

การเปรียบเทียบ ความฉลาดทางอารมณ์ ความเป็นเลิศและความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย
และหญิงของพนักงาน บริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2556

การเปรียบเทียบ ความฉลาดทางอารมณ์ ความเป็นเลิศและความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย
และหญิงของพนักงาน บริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2556
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การเปรียบเทียบ ความฉลาดทางอารมณ์ ความเป็นเลิศและความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย
และหญิงของพนักงาน บริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2556

ปทุมวดี โอสธานนท์. (2556). การเปรียบเทียบ ความฉลาดทางอารมณ์ ความเป็นเลิศและความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิงของพนักงาน บริษัท น้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์.ดร.ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษา เปรียบเทียบ ความฉลาดทางอารมณ์ ความเป็นเลิศและความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิงของพนักงานบริษัท น้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท น้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง ที่มีหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงอยู่ในแผนกเดียวกัน จำนวน 152 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูล โดยใช้สถิติต่างๆ ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่าง โดยการทดสอบค่าที

ผลการวิจัย พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 41 - 47 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีอายุการทำงานเฉลี่ยต่ำกว่า 5 ปี โดยพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานเพศชายโดยรวมอยู่ในระดับดี, ความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานเพศหญิงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง, ความคิดเห็นเกี่ยวกับเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชายโดยรวมอยู่ในระดับดี, ความคิดเห็นเกี่ยวกับเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศหญิงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง, พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายอยู่ในระดับมากและเพศหญิงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์หัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงโดยรวม แตกต่างกัน โดยความคิดเห็นของพนักงานต่อความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานเพศชายดีกว่าเพศหญิง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความเป็นเลิศหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงโดยรวม แตกต่างกัน โดยความคิดเห็นของพนักงานต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชายดีกว่าเพศหญิง และความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงแตกต่างกัน โดยความพึงพอใจ ของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานเพศชายดีกว่าเพศหญิง

COMPARISON OF EMOTIONAL COMPTENCE, LEADERSHIP AND
SATISFACTION BETWEEN MALE AND FEMALE LEADERS OF A LUBRICANT
COMPANY



AN ABSTRACT
BY
PATUMWADEE OSATANON

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakarinwirot University

MAY 2013

Patumwadee Ostanon. (2013). *Comparison of Emotional Competence, Leadership and Satisfaction between male and female leaders of a lubricant company*. Master's Project, MBA (Management): Bangkok: Graduate School, Srinakarinwirot University. Project Advisor: Dr.Paiboon Archarungroj

The purpose of this study is to compare emotional competence, leadership and Satisfaction between male and female leaders of a lubricant company. The sample group in this study is 152 operational staffs of lubricant company which have both male and female managers in the same department. Questionnaire is used the tool for collecting data. Statistics used frequency, percentage, and standard deviation, analysis of differences by Paired simple t-test.

The results show that most employees are male, aged 41 to 47 years, single, holding Bachelor degree and having work experience under 5 years. The overall attitude of most employees about emotional competence of male supervisors is at a good level. The overall attitude of most employees about emotional competence of female supervisors is in the moderate level. The attitude of employees towards male supervisors in the leadership style is at good level. The attitude towards the leadership style of female supervisors is at the moderate level. Employees' attitude on satisfaction towards male supervisors is at good level. Employees' attitude on satisfaction towards female supervisors is at moderate level.

The attitudes of employees toward the overall *Emotional Competence* of male and female supervisors are significantly different. with attitude toward the male supervisors better than toward female supervisors. The attitudes of employees on the leadership style of male and female supervisors are significantly different with attitude toward the male supervisors better than toward female supervisors. Employees' satisfactions with male and female supervisors are different with attitude toward the male supervisors better than toward female supervisors.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากความอนุเคราะห์และความช่วยเหลือเป็นอย่างยิ่งจาก ดร.ไพฑูรย์ อาชารุ่งโรจน์ ท่านอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่ากรุณาให้คำแนะนำและตรวจสอบแก้ไขสารนิพนธ์เป็นอย่างดียิ่ง นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนกระทั่งเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ท่านได้ให้คำปรึกษา ความช่วยเหลือ และ ตรวจแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของ ดร.ชนภูมิ อติเวทิน และ อาจารย์ รสिता สังข์บุญนาถ กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ที่ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนการแก้ไขปรับปรุงให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒและคณาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ทักษะต่างๆ รวมถึงแนวคิดที่เป็นระบบ ทั้งนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความกรุณาในการตอบแบบสอบถามและเก็บตัวอย่างเป็นอย่างดี จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้

สุดท้ายนี้คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาพระคุณบิดา มารดา ตลอดจนบูรพคณาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนและชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนกระทั่งประสบความสำเร็จในวันนี้

ปทุมวดี โอสถานนท์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
วิจัยความสำคัญของการ	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	5
ฐานในการวิจัยสมมติ	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์	6
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำของผู้บริหาร	24
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
3 วิธีดำเนินการวิจัย	34
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	34
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	40
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
การวิเคราะห์ข้อมูล	44
การทดสอบสมมติฐาน	78
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	93

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอ.....	94
สรุปผลการวิจัย.....	98
อภิปรายผล.....	117
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	120
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	120
บรรณานุกรม.....	121
ภาคผนวก.....	122
ภาคผนวก ก.....	125
ภาคผนวก ข.....	132
ภาคผนวก ค.....	135
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	137

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	45
2 แสดงข้อมูลความคิดเห็นโดยรวมของพนักงานโดยรวมต่อความฉลาดทาง ด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชายและหญิงของบริษัท น้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.....	47
3 แสดงข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานชายต่อความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชายและหญิงของบริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร.....	51
4 แสดงข้อมูลด้านการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานหญิงต่อความฉลาด ทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชายและหญิงของบริษัทน้ำมัน หล่อลื่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.....	55
5 แสดงข้อมูลด้านการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานโดยรวมต่อ ความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชายและหญิงของพนักงานบริษัทน้ำมัน หล่อลื่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.....	60
6 แสดงข้อมูลด้านการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานชายต่อความเป็น เลิศของหัวหน้างานเพศชายและหญิงของพนักงานบริษัทน้ำมัน หล่อลื่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.....	62
7 แสดงข้อมูลด้านการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานหญิงต่อความเป็น เลิศของหัวหน้างานเพศชายและหญิงของพนักงานบริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.....	63
8 แสดงข้อมูลด้านการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานโดยรวมต่อ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิงของพนักงานบริษัทน้ำมัน หล่อลื่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.....	65
9 แสดงข้อมูลด้านการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานชายต่อความ พึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิงของพนักงานบริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.....	70
10 แสดงข้อมูลด้านการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานหญิงต่อความพึงพอใจ ต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิงของพนักงานบริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.....	74

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
11 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานโดยรวมที่มีต่อความ ฉลาดทางอารมณ์ต่อหัวหน้างานระหว่าง หัวหน้างานเพศชายและหัวหน้า งานเพศหญิง ของบริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง.....	79
12 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานชายที่มีต่อความฉลาด ทางอารมณ์ต่อหัวหน้างานระหว่างหัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างาน เพศหญิงของบริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง	81
13 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานหญิงที่มีต่อความฉลาด ทางอารมณ์ต่อหัวหน้างานระหว่าง หัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างาน เพศหญิงของบริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง.....	83
14 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานโดยรวมที่มีต่อความ เป็นเลิศของหัวหน้างานระหว่าง หัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างาน เพศหญิงของบริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง.....	85
15 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานโดยรวมที่มีต่อ หัวหน้างานระหว่าง หัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิง ของบริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง.....	87
16 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานชายโดยรวมที่มีต่อ หัวหน้างานระหว่าง หัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิง ของบริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง.....	89
17 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานหญิงโดยรวมที่มีต่อ หัวหน้างานระหว่าง หัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิง ของบริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง.....	91
18 แสดงสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน และสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	93

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	5
2 แผนภาพเปรียบเทียบลักษณะของผู้ที่มี IQ และ EQ สูง เปรียบเทียบ โดยจำแนกหญิงชาย.....	16



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานเอกชน บุคลากรในองค์กรเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร บุคลากรในองค์กรถือได้ว่ามีคุณภาพ นอกจากจะต้องมีทักษะ ประสิทธิภาพและความรู้ความสามารถในการทำงานตามภาระหน้าที่แล้ว ควรต้องมีความฉลาดทางอารมณ์ และความเป็นเลิศของหัวหน้างานที่เหมาะสมสอดคล้องกับงาน ซึ่งเน้นคุณลักษณะเฉพาะตัวของบุคคล จะมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นทั้งในองค์กรและนอกองค์กร และยังเป็นภาพลักษณ์ที่สำคัญขององค์กรด้วย

ความฉลาดทางอารมณ์และความเป็นเลิศของหัวหน้างานมีความสำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการบริหารงานขององค์กรเป็นอย่างยิ่ง หัวหน้างานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ และความเป็นเลิศที่ดีย่อมได้รับการยอมรับนับถือจากผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อการยอมรับเกิดขึ้นการบริหารงานย่อมดำเนินไปอย่างราบรื่นเพราะจะได้รับความร่วมมือในทุกๆด้าน ผลงานที่ได้จะเต็มไปด้วยประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ แต่หากหัวหน้างานมีความฉลาดทางอารมณ์ และความเป็นเลิศที่ไม่ได้รับการยอมรับแล้ว จะมีผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่เต็มใจปฏิบัติงาน ขาดความกระตือรือร้น ขาดความร่วมมือร่วมใจ เกิดการเบื่องาน ผลงานที่ได้ก็จะไม่มีคุณภาพ ดังนั้นหัวหน้างานจึงจำเป็นต้องมีความฉลาดทางอารมณ์และความเป็นเลิศที่เหมาะสม

จากการศึกษาเกือบทุกเรื่องพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความฉลาดทางอารมณ์และความเป็นเลิศแตกต่างกันคือเพศชายจะเป็นผู้นำแบบเผด็จการ ชอบใช้คำสั่งและการควบคุม ซึ่งเป็นผลมาจากอำนาจหน้าที่ในตำแหน่งงานแต่เพศหญิงจะเป็นผู้นำแบบประชาธิปไตยมากกว่าคือมีการกระตุ้นผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีส่วนร่วมในการทำงาน มีการกระจายอำนาจและข้อมูลและพยายามที่จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชา มองเห็นคุณค่าของตนเองมากขึ้นและทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามองเห็นบุญบารมี ความเชี่ยวชาญ การติดต่อสัมพันธ์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อผู้อื่น และความพึงพอใจในงาน เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กร เนื่องจากความพึงพอใจจะมีผลในทางบวกต่อผู้ทำงานและองค์กรนั้นๆ เพราะเมื่อบุคคลมีความสุขความพอใจกับสิ่งที่ทำ ย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความสำเร็จขององค์กรนั้นๆเช่นกัน มีงานวิจัยจำนวนมากศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานซึ่งเพศของผู้บังคับบัญชาเป็นตัวแปรที่น่าสนใจ ในการทำการศึกษเกี่ยวกับผลกระทบเรื่องเพศของหัวหน้าต่อความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชา เพศหญิงพบว่ามีความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชาของหัวหน้าเพศชายมากกว่า ดังนั้นการที่ผู้นำมีความฉลาดทางอารมณ์ และความเป็นเลิศที่แตกต่างกันจะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันไปด้วย

ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อความฉลาดทางอารมณ์ และความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงแตกต่างกันหรือไม่ ของบริษัท น้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง* เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กรเพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดการพัฒนา หัวหน้างาน ให้เป็นหัวหน้างานที่มี ประสิทธิภาพ ตลอดจนใช้ในการพิจารณาปรับปรุงเกณฑ์การสรรหาบุคคลดำรงตำแหน่งผู้นำได้อย่างเหมาะสม ซึ่งถือเป็นการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างคุ้มค่าอันเป็น หัวใจของความสำเร็จของ องค์กรอย่างแท้จริง

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานเพศชายและหญิงในทัศนะของพนักงานบริษัท น้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง
2. เพื่อเปรียบเทียบความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชายและหญิงในทัศนะของพนักงานบริษัท น้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิงในทัศนะของพนักงานบริษัท น้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง

ความสำคัญของการวิจัย

องค์กรสามารถนำผลมาจากการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา ความฉลาดทางอารมณ์ ความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชายและหญิง เพื่อสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารระดับสูงในการใช้เป็นข้อมูลในการประกอบการวางแผน กำหนดคุณสมบัติ และการคัดเลือกบุคลากรในระดับหัวหน้างาน เพื่อให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของพนักงาน เป็นผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ สูงสุดในการดำเนินธุรกิจ¹

ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตการวิจัย เพื่อการศึกษา การเปรียบเทียบความสามารถทางอารมณ์ ความเป็นเลิศ และความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิงของพนักงานบริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง

¹ บริษัท น้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง* หมายถึง บริษัท น้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง ในเขต สาทร กรุงเทพมหานครที่ใช้ในการทำวิจัย.

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีหัวหน้างานทั้งเพศชายและหญิงอยู่ในแผนกเดียวกัน บริษัท น้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง จำนวนทั้งสิ้น 225 คน (ที่มา: แผนก ทรัพยากรบุคคล บริษัทบริษัท น้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2555)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท น้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง ที่มีหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงอยู่ในแผนกเดียวกัน เนื่องจากทราบจำนวนที่แน่นอน (Actual Population) จึงกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร ตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ 2548: 194) โดยกำหนดให้มีความเชื่อมั่น 95% ได้ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 144 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่างอีก 5% เท่ากับ 8 คน รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 152 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่

1.1.1 เพศของหัวหน้างาน

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) แบ่งเป็นดังนี้

2.1 ความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานเพศชายและหญิง

2.2 ความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชายและหญิง

2.3 ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิง

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาค้างนี้ ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในค้างนี้ ดังนี้

1) หัวหน้างานชายและหญิง หมายถึง บุคคลในบริษัท น้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง ที่ดำรงตำแหน่งระดับผู้บังคับบัญชาโดยตรงของผู้ใต้บังคับบัญชาตามโครงสร้างของบริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ควบคุมดูแล ให้คุณให้โทษผู้ที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชา ตั้งแต่ระดับซูเปอร์ไวเซอร์ ผู้ช่วยผู้จัดการและผู้จัดการ

2) พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึงพนักงานที่ปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบภายใต้การดูแลของหัวหน้างานโดยตรงของบริษัท น้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง

3) **ความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชายและหญิง** หมายถึง ความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกของหัวหน้างานชายและหญิงของบริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน บริหารจัดการอารมณ์ต่าง ๆ ของตนเอง และอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

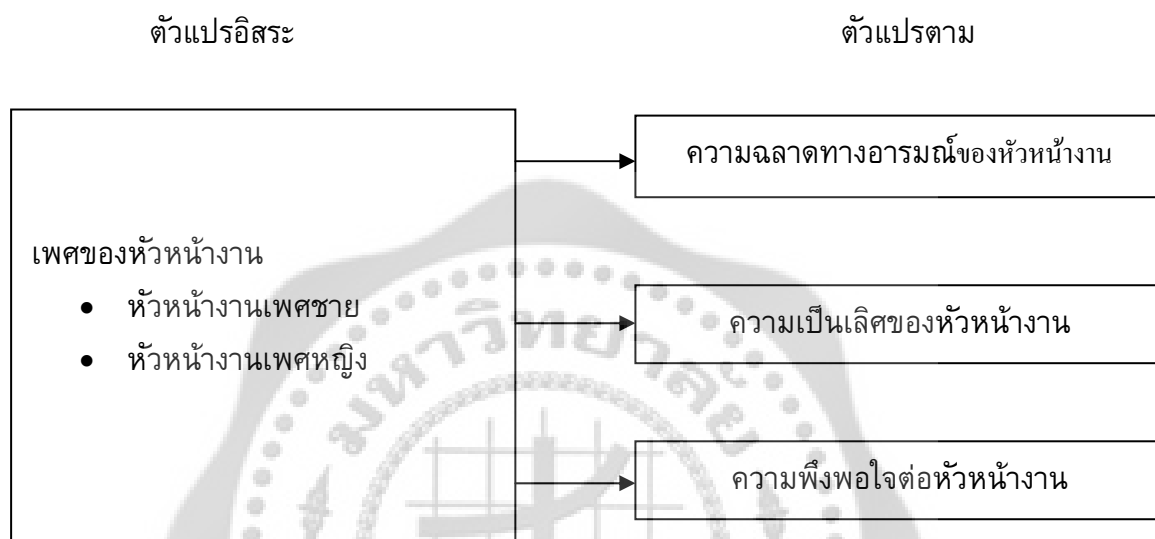
4) **ความเป็นเลิศของหัวหน้างานชายและหญิง** หมายถึง ความสามารถทางด้านความเป็นผู้นำของหัวหน้างานเพศชายและหญิงของบริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง ที่จะเข้าใจ วิเคราะห์ การบริหารคนและงาน ดังนั้นจึงต้องใช้การปกครองอย่างมีศิลปะ เพื่อให้สามารถครองใจคนและได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพเกิดคุณภาพ ถือว่าเป็นศาสตร์และศิลป์ในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้

5) **ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานชายและหญิง** หมายถึง ความรู้สึกดีหรือความรู้สึกประทับใจของพนักงาน บริษัท น้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง ที่มีต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิง ในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้ มีความกระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จด้วยความเต็มใจและมีความสุขในการทำงาน

6) **บริษัท น้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง*** หมายถึง บริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งในเขตสาทร จังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่ผู้วิจัยใช้ในการสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มประชากรในการทำวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากทางบริษัทอนุญาตให้ทำการวิจัยได้ แต่ไม่ยินยอมให้เปิดเผยชื่อบริษัท ในการทำวิจัยครั้งนี้ จึงไม่มีการระบุชื่อบริษัทที่ทำวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบ ความฉลาดทางอารมณ์ ความเป็นเลิศและความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิงของพนักงาน บริษัท น้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวความคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานเพศชายและหญิงในทัศนะของพนักงานบริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งแตกต่างกัน
2. ความเป็นเลิศหัวหน้างานเพศชายและหญิงในทัศนะของพนักงานบริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งแตกต่างกัน
3. ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิงของพนักงานบริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง เปรียบเทียบ ความฉลาดทางอารมณ์ ความเป็นเลิศและความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิงของพนักงานบริษัท น้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและทำความเข้าใจในแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำของผู้บริหาร
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาอังกฤษ-ไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2524) กล่าวว่า ประชากรศาสตร์ (demography) หมายถึง การวิเคราะห์เชิงสถิติและการพรรณนาลักษณะของกลุ่มประชากรในด้านการแจกกระจาย สถิติชีพ อายุ เพศ และสถานภาพในทางพลเมืองในขณะใดขณะหนึ่งหรือช่วงระยะเวลาหนึ่ง

พรทิพย์ วรกิจโกศาทร (2529: 312-315) ได้กล่าวถึงลักษณะของผู้รับสารโดยการวิเคราะห์ตามลักษณะประชากรศาสตร์ ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกัน โดยที่ความแตกต่างนี้จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสารได้ ซึ่งลักษณะประชากรศาสตร์นี้ประกอบด้วย

1. อายุ (Age) การจะสอนผู้ที่อายุต่างกันให้เชื่อฟังหรือเปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยนพฤติกรรมนั้น มีความง่ายต่างกันยิ่งมีอายุมาก กว่าที่จะสอนให้เชื่อฟังให้เปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยนพฤติกรรมก็ยากยิ่งขึ้น การวิจัยโดย ซี. เมเบิล (C.Maple) และไอ แอล เจนิส และดีเรฟ (I.L Janis and D.Rife) ได้ทำการวิจัย และให้ผลสรุปว่าการชักจูงจิตใจหรือโน้มน้าวจิตใจของคนจะยากขึ้นตามอายุของคนที่เพิ่มขึ้น อายุยังมีความสัมพันธ์ของข่าวสารและสื่ออีกด้วย เช่น ภาษาที่ใช้ในวัยต่างกัน ก็ยังมีความต่างกัน โดยจะพบว่า ภาษาใหม่ๆ แปลกๆ จะพบในคนหนุ่มสาวมากกว่า ผู้สูงอายุ เป็นต้น

2. เพศ (Sex) มีงานวิจัยที่พิสูจน์ว่า คุณลักษณะบางอย่างของเพศชายและเพศหญิง ที่ต่างกันส่งผลให้การสื่อสารของชาย หญิงต่างกัน เช่น การวิจัยเกี่ยวกับการชมภาพยนตร์ของเด็กวัยรุ่น พบว่าเด็กวัยรุ่นชายสนใจภาพยนตร์สงครามและจารกรรมมากที่สุด ส่วนเด็กวัยรุ่นหญิงสนใจภาพยนตร์วิทยาศาสตร์มากที่สุด แต่ก็ม้งงานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงว่า ชายและหญิงมีการสื่อสารและรับสื่อไม่ต่างกัน

3. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสาร โดยเชื่อว่าการศึกษานั้นทำให้มีพฤติกรรมแตกต่างกันออกไป โดยผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีความสนใจในเรื่องที่มีเหตุผลสนับสนุนทั้งนี้เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจซื้อสินค้า

4. ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) ความหมายรวมถึงอาชีพ รายได้ เชื้อชาติ และชาติพันธุ์ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว โดยเชื่อว่าการฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้นมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence)

2.1 ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์

บาร์ออน (ทศพร ประเสริฐสุข. 2542: 10; อ้างอิงจาก Bar-on.1992. EQ - I Baron Emotional Quotient Inventory) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นองค์ประกอบของความสามารถส่วนตัวด้านอารมณ์และสังคมของบุคคลที่จะปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้อย่างประสบความสำเร็จ

คูเปอร์ และ ซาวาฟ (ทศพร ประเสริฐสุข. 2542: 10; อ้างอิงจาก Cooper; & Sawaf. 1997) ที่กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถของบุคคลในการรับรู้ เข้าใจและรู้จักใช้พลังทางอารมณ์ของตนให้เป็นรากฐานในการสร้างสัมพันธภาพโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น

ซาโลเวย์ และ เมย์เยอร์ (Salovey; & Mater. 1990) ได้ให้ความหมายว่าเป็นความสามารถส่วนบุคคลที่จะตระหนักรู้ในความรู้สึก ความคิดและภาวะอารมณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนและผู้อื่นได้ มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนทำให้สามารถชี้นำความคิดและการกระทำของตนได้อย่างสมเหตุสมผล สอดคล้องกับการทำงานและดำเนินชีวิตโดยมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น

โกลแมน (Goleman. 1998: 317) ที่ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น ตลอดจนสามารถบริหารหรือจัดการกับอารมณ์ของตนเพื่อเป็นแรงจูงใจในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้อย่างประสบความสำเร็จ

สำหรับในประเทศไทย มีนักการศึกษาและนักจิตวิทยาหลายท่านได้ให้ความสามารถในความฉลาดทางอารมณ์ไว้ในลักษณะใกล้เคียงกันดังนี้

กรมสุขภาพจิต (2543: 55) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถทางอารมณ์ในการดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข

ทศพร ประเสริฐสุข. (2542: 10) กล่าวว่า ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถลักษณะหนึ่งของบุคคลที่จะตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความคิดและอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นภายใน ตลอดจนสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสมและถูกกาลเทศะ สามารถให้กำลังใจตนเองในการที่จะเผชิญกับ

อุปสรรคและความขัดแย้งต่างๆ ได้อย่างไม่ขัดข้องใจ รู้จักจัดความเครียดที่จะขัดขวางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อันมีค่าของตนได้ สามารถชี้นำความคิดและการกระทำของจนในการทำงานร่วมกับผู้อื่นในฐานะผู้นำหรือผู้ตามได้อย่างมีความสุขประสบความสำเร็จในการเรียน (Study Success) ความสำเร็จในอาชีพ (Career Success) ตลอดจนความสำเร็จในชีวิต (Life Success)

เทอดศักดิ์ เดชคง (2542: 34) กล่าวว่าความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถทางอารมณ์ของบุคคลการนำไปสู่การเป็นคนดี มีคุณค่าและมีความสุข โดยการเป็นคนดีมีความหมายรวมถึงความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ซึ่งก็คือความเมตตาากรุณามีคุณค่านั้นสอดคล้องกับการมีสติรู้ตัว (awareness) ส่วนการมีความสุขนั้น เกิดจากการรู้จักมองโลก การเลือกหาความสุขใส่ตัวและเมื่อเกิดทุกข์สามารถแก้ปัญหาได้

ศรีเรือน แก้วกังวาน (2543: 129) ได้สรุปความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นการตระหนักรู้จักตนเองในแง่ความรู้สึก (Self – awareness about what one feels) ความสามารถในการเข้าถึงอารมณ์ของผู้อื่น (Empathy) ความรู้สึกอ่อนโยน (Graciousness) ความสามารถในการเข้าใจสถานการณ์เชิงสังคม (Social situation) และทักษะในการแก้ไขข้อขัดแย้ง (Conflict solving skills) โดยความสามารถเหล่านี้เป็นสิ่งที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด อย่างไรก็ตามความสามารถเหล่านี้สามารถพัฒนาให้มีเพิ่มขึ้นได้ โดยการฝึกและการเรียนรู้หากไม่มีการฝึกฝนเด็กๆ จะสูญเสียความสามารถเหล่านี้ไป

2.2 ความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์

วิลาสลักษณ์ ชั่ววัลลี (2542: 41) กล่าวว่าความฉลาดทางอารมณ์ มีความสำคัญมากสำหรับชีวิตการทำงานในปัจจุบันความฉลาดทางอารมณ์ไม่เพียงแต่มีส่วนในการทำนายความสำเร็จในการทำงานเท่านั้น แต่เป็นสิ่งจำเป็นที่ทุกคนควรมี หรือพัฒนาให้มากขึ้นเพื่อชีวิตการทำงานในปัจจุบันและอนาคต ด้วยโลกการทำงานในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลง องค์การต่างๆ จะมีขนาดเล็กลง จำนวนคนทำงานถูกจำกัดให้น้อยลง คนที่ทำงานอยู่ในองค์กรจะถูกคาดหวังว่าจะต้องมีคุณภาพมาก ไม่เพียงเรื่องความสามารถหรือในการทำงานเท่านั้น แต่ต้องมีความสามารถที่ทำงานเป็นทีมได้ อย่างมีความรับผิดชอบ มีความเข้าใจและเอื้ออาทรต่อผู้ร่วมงาน สามารถผลัดกันเป็นผู้นำได้ มีความตื่นตัวที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพราะปัจจุบันมีการตรวจสอบทั้งจากภายในและภายนอกในระดับสากล บุคคลจึงต้องมีการปรับตัวอย่างมากเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ดังนั้นบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงเท่านั้นจึงจะสามารถดำรงอยู่ในการทำงานปัจจุบันได้ดีกว่าคนที่มีความรู้เพียงไอคิวสูงแต่อีคิวต่ำ ความฉลาดทางอารมณ์จึงมีความสำคัญมากในปัจจุบัน

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542) กล่าวว่าการประยุกต์ความฉลาดทางอารมณ์มีประโยชน์อย่างยิ่งกับทุกคน เช่น

- 1) นำความรู้ด้านความฉลาดทางอารมณ์ ไปพัฒนาเด็กและเยาวชนเพื่อให้มีบุคลิกภาพที่ดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาวุฒิภาวะทางอารมณ์

2) นำความรู้ด้านความฉลาดทางอารมณ์ ไปพัฒนาการสื่อสาร การแสดงความรู้สึก และความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ทำให้มีสัมพันธภาพส่วนบุคคลที่มีประสิทธิภาพ

3) นำความรู้ด้านความฉลาดทางอารมณ์ ไปพัฒนาบุคคลในองค์กร เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน ลดปัญหาขัดแย้งในการทำงานร่วมกัน

4) นำความรู้ด้านความฉลาดทางอารมณ์ ไปพัฒนาศักยภาพของผู้นำในองค์กรต่างๆ ทำให้สามารถทำงานเกี่ยวกับบุคคลในองค์กรได้ดีขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดความสำเร็จในการบริหาร

5) นำความรู้ด้านความฉลาดทางอารมณ์ ไปพัฒนาธุรกิจด้านบริการ ช่วยให้บุคคลที่รับผิดชอบงานด้านบริการ มีความสามารถในการดูแลลูกค้าได้เป็นอย่างดี เพราะสามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้าทุกคน

2.3 องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์

องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถของบุคคลในด้านต่างๆ ที่จะทำให้การดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข นักจิตวิทยาได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวคิดของแต่ละบุคคล ดังต่อไปนี้

โกลแมน (Goleman. 1998: 317) ที่ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) การตระหนักรู้จักตนเอง (Self awareness) 2) การควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม (Handling Feeling Appropriately) 3) การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง (Motivating Relationship) โดยแบ่งองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ออกเป็น 2 ส่วน 5 ด้าน มี 25 องค์ประกอบ ดังนี้

ด้าน 1 ความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence) ในการจัดการอารมณ์ของตนเองได้

ส่วนที่ 1 การตระหนักรู้ในตนเอง (Self awareness) เป็นการตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความโน้มเอียงของอารมณ์ตนเอง หยั่งรู้ความเป็นไปได้ของตนเองและความพร้อมต่างๆ ประกอบด้วย

1.1 การตระหนักรู้ด้านอารมณ์ (Emotional Awareness) รู้เท่าทันอารมณ์ของตนเอง รู้ถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความรู้สึกนั้นๆ และผลที่จะเกิดตามมา

1.2 การประเมินตนเองได้ตามความเป็นจริง (Accurate self - assessment) รู้จุดเด่น จุดด้อยของตนเอง

1.3 การมั่นใจในตนเอง (Self-confidence) รู้สึกมั่นใจในคุณค่าและความสามารถของตนเอง

ด้านที่ 2 การมีวินัยในการควบคุมตนเอง (Self - Regulation) เป็นความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ แรงกระตุ้น และสาเหตุที่เกิดได้ประกอบด้วย

2.1 การควบคุมตนเอง (Self - control) สามารถดูแล ควบคุมกับอารมณ์หรือความฉุนเฉียวได้

2.2 ความน่าไว้วางใจ (Trustworthiness) ความซื่อสัตย์และการยึดถือคุณงามความดีเป็นหลัก

2.3 การมีมโนธรรม (Conscientiousness) รับผิดชอบต่อการกระทำของตน

2.4 การปรับตัวได้ (Adaptability) ยืดหยุ่นในการจัดการกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ

2.5 การเปิดรับสิ่งใหม่ๆ (Innovation) เปิดใจกว้างกับความคิด แนวทางและข้อมูลใหม่ๆ

ด้านที่ 3 การสร้างแรงจูงใจในตนเอง (Motivation oneself) เพื่อเป็นแนวโน้มนำทางอารมณ์ที่เกื้อหนุนการมุ่งสู่เป้าหมาย ประกอบด้วย

3.1 มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Drive) พยายามที่จะปรับปรุงเพื่อพัฒนาให้ได้มาตรฐานที่ดี

3.2 การยึดมั่นในข้อตกลง (Commitment) ยึดมั่นกับเป้าหมายของกลุ่ม

3.3 มีการคิดริเริ่ม (Initiative) พร้อมทั้งจะปฏิบัติตามในโอกาสที่เหมาะสม

3.4 การมองโลกในแง่ดี (Optimism) เพียรพยายามแม้มีอุปสรรค

ส่วนที่ 2 ความสามารถทางสังคม (Social Competence) เป็นการสร้างและการรักษาความสัมพันธ์กับผู้อื่น ประกอบด้วย

ด้านที่ 4 การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการและความห่วงใยของผู้อื่น ได้แก่

4.1 การเข้าใจผู้อื่น (Understanding others) รู้ถึงความรู้สึก การรับรู้และสนใจในข้อวิตกกังวลของผู้อื่น

4.2 การพัฒนาผู้อื่น (Developing others) ทราบความต้องการเพื่อพัฒนาส่งเสริมให้ผู้อื่นมีความรู้ความสามารถให้ถูกต้อง

4.3 การมีจิตใจให้บริการ (Service Orientation) คาดคะเน รับรู้และตอบสนองความต้องการของผู้อื่น

4.4 การสร้างโอกาสในความหลากหลาย (Leveraging diversity) มองเห็นโอกาสที่จะเป็นไปได้

4.5 การตระหนักรู้ถึงอารมณ์ของกลุ่ม (Political diversity) สามารถอ่านสถานการณ์และความสัมพันธ์ของกลุ่มได้

ด้านที่ 5 ทักษะทางสังคม (Social Skill) ความสามารถในการติดต่อกับผู้อื่นอย่างคล่องแคล่ว เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีที่พึงประสงค์ โดยสามารถแสวงหาความร่วมมือจากผู้อื่น ได้แก่

- 5.1 ความสามารถในการโน้มน้าว (Influence)
- 5.2 การสื่อความหมาย (Communication) ฟังและสื่อสารที่ชัดเจน และนำเสนอข้อถกเถียง
- 5.3 การจัดการกับความขัดแย้ง (Conflict management) เคารพต่อรองเพื่อแก้ไขและยุติความขัดแย้งได้
- 5.4 มีความเป็นผู้นำ (Leadership) ผลักดันกลุ่มได้อย่างดีและถูกทาง
- 5.5 การกระตุ้นเร้า ริเริ่มให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี และสามารถบริหารความเปลี่ยนแปลงได้ (Change catalyst)
- 5.6 การสร้างสายสัมพันธ์ (Building bonds) รักษาสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อความสัมพันธ์
- 5.7 การสร้างความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีม (Collaboration and Cooperation)
- 5.8 การทำงานเป็นทีม (Team capabilities) ให้เกิดพลังกลุ่มเพื่อสู้เป้าหมาย

สโลเวย์ และเมเยอร์ (Salovey; & Mayer. 1997: 3–13) ได้เสนอองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์เป็นประเด็นหลักๆ 5 ประเด็น คือ

1. knowing on's Emotion หรือ Self Awareness หมายถึง การตระหนักรู้ตนเองเป็นการรับรู้และเข้าใจความรู้สึกนึกคิด และอารมณ์ของตนเองตามความเป็นจริง และสามารถควบคุมอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองได้
2. Managing Emotion คือ ความสามารถในการบริหารจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ เพื่อไม่ให้เกิดความเครียด มีเทคนิคในการคลายเครียดลดความวิตกกังวลรุนแรงได้อย่างรวดเร็ว ไม่ฉุนเฉียวง่าย กล่าวคือ สามารถทำให้อารมณ์ขุ่นมัวหายไปโดยเร็ว
3. Recognizing Emotion in Other เป็นการรับรู้อารมณ์และความต้องการของผู้อื่นเห็นใจผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเราและสามารถแสดงออกได้อย่างเหมาะสม
4. Motivating oneself เป็นความสามารถในการจูงใจตนเอง สามารถควบคุมความต้องการและแรงกระตุ้นได้อย่างเหมาะสม สามารถรอคอยการตอบสนองความต้องการเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ดีกว่า มองโลกในแง่ดี สามารถจูงใจและให้กำลังใจตนเองได้
5. Handling Relationship เป็นความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดีรวมทั้งมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลรอบข้าง

กูเปอร์ต และซาวาฟ (วีระวัฒน์ ปันตินัย. 2542: 74–75; อ้างอิงจาก Cooper; & Sawaf.1997) ได้เสนอโครงสร้างของความฉลาดทางอารมณ์ว่าประกอบด้วยหลักสำคัญ 4 หลักด้วยกันโดยแต่ละหลักจะมี 4 องค์ประกอบย่อย ซึ่งนำไปสู่การประเมินที่เรียกว่า EQ Map ซึ่งจะมีโครงสร้างความฉลาดทางอารมณ์ทางด้านต่างๆ ดังนี้

1. ความรู้ทางอารมณ์

- 1.1 ความซื่อสัตย์ทางอารมณ์
- 1.2 อารมณ์ที่มีพลัง
- 1.3 การรับทราบผล
- 1.4 ความสามารถหยั่งรู้ตามความเป็นจริง

2. ความเหมาะสมทางอารมณ์

- 2.1 มียุ่อย่างแท้จริง
- 2.2 การแผ่ความไว้นือเชื่อใจ
- 2.3 การไม่พึงพอใจในเชิงสร้างสรรค์
- 2.4 การกลับคืนสู่สภาพปกติและเดินหน้า

3. ความลึกซึ้งทางอารมณ์

- 3.1 การผูกพัน รับผิดชอบและสติ
- 3.2 การมีเป้าหมายและศักยภาพที่โดดเด่น
- 3.3 พุดกับทำตรงกันด้วยคุณธรรม
- 3.4 การโน้มน้าวโดยไม่ต้องใช้สิทธิอำนาจ

4. ความแปรผันทางอารมณ์

- 4.1 การแสดงการหยั่งรู้
- 4.2 การคิดใคร่ครวญได้
- 4.3 การเล็งเห็นโอกาส
- 4.4 กาสร้างโอกาส

บาร์ออน (ทศพร ประเสริฐสุข. 2542: 15; อ้างอิงจาก Bar-on. 1992) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย 15 คุณลักษณะ ที่สำคัญ ๆ ดังนี้

ด้านที่ 1 ความสามารถภายในตน ซึ่งเป็นความสามารถที่มีองค์ประกอบย่อย ดังนี้

- 1) ความสามารถในการเข้าใจภาวะอารมณ์ของตน
- 2) มีความกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นและความรู้สึกของตนเอง
- 3) การตระหนักรู้งาน คือ มีสติ

ด้านที่ 2 ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่

- 1) ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น
- 2) มีน้ำใจ เอื้ออาทร ห่วงใยผู้อื่น (Concern)

3) ตระหนักรู้เท่าทันในความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น

ด้านที่ 3 ความสามารถในการปรับตัว ประกอบด้วย

- 1) ความสามารถในการตรวจสอบความรู้สึกของตน
- 2) เข้าใจสถานการณ์ต่างๆ และสามารถตีความได้ถูกต้อง ตรงตามความเป็นจริง
- 3) มีความยืดหยุ่นในความคิด และความรู้สึกของตนเองเป็นอย่างดี
- 4) มีความสามารถในการแก้ปัญหาและสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ดี

ด้านที่ 4 มียุทธวิธีในการจัดการกับความเครียด ประกอบด้วย

- 1) การจัดการกับความเครียด บริหารความเครียด
- 2) ควบคุมอารมณ์ได้เป็นอย่างดี แสดงออกได้อย่างเหมาะสม

ด้านที่ 5 การภูมิใจตนเองและสภาวะทางอารมณ์ ได้แก่

- 1) การมองโลกในแง่ดี
- 2) การแสดงออกและมีความรู้สึกที่เป็นสุข ที่สามารถสังเกตเห็นได้
- 3) สร้างความสนุกสนานให้เกิดขึ้นกับตนเองและผู้อื่น

นอกจากนี้ กรมสุขภาพจิต (2543: 55-56) ได้เสนอองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์เป็น 3 ด้าน คือ ความดี ความเก่งและความสุข ซึ่งประกอบด้วยความสามารถต่างๆ ดังต่อไปนี้

ด้านที่ 1 ความดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ประกอบด้วยความสามารถต่อไปนี้

- 1) ควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเองได้ รู้อารมณ์และความต้องการของตนเองแสดงออกอย่างเหมาะสม
- 2) เห็นใจผู้อื่น ใส่ใจผู้อื่น เข้าใจและยอมรับผู้อื่นแสดงความเห็นใจอย่างเหมาะสม
- 3) รับผิดชอบ รู้จักให้และรู้จักรับ รับผิดชอบและให้อภัย เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

ด้านที่ 2 ความเก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจ แก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ประกอบด้วยความสามารถต่อไปนี้

- 1) รู้จักและมีแรงจูงใจในตนเอง รู้ศักยภาพตนเอง สร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองได้ มีความมุ่งมั่นไปสู่เป้าหมาย

2) ตัดสินใจและแก้ปัญหา รับรู้และเข้าใจปัญหา มีขั้นตอนในการแก้ปัญหา มีความยืดหยุ่น

3) มีสัมพันธภาพกับผู้อื่น สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม แสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์

ด้านที่ 3 ความสุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุขประกอบด้วย

- 1) ภูมิใจในตนเอง เห็นคุณค่าของตนเอง เชื้อมั่นในตนเอง
- 2) พึงพอใจในชีวิต มองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขัน พึงพอใจในสิ่งที่ตนเองมีอยู่
- 3) มีความสงบทางใจ มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข รู้จักหาวิธีการผ่อนคลายความตึงเครียด

2.4 เพศกับความฉลาดทางอารมณ์

เมื่อพิจารณาปัจจัยทางด้านเพศกับความฉลาดทางอารมณ์ โกลแมน (Goleman, 1998, p. 7) กล่าวว่า เพศชายและเพศหญิงอาจมีความฉลาดทางอารมณ์ในด้านย่อย ๆ ต่างกันบ้าง แต่ถ้าพิจารณาความฉลาดทางอารมณ์ของเพศชายและหญิงไม่ต่างกัน โดย Goleman กล่าวว่า เพศหญิงจะมีทักษะทางด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ของตนเอง มีความเอื้ออาทรและเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และมีทักษะทางสังคมสูงกว่าเพศชาย ส่วนเพศชายจะมีทักษะด้านความมั่นใจในตนเอง มองโลกในแง่ดี มีความสามารถในการปรับตัว มีความอดทนและสามารถจัดการกับความเครียดและความกดดันต่าง ๆ ได้ดีกว่าเพศหญิง ซึ่งความแตกต่างระหว่างเพศ ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความฉลาดทางอารมณ์ที่ได้มีผู้ศึกษาไว้ดังนี้

โตโต (Toto) ได้ศึกษาผลของ เพศ เกรดเฉลี่ย (GPA) กับความฉลาดทางอารมณ์ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนวิทยาลัย 138 คน ใช้แบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ (emotional intelligence inventory) โดยวิเคราะห์แต่ละองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ 3 องค์ประกอบใหญ่ คือ ความกรุณาสงสาร ความตระหนักรู้ในตนเอง และความสามารถในการปรับตัว ผลการศึกษาพบว่า เพศหญิงจะมีความกรุณาสงสาร ความตระหนักรู้ในตนเองสูงกว่าเพศชาย แต่ความสามารถในการปรับตัวไม่แตกต่างกันในเพศหญิงและชายและพบว่าเกรดเฉลี่ยต่างกัน ความฉลาดทางอารมณ์ทั้ง 3 องค์ประกอบ ไม่แตกต่างกัน

ซูทาร์โซ (Sutarso) ได้ศึกษาความแตกต่างระหว่างเพศกับระดับความฉลาดทางอารมณ์ กลุ่มตัวอย่างเป็นชาย 129 คน เป็นหญิง 329 คน อายุ 17-54 ปี โดยใช้แบบประเมิน EQ-I ที่มีค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ .88 โดยประเมินความฉลาดทางอารมณ์ใน 5 องค์ประกอบ คือ แรงจูงใจในตนเอง ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น การดำรงความสัมพันธ์กับผู้อื่นการรู้อะไรควรไม่ควร และการ

จัดการ หรือการควบคุมอารมณ์ของตนเองผลการศึกษาพบว่า ผู้หญิงจะมีระดับความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าผู้ชาย (วัดโดยคะแนนรวมทั้ง 5 ด้าน) โดยเฉพาะในช่วงวัย 20-40 ปี ผู้หญิงโสดและผู้หญิงที่แต่งงานแล้วมีระดับความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าผู้ชาย

โกลแมน (Goleman) ได้ศึกษาความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ในชาย หญิง 1,000 คน พบว่า ผู้หญิงมีความตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง ความเห็นอกเห็นใจ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สูงกว่าผู้ชาย ส่วนในผู้ชายจะมีความเชื่อมั่นในตนเองความสามารถในการเผชิญปัญหา การควบคุมความเครียดได้ดีกว่าในผู้หญิง แต่พบว่าองค์ประกอบโดยรวมของความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ในชายและหญิงไม่แตกต่างกัน

ชิตกมล สังข์ทอง (2536) ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อวินัยในตนเองของวัยรุ่นชาย หญิง อายุ 15-18 ปี จำนวน 120 คน โดยวินัยในตนเองหมายถึง ความสามารถของบุคคลในการควบคุมอารมณ์หรือพฤติกรรมของตนเองให้เป็นตามที่มุ่งหวังประกอบด้วย 7 หัวข้อ คือ ปฏิบัติตามกฎระเบียบของสังคม สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเอง สามารถต้านทานสิ่งยั่วยุต่าง ๆ เชื้อมั่นในตนเอง มีการตั้งเป้าหมายรู้จักชะลอ การได้รับความพอใจ เพื่อสิ่งที่ดีกว่าในอนาคต สามารถคาดหวังผลของการกระทำที่เกิดขึ้นในอนาคต โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับวินัยในตนเอง และเพศหญิงมีวินัยในตนเองมากกว่าชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากรายงานการวิจัยที่รวบรวมได้เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ พบว่า เพศหญิงและเพศชายมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ในแต่ละองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ โดยเพศหญิงจะมีการตระหนักรู้ในอารมณ์ของตนเอง การเห็นอกเห็นใจผู้อื่น การเอาใจเขามาใส่ใจเรา และความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสูงกว่าเพศชาย ส่วนเพศชายจะมีความเชื่อมั่นในตนเอง ความนับถือตนเองความสามารถในการควบคุมอารมณ์ ความสามารถในการเผชิญปัญหา การควบคุมความเครียดได้ดีกว่าเพศหญิง แต่ยังไม่สามารถสรุปความแตกต่างของความฉลาดทางอารมณ์ในองค์ประกอบโดยรวมของทั้งเพศหญิงและเพศชาย

ลักษณะของผู้ที่มี IQ และ EQ สูงนั้น วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542) ได้แสดงแผนภาพเปรียบเทียบ โดยจำแนกหญิงชาย ดังนี้

	EQ สูง	IQ สูง
ชาย	- ชอบสังคม ร่าเริงเปิดเผย - สามารถทำให้ผู้อื่นเป็นสุขได้ง่าย - ไม่หวาดกลัว ไม่วิตกกังวล - ไม่เป็นคนคิดมาก - รักษาคำพูด ทำตามสัญญา	- มั่นใจในตนเอง - รอบรู้งานในหน้าที่ - สนใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตนเอง - ชอบวิพากษ์วิจารณ์และจู้จี้
หญิง	- มั่นใจในตนเองในระดับที่เหมาะสม - เปิดเผยความรู้สึก ตรงไป ตรงมา - มีความรู้สึกที่ดีกับตนเอง	- เชื่อมั่นในความคิดอ่านของตนเอง - วิตกกังวล คิดมาก - ไม่กล้าแสดงจุดยืนหรือความรู้สึกของตนออกมา

ภาพประกอบ 2 แสดงแผนภาพเปรียบเทียบลักษณะของผู้ที่มี IQ และ EQ สูง เปรียบเทียบโดยจำแนกหญิงชาย

3.แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำของผู้นำ

ในการทำการวิจัยครั้งนี้ผู้ทำวิจัยได้ให้นิยามของภาวะผู้นำของผู้นำหมายถึงความสามารถของการเป็นผู้นำ ในการบริหารคนและงาน เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพในขณะเดียวกันก็สามารถสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชาให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีความสุข

3.1 ความหมายของภาวะผู้นำ

คำว่า"ภาวะผู้นำ" (Leadership) ได้มีผู้ให้ความหมายไว้อย่างต่าง ๆ กัน ดังนี้

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2538: 81) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาวะผู้นำ ความสามารถในการวางแผน การจัดองค์กร การสื่อสาร การแก้ปัญหา และการจูงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

ทวี วงศ์พุ่ม (2542: 17) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาวะผู้นำ คือ การที่ผู้นำใช้อิทธิพลในความสัมพันธ์ซึ่งมีอยู่ต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติการและอำนาจการ โดยใช้กระบวนการติดต่อซึ่งกันและกันเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย

ยงยุทธ เกษสาคร (2544: 35) ได้ให้หมายหมายไว้ว่า ภาวะผู้นำ คือ ศิลปะหรือความสามารถของบุคคลหนึ่งที่จะจูงใจหรือใช้อิทธิพลต่อบุคคลอื่น ผู้ร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อปฏิบัติการและอำนาจการ โดยใช้กระบวนการสื่อสาร ความหมายหรือการติดต่อกันและกัน ให้รวมใจกับตนดำเนินการจนกระทั่งบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้

ทองใบ สดขารี (2543: 4) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาวะผู้นำ หมายถึงกระบวนการที่บุคคลใช้อำนาจหรืออิทธิพลต่อผู้อื่น เพื่อให้บุคคลหรือกลุ่มยอมปฏิบัติตามความต้องการตนเอง ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ดาฟท์ (Daft. 1999: 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาวะผู้นำ เป็นความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลระหว่างผู้นำและผู้ตามซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน

ยูคิล (Yuki. 1998: 2) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง พฤติกรรมส่วนตัวของบุคคลคนหนึ่งที่จะชักนำกิจกรรมของกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน

จากความหมายภาวะผู้นำที่กล่าวมาแล้วข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง การที่ผู้นำใช้อิทธิพลในการสั่งการหรือควบคุมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติตามที่ตนต้องการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

3.2 องค์ประกอบและหลักของการเป็นผู้นำ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2542: 433) กล่าวว่าองค์ประกอบของการเป็นผู้นำ มี 4 ประการ ดังนี้

1. ความสามารถในการใช้อำนาจให้เกิดประสิทธิผล และเป็นที่ยอมรับความสามารถในการใช้แรงจูงใจกับบุคคลในทุกระดับ และในทุกสถานการณ์ เป็นความสามารถในการเข้าใจบุคคลสามารถใช้ทักษะการจูงใจชนิดของอิทธิพลการจูงใจ

2. ลักษณะของระบบการจูงใจสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ บุคคล และสถานการณ์ ผู้บริหารจะต้องเข้าใจทักษะการจูงใจและเข้าใจส่วนประกอบในการจูงใจและสามารถประยุกต์ใช้ได้

3. ความสามารถในการชักนำ ความสามารถที่จะให้ผู้ตามใช้ความสามารถในการทำงานของกลุ่มในขณะที่การใช้ผู้จูงใจจะเป็นจุดกลางของผู้ใต้บังคับบัญชา และความต้องการอาจจะมีคุณภาพ

4. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆ

3.3 คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพของผู้นำที่มีประสิทธิผล (Personality traits of effective leaders)

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2544: 35-40) ลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิผลมีลักษณะดังนี้

1. เป็นบุคคลที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ และความก้าวหน้า และบรรลุผลสำเร็จ

2. เป็นผู้นำที่มีบทบาทที่สามารถสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชา

3. การจูงใจผู้อื่นให้ปฏิบัติตามการติดต่อสื่อสาร และมีอิทธิพลเหนือผู้ใต้บังคับบัญชาตามอำนาจหน้าที่ของการบริหารที่ดำรงตำแหน่งอยู่

4. ผู้นำที่มีส่วนทำให้เกิดวิสัยทัศน์ขององค์กรและของพนักงานซึ่งรวมถึงผู้นำที่สามารถใช้อำนาจอิทธิพลต่างๆทั้งทางตรงและทางอ้อมเพื่อนำกลุ่มประกอบกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งด้วย

5. ผู้นำยังเป็นบุคคลที่มีอิทธิพลต่อกลุ่ม และสามารถนำกลุ่มให้ปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

จากการสังเกตโดยผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรมนุษย์ชี้ว่าผู้นำคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่โดดเด่นเป็นพิเศษจะช่วยให้เกิดประสิทธิผลของภาวะผู้นำตามรูปแบบของผู้นำที่สอดคล้องกับสถานการณ์นั้นๆ ตัวอย่างเช่นผู้บริหารระดับสูงและผู้นำในบริษัทที่มีเทคโนโลยีสูงอาจใช้วิธีชมเชยพนักงานที่ทำงานได้ดี ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและเกิดความนิยมนับถือในตัวผู้นำอย่างไรก็ตามรูปแบบการบริหารและความสามารถด้านสติปัญญาของผู้นำดังกล่าว อาจไม่เหมาะสมกับคนงานในแผนกการผลิตก็ได้

คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพของผู้นำสามารถแบ่งออกเป็นได้สองกลุ่มคือ

1. คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพทั่วไป และ
2. คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ลักษณะด้านบุคลิกภาพทั่วไป (General personality traits) เป็นคุณลักษณะซึ่งสามารถสังเกตได้ทั้งภายในและภายนอกงาน คุณลักษณะทั่วไปจะสัมพันธ์กับ ความสำเร็จ และความพอใจทั้งชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว มีการแสดงรายการคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพทั่วไป ซึ่งจะช่วยให้ผู้นำประสบความสำเร็จ ดังนี้

1.1. ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self – confidence) เป็นการแสดงพฤติกรรมของบุคคลในสถานการณ์ต่างๆ ในลักษณะที่มีความสงบและเป็นผู้นำที่ดีได้แม้จะอยู่ภายใต้ภาวะแรงกดดันและภาวะวิกฤติ จึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้นำที่จะต้องมีความเชื่อมั่นในตนเองอย่างแท้จริง ซึ่งจะสังเกตได้จากการใช้คำพูดที่จริงจัง การรักษากฎกับกิริยาที่ดี และการแสดงท่าทางที่เหมาะสม ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งที่แสดงถึงความเชื่อมั่นในตนเองด้วย

1.2. การสร้างความไว้วางใจได้ (Trustworthiness) เป็นบุคคลที่มีลักษณะซื่อสัตย์ ซื่อตรงและสามารถสร้างความเชื่อถือแก่กลุ่มผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง สมาชิกของกลุ่มจะมีความเชื่อมั่นว่าผู้นำต้องแสดงความซื่อสัตย์ ความมั่นคง และเป็นผู้ที่สามารถเชื่อถือได้ จึงจะสามารถก่อให้เกิดความไว้วางใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องได้

1.3. ลักษณะที่เด่น (Dominance) เป็นลักษณะเด่นของผู้นำที่มีเหนือบุคคลอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัดในด้านต่างๆ ผู้นำที่มีลักษณะโดดเด่นมักจะถูกมองว่าเป็นคนหยิ่งหรือทำตัวเป็นนาย ซึ่งความจริงแล้วความโดดเด่นจะได้รับการพิจารณาว่าเป็นลักษณะเฉพาะตัวของผู้นำดังนี้

1.3.1. ลักษณะทางกายภาพ (Physical characteristics)

1.3.1.1. กระฉับกระเฉง

1.3.1.2. กระปรี้กระเปร่า

1.3.2. ภูมิหลังทางสังคม (Social background)

1.3.2.1. ความสามารถในการปรับเปลี่ยน

1.3.3.สติปัญญาและความสามารถ (Intelligence and ability)

1.3.3.1. การตัดสินใจ, วิจัยญาณ

1.3.3.2. ความรู้

1.3.3.3. ทักษะการพูด

1.3.4. บุคลิกภาพ (Personality)

1.3.4.1. กระตือรือร้น

1.3.4.2. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

1.3.4.3. ความซื่อสัตย์ มีจริยธรรม

1.3.4.4. ความเชื่อมั่นในตนเอง

1.3.5. ลักษณะที่สัมพันธ์กับงาน (Work – related characteristics)

1.3.5.1. มีการกระตุ้นที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ

1.3.5.2. แรงกระตุ้นที่นำไปสู่ความรับผิดชอบ

1.3.5.3. มีความรับผิดชอบเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย

1.3.5.4. การมุ่งมั่นในการทำงาน

1.3.6. ลักษณะด้านสังคม (Social characteristics)

1.3.6.1. ความสามารถที่จะสร้างความร่วมมือ

1.3.6.2. การร่วมมือ

1.3.6.3. ความเป็นที่นิยมชมชอบ มีชื่อเสียง

1.3.6.4. ความสามารถด้านสังคม: ทักษะในการติดต่อระหว่างบุคคล

1.3.6.5. การมีส่วนร่วมในสังคม

1.3.6.6. รู้จักกาลเทศะ มีความสามารถในการเจรจา

1.4. เป็นคนกล้าแสดงออก (Extroversion) เป็นบุคลิกลักษณะที่มีการแสดงออกที่เด่นชัดในสังคมและมีบุคลิกลักษณะที่โดดเด่น โดยจะทำให้คนที่ทำงานด้วยเกิดความสบายใจและกล้าที่จะแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ยังช่วยให้เกิดการรวมกลุ่มและช่วยให้การทำงานกับสมาชิกของกลุ่มง่ายขึ้น ตลอดจนสามารถสร้างพลังกลุ่มและสร้างทีมงานได้ดี

1.5. การเป็นคนที่มีการแสดงออกที่เหมาะสม (Assertiveness) เป็นความเปิดเผยเจียมขนาดในการแสดงความต้องการความคิดเห็นความรู้สึกและทัศนคติการเป็นคนที่มีการแสดงออกที่เหมาะสมจะช่วยผู้นำในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายสามารถเผชิญกับปัญหาภายในสมาชิกกลุ่ม

1.6. ความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional stability) เป็นความสามารถในการควบคุมอารมณ์ในการโต้ตอบได้อย่างเหมาะสมแม้ในภาวะวิกฤตอารมณ์ที่มั่นคงเป็นคุณลักษณะภาวะผู้นำที่สำคัญ ซึ่งจะช่วยให้แก้ไขสถานการณ์ให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี

1.7. ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) เป็นการแสดงออกด้วยความสนใจและตั้งใจในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างกระตือรือร้นผู้นำสามารถแสดงความกระตือรือร้นทั้งด้วยการใช้คำพูดและการแสดงออกเช่น การใช้ท่าทาง เป็นต้น ในสถานการณ์การบริหารจะต้องการผู้นำซึ่งกระตือรือร้นเพื่อจูงใจให้เกิดพฤติกรรมการสร้างสรรค์การทำงาน ตลอดจนช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกในทีมงาน

1.8. มีอารมณ์ขัน (Sense of humor) เป็นการแสดงออกของความเป็นคนมีอารมณ์ดีและมองเหตุการณ์หรือสิ่งต่างๆ โดยไม่รู้สึกเครียด อารมณ์ขันจะถือเป็นบทบาทที่สำคัญของผู้นำอารมณ์ขันจะช่วยลดความตึงเครียด ความน่าเบื่อหน่าย และความไม่ถูกต้อง ตลอดจนช่วยให้มีอำนาจเหนือกลุ่มได้

1.9. ความเป็นคนอบอุ่นหรือมีความเอื้ออาทร (Warmth) เป็นการแสดงความเห็นอกเห็นใจมีอารมณ์มั่นคง เข้าใจในสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นและพร้อมที่จะช่วยเหลือแก้ไขปัญห โดยช่วยให้ภาวะผู้นำมีประสิทธิภาพดังนี้

1.9.1. ช่วยให้เกิดความสะดวกในการสร้างความสามัคคีกันหรือความมีไมตรีให้กับสมาชิกของกลุ่ม

1.9.2. เป็นคุณลักษณะพิเศษของภาวะผู้นำที่มีความสามารถพิเศษ

1.9.3. เป็นคุณลักษณะที่ทำให้สมาชิกกลุ่มเกิดอารมณ์ดีและช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงาน

1.10. มีความอดทนสูงต่อความตึงเครียด (ความผิดหวังหรือคับข้องใจ) (High tolerance for frustration) เป็นความสามารถที่จะเผชิญกับปัญหา และสามารถแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากผู้นำต้องเผชิญหน้ากับปัญหา ความผิดหวัง และความตึงเครียดมากมาย ดังนั้นผู้นำจึงต้องมีความอดทนสูงและสามารถแก้ปัญหาได้ด้วยสุขภาพจิตที่ดี

1.11. การรู้จักตนเองและมีวัตถุประสงค์ในการทำงาน (Self – awareness and self-Objectivity) เป็นการรับรู้ในจุดแข็งและจุดอ่อนของตนเองซึ่งจะช่วยให้เขาสามารถที่จะใช้จุดแข็งของเขาให้เกิดประโยชน์และพัฒนาแก้ไขจุดอ่อนของตนได้ ตลอดจนสามารถสร้างความไว้วางใจให้กับทีมงานเพื่อให้งานกลุ่มบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้

2. ลักษณะด้านบุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับงาน (Task – related personality traits) เป็นคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่แน่นอนของผู้นำที่มีประสิทธิผลและก่อให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1. มีความริเริ่มสร้างสรรค์ (Initiative) เป็นการมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานมีการตัดสินใจและทำกิจกรรมต่างๆด้วยตัวเองซึ่งจะนำไปสู่การสร้างโอกาสในการเปลี่ยนแปลงตลอดจนมีความสามารถในการค้นหาปัญหา และความสามารถในการแก้ปัญหา ทักษะเหล่านี้จำเป็นจะต้องมีการฝึกหัดปฏิบัติเพื่อพัฒนาทักษะด้านนี้

2.2. มีความเข้าใจอารมณ์และความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Sensitivity to others and empathy) ผู้นำต้องพยายามสร้างอิทธิพลเหนือผู้อื่น โดยต้องเข้าใจถึงความรู้สึกนึกคิด (ทัศนคติ ความสนใจ และอารมณ์) ของสมาชิกกลุ่ม โดยศึกษาและสังเกตในรายละเอียดว่าสมาชิกกลุ่มเป็นใครมีความต้องการอย่างไรเพื่อที่จะหาวิธีการสื่อสารที่ดี และสร้างอิทธิพลเหนือบุคคลเหล่านั้นได้ ทักษะด้านนี้จะช่วยป้องกันปัญหาความขัดแย้งและความล้มเหลวของผู้นำ ตลอดจนจะช่วยให้การตัดสินใจและการเจรจาต่อรองในเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้บรรลุผล

2.3. ความสามารถในการยืดหยุ่นได้และความสามารถในการปรับตัว (Flexibility and adaptability) ความยืดหยุ่นได้ (Flexibility) เป็นความสามารถที่จะปรับภารกิจและความต้องการของทีมงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ซึ่งต้องมีลักษณะที่ยืดหยุ่นได้ตลอดจนสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี การลดจำนวนแรงงาน การเปลี่ยนแปลงลักษณะความจำเป็นและความต้องการของลูกค้า การเปลี่ยนแปลงด้านกำลังแรงงาน ฯลฯ

2.4. สภาพควบคุมภายในตนเอง (Internal locus of control) เป็นลักษณะด้านบุคลิกภาพของผู้นำซึ่งมีความเชื่อมั่นว่าเป็นผู้ควบคุมและเป็นผู้กำหนด ดวงชะตาชีวิตของตนเองซึ่งคุณสมบัติ ผู้นำต้องมีความเชื่อมั่นในตนเอง มีจิตใจที่เข้มแข็ง มีความอดทน และมีการพัฒนาตนเองจึงสามารถควบคุมตนเองได้ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้จะทำให้ผู้นำเป็นที่ยอมรับของสมาชิกกลุ่ม

2.5. ความกล้าหาญ (Courage) ผู้นำต้องมีความกล้าหาญในการเผชิญกับความเสี่ยง ความท้าทายต่อสิ่งแปลกใหม่ ซึ่งจะมีความรอบคอบระมัดระวัง มีความคิดริเริ่ม มีความรับผิดชอบ มีความกล้าหาญในการตัดสินใจ เพื่อที่จะฉวยโอกาสจัดอุปสรรคแก้ไขปัญหา และการใช้กลยุทธ์ใหม่ๆ ในแต่ละสถานการณ์ให้ได้

2.6. ความสามารถกลับคืนสู่สภาพเดิม (Resiliency) เป็นความสามารถในการที่จะแก้ปัญหาให้เรียบร้อยได้อย่างรวดเร็ว เช่น การถูกตัดงบประมาณ การดำเนินงาน การให้พนักงานออก ฯลฯ ผู้บริหารระดับสูงจะไม่กังวลถึงความล้มเหลวเพราะจะเป็นการทำลายขวัญและกำลังใจของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่จะเกิดความมุ่งมั่นบากบั่นไม่ยอมแพ้และไม่ท้อถอยในสิ่งใดอย่างง่าย ๆ

ทฤษฎีภาวะผู้นำ

การศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำและการพัฒนาทฤษฎีภาวะผู้นำมีหลายแนวทาง แล้วแต่ความสนใจทัศนะของนักวิชาการแต่ละคน ซึ่ง Yukl (1998: 11; อ้างอิงมาจาก จรัสศรี ไกรนที. 2539 :17) ได้แบ่งวิธีการศึกษาผู้นำออกเป็น 4 วิธี คือ

1. การศึกษาคุณลักษณะผู้นำ (Trait Approach)

การศึกษาคุณลักษณะผู้นำเป็นวิธีแรกสุดของการศึกษาภาวะผู้นำซึ่งการศึกษาคุณลักษณะผู้นำได้แนวทางจากทฤษฎีบุรุษผู้ยิ่งใหญ่ (Great Man Theories) ในสมัยกรีก และโรมัน เช่น Ceasar Alexander และ Jefferson ซึ่งนักทฤษฎีได้พยายามค้นหาลักษณะสากลของผู้นำที่มีประสิทธิผล และแยกผู้นำออกจากผู้ตาม ซึ่งนักวิจัยกลุ่มนี้เชื่อว่าผู้นำเหล่านี้เป็นมาตั้งแต่กำเนิด Stogdill ได้สรุปลักษณะผู้นำจากผลการวิจัยของนักวิจัยคุณลักษณะผู้นำดังต่อไปนี้ เช่น มีสถานะทางสังคมดี มีบุคลิกดี สติปัญญาดี อดทนต่อความเครียด เชื่อสัตย์ เชื่อมั่นในตนเอง มีความคิดริเริ่มสามารถเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ได้ มีมนุษยสัมพันธ์ดี และสุขภาพแข็งแรง เป็นต้น นอกจากนี้จากการศึกษา วิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) พบว่าผู้นำแตกต่างจากคนอื่นตรงที่มีทักษะดังต่อไปนี้แตกต่างจากคนอื่นคือ ทักษะในการติดต่อระหว่างบุคคล ทักษะทางเทคนิค ทักษะการจัดการ และทักษะทางสติปัญญา

2. การศึกษาพฤติกรรมผู้นำ (Behavioral Approach)

การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้นำโดยการสังเกต การสัมภาษณ์ และใช้แบบสอบถาม และการศึกษาในระยะแรกสุดคือการศึกษาของมหาวิทยาลัยโอไฮโอ (Ohio State University) เพื่อค้นหาพฤติกรรมภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ จากการศึกษาพบว่ามีพฤติกรรมผู้นำ 2 ชนิด คือผู้นำมุ่งงาน (Initiating Structure) และผู้นำมุ่งสัมพันธ์ (Consideration Structure) ผู้นำมุ่งงานหมายถึง การที่ผู้นำกำหนดโครงสร้าง เพื่อปฏิบัติงานขององค์การให้ประสบความสำเร็จและชักนำกลุ่มทำงานไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การ ส่วนผู้นำมุ่งสัมพันธ์หรือการมุ่งคนคือการที่ผู้นำปฏิบัติต่อผู้ตามด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและให้การสนับสนุน แสดงความเอาใจใส่และแสวงหาเพื่อให้ผู้ตามได้รับความผาสุก (Welfare) เช่น การรับฟัง การให้คำปรึกษา และปฏิบัติต่อผู้ตามทุกคนเท่าเทียมกัน และนักวิจัยชี้แนะว่า สมรรถนะในการผลิตของกลุ่มสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับโครงสร้างเนื้องาน แต่ความพึงพอใจของผู้ตามขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับโครงสร้างเนื้องาน แต่ความพึงพอใจของผู้ตามขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์มากกว่า (รัตติกรณ์ จงวิศาล. 2543 : 27 ; อ้างอิงจาก Bernald. 1995 : 67)

อย่างไรก็ตาม ผู้นำที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ผู้นำผู้ซึ่งใช้ทั้งพฤติกรรมเนื้องานและพฤติกรรมเน้นความสัมพันธ์

3. การศึกษาผู้นำตามสถานการณ์ (Situational Approach)

ข้อตกลงเบื้องต้นของทฤษฎีผู้นำตามสถานการณ์ คือ ในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ต้องการรูปแบบภาวะผู้นำแตกต่างกันไป (อดิญาณ์ ศรีเกษตริน. 2543 : 19 ; อ้างอิงจาก Baeker. 1992 : 9 ; Vroom. 1960) อธิบายไว้ว่า รูปแบบภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดอธิบายโดยผู้ตาม ดังนั้นผู้นำต้องปรับปรุงรูปแบบภาวะผู้นำให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่ตนเองจัดการนักทฤษฎี ซึ่งศึกษาผู้นำตามสถานการณ์เช่น

ทฤษฎีผู้นำตามสถานการณ์ของ Fielder (Fiedler,s Contingency of Leadership) ซึ่งอธิบายไว้ว่า สถานการณ์ขึ้นกับ 3 องค์ประกอบ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม โครงสร้างของงานและอำนาจโดยตำแหน่งของผู้นำ คือ ถ้าหากว่าผู้นำมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา โครงสร้างของงานชัดเจนและมีอำนาจ ผู้นำก็สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ ส่วนทฤษฎีแนวทางเป้าหมาย (Path Goal Theory) ของ House และ Mitchell ซึ่งอธิบายถึงพฤติกรรมการจูงใจของผู้นำที่ทำให้ผู้ตามปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ขณะเดียวกันผู้นำต้องกำหนดเป้าหมายที่ต้องการอย่างชัดเจน กำจัดอุปสรรคและสร้างความพึงพอใจ เพื่อให้ผู้ตามปฏิบัติไปสู่การบรรลุเป้าหมายและจากทฤษฎีนี้ได้อธิบาย 4 รูปแบบภาวะผู้นำที่สามารถเลือกใช้ในสถานการณ์ที่แตกต่างกันคือ

1) ภาวะผู้นำแบบชี้แนะ (Directive Leadership) ในสถานการณ์ซึ่งโครงสร้างของงานไม่ชัดเจนและซับซ้อน ผู้ตามขาดประสบการณ์ ขาดระเบียบและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

2) ภาวะผู้นำแบบค้ำจุน (Supportive Leadership) ใช้ในสถานการณ์ซึ่งมีความเครียด มีความขัดแย้ง ผู้ตามขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนสถานการณ์ซึ่งมีความเครียด มีความขัดแย้ง ผู้ตามขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนสถานการณ์ที่น่าเบื่อและเสี่ยงอันตราย ผู้นำจะต้องทำให้ลูกน้องเกิดความมั่นใจ ลดความวิตกกังวลและการเบื่องานลง ตลอดจนการเพิ่มความพยายามให้สูงขึ้น

3) รูปแบบภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม (Participative Leadership) ผู้นำเลือกใช้ในสถานการณ์ที่งานน่าสนใจและท้าทายความสามารถโครงสร้างของงานค่อนข้างชัดเจน ผู้ตามอยากมีส่วนร่วม

4) รูปแบบภาวะผู้นำที่เน้นความสำเร็จ (Achievement Oriented Leadership) ผู้นำสามารถใช้ในสถานการณ์ซึ่งงานซับซ้อนและท้าทายความสามารถ ผู้ตามมุ่งความสำเร็จ ผู้นำจะกำหนดเป้าหมายสำหรับผู้ตามและแสดงความเชื่อมั่นในตัวผู้ตาม

ทฤษฎีผู้นำตามสถานการณ์ “Life cycle Theory” ของ Hersey และ Blanchard ได้อธิบายไว้ว่าผู้ตามมี 4 ชนิด ซึ่งผู้นำต้องเลือกใช้รูปแบบภาวะผู้นำตามชนิดของผู้ตามคือ

1. ผู้ตามที่ขาดความสามารถและความรับผิดชอบให้ใช้ภาวะผู้นำแบบบอกงาน (Telling)

2. ผู้ตามขาดความสามารถแต่มีความรับผิดชอบให้ใช้ภาวะผู้นำแบบขายงาน (Selling)
3. ผู้ตามที่มีความสามารถแต่ขาดความรับผิดชอบให้ใช้ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม (Participating)
4. ผู้ตามที่มีทั้งความสามารถและความรับผิดชอบให้ใช้ภาวะผู้นำแบบมอบหมายงาน (Delegating) โดยผู้นำทำหน้าที่ให้คำปรึกษา

อย่างไรก็ตามแม้ว่าผู้นำสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการนำให้เหมาะสมกับสถานการณ์ก็ไม่แน่ใจว่าจะทำได้เสมอไป เพราะขึ้นกับลักษณะส่วนตัว (Trait) และความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์ไม่ได้ให้แนวทางที่เหมาะสมแก่ผู้นำในการวิเคราะห์กิจกรรม และปัญหาที่กำลังเผชิญ

4. ทฤษฎีเส้นทางและจุดหมาย (Path-Goal Theory)

เป็นทฤษฎีผู้นำตามสถานการณ์ที่ได้รับความนิยมมาก พัฒนาขึ้นโดย Robert House จึงมักเรียกกันว่า House's Path-Goal Theory หรือทฤษฎีวิถีทางและเป้าหมาย สาระสำคัญของ Path-Goal Model คือการเน้นว่าผู้นำมีหน้าที่ที่จะต้องช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาบรรลุเป้าหมายส่วนบุคคลของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นเป้าหมายที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ผู้นำจึงต้องใช้รูปแบบการบริหารงานที่ทำให้พนักงานมองเห็นเป้าหมาย และวิถีทางการทำงานที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายของส่วนตัวและขององค์กรไปด้วยกัน ทฤษฎี Path-Goal จึงเป็นทฤษฎีที่ได้แนวคิดมาจากทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีการจูงใจของ Victor Vroom สาเหตุที่เรียกชื่อทฤษฎีนี้ว่า ทฤษฎีวิถีทางและเป้าหมาย (Path-Goal) นั้นมาจากความเชื่อว่า ผู้นำที่ประสบความสำเร็จจะต้องอธิบายและชี้แจงให้พนักงานเห็นอย่างชัดเจนว่าเขาจะต้องมีวิถีทางคือจะต้องปฏิบัติเริ่มต้นจากไหน และจะเดินไปอย่างไร จึงจะบรรลุเป้าหมายของงานและเป้าหมายส่วนตัว โดยจะสามารถดลอุปสรรคปัญหาต่าง ๆ ให้เหลือน้อยที่สุด ผู้นำจะต้องสนับสนุนจูงใจพนักงานของตนอย่างเต็มที่ด้วย

ส่วนที่ถือว่าเป็นการนำเอาความคิดมาจากทฤษฎีความคาดหวังก็เพราะ ในทฤษฎี Path-Goal นั้นยังคงมุ่งให้พนักงานมีความคิดว่าเมื่อได้ปฏิบัติตามวิถีทางที่ถูกต้องแล้วก็จะประสบความสำเร็จ โดยได้รับผลตอบแทน ได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นเป็นการบรรลุเป้าหมายของตัวพนักงาน ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิผลต่อองค์กรหรือบรรลุจุดหมายขององค์กรไปด้วยพร้อมกัน

ในทฤษฎี Path-Goal นั้นเชื่อว่าพฤติกรรมของผู้นำจะได้รับการยอมรับ (Acceptable) จากพนักงานมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับว่าผู้นำคนนั้นสามารถนำทางให้พนักงานไปสู่ความสำเร็จได้มากเพียงใด และพฤติกรรมของผู้นำคนนั้นจะสามารถจูงใจ (Motivation) ให้พนักงานเดินไปในวิถีทางสู่เป้าหมายได้ดีเพียงใด มีการสอนงาน (Coaching) แนะนำแนวทาง (Guidance) สนับสนุน (Support) และให้ผลตอบแทนหรือรางวัล (Rewards) มากน้อยเพียงใด

House ได้แบ่งพฤติกรรมการบริหารงานของผู้นำออกเป็น 4 แบบ คือ

1. Directive Leader หรือผู้นำที่ใช้อำนาจจะบอกผู้ปฏิบัติงานว่าผู้นำคาดหวังอะไรจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้นำจะกำหนดแผนการทำงาน ขั้นตอนการทำงาน เวลาที่งานสำเร็จ และจะชี้แนะวิธีการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายให้ด้วยรวมทั้งผลตอบแทนที่จะได้รับจากการทำงาน จึงเป็นผู้นำที่อยู่ในประเภทเน้นงาน

2. Supportive Leader คือผู้นำที่ให้การสนับสนุนผู้ปฏิบัติงาน พฤติกรรมผู้นำแบบนี้จะมีความเป็นมิตร แสดงความห่วงใยต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งเรื่องงานและสวัสดิภาพและความเป็นอยู่ของพนักงาน จึงจัดได้ว่าเป็นผู้นำประเภทเน้นความสัมพันธ์

3. Participative Leader คือผู้นำที่ให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วม โดยจะปรึกษาหารือกับผู้ใต้บังคับบัญชาให้โอกาสพนักงานแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ แล้วนำมาพิจารณาประกอบการตัดสินใจด้วย

4. Achievement – Oriented Leader คือผู้นำที่มุ่งความสำเร็จของงาน ผู้นำแบบนี้จะกำหนดเป้าหมายของงานและความคาดหวังต่อพนักงานไว้สูง และเน้นการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

Robert House มีความเชื่อว่าพฤติกรรมผู้นำสามารถยืดหยุ่น หรือเปลี่ยนรูปแบบได้ (ซึ่งตรงข้ามกับ Fiedler Model) นั่นคือใน Path – Goal Theory เชื่อว่าผู้นำคนเดียวกันอาจมีรูปแบบพฤติกรรมเป็น Directive หรือ Supportive หรือ Participative หรือ Achievement – Oriented ก็ได้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์

สำหรับสถานการณ์ใน Path – Goal Model จะประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

ส่วนแรก เรียกว่า Environmental Contingency Factor เป็นสถานการณ์ส่วนที่ตัวผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถกำหนดหรือควบคุมได้ ได้แก่ โครงสร้างของงาน (Task Structure) ระบบอำนาจหน้าที่ที่เป็นทางการ (Formal Authority System) และกลุ่มทำงาน (Work Group)

ส่วนหลัง เรียกว่า Subordinate Contingency Factors เป็นสถานการณ์ที่เป็นลักษณะของตัวผู้ปฏิบัติงานเอง ได้แก่ ความเชื่อผลการกระทำของตนเอง (Internal Locus of Control) ประสบการณ์ (Experience) และความสามารถในการรับรู้ (Perceive Ability)

สถานการณ์ทั้ง 2 ส่วนนี้ จะร่วมกันกำหนดรูปแบบพฤติกรรมของผู้นำที่เหมาะสม เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ (Outcomes) คือพฤติกรรมการทำงาน (Performance) และความพึงพอใจ (Satisfaction) ของผู้ปฏิบัติงาน ในทฤษฎี Path – Goal อธิบายว่าหากรูปแบบพฤติกรรมของผู้นำไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ทั้ง 2 ส่วน ก็จะทำให้การทำงานพนักงานขาดประสิทธิภาพและเกิดความไม่พึงพอใจขึ้น

กรณีตัวอย่างของสถานการณ์ที่จะต้องเลือกรูปแบบพฤติกรรมของผู้นำที่สอดคล้องกัน เช่น เมื่อโครงสร้างของงาน (Task Structure) ไม่เป็นระบบ ระเบียบ มีความไม่แน่นอนสูง ทำให้พนักงานที่รับผิดชอบเกิดความเครียด ตัดสินใจแก้ปัญหาสถานการณ์แบบนี้ พนักงานจะพอใจที่จะได้ผู้นำแบบใช้อำนาจ (Directive Leader) เพื่อมาช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นของงานเป็นระเบียบแน่นอน ชัดเจน ผู้นำแบบสนับสนุน จะเป็นแบบที่พนักงานมักจะพอใจและปฏิบัติงานได้ดี

เมื่อระบบอำนาจหน้าที่ ที่เป็นทางการ ซึ่งหมายถึง ระบบการบังคับบัญชาชัดเจนเป็นขั้นตอนเช่น ระบบราชการ เหมาะที่จะใช้พฤติกรรมผู้นำแบบสนับสนุนมากกว่าแบบใช้อำนาจ

หากกลุ่มทำงานมีความขัดแย้งสูง พนักงานจะมีความพอใจผู้นำที่ใช้อำนาจ

หากลักษณะของพนักงานปฏิบัติงาน มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง คือ เชื่อว่าทุกสิ่งเป็นผลจากการกระทำของบุคคลมิใช่ฟ้าบันดาลเช่นนั้นพนักงานมักจะพอใจที่จะมีผู้นำที่มีพฤติกรรมแบบให้ผู้ที่บังคับบัญชามีส่วนร่วม แต่หากเชื่อว่าสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นผลมาจากฟ้าลิขิต เขาจะพอใจผู้นำแบบใช้อำนาจ

หากผู้ปฏิบัติมีประสบการณ์การทำงานหรือทักษะสูงจะพอใจผู้นำแบบให้มีส่วนร่วม แต่ถ้าเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์หรือทักษะต่ำจะชอบ ผู้นำแบบใช้อำนาจ หากผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถในการรับรู้เรื่องราวต่างๆ สูงจะพอใจผู้นำที่มีพฤติกรรมแบบให้มีส่วนร่วมมากกว่าแบบใช้อำนาจ

4. แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจในงาน

กู๊ด (ไจเน พุ่มมาลี. 2534; อ้างอิงจาก Good. 1973) ให้ความหมายของคำว่า พึงพอใจ คือ คุณภาพ สภาพหรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่างๆและทัศนคติของบุคคล ต่อ งาน สอดคล้องกับมอริส (Morise.1958) ที่อธิบายความหมายของความพึงพอใจ ว่าหมายถึง สภาพของภาวะจิตใจที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เป็นเพราะธรรมชาติมนุษย์ที่มีความต้องการ ถ้า ความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมด หรือเพียงบางส่วน ความเครียดจะลดน้อยลง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

เฟลด์แมนและอาร์โนลด์ (พิมพ์วรรณ พันธุ์อุดม. 2552 : 13 อ้างอิงจาก Feldman; & Arnold. 1989: 83) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงาน คือสิ่งที่แสดงออกหรือความรู้สึกในทางบวกที่มีอยู่ทั้งหมดที่บุคคลที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

เฮร์ซเบิร์กและคนอื่นๆ (Herzberg; & other. 1959: 113-115) กล่าวถึงความพึงพอใจของมนุษย์ โดยแยกพิจารณาเป็น 2 ปัจจัย คือ

1. **ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)** มีอยู่ 5 ชนิด ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะช่วยกระตุ้นให้มนุษย์มีความพึงพอใจที่จะทำงาน ได้แก่

- 1.1 ผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่ (Achievement)
- 1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition)
- 1.3 ลักษณะงาน (Work Itself)
- 1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- 1.5 ความก้าวหน้าในงาน (Advancement)

2. **ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)** เป็นปัจจัยที่ไม่อาจกระตุ้นจูงใจได้ แต่ถ้าหากปัจจัยเหล่านี้ขาดหายไป จะทำให้มนุษย์เกิดความไม่พอใจในการทำงานได้ ได้แก่

- 2.1 เงินเดือน (Salary)
- 2.2 การมีโอกาสได้รับความก้าวหน้า (Possibility of Growth)
- 2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation with subordinates)
- 2.4 ฐานะอาชีพ (Status)
- 2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation with Supervisor)
- 2.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation with Peers)
- 2.7 นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration)
- 2.8 สภาพการทำงาน (Working Condition)
- 2.9 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life)
- 2.10 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job Security)

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 : 130) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน และกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร จึงอาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสำคัญ คือ

1. การรับรู้ปัจจัยต่างๆที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน
2. ความพึงพอใจในการทำงาน จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสายและการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน
3. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคลทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน

ในการทำงานให้ออกมามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจำเป็นที่จะต้องอาศัยปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆ เป็นจำนวนมากเพื่อสร้างความพึงพอใจในงานให้กับพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดความเต็มใจในการปฏิบัติงาน และทำให้งานที่ได้ออกมามีคุณภาพและประสิทธิภาพ ซึ่งองค์ประกอบสำคัญต่างๆ ที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานก็จะมีหลากหลายตัวแปรด้วยกัน เช่น การให้โอกาสในการทำงาน การทำตามคำร้องขอของพนักงาน ความเบื่อหน่ายในงาน การทำตามคำแนะนำที่ได้รับจากพนักงาน ช่วงเวลาในการทำงาน ความรู้สึกเห็นดีเห็นอกกับงาน ลักษณะของหัวหน้างาน ค่าตอบแทน ความสำคัญของงานที่ทำ การเลื่อนตำแหน่ง และความเป็นอิสระ เป็นต้น ซึ่งหากองค์ประกอบเหล่านี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน ก็จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและเต็มใจที่จะทำงาน ก็จะส่งผลให้งานที่ได้มีประสิทธิภาพได้ ซึ่งการกล่าวถึงองค์ประกอบต่างๆ เหล่านี้ ก็ได้มีนักวิจัยหลากหลายท่านได้ให้แนวคิดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานไว้มากมาย ดังนี้

สมิธ และคณะ (พิมพัวรรณ พันธุ์อุดม. 2552 : 15; อ้างอิงจาก Smith; & others. 1969: 169) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน มี 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ลักษณะของงาน ได้แก่ ความน่าสนใจในงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้ หน้าที่ความรับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน
2. การบังคับบัญชา ได้แก่ รูปแบบของการบังคับบัญชา การให้คำปรึกษา การให้ข้อเสนอแนะ การใช้เทคนิคในการบริหาร ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา และทักษะของผู้บังคับบัญชา
3. รายได้ หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรม หรือความเท่าเทียมกันของรายได้
4. การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ได้แก่ โอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง
5. เพื่อนร่วมงาน หมายถึง บุคลากรที่ทำงานในหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ ซักชวนกันมาทำงาน การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตลอดจนมิตรภาพที่ดีระหว่างกัน

มิลตัน (พิมพัวรรณ พันธุ์อุดม. 2552: 16; อ้างอิงจาก Milton. 1981: 159) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานดังนี้

1. ลักษณะงาน หมายถึง ความน่าสนใจภายในตัวงาน ความแปลกใหม่ของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้ ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานให้สำเร็จ งานที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถ
2. เงินเดือน หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรมหรือความเท่าเทียมกันของรายได้ วิธีการจ่ายเงิน

3. การเลื่อนตำแหน่งการเงิน หมายถึง โอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง
4. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน ความเชื่อมั่นในผลงาน
5. ผลประโยชน์ หมายถึง บำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล วันหยุด
6. สภาพการทำงาน หมายถึง ชั่วโมงการทำงาน การหยุดพัก วัสดุอุปกรณ์บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกทางกาย
7. การนิเทศงาน หมายถึง เทคนิควิธีการของการนิเทศ ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการนิเทศ และทักษะการบริหารของผู้นิเทศ
8. ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน หมายถึง การยกย่องนับถือ การช่วยเหลือ และความมีไมตรีที่ดีต่อกัน
9. การบริหารงาน หมายถึง นโยบายการบริหารงาน

ผลที่ได้รับจากความพึงพอใจในงาน

การสร้าง ความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นในองค์การและส่งผลดีต่อองค์การ (ณัฐนิชา ปานศักดิ์, 2544: 32-33) ดังต่อไปนี้

1. ลดอัตราการเข้า ออกของงาน ยิ่งผู้ปฏิบัติมีความพึงพอใจในการทำงานเท่าใด อัตราการเข้า ออกงานก็ยิ่งน้อยลงเท่านั้น องค์การที่ไม่ต้องการให้คนเข้าออกสูงจึงควรสร้างความพึงพอใจ ในการทำงานให้เกิดขึ้น โดยเฉพาะในช่วงที่มีการจ้างงานเต็มที่ในตลาด ซึ่งคนงานมีโอกาสเลือก งานที่ทำให้มากกว่าหรืองานนั้นจำเป็นต้องอาศัยผู้มีความสามารถเฉพาะและมีประสบการณ์สูง
2. ลดอัตราการขาดงาน ความสัมพันธ์ระหว่างการขาดงานจะมีความผูกพันกับความพึงพอใจในการทำงานนั่นเอง ยิ่งคนมีความพอใจในงานมาก การขาดงานจะยิ่งน้อยลง แต่ถ้าความไม่พอใจในงานมีมากขึ้น ผู้ปฏิบัติงานจะมีแนวโน้มขาดงานมากและการขาดงานนั้นจะไม่มีเหตุผลสมควรด้วยอัตราการเข้า ออกของงาน และการขาดงานที่ไม่มีเหตุผลสมควร ย่อมเป็นตัวชี้ถึงระดับความไม่พอใจในงานได้เป็นอย่างดี และเป็นตัวชี้ที่ผู้บริหารองค์การต้องพึงให้ความสนใจเป็นพิเศษ
3. ลดการร้องทุกข์ องค์การที่มีการจัดการระบบการแก้ไขข้อร้องทุกข์ที่ดี ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการร้องทุกข์เกี่ยวกับการทำงานหรือเกี่ยวกับการปฏิบัติงานระหว่างบุคคลที่มีการร้องทุกข์น้อยลง ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจในงานเพิ่มมากขึ้น จะเป็นการลดปัญหาความขัดแย้งในการทำงาน รวมทั้งประหยัดเวลาในการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ด้วย
4. ลดข้อพิพาทแรงงาน การสร้างความพึงพอใจในการทำงาน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่มีแรงกดดันในการเรียกร้องให้ปรับปรุงสภาพการทำงานหรือผลตอบแทนในการทำงาน ปัญหาข้อพิพาทแรงงานที่เกิดจากการเรียกร้องและเจรจาต่อรองที่ตกลงกันไม่ได้จึงมีน้อยลง แต่ถ้า

ผู้ปฏิบัติงานมีความไม่พอใจในงานมาก ข้อพิพาทแรงงานอาจมีความรุนแรงถึงขั้นนัดหมายหรือปิดงาน งดจ้างได้

5. สุขภาพของคนงานดีขึ้น ความไม่พอใจในงานนำไปสู่สุขภาพจิตที่เสื่อมโทรม โดยเฉพาะความเครียด และความกังวลจะนำไปสู่ความเจ็บป่วย โรคหัวใจ โรคกระเพาะอาหาร ความเครียดในงานอาจเกิดจากความไม่แน่ใจในบทบาท การได้รับมอบหมายงานเกินความสามารถ หรือการมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีในที่ทำงานได้

6. ลดพฤติกรรมการก้าวร้าว คนงานที่มีระดับความพึงพอใจในการทำงานต่ำอาจก่อพฤติกรรมก้าวร้าวได้ด้วย เช่น การจงใจทำผิด การเปิดเผยความลับองค์กรแก่องค์กรอื่น การเฉื่อยงาน การลักขโมย การละเมิดข้อบังคับในการทำงาน การขัดคำสั่งในการทำงาน การขัดคำสั่งผู้บังคับบัญชา การทะเลาะวิวาทกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น การสร้างความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นการลดพฤติกรรมก้าวร้าวเหล่านี้ด้วย

7. การเพิ่มผลผลิต แม้ว่าจะไม่มีการศึกษาใดที่ชี้ชัดว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะมีส่วนเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กรหรือไม่เพียงใด อย่างน้อยความพึงพอใจในการทำงานก็เป็นการลดความสูญเสียการทำงาน ก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี มีการทำงานเป็นทีมและทำให้บุคคลสามารถทำงานในองค์กรได้อย่างมีความสุข และเมื่อองค์กรมีระดับความพอใจในงานที่ดีแล้ว ผู้บริหารย่อมสามารถส่งเสริมให้มีการเพิ่มผลผลิตในรูปแบบและกิจกรรมต่างๆ ได้ง่ายขึ้น

การสร้าง ความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงานเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้พนักงานเกิดความเต็มใจในการทำงาน ส่งผลให้งานที่ทำมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลแสดงถึงพฤติกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานออกมาด้วย เช่น การขาดงาน การก้าวร้าว การลาออกจากงาน เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดผลเสียต่อองค์กร ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บังคับบัญชาจำเป็นต้องทำให้เกิดขึ้นกับพนักงาน เพื่อทำให้งานเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ขององค์กร ซึ่งจากความสำคัญดังกล่าวได้มีผู้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจในการทำงานไว้ ดังนี้

นิวคัมเมอร์ (พิมพ์วรรณ พันธุ์อุดม. 2552: 18; อ้างอิงจาก Newcomer. 1955: 22) ได้กล่าวถึงวิธีจูงใจให้คนเกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยดูความต้องการของคนงานเป็นหลัก ซึ่งเป็นวิธีจูงใจเชิงจิตวิทยา ดังนี้

1. ความเข้าใจและความซาบซึ้งต่อคุณภาพของงานและความสามารถของแต่ละบุคคลโดยมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ด้วยวิธีการสร้างความรู้สึกร่วมเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม โดยวิธีให้เกียรติในโอกาสที่เหมาะสม เมื่อจะตำหนิก็เรียกมาเป็นการส่วนตัว พร้อมกับมอง หาทางช่วยเหลือแก้ไขให้ดีขึ้นมากกว่าจะเป็นการลงโทษอย่างเดียว นอกจากนั้นยังมีการ

อธิบายงาน ที่มอบให้ เพื่อให้เข้าใจชัดเจนและแสดงความเข้าใจในความคิดเห็นและคำแนะนำของ ผู้ร่วมงานและ มีวิธีการควบคุมงานที่เหมาะสม

2. คนงานควรจะได้รับ ความก้าวหน้าของตนเอง และบทบาทของหน่วยงานของเขาว่า มีความสำคัญมากน้อยเพียงใด เพื่อเขาจะได้ทราบสายการเลื่อนขั้น และโอกาสสำหรับ ความก้าวหน้า ของตนเอง

3. ควรมอบงานที่ทำท่ายให้ เพราะงานที่ซ้ำซากจะทำให้เกิดความเบื่อหน่าย

4. กำหนดเวลาพักผ่อนให้แน่นอน การได้พักผ่อนชั่วระยะหนึ่งจะเป็นการลดความเบื่อหน่าย ฝ่ายจัดการและฝ่ายบริหารแม้จะไม่สามารถเปลี่ยนแปลงปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา บุคลิกภาพ แต่ก็สามารถจัดและสรรหา รวมทั้งบรรจุบุคลากรให้เหมาะสมกับงานที่ทำ ซึ่ง ควรพิจารณาถึงปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับบุคคลที่มีส่วนในการให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ด้วย

ภิญโญ สาร (2523: 360-361) กล่าวว่า แนวทางสร้างความพึงพอใจในการทำงานเพื่อให้ ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องอาศัยสิ่งจูงใจหลายประการที่สำคัญ ได้แก่

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ เช่น เงิน สิ่งของ
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาส เช่น การให้โอกาสที่จะมีชื่อเสียง เกียรติยศ อำนาจ และ ประจํา ตำแหน่งที่สูงขึ้น
3. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการทำงาน เช่น การไม่แบ่งกลุ่มแบ่งพวก ความเท่าเทียมกัน ทุกด้าน
4. การสร้างความรู้สึกว่าเขามีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการสร้างชื่อเสียง หรือร่วมการ แก้ไขสถานการณ์สำคัญต่างๆของหน่วยงาน

แบบวัดความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้ (โชติณัฐ กงพาณิช. 2547: 33)

1. ด้านการวางแผน (Planning) หมายถึง การกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย วิธีการ และแผนงานในการทำงานเพื่อให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมาย
2. ด้านการจัดระบบ (Organizing) หมายถึง การกำหนดกระบวนการทำงาน การแบ่ง งาน และการมอบหมายงาน เพื่อให้ทำงานร่วมกันอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ
3. ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation) หมายถึง ความสามารถในการทำงาน ร่วมกับผู้อื่นได้บังคับบัญชาได้ดี ตลอดจนมีทักษะการมีปฏิสัมพันธ์ และการจัดการกับปัญหาความขัดแย้ง

4. ด้านการชี้นำ (Leading) หมายถึง การจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานอย่างเต็มความสามารถ ตลอดจนการรักษาส่งเสริม และพัฒนาความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการสนับสนุน สอนงาน และให้คำปรึกษาในการทำงาน

5. ด้านการควบคุม (Controlling) หมายถึง การดูแลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาให้เป็นไปตามแผนการ ประกอบด้วยการกำหนดมาตรฐาน การให้ข้อมูลย้อนกลับ การติดตามความคืบหน้าและการประเมินผลงาน

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปราณี เดชวิทยพร (2533) ทำการศึกษาเรื่อง ผลกระทบจากการที่ผู้หญิงสวมบทบาทผู้บังคับบัญชาต่อผู้ชายที่อยู่ในใต้บังคับบัญชา ผลการศึกษา พบว่า เพศหญิงจะมีความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชามากกว่า ส่วนทางด้าน การยอมรับต่อผู้บังคับบัญชาหญิงและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาเพศชายและเพศหญิง

แฮมเซ็น (ปราณี เดชวิทยพร. 2533; อ้างอิงจาก Hamsen. 1974) ทำการศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้ใต้บังคับบัญชา ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งชายและหญิงมีความพึงพอใจไม่มากนักเมื่อผู้บังคับบัญชาเป็นเพศหญิง

เพ็ตตี้ และ ลี (ปราณี เดชวิทยพร. 2533; อ้างอิงจาก Petty and Lee. 1975) ทำการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของเพศของผู้บังคับบัญชาต่อความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาเพศหญิงระหว่างกลุ่มผู้ใต้บังคับบัญชาชายและหญิง ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ใต้บังคับบัญชาชายมีความพึงพอใจทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมากกว่ากลุ่มผู้ใต้บังคับบัญชาหญิง

วองค์ และซูโคร (ปราณี เดชวิทยพร. 2533; อ้างอิงจาก Vonk and Zucrow. 1996) ทำการศึกษาเรื่อง ผลกระทบเพศของหัวหน้าต่อความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชาหญิง ผลการศึกษา พบว่า มีความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชาของหัวหน้าเพศชายมากกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

โซเวอร์-โฮค และ เลิฟ (ปราณี เดชวิทยพร. 2533; อ้างอิงจาก Sower-Hoag; & Love. 1986) ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้บังคับบัญชาและความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชาในสถาบันการศึกษาประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชาเพศเดียวกันจะมีความสัมพันธ์กันในเรื่องความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชา กล่าวคือ

ผู้ได้บังคับบัญชาเพศชายจะมีความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาเพศชายมากกว่า ขณะที่ผู้ได้บังคับบัญชาเพศหญิงจะมีความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาเพศหญิงมากกว่าเช่นกัน ความแตกต่างนี้อาจเนื่องจากความแตกต่างในด้านการรับรู้ วิธีการบังคับบัญชา และเพศของผู้ได้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชา

โชติณัฐ คงพาณิชย์ (2546) ทำการศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบการรับรู้ภาวะผู้นำและความพึงพอใจของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อการบังคับบัญชาของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิง ผลการศึกษา พบว่า ภาวะผู้นำของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงตามการรับรู้ของผู้ได้บังคับบัญชามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ ผู้บังคับบัญชายังมีภาวะผู้นำในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ได้บังคับบัญชาที่มีหัวหน้าเพศชายประเมินว่าหัวหน้างานมีภาวะผู้นำสูงกว่าผู้ได้บังคับบัญชาที่มีหัวหน้างานเพศหญิงในทุกด้าน และผู้ได้บังคับบัญชา ที่มีหัวหน้างานเพศชายมีความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชาของหัวหน้างานแตกต่างกับผู้ได้บังคับบัญชาที่มีหัวหน้างานเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ได้บังคับบัญชาที่มีหัวหน้างานเพศชายมีความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชาสูงกว่าผู้ได้บังคับบัญชาที่มีหัวหน้างานเพศหญิงในทุกด้าน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัย เรื่อง เปรียบเทียบ ความฉลาดทางอารมณ์ ความเป็นเลิศและความพึงพอใจต่อ
หัวหน้างานเพศชายและหญิงของพนักงานบริษัท น้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท น้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง
ที่มีหัวหน้างานเพศชายและหญิงอยู่ในแผนกเดียวกัน จำนวนทั้งสิ้น 225 คน (ที่มา: แผนก
ทรัพยากรบุคคล บริษัท น้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน
2555)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท น้ำมันหล่อลื่น
แห่งหนึ่ง ที่มีหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงอยู่ในแผนกเดียวกัน เนื่องจากทราบจำนวนที่แน่นอน
(Actual Population) จึงกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบทราบจำนวน
ประชากร ตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ; และคณะ 2548: 194) โดย
กำหนดให้มีความเชื่อมั่น 95% ได้ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% สูตรการคำนวณ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดหรือจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่ม

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ที่มีหัวหน้างานเพศชายและหญิงอยู่ในแผนกเดียวกัน จำนวน 225 คน

ค่าความคลาดเคลื่อน กำหนดให้คลาดเคลื่อนได้ 5% คือ $e = 0.05$ ซึ่งสามารถแทนค่าในสูตรได้ ดังนี้

$$n = \frac{225}{1 + 225 (0.05)^2}$$

$$= 144 \text{ คน}$$

ดังนั้น ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้จำนวน 144 คน และเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก 5% เท่ากับ 8 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 152 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แหล่งที่มาของข้อมูลประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารอ้างอิงต่างๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อมาสร้างแบบสอบถาม

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของพนักงานน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง ซึ่งแบบสอบถามจะครอบคลุมถึงข้อมูลที่ต้องศึกษา แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายเปิดมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices question) จำนวน 5 ข้อ คือ ข้อ 1 2 3 4 และ 5 ในแต่ละข้อระดับวัดข้อมูล ดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2548, หน้า 181)

1. ชาย

2. หญิง

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2548, หน้า 181) โดย กำหนดช่วงอายุ คำนวณดังนี้ (อ้างอิงจากแผนกบุคคล รับบุคลากรเข้ามาทำงานเมื่อบรรลุนิติภาวะแล้วและอายุสูงสุดของพนักงานระดับปฏิบัติการ คือ 53 ปี (ที่มา: แผนกทรัพยากรบุคคล บริษัท น้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2555)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ช่วงอายุ} = \frac{53 - 20}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$5 \\ = 6.6 \approx 7$$

แสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม

1. 20 - 26 ปี
2. 27 - 33 ปี
3. 34 - 40 ปี
4. 41 - 47 ปี
5. 48 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 สถานภาพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548, หน้า 181)

1. โสด
2. สมรส/อยู่ร่วมกัน
3. หม้าย/อย่าร้าง/แยกกันอยู่

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 181)

1. ปริญญาตรี
2. สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 5 ประสบการณ์ทำงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548; หน้า 181) โดยประสบการณ์ของพนักงานที่มากที่สุดคือ 25 ปี และน้อยที่สุดคือ 2 เดือน (ที่มา: แผนกทรัพยากรบุคคล บริษัท น้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2555) โดยคำนวณจากสูตรดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{25 - 0.2}{5} \\ &= 4.96 \approx 5 \end{aligned}$$

โดยในแบบสอบถามจะแบ่งดังนี้

1. ต่ำกว่า 5 ปี
2. 6-10 ปี
3. 11-15 ปี

4. 16-20 ปี
5. 21 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานเพศชายและหญิง จำนวน 10 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert Scale โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับคือ

ระดับ 5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ 4	หมายถึง	เห็นด้วย
ระดับ 3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ระดับ 2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ระดับ 1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เกณฑ์การประเมินค่าคะแนนของแบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานเพศชายและหญิงโดยแบ่งเป็น 5 ระดับและใช้เกณฑ์ในการประเมินค่าคะแนนที่ได้จากการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น ผู้วิจัยใช้สูตรคำนวณหาความกว้างของชั้น (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2544: 29) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ซึ่งเกณฑ์การประเมินค่าคะแนนของแบบสอบถามส่วนที่ 1 เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานต่อความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานเพศชายและหญิงจำนวน 10 ข้อ ได้ค่าคะแนน รายละเอียดดังนี้

- ค่าเฉลี่ยแต่ละระดับ แสดงระดับของความฉลาดทางอารมณ์
- 4.21 – 5.00 ความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานอยู่ในระดับดีมาก
 - 3.41 – 4.20 ความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานอยู่ในระดับดี
 - 2.61 – 3.40 ความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานอยู่ในระดับปานกลาง
 - 1.81 – 2.60 ความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานอยู่ในระดับไม่ดี
 - 1.00 – 1.80 ความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานอยู่ในระดับไม่ดีมาก

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานต่อภาวะผู้นำของหัวหน้างานเพศชายและหญิง จำนวน 10 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert Scale โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

- ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วย
- ระดับ 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ
- ระดับ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เกณฑ์การประเมินค่าคะแนนของแบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานต่อภาวะผู้นำของหัวหน้างานเพศชายและหญิงโดยแบ่งเป็น 5 ระดับ และใช้เกณฑ์ในการประเมินค่าคะแนนที่ได้จากการวัด ข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น ผู้วิจัยใช้สูตรคำนวณหาความกว้างของชั้น (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2544: 29) ได้ค่าคะแนน รายละเอียดดังนี้

ค่าเฉลี่ยแต่ละระดับ แสดงระดับของภาวะผู้นำ

- 4.21 – 5.00 ภาวะผู้นำของหัวหน้างานอยู่ในระดับดีมาก
- 3.41 – 4.20 ภาวะผู้นำของหัวหน้างานอยู่ในระดับดี
- 2.61 – 3.40 ภาวะผู้นำของหัวหน้างานอยู่ในระดับปานกลาง
- 1.81 – 2.60 ภาวะผู้นำของหัวหน้างานอยู่ในระดับไม่ดี
- 1.00 – 1.80 ภาวะผู้นำของหัวหน้างานอยู่ในระดับไม่ดีย่างมาก

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของพนักงานต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิง จำนวน 10 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert Scale โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

- ระดับ 5 หมายถึง พอใจมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง พอใจมาก
- ระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง พอใจน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง พอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการประเมินค่าคะแนนที่ได้จากการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้นผู้วิจัยใช้สูตรคำนวณหาความกว้างของชั้น (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2544: 29)

ค่าเฉลี่ยแต่ละระดับ ระดับความพึงพอใจ ดังนี้

- 4.21 – 5.00 พึงพอใจต่อหัวหน้างานในระดับมากที่สุด

- 3.41 – 4.20 ฟังพอใจต่อหัวหน้างานในระดับมาก
 2.61 – 3.40 ฟังพอใจต่อหัวหน้างานในระดับปานกลาง
 1.81 – 2.60 ฟังพอใจต่อหัวหน้างานในระดับพอใจน้อย
 1.00 – 1.80 ฟังพอใจต่อหัวหน้างานในระดับพอใจน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยขั้นที่ 1

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือตามลำดับต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการ งานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ ภาวะผู้นำทางผู้นำของหัวหน้างานชายและหญิงที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาออกแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานชาย และหญิง

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อภาวะผู้นำของหัวหน้างานชายและหญิง

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานชายและหญิง

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบและรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วมาทดลอง (Try out)

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try in) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α –Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546: 49)

$$\alpha = \frac{k \overline{\text{Con variance} / \text{Variance}}}{1 + (k - 1) \overline{\text{Con variance} / \text{Variance}}}$$

เมื่อ Cronbach's Alpha α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนที่กำหนด
k	แทน	จำนวนคำถามของแบบสอบถาม
$\overline{\text{Con variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนระหว่างคำถามต่าง ๆ
$\overline{\text{Variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือชิ้นที่ 1

1. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรง ตามเนื้อหา (Validity) จากนั้นนำมาปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อปรับปรุงก่อนนำไปทดลองใช้ (Try out)

2. นำแบบสอบถามที่ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขเสร็จแล้วนำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง 40 คน เพื่อไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Coefficient) ของครอนบัตแอลฟาและปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย ผลลัพธ์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาที่ได้จะแสดงถึงความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่า มีความเชื่อมั่นสูง โดยกำหนดไว้ที่ 0.7 (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 437)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัท น้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์โดยดำเนินงานตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล น้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง
2. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนพนักงานในระดับปฏิบัติการตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนด 152 คน
3. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนพนักงานในระดับปฏิบัติการตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนด 152 คน
4. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถาม
5. คัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามได้แล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลเหล่านั้นมาดำเนินการ ดังนี้

การจัดกระทำข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามคืนแล้วผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้มีการกำหนดรหัสล่วงหน้าไว้

3. การประมวลผลข้อมูล (Processing) นำแบบสอบถามที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้วมาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์ และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS/PC

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ที่ตอบแบบสอบถามจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นการจัดหมวดหมู่และเพื่อทราบลักษณะพื้นฐานทั่วไปของประชากร โดยทำการวิเคราะห์ดังนี้

2.1 เป็นค่าร้อยละ (Percentage) หรือค่าความถี่ (Frequency) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานต่อความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานเพศชายและหญิง

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของพนักงานต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชายและหญิง

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของพนักงานต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิง

2.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานต่อความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานเพศชายและหญิง

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของพนักงานต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชายและหญิง

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของพนักงานต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิง

3. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

3.1 ใช้สถิติ Paired simple t-test เพื่อทดสอบการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานต่อความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานเพศชายและหญิง

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของพนักงานต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชายและหญิง

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของพนักงานต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) พื้นฐานประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) คำนวณได้จากสูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 36)

$$P = \left(\frac{f}{n} \right) \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าสถิติร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ของข้อมูล
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean $\bar{X}$) ใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 49)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลต่างๆ ใช้สูตร ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 49)

$$S.D. = \frac{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2}}{n(n-1)}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	X	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง
	n - 1	แทน	จำนวนตัวแปรอิสระ
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$$\frac{\sum x^2}{n}$$

แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อถือของแบบสอบถาม การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วัดค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชย์ บัญชา. 2550: 34)

$$\alpha = \frac{k \overline{Con variance} / \overline{Variance}}{1 + (k - 1) \overline{Con variance} / \overline{Variance}}$$

เมื่อ Cronbach's Alpha α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนที่กำหนด

$$\frac{k}{\overline{Con variance} / \overline{Variance}}$$

แทน จำนวนคำถามของแบบสอบถาม
แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนระหว่างคำถามต่าง ๆ
แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

ผลลัพธ์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) หรือสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานใช้ค่า Paired simple t-test ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543: 138-140)

เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 1-3 ใช้สูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{d}}{Sd / \sqrt{n}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน (t- Distribution)

Sd แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลต่างแต่ละคู่

n แทน จำนวนตัวอย่างคิดเป็นคู่

$\bar{d}$ แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างของผลต่างแต่ละคู่

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์เรื่อง การเปรียบเทียบ ความฉลาดทางอารมณ์ ความเป็นเลิศ และความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิงของพนักงานบริษัท น้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานครโดยผู้วิจัยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และเอกลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์และคำย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
Σx	แทน	ผลรวมของข้อมูลทั้งหมดหรือคะแนนทั้งหมด
n	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
$S.D.$	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
x	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง
Σx^2	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
$(\Sigma x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดแต่ละตัวยกกำลังสอง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (t- Distribution)
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
$\bar{d}$	แทน	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างของผลต่างแต่ละคู่
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานต่อความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานเพศชายและหญิง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชายและหญิง

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน โดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 1 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	90	59.20
หญิง	62	40.80
รวม	152	100.00
อายุ		
20 – 26 ปี	23	15.10
27 – 33 ปี	49	32.20
34 – 40 ปี	26	17.10
41 – 47 ปี	52	34.20
48 ปีขึ้นไป	3	1.30
รวม	152	100.00
สถานภาพ		
โสด	88	57.90
สมรส	57	37.50
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	7	4.60
รวม	152	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	97	63.80
สูงกว่าปริญญาตรี	55	36.20
รวม	152	100.00
ประสบการณ์ทำงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	61	40.10
6 – 10 ปี	45	29.60
11 – 15 ปี	8	5.30
16 – 20 ปี	33	21.70
21 ปีขึ้นไป	5	3.30
รวม	152	100.00

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร สามารถจำแนกได้ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 59.20 และเป็นเพศหญิง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 40.80

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุในช่วงระหว่าง 41 - 47 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 รองลงมาคืออายุ 27 - 33 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 32.20 อายุ 34 - 40 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 17.10 อายุ 20 - 26 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 15.10 และอายุ 48 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีสถานภาพโสด จำนวน 88 คนคิดเป็นร้อยละ 57.90 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส จำนวน 57 คนคิดเป็นร้อยละ 37.50 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 7 คนคิดเป็นร้อยละ 4.60 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี 97 คน คิดเป็นร้อยละ 63.80 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 36.20 ตามลำดับ

ประสบการณ์ทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 40.10 รองลงมา คือประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 29.60 ประสบการณ์ในการทำงาน 16 - 20 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 21.70 ประสบการณ์ในการทำงาน 11-15 ปีจำนวน 8 คิดเป็นร้อยละ 5.30 และประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไปจำนวน 5 คนคิดเป็นร้อยละ 3.30 ตามลำดับ

**ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการวิเคราะห์ความคิดเห็นโดยรวมของพนักงาน
ต่อความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชายและหญิงของบริษัท
น้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร**

ตาราง 2 แสดงข้อมูลความคิดเห็นโดยรวมของพนักงานโดยรวมต่อความฉลาดทางด้านอารมณ์
(EQ) ของหัวหน้างานเพศชายและหญิงของบริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ความฉลาดด้านอารมณ์ (EQ) $n = 152$	หัวหน้างานเพศชาย			หัวหน้างานเพศหญิง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง						
1. หัวหน้างานมีความมั่นใจในการตัดสินใจ บริหารงานทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพดี	4.14	0.54	ดีมาก	3.19	0.65	ปานกลาง
2. หัวหน้างานสามารถยอมรับข้อบกพร่องของตนเองและปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นได้	3.99	0.85	ดี	3.18	0.81	ปานกลาง
รวม	4.15	0.70	ดี	3.82	0.73	ปานกลาง
ด้านการมีวินัยในการควบคุมตนเอง						
3. หัวหน้างานสามารถควบคุมอารมณ์ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี	3.69	0.86	ดี	2.84	0.96	ปานกลาง
4. หัวหน้างานมีความยืดหยุ่นในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้	3.92	0.51	ดี	2.91	0.75	ปานกลาง
รวม	3.81	0.68	ดี	2.88	0.85	ปานกลาง
ด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเอง						
5. หัวหน้างานมีความพยายามในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้	4.28	0.49	ดีมาก	3.39	0.69	ปานกลาง
6. หัวหน้างานมีความพยายามในการปรับปรุงวิธีการบริหารงานเพื่อให้ผลงานมีมาตรฐานที่ดีขึ้นได้	4.14	0.61	ดี	3.30	0.68	ปานกลาง
รวม	4.21	0.55	ดี	3.35	0.69	ปานกลาง

ตาราง 2 (ต่อ)

ความฉลาดด้านอารมณ์ (EQ) $n = 152$	หัวหน้างานเพศชาย			หัวหน้างานเพศหญิง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา						
7. หัวหน้างานทราบถึงความต้องการของพนักงานและส่งเสริมให้พนักงานบรรลุเป้าหมายในงานได้	3.86	0.79	ดี	3.02	0.83	ปานกลาง
8. หัวหน้างานให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับพนักงานในทุกๆด้าน	3.43	0.72	ดี	2.99	0.86	ปานกลาง
รวม	3.64	0.75	ดี	3.01	0.85	ปานกลาง
ด้านทักษะทางสังคม						
9. หัวหน้างานสามารถเจรจาต่อรองและยุติข้อขัดแย้งของกลุ่มได้	3.91	0.73	ดี	3.05	0.81	ปานกลาง
10. หัวหน้างานสามารถสร้างความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีมได้	3.91	0.67	ดี	3.16	0.70	ปานกลาง
รวม	3.91	0.70	ดี	3.11	0.76	ปานกลาง
สรุปภาพรวมความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างาน	3.94	0.68	ดี	3.10	0.77	ปานกลาง

จากตาราง 2 พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชายโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง ด้านการมีวินัยในการควบคุมตนเอง ด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคมโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นต่อหัวหน้างานดี มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 3.81 4.21 3.64 และ 3.91 ตามลำดับ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชายด้านด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชายด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเองในข้อ หัวหน้างานมีความมั่นใจในการตัดสินใจบริหารงาน ทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพดี

และหัวหน้างานสามารถยอมรับข้อบกพร่องของตนเองและปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นได้ อยู่ในระดับดีมาก และดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.32 และ 3.99 ตามลำดับ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชายด้านการมีวินัยในการควบคุมตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชาย ด้านการมีวินัยในการควบคุมตนเอง ในข้อ หัวหน้างานมีความยืดหยุ่นในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ และหัวหน้างานสามารถควบคุมอารมณ์ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.92 และ 3.69ตามลำดับ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชายด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชายด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเองในข้อ หัวหน้างานมีความพยายามในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้และหัวหน้างานมีความพยายามในการปรับปรุงวิธีการบริหารงานเพื่อให้ผลงานมีมาตรฐานที่ดีขึ้นได้อยู่ในระดับดีมาก และดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.28 และ 4.14 ตามลำดับ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชายด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชาย ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ในข้อ หัวหน้างานทราบถึงความต้องการของพนักงานและส่งเสริมให้พนักงานบรรลุเป้าหมายในงานได้ และหัวหน้างานให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับพนักงานในทุกๆด้านอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.86 และ 3.43 ตามลำดับ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชาย ด้านทักษะทางสังคม โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชาย ด้านทักษะทางสังคม ในข้อ หัวหน้างานสามารถเจรจาต่อรองและยุติข้อขัดแย้งของกลุ่มได้ และหัวหน้างานสามารถสร้างความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีมได้อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.91 และ 3.91 ตามลำดับ

ส่วนพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง ด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเอง ด้านทักษะทางสังคม ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านการมีวินัยในการควบคุมตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นต่อหัวหน้างานปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 3.35 3.10 3.01 และ 2.88 ตามลำดับ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิงด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิงด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเองในข้อ หัวหน้างานมีความมั่นใจในการตัดสินใจบริหารงาน ทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพดี และหัวหน้างานสามารถยอมรับข้อบกพร่องของตนเองและปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นได้ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.19 และ 3.18 ตามลำดับ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิงด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิงด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเองในข้อ หัวหน้างานมีความพยายามในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ และหัวหน้างานมีความพยายามในการปรับปรุงวิธีการบริหารงานเพื่อให้ผลงานมีมาตรฐานที่ดีขึ้นได้ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.39 และ 3.30 ตามลำดับ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิงด้านทักษะทางสังคม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิง ด้านทักษะทางสังคม ในข้อ หัวหน้างานสามารถสร้างความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีมได้ และหัวหน้างานสามารถเจรจาต่อรองและยุติข้อขัดแย้งของกลุ่มได้อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.16 และ 3.05 ตามลำดับ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิงด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็น

เกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ในข้อ หัวหน้างานทราบถึงความต้องการของพนักงานและส่งเสริมให้พนักงานบรรลุเป้าหมายในงานได้ และหัวหน้างานให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับพนักงานในทุกๆด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.02 และ 2.99 ตามลำดับ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิงด้านการมีวินัยในการควบคุมตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการมีวินัยในการควบคุมตนเอง ในข้อ หัวหน้างานมีความยืดหยุ่นในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ และหัวหน้างานสามารถควบคุมอารมณ์ในสถานการณ์ต่างๆได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.91 และ 2.84 ตามลำดับ

ตาราง 3 แสดงข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานชายต่อความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชายและหญิงของบริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ความฉลาดด้านอารมณ์ (EQ) $n = 152$	หัวหน้างานเพศชาย			หัวหน้างานเพศหญิง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง						
1. หัวหน้างานมีความมั่นใจในการตัดสินใจบริหารงาน ทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพดี	4.49	0.50	ดีมาก	3.06	0.57	ปานกลาง
2. หัวหน้างานสามารถยอมรับข้อบกพร่องของตนเองและปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นได้	4.22	0.72	ดีมาก	3.12	0.82	ปานกลาง
รวม	4.36	0.61	ดีมาก	3.09	0.69	ปานกลาง
ด้านการมีวินัยในการควบคุมตนเอง						
3. หัวหน้างานสามารถควบคุมอารมณ์ในสถานการณ์ต่างๆได้เป็นอย่างดี	3.79	0.79	ดี	2.73	0.98	ปานกลาง
4. หัวหน้างานมีความยืดหยุ่นในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้	4.09	0.39	ดี	2.73	0.67	ปานกลาง
รวม	3.94	0.59	ดี	2.73	0.82	ปานกลาง

ตาราง 3 (ต่อ)

ความฉลาดด้านอารมณ์ (EQ) $n = 152$	หัวหน้างานเพศชาย			หัวหน้างานเพศหญิง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเอง						
5. หัวหน้างานมีความพยายามในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้	4.42	0.54	ดีมาก	3.27	0.58	ปานกลาง
6. หัวหน้างานมีความพยายามในการปรับปรุงวิธีการบริหารงานเพื่อให้ผลงานมีมาตรฐานที่ดีขึ้นได้	4.24	0.66	ดีมาก	3.10	0.60	ปานกลาง
รวม	4.33	0.60	ดีมาก	3.18	0.59	ปานกลาง
ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา						
7. หัวหน้างานทราบถึงความต้องการของพนักงานและส่งเสริมให้พนักงานบรรลุเป้าหมายในงานได้	4.13	0.72	ดี	2.87	0.71	ปานกลาง
8. หัวหน้างานให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับพนักงานในทุกๆด้าน	3.67	0.60	ดี	2.91	0.80	ปานกลาง
รวม	3.90	0.66	ดี	2.89	0.76	ปานกลาง
ด้านทักษะทางสังคม						
9. หัวหน้างานสามารถเจรจาต่อรองและยุติข้อขัดแย้งของกลุ่มได้	4.02	0.65	ดี	2.92	0.77	ปานกลาง
10. หัวหน้างานสามารถสร้างความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีมได้	4.07	0.61	ดี	3.03	0.48	ปานกลาง
รวม	4.05	0.63	ดี	2.97	0.70	ปานกลาง
สรุปภาพรวมความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างาน	4.11	0.62	ดี	2.97	0.70	ปานกลาง

จากตาราง 3 พบว่าพนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชายโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นต่อหัวหน้างานดีมาก ด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเอง ด้านทักษะทางสังคม ด้านการมีวินัยในการ

ควบคุมตนเอง และด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นต่อหัวหน้างานดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 4.33 4.04 3.94 และ 3.90 ตามลำดับ

พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชายด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชายด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเองในข้อ หัวหน้างานมีความมั่นใจในการตัดสินใจบริหารงาน ทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพดี และหัวหน้างานสามารถยอมรับข้อบกพร่องของตนเองและปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นได้อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.49 และ 4.22 ตามลำดับ

พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชายด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชายด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเองในข้อ หัวหน้างานมีความพยายามในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ และหัวหน้างานมีความพยายามในการปรับปรุงวิธีการบริหารงานเพื่อให้ผลงานมีมาตรฐานที่ดีขึ้นได้ อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.42 และ 4.24 ตามลำดับ

พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชายด้านทักษะทางสังคม โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชาย ด้านทักษะทางสังคม ในข้อ หัวหน้างานสามารถสร้างความร่วมมือร่วมใจ และหัวหน้างานสามารถเจรจาต่อรองและยุติข้อขัดแย้งของกลุ่มได้ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.07 และ 4.02 ตามลำดับ

พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชายด้านการมีวินัยในการควบคุมตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชาย ด้านการมีวินัยในการควบคุมตนเอง ในข้อ หัวหน้างานมีความยืดหยุ่นในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ และหัวหน้างานสามารถควบคุมอารมณ์ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.09 และ 3.79 ตามลำดับ

พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชายด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 เมื่อพิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชาย ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ในข้อ หัวหน้างานทราบถึงความต้องการของพนักงานและส่งเสริมให้พนักงานชายบรรลุเป้าหมายในงานได้ และหัวหน้างานให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับพนักงานชายในทุกๆด้านอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.13 และ 3.66 ตามลำดับ

ส่วนพนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเอง ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง ด้านทักษะทางสังคม ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านการมีวินัยในการควบคุมตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นต่อหัวหน้างานปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 3.09 2.98 2.89 และ 2.73 ตามลำดับ

พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 เมื่อพิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิงด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเองในข้อ หัวหน้างานมีความพยายามในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้และหัวหน้างานมีความพยายามในการปรับปรุงวิธีการบริหารงานเพื่อให้ผลงานมีมาตรฐานที่ดีขึ้นได้อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.27 และ 3.10 ตามลำดับ

พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 เมื่อพิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิงด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเองในข้อ หัวหน้างานสามารถยอมรับข้อบกพร่องของตนเองและปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นได้ และหัวหน้างานมีความมั่นใจในการตัดสินใจบริหารงาน ทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพดี อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.12 และ 3.06 ตามลำดับ

พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิง ด้านทักษะทางสังคม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 และมีค่า

เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิง ด้านทักษะทางสังคม ในข้อ หัวหน้างานสามารถสร้างความร่วมมือร่วมใจ และหัวหน้างานสามารถเจรจาต่อรองและยุติข้อขัดแย้งของกลุ่มได้ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.03 และ 2.92 ตามลำดับ

พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเราในข้อ หัวหน้างานให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับพนักงานในทุกๆด้าน และหัวหน้างานทราบถึงความต้องการของพนักงานและส่งเสริมให้พนักงานบรรลุเป้าหมายในงานได้ และอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.91 และ 2.87 ตามลำดับ

พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการมีวินัยในการควบคุมตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการมีวินัยในการควบคุมตนเอง ในข้อ หัวหน้างานมีความยืดหยุ่นในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ และหัวหน้างานสามารถควบคุมอารมณ์ในสถานการณ์ต่างๆได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.73 ทั้ง 2 ข้อ

ตาราง 4 แสดงข้อมูลด้านการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานหญิงต่อความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชายและหญิงของบริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ความฉลาดด้านอารมณ์ (EQ) $n = 152$	หัวหน้างานเพศชาย			หัวหน้างานเพศหญิง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง						
1. หัวหน้างานมีความมั่นใจในการตัดสินใจบริหารงาน ทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพดี	4.06	0.51	ดี	3.39	0.71	ปานกลาง

ตาราง 4 (ต่อ)

ความฉลาดด้านอารมณ์ (EQ) $n = 152$	หัวหน้างานเพศชาย			หัวหน้างานเพศหญิง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
2. หัวหน้างานสามารถยอมรับข้อบกพร่องของตนเองและปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นได้	3.65	0.93	ดี	3.27	0.79	ปานกลาง
รวม	3.86	0.72	ดี	3.33	0.75	ปานกลาง
ด้านการมีวินัยในการควบคุมตนเอง						
3. หัวหน้างานสามารถควบคุมอารมณ์ในสถานการณ์ต่างๆได้เป็นอย่างดี	3.55	0.94	ดี	3.00	0.91	ปานกลาง
4. หัวหน้างานมีความยืดหยุ่นในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้	3.68	0.57	ดี	3.34	0.72	ปานกลาง
รวม	3.61	0.75	ดี	3.17	0.81	ปานกลาง
ด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเอง						
5. หัวหน้างานมีความพยายามในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้	4.06	0.30	ดี	3.56	0.80	ดี
6. หัวหน้างานมีความพยายามในการปรับปรุงวิธีการบริหารงานเพื่อให้ผลงานมีมาตรฐานที่ดีขึ้นได้	4.00	0.51	ดี	3.59	0.69	ดี
รวม	4.03	0.41	ดี	3.58	0.75	ดี
ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา						
7. หัวหน้างานทราบถึงความต้องการของพนักงานและส่งเสริมให้พนักงานบรรลุเป้าหมายในงานได้	3.45	0.72	ดี	3.24	0.95	ปานกลาง
8. หัวหน้างานให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับพนักงานในทุกๆด้าน	3.01	0.74	ปานกลาง	3.11	0.93	ปานกลาง
รวม	3.27	0.73	ปานกลาง	3.18	0.94	ปานกลาง

ตาราง 4 (ต่อ)

ความฉลาดด้านอารมณ์ (EQ)	หัวหน้างานเพศชาย			หัวหน้างานเพศหญิง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านทักษะทางสังคม						
9. หัวหน้างานสามารถเจรจาต่อรองและยุติข้อขัดแย้งของกลุ่มได้	3.74	0.81	ดี	3.40	0.66	ดี
10. หัวหน้างานสามารถสร้างความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีมได้	3.68	0.70	ดี	3.52	0.72	ดี
รวม	3.71	0.75	ดี	3.46	0.69	ดี
สรุปภาพรวมความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างาน	3.70	0.67	ดี	3.34	0.79	ปานกลาง

ส่วนพนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชายโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเอง ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง ด้านทักษะทางสังคม และด้านการมีวินัยในการควบคุมตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นต่อหัวหน้างานดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 3.85 3.71 และ 3.61 ตามลำดับ และด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นต่อหัวหน้างานปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.27

พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชาย ด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.41 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชายด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเองในข้อ หัวหน้างานมีความพยายามในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ และหัวหน้างานมีความพยายามในการปรับปรุงวิธีการบริหารงานเพื่อให้ผลงานมีมาตรฐานที่ดีขึ้นได้ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.06 และ 4.00 ตามลำดับ

พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชาย ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชายด้านการตระหนักรู้

อารมณ์ของตนเองในข้อ หัวหน้านางานมีความมั่นใจในการตัดสินใจบริหารงาน ทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพดี และหัวหน้านางานสามารถยอมรับข้อบกพร่องของตนเองและปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นได้อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.06 และ 3.65 ตามลำดับ

พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้านางานเพศชาย ด้านทักษะทางสังคม โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้านางานเพศชาย ด้านทักษะทางสังคม ในข้อ หัวหน้านางานสามารถเจรจาต่อรองและยุติข้อขัดแย้งของกลุ่มได้ และหัวหน้านางานสามารถสร้างความร่วมมือร่วมใจ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.74 และ 3.68 ตามลำดับ

พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้านางานเพศชาย ด้านการมีวินัยในการควบคุมตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้านางานเพศชาย ด้านการมีวินัยในการควบคุมตนเองในข้อ หัวหน้านางานมีความยืดหยุ่นในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ และหัวหน้านางานสามารถควบคุมอารมณ์ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.68 และ 3.55 ตามลำดับ

พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้านางานเพศชาย ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้านางานเพศชาย ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ในข้อ หัวหน้านางานทราบถึงความต้องการของพนักงานและส่งเสริมให้พนักงานบรรลุเป้าหมายในงานได้ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.45 และหัวหน้านางานให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับพนักงานในทุกๆด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.01

ส่วนพนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้านางานเพศหญิงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเอง ด้านทักษะทางสังคม โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นต่อหัวหน้านางานดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และ 3.46 ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง ด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเอง และด้านการมีวินัยในการควบคุมตนเอง โดยรวมอยู่ใน

ระดับความคิดเห็นต่อหัวหน้างานปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 3.18 และ 3.17 ตามลำดับ

พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิงด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเอง ในข้อ หัวหน้างานมีความพยายามในการปรับปรุงวิธีการบริหารงานเพื่อให้ผลงานมีมาตรฐานที่ดีขึ้นได้ และหัวหน้างานมีความพยายามในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.60 และ 3.56 ตามลำดับ

พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิง ด้านทักษะทางสังคม โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิง ด้านทักษะทางสังคม ในข้อ หัวหน้างานสามารถสร้างความร่วมมือร่วมใจ และหัวหน้างานสามารถเจรจาต่อรองและยุติข้อขัดแย้งของกลุ่มได้ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.52 และ 3.40 ตามลำดับ

พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิงด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเองในข้อ หัวหน้างานมีความมั่นใจในการตัดสินใจบริหารงาน ทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพดี และหัวหน้างานสามารถยอมรับข้อบกพร่องของตนเองและปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นได้ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.39 และ 3.27 ตามลำดับ

พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.94 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ในข้อ หัวหน้างานทราบถึงความต้องการของพนักงานและส่งเสริมให้พนักงานบรรลุเป้าหมายในงานได้ และหัวหน้างานให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับพนักงานในทุกๆด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.24 และ 3.11 ตามลำดับ

พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการมีวินัยในการควบคุมตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการมีวินัยในการควบคุมตนเอง ในข้อ หัวหน้างานมีความยืดหยุ่นในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ และหัวหน้างานสามารถควบคุมอารมณ์ในสถานการณ์ต่างๆได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.34 และ 3.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานโดยรวมต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชายและหญิงของพนักงานบริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ตาราง 5 แสดงข้อมูลด้านการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานโดยรวมต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชายและหญิงของพนักงานบริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ความเป็นเลิศ $n = 152$	หัวหน้างานเพศชาย			หัวหน้างานเพศหญิง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. หัวหน้างานมีความรู้ ความสามารถในการทำงาน ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้	4.24	0.58	ดีมาก	3.30	0.60	ปานกลาง
2. หัวหน้างานมีความกล้าตัดสินใจและกล้าเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อให้เกิดผลดีต่อหน่วยงาน	4.17	0.68	ดี	3.09	0.71	ปานกลาง
3. หัวหน้างานสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานได้	3.73	0.64	ดี	3.21	0.66	ปานกลาง
4. หัวหน้างานสามารถสื่อสารข่าวสารที่สำคัญขององค์กรให้พนักงานรับทราบได้อย่างชัดเจน	3.82	0.57	ดี	3.91	0.82	ดี
5. หัวหน้างานสามารถผลักดันให้พนักงานเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานได้	3.88	0.54	ดี	3.25	0.67	ปานกลาง

ตาราง 5 (ต่อ)

ความเป็นเลิศ $n = 152$	หัวหน้างานเพศชาย			หัวหน้างานเพศหญิง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
6.หัวหน้างานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	4.16	0.58	ดี	3.18	0.75	ปานกลาง
7.หัวหน้างานมีส่วนสำคัญในการทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กร	4.18	0.72	ดี	3.27	0.71	ปานกลาง
รวม	4.03	0.61	ดี	3.32	0.73	ปานกลาง

จากตาราง 5 จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมต่อ ความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชายอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชายเป็นรายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชายในข้อ หัวหน้างานมีความรู้ความสามารถในการทำงานทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ หัวหน้างานมีส่วนสำคัญในการทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กร หัวหน้างานมีความกล้าตัดสินใจและกล้าเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อให้เกิดผลดีต่อหน่วยงาน หัวหน้างานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี หัวหน้างานสามารถผลักดันให้พนักงานเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานได้ หัวหน้างานสามารถสื่อสารข่าวสารที่สำคัญขององค์กรให้พนักงานรับทราบได้อย่างชัดเจน และหัวหน้างานสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานได้ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 4.18 4.17 4.16 3.88 3.82 และ 3.73

ส่วนพนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศหญิงอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศหญิงเป็นรายข้อ จะเห็นได้ว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศหญิงในข้อ หัวหน้างานสามารถสื่อสารข่าวสารที่สำคัญขององค์กรให้พนักงานรับทราบได้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 หัวหน้างานมีความรู้ความสามารถในการทำงาน ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ หัวหน้างานมีส่วนสำคัญในการทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กร หัวหน้างานสามารถผลักดันให้พนักงานเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานได้ หัวหน้างานสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานได้ หัวหน้างานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี และหัวหน้า

งานมีความกล้าตัดสินใจและกล้าเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อให้เกิดผลดีต่อหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 3.27 3.25 3.21 และ 3.18 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงข้อมูลด้านการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานชายต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชายและหญิงของพนักงานบริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ความเป็นเลิศ $n = 90$	หัวหน้างานเพศชาย			หัวหน้างานเพศหญิง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. หัวหน้างานมีความรู้ความสามารถในการทำงาน ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้	4.44	0.54	ดีมาก	3.14	0.46	ปานกลาง
2. หัวหน้างานมีความกล้าตัดสินใจและกล้าเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อให้เกิดผลดีต่อหน่วยงาน	4.41	0.60	ดีมาก	2.88	0.55	ปานกลาง
3. หัวหน้างานสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานได้	3.81	0.67	ดี	3.10	0.58	ปานกลาง
4. หัวหน้างานสามารถสื่อสารข่าวสารที่สำคัญขององค์กรให้พนักงานรับทราบได้อย่างชัดเจน	3.94	0.53	ดี	3.04	0.73	ปานกลาง
5. หัวหน้างานสามารถผลักดันให้พนักงานเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานได้	3.95	0.58	ดี	3.08	0.60	ปานกลาง
6. หัวหน้างานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	4.36	0.61	ดีมาก	3.03	0.66	ปานกลาง
7. หัวหน้างานมีส่วนสำคัญในการทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กร	4.32	0.79	ดีมาก	3.14	0.61	ปานกลาง
รวม	4.18	0.62	ดีมาก	3.06	0.60	ปานกลาง

จากตาราง 6 จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชายอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชายเป็นรายข้อ จะเห็นได้ว่าพนักงาน

ชายมีความคิดเห็นต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชาย ในข้อ หัวหน้างานมีความรู้ความสามารถในการทำงานทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ หัวหน้างานมีความกล้าตัดสินใจและกล้าเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อให้เกิดผลดีต่อหน่วยงาน หัวหน้างานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี และหัวหน้างานมีส่วนสำคัญในการทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กร อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 4.41 4.36 และ 4.32 ตามลำดับ หัวหน้างานสามารถผลักดันให้พนักงานเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานได้ หัวหน้างานสามารถสื่อสารข่าวสารที่สำคัญขององค์กรให้พนักงานรับทราบได้อย่างชัดเจน และหัวหน้างานสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานได้ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 3.94 และ 3.81 ตามลำดับ

ส่วนพนักงานชายมีความคิดเห็นต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศหญิงอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศหญิงเป็นรายข้อ จะเห็นได้ว่าพนักงานชายมีความคิดเห็นต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศหญิง ในข้อ หัวหน้างานมีความรู้ความสามารถในการทำงานทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ และ หัวหน้างานมีส่วนสำคัญในการทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 ทั้ง 2 ข้อ หัวหน้างานสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานได้ หัวหน้างานสามารถผลักดันให้พนักงานเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานได้ หัวหน้างานสามารถสื่อสารข่าวสารที่สำคัญขององค์กรให้พนักงานรับทราบได้อย่างชัดเจน หัวหน้างานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี และหัวหน้างานมีความกล้าตัดสินใจและกล้าเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อให้เกิดผลดีต่อหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 3.08 3.04 3.03 และ 2.88 ตามลำดับ

ตาราง 7 ข้อมูลด้านการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานหญิงต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชายและหญิงของพนักงานบริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ความเป็นเลิศ $n = 62$	หัวหน้างานเพศชาย			หัวหน้างานเพศหญิง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.หัวหน้างานมีความรู้ความสามารถในการทำงาน ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้	3.95	0.49	ดี	3.52	0.70	ดี

ตาราง 7 (ต่อ)

ความเป็นเลิศ $n = 62$	หัวหน้างานเพศชาย			หัวหน้างานเพศหญิง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
2. หัวหน้างานมีความกล้าตัดสินใจและกล้าเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อให้เกิดผลดีต่อหน่วยงาน	3.82	0.64	ดี	3.39	0.82	ปานกลาง
3. หัวหน้างานสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานได้	3.61	0.58	ดี	3.37	0.75	ปานกลาง
4. หัวหน้างานสามารถสื่อสารข่าวสารที่สำคัญขององค์กรให้พนักงานรับทราบได้อย่างชัดเจน	3.63	0.58	ดี	3.40	0.90	ปานกลาง
5. หัวหน้างานสามารถผลักดันให้พนักงานเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานได้	3.77	0.46	ดี	3.50	0.70	ดี
6. หัวหน้างานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	3.87	0.38	ดี	3.40	0.82	ปานกลาง
7. หัวหน้างานมีส่วนสำคัญในการทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กร	3.97	0.54	ดี	3.45	0.80	ดี
รวม	3.80	0.53	ดี	3.43	0.78	ดี

จากตาราง 7 จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชายโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อ ความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชาย เป็นรายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นต่อ ความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชาย ในข้อ หัวหน้างานมีส่วนสำคัญในการทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กร หัวหน้างานมีความรู้ความสามารถในการทำงานทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ หัวหน้างานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี หัวหน้างานมีความกล้าตัดสินใจและกล้าเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อให้เกิดผลดีต่อหน่วยงาน หัวหน้างานสามารถผลักดันให้พนักงานเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานได้ หัวหน้างานสามารถสื่อสารข่าวสารที่สำคัญขององค์กรให้พนักงาน

รับทราบได้อย่างชัดเจน และ หัวหน้างานสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานได้อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 3.95 3.87 3.82 3.77 3.63 และ 3.61 ตามลำดับ

ส่วนพนักงานหญิงมีความคิดเห็นต่อ ความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศหญิงโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อ ความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศหญิง เป็นรายข้อ จะเห็นได้ว่าพนักงานหญิงมีความคิดเห็นต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศหญิง ในข้อ หัวหน้างานมีความรู้ความสามารถในการทำงานทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ หัวหน้างานสามารถผลักดันให้พนักงานเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานได้ และหัวหน้างานมีส่วนสำคัญในการทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้สำเร็จ ลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กร อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 3.5 และ 3.45 และมีความคิดเห็น ในข้อ หัวหน้างานสามารถสื่อสารข่าวสารที่สำคัญขององค์กรให้พนักงานรับทราบได้อย่างชัดเจน และหัวหน้างานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 เท่ากันทั้ง 2 ข้อ หัวหน้างานมีความกล้าตัดสินใจและกล้าเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อให้เกิดผลดีต่อหน่วยงาน และหัวหน้างานสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานได้อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และ 3.37 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานโดยรวมต่อความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิงของพนักงานบริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ตาราง 8 แสดงข้อมูลด้านการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานโดยรวมต่อความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิงของพนักงานบริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ความเป็นเลิศ $n = 152$	หัวหน้างานเพศชาย			หัวหน้างานเพศหญิง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการวางแผน						
1. หัวหน้างานมีการกำหนดวัตถุประสงค์ และมีเป้าหมายในการทำงานภายในหน่วยงานอย่างชัดเจน	4.18	0.66	มาก	3.17	0.71	ปานกลาง
2. หัวหน้างานมีการวางแผนการบริหารงานทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ง่าย	4.09	0.64	มาก	3.13	0.67	ปานกลาง
รวม	4.14	0.65	มาก	3.15	0.69	ปานกลาง

ตาราง 8 (ต่อ)

ความเป็นเลิศ $n = 152$	หัวหน้างานเพศชาย			หัวหน้างานเพศหญิง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการจัดระบบ						
3. หัวหน้างานมีการแบ่งงานและมอบหมายงานได้อย่างเท่าเทียมกันทำให้สามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพที่ดี	3.99	0.78	มาก	3.18	0.73	ปานกลาง
4. หัวหน้างานมีความชัดเจนในการกำหนดขั้นตอนและวิธีการในการทำงาน	3.97	0.85	มาก	3.12	0.73	ปานกลาง
รวม	3.98	0.43	มาก	3.15	0.73	ปานกลาง
ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์						
5. หัวหน้างานของท่านสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี	3.79	0.64	มาก	3.22	0.66	ปานกลาง
6. หัวหน้างานสามารถทำงานร่วมกันกับคนอื่นได้	3.93	0.56	มาก	3.25	0.69	ปานกลาง
รวม	3.86	0.60	มาก	3.23	0.68	ปานกลาง
ด้านการชี้แนะ						
7. หัวหน้างานสามารถจูงใจและส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ	4.09	0.67	มาก	3.15	0.68	ปานกลาง
8. หัวหน้างานมีส่วนสำคัญในการประสบความสำเร็จในงานของพนักงาน	4.05	0.69	มาก	3.07	0.73	ปานกลาง
รวม	4.07	0.68	มาก	3.11	0.71	ปานกลาง

ตาราง 8 (ต่อ)

ความเป็นเลิศ $n = 152$	หัวหน้างานเพศชาย			หัวหน้างานเพศหญิง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการควบคุม						
9. หัวหน้างานมีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน	4.18	0.61	มาก	3.20	0.65	ปานกลาง
10. หัวหน้างานมีการดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปตามแผนการและเป้าหมายที่วางไว้	4.18	0.58	มาก	3.30	0.65	ปานกลาง
รวม	4.18	0.60	มาก	3.25	0.65	ปานกลาง
ภาพรวมความพึงพอใจต่อหัวหน้างาน	4.05	0.67	มาก	3.18	0.62	ปานกลาง

จากตาราง 8 จะเห็นได้ว่า พนักงานโดยรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ เป็นรายด้าน จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านการควบคุม ด้านการวางแผน ด้านการชี้้นำ ด้านการจัดระบบ และด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.18 4.14 4.07 3.98 และ 3.86 ตามลำดับ

พนักงานโดยรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย ด้านการควบคุมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายด้านการควบคุม ในข้อ หัวหน้างานมีการดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปตามแผนการและเป้าหมายที่วางไว้ และหัวหน้างานมีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.18 และ 4.18 ตามลำดับ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย ด้านการวางแผนโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย ด้านการวางแผน ในข้อ หัวหน้างานมีการกำหนดวัตถุประสงค์และมีเป้าหมายในการทำงานภายใน

หน่วยงานอย่างชัดเจน และหัวหน้างานมีการวางแผนการบริหารงานทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ง่ายอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.18 และ 4.09 ตามลำดับ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย ด้านการชี้แนะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 เมื่อพิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย ด้านการชี้แนะ ในข้อ หัวหน้างานสามารถจูงใจและส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ และหัวหน้างานมีส่วนสำคัญในการประสบความสำเร็จในงานของพนักงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.09 และ 4.05 ตามลำดับ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย ด้านการจัดระบบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43 เมื่อพิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายด้านการจัดระบบ ในข้อ หัวหน้างานมีการแบ่งงานและมอบหมายงานได้อย่างเท่าเทียมกัน ทำให้สามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพที่ดี และหัวหน้างานมีความชัดเจนในการกำหนดขั้นตอนและวิธีการในการทำงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.99 และ 3.97 ตามลำดับ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 เมื่อพิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ในข้อ หัวหน้างานสามารถทำงานร่วมกันกับคนอื่นได้ และหัวหน้างานของท่านสามารถปรับตัวเข้ากับ สถานการณ์ต่างๆได้ดี อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.93 และ 3.79 ตามลำดับ

ส่วนพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ เป็นรายด้าน จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านการควบคุม ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านการวางแผน ด้านการจัดระบบ และด้านการชี้แนะในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 3.23 3.15 3.15 และ 3.111 ตามลำดับ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการควบคุม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.249 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการควบคุม ในข้อ หัวหน้างานมีการดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปตามแผนการและเป้าหมายที่วางไว้ และหัวหน้างานมีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.30 และ 3.20 ตามลำดับ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ในข้อ หัวหน้างานสามารถทำงานร่วมกันกับคนอื่นได้ และหัวหน้างานของท่านสามารถปรับตัวเข้ากับ สถานการณ์ต่างๆ ได้ดี อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.25 และ 3.22 ตามลำดับ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการวางแผน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการวางแผน ในข้อ หัวหน้างานมีการกำหนดวัตถุประสงค์และมีเป้าหมายในการทำงานภายในหน่วยงานอย่างชัดเจน และหัวหน้างานมีการวางแผนการบริหารงานทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ง่ายอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.17 และ 3.13 ตามลำดับ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการจัดระบบ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการจัดระบบ ในข้อ หัวหน้างานมีการแบ่งงานและมอบหมายงานได้อย่างเท่าเทียมกัน ทำให้สามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพที่ดี และหัวหน้างานมีความชัดเจนในการกำหนดขั้นตอนและวิธีการในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.18 และ 3.12 ตามลำดับ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการชี้แนะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิงด้านการชี้แนะ ในข้อ หัวหน้างานสามารถจูงใจและส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็ม

ความสามารถ และหัวหน้างานมีส่วนสำคัญในการประสบความสำเร็จในงานของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.15 และ 3.07 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงข้อมูลด้านการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานชายต่อความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิงของพนักงานบริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจ $n = 90$	หัวหน้างานเพศชาย			หัวหน้างานเพศหญิง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการวางแผน						
1. หัวหน้างานมีการกำหนดวัตถุประสงค์ และมีเป้าหมายในการทำงานภายในหน่วยงานอย่างชัดเจน	4.37	0.68	ดีมาก	2.98	0.67	ปานกลาง
2. หัวหน้างานมีการวางแผนการบริหารงานทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ง่าย	4.30	0.66	ดีมาก	2.97	0.66	ปานกลาง
รวม	4.33	0.67	ดีมาก	3.08	0.67	ปานกลาง
ด้านการจัดระบบ						
3. หัวหน้างานมีการแบ่งงานและมอบหมายงานได้อย่างเท่าเทียมกันทำให้สามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพที่ดี	4.23	0.82	ดีมาก	3.08	0.67	ปานกลาง
4. หัวหน้างานมีความชัดเจนในการกำหนดขั้นตอนและวิธีการในการทำงาน	4.14	0.98	ดี	3.00	0.67	ปานกลาง
รวม	4.19	0.90	ดี	3.04	0.67	ปานกลาง
ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์						
5. หัวหน้างานของท่านสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี	3.81	0.69	ดี	3.09	0.65	ปานกลาง
6. หัวหน้างานสามารถทำงานร่วมกันกับคนอื่นได้	4.10	0.43	ดี	3.14	0.71	ปานกลาง
รวม	3.96	0.56	ดี	3.12	0.68	ปานกลาง

ตาราง 9 (ต่อ)

ความพึงพอใจ $n = 90$	หัวหน้างานเพศชาย			หัวหน้างานเพศหญิง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการชี้แนะ						
7. หัวหน้างานสามารถจูงใจและส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ	4.37	0.61	ดีมาก	3.02	0.65	ปานกลาง
8. หัวหน้างานมีส่วนสำคัญในการประสบความสำเร็จในงานของพนักงาน	4.33	0.64	ดีมาก	2.88	0.68	ปานกลาง
รวม	4.35	0.62	ดีมาก	2.95	0.67	ปานกลาง
ด้านการควบคุม						
9. หัวหน้างานมีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน	4.44	0.52	ดีมาก	3.06	0.61	ปานกลาง
10. หัวหน้างานมีการดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปตามแผนการและเป้าหมายที่วางไว้	4.46	0.50	ดีมาก	3.16	0.56	ปานกลาง
รวม	4.45	0.51	ดีมาก	3.11	0.58	ปานกลาง
สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อหัวหน้างาน	4.23	0.65	ดีมาก	3.04	0.65	ปานกลาง

จากตาราง 9 จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ ป็นรายด้าน จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านการควบคุม ด้านการชี้แนะ และด้านการวางแผน ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 4.35 และ 4.33 ตามลำดับ ด้านการจัดระบบ และด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และ 3.10 ตามลำดับ

พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย ด้านการควบคุม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย ด้านการควบคุม ในข้อ หัวหน้างานมีการดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานให้

เป็นไปตามแผนการและเป้าหมายที่วางไว้ และหัวหน้างานมีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.46 และ 4.44 ตามลำดับ

พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย ด้านการชี้แนะ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย ด้านการชี้แนะ ในข้อ หัวหน้างานสามารถจูงใจและส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ และหัวหน้างานมีส่วนสำคัญในการประสบความสำเร็จในงานของพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.37 และ 4.33 ตามลำดับ

พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย ด้านการวางแผน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย ด้านการวางแผน ในข้อ หัวหน้างานมีการกำหนดวัตถุประสงค์และมีเป้าหมายในการทำงานภายในหน่วยงานอย่างชัดเจน และหัวหน้างานมีการวางแผนการบริหารงาน ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.37 และ 4.30 ตามลำดับ

พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย ด้านการจัดระบบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย ด้านการจัดระบบ ในข้อ หัวหน้างานมีการแบ่งงานและมอบหมายงานได้อย่างเท่าเทียมกันทำให้สามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.23 และหัวหน้างานมีความชัดเจนในการกำหนดขั้นตอนและวิธีการในการทำงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.14

พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ในข้อ หัวหน้างานสามารถทำงานร่วมกับคนอื่นได้ และหัวหน้างานของท่านสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆได้ดี อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.10 และ 3.81 ตามลำดับ

ส่วนพนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ ปีนรายด้าน จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านการควบคุม ด้านการจัดระบบ ด้านการวางแผน และด้านการชี้แนะ ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 3.11 3.04 2.92 และ 2.88 ตามลำดับ

พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ในข้อ หัวหน้างานสามารถทำงานร่วมกันกับคนอื่นได้ และหัวหน้างานของท่านสามารถปรับตัวเข้ากับ สถานการณ์ต่างๆได้ดี อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.14 และ 3.09 ตามลำดับ

พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการควบคุม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการควบคุมในข้อ หัวหน้างานมีการดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปตามแผนการและเป้าหมายที่วางไว้ และหัวหน้างานมีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.16 และ 3.06 ตามลำดับ

พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการจัดระบบ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการจัดระบบ ในข้อ หัวหน้างานมีการแบ่งงานและมอบหมายงานได้อย่างเท่าเทียมกันทำให้สามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพที่ดี และหัวหน้างานมีความชัดเจนในการกำหนดขั้นตอนและวิธีการในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.08 และ 3.00 ตามลำดับ

พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการวางแผน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการวางแผน ในข้อ หัวหน้างานมีการกำหนดวัตถุประสงค์และมีเป้าหมายในการทำงานภายในหน่วยงานอย่างชัดเจน และหัวหน้างานมีการวางแผนการบริหารงาน

ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ง่ายอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.98 และ 2.97 ตามลำดับ

พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการชี้แนะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.949 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการชี้แนะ ในข้อ หัวหน้างานสามารถจูงใจและส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ และหัวหน้างานมีส่วนสำคัญในการประสบความสำเร็จในงานของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.02 และ 2.88 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงข้อมูลด้านการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานหญิงต่อความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิงของพนักงานบริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจ	หัวหน้างานเพศชาย			หัวหน้างานเพศหญิง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการวางแผน						
1. หัวหน้างานมีการกำหนดวัตถุประสงค์ และมีเป้าหมายในการทำงานภายในหน่วยงานอย่างชัดเจน	3.92	0.52	มาก	3.45	0.67	มาก
2. หัวหน้างานมีการวางแผนการบริหารงานทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ง่าย	3.79	0.48	มาก	3.35	0.63	ปานกลาง
รวม	3.85	0.50	มาก	0.65		ปานกลาง
ด้านการจัดระบบ						
3. หัวหน้างานมีการแบ่งงานและมอบหมายงานได้อย่างเท่าเทียมกันทำให้สามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพที่ดี	3.65	0.58	มาก	3.32	0.78	ปานกลาง
4. หัวหน้างานมีความชัดเจนในการกำหนดขั้นตอนและวิธีการในการทำงาน	3.73	0.55	มาก	3.29	0.78	ปานกลาง
รวม	3.69	0.56	มาก	3.31	0.78	ปานกลาง

ตาราง 10 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	หัวหน้างานเพศชาย			หัวหน้างานเพศหญิง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์						
5.หัวหน้างานของท่านสามารถปรับตัวเข้ากับ สถานการณ์ต่างๆได้ดี	3.76	0.56	มาก	3.40	0.64	มาก
6.หัวหน้างานสามารถทำงานร่วมกันกับคนอื่นได้	3.69	0.64	มาก	3.40	0.64	มาก
รวม	3.37	0.60	มาก	3.40	0.64	มาก
ด้านการชี้แนะ						
7.หัวหน้างานสามารถจูงใจและส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ	3.68	0.54	มาก	3.34	0.68	ปานกลาง
8.หัวหน้างานมีส่วนสำคัญในการประสบความสำเร็จในงานของพนักงาน	3.66	0.55	มาก	3.35	0.70	ปานกลาง
รวม	3.66	0.54	มาก	3.35	0.69	ปานกลาง
ด้านการควบคุม						
9.หัวหน้างานมีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน	3.79	0.52	มาก	3.40	0.66	ปานกลาง
10.หัวหน้างานมีการดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปตามแผนการและเป้าหมายที่วางไว้	3.79	0.45	มาก	3.52	0.72	มาก
รวม	3.79	0.48	มาก	3.46	0.69	มาก
สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อหัวหน้างาน	3.74	0.54	มาก	3.38	0.69	ปานกลาง

จากตาราง 10 จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ ป็นรายด้าน จะเห็นได้ว่าพนักงานหญิงมีความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านการวางแผน ด้านการควบคุม ด้านการมี

มนุษยสัมพันธ์ ด้านการจัดระบบ และด้านการชี้แนะในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 3.79 3.73 3.69 และ 3.66 ตามลำดับ

พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย ด้านการวางแผนโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย ด้านการวางแผน ในข้อ หัวหน้างานมีการกำหนดวัตถุประสงค์และมีเป้าหมายในการทำงานภายในหน่วยงานอย่างชัดเจน และหัวหน้างานมีการวางแผนการบริหารงานทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ง่ายอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.92 และ 3.79 ตามลำดับ

พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย ด้านการควบคุมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย ด้านการควบคุม ในข้อ หัวหน้างานมีการดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปตามแผนการและเป้าหมายที่วางไว้ และหัวหน้างานมีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เท่ากันทั้ง 2 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.79

พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ในข้อ หัวหน้างานของท่านสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆได้ดี และหัวหน้างานสามารถทำงานร่วมกันกับคนอื่นได้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.76 และ 3.69 ตามลำดับ

พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย ด้านการจัดระบบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย ด้านการจัดระบบ ในข้อ หัวหน้างานมีความชัดเจนในการกำหนดขั้นตอนและวิธีการในการทำงาน และหัวหน้างานมีการแบ่งงานและมอบหมายงานได้อย่างเท่าเทียมกันทำให้สามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพที่ดี อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.73 และ 3.65 ตามลำดับ

พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย ด้านการชี้แนะ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย ด้านการชี้แนะ ในข้อ หัวหน้างานสามารถจูงใจและส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ และหัวหน้างานมีส่วนสำคัญในการประสบความสำเร็จในงานของพนักงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.68 และ 3.65 ตามลำดับ

ส่วนพนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ เป็นรายด้าน จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านการควบคุม ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.46 ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านการวางแผน ด้านการชี้แนะ และด้านการจัดระบบ ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 3.40 3.40 3.35 และ 3.31 ตามลำดับ

พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการควบคุม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการควบคุม ในข้อ หัวหน้างานมีการดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปตามแผนการและเป้าหมายที่วางไว้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.52 และหัวหน้างานมีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.40

พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ในข้อ หัวหน้างานสามารถทำงานร่วมกันกับคนอื่นได้ และหัวหน้างานของท่านสามารถปรับตัวเข้ากับ สถานการณ์ต่างๆ ได้ดี อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.40 เท่ากันทั้ง 2 ข้อ

พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการวางแผน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการวางแผน ในข้อ หัวหน้างานมีการกำหนดวัตถุประสงค์และมี

เป้าหมายในการทำงานภายในหน่วยงานอย่างชัดเจน และหัวหน้างานมีการวางแผนการบริหารงาน ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ง่ายอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.45 และ 3.35 ตามลำดับ

พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการชี้แนะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการชี้แนะในข้อ หัวหน้างานมีส่วนสำคัญในการประสบความสำเร็จในงานของพนักงาน และหัวหน้างานสามารถจูงใจและส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ และ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.35 และ 3.34 ตามลำดับ

พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการจัดระบบ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการจัดระบบ ในข้อ หัวหน้างานมีการแบ่งงานและมอบหมายงานได้อย่างเท่าเทียมกันทำให้สามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพที่ดี และหัวหน้างานมีความชัดเจนในการกำหนดขั้นตอนและวิธีการในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.32 และ 3.29 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานเพศชายและหญิงในทัศนะของพนักงานบริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H0 : ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ต่อ หัวหน้างานระหว่าง หัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิง ของ บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ไม่ แตกต่างกัน

H1 : ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ต่อ หัวหน้างานระหว่าง หัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิง ของบริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่าง ใช้การหาค่า Paired t-test ในการเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 11

ตาราง 11 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานโดยรวมที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์
ต่อหัวหน้างานระหว่าง หัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิง ของบริษัทน้ำมันหล่อลื่น
แห่งหนึ่ง

ความคิดเห็นของพนักงาน	หัวหน้างาน เพศชาย		หัวหน้างาน เพศหญิง		ผลการทดสอบ สมมติฐาน		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	T	df	Sig.
ความฉลาดทางอารมณ์ โดยรวม	3.94	0.49	3.11	0.57	13.05	151	0.000*
-ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของ ตนเอง	4.15	0.64	3.19	0.70	12.94	151	0.000*
-ด้านการมีวินัยในการควบคุม ตนเอง	3.81	0.56	2.91	0.71	11.46	151	0.000*
-ด้านการสร้างแรงจูงใจใน ตนเอง	4.20	0.49	3.35	0.63	12.55	151	0.000*
-ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา	3.64	0.71	3.01	0.75	7.75	151	0.000*
-ด้านทักษะทางสังคม	3.91	0.65	3.11	0.68	10/09	151	0.000*

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความคิดเห็นของพนักงานโดยรวม บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ต่อหัวหน้างานระหว่าง หัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิง โดยรวม พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ ของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงโดยรวมแตกต่างกัน ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยความคิดเห็นของพนักงานโดยที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมของหัวหน้างานเพศชายดีกว่าเพศหญิง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงาน ที่มีต่อ ความฉลาดทางอารมณ์ ทางด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเองของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงโดยรวม พบว่า มีค่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ที่มีต่อ ความฉลาดทางอารมณ์ ทางด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเองของหัวหน้างาน

ความคิดเห็นของพนักงานโดยรวม ที่มีต่อ ความฉลาดทางอารมณ์ ทางด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเองของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงโดยรวม พบว่า มีค่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ที่มีต่อ ความฉลาดทางอารมณ์ ทางด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเองของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงโดยรวม แตกต่างกัน ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ ทางด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเองโดยรวมของหัวหน้างานเพศชายดีกว่าเพศหญิง

ความคิดเห็นของพนักงานโดยรวมที่มีต่อ ความฉลาดทางอารมณ์ ทางด้านทักษะทางสังคมของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงโดยรวม พบว่า มีค่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ที่มีต่อ ความฉลาดทางอารมณ์ ทางด้านทักษะทางสังคมของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงโดยรวมแตกต่างกัน ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยความคิดเห็นของพนักงานโดยรวมที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ ทางด้านทักษะทางสังคมโดยรวมของหัวหน้างานเพศชายดีกว่าเพศหญิง

ตาราง 12 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานชายที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ต่อหัวหน้างานระหว่างหัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิงของบริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง

ความคิดเห็นของ พนักงานชาย	หัวหน้างาน เพศชาย		หัวหน้างาน เพศหญิง		ผลการทดสอบ สมมติฐาน		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	T	df	Sig.
-ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของ ตนเอง	4.36	0.56	3.09	0.59	16.88	89	0.000*
-ด้านการมีวินัยในการควบคุม ตนเอง	3.94	0.44	2.73	0.64	14.56	89	0.000*
-ด้านการสร้างแรงจูงใจใน ตนเอง	4.33	0.54	3.18	0.52	14.24	89	0.000*
-ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา	3.90	0.61	2.89	0.66	12.26	89	0.000*
-ด้านทักษะทางสังคม	4.04	0.60	2.98	0.52	13.36	89	0.000*

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความคิดเห็นของพนักงานชาย บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ต่อหัวหน้างานระหว่าง หัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิง โดยรวม พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับ สมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ ของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงโดยรวมแตกต่างกัน ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยความคิดเห็นของพนักงานชายโดยที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมของหัวหน้างานเพศชายดีกว่าเพศหญิง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานชาย ที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ ทางด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเองของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงโดยรวม พบว่า มีค่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติ ฐานรอง (H1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานชาย บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ที่มีต่อ ความฉลาดทางอารมณ์ ทางด้านการตระหนักรู้อารมณ์

ของตนเองของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงโดยรวมแตกต่างกัน ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยความคิดเห็นของพนักงานชายที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ ทางด้านการตระหนักรู้ อารมณ์ของตนเองโดยรวมของหัวหน้างานเพศชายดีกว่าเพศหญิง

ความคิดเห็นของพนักงานชายโดยรวมที่มีต่อ ความฉลาดทางอารมณ์ ทางด้านการมีวินัย ในการควบคุมตนเองของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงโดยรวม พบว่า มีค่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติ ฐานรอง (H1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานชาย บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ที่มีต่อ ความฉลาดทางอารมณ์ ทางด้านการมีวินัยในการควบคุมตนเองของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิง โดยรวมแตกต่างกัน ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยความคิดเห็นของพนักงานชายที่มีต่อ ความฉลาดทางอารมณ์ ทางด้านการมีวินัยในการควบคุมตนเองโดยรวมของหัวหน้างานเพศชาย ดีกว่าเพศหญิง

ความคิดเห็นของพนักงานชายโดยรวม ที่มีต่อ ความฉลาดทางอารมณ์ ทางด้านการสร้าง แรงจูงใจในตนเองของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงโดยรวม พบว่า มีค่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติ ฐานรอง (H1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานชาย บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ที่มีต่อ ความฉลาดทางอารมณ์ ทางด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเองของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงโดยรวม แตกต่างกัน ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยความคิดเห็นของพนักงานชายที่มีต่อความฉลาด ทางอารมณ์ ทางด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเองโดยรวมของหัวหน้างานเพศชายดีกว่าเพศหญิง

ความคิดเห็นของพนักงานชายโดยรวมที่มีต่อ ความฉลาดทางอารมณ์ ทางด้านการเอาใจ เขามาใส่ใจเราของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงโดยรวม พบว่า มีค่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติ ฐานรอง (H1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานชาย บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ที่มีต่อ ความฉลาดทางอารมณ์ ทางด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเราของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงโดยรวม แตกต่างกัน ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยความคิดเห็นของพนักงานชายที่มีต่อความฉลาด ทางอารมณ์ ทางด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเราโดยรวมของหัวหน้างานเพศชายดีกว่าเพศหญิง

ความคิดเห็นของพนักงานชายโดยรวมที่มีต่อ ความฉลาดทางอารมณ์ ทางด้านทักษะทาง สังคมของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงโดยรวม พบว่า มีค่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติ ฐานรอง (H1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานชาย บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ที่มีต่อ ความฉลาดทางอารมณ์

ทางด้านทักษะทางสังคมของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงโดยรวมแตกต่างกัน ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยความคิดเห็นของพนักงานชายโดยรวมที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ทางด้านทักษะทางสังคมโดยรวมของหัวหน้างานเพศชายดีกว่าเพศหญิง

ตาราง 13 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานหญิงที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ต่อหัวหน้างานระหว่าง หัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิง ของบริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง

ความคิดเห็นของ พนักงานหญิง	หัวหน้างาน เพศชาย		หัวหน้างาน เพศหญิง		ผลการทดสอบ สมมติฐาน		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	T	df	Sig.
-ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของ ตนเอง	3.85	0.64	3.33	0.85	4.44	61	0.000*
-ด้านการมีวินัยในการควบคุม ตนเอง	3.61	0.66	3.17	0.73	3.42	61	0.000*
-ด้านการสร้างแรงจูงใจใน ตนเอง	4.03	0.35	3.58	0.09	4.46	61	0.000*
-ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา	3.27	0.68	3.18	0.88	0.71	61	0.000*
-ด้านทักษะทางสังคม	3.71	0.67	3.30	0.83	2.88	61	0.000*

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความคิดเห็นของพนักงานหญิง บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ต่อหัวหน้างานระหว่าง หัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิง โดยรวม พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับ สมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ ของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงโดยรวมแตกต่างกัน ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยความคิดเห็นของพนักงานหญิงโดยที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมของหัวหน้างานเพศชายดีกว่าเพศหญิง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานหญิง ที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ ทางด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเองของหัวหน้างานเพศชายและเพศ

กว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานหญิง บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ที่มีต่อ ความฉลาดทางอารมณ์ ทางด้านทักษะทางสังคมของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงโดยรวมแตกต่างกัน ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยความคิดเห็นของพนักงานหญิงโดยรวมที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ ทางด้านทักษะทางสังคมโดยรวมของหัวหน้างานเพศชายดีกว่าเพศหญิง

สมมติฐานข้อที่ 2 ความเป็นเลิศหัวหน้างานเพศชายและหญิงในทักษะของพนักงานบริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H0 : ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความเป็นเลิศต่อหัวหน้างานระหว่าง หัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิง ของ บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ไม่ แตกต่างกัน

H1 : ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความเป็นเลิศต่อหัวหน้างานระหว่าง หัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิง ของ บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง แตกต่าง กัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่าง ใช้การหาค่า Paired t-test ในการเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 19

ตาราง 14 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานโดยรวมที่มีต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานระหว่าง หัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิง ของบริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง

ความเป็นเลิศของผู้นำ	หัวหน้างาน		หัวหน้างาน		ผลการทดสอบ		
	เพศชาย		เพศหญิง		สมมติฐาน		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	T	df	Sig.
-พนักงานชาย	4.81	0.46	3.06	0.47	16.42	89	0.000*
-พนักงานหญิง	3.80	0.38	3.43	0.69	3.78	61	0.000*
-ความคิดเห็นของพนักงาน โดยรวม	4.03	0.47	3.21	0.60	12.71	151	0.000*

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความคิดเห็นของพนักงานโดยรวม บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ที่มีต่อความเป็นเลิศต่อหัวหน้างานระหว่าง หัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิง โดยรวม พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ ของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงโดยรวมแตกต่างกัน ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความคิดเห็นของพนักงานชาย บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ที่มีต่อความเป็นเลิศต่อหัวหน้างานระหว่าง หัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิง โดยรวม พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ ของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงโดยรวมแตกต่างกัน ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความคิดเห็นของพนักงานหญิง บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ที่มีต่อความเป็นเลิศต่อหัวหน้างานระหว่าง หัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิง โดยรวม พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ ของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงโดยรวมแตกต่างกัน ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิงของพนักงานบริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่งแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H0 : ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจต่อหัวหน้างานระหว่าง หัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิง ของ บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ไม่ แตกต่างกัน

H1 : ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจต่อหัวหน้างานระหว่าง หัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิง ของ บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่าง ใช้การหาค่า Paired t-test ในการเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน ระดับ

ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 20

ตาราง 15 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานโดยรวมที่มีต่อหัวหน้างานระหว่างหัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิง ของบริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง

ความคิดเห็นของพนักงาน โดยรวม	หัวหน้างาน เพศชาย		หัวหน้างาน เพศหญิง		ผลการทดสอบ สมมติฐาน		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	T	df	Sig.
ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานโดยรวม	4.05	0.53	3.17	0.58	13.20	151	0.000*
ด้านการวางแผน	4.14	0.63	3.14	0.64	12.64	151	0.000*
ด้านการจัดระบบ	3.98	0.79	3.15	0.70	10.12	151	0.000*
ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์	3.86	0.55	3.23	0.63	9.23	151	0.000*
ด้านการชี้แนะ	4.07	0.67	3.11	0.67	11.94	151	0.000*
ด้านการควบคุม	4.18	0.59	3.18	0.58	14.29	151	0.000*

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความคิดเห็นของพนักงาน บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ที่มีต่อความพึงพอใจต่อหัวหน้างานระหว่าง หัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิง โดยรวม พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ที่มีต่อความพึงพอใจ ของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงโดยรวมแตกต่างกัน ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมของหัวหน้างานเพศชายดีกว่าเพศหญิง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงาน ที่มีต่อ ความพึงพอใจทางด้านการด้านการวางแผนของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงโดยรวม พบว่า มีค่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ที่มีต่อความพึงพอใจ ด้านการวางแผนของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงโดยรวมแตกต่างกัน ที่ ระดับ

tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ที่มีต่อความพึงพอใจ ด้านการควบคุมของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงโดยรวมแตกต่างกัน ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจทางด้านการควบคุม โดยรวมของหัวหน้างานเพศชายดีกว่าเพศหญิง

ตาราง 16 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานชายโดยรวมที่มีต่อหัวหน้างานระหว่าง หัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิง ของบริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง

ความคิดเห็นของ พนักงานชาย	หัวหน้างาน เพศชาย		หัวหน้างาน เพศหญิง		ผลการทดสอบ		
	เพศชาย		เพศหญิง		สมมติฐาน		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	T	df	Sig.
ด้านการวางแผน	4.33	0.66	2.97	0.60	14.46	89	0.000*
ด้านการจัดระบบ	4.19	0.89	3.04	0.07	10.75	89	0.000*
ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์	3.10	0.52	3.12	0.63	11.08	89	0.000*
ด้านการชี้แนะ	4.35	0.62	2.95	0.61	16.73	89	0.000*
ด้านการควบคุม	4.45	0.51	3.11	0.54	18.61	89	0.000*

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความคิดเห็นของพนักงานชาย บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ที่มีต่อความพึงพอใจต่อหัวหน้างานระหว่าง หัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิง โดยรวม พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานชาย บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ที่มีต่อความพึงพอใจ ของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงโดยรวมแตกต่างกัน ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยความคิดเห็นของพนักงานชายที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมของหัวหน้า งานเพศชาย ดีกว่าเพศหญิง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานชาย ที่มีต่อ ความพึงพอใจทางด้านการวางแผนของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงโดยรวม พบว่า มีค่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานชาย บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ที่มีต่อ

ทางด้านการดำเนินการควบคุมของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงโดยรวม พบว่า มีค่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานชาย บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ที่มีต่อความพึงพอใจ ด้านการควบคุมของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงโดยรวมแตกต่างกัน ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยความคิดเห็นของพนักงานชายที่มีต่อความพึงพอใจทางด้านการควบคุมโดยรวมของหัวหน้างานเพศชายดีกว่าเพศหญิง

ตาราง 17 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานหญิงโดยรวมที่มีต่อหัวหน้างานระหว่างหัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิง ของบริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง

ความคิดเห็นของ พนักงานหญิง	หัวหน้างาน เพศชาย		หัวหน้างาน เพศหญิง		ผลการทดสอบ สมมติฐาน		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	T	df	Sig.
ด้านการวางแผน	3.85	0.45	3.40	0.62	4.37	61	0.000*
ด้านการจัดระบบ	3.69	0.49	3.31	0.76	3.56	61	0.001*
ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์	3.73	0.57	3.40	0.60	2.79	61	0.007*
ด้านการชี้แนะ	3.66	0.52	3.35	0.68	2.79	61	0.007*
ด้านการควบคุม	3.79	0.46	3.46	0.66	3.22	61	0.002*

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความคิดเห็นของพนักงานหญิง บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ที่มีต่อความพึงพอใจต่อหัวหน้างานระหว่าง หัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิง โดยรวม พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานหญิง บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ที่มีต่อความพึงพอใจ ของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงโดยรวมแตกต่างกัน ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยความคิดเห็นของพนักงานหญิงที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมของหัวหน้า งานเพศชายดีกว่าเพศหญิง เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานหญิง ที่มีต่อ ความพึงพอใจทางด้านการดำเนินการวางแผนของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงโดยรวม พบว่า มีค่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติ

โดยความคิดเห็นของพนักงานหญิงที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมของหัวหน้างานเพศชายดีกว่าเพศหญิง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานหญิง ที่มีต่อ ความพึงพอใจทางด้านการด้านการควบคุมของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงโดยรวม พบว่า มีค่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานหญิง บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ที่มีต่อความพึงพอใจ ด้านการควบคุมของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงโดยรวมแตกต่างกัน ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยความคิดเห็นของพนักงานหญิงที่มีต่อความพึงพอใจทางด้านการควบคุมโดยรวมของหัวหน้างานเพศชายดีกว่าเพศหญิง

ตาราง 18 แสดงสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน และสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
1.ความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานเพศชายและหญิงในทัศนะของพนักงานบริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน	Pair t-test	สอดคล้องกับสมมติฐาน
2.ความเป็นเลิศหัวหน้างานเพศชายและหญิงในทัศนะของพนักงานบริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน	Pair t-test	สอดคล้องกับสมมติฐาน
3.ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิงของพนักงานบริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง แตกต่างกัน	Pair t-test	สอดคล้องกับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีความมุ่งศึกษาความคิดเห็นของพนักงาน บริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง ที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ ความเป็นเลิศ และความพึงพอใจที่มีต่อ หัวหน้างานชาย และหญิงว่าแตกต่างกันหรือไม่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาใน ด้านความฉลาดทางอารมณ์ ความเป็นเลิศ และความพึงพอใจที่มีต่อหัวหน้างานชายและหญิง มาเป็นข้อมูลให้กับองค์กรใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงความฉลาดทางอารมณ์และความเป็นเลิศของหัวหน้างาน ในด้านต่าง ๆ ของหัวหน้างานชายและหญิง รวมทั้งองค์กรยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนดการพัฒนาหัวหน้างาน ให้เป็นหัวหน้างานที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนใช้ในการพิจารณาปรับปรุงเกณฑ์การสรรหาบุคคลเพื่อดำรงตำแหน่งหัวหน้างานได้เหมาะสม

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานเพศชายและหญิงในทัศนะของพนักงานบริษัท น้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง
2. เพื่อเปรียบเทียบความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชายและหญิงในทัศนะของพนักงานบริษัท น้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิงในทัศนะของพนักงานบริษัท น้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง

ความสำคัญของการวิจัย

องค์กรสามารถนำผลมาจากการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา ความฉลาดทางอารมณ์ ความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชายและหญิง เพื่อสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารระดับสูงในการใช้เป็นข้อมูลในการประกอบการวางแผน กำหนดคุณสมบัติ และการคัดเลือกบุคลากรในระดับหัวหน้างาน เพื่อให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของพนักงาน เป็นผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ สูงสุดในการดำเนินธุรกิจ

ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตการวิจัย เพื่อทำการศึกษา การเปรียบเทียบความสามารถทางอารมณ์ ความเป็นเลิศ และความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิงของพนักงานบริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีหัวหน้างานทั้งเพศชายและหญิงอยู่ในแผนกเดียวกัน บริษัท น้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง จำนวนทั้งสิ้น 225 คน (ที่มา: แผนกทรัพยากรบุคคล บริษัทบริษัท น้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2555)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท น้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง ที่มีหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงอยู่ในแผนกเดียวกัน เนื่องจากทราบจำนวนที่แน่นอน (Actual Population) จึงกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร ตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ 2548: 194) โดยกำหนดให้มีความเชื่อมั่น 95% ได้ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 144 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่างอีก 5% เท่ากับ 8 คน รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 152 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่

1.1.1 เพศของหัวหน้างาน

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) แบ่งเป็นดังนี้

2.1 ความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานเพศชายและหญิง

2.2 ความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชายและหญิง

2.3 ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาเรื่อง เปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ ความเป็นเลิศและความพึงพอใจต่อหัวหน้างาน เพศชายและหญิงของพนักงานบริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิดมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices question) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างาน เพศชายและหญิง จำนวน 10 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert Scale โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชายและหญิงจำนวน 10 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert Scale โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานต่อความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิงจำนวน 10 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert Scale โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน และอาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์ ไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามที่บริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ตามที่กำหนดไว้จนครบจำนวน จากนั้นจึงรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ แล้วนำมาจัดกระทำข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ต่อไป

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. รวบรวมและตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถาม
2. นำข้อมูลในแบบสอบถามที่ตรวจสอบสมบูรณ์แล้วมาลงรหัส (Coding) ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า เพื่อเตรียมบันทึกรหัสดังกล่าวลงในเครื่องคอมพิวเตอร์
3. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1.การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1.1 ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอค่าเป็นร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายถึงลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชายและหญิง แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง ด้านการมีวินัยในการควบคุมตนเอง ด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอค่าเป็นร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

1.3 ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 3 ความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชายและหญิง โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอค่าเป็นร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

1.4 ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิง แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดระบบ ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านการชี้แนะ และด้านการควบคุม โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอค่าเป็นร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2.การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งสมมติฐานของการวิจัยครั้งนี้เลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานเพศชายและหญิงในทัศนะของพนักงานบริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ ค่า Paired simple t-test

2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 ความเป็นเลิศหัวหน้างานเพศชายและหญิงในทัศนะของพนักงานบริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ ค่า Paired simple t-test

2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิงของพนักงานบริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่งแตกต่างกัน สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ ค่า Paired simple t-test

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่

การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 152 คน มีรายละเอียด ดังนี้

ด้านเพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็น เพศชายจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 59.20 และเป็นเพศหญิงจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 40.80

ด้านอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุในช่วงระหว่าง 41 - 47 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 รองลงมา มี อายุ 27 - 33 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 อายุ 34 - 40 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 อายุ 20 - 26 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 และน้อยที่สุดคือ 48 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

ด้านสถานภาพสมรส กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9 รองลงมา มีสถานภาพสมรส จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 และน้อยที่สุดคือ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6

ด้านระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 63.8 และ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2

ด้านประสบการณ์การทำงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมา มีประสบการณ์ระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 ระหว่าง 16 - 20 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 ระหว่าง 11-15 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 และน้อยที่สุด 21 ปี ขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

ตอนที่ 2.การวิเคราะห์ความคิดเห็นด้านความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชายและหญิงของ บริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ความคิดเห็นของพนักงานโดยรวมต่อความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชาย

ในการวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชายโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเองโดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 เมื่อพิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชายด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเองในข้อ หัวหน้างานมีความมั่นใจในการตัดสินใจบริหารงาน ทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพดี และหัวหน้างานสามารถยอมรับข้อบกพร่อง

ของตนเองและปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นได้ อยู่ในระดับดีมาก และดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.32 และ 3.99 ตามลำดับ

ด้านการมีวินัยในการควบคุมตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อพิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชาย ด้านการมีวินัยในการควบคุมตนเองในข้อ หัวหน้างานมีความยืดหยุ่นในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ และหัวหน้างานสามารถควบคุมอารมณ์ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.92 และ 3.69 ตามลำดับ

ด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 เมื่อพิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชายด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเองในข้อ หัวหน้างานมีความพยายามในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้และหัวหน้างานมีความพยายามในการปรับปรุงวิธีการบริหารงานเพื่อให้ผลงานมีมาตรฐานที่ดีขึ้นได้ อยู่ในระดับดีมาก และดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.28 และ 4.14 ตามลำดับ

ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 เมื่อพิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชาย ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ในข้อ หัวหน้างานทราบถึงความต้องการของพนักงานและส่งเสริมให้พนักงานบรรลุเป้าหมายในงานได้ และหัวหน้างานให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับพนักงานในทุก ๆ ด้าน อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.86 และ 3.43 ตามลำดับ

ด้านทักษะทางสังคม โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 เมื่อพิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชาย ด้านทักษะทางสังคม ในข้อ หัวหน้างานสามารถเจรจาต่อรองและยุติข้อขัดแย้งของกลุ่มได้ และหัวหน้างานสามารถสร้างความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีมได้ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.91 และ 3.91 ตามลำดับ

ความคิดเห็นของพนักงานชายต่อความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชาย

ในการวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชายโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นต่อหัวหน้างานชายดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 เมื่อพิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชาย

ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเองในข้อ หัวหน้านางานมีความมั่นใจในการตัดสินใจบริหารงาน ทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพดี และหัวหน้านางานสามารถยอมรับข้อบกพร่องของตนเองและปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นได้ อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.49 และ 4.22 ตามลำดับ

ด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเอง อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้านางานเพศชายด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเองในข้อ หัวหน้านางานมีความพยายามในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ และหัวหน้านางานมีความพยายามในการปรับปรุงวิธีการบริหารงานเพื่อให้ผลงานมีมาตรฐานที่ดีขึ้นได้ อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.42 และ 4.24 ตามลำดับ

ด้านทักษะทางสังคม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้านางานเพศชาย ด้านทักษะทางสังคมในข้อ หัวหน้านางานสามารถสร้างความร่วมมือร่วมใจ และหัวหน้านางานสามารถเจรจาต่อรองและยุติข้อขัดแย้งของกลุ่มได้ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.07 และ 4.02 ตามลำดับ

ด้านการมีวินัยในการควบคุมตนเอง อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้านางานเพศชาย ด้านการมีวินัยในการควบคุมตนเองในข้อ หัวหน้านางานมีความยืดหยุ่นในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ และหัวหน้านางานสามารถควบคุมอารมณ์ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.09 และ 3.79 ตามลำดับ

ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้านางานเพศชาย ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเราในข้อ หัวหน้านางานทราบถึงความต้องการของพนักงานและส่งเสริมให้พนักงานชายบรรลุเป้าหมายในงานได้ และหัวหน้านางานให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับพนักงานชายในทุกๆ ด้านอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.13 และ 3.67 ตามลำดับ

ความคิดเห็นของพนักงานหญิงต่อความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้านางานเพศชาย

ส่วนพนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้านางานเพศชายโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเอง อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.41 เมื่อ

พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชายด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเองในข้อ หัวหน้างานมีความพยายามในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้และหัวหน้างานมีความพยายามในการปรับปรุงวิธีการบริหารงานเพื่อให้ผลงานมีมาตรฐานที่ดีขึ้นได้อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.06 และ 4.00 ตามลำดับ

ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชายด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเองในข้อ หัวหน้างานมีความมั่นใจในการตัดสินใจบริหารงาน ทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพดี และหัวหน้างานสามารถยอมรับข้อบกพร่องของตนเองและปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นได้ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.06 และ 3.65 ตามลำดับ

ด้านทักษะทางสังคม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชาย ด้านทักษะทางสังคม ในข้อ หัวหน้างานสามารถเจรจาต่อรองและยุติข้อขัดแย้งของกลุ่มได้ และหัวหน้างานสามารถสร้างความร่วมมือร่วมใจ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.74 และ 3.68 ตามลำดับ

ด้านการมีวินัยในการควบคุมตนเอง อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชาย ด้านการมีวินัยในการควบคุมตนเองในข้อ หัวหน้างานมีความยืดหยุ่นในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ และหัวหน้างานสามารถควบคุมอารมณ์ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.68 และ 3.55ตามลำดับ

ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชาย ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ในข้อ หัวหน้างานทราบถึงความต้องการของพนักงานและส่งเสริมให้พนักงานบรรลุเป้าหมายในงานได้ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.45 และหัวหน้างานให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับพนักงานในทุกๆด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.10

ความคิดเห็นของพนักงานโดยรวมต่อความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิง

พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ด้านการตระหนักรู้ อารมณ์ของตนเองโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศ หญิงด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเองในข้อ หัวหน้างานมีความมั่นใจในการตัดสินใจบริหารงาน ทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพดี และหัวหน้างานสามารถยอมรับข้อบกพร่องของตนเองและ ปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นได้ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.19 และ 3.18 ตามลำดับ

ด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิงด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเองในข้อ หัวหน้างานมีความพยายามใน การแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้และหัวหน้างานมีความพยายามในการ ปรับปรุงวิธีการบริหารงานเพื่อให้ผลงานมีมาตรฐานที่ดีขึ้นได้อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.39 และ 3.30 ตามลำดับ

ด้านทักษะทางสังคม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิงด้านทักษะทางสังคม ในข้อ หัวหน้างานสามารถสร้างความร่วมมือร่วมใจใน การทำงานเป็นทีมได้ และหัวหน้างานสามารถเจรจาต่อรองและยุติข้อขัดแย้งของกลุ่มได้อยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.16 และ 3.05 ตามลำดับ

ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเราในข้อ หัวหน้างานทราบถึงความ ต้องการของพนักงานและส่งเสริมให้พนักงานบรรลุเป้าหมายในงานได้ และหัวหน้างานให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับพนักงานในทุกๆด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.02 และ 2.99ตามลำดับ

ด้านการมีวินัยในการควบคุมตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการมีวินัยในการควบคุมตนเอง ในข้อ หัวหน้างานมีความ ยึดหยุ่นในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ และหัวหน้างานสามารถควบคุม อารมณ์ในสถานการณ์ต่างๆได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.91 และ 2.84 ตามลำดับ

ความคิดเห็นของพนักงานชายต่อความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิง

พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิงด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเองในข้อ หัวหน้างานมีความพยายามในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้และหัวหน้างานมีความพยายามในการปรับปรุงวิธีการบริหารงานเพื่อให้ผลงานมีมาตรฐานที่ดีขึ้นได้อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และ 3.1 ตามลำดับ

ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิงด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเองในข้อ หัวหน้างานสามารถยอมรับข้อบกพร่องของตนเองและปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นได้ และหัวหน้างานมีความมั่นใจในการตัดสินใจบริหารงาน ทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพดี อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.12 และ 3.06 ตามลำดับ

ด้านทักษะทางสังคม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิง ด้านทักษะทางสังคมในข้อ หัวหน้างานสามารถสร้างความร่วมมือร่วมใจ และหัวหน้างานสามารถเจรจาต่อรองและยุติข้อขัดแย้งของกลุ่มได้อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.03 และ 2.92 ตามลำดับ

ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ในข้อ หัวหน้างานให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับพนักงานในทุกๆด้าน และหัวหน้างานทราบถึงความต้องการของพนักงานและส่งเสริมให้พนักงานบรรลุเป้าหมายในงานได้ และอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.91 และ 2.87 ตามลำดับ

ด้านการมีวินัยในการควบคุมตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการมีวินัยในการควบคุมตนเอง ในข้อ หัวหน้างานมีความยืดหยุ่นในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ และหัวหน้างานสามารถควบคุมอารมณ์ในสถานการณ์ต่างๆได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.73 ทั้ง 2 ข้อ

ความคิดเห็นของพนักงานหญิงต่อความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิง

พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเอง อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 เมื่อพิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิงด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเองในข้อ หัวหน้างานมีความพยายามในการปรับปรุงวิธีการบริหารงานเพื่อให้ผลงานมีมาตรฐานที่ดีขึ้นได้ และหัวหน้างานมีความพยายามในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.60 และ 3.56 ตามลำดับ

ด้านทักษะทางสังคม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิง ด้านทักษะทางสังคม ในข้อ หัวหน้างานสามารถสร้างความร่วมมือร่วมใจ และหัวหน้างานสามารถเจรจาต่อรองและยุติข้อขัดแย้งของกลุ่มได้อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.52 และ 3.40 ตามลำดับ

ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิงด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเองในข้อ หัวหน้างานมีความมั่นใจในการตัดสินใจบริหารงาน ทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพดี และหัวหน้างานสามารถยอมรับข้อบกพร่องของตนเองและปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นได้อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.39 และ 3.27 ตามลำดับ

ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.94 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ในข้อ หัวหน้างานทราบถึงความต้องการของพนักงานและส่งเสริมให้พนักงานบรรลุเป้าหมายในงานได้ และหัวหน้างานให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับพนักงานในทุกๆด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.24 และ 3.11 ตามลำดับ

ด้านการมีวินัยในการควบคุมตนเอง อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการมีวินัยในการควบคุมตนเอง ในข้อ หัวหน้างานมีความยืดหยุ่นในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ และ

หัวหน้างานสามารถควบคุมอารมณ์ในสถานการณ์ต่างๆได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.34 และ 3.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 3. การวิเคราะห์ความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชายและหญิงของพนักงาน บริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ความคิดเห็นของพนักงานโดยรวมต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชาย

จากการวิจัย พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับ ความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชาย โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชาย เป็นรายข้อ จะเห็นได้ว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชายในข้อ หัวหน้างานมีความรู้ความสามารถในการทำงานทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ หัวหน้างานมีส่วนสำคัญในการทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กร หัวหน้างานมีความกล้าตัดสินใจและกล้าเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อให้เกิดผลดีต่อหน่วยงาน หัวหน้างานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี หัวหน้างานสามารถผลักดันให้พนักงานเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานได้ หัวหน้างานสามารถสื่อสารข่าวสารที่สำคัญขององค์กรให้พนักงานรับทราบได้อย่างชัดเจน และหัวหน้างานสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานได้ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 4.18 4.17 4.16 3.88 3.82 และ 3.73

ความคิดเห็นของพนักงานชายโดยรวมต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชาย

พนักงานชายมีความคิดเห็นต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชายอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 เมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชายเป็นรายข้อ จะเห็นได้ว่าพนักงานชายมีความคิดเห็นต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชายในข้อ หัวหน้างานมีความรู้ความสามารถในการทำงานทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ หัวหน้างานมีความกล้าตัดสินใจและกล้าเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อให้เกิดผลดีต่อหน่วยงาน หัวหน้างานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี และหัวหน้างานมีส่วนสำคัญในการทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กร อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 4.41 4.36 และ 4.32 ตามลำดับ หัวหน้างานสามารถผลักดันให้พนักงานเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานได้ หัวหน้างานสามารถสื่อสารข่าวสารที่สำคัญขององค์กรให้พนักงานรับทราบได้อย่างชัดเจน และหัวหน้างานสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานได้ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 3.94 และ 3.81 ตามลำดับ

ความคิดเห็นของพนักงานหญิงโดยรวมต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชาย

พนักงานหญิงมีความคิดเห็นต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชายโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อ ความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชายเป็นรายข้อ จะเห็นได้ว่าพนักงานหญิงมีความคิดเห็นต่อ ความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชาย ในข้อ หัวหน้างานมีส่วนสำคัญในการทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กร หัวหน้างานมีความรู้ความสามารถในการทำงานทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ หัวหน้างานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี หัวหน้างานมีความกล้าตัดสินใจและกล้าเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อให้เกิดผลดีต่อหน่วยงาน หัวหน้างานสามารถผลักดันให้พนักงานเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานได้ หัวหน้างานสามารถสื่อสารข่าวสารที่สำคัญขององค์กรให้พนักงานรับทราบได้อย่างชัดเจน และ หัวหน้างานสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานได้อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 3.95 3.87 3.82 3.77 3.63 และ 3.61 ตามลำดับ

ความคิดเห็นของพนักงานโดยรวมต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศหญิง

พนักงานมีความคิดเห็นต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศหญิงอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 เมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศหญิงเป็นรายข้อ จะเห็นได้ว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศหญิงในข้อ หัวหน้างานสามารถสื่อสารข่าวสารที่สำคัญขององค์กรให้พนักงานรับทราบได้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 หัวหน้างานมีความรู้ ความสามารถในการทำงาน ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ หัวหน้างานมีส่วนสำคัญในการทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กร หัวหน้างานสามารถผลักดันให้พนักงานเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานได้ หัวหน้างานสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานได้ หัวหน้างานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี และหัวหน้างานมีความกล้าตัดสินใจและกล้าเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการ ทำงานเพื่อให้เกิดผลดีต่อหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 3.27 3.25 3.21และ3.18 ตามลำดับ

ความคิดเห็นของพนักงานชายต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศหญิง

พนักงานชายมีความคิดเห็นต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศหญิงอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 เมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศหญิงเป็นรายข้อ จะเห็นได้ว่าพนักงานชายมีความคิดเห็นต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศหญิง ในข้อ หัวหน้างานมีความรู้ ความสามารถในการทำงานทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ และ หัวหน้างานมีส่วนสำคัญในการทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 ทั้ง 2 ข้อ หัวหน้างานสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานได้ หัวหน้างานสามารถผลักดันให้พนักงานเกิดความคิดริเริ่ม

สร้างสรรค์ในการทำงานได้ หัวหน้างานสามารถสื่อสารข่าวสารที่สำคัญขององค์กรให้พนักงานรับทราบได้อย่างชัดเจน หัวหน้างานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี และหัวหน้างานมีความกล้าตัดสินใจและกล้าเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อให้เกิดผลดีต่อหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 3.08 3.04 3.03 และ 2.88 ตามลำดับ

ความคิดเห็นของพนักงานหญิงต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศหญิง

พนักงานหญิงมีความคิดเห็นต่อ ความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศหญิงโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 เมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อ ความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศหญิง เป็นรายข้อ จะเห็นได้ว่าพนักงานหญิงมีความคิดเห็นต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศหญิง ในข้อ หัวหน้างานมีความรู้ความสามารถในการทำงานทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ หัวหน้างานสามารถผลักดันให้พนักงานเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานได้ และหัวหน้างานมีส่วนสำคัญในการทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กร อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 3.5 และ 3.45 และมีความคิดเห็น ในข้อ หัวหน้างานสามารถสื่อสารข่าวสารที่สำคัญขององค์กรให้พนักงานรับทราบได้อย่างชัดเจน และหัวหน้างานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 เท่ากันทั้ง 2 ข้อ หัวหน้างานมีความกล้าตัดสินใจและกล้าเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อให้เกิดผลดีต่อหน่วยงาน และหัวหน้างานสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานได้อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และ 3.37 ตามลำดับ

ตอนที่ 4. การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิงของพนักงาน บริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจของพนักงานโดยรวมต่อหัวหน้างานเพศชาย

จากการวิจัย พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจเป็นรายด้าน จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านการควบคุม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายด้านการควบคุม ในข้อ หัวหน้างานมีการดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปตามแผนการและเป้าหมายที่วางไว้ และหัวหน้างานมีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการกำหนด วิธีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.18 และ 4.18 ตามลำดับ

ด้านการวางแผน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายด้านการวางแผน ในข้อ หัวหน้างานมีการกำหนดวัตถุประสงค์และมีเป้าหมายในการทำงานภายในหน่วยงาน

อย่างชัดเจน และหัวหน้างานมีการวางแผนการบริหารงานทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ง่าย อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.18 และ 4.09 ตามลำดับ

ด้านการชี้แนะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายด้านการชี้แนะ ในข้อ หัวหน้างานสามารถจูงใจและส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ และหัวหน้างานมีส่วนสำคัญในการประสบความสำเร็จในงานของพนักงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.09 และ 4.05 ตามลำดับ

ด้านการจัดระบบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายด้านการจัดระบบ ในข้อ หัวหน้างานมีการแบ่งงานและมอบหมายงานได้อย่างเท่าเทียมกัน ทำให้สามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพที่ดี และหัวหน้างานมีความชัดเจนในการกำหนดขั้นตอนและวิธีการในการทำงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.99 และ 3.97 ตามลำดับ

ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ในข้อ หัวหน้างานสามารถทำงานร่วมกันกับคนอื่นได้ และหัวหน้างานของท่านสามารถปรับตัวเข้ากับ สถานการณ์ต่างๆ ได้ดี อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.93 และ 3.79 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของพนักงานชายต่อหัวหน้างานเพศชาย

พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ ปี นรายด้าน จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านการควบคุม อยู่ใน ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย ด้านการควบคุม ในข้อ หัวหน้างานมีการดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปตามแผนการและ เป้าหมายที่วางไว้ และหัวหน้างานมีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการกำหนดวิธีการ ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.46 และ 4.44 ตามลำดับ

ด้านการชี้แนะ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.62 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ ต่อหัวหน้างานเพศชาย ด้านการชี้แนะ ในข้อ หัวหน้างานสามารถจูงใจและส่งเสริมให้พนักงานทำงาน ได้อย่างเต็มความสามารถ และหัวหน้างานมีส่วนสำคัญในการประสบความสำเร็จในงานของ พนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.37 และ 4.33 ตามลำดับ

ด้านการวางแผน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย ด้านการวางแผน ในข้อ หัวหน้างานมีการกำหนดวัตถุประสงค์และมีเป้าหมายในการทำงานภายในหน่วยงานอย่างชัดเจน และหัวหน้างานมีการวางแผนการบริหารงานทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และ 4.30 ตามลำดับ

ด้านการจัดระบบ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย ด้านการจัดระบบ ในข้อ หัวหน้างานมีการแบ่งงานและมอบหมายงานได้อย่างเท่าเทียมกันทำให้สามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.23 และหัวหน้างานมีความชัดเจนในการกำหนดขั้นตอนและวิธีการในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.14

ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ในข้อ หัวหน้างานสามารถทำงานร่วมกันกับคนอื่นได้ และหัวหน้างานของท่านสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆได้ดี อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.10 และ 3.81 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของพนักงานหญิงต่อหัวหน้างานเพศชาย

พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ เป็นรายด้าน จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านการวางแผน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย ด้านการวางแผน ในข้อ หัวหน้างานมีการกำหนดวัตถุประสงค์และมีเป้าหมายในการทำงานภายในหน่วยงานอย่างชัดเจน และหัวหน้างานมีการวางแผนการบริหารงานทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ง่ายอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.92 และ 3.79 ตามลำดับ

ด้านการควบคุม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย ด้านการควบคุม ในข้อ หัวหน้างานมีการดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานให้

เป็นไปตามแผนการและเป้าหมายที่วางไว้ และหัวหน้างานมีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เท่ากันทั้ง 2 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.79

ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ในข้อ หัวหน้างานของท่านสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆได้ดี และหัวหน้างานสามารถทำงานร่วมกันกับคนอื่นได้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.76 และ 3.69 ตามลำดับ

ด้านการจัดระบบ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย ด้านการจัดระบบ ในข้อ หัวหน้างานมีความชัดเจนในการกำหนดขั้นตอนและวิธีการในการทำงาน และหัวหน้างานมีการแบ่งงานและมอบหมายงานได้อย่างเท่าเทียมกันทำให้สามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพที่ดี อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.73 และ 3.65 ตามลำดับ

ด้านการชี้แนะ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย ด้านการชี้แนะ ในข้อ หัวหน้างานสามารถจูงใจและส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ และหัวหน้างานมีส่วนสำคัญในการประสบความสำเร็จในงานของพนักงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.68 และ 3.65ตามลำดับ

ความพึงพอใจของพนักงานโดยรวมต่อหัวหน้างานเพศหญิง

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจเป็นรายด้าน จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านการควบคุม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิงด้านการควบคุม ในข้อ หัวหน้างานมีการดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปตามแผนการและเป้าหมายที่วางไว้ และหัวหน้างานมีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการกำหนด วิธีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.30 และ 3.20 ตามลำดับ

ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิงด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ในข้อ หัวหน้างานสามารถทำงานร่วมกันกับคนอื่นได้ และหัวหน้างานของท่านสามารถปรับตัวเข้ากับ สถานการณ์ต่างๆได้ดี อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.25 และ 3.22 ตามลำดับ

ด้านการวางแผน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิงด้านการวางแผน ในข้อ หัวหน้างานมีการกำหนดวัตถุประสงค์และมีเป้าหมายในการทำงานภายในหน่วยงานอย่างชัดเจน และหัวหน้างานมีการวางแผนการบริหารงานทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ง่ายอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.17 และ 3.13 ตามลำดับ

ด้านการจัดระบบ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิงด้านการจัดระบบ ในข้อ หัวหน้างานมีการแบ่งงานและมอบหมายงานได้อย่างเท่าเทียมกัน ทำให้สามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพที่ดี และหัวหน้างานมีความชัดเจนในการกำหนดขั้นตอนและวิธีการในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.18 และ 3.12 ตามลำดับ

ด้านการชี้แนะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิงด้านการชี้แนะ ในข้อ หัวหน้างานสามารถจูงใจและส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ และหัวหน้างานมีส่วนสำคัญในการประสบความสำเร็จในงานของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.15 และ 3.07 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของพนักงานชายต่อหัวหน้างานเพศหญิง

พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ เป็นรายด้าน จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 เมื่อพิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ในข้อ หัวหน้างานสามารถทำงานร่วมกันกับคนอื่นได้ และหัวหน้างานของท่านสามารถปรับตัวเข้ากับ สถานการณ์ต่างๆ ได้ดี อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.14 และ 3.09 ตามลำดับ

ด้านการควบคุม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการควบคุม ในข้อ หัวหน้างานมีการดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปตามแผนการและเป้าหมายที่วางไว้ และหัวหน้างานมีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.16 และ 3.06 ตามลำดับ

ด้านการจัดระบบ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ

ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการจัดระบบ ในข้อ หัวหน้างานมีการแบ่งงานและมอบหมายงานได้อย่างเท่าเทียมกันทำให้สามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพที่ดี และหัวหน้างานมีความชัดเจนในการกำหนดขั้นตอนและวิธีการในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.08 และ 3.00 ตามลำดับ

ด้านการวางแผน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการวางแผน ในข้อ หัวหน้างานมีการกำหนดวัตถุประสงค์และมีเป้าหมายในการทำงานภายในหน่วยงานอย่างชัดเจน และหัวหน้างานมีการวางแผนการบริหารงานทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ง่ายอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.98 และ 2.97 ตามลำดับ

ด้านการชี้แนะ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการชี้แนะ ในข้อ หัวหน้างานสามารถจูงใจและส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ และหัวหน้างานมีส่วนสำคัญในการประสบความสำเร็จในงานของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.02 และ 2.88 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของพนักงานหญิงต่อหัวหน้างานเพศหญิง

พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ เป็นรายด้าน จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านการควบคุม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการควบคุม ในข้อ หัวหน้างานมีการดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปตามแผนการและเป้าหมายที่วางไว้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.52 และหัวหน้างานมีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.40

ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ในข้อ หัวหน้างานสามารถทำงานร่วมกันกับคนอื่นได้ และหัวหน้างานของท่านสามารถปรับตัวเข้ากับ สถานการณ์ต่างๆ ได้ดี อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.40 เท่ากันทั้ง 2 ข้อ

ด้านการวางแผน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการวางแผน ในข้อ หัวหน้างานมีการกำหนด

วัตถุประสงค์และมีเป้าหมายในการทำงานภายในหน่วยงานอย่างชัดเจน และหัวหน้างานมีการวางแผนการบริหารงานทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ง่ายอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และ 3.35 ตามลำดับ

ด้านการชี้นำ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการชี้นำ ในข้อ หัวหน้างานมีส่วนสำคัญในการประสบความสำเร็จในงานของพนักงาน และหัวหน้างานสามารถจูงใจและส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ และ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.35 และ 3.34 ตามลำดับ

ด้านการจัดระบบ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 เมื่อ พิจารณารายข้อ จะเห็นว่า พนักงานหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิง ด้านการจัดระบบ ในข้อ หัวหน้างานมีการแบ่งงานและมอบหมายงานได้อย่างเท่าเทียมกันทำให้สามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพที่ดี และ หัวหน้างานมีความชัดเจนในการกำหนดขั้นตอนและวิธีการในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.32 และ 3.29 ตามลำดับ

ตอนที่ 5. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

สมมติฐานข้อที่ 1 ความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานเพศชายและหญิงในทัศนะของพนักงานบริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห้งหนึ่ง แตกต่างกัน

ความคิดเห็นโดยรวมของพนักงาน บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห้งหนึ่ง ที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานเพศชายและหญิง โดยรวม แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยความคิดเห็นของพนักงานโดยที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมของหัวหน้า งานเพศชายดีกว่าเพศหญิง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงาน ที่มีต่อ ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง ทางด้านการมีวินัยในการควบคุมตนเอง ทางด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเอง ทางด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคม ของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงโดยรวม แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ ทางด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง โททางด้านการมีวินัยในการควบคุมตนเอง ทางด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเอง ทางด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคม โดยรวมของหัวหน้างานเพศชายดีกว่าเพศหญิง

ความคิดเห็นของพนักงานชาย บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห้งหนึ่ง ที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานเพศชายและหญิงโดยรวม แตกต่างกัน ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยความคิดเห็นของพนักงานชายโดยที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมของหัวหน้า งานเพศชาย ดีกว่าเพศหญิง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานชาย ที่มีต่อ ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง ทางด้านการมีวินัยในการควบคุมตนเอง ทางด้านการ

สร้างแรงจูงใจในตนเอง ทางด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคม ของหัวหน้างาน เพศชายและเพศหญิง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยความคิดเห็นของพนักงาน ชายที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ ทางด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง ทางด้านการมีวินัยในการควบคุมตนเอง ทางด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเอง ทางด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้าน ทักษะทางสังคม โดยรวมของหัวหน้างานเพศชายดีกว่าเพศหญิง

ความคิดเห็นของพนักงานหญิง บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ที่มีต่อความฉลาดทาง อารมณ์ของหัวหน้างานเพศชายและหญิง โดยรวม แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดย ความคิดเห็นของพนักงานหญิงที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมของหัวหน้า งานเพศชายดีกว่า เพศหญิง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าความคิดเห็นของพนักงานหญิง ที่มีต่อ ความฉลาดทาง อารมณ์ ทางด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง ทางด้านการมีวินัยในการควบคุมตนเอง ทางด้าน การสร้างแรงจูงใจในตนเอง และด้านทักษะทางสังคม ของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยความคิดเห็นของพนักงานหญิงที่มีต่อความฉลาด ทางอารมณ์ ทางด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง ทางด้านการมีวินัยในการควบคุมตนเอง ทางด้าน การสร้างแรงจูงใจในตนเอง และด้านทักษะทางสังคม ของหัวหน้างานเพศชายดีกว่าเพศ หญิง ความคิดเห็นของพนักงานหญิงที่มีต่อ ความฉลาดทางอารมณ์ทางด้านการเอาใจเขามาใส่ใจ เรา ของหัวหน้างานเพศชายและหญิง ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยความ คิดเห็นของพนักงานหญิงที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ ทางด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเราโดยรวม ของหัวหน้างานเพศชายดีกว่าเพศหญิง

สมมติฐานข้อที่ 2 ความเป็นเลิศหัวหน้างานเพศชายและหญิงในทัศนะของพนักงาน บริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน

ด้านความคิดเห็นของพนักงานโดยรวม บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ที่มีต่อความเป็น เลิศต่อหัวหน้างานระหว่าง หัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิง โดยรวม แตกต่างกัน ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยความคิดเห็นของพนักงานโดยรวมที่มีต่อความเป็นเลิศต่อหัวหน้า งานเพศชายดีกว่าเพศหญิง

ด้านความคิดเห็นของพนักงานชาย บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ที่มีต่อความเป็นเลิศ ต่อหัวหน้างานระหว่างหัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิง โดยรวม แตกต่างกัน ที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยความคิดเห็นของพนักงานโดยรวมที่มีต่อความเป็นเลิศต่อหัวหน้างาน เพศชายดีกว่าเพศหญิง

ด้านความคิดเห็นของพนักงานหญิง บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ที่มีต่อความเป็นเลิศ ต่อหัวหน้างานระหว่าง หัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิง โดยรวม แตกต่างกัน ที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยความคิดเห็นของพนักงานโดยรวมที่มีต่อความเป็นเลิศต่อหัวหน้างาน เพศชายดีกว่าเพศหญิง

อภิปรายผล

จากการศึกษา การเปรียบเทียบ ความฉลาดทางอารมณ์ ความเป็นเลิศและความพึงพอใจ ต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิงของพนักงานบริษัท น้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษา ความคิดเห็นด้านความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานเพศชาย พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นด้านความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานเพศชายโดยรวม อยู่ในระดับดี และมีความคิดเห็นด้านความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานเพศหญิงโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานเพศชายดีกว่าหัวหน้างานเพศหญิง อันเนื่องมาจาก ผู้ชายจะมีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความสามารถในการเผชิญปัญหา การควบคุมความเครียดได้ดีกว่าในผู้หญิง ทำให้มีการแสดงออกมาได้อย่างเหมาะสมและทำให้พนักงานรับรู้ความรู้สึกเครียดของหัวหน้างานได้น้อยกว่าเพศหญิงส่งผลให้พนักงานโดยรวม ทั้งพนักงานชายและหญิงมีความคิดเห็นต่อหัวหน้างานชายในระดับดีกว่าหัวหน้างานหญิง

2. ผลการศึกษา ความคิดเห็นด้านความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชาย พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นด้านความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชาย โดยรวม อยู่ในระดับดี และมีความคิดเห็นด้านความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศหญิง โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชายดีกว่าหัวหน้างานเพศหญิง อาจเนื่องมาจาก ในสังคมยังมีการให้คุณค่าของการเป็นกุลสตรี เช่นการมีลักษณะที่ อ่อนหวานและอ่อนไหวมากกว่าให้ผู้หญิงปฏิบัติตนในบทบาทของผู้นำ เช่น มีลักษณะความเป็นผู้นำ ที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน มีความแข็งแกร่ง กล้าเสี่ยง และมีความเชื่อมั่นในตัวเอง สังคม มองผู้หญิงว่ามีความอ่อนแอ ตัดสินใจไม่เก่ง ไม่เป็นผู้นำ ต้องการการปกป้องดูแลจากเพศชาย ในขณะที่มีการเสนอบทบาทของเพศชายในรูปแบบการเป็นผู้นำทั้งในครอบครัวและที่ทำงาน ผู้ชายมีความกล้าหาญ แข็งแรง มีอำนาจ และเป็นผู้นำ (โชติณัฐ กงพานิช อ้างอิงจาก จิตภา สุวรรณฤกษ์, 2539) จะเห็นว่าวัฒนธรรมในการทำงานของคนไทยให้ความสำคัญต่อเพศชาย มากกว่าเพศหญิง มีความเชื่อและค่านิยมของสังคมที่ยึดติดกับการให้ผู้ชายเป็นช้างเท้าหน้า ผู้หญิง เป็นช้างเท้าหลัง (ภาณี นุชสุสติโสภณ, 2543 อ้างอิงจาก ไพศาล ไกรสิทธิ์, 2524) และประกอบกับ บริษัทที่ใช้ในการทำarvi ในครั้งนี้ เป็นบริษัทที่ผลิต น้ำมันหล่อลื่น ประเภทของธุรกิจเอื้อต่อความเหมาะสมของเพศชาย มากกว่า ส่งผลให้หัวหน้างานเพศชาย ได้รับความเชื่อถือและยอมรับจากพนักงานมากกว่า ทั้งในแง่ของความคิดจากพนักงานโดยรวม และที่เป็นความคิดเห็นโดยแยกเป็นความคิดเห็นของพนักงานชาย และพนักงานหญิงต่างก็มีความคิดเห็นต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานชายในระดับดี

3. ผลการศึกษา ความพึงพอใจของพนักงานต่อหัวหน้างานเพศชาย พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย โดยรวม อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิง โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจาก หัวหน้างานเพศหญิงยังมีการแสดงออกถึงการทำงานในด้านการวางแผน การจัดระบบ การมีมนุษยสัมพันธ์ การชี้แนะ และการควบคุม ยังไม่ชัดเจนหรือเป็นรูปธรรมมากนัก หรือพนักงาน อาจมีความไม่เข้าใจในพฤติกรรมที่หัวหน้างานกระทำ ซึ่งไม่สอดคล้องกับทัศนคติของพนักงาน ทำให้ พนักงานยังมีความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศหญิงในระดับปานกลางอยู่

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

4.1 ความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานเพศชายและหญิงในทัศนะของพนักงานบริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง แตกต่างกัน

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานโดยรวม บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ต่อหัวหน้างานระหว่าง หัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิงโดยรวมแตกต่างกัน ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยความคิดเห็นของพนักงานโดยที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมของหัวหน้างานเพศชายดีกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับ โกลแมน (Goleman, 1998, p. 7) ที่กล่าวว่า เพศชายและเพศหญิงอาจมีความฉลาดทางอารมณ์ในด้านย่อย ๆ ต่างกันบ้าง โดยเพศชายจะมีทักษะด้านความมั่นใจในตนเอง มองโลกในแง่ดี มีความสามารถในการปรับตัว มีความอดทนและสามารถจัดการกับความเครียดและความกดดันต่าง ๆ ได้ดีกว่าเพศหญิง และไม่สอดคล้องในกรณีที่ถ้าพิจารณาความฉลาดทางอารมณ์ของเพศชายและหญิงไม่ต่างกัน โดย Goleman กล่าวว่า เพศหญิงจะมีทักษะทางด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ของตนเอง มีความเอื้ออาทรและเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และมีทักษะทางสังคมสูงกว่าเพศชาย ซึ่งความแตกต่างระหว่างเพศ ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความฉลาดทางอารมณ์ที่ได้มีผู้ศึกษาไว้ ซึ่งจากการศึกษาของ โกลแมน นั้นสามารถสนับสนุนงานวิจัยในครั้งนี้ที่พนักงานโดยรวมแสดงความคิดเห็นต่อหัวหน้างานเพศชายในระดับดีกว่าหัวหน้างานเพศหญิง อันเนื่องมาจากการทำงานในองค์กร ความเครียดในองค์กรถือเป็นปัจจัยสำคัญในการทำงาน จากการที่เพศชาย มีความมั่นใจในตนเอง ทำให้สามารถแก้ปัญหาและควบคุมสถานการณ์ต่างๆภายใต้ความกดดัน ความเครียดและแสดงออกมาได้อย่างเหมาะสม จึงทำให้พนักงานมีความคิดเห็นกับหัวหน้างานเพศชายในระดับดี ส่วนหัวหน้างานหญิงตามที่ โกลแมน กล่าวว่า เพศหญิงจะมีทักษะทางด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ของตนเอง มีความเอื้ออาทรและเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และมีทักษะทางสังคมสูงกว่าเพศชาย อาจจะได้ชัดเจนนักในมิติของการบริหารบุคคลในองค์กร ทำให้พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อหัวหน้างานเพศหญิงในระดับปานกลาง

4.2 ความเป็นเลิศหัวหน้างานเพศชายและหญิงในทัศนะของพนักงานบริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง แตกต่างกัน

จากการศึกษาวิจัยพบว่า คิดเห็นของพนักงานโดยรวม บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ที่มีต่อความเป็นเลิศต่อหัวหน้างานระหว่าง หัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิง โดยรวมแตกต่างกัน ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยความคิดเห็นของพนักงานโดยรวมที่มีต่อความเป็นเลิศต่อหัวหน้างานเพศชายดีกว่าเพศหญิง สอดคล้องกับ รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2544: 35-40) ลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิผลมีลักษณะดังนี้

1. เป็นบุคคลที่ทำให้ห้องค์การประสบความสำเร็จ
2. เป็นผู้นำที่มีบทบาทที่สามารถสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชา
3. การจูงใจผู้อื่นให้ปฏิบัติตามการติดต่อสื่อสาร และมีอิทธิพลเหนือผู้ใต้บังคับบัญชาตามอำนาจหน้าที่ของการบริหารที่ดำรงตำแหน่งอยู่
4. ผู้นำที่มีส่วนทำให้เกิดวิสัยทัศน์ขององค์การและของพนักงานซึ่งรวมถึงผู้นำที่สามารถใช้อำนาจอิทธิพลต่าง ๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อมเพื่อนำกลุ่มประกอบกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งด้วย
5. ผู้นำยังเป็นบุคคลที่มีอิทธิพลต่อกลุ่ม และสามารถนำกลุ่มให้ปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ยงยุทธ เกษสาคร (2541) ที่ กล่าวว่า ภาวะผู้นำของบุคลากรเป็นปัจจัยหลักในการบริหารองค์การ หากบุคคลมีความรู้ ความสามารถสูงแต่ไม่สามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาได้ บุคคลก็ไม่สามารถนำองค์การไปสู่เป้าหมายได้ ซึ่งหมายถึงความล้มเหลวของการเป็นผู้นำ ดังนั้น ความ รับผิดชอบของผู้นำ นอกเหนือจากภารกิจหน้าที่ประจำแล้ว ภาวะการเป็นผู้นำต้องมีศิลปะจูงใจให้ บุคลากรร่วมรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย อีกทั้งยังถึงลักษณะที่ดีของผู้นำคือ ต้อง มีความเป็นมิตรและความรักใคร่ ต้องมีความอ่อนน้อม สุภาพ พุดจาดี สามารถเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย ที่สำคัญที่สุดคือมีความสามารถในการรวมคนให้ทำงานร่วมกันได้ในลักษณะที่ก่อให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจ และประสานงานกัน

4.3 ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิงของพนักงานบริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่ง หนึ่ง แตกต่างกัน

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง ที่มีต่อความพึงพอใจต่อหัวหน้างานระหว่าง หัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิง โดยรวมแตกต่างกัน ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจ

โดยรวมของหัวหน้างานเพศชายดีกว่าเพศหญิง โดยความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานเพศชาย ดีกว่าเพศหญิงซึ่งอาจเกิดจากความชอบในลักษณะการบังคับบัญชาของผู้ชาย เช่น มีความชอบและมีความคิดความรูู้สึกว่าผู้ชายสามารถวางแผนและจัดระบบงานได้ดีกว่าผู้หญิง ทำให้มีความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายมากกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของโชติณัฐ คงพาณิชย์ (2546) ทำการศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบการรับรู้ภาวะผู้นำและ ความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อการบังคับบัญชาของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิง ผล การศึกษา พบว่า ภาวะผู้นำของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงตามการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ ผู้บังคับบัญชายังมีภาวะผู้นำในแต่ละด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีหัวหน้าเพศชาย ประเมินว่าหัวหน้า งานมีภาวะผู้นำสูงกว่าผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีหัวหน้างานเพศหญิงในทุกด้าน และผู้ใต้บังคับบัญชา ที่มีหัวหน้างานเพศชายมีความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน แตกต่างกับ ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีหัวหน้างานเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีหัวหน้า งานเพศชายมีความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชาสูงกว่าผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีหัวหน้างานเพศหญิงใน ทุกด้าน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบ ความฉลาดทางอารมณ์ ความเป็นเลิศและความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิงของพนักงาน บริษัท น้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง ใน กรุงเทพมหานคร มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรมีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์และความเป็นเลิศให้กับผู้นำหญิง เนื่องจากผลการศึกษา พบว่าความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์และความเป็นเลิศของผู้บริหารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรจัดหาหลักสูตรการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์และความเป็นเลิศของผู้นำให้กับผู้นำหญิง โดยเน้นการพัฒนา ด้านจิตใจและอารมณ์ รวมถึงการแสดงออกที่เหมาะสม เช่น หลักสูตรเกี่ยวกับศิลปะใน การพูด การแสดงออกในสถานการณ์ต่างๆ เป็นต้น และหลักสูตรเกี่ยวกับการพัฒนาด้านจิตใจและอารมณ์ เช่น ธรรมะอารมณ์ดี การเสริมสร้างภาวะผู้นำสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้พนักงานมีความคิดเห็นต่อความเป็นเลิศของผู้นำหญิงดีขึ้น

- 2.องค์กรควรส่งเสริมและพัฒนาคุณลักษณะการเป็นผู้นำหญิง โดยจัดให้มีการฝึกอบรมในด้านการวางแผน การจัดระบบ การมีมนุษยสัมพันธ์ การชี้แนะ และการควบคุม เนื่องจากผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อผู้นำหญิงโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ดังนั้น ฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรเพิ่มหลักสูตรในด้านต่างๆเหล่านี้ เช่น เทคนิคการวางแผนคน วางแผนงานให้

ได้เป้าหมายและผลงาน เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจต่อผู้นำหญิงเพิ่มสูงขึ้น ทำให้พนักงานอยากทำงานกับองค์กรต่อไป

3. ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานต้องให้โอกาส เปิดใจกว้าง ให้การยอมรับ และปรับเปลี่ยนค่านิยม ความคิด และความเชื่อดั้งเดิมเกี่ยวกับบทบาทเรื่องเพศ แต่มองที่ความสามารถของแต่ละบุคคล เนื่องจากผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นที่มีความเป็นเลิศโดยรวม และความพึงพอใจโดยรวมของผู้ชายและหญิงแตกต่างกัน โดยความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความเป็นเลิศและความพึงพอใจโดยรวมของผู้ชายดีกว่าผู้นำหญิง ดังนั้น องค์กรจะต้องมุ่งมั่นที่จะพัฒนาความเป็นเลิศของผู้นำหญิง เช่น จัดอบรมหลักสูตรเพื่อพัฒนาผู้นำหญิง จัดอบรมหลักสูตรเพื่อพัฒนาทีมงาน รวมทั้งจัดหากิจกรรมสันทนาการให้เหมาะสมกับผู้นำหญิงนอกจากนี้องค์กรควรมอบหมายให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรเป็นผู้จัดหาหลักสูตรกิจกรรมการฝึกอบรมพัฒนาทักษะการเป็นผู้นำ กิจกรรมพัฒนาจิตใจ และส่งเสริมให้ผู้นำหญิงได้ทำกิจกรรมร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน มีกิจกรรมร่วมกับผู้นำ เพื่อสร้างเสริมความเข้าใจ สร้างความรัก และสร้างความสามัคคีในหมู่คณะทั้งในระดับพนักงานและระดับหัวหน้างานทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่อผู้นำหญิงและเพิ่มแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคตของพนักงาน บริษัท น้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง

4. องค์กรควรจะเน้นให้ผู้นำหญิงมีความเป็นกันเองคอยช่วยเหลือและให้คำแนะนำแก่พนักงานอยู่เสมอทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว โดยเน้นที่การให้ความสำคัญกับพนักงานเป็นหลัก อีกทั้งผู้นำหญิงควรมีความไว้วางใจและจริงใจต่อพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีกับผู้นำหญิง

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ควรมีการศึกษาวิจัยในประเด็นเดียวกันโดยเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้งานวิจัยที่หลากหลายมากขึ้น เช่นศึกษาในหน่วยงานราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ
2. ควรศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำที่ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องการหรือคาดหวัง เพื่อนำไปเปรียบเทียบกับที่เป็นอยู่ปัจจุบัน ว่ามีผลอย่างไรกับความพึงพอใจของพนักงาน
3. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกันระหว่างพนักงานเพศชายและหญิง ที่มีต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิง ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ทำให้พนักงานชายและหญิงมีความคิดเห็นแตกต่างกัน
4. ควรมีการศึกษาถึงตัวแปรความพึงพอใจในด้านอื่นๆด้วย เนื่องจากพนักงานอาจไม่พอใจด้านอื่น นอกเหนือจากที่ผู้ทำการวิจัยได้วิจัย



บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2543). *คู่มือความฉลาดทางอารมณ์*. กรุงเทพฯ: ชุมชน
สหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2543). *สุขภาพจิตดีด้วยอีคิว*. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนา
สุขภาพจิต.
- กวี วงศ์พุ่ม. (2542). *ภาวะผู้นำ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาชีพ.
- กัลยา วาณิชบัญชา. (2546). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 6.
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไฉน พุ่มมาลี. (2534). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานรองผู้ว่าการ (บริการ)
การประสานครหลวง*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.
ถ่ายเอกสาร.
- ชิดกมล สังข์ทอง. (2536). *การศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อวินัยของวัยรุ่น*. วิทยานิพนธ์
ครุศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โชติธัญญ์ คงพาณิชย์. (2547). *การเปรียบเทียบการรับรู้ภาวะผู้นำและความพึงพอใจของ
ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อการบังคับบัญชาของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิง*. การค้นคว้า
แบบอิสระ วท.ม.(จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ณัฐธิดา ปานศักดิ์. (2544). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน
บริษัท มั่นยิ่ง จำกัด*. สารนิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ทศพร ประเสริฐสุข. (2542). *ความฉลาดทางอารมณ์*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: มติชน
- ทองใบ สุดซารี. (2543). *ภาวะผู้นำและการจูงใจ*. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- เทิดศักดิ์ เดชคง. (2542). *ความฉลาดทางอารมณ์*. กรุงเทพฯ: มติชน.
- ปราณี เดชวิทยาวร. (2533). *ผลกระทบจากการที่ผู้หญิงสวมบทบาทผู้บังคับบัญชาต่อผู้ชายที่อยู่ใน
ใต้บังคับบัญชา*. วิทยานิพนธ์ สม.ม.(สังคมวิทยา). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่าย
เอกสาร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- พรทิพย์ วรกิจโกคาทร. (2529). *การวิจัยเพื่อประชาสัมพันธ์*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
ประกายพริก.

- พิมพ์วรรณ พันธุ์อุดม. (2552). *รูปแบบภาวะผู้นำและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อแนวโน้มในการทำงานต่อของพนักงาน กรณีศึกษา ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปิญโญ สาร. (2523). *หลักการบริหารการศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วัฒนาพานิช.
- มันยิ่ง จำกัด. สารนิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2544). *ภาวะผู้นำและการจูงใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2544). *ภาวะผู้นำ*. กรุงเทพฯ : ธนัชการพิมพ์ จำกัด.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2543). *ผลการฝึกอบรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้นำนิสิตมหาวิทยาลัยราชบัณฑิตยสถาน: พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา อังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. วิลาสลักษณ ชวัลลภ.(2542.). *การพัฒนาสติปัญญาทางอารมณ์เพื่อความสำเร็จในการทำงาน*. รวมบทความทางวิชาการ อีคิว, หน้า 158. อัจฉรา สุขารมณ์, บรรณาธิการ. กรุงเทพฯ : ชมรมผู้สนใจ อีคิว.
- วิระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2542). *เชาว์อารมณ์ (EQ)*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ศรีเรือน แก้วกังวาน. (2543). *จิตวิทยาเด็กพิเศษ : แนวคิดสมัยใหม่*. ม.ป.ท.: ม.ป.พ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2542). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธีรฟิล์ม และไซเท็กซ์จำกัด.
- อติญญาณ์ ศรีเกษตริน. (2543). *การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความเป็นผู้นำ*
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient Inventory (EQ-I)*. Technical Manual. Toronto.Canada. Multi: Health System.
- Cooper, R.K.; & Sawaf, A. (1997). *Executive E.Q. Intelligence in Leadership and Organization*. New York: Grosset/Prtnam.
- Daft,R.L. (1999). *Leadership. Theory and practice*. Orlando FL : The Dryden.
- Goloeman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. New York: Bantan Books.
- Herzberg, Frederick; Mausner, Bernard; & Synderman, Block. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley.
- Salovey, P.; & Mayer, J. D. (1990). *Emotional Intelligence. Imagination, Cognition, and Personality*, 9. 185–211.
- Yukl,G. (1998). *Leadership in Organization (4 ed.)*. Engle Cliffs, NJ . Prentice-Hall.



การเปรียบเทียบ ความฉลาดทางอารมณ์ ความเป็นเลิศและความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย
และหญิงของพนักงาน บริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2556

การเปรียบเทียบ ความฉลาดทางอารมณ์ ความเป็นเลิศและความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย
และหญิงของพนักงาน บริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2556
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การเปรียบเทียบ ความฉลาดทางอารมณ์ ความเป็นเลิศและความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชาย
และหญิงของพนักงาน บริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร



บทคัดย่อ
ของ
ปทุมวดี โอสถาณนท์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2556

ปทุมวดี โอสถานนท์. (2556). การเปรียบเทียบ ความฉลาดทางอารมณ์ ความเป็นเลิศและความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิงของพนักงาน บริษัท น้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์.ดร.ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษา เปรียบเทียบ ความฉลาดทางอารมณ์ ความเป็นเลิศและความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิงของพนักงานบริษัท น้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท น้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง ที่มีหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงอยู่ในแผนกเดียวกัน จำนวน 152 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูล โดยใช้สถิติต่างๆ ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่าง โดยการทดสอบค่าที

ผลการวิจัย พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 41 - 47 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีอายุการทำงานเฉลี่ยต่ำกว่า 5 ปี โดยพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานเพศชายโดยรวมอยู่ในระดับดี, ความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานเพศหญิงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง, ความคิดเห็นเกี่ยวกับเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชายโดยรวมอยู่ในระดับดี, ความคิดเห็นเกี่ยวกับเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศหญิงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง, พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายอยู่ในระดับมากและเพศหญิงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์หัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงโดยรวม แตกต่างกัน โดยความคิดเห็นของพนักงานต่อความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานเพศชายดีกว่าเพศหญิง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความเป็นเลิศหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงโดยรวม แตกต่างกัน โดยความคิดเห็นของพนักงานต่อความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชายดีกว่าเพศหญิง และความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงแตกต่างกัน โดยความพึงพอใจ ของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานเพศชายดีกว่าเพศหญิง

COMPARISON OF EMOTIONAL COMPTENCE, LEADERSHIP AND
SATISFACTION BETWEEN MALE AND FEMALE LEADERS OF A LUBRICANT
COMPANY



AN ABSTRACT
BY
PATUMWADEE OSATANON

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakarinwirot University

MAY 2013

Patumwadee Ostanon. (2013). *Comparison of Emotional Competence, Leadership and Satisfaction between male and female leaders of a lubricant company*. Master's Project, MBA (Management): Bangkok: Graduate School, Srinakarinwirot University. Project Advisor: Dr.Paiboon Archarungroj

The purpose of this study is to compare emotional competence, leadership and Satisfaction between male and female leaders of a lubricant company. The sample group in this study is 152 operational staffs of lubricant company which have both male and female managers in the same department. Questionnaire is used the tool for collecting data. Statistics used frequency, percentage, and standard deviation, analysis of differences by Paired sample t-test.

The results show that most employees are male, aged 41 to 47 years, single, holding Bachelor degree and having work experience under 5 years. The overall attitude of most employees about emotional competence of male supervisors is at a good level. The overall attitude of most employees about emotional competence of female supervisors is in the moderate level. The attitude of employees towards male supervisors in the leadership style is at good level. The attitude towards the leadership style of female supervisors is at the moderate level. Employees' attitude on satisfaction towards male supervisors is at good level. Employees' attitude on satisfaction towards female supervisors is at moderate level.

The attitudes of employees toward the overall *Emotional Competence* of male and female supervisors are significantly different. with attitude toward the male supervisors better than toward female supervisors. The attitudes of employees on the leadership style of male and female supervisors are significantly different with attitude toward the male supervisors better than toward female supervisors. Employees' satisfactions with male and female supervisors are different with attitude toward the male supervisors better than toward female supervisors.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากความอนุเคราะห์และความช่วยเหลือเป็นอย่างยิ่งจาก ดร.ไพฑูรย์ อาชารุ่งโรจน์ ท่านอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่ากรุณาให้คำแนะนำและตรวจสอบแก้ไขสารนิพนธ์เป็นอย่างดียิ่ง นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนกระทั่งเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ท่านได้ให้คำปรึกษา ความช่วยเหลือ และ ตรวจแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของ ดร.ชนภูมิ อติเวทิน และ อาจารย์ รสिता สังข์บุญนาถ กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ที่ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนการแก้ไขปรับปรุงให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒและคณาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ทักษะต่างๆ รวมถึงแนวคิดที่เป็นระบบ ทั้งนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความกรุณาในการตอบแบบสอบถามและเก็บตัวอย่างเป็นอย่างดี จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้

สุดท้ายนี้คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาพระคุณบิดา มารดา ตลอดจนบูรพคณาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนและชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนกระทั่งประสบความสำเร็จในวันนี้

ปทุมวดี โอสถานนท์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
วิจัยความสำคัญของการ	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	5
ฐานในการวิจัยสมมติ	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์	6
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำของผู้บริหาร	24
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
3 วิธีดำเนินการวิจัย	34
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	34
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	40
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
การวิเคราะห์ข้อมูล	44
การทดสอบสมมติฐาน	78
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	93

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอ.....	94
สรุปผลการวิจัย.....	98
อภิปรายผล.....	117
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	120
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	120
บรรณานุกรม.....	121
ภาคผนวก.....	122
ภาคผนวก ก.....	125
ภาคผนวก ข.....	132
ภาคผนวก ค.....	135
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	137

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	45
2 แสดงข้อมูลความคิดเห็นโดยรวมของพนักงานโดยรวมต่อความฉลาดทาง ด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชายและหญิงของบริษัท น้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.....	47
3 แสดงข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานชายต่อความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชายและหญิงของบริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร.....	51
4 แสดงข้อมูลด้านการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานหญิงต่อความฉลาด ทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานเพศชายและหญิงของบริษัทน้ำมัน หล่อลื่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.....	55
5 แสดงข้อมูลด้านการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานโดยรวมต่อ ความเป็นเลิศของหัวหน้างานเพศชายและหญิงของพนักงานบริษัทน้ำมัน หล่อลื่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.....	60
6 แสดงข้อมูลด้านการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานชายต่อความเป็น เลิศของหัวหน้างานเพศชายและหญิงของพนักงานบริษัทน้ำมัน หล่อลื่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.....	62
7 แสดงข้อมูลด้านการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานหญิงต่อความเป็น เลิศของหัวหน้างานเพศชายและหญิงของพนักงานบริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.....	63
8 แสดงข้อมูลด้านการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานโดยรวมต่อ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิงของพนักงานบริษัทน้ำมัน หล่อลื่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.....	65
9 แสดงข้อมูลด้านการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานชายต่อความ พึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิงของพนักงานบริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.....	70
10 แสดงข้อมูลด้านการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานหญิงต่อความพึงพอใจ ต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิงของพนักงานบริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.....	74

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
11 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานโดยรวมที่มีต่อความ ฉลาดทางอารมณ์ต่อหัวหน้างานระหว่าง หัวหน้างานเพศชายและหัวหน้า งานเพศหญิง ของบริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง.....	79
12 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานชายที่มีต่อความฉลาด ทางอารมณ์ต่อหัวหน้างานระหว่างหัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างาน เพศหญิงของบริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่ง	81
13 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานหญิงที่มีต่อความฉลาด ทางอารมณ์ต่อหัวหน้างานระหว่าง หัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างาน เพศหญิงของบริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง.....	83
14 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานโดยรวมที่มีต่อความ เป็นเลิศของหัวหน้างานระหว่าง หัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างาน เพศหญิงของบริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง.....	85
15 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานโดยรวมที่มีต่อ หัวหน้างานระหว่าง หัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิง ของบริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง.....	87
16 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานชายโดยรวมที่มีต่อ หัวหน้างานระหว่าง หัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิง ของบริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง.....	89
17 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานหญิงโดยรวมที่มีต่อ หัวหน้างานระหว่าง หัวหน้างานเพศชายและหัวหน้างานเพศหญิง ของบริษัทน้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่ง.....	91
18 แสดงสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน และสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	93

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	5
2 แผนภาพเปรียบเทียบลักษณะของผู้ที่มี IQ และ EQ สูง เปรียบเทียบ โดยจำแนกหญิงชาย.....	16





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ ความเป็นเลิศและความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิงของพนักงานบริษัทน้ำมันหล่อลื่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร (Comparison toward Emotional Competence, Leadership and Satisfaction of male and female leaders of lubricant company)

คำชี้แจง แบบสอบถามเพื่อการวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จึงขอความร่วมมือให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงตามระดับความคิดเห็นของท่าน โดยแบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามรายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานในองค์กร

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเป็นเลิศของหัวหน้างานในองค์กร

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานต่อหัวหน้างานในองค์กร

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [] หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

[] 1. ชาย [] 2. หญิง

2. อายุ

[] 1. 20 - 26 ปี [] 2. 27 - 33 ปี [] 3. 34 - 40 ปี
[] 4. 41 - 47 ปี [] 5. 48 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

[] 1. โสด [] 2. สมรส
[] 3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

[] 1. ปริญญาตรี [] 2. สูงกว่าปริญญาตรี

5. ประสบการณ์ทำงาน ณ สถานที่ทำงานปัจจุบัน

[] 1. ต่ำกว่า 5 ปี [] 2. 6-10 ปี [] 3. 11-15 ปี
[] 4. 16 - 20 ปี [] 5. 21 ปี ขึ้นไป

ความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของหัวหน้างานชายและหญิง	ความคิดเห็นต่อ หัวหน้างานชาย					ความคิดเห็นต่อ หัวหน้างานหญิง				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา										
7. หัวหน้างานทราบถึงความต้องการของ พนักงานและส่งเสริมให้พนักงานบรรลุ เป้าหมายในงานได้										
8. หัวหน้างานให้ความสนใจและให้ ความสำคัญกับพนักงานในทุกๆด้าน										
ด้านทักษะทางสังคม										
9. หัวหน้างานสามารถเจรจาต่อรองและ ยุติข้อขัดแย้งของกลุ่มได้										
10. หัวหน้างานสามารถสร้างความร่วมมือ ร่วมใจในการทำงานเป็นทีมได้										

ความพึงพอใจต่อ หัวหน้างานชายและหญิง	ความคิดเห็นต่อ หัวหน้างานชาย					ความคิดเห็นต่อ หัวหน้างานหญิง				
	พอใจอย่างยิ่ง	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่างยิ่ง	พอใจอย่างยิ่ง	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านการชี้แนะ										
7. หัวหน้างานสามารถจูงใจและส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ										
8. หัวหน้างานมีส่วนสำคัญในการประสบความสำเร็จในงานของพนักงาน										
ด้านการควบคุม										
9. หัวหน้างานมีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการกำหนด วิธีการปฏิบัติงาน										
10. หัวหน้างานมีการดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปตามแผนการและเป้าหมายที่วางไว้										

ขอขอบคุณทุกท่านในการตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 15664

ที่ ศธ 0519.12/1557

วันที่ 25 มีนาคม 2556

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อาจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน

เนื่องด้วย นางสาวปทุมวดี โอสถานนท์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การเปรียบเทียบ ความฉลาดทางอารมณ์ ความเป็นเลิศและความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิงของพนักงานบริษัท น้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ ดร.ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวปทุมวดี โอสถานนท์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081-914-8099



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 15664

ที่ ศธ 0519.12/558

วันที่ ๒๙ มีนาคม 2556

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อาจารย์ ดร.ลลิตา สังข์บุญนา

เนื่องด้วย นางสาวปทุมวดี โอสถานนท์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การเปรียบเทียบ ความฉลาดทางอารมณ์ ความเป็นเลิศและความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายและหญิงของพนักงานบริษัท น้ำมันหล่อลื่น แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ ดร.ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวปทุมวดี โอสถานนท์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081-914-8099



ภาคผนวก ค
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
อาจารย์ ดร.ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์	ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์ ดร.ชนภูมิ อติเวทิน	ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์ รลิตา สังข์บุญนาค	ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ-ชื่อสกุล	นางสาวปทุมวดี โอสถาณนท์
วันเดือนปีเกิด	7 พฤษภาคม 2524
สถานที่เกิด	จังหวัดฉะเชิงเทรา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	เลขที่ 629/234 ซอย สารประดิษฐ์ 49 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120
ตำแหน่งการทำงานในปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (Customer Service Executive) ฝ่ายขายภาคธุรกิจน้ำมันยานยนต์ บริษัท บีพี-คาสตรอล (ประเทศไทย) จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2548	บริหารธุรกิจ อุตสาหกรรมบริการ สาขา การจัดการท่องเที่ยว จาก วิทยาลัย ดุสิตธานี
พ.ศ. 2556	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ