตุ และหลายปัจจัย ที่ส่งผลโดยตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพ ซึ่งอาจแบ่งได้เป็น ปัจจัยของตัวพนักงานได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในงาน ประสบการณ์ และการปรับตัว ปัจจัยขององค์กร เครื่องมือที่มีคุณภาพและอุปกรณ์ที่มีความทันสมัย การส่งเสริมที่ดีของผู้บริหาร เป็นต้น ซึ่งจากปัจจัยดังกล่าวถ้าบุคลากรได้รับการตอบสนองตามที่ต้องการก็ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานในองค์กรได้

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

นิตา แซ่ตั้ง (2555) ได้ศึกษาในเรื่อง “ความฉลาดทางอารมณ์และความฉลาดในการเผชิญอุปสรรคที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร” โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานของธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 28-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีและมีระยะเวลาการทำงาน 1-3 ปี มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค อยู่ในระดับมาก มีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับมาก และมีความสำเร็จในการงานอยู่ในระดับมาก จากการที่ได้ทดสอบสมมุติฐานนั้นพบว่าความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับความยอมรับนับถือในการทำงาน และความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงานนั้นมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการนำตนเองเข้าไปสู่แก้ไขอุปสรรค ทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์ ทางสังคม และความสามารถในการควบคุมตนเอง

ภัทรา ลอยใหม่ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง "ความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในการทำงาน" โดยศึกษากลุ่มตัวอย่าง พนักงานบริษัท อูเบะเคมิคอลส์ (เอเชีย) จำกัด (มหาชน) จำนวน 545 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความฉลาดทางด้านอารมณ์อยู่ในระดับปกติและมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับที่มาก เพศไม่มีผลทำให้พนักงานมีความแตกต่างในเรื่องของความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านอายุของพนักงาน อายุในการทำงาน ระดับการศึกษาและระดับรายได้เฉลี่ยที่มากกว่า จะมีผลระดับความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในการทำงานที่สูงกว่าพนักงานที่น้อยกว่า รวมถึงพนักงานที่แต่งงานแล้วจะมีความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่เป็นโสด นอกจากนี้ องค์ประกอบที่สำคัญในด้านเป็นคนดีของพนักงานคือ ความสามารถของการควบคุมอารมณ์ ความต้องการที่มีของตนเอง เห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม รู้จักการให้ การรับผิดชอบ และการให้อภัยก่อให้เกิดการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข ดังนั้นประสบการณ์ในชีวิตและในการทำงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการพัฒนาด้านความฉลาดทางอารมณ์และความพึงพอใจในการทำงาน

เกรียงสุข เพ็ญฟูพงศ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง "การรับรู้ความสามารถของตนเอง การมองโลกในแง่ดี และความผูกพันในงาน : กรณีศึกษาพนักงานบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องสำอาง" โดยศึกษากลุ่มตัวอย่าง บุคลากรของบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องสำอางและยารักษาโรคแห่งหนึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 123 คน พบว่า ความสามารถในการรับรู้ความสามารถของตนเอง การมองโลกในแง่ดี และความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก ซึ่งองค์กรสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษากลับไป

ใช้ในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดการเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีระดับในการรับรู้ถึงความสามารถของตนเอง การมองโลกในแง่ดี และมีความผูกพันในงานสูงขึ้นไปหรือเป็นแนวทางในการวางแผนทางพัฒนาบุคลากรขององค์กรซึ่งเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร และที่สำคัญผลของการวิจัยครั้งนี้ยังเป็นการจุดประกายให้องค์กรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่มีประโยชน์ ต่อองค์กรในอนาคต

กัญญภัทร แจ่มแจ่ม (2558) ได้ศึกษาเรื่อง " การรับรู้ความสามารถของตนเอง การใฝ่รู้ใฝ่ดี และพฤติกรรมจริยธรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน" โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างคือพนักงานทั้งหมดของบริษัทจำนวน 153 คน ค้นพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง ใฝ่รู้ใฝ่ดีและพฤติกรรมจริยธรรมในการทำงานนั้นมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกอย่างเชื่อถือได้ทางสถิติ ทั้งนี้พบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถ กับ ใฝ่รู้ใฝ่ดีในแต่ละด้านอย่างชัดเจน และพบว่า การที่รับรู้ความสามารถและการใฝ่รู้ใฝ่ดีมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมจริยธรรมของการทำงานในภาพรวมอย่างเชื่อถือทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบผลเด่นชัดว่า การรับรู้ถึงความสามารถของตนเองและการใฝ่รู้ใฝ่ดีสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมจริยธรรมของการทำงานได้ ผลของการศึกษาสามารถเสนอแนะได้ว่าการส่งเสริมหรือสนับสนุนคนในองค์กรให้มีความใฝ่รู้ใฝ่ดีคือให้เกิดความต้องการหรือตอบสนองความต้องการในด้านทักษะ ความรู้ และจริยธรรม จะนำไปสู่พฤติกรรมในการพัฒนาตนเองทั้งด้านทักษะ ความรู้ และจริยธรรมไปพร้อมๆกัน องค์กรควรศึกษาหาวิธีการส่งเสริมให้พนักงานที่มีการรับรู้ถึงความสามารถของตนเองต่ำได้พัฒนาศักยภาพของตนเองให้เกิดความมั่นใจในความสามารถของตนเองมากขึ้น การที่มีการใฝ่รู้ใฝ่ดีและรับรู้ถึงความสามารถของตนเองจะช่วยให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีมีจริยธรรมเพิ่มมากขึ้น

สุกัญญา มีสมบัติ และ กฤษดา เขียววัฒนะสุข (2557) ได้ศึกษาเรื่อง "ภาวะผู้ตามและประสิทธิภาพทีมงานที่มีอิทธิพลต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ : กรณีศึกษา กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข" โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรในกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์จำนวน 355 คน พบว่า 1. บุคลากรมีแบบภาวะผู้ตามสองแบบคือ ผู้ตามในแบบมีประสิทธิผลและผู้ตามในแบบทำงานเอาตัวรอด ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่เป็นผู้ตามแบบมีประสิทธิผล 2. ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม โดยที่ภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3. สภาพการขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของกรมวิทยาศาสตร์และการแพทย์มีภาพรวมความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับมาก 4. ประสิทธิภาพของทีมงานซึ่งประกอบด้วยด้านการตัดสินใจร่วมกัน ด้านของการกำหนดถึงภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน ด้านการมอบหมายงานให้ตามบทบาทหน้าที่ ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย และภาวะผู้ตามในมิติของความเป็นอิสระและการมีความคิดสร้างสรรค์มีอิทธิพลต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้

มีนัยยะสำคัญและมีอำนาจในการพยากรณ์หรือที่มีอิทธิพลต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ส่วนปัจเจกส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร อายุการทำงาน ภาวะผู้ตามที่มีในมิติความผูกพันอย่างกระตือรือร้นและประสิทธิภาพของทีมงาน ด้านการกระจายของความเป็นผู้นำนั้น ไม่มีอิทธิพลต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้

กรสรรค์ เอนกศกยพงค์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง “กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน” โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตจังหวัดปทุมธานี จำนวน 369 คน พบว่าระดับความเห็นในด้านกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับปานกลางถึงสูง ด้านความสัมพันธ์ของปัจจัยพบว่าตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงแบบจำลองโครงสร้างของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพ นอกจากนี้การบริหารทรัพยากรมนุษย์และขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานนั้นมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จิตรารวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554) ได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษาปัจจัยกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในระดับ 2-7 ขององค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่” โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในระดับ 2-7 ขององค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประจำสำนักงานใหญ่จำนวน 397 คน พบว่าพนักงานในระดับ 2-7 ขององค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประจำสำนักงานใหญ่ ที่เป็นผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกันพบว่าจะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่ถ้าอายุ สถานะ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่งงาน หรือระยะเวลาในการทำงานต่างกัน พบว่าจะมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทน โครงสร้างขององค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประจำสำนักงานใหญ่

งานวิจัยต่างประเทศ

Graves (1999, p.20) วิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความสามารถในการรับรู้ และประสิทธิภาพในการทำงาน กลุ่มตัวอย่าง 150 คน ค้นพบว่าความฉลาดทางอารมณ์นั้นมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการรับรู้และทำนายถึงพฤติกรรมที่จะช่วยนำไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

Menhart (1998, p. 10) ศึกษาเกี่ยวกับผลงานความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพ โดยมีจุดประสงค์เพื่อดูความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดในทางอารมณ์กับ

คะแนนการสัมภาษณ์เข้าทำงาน โดยใช้องค์ประกอบของความฉลาดในทางอารมณ์ 4 ประการ คือ ความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ การจัดการและควบคุมในอารมณ์ การรอคอยซึ่งผลเลิศ และในการสร้างให้เกิดความประทับใจ กลุ่มตัวอย่างนั้นเป็นนักศึกษาที่อยู่ในระดับปริญญาตรี 116 คน โดยมีโครงสร้างของสถานการณ์ให้มีความเหมือนกับการสัมภาษณ์เข้าทำงาน ผลการศึกษานั้นพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์นั้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับคะแนนสัมภาษณ์



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การทำวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้ศึกษาแนวทางการวิจัย โดยมีลำดับขั้นตอนในการศึกษาและระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทที่ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ จำนวน 3 บริษัท จำนวนประชากร 990 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทที่ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ จำนวน 3 บริษัท โดยการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ โดยกำหนดความเชื่อมั่น 95% ใช้สูตรการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (ยูทงพงษ์ ทัศนวรรณ, 2543) ดังต่อไปนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดยที่ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างกำหนดให้ 0.05

$$\text{แทนค่า } n = \frac{990}{1+950(0.05)^2}$$

$$= 284.89$$

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ เท่ากับ 285 ตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณเท่ากับ 285 ตัวอย่าง และได้ทำการเก็บแบบสอบถามเพิ่มอีก 15 ตัวอย่างเพื่อป้องกันความผิดพลาดและป้องกันการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ จำนวนทั้งสิ้น 300 ตัวอย่าง และผู้ศึกษาได้เลือกกลุ่มตัวอย่างตามหลักการสุ่มตัวอย่างแบบช่วงชั้น (Stratified Sampling) ซึ่งแบ่งตามบริษัทได้ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างแต่ละกลุ่มชั้น} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่มชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ลำดับ	บริษัท	จำนวนพนักงาน	กลุ่มตัวอย่าง
1	บ. ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน)	550	170
2	บ. เจริญลาภอโตพาร์ท จำกัด	284	80
3	บ. เคเอ็นพี 1994 จำกัด	116	50
	รวม	990	300

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมของศึกษานี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้รวบรวมและสร้างขึ้น จากการค้นคว้าหนังสือและเอกสารต่าง ๆ ซึ่งแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำตอบแบบเลือกตอบ (Choice) และแบบให้คะแนน (Rating) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list) จำนวน 5 ข้อ

คำถามที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1. เพศ มาตรฐานวัดระดับนามบัญญัติ (Nominal scale)
2. อายุ มาตรฐานวัดระดับเรียงอันดับ (Ordinal scale)
3. ระดับการศึกษา มาตรฐานวัดระดับเรียงอันดับ (Ordinal scale)
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มาตรฐานวัดระดับเรียงอันดับ (Ordinal scale)

5. รายได้ มาตราวัดระดับเรียงอันดับ (Ordinal scale)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อใช้วัดระดับความฉลาดทางอารมณ์ ตามที่ผู้วิจัยได้อ้างอิงแบบสอบถามของกรมสุขภาพจิต เป็นแบบมาตราวัดประเมินค่า (Likert Scale) มี 5 ระดับ โดยแบ่งเป็นด้านบวกและด้านลบ มีข้อความทั้งหมด 52 ข้อซึ่งจำแนกตามเนื้อหาของตัวแปรสังเกต 3 ด้าน คือ

1. ด้านดี มีข้อความทั้งหมด 18 ข้อ
2. ด้านเก่ง มีข้อความทั้งหมด 18 ข้อ
3. ด้านสุข มีข้อความทั้งหมด 16 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเพื่อใช้วัดการรับรู้ความสามารถของตนเองแบบทั่วไป ตามที่ผู้วิจัยได้อ้างอิงแบบสอบถามจากงานวิจัยของเชียเออร์ (Sheier, 1982) ที่พัฒนามาจากแนวความคิดของ Bandura (1977) ซึ่งปรับปรุงพัฒนาโดย จิตตระการ ศุภรัตน์ (2543) มีข้อความทั้งหมด 17 ข้อ เป็นแบบมาตราวัดประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) มี 5 ระดับ โดยแบ่งเป็นด้านบวกและด้านลบ ซึ่งจำแนกตามเนื้อหาของตัวแปรสังเกต 2 แบบ คือ

1. ข้อคำถามเชิงบวก 7 ข้อ
2. ข้อคำถามเชิงลบ 10 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามที่ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามแฟ้มภาวะผู้ตาม (The Followership Profile) ของ Dixon (2003) ที่พัฒนามาจากแนวคิดทฤษฎีของ Chaleff (1995) ซึ่งปรับปรุงพัฒนาโดย กกล้าหาญ ฌ น่าน (2558) เพื่อใช้วัดพฤติกรรมผู้ตาม เป็นแบบมาตราวัดประเมินค่า (Likert Scale) มี 5 ระดับ โดยมีข้อความทั้งหมด 24 ข้อ ได้ระบุถึงพฤติกรรมของผู้ตามออกเป็น 5 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

- | | |
|---|-----------------|
| 1. ความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน | มีข้อความ 6 ข้อ |
| 2. ความกล้าหาญที่จะช่วยอาสาทำงาน | มีข้อความ 5 ข้อ |
| 3. ความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา | มีข้อความ 4 ข้อ |
| 4. ความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง | มีข้อความ 4 ข้อ |
| 5. ความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม | มีข้อความ 5 ข้อ |

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ทำงาน เป็นแบบมาตราวัดประเมินค่า (Likert Scale) โดยมีข้อความทั้งหมด 13 ข้อ โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ปริมาณการผลิต มีข้อความ 5 ข้อ
2. คุณภาพงาน มีข้อความ 4 ข้อ
3. การผลิตทันเวลา มีข้อความ 4 ข้อ

จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดความฉลาดทางอารมณ์ มี 2 ด้าน คือ ด้านบวกและด้านลบ และเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า แบ่งเป็น 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ด้านบวก	ระดับความคิดเห็น	เกณฑ์การให้คะแนน
	ไม่จริงเลยที่สุด	1
	ค่อนข้างไม่เป็นจริง	2
	เป็นจริงปานกลาง	3
	ค่อนข้างเป็นจริง	4
	เป็นจริงที่สุด	5
ด้านลบ	ระดับความคิดเห็น	เกณฑ์การให้คะแนน
	ไม่จริงเลยที่สุด	5
	ค่อนข้างไม่เป็นจริง	4
	เป็นจริงปานกลาง	3
	ค่อนข้างเป็นจริง	2
	เป็นจริงที่สุด	1

จากแบบสอบถามส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตรวัดประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) มี 5 ระดับ โดยแบ่งเป็นด้านบวกและด้านลบ เพื่อใช้วัดการรับรู้ความสามารถของตนเองแบบทั่วไปมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ด้านบวก	ระดับความคิดเห็น	เกณฑ์การให้คะแนน
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
	ไม่เห็นด้วย	2
	เห็นด้วยปานกลาง	3
	เห็นด้วย	4
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
ด้านลบ	ระดับความคิดเห็น	เกณฑ์การให้คะแนน
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
	ไม่เห็นด้วย	4
	เห็นด้วยปานกลาง	3
	เห็นด้วย	2
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การวัดระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง พิจารณาจากค่าเฉลี่ยคะแนน ซึ่งได้มาจากการนำคะแนนรวมของแบบสอบถามทุกข้อมาหารด้วย จำนวนข้อของแบบสอบถาม จากนั้นแบ่งกลุ่มของการรับรู้ความสามารถของตนเองออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

1. การรับรู้ความสามารถของตนเองระดับต่ำมาก
2. การรับรู้ความสามารถของตนเองระดับต่ำ
3. การรับรู้ความสามารถของตนเองระดับปานกลาง
4. การรับรู้ความสามารถของตนเองระดับสูง
5. การรับรู้ความสามารถของตนเองระดับสูงมาก

โดยใช้สูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นตาม (รัตนา ศิริพานิช, 2535) อธิบายไว้คือ

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5+1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ผู้ศึกษาได้กำหนดการแปลความหมายของความคิดเห็นตามระดับคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	= ระดับต่ำมาก
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	= ระดับต่ำ
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	= ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	= ระดับสูง
คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	= ระดับสูงมาก

ดังนั้นเมื่อทราบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ความสามารถของตนเองระดับใด ให้พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ว่าอยู่ในระดับใด

จากแบบสอบถามตอนที่ 4 และ 5 ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญและประสิทธิภาพการทำงาน เป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	เกณฑ์การให้คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง/จริงน้อยที่สุด	1
ไม่เห็นด้วย/จริงน้อย	2

เห็นด้วยปานกลาง/จริงบ้าง	3
เห็นด้วย/จริง	4
เห็นด้วยอย่างยิ่ง/จริงที่สุด	5

การแปลผลจากคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นในด้านภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ (ส่วนที่ 4) และประสิทธิภาพในการทำงานแบบทั่วไป (ส่วนที่ 5) ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ผู้ศึกษาใช้วิธีการในการแปลความหมาย โดยคำนวณจากคะแนนที่สูงสุดลบคะแนนที่ต่ำสุด ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมายของความคิดเห็นตามระดับคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80 = ระดับต่ำมาก
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60 = ระดับต่ำ
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40 = ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20 = ระดับสูง
คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00 = ระดับสูงมาก

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการสร้างตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าตำรา เอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม
2. ทำการศึกษาการสร้างข้อคำถามของแบบสอบถาม ในเล่มงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางและใช้คำถามที่ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงหรือทำการหาค่าความเชื่อมั่นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
3. สร้างข้อคำถามของแบบสอบถาม เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหามากที่สุด รวมถึงความเหมาะสม

ของภาษาที่ใช้ ให้มีความสมบูรณ์มากที่สุด เพื่อให้แบบสอบถามมีความครบถ้วนสมบูรณ์และใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปหาความเที่ยงตรง (Content validity) โดยการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งจะมีความเที่ยงตรงในส่วนของเนื้อหา (Content validity) โดยผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด

5. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม คำนวณหาความสัมพันธ์แต่ละข้อกับคะแนนรวม แต่ละด้าน เพื่อหาความเชื่อมั่นรายปัจจัย และหาความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของ Cronbach's Alfa ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าอยู่ระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2555) เลือกใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) > 0.8 โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แสดงในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	ความเชื่อมั่น
ความฉลาดทางอารมณ์	
1. ด้านดี	0.812
2. ด้านเก่ง	0.816
3. ด้านสุข	0.806
การรับรู้ความสามารถของตนเอง	0.837
ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ	
1. ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน	0.935
2. ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน	0.825
3. ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา	0.895
4. ด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง	0.911
5. ด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม	0.860
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	
1. คุณภาพของงาน	0.940
2. ปริมาณงาน	0.844
3. เวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน	0.922
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ	0.953

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ดำเนินการในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามในขั้นตอน ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่ได้มีผู้รวบรวมไว้ ดังนี้

1.1 วารสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ หนังสือพิมพ์

1.2 ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

1.3 หนังสือทางวิชาการ บทความ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งได้จากการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย จำนวน 300 ตัวอย่าง ที่เป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

2.1 ผู้ศึกษาขอหนังสือราชการจากบัณฑิตวิทยาลัย ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีเพื่อ ขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลถึง บริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) บริษัท เจริญลาภอโตพาร์ท จำกัด

2.2 ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปดำเนินการสอบถามกับพนักงานของ บริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) บริษัท เจริญลาภอโตพาร์ท จำกัด และบริษัท เคเอ็นพี 1994 จำกัด โดยเก็บตามจำนวนโควตาในแต่ละบริษัท

2.3 นำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลนำมาทำการลงรหัสเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในทางสถิติต่อไป

3.4 วิธีการวิเคราะห์

การจัดทำข้อมูล

1. เมื่อรวบรวมแบบสอบถามตามจำนวนที่ต้องการแล้ว ผู้วิจัยจะทำการตรวจความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและทำการคัดแยกในส่วนของแบบสอบถามที่ไม่มีความสมบูรณ์ออก

2. ทำการลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้วนำมาลงรหัสตามที่ได้มีการกำหนดรหัสไว้

3. การประมวลผลข้อมูล เมื่อนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์เพื่อทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูปทางสถิติ ที่ใช้เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for Social Sciences)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่อให้ทราบข้อมูลในด้านความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ถึงความสามารถของตนเอง ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ โดยสามารถวิเคราะห์แบบสอบถามได้ดังนี้

1.1 ส่วนที่ 1 เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำมาแจกแจงจำนวนความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 ส่วนที่ 2 เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข โดยนำมาคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.3 ส่วนที่ 3 เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยนำมาคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.4 ส่วนที่ 4 เกี่ยวกับภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา ด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง และด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม โดยนำมาคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.5 ส่วนที่ 5 เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านระยะเวลาที่ใช้ทำงาน โดยนำมาคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์สถิติอนุมาน (Inferential Statistics)

สมมติฐานข้อที่ 1 ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

สมมติฐานข้อที่ 2 การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

สมมติฐานข้อที่ 3 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

2.1 สถิติที่ใช้ในการทำการทดสอบสมมติฐานของการ ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multi Regression Analysis) ในการวิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ในความสามารถของตนเอง ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ และประสิทธิภาพการทำงาน มีขั้นตอนการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ดังนี้ กัลยา วาณิชบัญชา (2555)

สร้างสมการแสดงความสัมพันธ์

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_n X_n + e$$

สมการในรูปของประชากร

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน = $\beta_0 + \beta_1$ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี + β_2 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง + β_3 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุข + β_4 การรับรู้ความสามารถของตนเอง + β_5 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน + β_6 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญความกล้าอาสาช่วยทำงาน + β_7 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา + β_8 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง + β_9 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม + e

สมการประมาณค่า

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน = $a + b_1$ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี + b_2 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง + b_3 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุข + b_4 การรับรู้ความสามารถของตนเอง + b_5 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน + b_6 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญความกล้าอาสาช่วยทำงาน + b_7 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญความกล้าคัดค้าน

การกระทำของผู้บังคับบัญชา + b_0 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง + b_0 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม

โดยที่

- β_0 = ค่าคงที่ของสมการ
- $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \dots, \beta_n$ = ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของตัวแปรอิสระที่ 1, 2, 3, ... จนถึงตัวแปรที่ n
- e = ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Std. Error)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

ในการศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีจำนวน 300 คน ในที่นี้จะกล่าวถึงสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลผล และลำดับขั้นตอนการนำเสนอของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ไว้ในการแปลความหมาย ดังนี้

n	แทน	จำนวนตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
SD	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Sig.	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกค่านัยสำคัญทางสถิติ
b_0	แทน	ค่าคงที่ของสมการการถดถอยในรูปของสมการตัวอย่าง
Y	แทน	ค่าประมาณหรือค่าพยากรณ์ของตัวแปร
β_0	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R Square: R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
Adjusted R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว
SE(est.)	แทน	ความคลาดเคลื่อนหรือความผิดพลาดประมาณ
*	แทน	มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอข้อมูลผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความฉลาดทางอารมณ์
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ
5. ผลการวิเคราะห์ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน
7. สรุปผลการทดลองทดสอบสมมติฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ แสดงดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ความถี่และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

ลักษณะทั่วไป	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	82	27.7
หญิง	218	72.7
รวม	300	100
อายุ	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	31	10.3
26 – 31 ปี	24	8.0
32 – 37 ปี	42	14.0
38 – 43 ปี	158	52.7
44 – 49 ปี	30	10.0
50 ปีขึ้นไป	15	5.0
รวม	300	100

ตารางที่ 4.1 ความถี่และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายปฏิบัติการใน
อุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ (ต่อ)

ระดับการศึกษา	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	262	87.3
ปริญญาตรี	34	11.3
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.3
รวม	300	100
ระดับรายได้	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	247	82.3
15,001 – 20,000 บาท	23	7.7
20,001 – 25,000 บาท	14	4.7
25,001 – 30,000 บาท	7	2.3
มากกว่า 30,000 บาท	9	3.0
รวม	300	100
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	24	8.0
1 – 3 ปี	138	46.0
4 – 6 ปี	36	12.0
7 – 10 ปี	24	8.0
มากกว่า 10 ปี	78	26.0
รวม	300	100

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของปัจจัยส่วนบุคคลที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ พบว่า

1. เพศของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 72.7 และเป็นเพศชายมีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 ตามลำดับ
2. อายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 38 - 43 ปี มีจำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 อายุ 32 – 37 ปี มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 อายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3

อายุ 34 - 49 ปี มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 อายุ 26 - 31 ปี มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 และอายุ 50 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 87.3 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คนคิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

4. ระดับรายได้ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ ต่ำกว่า 15,000 บาท มีจำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 82.0 รายได้ 15,001-20,000 บาท มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 รายได้ 20,001 - 25,000 บาท มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 รายได้ มากกว่า 30,000 บาท มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 และรายได้ 25,001 - 30,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

5. ระยะเวลาปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-3 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 ระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 ระยะเวลาปฏิบัติงาน 4 - 6 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 12 ระยะเวลาปฏิบัติงาน น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 และระยะเวลาปฏิบัติงาน 7 - 10 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความฉลาดทางอารมณ์ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ โดยรวมและรายด้าน

ความฉลาดทางอารมณ์	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านดี	4.10	0.50	มาก	(2)
2. ด้านเก่ง	3.97	0.54	มาก	(3)
3. ด้านสุข	4.19	0.46	มาก	(1)
รวม	4.10	0.46	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่าความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, $SD = 0.46$) และรายด้านพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี ด้านเก่ง ด้านสุข ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านสุขมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.19$, $SD = 0.46$) รองลงมาคือ ด้านดี ($\bar{X} = 4.10$, $SD = 0.50$) และด้านเก่ง ($\bar{X} = 3.97$, $SD = 0.54$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์
ด้านดี จำแนกเป็นรายชื่อ

ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
1. เวลาโกรธหรือเกิดความไม่สบายใจฉันสามารถรับรู้ได้ ว่าเกิดอะไรขึ้นกับฉัน	4.32	1.01	มากที่สุด	(4)
2. ฉันอธิบายไม่ได้ว่าจะอะไรที่ทำให้ฉันรู้สึกโกรธ	4.21	1.06	มากที่สุด	(8)
3. เมื่อถูกทำให้ไม่พอใจฉันมักจะรู้สึกหงุดหงิดจนควบคุม อารมณ์ไม่ได้	3.76	1.00	มาก	(16)
4. ฉันสามารถรอคอยเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่พอใจ	4.10	1.09	มาก	(9)
5. ฉันมักมีปฏิกิริยาโต้ตอบที่รุนแรงต่อปัญหาเพียงเล็กน้อย	4.01	0.90	มาก	(13)
6. เมื่อถูกบังคับให้ทำในสิ่งที่ไม่ชอบฉันจะอธิบายเหตุผล ให้ผู้อื่นจนยอมรับได้	3.80	1.24	มาก	(15)
7. ฉันสามารถสังเกตได้เมื่อพบว่าคนใกล้ชิดมีอารมณ์ที่ เปลี่ยนแปลงไป	3.98	0.90	มาก	(14)
8. ฉันไม่มีความสนใจกับความทุกข์ของผู้อื่นที่ฉันไม่เคย รู้จัก	3.62	1.46	มาก	(18)
9. ฉันไม่ยอมรับในสิ่งที่ผู้อื่นกระทำที่ต่างจากที่ฉันคิดไว้	4.02	0.83	มาก	(12)
10. ฉันยอมรับได้ว่าบางครั้งผู้อื่นก็มีเหตุผลที่จะไม่พอใจ กับการกระทำของฉัน	4.09	1.12	มาก	(10)
11. ฉันรู้สึกว่าผู้อื่นชอบที่จะเรียกร้องความสนใจมาก เกินไป	3.64	1.06	มาก	(17)
12. แม้จะมีภาระที่ต้องทำฉันก็มีความยินดีรับฟังความทุกข์ ของผู้อื่นที่ต้องการความช่วยเหลือ	4.29	1.01	มากที่สุด	(5)
13. เป็นเรื่องปกติที่ฉันจะเอาเปรียบผู้อื่นเมื่อสบโอกาส	4.21	0.92	มากที่สุด	(7)
14. ฉันเห็นถึงคุณค่าในน้ำใจที่ผู้อื่นมีต่อฉัน	4.58	0.86	มากที่สุด	(1)
15. เมื่อกระทำผิดฉันสามารถที่จะกล่าวคำว่าขอโทษ ผู้อื่นได้	4.37	0.79	มากที่สุด	(3)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์
จำแนกเป็นรายชื่อ (ต่อ)

ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
16. ฉันไม่สามารถยอมรับข้อผิดพลาดของผู้อื่นได้	4.41	0.94	มากที่สุด	(2)
17. ถึงแม้จะต้องเสียสละประโยชน์ส่วนตัวไปบ้างฉัน ก็ยินดีที่จะทำเพื่อส่วนรวม	4.08	0.82	มาก	(11)
18. ฉันรู้สึกลำบากใจในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เพื่อให้ผู้อื่น	4.22	0.98	มากที่สุด	(6)
รวม	4.10	0.50	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี โดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มาก ($\bar{X} = 4.10$) ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ฉันเห็นถึงคุณค่าในน้ำใจที่ผู้อื่นมีต่อฉัน ($\bar{X} = 4.58$) รองลงมาฉันไม่สามารถยอมรับข้อผิดพลาดของผู้อื่นได้ ($\bar{X} = 4.41$) เมื่อกระทำผิดฉันสามารถที่จะกล่าวคำขอโทษผู้อื่นได้ ($\bar{X} = 4.37$) เวลาโกรธหรือเกิดความไม่สบายใจฉันสามารถรับรู้ได้ว่าเกิดอะไรขึ้นกับฉัน ($\bar{X} = 4.32$) แม้จะมีภาระที่ต้องทำฉันก็มีความยินดีรับฟังความทุกข์ของผู้อื่นที่ต้องการความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 4.29$) ฉันรู้สึกลำบากใจในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อให้ผู้อื่น ($\bar{X} = 4.22$) เป็นเรื่องปกติที่ฉันจะเอาเปรียบผู้อื่นเมื่อสบโอกาส ($\bar{X} = 4.21$) ฉันอธิบายไม่ได้ว่าอะไรที่ทำให้ฉันรู้สึกโกรธ ($\bar{X} = 4.21$) ฉันสามารถรอคอยเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่พอใจ ($\bar{X} = 4.10$) ฉันยอมรับได้ว่าบางครั้งผู้อื่นก็มีเหตุผลที่จะไม่พอใจกับการกระทำของฉัน ($\bar{X} = 4.09$) ถึงแม้จะต้องเสียสละประโยชน์ส่วนตัวไปบ้างฉันก็ยินดีที่จะทำเพื่อส่วนรวม ($\bar{X} = 4.08$) ฉันไม่ยอมรับในสิ่งที่ผู้อื่นกระทำที่ต่างจากที่ฉันคิดไว้ ($\bar{X} = 4.02$) ฉันมักมีปฏิกิริยาโต้ตอบที่รุนแรงต่อปัญหาเพียงเล็กน้อย ($\bar{X} = 4.01$) ฉันสามารถสังเกตได้เมื่อพบว่าคนใกล้ชิดมีอารมณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ($\bar{X} = 3.98$) เมื่อถูกบังคับให้ทำในสิ่งที่ไม่ชอบฉันจะอธิบายเหตุผลให้ผู้อื่นจนยอมรับได้ ($\bar{X} = 3.80$) เมื่อถูกทำให้ไม่พอใจฉันมักจะรู้สึกหงุดหงิดจนควบคุมอารมณ์ไม่ได้ ($\bar{X} = 3.76$) ฉันรู้สึกว่าผู้อื่นชอบที่จะเรียกร้องความสนใจมากเกินไป ($\bar{X} = 3.64$) และฉันไม่มีความสนใจกับความทุกข์ของผู้อื่นที่ฉันไม่เคยรู้จัก ($\bar{X} = 3.62$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์
ด้านเก่ง จำแนกเป็นรายชื่อ

ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
1. ฉันไม่สามารถรู้ได้ว่าฉันเก่งเรื่องอะไร	3.74	1.00	มาก	(14)
2. แม้จะเป็นงานที่ยากฉันก็มั่นใจว่าฉันสามารถทำได้	4.18	0.92	มาก	(6)
3. เมื่อทำสิ่งใดไม่ประสบความสำเร็จฉันจะรู้สึกหมด กำลังใจ	3.64	1.02	มาก	(15)
4. ฉันรู้สึกมีคุณค่าเมื่อสามารถทำสิ่งต่าง ๆ อย่างเต็มความ สามารถ	4.54	0.75	มากที่สุด	(1)
5. เมื่อต้องเผชิญกับปัญหา อุปสรรคและความไม่สมหวัง ฉันก็จะไม่ยอมแพ้	4.04	0.95	มาก	(9)
6. เมื่อเริ่มทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งฉันมักจะทำต่อไปและไม่สำเร็จ	4.27	0.94	มากที่สุด	(4)
7. ฉันพยายามคิดหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาโดยไม่คิด เอาเองตามใจนึก	3.77	1.02	มาก	(12)
8. บ่อยครั้งที่ฉันไม่สามารถรู้ว่าอะไรที่ทำให้ฉันไม่มี ความสุข	4.12	.07	มาก	(8)
9. ฉันรู้สึกว่า การตัดสินใจเกี่ยวกับการแก้ปัญหาเป็นเรื่อง ที่ยากสำหรับฉัน	3.76	0.92	มาก	(13)
10. เมื่อต้องทำอะไรหลายอย่างพร้อมกันในเวลาเดียวกัน ฉันสามารถตัดสินใจได้ว่าจะทำอะไรก่อนและทำ อะไรหลัง	4.25	1.01	มากที่สุด	(5)
11. ฉันรู้สึกลำบากใจเมื่อต้องอยู่กับคนแปลกหน้าหรือคน ที่ไม่คุ้นเคย	3.43	1.21	มาก	(17)
12. ฉันไม่สามารถทนได้เมื่อต้องอยู่ในสังคมที่มีกฎ ระเบียบที่ขัดกับความเคยชินของฉัน	4.13	1.09	มาก	(7)
13. ฉันสามารถทำความรู้จักกับผู้อื่นได้ง่าย	3.88	0.90	มาก	(11)
14. ฉันมีเพื่อนที่สนิทกันหลายคนที่คบกันมานาน	4.34	0.97	มากที่สุด	(3)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง จำแนกเป็นรายชื่อ (ต่อ)

ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
15. ฉันไม่กล้าที่จะบอกถึงความต้องการของฉันให้ ผู้อื่นรู้	3.55	1.06	มาก	(16)
16. ฉันทำในสิ่งที่ต้องการ โดยที่ไม่ทำผู้อื่นเดือดร้อน	4.37	0.88	มากที่สุด	(2)
17. เป็นสิ่งที่ยากสำหรับฉันที่จะสามารถโต้แย้งกับ ผู้อื่นแม้จะมีเหตุผลเพียงพอ	3.39	1.11	ปานกลาง	(18)
18. เมื่อความคิดเห็นไม่ตรงกับผู้อื่นฉันสามารถอธิบาย เหตุผลที่เขายอมรับได้	4.01	1.08	มาก	(10)
รวม	3.97	0.54	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง โดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มาก ($\bar{X} = 3.97$) ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ฉันรู้สึกมีคุณค่าเมื่อสามารถทำสิ่งต่าง ๆ อย่างเต็มความสามารถ ($\bar{X} = 4.54$) รองลงมาฉันทำในสิ่งที่ต้องการโดยที่ไม่ทำผู้อื่นเดือดร้อน ($\bar{X} = 4.37$) ฉันมีเพื่อนที่สนิทกันหลายคนที่คบกันมานาน ($\bar{X} = 4.34$) เมื่อเริ่มทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งฉันมักจะทำต่อไปและไม่สำเร็จ ($\bar{X} = 4.27$) เมื่อต้องทำอะไรหลายอย่างพร้อมกันในเวลาเดียวกันฉันสามารถตัดสินใจได้ว่าทำอะไรก่อนและทำอะไรหลัง ($\bar{X} = 4.25$) แม้จะเป็นงานที่ยากฉันก็มั่นใจว่าฉันสามารถทำได้ ($\bar{X} = 4.18$) ฉันไม่สามารถทนได้เมื่อต้องอยู่ในสังคมที่มีกฎระเบียบที่ขัดกับความเคยชินของฉัน ($\bar{X} = 4.13$) บ่อยครั้งที่ฉันไม่สามารถรู้ว่าอะไรที่ทำให้ฉันไม่มีความสุข ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อต้องเผชิญกับปัญหา อุปสรรคและความไม่สมหวังฉันก็จะไม่ยอมแพ้ ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อความคิดเห็นไม่ตรงกับผู้อื่นฉันสามารถอธิบายเหตุผลที่เขายอมรับได้ ($\bar{X} = 4.01$) ฉันสามารถทำความรู้จักกับผู้อื่นได้ง่าย ($\bar{X} = 3.88$) ฉันพยายามคิดหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาโดยไม่คิดเอาเองตามใจนึก ($\bar{X} = 3.77$) ฉันรู้สึกว่าการตัดสินใจเกี่ยวกับการแก้ปัญหาเป็นเรื่องที่ยากสำหรับฉัน ($\bar{X} = 3.76$) ฉันไม่สามารถรู้ได้ว่าฉันเก่งเรื่องอะไร ($\bar{X} = 3.74$) เมื่อทำสิ่งใดไม่ประสบความสำเร็จฉันจะรู้สึกหมดกำลังใจ ($\bar{X} = 3.64$) ฉันไม่กล้าที่จะบอกถึงความต้องการของฉันให้ผู้อื่นรู้ ($\bar{X} = 3.55$) ฉันรู้สึกลำบากใจเมื่อต้องอยู่กับคนแปลกหน้าหรือคนที่ไม่คุ้นเคย ($\bar{X} = 3.43$) และเป็นสิ่งที่ยากสำหรับฉันที่จะสามารถโต้แย้งกับผู้อื่นแม้จะมีเหตุผลเพียงพอ ($\bar{X} = 3.37$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ ด้านสุข จำแนกเป็นรายชื่อ

ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านสุข	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
1. ฉันรู้สึกมีคุณค่าน้อยกว่าผู้อื่น	4.01	0.86	มาก	(12)
2. ฉันสามารถทำหน้าที่ได้ดีไม่ว่าจะอยู่ในบทบาทใด	4.17	0.97	มาก	(8)
3. ฉันสามารถทำงานที่ฉันได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด	4.19	0.77	มาก	(7)
4. ฉันไม่มีความมั่นใจในการทำงานที่ยากลำบาก	4.05	1.19	มาก	(11)
5. แม้สถานการณ์จะแย่มากฉันมีความหวังว่าฉันจะดีขึ้น	4.21	0.71	มากที่สุด	(6)
6. ทุกปัญหามักจะมีทางออกเสมอ	4.77	0.58	มากที่สุด	(1)
7. เมื่อเจอเรื่องที่ทำให้เครียดฉันมักจะเปลี่ยนให้เป็นเรื่อง ที่ผ่อนคลายหรือมีความสุขสนาน	3.95	0.81	มาก	(13)
8. ฉันรู้สึกสนุกสนานทุกครั้งกับกิจกรรมในช่วงวันหยุด สุดสัปดาห์	4.43	0.83	มากที่สุด	(5)
9. ฉันรู้สึกไม่พอใจที่ผู้อื่นมักจะได้รับสิ่งดีดีมากกว่าฉัน	4.10	1.00	มาก	(10)
10. ฉันมีความพอใจกับสิ่งที่ฉันเป็นอยู่	4.56	0.79	มากที่สุด	(2)
11. ฉันไม่รู้ว่าจะทำอะไรเมื่อรู้สึกเบื่อหน่าย	3.77	1.10	มาก	(16)
13. เมื่อเว้นว่างจากภาระหน้าที่ฉันจะทำในสิ่งที่ฉันชอบ	4.48	0.86	มากที่สุด	(4)
13. เมื่อรู้สึกไม่สบายใจฉันจะหาวิธีผ่อนคลายอารมณ์ได้	4.14	0.80	มาก	(9)
14. ฉันสามารถที่จะผ่อนคลายตนเองได้แม้จะมีเหน็ด เหนื่อยจากภาระและหน้าที่	4.51	0.75	มากที่สุด	(3)
15. ฉันไม่สามารถทำให้รู้สึกเป็นสุขได้จนกว่าจะได้ใน ทุกสิ่งที่ต้องการ	3.83	1.03	มาก	(15)
16. ฉันมักรู้สึกท้อหรือกับเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่มักจะเกิด ขึ้นเสมอ	3.94	1.29	มาก	(14)
รวม	4.19	0.46	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุข โดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มาก ($\bar{X} = 4.19$) ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ทุกปัญหามักจะมี

ทางออกเสมอ ($\bar{X} = 4.77$) รองลงมาฉันมีความพอใจกับสิ่งที่ฉันเป็นอยู่ ($\bar{X} = 4.56$) ฉันสามารถที่จะผ่อนคลายตนเองได้แม้จะมีเหน็ดเหนื่อยจากภาระและหน้าที่ ($\bar{X} = 4.51$) เมื่อเว้นว่างจากภาระหน้าที่ฉันจะทำในสิ่งที่ฉันชอบ ($\bar{X} = 4.48$) ฉันรู้สึกสนุกสนานทุกครั้งกับกิจกรรมในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ ($\bar{X} = 4.43$) แม้สถานการณ์จะแย่มากฉันมีความหวังว่ามันจะดีขึ้น ($\bar{X} = 4.21$) ฉันสามารถทำงานที่ฉันได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด ($\bar{X} = 4.19$) ฉันสามารถทำหน้าที่ได้ดีไม่ว่าจะอยู่ในบทบาทใด ($\bar{X} = 4.17$) เมื่อรู้สึกไม่สบายใจฉันหาวิธีผ่อนคลาย อารมณ์ได้ ($\bar{X} = 4.14$) ฉันรู้สึกไม่พอใจที่ผู้อื่นมักจะได้รับสิ่งที่ดีมากกว่าฉัน ($\bar{X} = 4.10$) ฉันไม่มีความมั่นใจในการทำงานที่ยากลำบาก ($\bar{X} = 4.05$) ฉันรู้สึกมีคุณค่าน้อยกว่าผู้อื่น ($\bar{X} = 4.01$) เมื่อเจอเรื่องที่ทำให้เครียดฉันมักจะเปลี่ยนให้เป็นเรื่องที่ผ่อนคลายหรือมีความสนุกสนาน ($\bar{X} = 3.95$) ฉันมักรู้สึกท้อใจกับเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่มักเกิดขึ้นเสมอ ($\bar{X} = 3.94$) ฉันไม่สามารถทำให้รู้สึกเป็นสุขได้จนกว่าจะได้ในทุกอย่างที่ต้องการ ($\bar{X} = 3.83$) และฉันไม่รู้ว่าจะทำอะไรเมื่อรู้สึกเบื่อหน่าย ($\bar{X} = 3.77$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองของกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยรวมและรายด้าน

การรับรู้ความสามารถของตนเอง	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
1. การรับรู้ความสามารถของตนเอง	4.17	0.56	มาก	(1)
รวม	4.17	0.56	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, $SD = 0.56$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเอง จำแนกเป็นรายชื่อ

การรับรู้ความสามารถของตนเอง	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
1. เมื่อนั่งวางแผนไว้ฉันมั่นใจว่าสามารถทำตามแผนที่วางไว้ได้	3.99	0.66	มาก	(13)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเอง จำแนกเป็นรายชื่อ (ต่อ)

การรับรู้ความสามารถของตนเอง	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
2. ปัญหาของฉันก็คือฉันไม่ค่อย เอาใจใส่งานทั้ง ๆ ที่ควร ต้องทำ	4.25	1.09	มากที่สุด	(9)
3. ถ้าฉันไม่สามารถทำงานให้สำเร็จในครั้งแรกได้ฉันก็ ยังคงจะทำงานนั้นต่อไปจนสำเร็จ	4.09	0.72	มาก	(10)
4. เมื่อใดก็ตามที่ฉันตั้งเป้าหมายสำคัญไว้กับตัวเองแล้ว ฉันไม่ค่อยประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่ตั้ง เอาไว้	3.56	0.94	มาก	(17)
5. ฉันมักจะล้มเลิกการทำงานต่าง ๆ ก่อนที่ฉันจะทำงาน นั้นสำเร็จ	4.37	1.02	มากที่สุด	(6)
6. ฉันมักจะหลีกเลี่ยงในการเผชิญปัญหาและอุปสรรค	4.34	0.96	มากที่สุด	(7)
7. เมื่อใดก็ตามที่ฉันเห็นว่ามียางบางอย่างที่ยู่ยากหรือ ซับซ้อนฉันจะไม่พยายามเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับ	4.00	1.26	มาก	(12)
8. ถึงแม้ว่าฉันจะต้องทำในสิ่งที่ฉันไม่ถูกใจฉันก็จะ พยายามสู้จนงานนั้นสำเร็จ	4.46	0.79	มากที่สุด	(4)
9. ถ้าฉันตัดสินใจจะทำสิ่งใดแล้วฉันก็จะมุ่งมั่นที่จะทำ ต่อไปจนกว่าจะสำเร็จ	4.50	0.77	มากที่สุด	(2)
10. เมื่อฉันมีความพยายามที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่แต่ฉันไม่ สามารถทำได้สำเร็จตั้งแต่เริ่มแรกฉันก็จะเลิกที่จะทำ สิ่งนั้นต่อไป	3.89	0.90	มาก	(15)
11. เมื่อมีปัญหาที่ไม่ได้คาดคิดไว้เกิดขึ้นฉันจะไม่พยายาม จัดการกับปัญหานั้น	3.68	1.16	มาก	(16)
12. ฉันพยายามที่จะหลีกเลี่ยงการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ถ้าฉัน พบว่าสิ่งนั้นทำให้ฉันยุ่งยากหรือเกิดปัญหา	3.91	1.00	มาก	(14)
13. ความล้มเหลวทำให้ฉันสู้ต่อไป	4.56	0.70	มากที่สุด	(1)
14. ฉันรู้สึกมั่นใจในความสามารถของตัวเอง	4.25	0.88	มากที่สุด	(8)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเอง จำแนกเป็นรายชื่อ (ต่อ)

การรับรู้ความสามารถของตนเอง	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
15. ฉันเป็นคนมั่นใจในตัวเอง	4.09	1.01	มาก	(11)
16. ฉันเป็นคนยอมแพ้อะไรง่าย ๆ	4.38	0.98	มากที่สุด	(5)
17. ฉันไม่ชอบที่จะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับตัวเอง	4.49	0.94	มากที่สุด	(3)
รวม	4.17	0.56	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มาก ($\bar{X} = 4.17$) ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความล้มเหลวทำให้ฉันสู้ต่อไป ($\bar{X} = 4.56$) รองลงมาถ้าฉันตัดสินใจจะทำสิ่งใดแล้วฉันก็จะมุ่งมั่นที่จะทำต่อไป จนกว่าจะสำเร็จ ($\bar{X} = 4.50$) ฉันไม่ชอบที่จะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับตัวเอง ($\bar{X} = 4.49$) ถึงแม้ว่าฉันจะต้องทำในสิ่งที่ฉันไม่ถูกใจฉันก็จะพยายามสู้งานนั้นสำเร็จ ($\bar{X} = 4.46$) ฉันเป็นคนยอมแพ้อะไรง่าย ๆ ($\bar{X} = 4.38$) ฉันมักจะล้มเลิกการทำงานต่าง ๆ ก่อนที่ฉันจะทำงานนั้นสำเร็จ ($\bar{X} = 4.37$) ฉันมักจะหลีกเลี่ยงในการเผชิญปัญหาและอุปสรรค ($\bar{X} = 4.34$) ฉันรู้สึกมั่นใจในความสามารถของตัวเอง ($\bar{X} = 4.25$) ปัญหาของฉันก็คือฉันไม่ค่อยเอาใจใส่งานทั้ง ๆ ที่ควรต้องทำ ($\bar{X} = 4.25$) ถ้าฉันไม่สามารถทำงานให้สำเร็จในครั้งแรกได้ฉันก็ยังคงจะทำงานนั้นต่อไปจนสำเร็จ ($\bar{X} = 4.09$) ฉันเป็นคนมั่นใจในตัวเอง ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อใดก็ตามที่ฉันเห็นว่ามียางบางอย่างที่ยุ่งยากหรือซับซ้อนฉันจะไม่พยายามเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับ ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อฉันวางแผนไว้ฉันมั่นใจว่าสามารถทำตามแผนที่วางไว้ได้ ($\bar{X} = 3.99$) ฉันพยายามที่จะหลีกเลี่ยงการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ถ้าฉันพบว่าสิ่งนั้นทำให้ฉันยุ่งยากหรือเกิดปัญหา ($\bar{X} = 3.91$) เมื่อฉันมีความพยายามที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่แต่ฉันไม่สามารถทำได้สำเร็จตั้งแต่เริ่มแรกฉันก็จะเลิกที่จะทำสิ่งนั้นต่อไป ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อมีปัญหาที่ไม่ได้คาดคิดไว้เกิดขึ้นฉันจะไม่พยายามจัดการกับปัญหานั้น ($\bar{X} = 3.68$) และเมื่อใดก็ตามที่ฉันตั้งเป้าหมายสำคัญไว้กับตัวเองแล้วฉันไม่ค่อยประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ ($\bar{X} = 3.56$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญโดยรวมและรายด้าน

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
1. ด้านความกล้ารับผิดชอบต่อการกระทำของตน	4.38	0.45	สูงมาก	(1)
2. ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน	4.24	0.60	สูงมาก	(4)
3. ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับ	3.87	0.56	สูง	(5)
4. ด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง	4.30	0.55	สูงมาก	(3)
5. ด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม	4.38	0.50	สูงมาก	(2)
รวม	4.25	0.43	สูงมาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่าภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญโดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.25$, $SD = 0.43$) และรายด้านพบว่าภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญในด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน ด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม ด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง และด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก และด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชาค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.38$, $SD = 0.45$) รองลงมาคือ ด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม ($\bar{X} = 4.38$, $SD = 0.50$) ด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง ($\bar{X} = 4.30$, $SD = 0.55$) ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน ($\bar{X} = 4.24$, $SD = 0.60$) และด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.87$, $SD = 0.56$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน จำแนกเป็นรายข้อ

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
ด้านความกล้ารับผิดชอบต่อการกระทำของตน				
1. ฉันมีความตั้งใจในการทำงานที่รับผิดชอบ	4.62	0.53	สูงมาก	(2)
2. ฉันสามารถจัดการตนเองและมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานที่รับผิดชอบ	4.61	0.54	สูงมาก	(3)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้ตาม
ที่มีความกล้าหาญด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน จำแนกเป็นรายชื่อ

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้ารับผิดชอบต่อการกระทำของตน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
3. ฉันเชื่อว่าการทำงานต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรค ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในการทำงาน	4.65	0.54	สูงมาก	(1)
4. ฉันใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานโดยไม่ ต้องรอคอยคำสั่งจากหัวหน้า	3.97	1.14	สูง	(6)
5. ฉันตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของฉันเป็นประจำใน การทำงาน	4.09	0.59	สูง	(5)
6. ฉันมีความยินดีที่จะปรับตัวเข้ากับกฎเพื่อปฏิบัติงานใน สิ่งที่มีความถูกต้อง	4.32	0.58	สูงมาก	(4)
รวม	4.38	0.45	สูงมาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน โดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.38$) ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมากคือ ฉันสามารถจัดการตนเองและมีความมุ่งมั่นในงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.65$) รองลงมาฉันมีความตั้งใจในการทำงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.62$) ฉันสามารถจัดการตนเองและมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.34$) ฉันมีความยินดีที่จะปรับตัวเข้ากับกฎเพื่อปฏิบัติงานในสิ่งที่มีความถูกต้อง ($\bar{X} = 4.32$) ฉันตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของฉันเป็นประจำในการทำงาน ($\bar{X} = 4.09$) และฉันใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานโดยไม่ต้องรอคอยคำสั่งจากหัวหน้า ($\bar{X} = 4.97$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้ตาม
ที่มีความกล้าหาญด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน จำแนกเป็นรายชื่อ

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
1. ฉันสรุปสาระสำคัญจากการพูดคุยกับหัวหน้าเสมอ	4.21	0.89	สูงมาก	(3)
2. ฉันปฏิบัติงานตามแนวทางที่หัวหน้าสั่งการโดย ปราศจากแรงกดดัน	4.03	0.66	สูง	(4)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน จำแนกเป็นรายชื่อ (ต่อ)

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
3. ฉันสะท้อนความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ขององค์กรให้หัวหน้าทราบโดยปราศจากอคติและประโยชน์ส่วนตัว	4.38	0.76	สูงมาก	(2)
4. ฉันยินดีรับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานจากหัวหน้า	4.58	0.58	สูงมาก	(1)
5. ฉันจะปกป้องหัวหน้าจากการถูกกล่าวร้ายโดยภาษาข้อเท็จจริง	4.00	1.11	สูง	(5)
รวม	4.24	0.60	สูงมาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน โดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.24$) ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมากคือ ฉันยินดีรับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานจากหัวหน้า ($\bar{X} = 4.58$) รองลงมาฉันสะท้อนความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ขององค์กรให้หัวหน้าทราบโดยปราศจากอคติและประโยชน์ส่วนตัว ($\bar{X} = 4.38$) ฉันสรุปสาระสำคัญจากการพูดคุยกับหัวหน้าเสมอ ($\bar{X} = 4.21$) ฉันปฏิบัติงานตามแนวทางที่หัวหน้าสั่งการโดยปราศจากแรงกดดัน ($\bar{X} = 4.03$) และฉันจะปกป้องหัวหน้าจากการถูกกล่าวร้ายโดยภาษาข้อเท็จจริง ($\bar{X} = 4.00$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชาจำแนกเป็นรายชื่อ

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
1. ฉันเสนอความคิดที่ชัดเจนเปิดเผยและเชื่อถือได้ต่อหัวหน้า	3.97	0.67	สูง	(1)
2. ฉันให้ข้อมูลย้อนกลับด้วยความจริงใจต่อพฤติกรรมหัวหน้าที่แสดงออก	3.89	0.68	สูง	(2)
3. ฉันคัดค้านต่อการแสดงพฤติกรรมที่ไม่มีความเหมาะสมของหัวหน้า	3.75	0.85	สูง	(4)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชาจำแนกเป็นรายชื่อ (ต่อ)

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
4. ฉันพยายามตั้งคำถามเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้หัวหน้าคิดวิเคราะห์	3.89	0.72	สูง	(3)
รวม	3.87	0.56	สูง	

จากตารางที่ 4.11 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา โดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.88$) ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงคือ ฉันเสนอความคิดที่ชัดเจนเปิดเผยและเชื่อถือได้ต่อหัวหน้า ($\bar{X} = 3.97$) รองลงมาฉันให้ข้อมูลย้อนกลับด้วยความจริงใจต่อพฤติกรรมหัวหน้าที่แสดงออก ($\bar{X} = 3.89$) ฉันพยายามตั้งคำถามเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้หัวหน้าคิดวิเคราะห์ ($\bar{X} = 3.89$) และฉันคัดค้านต่อการแสดงพฤติกรรมที่ไม่มีความเหมาะสมของหัวหน้า ($\bar{X} = 3.75$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงจำแนกเป็นรายชื่อ

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
1. ฉันมีส่วนร่วมในการสร้างบรรยากาศแลสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลงในการทำงานให้ดีขึ้น	4.10	0.74	สูง	(4)
2. ฉันเข้าใจและยอมรับการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงนโยบายในการปฏิบัติงานของหัวหน้า	4.49	0.62	สูงมาก	(1)
3. ฉันสนับสนุนให้หัวหน้าทดลอง เรียนรู้ และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เสมอในการปฏิบัติงาน	4.43	0.73	สูงมาก	(2)
4. ฉันเสนอแนะแนวทางหรือระบบการทำงานที่ช่วยสนับสนุนกระบวนการเปลี่ยนแปลง	4.21	0.81	สูงมาก	(3)
รวม	4.30	0.55	สูงมาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง โดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.31$)

ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมากคือ ฉันเข้าใจและยอมรับการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงนโยบายในการปฏิบัติงานของหัวหน้า ($\bar{X} = 4.49$) รองลงมาฉันสนับสนุนให้หัวหน้าทดลองเรียนรู้และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เสมอในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.43$) ฉันเสนอแนะแนวทางหรือระบบการทำงานที่ช่วยสนับสนุนกระบวนการเปลี่ยนแปลง ($\bar{X} = 4.21$) และฉันมีส่วนร่วมในการสร้างบรรยากาศแลสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลงในการทำงานให้ดีขึ้น ($\bar{X} = 4.10$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรมจำแนกเป็นรายชื่อ

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
1. ฉันพร้อมที่จะมอบหมายหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ผู้อื่นปฏิบัติแทนหากมีกรณีที่เป็น	4.09	0.63	สูง	(5)
2. ฉันยินดีที่จะแสดงความผิดหวังในส่วนของการงานที่ฉันได้กระทำผิดพลาดโดยไม่โยนความผิดให้หัวหน้า	4.54	0.59	สูงมาก	(2)
3. ฉันจะไม่ให้ความร่วมมือหรือช่วยในการสนับสนุนต่อผู้ที่ปฏิบัติงานด้วยความไม่สุจริต	4.21	0.87	สูงมาก	(4)
4. ฉันยึดมั่นที่จะปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตโดยไม่เกรงกลัวต่ออิทธิพล	4.64	0.61	สูงมาก	(1)
5. ฉันยอมลาออกจากงานดีกว่าอยู่ปฏิบัติงานโดยปราศจากซึ่งคุณธรรมและจริยธรรม	4.40	0.91	สูงมาก	(3)
รวม	4.38	0.50	สูงมาก	

จากตารางที่ 4.13 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม โดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.60$) ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมากคือ ฉันยึดมั่นที่จะปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตโดยไม่เกรงกลัวต่ออิทธิพล ($\bar{X} = 4.64$) รองลงมาฉันยินดีที่จะแสดงความผิดหวังในส่วนของการงานที่ฉันได้กระทำผิดพลาดโดยไม่โยนความผิดให้หัวหน้า ($\bar{X} = 4.54$) ฉันยอมลาออกจากงานดีกว่าอยู่ปฏิบัติงานโดยปราศจากซึ่งคุณธรรมและจริยธรรม ($\bar{X} = 4.60$) ฉันจะไม่ให้ความร่วมมือหรือช่วยในการสนับสนุนต่อผู้ที่ปฏิบัติงานด้วยความไม่สุจริต ($\bar{X} = 4.21$) และฉันพร้อมที่จะมอบหมายหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ผู้อื่นปฏิบัติแทนหากมีกรณีที่เป็น ($\bar{X} = 4.09$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
1. ด้านคุณภาพงาน	4.60	0.49	สูงมาก	(1)
2. ด้านปริมาณงาน	4.23	0.59	สูงมาก	(3)
3. ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน	4.28	0.51	สูงมาก	(2)
รวม	4.39	0.48	สูงมาก	

จากตารางที่ 4.14 พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.33$, $SD = 0.48$) และรายด้านพบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน และด้านปริมาณงาน ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยด้านคุณภาพงานมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, $SD = 0.49$) รองลงมาคือ ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.28$, $SD = 0.51$) และด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 4.23$, $SD = 0.59$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานจำแนกเป็นรายชื่อ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
1. ผลงานที่ปฏิบัติออกมานั้นมีความถูกต้องเรียบร้อยและทันเวลาที่กำหนด	4.59	0.58	สูงมาก	(4)
2. ผลงานที่ปฏิบัติออกมานั้นเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้	4.61	0.60	สูงมาก	(2)
3. วัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานนั้นได้มาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้	4.57	0.65	สูงมาก	(5)
4. ก่อนการส่งมอบสินค้าทุกครั้งหน่วยงานมีการตรวจวัดคุณภาพมาตรฐานของผลงาน	4.64	0.56	สูงมาก	(1)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานจำแนกเป็นรายชื่อ (ต่อ)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
5. คุณภาพของงานที่ออกไปได้รับการยอมรับต่อองค์กร ภายนอกและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า	4.60	0.56	สูงมาก	(3)
รวม	4.60	0.49	สูงมาก	

จากตารางที่ 4.15 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน โดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.60$) ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมากคือ ก่อนการส่งมอบสินค้าทุกครั้งหน่วยงานมีการตรวจวัดคุณภาพมาตรฐานของผลงาน ($\bar{X} = 4.64$) รองลงมาผลงานที่ปฏิบัติออกมานั้นเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.64$) คุณภาพของงานที่ออกไปได้รับการยอมรับต่อองค์กรภายนอกและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า ($\bar{X} = 4.60$) . ผลงานที่ปฏิบัติออกมานั้นมีความถูกต้องเรียบร้อยและทันเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.59$) และวัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานนั้นได้มาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.57$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานด้านปริมาณงานจำแนกเป็นรายชื่อ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
1. ปริมาณของงานที่ออกมานั้นมีความสอดคล้อง อัตรากำลัง ของพนักงานที่อยู่ในหน่วยงาน	4.34	0.88	สูงมาก	(1)
2. ปริมาณของงานที่ออกมาเป็นไปตามที่คาดหวังของ หน่วยงาน	4.13	0.68	สูง	(3)
3. ปริมาณงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของฉันมีความ เหมาะสม ตรงกับความสามารถ	4.33	0.87	สูงมาก	(2)
4. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนดเวลา เสมอ	4.13	0.63	สูง	(4)
รวม	4.23	0.59	สูงมาก	

จากตารางที่ 4.16 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน โดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.23$) ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมากคือ ปริมาณของงานที่ออกมาซึ่งมีความสอดคล้องกับอัตรากำลังของพนักงานที่อยู่ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมาปริมาณงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของงานมีความเหมาะสมตรงกับความสามารถ ($\bar{X} = 4.33$) ปริมาณของงานที่ออกมาเป็นไปตามที่คาดหวังของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.13$) และ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนดเวลาเสมอ ($\bar{X} = 4.13$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้งานจำแนกเป็นรายชื่อ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับ
1. งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลา	4.45	0.63	สูงมาก	(1)
2. ผลงานแต่ละชิ้นสามารถทำให้สำเร็จได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดเหมาะสม	4.15	0.57	สูง	(3)
3. การส่งมอบผลงานเป็นไปตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	4.43	0.68	สูงมาก	(2)
4. พนักงานทำงานได้ตามเป้าหมายของเวลาที่องค์กรกำหนด	4.11	0.66	สูง	(4)
รวม	4.28	0.51	สูงมาก	

จากตารางที่ 4.17 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน โดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.29$) ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมากคือ งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = 4.45$) รองลงมาการส่งมอบผลงานเป็นไปตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.43$) ผลงานแต่ละชิ้นสามารถทำให้สำเร็จได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดเหมาะสม ($\bar{X} = 4.15$) และพนักงานทำงานได้ตามเป้าหมายของเวลาที่องค์กรกำหนด ($\bar{X} = 4.11$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

ตัวแปร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน				
	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t-test	Sig.
ค่าคงที่	2.629	0.225		11.667	0.000
1. ความฉลาดทางอารมณ์	0.431	0.055	0.414	7.857	0.000**
$R^2 = 0.172$, Adjusted $R^2 = 0.169$, $F = 61.735$					

จากตารางที่ 4.18 ผลของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน ได้ถึงร้อยละ 17.2 ($R^2 = 0.172$) โดยที่เหลือสามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรอื่น ซึ่งแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้ ดังนี้

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์รายด้านกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

ตัวแปร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน				
	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t-test	Sig.
ค่าคงที่	2.929	.235		12.446	0.000
1. ด้านดี	0.084	0.088	0.088	1.044	0.297
2. ด้านเก่ง	0.423	0.080	0.481	5.292	0.000**
3. ด้านสุข	-0.134	0.090	-0.128	-1.496	0.136
$R^2 = 0.209$, Adjusted $R^2 = 0.201$, $F = 26.118$					

จากตารางที่ 4.19 ผลของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์รายด้านกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วน

ยานยนต์ พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ได้ถึงร้อยละ 20.9 ($R^2 = 0.209$) โดยที่เหลือสามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรอื่น ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$\text{ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน} = 2.929 + 0.423 (\text{ด้านเก่ง})$$

และได้สมการในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$\text{ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน} = + 0.481 (\text{ด้านเก่ง})$$

จากสมการจึงสามารถอธิบายได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ได้แก่ ด้านเก่ง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านดี และด้านสุข ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านเก่ง มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.423 หมายความว่า ถ้าด้านเก่ง เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ เพิ่มขึ้น 0.481 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ซึ่งจากผลการศึกษา สามารถสรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ได้แก่ ด้านเก่ง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านดี และด้านสุข โดยไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

สมมติฐานที่ 1.1 ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพงาน

ตัวแปร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน				
	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t-test	Sig.
ค่าคงที่	2.591	0.230		11.250	0.000
1. ด้านดี	-0.142	0.078	0.140	1.809	0.071
2. ด้านเก่ง	0.378	0.078	0.419	4.821	0.000**
3. ด้านสุข	-0.016	0.088	-0.015	-0.181	0.856

$R^2 = 0.277$, Adjusted $R^2 = 0.270$, $F = 37.841$

จากตารางที่ 4.20 ผลของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน ได้ถึงร้อยละ 27.7 ($R^2 = 0.277$) โดยที่เหลือสามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรอื่น ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$\text{ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน} = 2.591 + 0.378 (\text{ด้านเก่ง})$$

และได้สมการในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$\text{ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน} = +0.419 (\text{ด้านเก่ง})$$

จากสมการจึงสามารถอธิบายได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ได้แก่ ด้านเก่ง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านดี และด้านสุข ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านเก่ง มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.419 หมายความว่า ถ้าด้านเก่งเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพ เพิ่มขึ้น 0.419 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ซึ่งจากผลการศึกษา สามารถสรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ได้แก่ ด้านเก่ง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านดี และ ด้านสุข โดยไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรม ชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน

สมมติฐานที่ 1.2 ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงาน

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานงานของพนักงานด้านปริมาณงาน

ตัวแปร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน				
	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t-test	Sig.
ค่าคงที่	3.083	.305		10.097	0.000
1. ด้านดี	0.085	0.104	0.072	0.819	0.414
2. ด้านเก่ง	0.496	0.104	0.454	4.779	0.000**
3. ด้านสุข	-0.279	0.116	-0.214	-2.403	0.017*
$R^2 = 0.136$, Adjusted $R^2 = 0.127$, $F = 15.475$					

จากตารางที่ 4.21 ผลของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยความฉลาดทาง อารมณ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ด้านปริมาณงาน พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วน ยานยนต์ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่าย ปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงาน ได้ถึงร้อยละ 13.6 ($R^2 = 0.136$) โดยที่ เหลือสามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรอื่น ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน = $3.083 + 0.496$ (ด้านเก่ง) - 0.279 (ด้านสุข) และได้สมการในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน = 0.454 (ด้านเก่ง) - 0.214 (ด้านสุข)

จากสมการจึงสามารถอธิบายได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการใน

อุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ได้แก่ ด้านเก่ง และด้านสุข ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านดี ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านเก่ง มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.454 หมายความว่า ถ้าด้านเก่งเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงาน เพิ่มขึ้น 0.419 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ด้านสุข มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ -0.214 หมายความว่า ถ้าด้านสุขเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงาน ลดลง 0.214 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ซึ่งจากผลการศึกษา สามารถสรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ได้แก่ ด้านเก่ง และด้านสุข ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงาน มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านดี โดยไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงาน

สมมติฐานที่ 1.3 ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงานด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน

ตัวแปร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน				
	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t-test	Sig.
ค่าคงที่	3.197	0.266		12.021	0.000
1. ด้านดี	0.010	0.090	0.009	0.105	0.916
2. ด้านเก่ง	0.408	0.090	0.431	4.512	0.000**
3. ด้านสุข	-0.136	0.101	-0.121	-1.347	0.179

$R^2 = 0.125$, Adjusted $R^2 = 0.116$, $F = 14.124$

จากตารางที่ 4.22 ผลของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน ได้ถึงร้อยละ 12.5 ($R^2 = 0.125$) โดยที่เหลือสามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรอื่น ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน = $3.197 + 0.408$ (ด้านเก่ง)
และได้สมการในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน = 0.431 (ด้านเก่ง)

จากสมการจึงสามารถอธิบายได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ได้แก่ ด้านเก่ง และด้านสุข ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านดี ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านเก่ง มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.431 หมายความว่า ถ้าด้านเก่งเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น 0.431 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ซึ่งจากผลการศึกษา สามารถสรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ได้แก่ ด้านเก่ง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านดี และด้านสุข โดยไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตัวแปร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน				
	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t-test	Sig.
ค่าคงที่	2.699	0.185		14.626	0.000
1. การรับรู้ความสามารถของตนเอง	0.406	0.044	0.472	9.243	0.000**
$R^2 = 0.223$, Adjusted $R^2 = 0.220$, $F = 85.438$					

จากตารางที่ 4.23 ผลของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเองกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ได้ถึงร้อยละ 22.3 ($R^2 = 0.223$) โดยที่เหลือสามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรอื่น ซึ่งแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง กับ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพงาน

ตัวแปร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน				
	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t-test	Sig.
ค่าคงที่	2.511	0.176		14.270	0.000
1. การรับรู้ความสามารถของตนเอง	0.502	0.042	0.571	11.993	0.000**
$R^2 = 0.326$, Adjusted $R^2 = 0.323$, $F = 143.825$					

จากตารางที่ 4.24 ผลของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเองกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรม

ซึ่งส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงานพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน ได้ถึงร้อยละ 32.6 ($R^2 = 0.326$) โดยที่ เหลือสามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรอื่น ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$\text{ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน} = 2.511 + 0.502 (\text{การรับรู้ความสามารถของตนเอง})$$

และได้สมการในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$\text{ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน} = 0.571 (\text{การรับรู้ความสามารถของตนเอง})$$

จากสมการจึงสามารถอธิบายได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมี รายละเอียด ดังนี้

การรับรู้ความสามารถของตนเอง มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.502 หมายความว่า ถ้าการรับรู้ความสามารถของตนเอง เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพ เพิ่มขึ้น 0.502 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ซึ่งจากผลการศึกษา สามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพ

สมมติฐานที่ 2.2 การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงาน

ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปริมาณงาน

ตัวแปร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน				
	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t-test	Sig.
ค่าคงที่	2.676	0.243		10.995	0.000
1. การรับรู้ความสามารถของตนเอง	0.373	0.058	0.350	6.440	0.000**
$R^2 = 0.122$, Adjusted $R^2 = 0.119$, $F = 41.468$					

จากตารางที่ 4.25 ผลของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเองกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงานพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงานได้ถึงร้อยละ 12.2 ($R^2 = 0.122$) โดยที่เหลือสามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรอื่น ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$\text{ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน} = 2.676 + 0.243 (\text{การรับรู้ความสามารถของตนเอง})$$

และได้สมการในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$\text{ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน} = 0.350 (\text{การรับรู้ความสามารถของตนเอง})$$

จากสมการจึงสามารถอธิบายได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การรับรู้ความสามารถของตนเอง มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.350 หมายความว่า ถ้าการรับรู้ความสามารถของตนเอง เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงาน เพิ่มขึ้น 0.350 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ซึ่งจากผลการศึกษา สามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงาน

สมมติฐานที่ 2.3 การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงานด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน

ตัวแปร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t-test	Sig.
ค่าคงที่	2.957	0.211		14.006	0.000
1. การรับรู้ความสามารถของตนเอง	0.319	0.050	0.345	6.339	0.000**

$R^2 = 0.119$, Adjusted $R^2 = 0.116$, $F = 40.180$

จากตารางที่ 4.26 ผลของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเองกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน ได้ถึงร้อยละ 11.9 ($R^2 = 0.119$) โดยที่เหลือสามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรอื่น ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$\text{ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน} = 2.957 + 0.319 (\text{การรับรู้ความสามารถของตนเอง})$$

และได้สมการในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$\text{ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน} = 0.345 (\text{การรับรู้ความสามารถของตนเอง})$$

จากสมการจึงสามารถอธิบายได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่าย

ปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การรับรู้ความสามารถของตนเอง มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.345 หมายความว่า ถ้าการรับรู้ความสามารถของตนเอง เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น 0.345 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ซึ่งจากผลการศึกษา สามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงาน

ตัวแปร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน				
	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients	t-test	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	1.154	0.205		5.640	0.000
1. ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ	0.761	0.048	0.677	15.894	0.000**
$R^2 = 0.459$, Adjusted $R^2 = 0.457$, $F = 252.610$					

จากตารางที่ 4.27 ผลของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ พบว่า ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ได้ถึงร้อยละ 45.9 ($R^2 = 0.459$) โดยที่เหลือสามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรอื่น ซึ่งสามารถอธิบายเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญรายด้านกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตัวแปร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน				
	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t-test	Sig.
ค่าคงที่	1.110	0.220		5.046	0.000
1. ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน	0.291	0.064	0.273	4.569	0.000**
2. ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน	0.240	0.056	0.300	4.265	0.000**
3. ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา	-0.077	0.045	-0.089	-1.694	0.091
4. ด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง	0.086	0.054	0.098	1.604	0.110
5. ด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม	0.209	0.056	0.217	3.759	0.000**
$R^2 = 0.459$, Adjusted $R^2 = 0.457$, $F = 252.610$					

จากตารางที่ 4.28 ผลของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ พบว่า ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน ได้ถึงร้อยละ 45.9 ($R^2 = 459$) โดยที่เหลือสามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรอื่น ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$\text{ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน} = 1.110 + 0.291 (\text{ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน}) + 0.240 (\text{ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน}) + 0.209 (\text{ด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม})$$

และได้สมการในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$\text{ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน} = + 0.273 (\text{ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน}) + 0.300 (\text{ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน}) + 0.217 (\text{ด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม})$$

จากสมการจึงสามารถอธิบายได้ว่า ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ได้แก่ ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน และด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตนมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.273 หมายความว่า ถ้าด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ เพิ่มขึ้น 0.273 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.300 หมายความว่า ถ้าด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน เพิ่มขึ้น 0.300 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.217 หมายความว่า ถ้าด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน เพิ่มขึ้น 0.217 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ซึ่งจากผลการศึกษา สามารถสรุปได้ว่า ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ได้แก่ ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน และด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

สมมติฐานที่ 3.1 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน

ตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพงาน

ตัวแปร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t-test	Sig.
ค่าคงที่	1.204	0.216		5.586	0.000
1. ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน	0.313	0.063	0.286	5.006	0.000**
2. ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน	0.212	0.055	0.259	3.852	0.000**

ตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพงาน (ต่อ)

ตัวแปร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน				
	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t-test	Sig.
3. ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา	-0.155	0.044	-0.176	-3.498	0.001**
4. ด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง	0.222	0.053	0.247	4.216	0.000**
5. ด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม	0.177	0.054	0.180	3.247	0.001**

$R^2 = 0.544$, Adjusted $R^2 = 0.536$, $F = 70.041$

จากตารางที่ 4.29 ผลของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน พบว่า ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน ได้ถึงร้อยละ 54.4 ($R^2 = 0.544$) โดยที่เหลือสามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรอื่น ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน = $1.204 + 0.313$ (ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน) + 0.212 (ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน) - 0.155 (ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา) + 0.222 (ด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง) + 0.177 (ด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม) และได้สมการในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน = $+ 0.286$ (ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน) + 0.256 (ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน) - 0.176 (ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา) + 0.247 (ด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง) + 0.180 (ด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม)

จากสมการจึงสามารถอธิบายได้ว่า ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ได้แก่ ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน ความ กล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา ด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง และด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม ที่ส่งผลต่อ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตนมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.286 หมายความว่า ถ้าด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน เพิ่มขึ้น 0.286 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.259 หมายความว่า ถ้าด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน เพิ่มขึ้น 0.259 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชามีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ -0.176 หมายความว่า ถ้าด้านกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน ลดลง 0.176 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.247 หมายความว่า ถ้าด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน เพิ่มขึ้น 0.247 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.180 หมายความว่า ถ้าด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน เพิ่มขึ้น 0.180 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ซึ่งจากผลการศึกษา สามารถสรุปได้ว่า ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ได้แก่ ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา ด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง และด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม ส่งผลต่อ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านคุณภาพงาน

สมมติฐานที่ 3.2 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงาน

ตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงานด้านปริมาณงาน

ตัวแปร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t-test	Sig.
ค่าคงที่	1.008	0.315		3.204	0.002
1. ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน	0.213	0.091	0.161	2.337	0.020**
2. ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน	0.323	0.080	0.325	4.017	0.000**
3. ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา	-0.052	0.065	-0.048	-0.801	0.424
4. ด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง	0.028	0.077	0.025	0.360	0.719
5. ด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม	0.229	0.079	0.191	2.876	0.004**
$R^2 = 0.339$, Adjusted $R^2 = 0.328$, $F = 30.201$					

จากตารางที่ 4.30 ผลของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงาน พบว่า ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงาน ได้ถึงร้อยละ 33.9 ($R^2 = 0.328$) โดยที่เหลือสามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรอื่น ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน = 1.008 + 0.213 (ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน) + 0.323 (ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน) + 0.229 (ด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม) และได้สมการในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน = + 0.161 (ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน) + 0.325 (ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน) + 0.191 (ด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม)

จากสมการจึงสามารถอธิบายได้ว่า ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ได้แก่ ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน และด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา และด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตนมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.161 หมายความว่า ถ้าด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงาน เพิ่มขึ้น 0.161 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.325 หมายความว่า ถ้าด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงาน เพิ่มขึ้น 0.325 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.191 หมายความว่า ถ้าด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงาน เพิ่มขึ้น 0.191 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ซึ่งจากผลการศึกษา สามารถสรุปได้ว่า ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ได้แก่ ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงานและด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ด้านปริมาณงานมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา และด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง โดยไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ

ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านปริมาณงาน

สมมติฐานที่ 3.3 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานของพนักงานด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน

ตัวแปร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t-test	Sig.
ค่าคงที่	1.094	0.263		4.150	0.000
1. ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน	0.343	0.076	0.298	4.483	0.000**
2. ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน	0.191	0.067	0.222	2.833	0.005**
3. ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา	-0.003	0.054	-0.004	-0.062	0.951
4. ด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง	-0.025	0.064	-0.027	-0.391	0.696
5. ด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม	0.229	0.067	0.221	3.441	0.001**
$R^2 = 0.382$, Adjusted $R^2 = 0.371$, $F = 36.290$					

จากตารางที่ 4.31 ผลของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน พบว่า ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน ได้ถึงร้อยละ 38.2 ($R^2 = 0.382$) โดยที่เหลือสามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรอื่น ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน = $1.094 + 0.343$ (ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน) + 0.191 (ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน) + 0.229 (ด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม) และได้สมการในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน = $+0.298$ (ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน) + 0.222 (ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน) + 0.221 (ด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม)

จากสมการจึงสามารถอธิบายได้ว่า ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ได้แก่ ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน และด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา และด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตนมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.298 หมายความว่า ถ้าด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น 0.298 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.222 หมายความว่า ถ้าด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น 0.222 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.221 หมายความว่า ถ้าด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น 0.221 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ซึ่งจากผลการศึกษา สามารถสรุปได้ว่า ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ได้แก่ ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน และด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา และด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง โดยไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานทั้งหมด ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.32 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

ลำดับที่	สมมติฐาน	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	สถิติที่ใช้	Sig	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1					
	ความฉลาดทางอารมณ์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์	รวม 3 ด้าน	MRA	0.000**	มีผล
	ความฉลาดทางอารมณ์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์	รวม 3 ด้าน	MRA		
	ด้านดี			0.297	-
	ด้านเก่ง			0.000**	มีผล
	ด้านสุข			0.136	-
	ความฉลาดทางอารมณ์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์	ด้านคุณภาพงาน	MRA		
	ด้านดี			0.071	-
	ด้านเก่ง			0.000**	มีผล
	ด้านสุข			0.856	-
	ความฉลาดทางอารมณ์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์	ด้านปริมาณงาน	MRA		
	ด้านดี			0.414	-
	ด้านเก่ง			0.000**	มีผล
	ด้านสุข			0.017**	มีผล
	ความฉลาดทางอารมณ์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์	ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน	MRA		
	ด้านดี			0.916	-
	ด้านเก่ง			0.000**	มีผล
	ด้านสุข			0.179	-

ตารางที่ 4.33 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

ลำดับที่	สมมติฐาน	ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน	สถิติที่ใช้	Sig	ผลการ ทดสอบ
สมมติฐานที่ 2					
	การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วน ยานยนต์	รวม 3 ด้าน	MRA	0.000**	มีผล
	การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วน ยานยนต์	ด้านคุณภาพงาน	MRA		
	การรับรู้ความสามารถของตนเอง			0.000**	มีผล
	การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วน ยานยนต์	ด้านปริมาณงาน	MRA		
	การรับรู้ความสามารถของตนเอง			0.000**	มีผล
	การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วน ยานยนต์	ด้านเวลาที่ใช้ ปฏิบัติงาน	MRA		
	การรับรู้ความสามารถของตนเอง			0.000**	มีผล



ตารางที่ 4.32 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	สถิติที่ใช้	Sig	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 3				
ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตรถยนต์	รวม 3 ด้าน	MRA	0.000**	มีผล
ยานยนต์				
ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตรถยนต์	รวม 3 ด้าน	MRA		
ยานยนต์				
ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน			0.000**	มีผล
ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน			0.000**	มีผล
ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา			0.091	-
ด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง			0.110	-
ด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม			0.000**	มีผล
ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตรถยนต์	ด้านคุณภาพงาน	MRA		
ยานยนต์				
ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน			0.000**	มีผล
ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน			0.000**	มีผล
ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา			0.001**	มีผล
ด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง			0.000**	มีผล
ด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม			0.001**	มีผล
ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตรถยนต์	ด้านปริมาณงาน	MRA		
ยานยนต์				
ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน			0.020**	มีผล
ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน			0.000**	มีผล
ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา			0.424	-
ด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง			0.719	-
ด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม			0.004**	มีผล
ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตรถยนต์	ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน	MRA		
ยานยนต์				
ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน			0.000**	มีผล
ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน			0.005**	มีผล
ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา			0.951	-
ด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง			0.696	-
ด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม			0.001**	มีผล

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยใดส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยมีตัวแปรต้นเป็น ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ โดยสรุปผลการศึกษาออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความฉลาดทางอารมณ์
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ
5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาพบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) บริษัท เจริญลาภอโตพาร์ท จำกัด และบริษัท เคเอ็นที 1994 จำกัด จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 คน พบว่า ส่วนพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.7 มีอายุอยู่ที่ 38 - 43 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.7 มีระดับการศึกษาอยู่ที่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 87.3 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ ต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 82.3 และมีอายุการทำงาน 1 - 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.0

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความฉลาดทางอารมณ์

จากการศึกษาพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) และรายด้านพบว่า ฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี ด้านเก่ง ด้านสุข ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ

มาก โดยด้านสุขมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมาคือ ด้านดี ($\bar{X} = 4.10$) และด้านเก่ง ($\bar{X} = 3.97$) ตามลำดับ

ด้านดี โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ฉันเห็นถึงคุณค่าในน้ำใจที่ผู้อื่นมีต่อฉัน ($\bar{X} = 4.58$)

ด้านเก่ง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ฉันรู้สึกมีคุณค่าเมื่อสามารถทำสิ่งต่าง ๆ อย่างเต็มความสามารถ ($\bar{X} = 4.54$)

ด้านสุข โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ทุกปัญหามักจะมีทางออกเสมอ ($\bar{X} = 4.77$)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง

จากการศึกษาพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความล้มเหลวทำให้ฉันสู้ต่อไป ($\bar{X} = 4.56$)

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ

จากการศึกษาพบว่า ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ โดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.25$) และรายด้านพบว่าภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญในด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน ด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม ด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง และด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก และด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชาค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.38$) รองลงมาคือ ด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม ($\bar{X} = 4.38$) ด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง ($\bar{X} = 4.30$) ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน ($\bar{X} = 4.24$) และด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.87$) ตามลำดับ

ด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ฉันเชื่อว่าการทำงานต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในการทำงาน ($\bar{X} = 4.65$)

ด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ฉันยึดมั่นที่จะปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตโดยไม่เกรงกลัวต่ออิทธิพล ($\bar{X} = 4.64$)

ด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ฉันทเข้าใจและยอมรับการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลง นโยบายในการปฏิบัติงานของหัวหน้า ($\bar{X} = 4.49$)

ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ฉันทยินดีรับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานจากหัวหน้า ($\bar{X} = 4.58$)

ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ฉันทเสนอความคิดที่ชัดเจนเปิดเผยและเชื่อถือได้ต่อหัวหน้า ($\bar{X} = 3.97$)

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.39$) และรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน และด้านปริมาณงาน ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยด้านคุณภาพงานมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) รองลงมาคือ ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ($\bar{X} = 4.28$) และด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 4.23$) ตามลำดับ

ด้านคุณภาพงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ก่อนการส่งมอบสินค้าทุกครั้งหน่วยงานมีการตรวจวัดคุณภาพมาตรฐานของผลงาน ($\bar{X} = 4.64$)

ด้านปริมาณงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ปริมาณของงานที่ออกมานั้นมีความสอดคล้องอัตรากำลังของพนักงานที่อยู่ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.34$)

ด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = 4.45$)

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สรุปผลการวิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์ทั้ง 3 ด้านได้ ดังนี้

ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านดี และด้านสุขไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้าน

คุณภาพงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านสุขส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านดี ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านดี และด้านสุขไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สรุปผลการวิเคราะห์ได้ ดังนี้

การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 3 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สรุปผลการวิเคราะห์ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญทั้ง 5 ด้านได้ ดังนี้

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา ด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง และด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน และด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา ด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตนด้านความกล้าอาสาช่วยทำงาน และด้านความกล้าที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา ด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง

ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษา เรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่สามารถนำผลมาศึกษาและอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการศึกษาจากสมมติฐานที่ 1 พบว่า พนักงานมีความฉลาดทางอารมณ์ในระดับมาก และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่สูงมาก และความฉลาดทางอารมณ์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า

1.1) ความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถอภิปรายได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ไม่ได้แปรผันไปตามความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี เนื่องด้วยลักษณะงานในงานอุตสาหกรรมจะมีหน้าที่กำหนดให้พนักงานแต่ละคนในการทำงานอย่างชัดเจน มีแผนงานที่รับผิดชอบในส่วนต่าง ๆ ทำให้พนักงานต้องทำงานเฉพาะหน้าที่ของตนไม่ควรทำงานนอกจากหน้าที่ของตนเอง เพราะจะทำให้งานที่ได้รับมอบหมายไม่สำเร็จตามที่กำหนด นอกจากนี้ในการทำงานยังแบ่งเป็นแผนงานต่าง ๆ พนักงานจึงไม่ค่อยได้มีปฏิสัมพันธ์กับพนักงานหรือบุคคลอื่นนอกเหนือจากแผนกตนเอง ซึ่งความฉลาดทางอารมณ์ในด้านดีของพนักงานมีความหมายว่า ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม กรมสุขภาพจิต (2543) จึงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ชัดแย้งกับงานวิจัยของ ยงยุทธ เศรษฐกร (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงงานเซรามิก จังหวัดลำปาง พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ในด้านดีของพนักงานจะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญที่สถิติ กับความพึงพอใจในการทำงาน รวมถึงงานวิจัยของ อุไร เอี่ยมสะอาด (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารกับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารตามการรับรู้ของครู ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 5 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี กับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็กมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งจากการศึกษาเพิ่มเติม พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลวรรณ วรรณ โชติผาเวช (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความถนัดทางช่าง กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของช่างในศูนย์บริการรถยนต์ พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of ช่าง

1.2) ความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน สามารถอภิปรายได้ว่า พนักงานมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่งอยู่ในระดับสูง จะมีความสามารถในการรู้จักตนเอง รู้ถึงศักยภาพในตัวเอง มีแรงจูงใจในการทำงาน และยังสามารถสร้างขวัญและกำลังใจให้กับตนเอง ได้ มีความมุ่งมั่นในการไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ มีความสามารถในการแก้ปัญหา สามารถกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับพนักงานอื่นในแผนก กรมสุขภาพจิต (2547) ซึ่งทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีณา ปักยา (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนตัว ความฉลาดทางอารมณ์ และพฤติกรรมการเผชิญปัญหา กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายตรง พบว่า พนักงานขายตรงที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง มีผลการปฏิบัติงานดีกว่าพนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ถุกถวิล พัวพาณิช (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับทักษะการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลในเขต 2 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ทุกด้านมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับทักษะการบริหารแต่ละทักษะและรวมทุกทักษะ

1.3) ความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุข ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านเดียวคือด้านปริมาณงาน แต่ส่งผลในทิศทางลบ สามารถอภิปรายว่า พนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ในด้านสุขสูง จะเป็นคนที่มีความภาคภูมิใจในตนเอง มีความพึงพอใจในชีวิต พอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่ สามารถทำกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข กล่าวคือพนักงานมีความสุข ความพอใจในรูปแบบชีวิตที่เป็นอยู่ กรมสุขภาพจิต (2547) แต่กลับมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านลบ พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของของ วิไลวรรณ วรรณ โชติผาเวช (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความถนัดทางช่าง กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของช่างในศูนย์บริการรถยนต์ พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ในด้านสุขของช่างมีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างในศูนย์บริการ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เทิดศักดิ์ เดชคง (2544) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเด็กนักเรียนมัธยมแห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ พบว่า นักเรียนที่มีประสิทธิภาพในการเรียนสูงมีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ ในขณะที่เด็กนักเรียนห้องห้องที่มีประสิทธิภาพในการเรียนต่ำกว่า มีความฉลาดทางอารมณ์เฉลี่ยสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านระดับความสุข เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดจากการวิจัยในครั้งนี้ว่า

เด็กห้องเก่งมักมีระดับความสุขต่ำกว่าเด็กห้องธรรมดาและเด็กห้องเก่งมีแนวโน้มที่จะมองว่าตนเองว่ามีความสามารถทางอารมณ์ (ความพึงพอใจ ความคิดแง่บวก ความรับผิดชอบ น้ำใจ ฯลฯ) น้อยกว่าเด็กห้องธรรมดา

ผลการศึกษาจากสมมติฐานที่ 2 พบว่า พนักงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูง และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมาก และการรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้าน คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน สามารถอภิปรายผลได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงาน เป็นปัจจัยที่มีส่วนในการกำหนดระดับความพยายามของบุคคล เพื่อนำไปสู่สถานะหรือสถานการณ์ที่ปรารถนา โดยผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูงนั้น จะพยายามมุ่งมั่นในการกระทำสิ่งใด ๆ ยาวนานกว่าในบุคคลที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ ดังนั้นเมื่อมีบุคคลมีความพยายามและความมุ่งมั่นอย่างเต็มที่จึงมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี เบนดูรา (Bandura, 1997) ซึ่งทำให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทิศทางบวก นอกจากนี้ แมคเชน และวอน กลินเนา (Mcshane and Von Glinow, 2003) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง คือมีความเชื่อว่าตนเองมีความสามารถและแรงจูงใจที่จะกระทำในพฤติกรรมต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของสมชาย อินทรมงคล (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง บุคลิกภาพ เชาวน้อมรณกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานชาย พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานชาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรณิการ์ สุขขารี(2548) ได้ทำการศึกษาเรื่องความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง และการรับรู้ความสามารถของตนเอง กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เวลด์ อีควิปเมนต์ จำกัด พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทัยวรรณ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้ลักษณะงาน การรับรู้ความสามารถในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง) พบว่า การรับรู้ความสามารถในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน และพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัฒนมาศ บันแดง (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลของการรับรู้ความสามารถของตนเอง และการกำหนดเป้าหมายที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานผลิตกางเกงยีนส์แห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าพนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ

ผลการศึกษาจากสมมติฐานที่ 3 พบว่า พนักงานมีภาวะผู้ตามที่มีความสามารถอยู่ในระดับสูงมาก และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมาก และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

3.1) ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทุกด้าน อภิปรายได้ว่า พนักงานมีความรับผิดชอบส่วนตัวในฐานะที่ตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร กล้าแสดงความรับผิดชอบการกระทำของตนเองที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร กล้าริเริ่มในสิ่งใหม่ ๆ เพื่อให้ตนได้ใช้ความสามารถและศักยภาพสูงสุดที่ตนมีอยู่ให้บังเกิดผลต่อองค์กรได้มากที่สุด เมื่อพนักงานรู้จักรับผิดชอบในการกระทำของตนเอง จะทำให้พนักงานตั้งใจ มุมานะ เพื่อให้งานหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วง จึงส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมาก

3.2) ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้าอาสาช่วยทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อภิปรายได้ว่า พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลืองาน แม้จะเป็นงานที่ไม่ชอบก็ตาม แต่งานนั้นเป็นประโยชน์อย่างมากต่อองค์กร รวมถึงการช่วยเหลืองานของผู้นำเพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของผู้นำ (Dixon & Westbrook, 2003) ผู้ตามที่มีความกล้าหาญจะยืนหยัดเคียงข้างกับผู้นำ และสถานการณ์ที่ยากลำบากในการปฏิบัติงาน ด้วยความเต็มอกเต็มใจที่ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ (Chaleff, 1995)

3.3) ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน ในทิศทางลบ กล่าวคือ ถ้ามีภาวะผู้ตามด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชามากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานจะลดลง เป็นเพราะ พนักงานจะมีหน้าที่รับคำสั่งจากหัวหน้าหรือปฏิบัติงานตามแผนกที่ได้รับมอบหมายเพียงอย่าง เดียวเพราะการทำงานในระบบอุตสาหกรรม ระบบในการทำงานมีลำดับการปกครอง งานแต่ละหน้าที่จะมีผู้กำหนดไว้แล้ว ทำให้พนักงานอาจจะได้ทำงานในตำแหน่งที่ไม่ถนัด และการที่พนักงานจะแสดงความคิดเห็นคัดค้านกับการกระทำหรือคำสั่งของหัวหน้า อาจส่งผลกระทบต่อพนักงาน ซึ่งอาจถูกมองว่าไม่มีความสามารถในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานลดลง

3.4) ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อภิปรายได้ว่า พนักงานมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงขององค์กร ในด้านนโยบายเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน รวมถึงข้อบังคับต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้องค์กรมีการพัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้น ซึ่งความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง ผู้ตามจะ

พยายามช่วยผู้นำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดี ผ่านการตรวจสอบบทบาทของตนเองและระบบพฤติกรรมที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขพฤติกรรมที่ผิดปกติหรือนำไปสู่การไม่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Chaleff, 1995) ทำให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

3.5) ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อภิปรายได้ว่า พนักงานมีความรับผิดชอบในส่วนงานที่ได้รับมอบหมาย หากเกิดข้อผิดพลาดก็จะไม่โยนความผิดให้ผู้อื่น มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพราะพนักงานมีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มความสามารถ และไม่สนับสนุนผู้ที่ปฏิบัติงานด้วยความไม่สุจริต เมื่อเกิดเหตุการณ์เกี่ยวกับพฤติกรรมขององค์กรที่ไม่มีศีลธรรมหรือผิดกฎข้อบังคับ พนักงานจะสร้างตัวเลือกลงเพื่อแก้ไขปัญหาเหล่านั้น เช่นการไม่เชื่อฟังคำสั่ง หรือออกจากองค์กร (Kelly, 1992)

ดังนั้นทำให้สรุปได้ว่า ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญทั้ง 5 ด้าน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ กาญจนพาทิ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร : กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย พบว่า ตัวแปรภาวะผู้ตามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กร สรุปได้ว่า ภาวะผู้ตามแบบห่างเหิน ภาวะผู้ตามแบบปรับตาม ภาวะผู้ตามแบบเอาตัวรอด ภาวะผู้ตามแบบเฉื่อยชา และภาวะผู้ตามที่มีประสิทธิผล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กร ด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งภาวะผู้ตามที่มีประสิทธิผล ตามความหมายของของ Kelly (1992) ได้สรุปคุณลักษณะที่จำเป็น สำหรับผู้ตามที่มีประสิทธิผลไว้ 4 ประการ 1. ความสามารถบริหารจัดการตนเอง 2. มีความผูกพัน 3. เสริมสร้างศักยภาพและการทุ่มเทตน 4. ความกล้า ผู้ตามที่มีประสิทธิผลจะเป็น บุคคลที่น่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ และกล้าหาญ ผู้ตามแบบนี้จะวางตนเองในแง่เป็นอิสระ เป็นนักคิดวิเคราะห์ที่สามารถเสนอแนะความคิดและการวินิจฉัยได้เป็นผู้ที่มีรูปแบบมาตรฐานทางจริยธรรม จึงสามารถสรุปได้ว่า ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิติ ชิตีเสรี (2557) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลความกล้าหาญของพนักงานและบรรยากาศองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่า ความกล้าหาญของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อโณทัย จิระดา (2552) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษากับรูปแบบภาวะผู้ตามของครู ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของ

สถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครเชียงราย พบว่า ครูส่วนใหญ่มีภาวะผู้ตามแบบประสิทธิผล ผู้ตามแบบมีประสิทธิผลยังเต็มใจในการรับงานพิเศษเพิ่มขึ้น ผู้ตามประเภทนี้มักจะประเมินความสามารถของตนในแง่จุดอ่อนและจุดแข็งได้ดี และมีความพร้อมที่จะช่วยทีมงานของตน ผู้ตามประเภทนี้คือยอดปรารถนาขององค์กร เป็นผู้ที่มีความใส่ใจและเต็มใจต่อการปฏิบัติงานสูง ทำให้องค์กรมีประสิทธิผล

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

จากผลการศึกษา ทำให้ผู้ศึกษาทราบถึงระดับความคิดเห็นในเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สามารถเสนอแนะแนวทางที่ได้จากการศึกษา ดังนี้

1) แบบสอบถามมีจำนวนข้อที่มาก ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามใช้เวลานาน และอาจลดความสนใจในการตอบแบบสอบถามลง ควรปรับแบบสอบถามในส่วนความฉลาดทางอารมณ์ให้จำนวนข้อน้อยลง จะช่วยให้การตอบแบบสอบถามมีความรวดเร็วและผู้ตอบแบบสอบถามจะได้ไม่ลดความสนใจในการทำแบบสอบถามลง

2) ในด้านลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงาน จากการศึกษา พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ควรมีการส่งเสริมความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี คือ ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม (กรมสุขภาพจิต, 2543) ควรส่งเสริมให้พนักงานมีความฉลาดทางอารมณ์ทางด้านดีเพิ่มมากขึ้น เช่น การทำกิจกรรมจิตอาสา เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้ถึงการแบ่งปัน รู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมและยังสร้างชื่อเสียงให้กับบริษัทในด้านการทำประโยชน์แก่สาธารณะ ด้านสุข เพื่อให้พนักงานมีความสุขที่เกิดจากการทำงานเพิ่มมากขึ้น เพราะผลการศึกษา ในครั้งนี้ความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุขมีผลในทิศทางตรงกันข้ามกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานลดลง ด้านสุขในที่นี้หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข จึงควรให้ความสำคัญ ในการส่งเสริมในเรื่องความสุขที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อให้เกิดความสุขในการทำงานเพื่อที่จะให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น และเป็นไปในทิศทางเดียวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การส่งเสริมให้เกิดความฉลาดทางอารมณ์สามารถทำได้หลายแนวทาง เช่น การจัดอบรม โดยผู้ชำนาญการเพื่อเพิ่มทักษะความฉลาดทางอารมณ์ การปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในการทำงานให้มีความสดชื่น การจัดกิจกรรมนอกสถานที่ร่วมกัน เพื่อให้พนักงานมีโอกาสได้ทำกิจกรรมร่วมกัน เพราะความฉลาดทางอารมณ์สามารถพัฒนาได้แม้เข้าสู่วัย

ทำงาน และความฉลาดทางอารมณ์ยังส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งช่วยสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงาน

3) ในด้านลักษณะการรับรู้ความสามารถของตนเอง จากการศึกษา พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้นฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรให้ความสำคัญกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยการประเมินการรับรู้ความสามารถของตนเองตั้งแต่เริ่มรับเข้าทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาพนักงานให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

4) ในด้านภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ จากการศึกษา พบว่า ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้นหน่วยงานควรมีการส่งเสริมการมีภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ เช่น ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการปัญหาในการปฏิบัติงาน ระหว่างหัวหน้ากับพนักงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความเข้าใจในปัญหาที่ถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน การแลกเปลี่ยนมุมมองในการทำงานของผู้ที่ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชา ช่วยทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญด้านความกล้าที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงซึ่งผู้ตามจะพยายามช่วยผู้นำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดี ควรมีการส่งเสริมภาวะผู้ตาม เช่น การอบรมจากวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ ภาวะผู้ตามที่กล้าหาญจะช่วยให้พนักงาน กล้าแสดงออกในสิ่งที่ถูกต้อง เคารพสิทธิของผู้อื่น ช่วยทำให้บริษัทมีการพัฒนาทางด้านทรัพยากรมนุษย์ไปในทิศทางที่ดี และสร้างความยั่งยืนให้กับบริษัท

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

5.4.1 เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในกลุ่มบริษัทที่ประกอบธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์เพียงอย่างเดียว ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีขอบเขตจำกัด ดังนั้นควรมีการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลายมากขึ้น เช่น ผู้ประกอบการอาชีพในสายงานต่าง ๆ รวมทั้งทำการศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจประเภทอื่นหรือองค์กรที่แตกต่างกันไป

5.4.2 ควรศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในปัจจัยอื่น ๆ เช่น ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทที่อยู่ในกลุ่มผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ หรือที่มีลักษณะการปฏิบัติงานคล้ายคลึงกัน

5.4.3 ควรศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมในองค์กร เช่น บริษัทที่มีวัฒนธรรมองค์กรแบบญี่ปุ่น วัฒนธรรมองค์กรแบบไทย เป็นต้น เพื่อหาถึงความแตกต่างทางด้าน

ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

5.3.4 ควรศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญโดยเจาะจงในแต่ละแผนกภายในบริษัท เพื่อนำไปวางแผน ในการพัฒนา และส่งเสริมด้านทรัพยากรมนุษย์ในแต่ละส่วนงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด



บรรณานุกรม

- กชกร เอ็นดูราษฎร์. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทโทรเสียม จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- กรมสุขภาพจิต. (2544). รายงานวิจัยการพัฒนาแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์สำหรับประชาชนไทย อายุ 12 - 60 ปี. กรุงเทพฯ: สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต.
- กรมสุขภาพจิต. (2543). อีคิว: ความฉลาดทางอารมณ์. กรุงเทพฯ: สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต.
- กรรมธิการ สุขขาริศจ. (2548). ความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง และการรับรู้ความสามารถของตนเองกับแผนการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เวิลด์ อีควิปเมนท์ จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ).
- กล้าหาญ ณ น่าน และกฤษดา วิเชียรวัฒนสุข (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับการแสดงพฤติกรรมภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์. (งานวิจัยคณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- กันตยา เพิ่มผล. (2552). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์ จำกัด.
- กัลยา วาณิชชัชบัญชา. (2555). สถิติสำหรับงานวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: ชรรรมสาร
- จิตระการ สุภร์ดี. (2543). การรับรู้ความสามารถแห่งตนกับแบบแผนชีวิตที่ส่งเสริมสุขภาพของสตรีที่ต้องโทษในเรือนจำ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ณัฐธัญ ถนอมรบ. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถการไฟฟ้าแห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา).
- ดำรงศักดิ์ กล้าวิทย์กิจ. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ บุคลิกภาพ ความพึงพอใจในการทำงาน กับคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ: ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย.
- เทิดศักดิ์ เดชคง. (2544). จากความฉลาดทางอารมณ์สู่สติและปัญญา. กรุงเทพฯ: มติชน.
- ธิตี ธิตีเสวี. (2557). อิทธิพลความกล้าหาญของพนักงานและบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (การค้นคว้าอิสระปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ดิน ปรัชญพทธี. (2542). ทฤษฎีองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- นงพงา ลิ่มสุวรรณ. (2547). **เลี้ยงลูกถูกวิธี ชีวิตเป็นสุข** (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: แพลนพรีนติ้งเพลส.
ปวีณา ปักยา. (2546). **ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนตัว ความฉลาดทางอารมณ์ และพฤติกรรมการ
เผชิญปัญหา กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายตรงรถยนต์**. (วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- กรดี สีหบุตร. (2554). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรกับ
ประสิทธิผลองค์กรตามการรับรู้ของผู้ให้บริการ สถานพยาบาลสังกัดกองบัญชาการ
กองทัพไทย**. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).
- ยงยุทธ เศรษฐกร. (2546). **ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และความพึงพอใจในการ
ทำงานของพนักงานโรงงานเซรามิก จังหวัดลำปาง**. (งานวิจัยคณะวิทยาการจัดการ,
สถาบันราชภัฏลำปาง).
- ยุทธพงษ์ กัยวรรณ. (2543). **พื้นฐานการวิจัย**. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2544). **EQ กับภาวะผู้นำในการทำงาน**. กรุงเทพฯ: เดสท็อป.
- รัตนา ศิริพานิช. (2535). **หลักการสร้างแบบสอวัดทางจิตวิทยาและทางการศึกษา**. กรุงเทพฯ: เจริญวิทย์
การพิมพ์.
- วราภรณ์ กาญจนพาทิ. (2556). **ภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร : กรณีศึกษา
ธนาคาร เพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย**. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- วิไลวรรณ วรรณโชติผาเวช. (2544). **ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความถนัดทางช่าง กับ
ประสิทธิภาพในการทำงานของช่างในศูนย์บริการรถยนต์**. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- วิณี ชิตเชิดวงศ์. (2545). **การศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของนิสิตปริญญาตรีคณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา**. (รายงานการวิจัยภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษาคณะ
ศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2547). **การจัดการและพฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ: เอช.เอ็น.กรุ๊ป จำกัด
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2545). **เชาว์อารมณ์ (EQ) : ดัชนีวัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต**. กรุงเทพฯ:
เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สมชาย อินทรมงคล. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง บุคลิกภาพ
เขาวน้อารมณ์ กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย. (วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ).
- สมใจ ลักษณะ. (2543). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2545). ภาวะผู้นำ ทฤษฎีและปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: บুদ্ধิวิทย์.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2545). ภาวะผู้นำ ทฤษฎีและปฏิบัติ: ศาสตร์และศิลป์สู่ความเป็นผู้นำที่สมบูรณ์
(พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: วิรัตน์ เอ็ดดูลักษณ์.
- อัจฉรา สุขารมณ (2543). จิตวิทยาพัฒนาการเด็ก. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- อุทัยวรรณ จันทร์ประภาพ. (2547) ศึกษาการรับรู้ลักษณะงาน การรับรู้ความสามารถในตนเองแรงจูงใจ
ไฟ้สัมผัสที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลโรงพยาบาลเมตา
ประชารักษ์ (วัดไร่จิง). (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- อุไร เอี่ยมสะอาด. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารกับผลการปฏิบัติงาน
ของผู้บริหารตามการรับรู้ของครู ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา
ที่ 5. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง).
- อโณทัย จิระดา. (2552). รูปแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษากับรูปแบบภาวะผู้ตามของครูที่มีผลต่อ
ประสิทธิภาพการบริหารงานของสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครเชียงราย. (สารนิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง).
- อารีย์ พันธุ์มณี และสุพีร์ ติมไทย. (2541). พฤติกรรมองค์กรและการบริหาร. กรุงเทพฯ: Diamond
in Business.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2538). การบริหาร: ทักษะและการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.
- Bandura, A. (1997). **Self-Efficacy : The Exercise of Control**. NewYork: W.H.Freeman and company.
- Chaleff, I. (1995). **The courageous follower : Standing up to and for our leaders**. San Francisco:
Berrett - Koehler.
- Dixon, G. & Westbrook, J. (2003). Followers revealed. **Engineering Management Journal**,
employees in a winning partnership. In W. E. Rosenbach & R. L. Taylor (Eds.)
Contemporary issues in leadership (5th ed., pp. 163-181). Boulder, CO: Westview.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Evans, R. (1989). **Albert Bandura : The man and his ideas-A dialogue**. New York: Progen.
- Gardner, H. (1983). **Frame of mind : The theory of multiple intelligences**. New York: Basic Books.
- Goleman, D. (1995). **Working with emotional intelligence**. New York: Bantam Books.
- Kelley, R. E. (1992). **The power of followership: How to create leaders people want to follow, and followers who lead themselves**. New York: Doubleday.
- Mayer, J. D. & Salovey, P. (1997). **What is emotional intelligence?** In P. Salovey & D.J. Stuyter (Eds), **Emotional development and emotional intelligence**. New York: Basic Books.
- McShane, S. L. & Von, M. A. (2003). **Organization behavior: Emerging realities for the workplace revolution** (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Petersen, E. & Plowman, G. E. (1953). **Business Organization and Management**. Illinois: Irwin.
- Sullivan, E. J. & Phillip, J. D. (1997). **Effective Leadership and Management in Nursing**. New Jersey: Prentice Hall.
- Yukl, G. A. (1989). **Leadership in organizations**. New Jersey. Prentice-Hall.

ภาคผนวก





แบบสอบถาม

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาหลักสูตรปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น แบบสอบถามนี้มี 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

กรุณาเลือกคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านอย่างมากที่สุดเพียง 1 คำตอบ และขอความกรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อ คำตอบของท่านทั้งหมด ผู้ศึกษาจะถือเป็นความลับ ขอขอบคุณที่ท่านเสียสละเวลาตอบ

แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้ที่ทำการตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย / ลงใน หน้าข้อความ ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

- | | | |
|-----------------------|---|---|
| 1. เพศ | 1. ชาย <input type="checkbox"/> | 2. หญิง <input type="checkbox"/> |
| 2. อายุ | 1. 1-25 ปี <input type="checkbox"/> | 2. 26-31 ปี <input type="checkbox"/> |
| | 3. 32-37 ปี <input type="checkbox"/> | 4. 38-43 ปี <input type="checkbox"/> |
| | 5. 44-49 ปี <input type="checkbox"/> | 6. 50 ปีขึ้นไป <input type="checkbox"/> |
| 3. ระดับการศึกษา | 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี <input type="checkbox"/> | 2. ระดับปริญญาตรี <input type="checkbox"/> |
| | 3. สูงกว่าปริญญาตรี <input type="checkbox"/> | |
| 4. ระดับรายได้ | 1. ต่ำกว่า 15,000 บาท <input type="checkbox"/> | 2. 15,001 – 20,000 บาท <input type="checkbox"/> |
| | 3. 20,001 – 25,000 บาท <input type="checkbox"/> | 4. 25,001 – 30,000 บาท <input type="checkbox"/> |
| | 5. มากกว่า 30,000 บาท <input type="checkbox"/> | |
| 5. ระยะเวลาปฏิบัติงาน | 1. น้อยกว่า 1 ปี <input type="checkbox"/> | 2. 1 – 3 ปี <input type="checkbox"/> |
| | 3. 4 – 6 ปี <input type="checkbox"/> | 4. 7 – 10 ปี <input type="checkbox"/> |
| | 5. มากกว่า 10 ปี <input type="checkbox"/> | |

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความฉลาดทางอารมณ์

คำชี้แจง โปรดเลือกคำตอบโดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความเป็นจริงที่สุด

(เลือกเพียง 1 คำตอบ)

ข้อ	ความฉลาดทางอารมณ์	ระดับความคิดเห็น				
		ไม่ เป็น จริง ที่สุด	ค่อนข้าง ไม่ เป็น จริง	เป็น จริง ปาน กลาง	ค่อนข้าง เป็น จริง	เป็น จริง ที่สุด
1	เวลาโกรธหรือเกิดความไม่สบายใจฉันสามารถรับรู้ได้ว่าเกิดอะไรขึ้นกับฉัน					
2	ฉันอธิบายไม่ได้ว่าอะไรที่ทำให้ฉันรู้สึกโกรธ					
3	เมื่อถูกทำให้ไม่พอใจฉันมักจะรู้สึกหงุดหงิดจนควบคุมอารมณ์ไม่ได้					
4	ฉันสามารถรอคอยเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่พอใจ					
5	ฉันมักมีปฏิริยาโต้ตอบที่รุนแรงต่อปัญหาเพียงเล็กน้อย					
6	เมื่อถูกบังคับให้ทำในสิ่งที่ไม่ชอบฉันจะอธิบายเหตุผลให้ผู้อื่นจนยอมรับได้					
7	ฉันสามารถสังเกตได้เมื่อพบว่าคนใกล้ชิดมีอารมณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป					
8	ฉันไม่มีความสนใจกับความทุกข์ของผู้อื่นที่ฉันไม่เคยรู้จัก					
9	ฉันไม่ยอมรับในสิ่งที่ผู้อื่นกระทำที่ต่างจากที่ฉันคิดไว้					
10	ฉันยอมรับได้ว่าบางครั้งผู้อื่นก็มีเหตุผลที่จะไม่พอใจกับการกระทำของฉัน					
11	ฉันรู้สึกว่าผู้อื่นชอบที่จะเรียกร้องความสนใจมากเกินไป					
12	แม้จะมีภาระที่ต้องทำฉันก็มีความยินดีรับฟังความทุกข์ของผู้อื่นที่ต้องการความช่วยเหลือ					
13	เป็นเรื่องปกติที่จะเอาเปรียบผู้อื่นเมื่อสบโอกาส					
14	ฉันเห็นถึงคุณค่าในน้ำใจที่ผู้อื่นมีต่อฉัน					
15	เมื่อกระทำผิดฉันสามารถที่จะกล่าวคำว่าขอโทษผู้อื่นได้					
16	ฉันไม่สามารถยอมรับข้อผิดพลาดของผู้อื่นได้					
17	ถึงแม้จะต้องเสียสละประโยชน์ส่วนตัวไปบ้างฉันก็ยินดีที่จะทำเพื่อส่วนรวม					
18	ฉันรู้สึกลำบากใจในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อให้ผู้อื่น					
19	ฉันไม่สามารถรู้ได้ว่าฉันเก่งเรื่องอะไร					

ข้อ	ความฉลาดทางอารมณ์	ระดับความคิดเห็น				
		ไม่ เป็น จริง ที่สุด	ค่อนข้าง ไม่ เป็น จริง	เป็น จริง ปาน กลาง	ค่อนข้าง เป็น จริง	เป็น จริง ที่สุด
20	แม้จะเป็นงานที่ยากฉันก็มั่นใจว่าฉันสามารถทำได้					
21	เมื่อทำสิ่งใดไม่ประสบความสำเร็จฉันจะรู้สึกหมดกำลังใจ					
22	ฉันรู้สึกมีคุณค่าเมื่อสามารถทำสิ่งต่าง ๆ อย่างเต็มความสามารถ					
23	เมื่อต้องเผชิญกับปัญหา อุปสรรคและความไม่สมหวังฉันก็จะไม่ยอมแพ้					
24	เมื่อเริ่มทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งฉันมักจะทำต่อไปและไม่สำเร็จ					
25	ฉันพยายามคิดหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาโดยไม่คิดเอาเองตามใจนึก					
26	บ่อยครั้งที่ฉันไม่สามารถรู้ว่าอะไรที่ทำให้ฉันไม่มีความสุข					
27	ฉันรู้สึกว่าการตัดสินใจเกี่ยวกับการแก้ปัญหาเป็นเรื่องที่ยากสำหรับฉัน					
28	เมื่อต้องทำอะไรหลายอย่างพร้อมกันในเวลาเดียวกันฉันสามารถตัดสินใจได้ว่า จะทำอะไรก่อนและทำอะไรหลัง					
29	ฉันรู้สึกลำบากใจเมื่อต้องอยู่กับคนแปลกหน้าหรือคนที่ไม่คุ้นเคย					
30	ฉันไม่สามารถทนได้เมื่อต้องอยู่ในสังคมที่มีกฎระเบียบที่ขัดกับความเคยชิน ของฉัน					
31	ฉันสามารถทำความรู้จักกับผู้อื่นได้ง่าย					
32	ฉันมีเพื่อนที่สนิทกันหลายคนที่คบกันมานาน					
33	ฉันไม่กล้าที่จะบอกถึงความต้องการของฉันให้ผู้อื่นรู้					
34	ฉันทำในสิ่งที่ต้องการได้โดยที่ไม่ให้ผู้อื่นเดือดร้อน					
35	เป็นสิ่งที่ยากสำหรับฉันที่จะสามารถโต้แย้งกับผู้อื่นแม้จะมีเหตุผลเพียงพอ					
36	เมื่อความคิดเห็นไม่ตรงกับผู้อื่นฉันสามารถอธิบายเหตุผลที่เขายอมรับได้					
37	ฉันรู้สึกมีคุณค่าน้อยกว่าผู้อื่น					
38	ฉันสามารถทำหน้าที่ได้อย่างดีไม่ว่าจะอยู่ในบทบาทใด					
39	ฉันสามารถทำงานที่ฉันได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด					
40	ฉันไม่มีความมั่นใจในการทำงานที่ยากลำบาก					
41	แม้สถานการณ์จะแย่มากฉันก็มีความหวังว่ามันจะดีขึ้น					

ข้อ	ความฉลาดทางอารมณ์	ระดับความคิดเห็น				
		ไม่ เป็น จริง ที่สุด	ค่อนข้าง ไม่ เป็น จริง	เป็น จริง ปาน กลาง	ค่อนข้าง เป็น จริง	เป็น จริง ที่สุด
42	ทุกปัญหาหมักจะมีทางออกเสมอ					
43	เมื่อเจอเรื่องที่ทำให้เครียดฉันมักจะเปลี่ยนให้เป็นเรื่องที่ผ่อนคลายหรือมีความสนุกสนาน					
44	ฉันรู้สึกสนุกสนานทุกครั้งกับกิจกรรมในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์					
45	ฉันรู้สึกไม่พอใจที่ผู้อื่นมักจะได้รับสิ่งดีดีมากกว่าฉัน					
46	ฉันมีความพอใจกับสิ่งที่ฉันเป็นอยู่					
47	ฉันไม่รู้ว่าจะทำอะไรเมื่อรู้สึกเบื่อหน่าย					
48	เมื่อเว้นว่างจากภาระหน้าที่ฉันจะทำในสิ่งที่ฉันชอบ					
49	เมื่อรู้สึกไม่สบายใจฉันสามารถหาวิธีผ่อนคลายอารมณ์ได้					
50	ฉันสามารถที่จะผ่อนคลายตนเองได้แม้จะเหน็ดเหนื่อยจากภาระและหน้าที่					
51	ฉันไม่สามารถทำใจให้รู้สึกเป็นสุขได้จนกว่าจะได้ในทุกอย่างที่ต้องการ					
52	ฉันมักรู้สึกทุกข์ร้อนกับเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่มักเกิดขึ้นเสมอ					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

คำชี้แจง โปรดเลือกคำตอบโดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความเป็นจริงที่สุด

(เลือกเพียง 1 คำตอบ)

ข้อ	การรับรู้ความสามารถของตนเอง	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
1	เมื่อฉันวางแผนไว้ฉันมั่นใจว่าสามารถทำตามแผนที่วางไว้ได้					
2	ปัญหาของฉันก็คือฉันไม่ค่อยเอาใจใส่งานทั้ง ๆ ที่ควรต้องทำ					
3	ถ้าฉันไม่สามารถทำงานให้สำเร็จในครั้งแรกได้ฉันก็ยังคงจะทำงานนั้นต่อไปจนสำเร็จ					

ข้อ	การรับรู้ความสามารถของตนเอง	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	เมื่อใดก็ตามที่ฉันตั้งเป้าหมายสำคัญไว้กับตัวเองแล้วฉันไม่ค่อยประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้					
5	ฉันมักจะล้มเลิกการทำงานต่าง ๆ ก่อนที่ฉันจะทำงานนั้นสำเร็จ					
6	ฉันมักจะหลีกเลี่ยงในการเผชิญปัญหาและอุปสรรค					
7	เมื่อใดก็ตามที่ฉันเห็นว่ามีความบางอย่างที่ยุ่งยากหรือซับซ้อนฉันจะไม่พยายามเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับ					
8	ถึงแม้ว่าฉันจะต้องทำในสิ่งที่ฉันไม่ถูกใจฉันก็จะพยายามสู้งานนั้นสำเร็จ					
9	ถ้าฉันตัดสินใจจะทำสิ่งใดแล้วฉันก็จะมุ่งมั่นที่จะทำต่อไปจนกว่าจะสำเร็จ					
10	เมื่อฉันมีความพยายามที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่แต่ฉันไม่สามารถทำได้สำเร็จตั้งแต่เริ่มแรกฉันก็จะเลิกที่จะทำสิ่งนั้นต่อไป					
11	เมื่อมีปัญหาที่ไม่ได้คาดคิดไว้เกิดขึ้นฉันจะไม่พยายามจัดการกับปัญหานั้น					
12	ฉันพยายามที่จะหลีกเลี่ยงการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ถ้าฉันพบว่าสิ่งนั้นทำให้ฉันยุ่งยากหรือเกิดปัญหา					
13	ความล้มเหลวทำให้ฉันสู้ต่อไป					
14	ฉันรู้สึกมั่นใจในความสามารถของตัวเอง					
15	ฉันเป็นคนมั่นใจในตัวเอง					
16	ฉันเป็นคนขอมแพ้อะไรง่าย ๆ					
17	ฉันไม่ชอบที่จะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับตัวเอง					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ

คำชี้แจง โปรดเลือกคำตอบโดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความเป็นจริงที่สุด

(เลือกเพียง 1 คำตอบ)

ข้อ	ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1	ฉันมีความตั้งใจในการทำงานที่รับผิดชอบ					
2	ฉันสามารถจัดการตนเองและมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานที่รับผิดชอบ					
3	ฉันเชื่อว่าการทำงานต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในการทำงาน					
4	ฉันใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน โดยไม่ต้องรอคอยคำสั่งจากหัวหน้า					
5	ฉันตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของฉันเป็นประจำในการทำงาน					
6	ฉันมีความยินดีที่จะปรับตัวเข้ากับกฎเพื่อปฏิบัติงานในสิ่งที่มีความถูกต้อง					
7	ฉันสรุปสาระสำคัญจากการพูดคุยกับหัวหน้าเสมอ					
8	ฉันปฏิบัติงานตามแนวทางที่หัวหน้าสั่งการ โดยปราศจากแรงกดดัน					
9	ฉันสะท้อนความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ขององค์กรให้หัวหน้ารับทราบโดยปราศจากอคติและประโยชน์ส่วนตัว					
10	ฉันยินดีรับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานจากหัวหน้า					
11	ฉันจะปกป้องหัวหน้าจากการถูกกล่าวร้ายโดยภาษาข้อเท็จจริง					
12	ฉันเสนอความคิดที่ชัดเจนเปิดเผยและเชื่อถือได้ต่อหัวหน้า					
13	ฉันให้ข้อมูลย้อนกลับด้วยความจริงใจต่อพฤติกรรมหัวหน้าที่แสดงออก					
14	ฉันคัดค้านต่อการแสดงพฤติกรรมที่ไม่มีความเหมาะสมของหัวหน้า					
15	ฉันพยายามตั้งคำถามเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้หัวหน้าคิดวิเคราะห์					

ข้อ	ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
16	ฉันมีส่วนร่วมในการสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลงในการทำงานของหัวหน้า					
17	ฉันเข้าใจและยอมรับการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลง นโยบายในการปฏิบัติงานของหัวหน้า					
18	ฉันสนับสนุนให้หัวหน้าทดลอง เรียนรู้ และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เสมอใน การปฏิบัติงาน					
19	ฉันเสนอแนะแนวทางหรือระบบการทำงานที่สนับสนุนกระบวนการเปลี่ยนแปลง					
20	ฉันพร้อมที่จะมอบหมายหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ผู้อื่นปฏิบัติแทนหากมีกรณี ที่จำเป็น					
21	ฉันยินดีที่จะแสดงความผิดชอบในส่วนองงานที่ฉันได้กระทำผิดพลาดโดย ไม่โยนความผิดให้หัวหน้า					
22	ฉันจะไม่ให้ความร่วมมือหรือช่วยในการสนับสนุนต่อผู้ที่ปฏิบัติงานด้วยความไม่สุจริต					
23	ฉันยึดมั่นที่จะปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตโดยไม่เกรงกลัวต่ออิทธิพล					
24	ฉันขอมลาออกจากงานดีกว่าอยู่ปฏิบัติงานโดยปราศจากซึ่งคุณธรรมและ จริยธรรม					

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดเลือกคำตอบโดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความเป็นจริงที่สุด

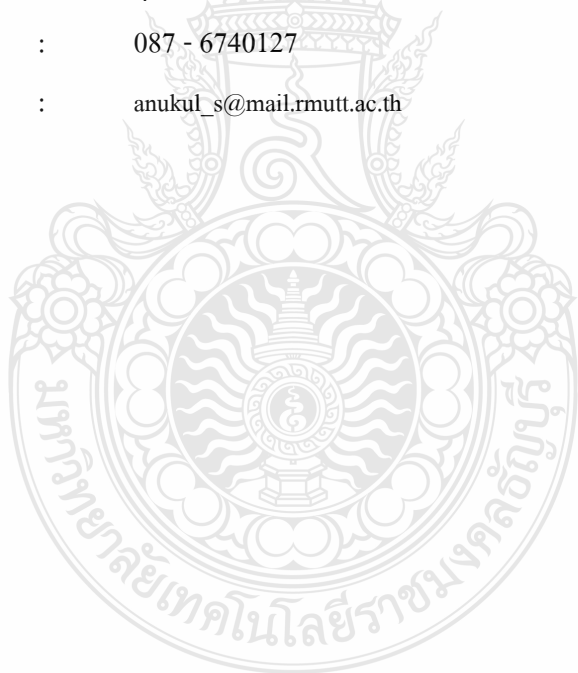
(เลือกเพียง 1 คำตอบ)

ข้อ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1	ผลงานที่ปฏิบัติออกมานั้นมีความถูกต้องเรียบร้อยและทันเวลาที่กำหนด					
2	ผลงานที่ปฏิบัติออกมานั้นเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้					
3	วัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานนั้นได้มาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้					
4	ก่อนการส่งมอบสินค้าทุกครั้งหน่วยงานมีการตรวจวัดคุณภาพมาตรฐานของผลงาน					
5	คุณภาพของงานที่ออกไปได้รับการยอมรับต่อองค์กรภายนอกและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า					
6	ปริมาณของงานที่ออกมานั้นมีความสอดคล้องกับอัตรากำลังของพนักงานที่อยู่ในหน่วยงาน					
7	ปริมาณของงานที่ออกมาเป็นไปตามที่คาดหวังของหน่วยงาน					
8	ปริมาณงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของฉันมีความเหมาะสม ตรงกับความสามารถ					
9	ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนดเวลาเสมอ					
10	งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลา					
11	ผลงานแต่ละชิ้นสามารถทำให้สำเร็จได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดเหมาะสม					
12	การส่งมอบผลงานเป็นไปตามเวลาที่ได้กำหนดไว้					
13	พนักงานทำงานได้ตามเป้าหมายของเวลาที่องค์กรกำหนด					



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล : นายอนุกุล ทรงกลั่น
วัน เดือน ปี เกิด : วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2531
ที่อยู่ : 512/59 ซอย 3/1 หมู่บ้านรัตนโกสินทร์ 200ปี ตำบลประชาธิปไตย
อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี 12130
ประวัติการศึกษา : ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง วิทยาลัยเทคนิคนครนายก
ระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์
สาขาวิศวกรรมอุตสาหการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลชัยบุรี
ประวัติการทำงาน : พ.ศ.2555 - ปัจจุบัน
ธุรกิจส่วนตัว
เบอร์โทรศัพท์ : 087 - 6740127
อีเมล : anukul_s@mail.rmUTT.ac.th



ที่ ศธ ๐๕๓/๘.๐๖ / ๓๖๖



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๑ ธันวาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ขออนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน คุณเสาวณีย์ ชูศรี

Sale & Marketing บริษัท เจริญลาภอโศก จำกัด

ด้วย นายอนุกุล ทรงกลิน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์ขออนุญาตแจกแบบสอบถาม เพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการศึกษา วิทยานิพนธ์ ๐๕-๐๐๐-๓/๐๕ การค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเองและภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน”

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์ขออนุญาตจากท่านในการแจกแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุดาพร กุณชลบุตร)

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติการแทน

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐ ๒๕๕๙ ๔๘๒๑

โทรสาร. ๐ ๒๕๕๙ ๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นายอนุกุล ทรงกลิน

โทร. ๐๘ ๓๖๓/๔ ๐๑๒๓

ที่ ศธ ๐๕๓/๘.๐๖ / มห ๕๓



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอดำเนินการขอความเห็นชอบจากแบบสอบถามเพื่อทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน คุณอิศรา จันทร์จิรวัดมน์

Sale & Marketing บริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน)

ด้วย นายอนุกุล ทรงกลั่น นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความประสงค์ขอดำเนินการขอความเห็นชอบจากแบบสอบถาม เพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการศึกษา วิทยานิพนธ์ ๐๕-๐๐๐-๓๐๔ การค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเองและภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน”

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความเห็นชอบจากท่านในการแจกแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความเห็นชอบด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุดาพร กุณพลบุตร)

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติการแทน

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐ ๒๕๕๙ ๔๘๒๑

โทรสาร. ๐ ๒๕๕๙ ๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นายอนุกุล ทรงกลั่น

โทร. ๐๘ ๓๖๓/๔ ๐๑๒๓

ที่ ศธ ๐๕๓/๘.๐๖ / ๓๖๖



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๑ ธันวาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ขออนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน คุณเสาวณีย์ ชูศรี

Sale & Marketing บริษัท เจริญลาภอโศก จำกัด

ด้วย นายอนุกุล ทรงกลิน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์ขออนุญาตแจกแบบสอบถาม เพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการศึกษา วิทยานิพนธ์ ๐๕-๐๐๐-๓/๐๕ การค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเองและภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน”

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์ขออนุญาตจากท่านในการแจกแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

สุพัตรา กุศลบุตร

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุพัตรา กุศลบุตร)

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติการแทน

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐ ๒๕๕๙ ๔๘๒๑

โทรสาร. ๐ ๒๕๕๙ ๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นายอนุกุล ทรงกลิน

โทร. ๐๘ ๓๖๓/๔ ๐๑๒๓

ที่ ศธ ๐๕๓/๘.๐๖ / มห๑๗



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอดำเนินการขอความเห็นชอบจากแบบสอบถามเพื่อทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน คุณอิศรา จันทร์จิรวัดมน์

Sale & Marketing บริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน)

ด้วย นายอนุกุล ทรงกลั่น นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความประสงค์ขอดำเนินการขอความเห็นชอบจากแบบสอบถาม เพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการศึกษา วิทยานิพนธ์ ๐๕-๐๐๐-๗๐๔ การค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเองและภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน”

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความเห็นชอบจากท่านในการแจกแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุดาพร กุณพลบุตร)

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติการแทน

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐ ๒๕๕๙ ๔๘๒๑

โทรสาร. ๐ ๒๕๕๙ ๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นายอนุกุล ทรงกลั่น

โทร. ๐๘ ๓๖๓/๔ ๐๑๒๓