ความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาและความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์

ของ

อรอุมา พุทธิพจนา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

เมษายน 2556

ความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาและความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์

ของ

อรอุมา พุทธิพจนา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
เมษายน 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาและความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

ของ

อรอุมา พุทธิพจนา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
เมษายน 2556

อรอุมา พุทธิพจนา. (2556). *ความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาและความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ ดร. ณักษ์ กุลิสร์.

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาและความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ตัวแปรอิสระที่ใช้ศึกษาคือ ลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงานและรายได้ต่อเดือน ความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาของผู้นำและความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำ ตัวแปรตามที่ใช้ศึกษาคือ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานประจำในบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าร้อยละหรือค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติวิเคราะห์ค่าที สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียรสันโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม พนักงานส่วนใหญ่เป็นหญิงมีอายุ 26-35 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีสถานภาพโสด/ หม้าย/ หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ตำแหน่งงานเป็นพนักงานฝ่ายผลิต ประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีรายได้ต่อเดือน 9,000-13,999 บาท ด้านความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาของผู้นำด้านภาษาโดยรวมในระดับมาก ด้านความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาของผู้นำด้านคณิตศาสตร์หรือการใช้เหตุผลเชิงตรรกะโดยรวมในระดับมาก ด้านความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเองในระดับมาก ด้านความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำด้านการควบคุมอารมณ์ในระดับมาก ด้านความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำด้านการสร้างแรงจูงใจแก่ตนเองในระดับมาก ด้านความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำด้านการเข้าใจอารมณ์ของคนอื่นในระดับมาก ด้านความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำด้านทักษะทางสังคมในระดับมาก ด้านประสิทธิภาพในการทำงานด้านการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับมาก ด้านประสิทธิภาพในการทำงานด้านผลการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับมาก

2. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

3. ความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาโดยรวม ความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาด้านภาษาและความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาด้านคณิตศาสตร์ของผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง

4. ความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำโดยรวม ความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำด้านการตระหนักรู้อารมณ์ การควบคุมอารมณ์ การสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเอง การเข้าใจอารมณ์ของคนอื่น และด้านทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง

INTELLIGENCE QUOTIENT AND EMOTIONAL QUOTIENT OF LEADER RELATING TO EMPLOYEES' JOB EFFICIENCY OF A COSMETIC COMPANY IN BANGKOK METROPOLIS

AN ABSTRACT

BY

ORNUMA PUTHIPOTCHANA

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University
April 2013

Ornuma Puthipotchana. (2013). *Intelligence Quotient and Emotional Quotient of Leader Relating to Employees' Job Efficiency of a Cosmetic Company in Bangkok Metropolis*. Master project M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Assoc.Prof.Dr. Nak Gulid.

The objective of this research was to study Intelligence Quotient and Emotional Quotient of Leader Relating to Employees' Job Efficiency of a Cosmetic Company in Bangkok Metropolis. The independent variables involved in this study are: personal characteristics; gender, age, education level, marital status, job positioning, work experience and average monthly income. Intelligence Quotient of Leader and Emotional Quotient of Leader, The dependent variables involved in this study are: job efficiency of employees.

The sample size of this research is 200 permanent employees in a Cosmetic Company in Bangkok Metropolis. Questionnaire is an instrument in collecting data. Statistics for data analysis are frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance and Pearson product moment correlation coefficient. Data is processed by using computer program.

Results of this research are as follows:

1. Most respondents are female, aged between 26-35 years old, holding Diploma degree, being single/divorce/separate, job positioning in production, having work experience less than 5 years, having monthly income at Baht 9,000-13,900. Linguistic intelligence quotient and logical mathematical intelligence quotient of leader was at much levels. Emotional quotient in self awareness, self regulation, self motivation, empathy and social skill of leader was at much levels. Efficiency of employees was at much level.

2. The personnel characteristics, including education level, work experience and monthly income had effected on job efficiency at statistical significant levels of 0.01.

3. Overall intelligence quotient, linguistic intelligence quotient and logical mathematical intelligence quotient of leader were positively correlated with overall employee's job efficiency of Cosmetic Company in Bangkok Metropolis, at very high level in the same direction, at statistically significant level of 0.01.

4. Overall emotional quotient, self awareness, self regulation, self motivation, empathy and social skill were positively correlated with overall employee's job efficiency of Cosmetic Company in Bangkok Metropolis, at very high level in the same direction, at statistically significant levels of 0.01.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี เนื่องจากความอนุเคราะห์และความช่วยเหลือเป็นอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร. ณักษ์ กุลิสร์ ท่านอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่า กรุณาให้คำแนะนำและตรวจสอบแก้ไขสารนิพนธ์เป็นอย่างดียิ่ง นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนกระทั่งเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง อันเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตาและอาจารย์วรินทรา ศิริสุทธิกุล กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ที่ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะตลอดจนการแก้ไขปรับปรุงให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒและคณาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์ยิ่งแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความกรุณาในการตอบแบบสอบถามและเก็บตัวอย่างเป็นอย่างดี จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาพระคุณบิดา มารดา ตลอดจนบูรพคณาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนและชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนกระทั่งประสบความสำเร็จในวันนี้

อรอุมา พุทธิพจนา

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	2
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
สมมติฐานในการวิจัย	7
2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์	8
แนวคิดและทฤษฎีความฉลาดทางเชาวน์ปัญญา	10
แนวคิดและทฤษฎีความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์	17
แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพในการทำงาน	21
ประวัติบริษัท	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
3 วิธีดำเนินการวิจัย	34
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	34
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	43
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	44
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	52
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	53

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ…….……..……	85
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	89
การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	92
อภิปรายผลการวิจัย	94
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	100
ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	101
บรรณานุกรม.....	102
ภาคผนวก…….....	108
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	109
ภาคผนวก ข หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ…….....	116
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม	119
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	121

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงระดับของเชาวน์ปัญญา……	16
2	แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม…..……	53
3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความฉลาดทาง ด้านเชาวน์ปัญญาของผู้นำด้านภาษา……	58
4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความฉลาดทาง ด้านเชาวน์ปัญญาของผู้นำด้านคณิตศาสตร์หรือการใช้เหตุผลเชิงตรรกะ……	59
5	แสดงความฉลาดทางด้านเชาวน์อารมณ์ของผู้นำ ด้านตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง…….....	60
6	แสดงความฉลาดทางด้านเชาวน์อารมณ์ของผู้นำ ด้านการควบคุมอารมณ์ตนเอง…….....	60
7	แสดงความฉลาดทางด้านเชาวน์อารมณ์ของผู้นำ ด้านการสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเอง…….....	61
8	แสดงความฉลาดทางด้านเชาวน์อารมณ์ของผู้นำ ด้านการเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น…….....	62
9	แสดงความฉลาดทางด้านเชาวน์อารมณ์ของผู้นำด้านทักษะทางสังคม.....	62
10	แสดงประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้านการปฏิบัติงาน.....	63
11	แสดงประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้านผลการปฏิบัติงาน.....	64
12	แสดงค่าความแปรปรวนด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามเพศ.....	66
13	แสดงค่าแตกต่างกันของประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมจำแนกตามเพศ.....	66
14	แสดงค่าความแปรปรวนด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามอายุ……	67
15	แสดงค่าความแตกต่างด้านประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามอายุ.....	67
16	แสดงค่าความแปรปรวนด้านประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมจำแนกตามระดับการศึกษา……..…….	68
17	แสดงค่าความแตกต่างด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา……..	69

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
18	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี Dunnett T3	70
19	แสดงค่าความแปรปรวนด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามสถานภาพ	71
20	แสดงค่าแตกต่างกันของด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามสถานภาพ	72
21	แสดงค่าความแปรปรวนด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	73
22	แสดงค่าความแตกต่างด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	73
23	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างทีละคู่ด้านประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยวิธี Least Significant Difference (LSD)	74
24	แสดงค่าความแปรปรวนด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามตำแหน่งงาน	75
25	แสดงค่าแตกต่างกันของด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามตำแหน่งงาน	76
26	แสดงค่าความแปรปรวนด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	77
27	แสดงค่าความแตกต่างด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	77
28	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างทีละคู่ด้านประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยวิธี Least Significant Difference (LSD)	78
29	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาของผู้นำกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่ง	79

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง **หน้า**

30 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำกับประสิทธิภาพของบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่ง..... 81

31 แสดงสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน และสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน..... 83

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ **หน้า**

1 แสดงค่า IQ ที่ 100 เป็นค่าของ IQ ปกติของคนทั่วไปอยู่ที่กึ่งกลางของรูปทรงกระดิ่ง..... 16

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

องค์กรไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานเอกชน บุคลากรในองค์กรเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร ในอดีตการคัดเลือกพนักงานเข้าทำงานในองค์กร องค์กรส่วนใหญ่มักคำนึงถึงความฉลาดทางด้านเชาวน์ปัญญาเป็นหลักโดยพิจารณาจากเกณฑ์การเรียน เกรดเฉลี่ยการศึกษาและการทดสอบข้อเขียนในด้านความชำนาญในการทำงาน เมื่อบุคคลเข้าทำงานจะมีทักษะการทำงานที่สูงกว่า โดยไม่ได้คำนึงถึงความฉลาดด้านอารมณ์ เมื่อทำงานไปแล้วจะมีปัญหาในการควบคุมอารมณ์เกิดขึ้น ทำให้ผู้ร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความไม่พอใจและไม่อยาก ร่วมงานด้วย ดังนั้นปัจจุบันองค์กรส่วนใหญ่ เล็งเห็นปัญหาดังกล่าวจึงทำการวัดผลก่อนเข้าทำงานในด้านความฉลาดทางด้านเชาวน์ปัญญาและความฉลาดทางด้านอารมณ์เพื่อดูว่าคนเหล่านั้นเหมาะกับองค์กรหรือไม่

คำว่า IQ ย่อมาจากคำว่า Intelligence Quotient คือความฉลาดทางด้านเชาวน์ปัญญา ส่วนคำว่า EQ ย่อมาจากคำว่า Emotional Quotient ความฉลาดทางด้านอารมณ์ซึ่งทั้งสองปัจจัยมีผลต่อการทำงานและความสำเร็จขององค์กร

ความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาและความฉลาดทางด้านอารมณ์มีความสำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการบริหารงานขององค์กรเป็นอย่างยิ่ง ผู้นำที่มีความฉลาดทั้งเชาวน์ปัญญาและความฉลาดทางด้านอารมณ์ย่อมได้รับการยอมรับนับถือจากผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน เมื่อการยอมรับเกิดขึ้น การบริหารงานย่อมดำเนินไปอย่างราบรื่นเพราะจะได้รับความร่วมมือในการทำงานจากพนักงานในองค์กร ผลงานที่ได้จะเต็มไปด้วยประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ แต่หากผู้นำที่ไม่ได้รับการยอมรับ จะมีผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่เต็มใจปฏิบัติงาน ขาดความกระตือรือร้น ขาดความร่วมมือร่วมใจ เกิดการเบื่องาน ผลงานที่ได้ก็จะไม่มีประสิทธิภาพ

ความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์มีผลต่อการทำงานอย่างชัดเจน คนที่มีอารมณ์ดี จะมีความเข้าใจตนเองและผู้อื่นได้ง่าย ตลอดจนมีทักษะอารมณ์ที่ดีในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งที่บ้านและที่ทำงาน ขณะเดียวกันความฉลาดทางอารมณ์ก็จะช่วยให้เรามองโลกในแง่ดี ทำให้มีพลังในการต่อสู้กับอุปสรรคต่างๆ ได้อย่างไม่ท้อถอย สามารถสร้างกำลังใจให้กับตัวเองในยามล้มเหลว หรือมีปัญหาได้ ต่างจากคนที่มองโลกในแง่ร้ายที่มักจะมองเห็นแต่ปัญหาและความยุ่งยาก ทำให้ขาดกำลังใจที่จะผลักดันให้ฟันฝ่าอุปสรรค ในขณะที่เชาวน์ปัญญาที่ดี หรือไอคิวสูงไม่อาจบ่งชี้ถึงความสำเร็จในการทำงานเสมอไป หากไม่มีความฉลาดทางอารมณ์เป็นส่วนประกอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานบริหารหรือการทำธุรกิจที่ต้องเกี่ยวข้องกับคนหมู่มาก “ความเก่งงาน” เพียงอย่างเดียวจึงไม่พอ หากยังต้องมี “ความเก่งคน” ประกอบด้วย

ผู้นำทั่วไปอาจมีองค์ประกอบเพียงด้านใดด้านหนึ่งอาจมีความฉลาดทางด้านเชาวน์ปัญญาแต่ไม่มีความฉลาดทางด้านอารมณ์หรือผู้นำบางคนอาจมีความฉลาดทางด้านอารมณ์แต่ไม่มีความฉลาดทางด้านเชาวน์ปัญญา จากที่กล่าวมาทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความฉลาดทางด้านเชาวน์ปัญญาและความฉลาดทางด้านอารมณ์เพื่อศึกษาว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานหรือไม่ โดยศึกษาบริษัทผลิตเครื่องสำอางแห่งหนึ่ง ซึ่งทำการผลิตสินค้าประเภท แชมพู สบู่ บรรจุในบรรจุภัณฑ์ขนาดเล็กจำหน่ายให้กับทางโรงแรมทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีส่วนแบ่งทางการตลาดเป็นอันดับหนึ่งในประเทศไทยเพื่อจะช่วยให้บริษัทนำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการในด้านทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กรต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1.เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือน

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางด้านเชาวน์ปัญญาของผู้นำกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

องค์กรสามารถนำผลจากการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารระดับสูงในการใช้เป็นข้อมูลในการประกอบการวางแผน กำหนดคุณสมบัติและการคัดเลือกบุคลากรในระดับหัวหน้างานจากความฉลาดทางด้านเชาวน์ปัญญาพร้อมกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ เพื่อให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของพนักงานเป็นผลให้องค์กรประสบความสำเร็จสูงสุดในการดำเนินธุรกิจ

ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตการวิจัยเพื่อทำการศึกษาความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาและความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครจำนวนทั้งสิ้น 350 คน (จากแผนกบุคคลบริษัท ปี 2554)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ใช้สูตรการคำนวณกรณีทราบจำนวนประชากรของยามาเน (Yamane.1970: 580-581) จะได้ผลเท่ากับ 186 คน และเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก 14 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 200 คน

วิธีที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Sampling) โดยแบ่งพนักงานออกเป็น 5 แผนกคือ พนักงานฝ่ายผลิต พนักงานฝ่ายบัญชี พนักงานฝ่ายคลังสินค้าและขนส่ง พนักงานฝ่ายจัดซื้อและพนักงานฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ โดยทำการสุ่มรายชื่อพนักงานในแต่ละแผนกแบ่งเป็นสัดส่วนตามจำนวนพนักงานในบริษัท

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยวิธีการสุ่มแบบอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) โดยสุ่มตัวอย่างในแผนกต่างๆ ตามจำนวนตัวอย่างในขั้นที่ 1 จนครบ 200 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งเป็นดังนี้
    1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่
        1.1.1 เพศ
            1.1.1.1 ชาย
            1.1.1.2 หญิง
        1.1.2 อายุ
            1.1.2.1 16- 25 ปี
            1.1.2.2 26 - 35 ปี
            1.1.2.3 36 – 45 ปี
            1.1.2.4 46 ปีขึ้นไป

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.3.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

1.1.3.2 อนุปริญญา / ปวส

1.1.3.3 ปริญญาตรี

1.1.4 สถานภาพ

1.1.4.1 โสด

1.1.4.2 สมรส/อยู่ด้วยกัน

1.1.4.3 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

1.1.5 ตำแหน่งงาน

1.1.5.1 พนักงานฝ่ายผลิต

1.1.5.2 พนักงานฝ่ายบัญชี

1.1.5.3 พนักงานฝ่ายคลังสินค้าและขนส่ง

1.1.5.4 พนักงานฝ่ายจัดซื้อ

1.1.5.5 พนักงานฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ

1.1.6 ประสบการณ์ในการทำงาน

1.1.6.1 ต่ำกว่า 5 ปี

1.1.6.2 5 – 10 ปี

1.1.6.3 11 – 15 ปี

1.1.6.4 16 – 20 ปี

1.1.6.5 21 ปีขึ้นไป

1.1.7 รายได้ต่อเดือน

1.1.7.1 9,000 - 13,999 บาท

1.1.7.2 14,000 - 18,999 บาท

1.1.7.3 19,000 - 23,999 บาท

1.1.7.4 24,000 บาทขึ้นไป

1.2 ความฉลาดทางด้านเชาวน์ปัญญา (IQ) ของผู้นำ

1.3 ความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของผู้นำ

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) แบ่งเป็นดังนี้

2.1 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

1. พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบภายใต้การดูแลของหัวหน้างานโดยตรงของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

2. ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อันได้แก่

2.1 เพศ หมายถึง เพศของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

2.2 อายุ หมายถึง อายุปีเต็มของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

2.3 ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

2.4 สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพสมรสของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

2.5 ตำแหน่งงาน หมายถึง หน้าที่ในการทำงานในองค์กรนั้น ๆ ตามความถนัดของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

2.6 ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ประสบการณ์การทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร นับตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานจนถึงวันตอบแบบสอบถามโดยนับเป็นอายุปีเต็ม

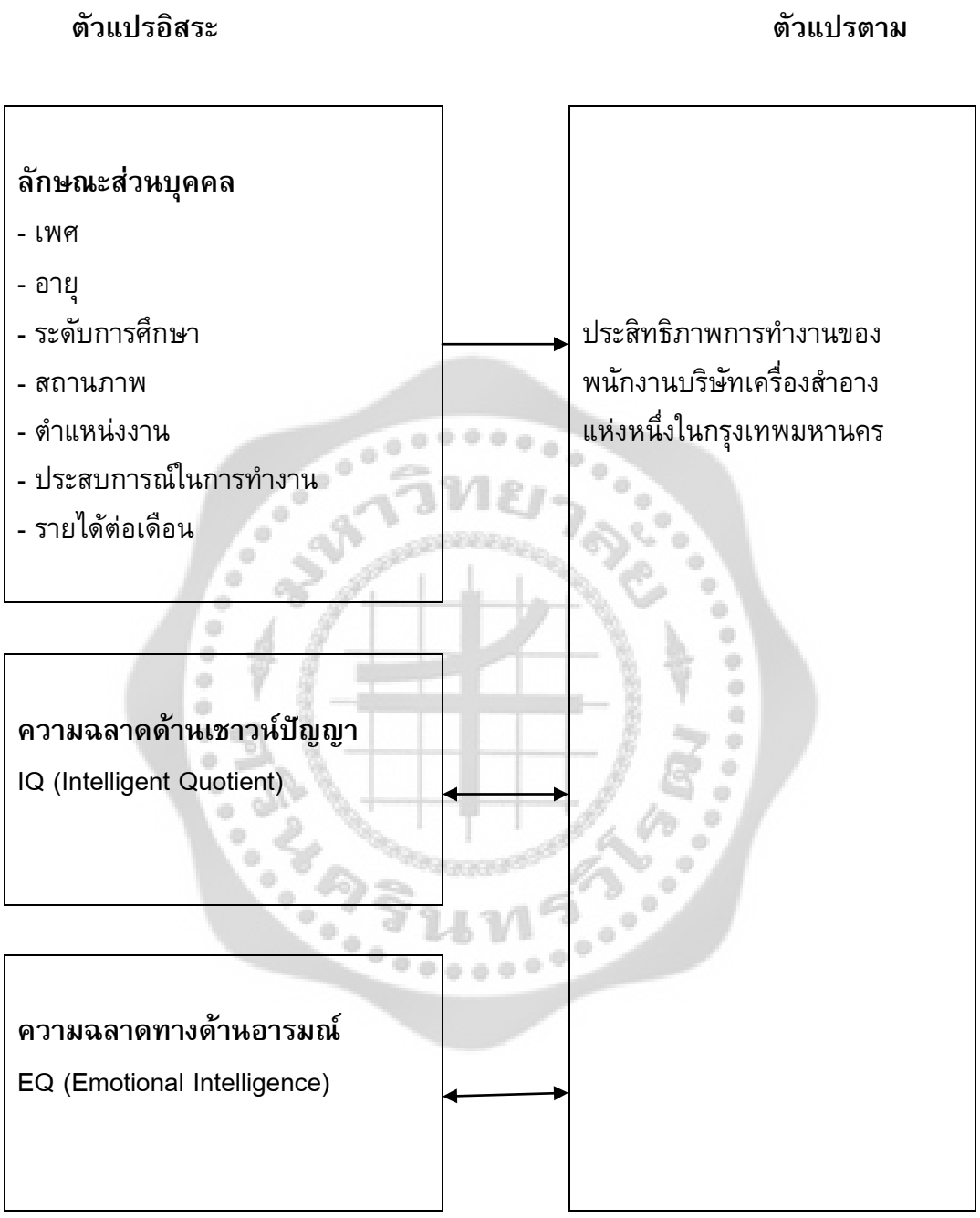
2.7 รายได้ หมายถึง ค่าตอบแทนจากการทำงานโดยคิดเป็นรายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน ขึ้นอยู่กับข้อตกลงในการจ้างงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

3. ความฉลาดทางด้านเชาวน์ปัญญา (IQ) หมายถึงความสามารถของบุคคลในการเรียนรู้ การปรับตัวต่อปัญหาอย่างเหมาะสมและความสามารถในอันที่จะทำกิจกรรมต่าง ๆได้อย่างมีจุดมุ่งหมายและมีคุณค่าทางสังคม สามารถคิดอย่างมีเหตุผลสามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) หมายถึง ความสามารถลักษณะหนึ่งของบุคคลที่จะตระหนักถึงความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ ความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสม ถูกกาลเทศะ สามารถให้กำลังใจตนเองในการที่จะเผชิญกับอุปสรรคและข้อขัดแย้งต่าง ๆได้อย่างไม่คับข้องใจ สามารถชี้นำความคิดและการกระทำของตนในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทั้งในฐานะผู้นำและผู้ตามได้อย่างมีความสุขจนประสบความสำเร็จในการเรียนในอาชีพตลอดจนประสบความสำเร็จในชีวิต

5. ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง กระบวนการทำงานที่ถูกต้อง ทำให้งานเสร็จทันเวลาโดยใช้ต้นทุนการดำเนินงานกล่าวคือ ต้นทุนทางด้านแรงงาน ต้นทุนทางด้านเวลาที่ใช้ในการผลิต ต้นทุนด้านทรัพยากรและต้นทุนด้านการเงินที่ต่ำที่สุดและก่อให้เกิดผลผลิตมากที่สุด

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงานและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

2.ความฉลาดด้านเชาวน์ปัญญาของผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

3.ความฉลาด ทางอารมณ์ ของผู้นำ มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

บทที่ 2
ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาและความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและทำความเข้าใจในแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยนำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีความฉลาดทางเชาวน์ปัญญา
3. แนวคิดและทฤษฎีความฉลาดทางอารมณ์
4. แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพในการทำงาน
5. ประวัติบริษัทแบบย่อ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาอังกฤษ-ไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2524: 109) กล่าวว่า ประชากรศาสตร์ หมายถึง การวิเคราะห์เชิงสถิติและการพรรณนาลักษณะของกลุ่มประชากรในด้านการแจกกระจาย สถิติชีพ อายุ เพศ และสถานภาพในทางพลเมือง ในขณะใดขณะหนึ่งหรือช่วงระยะเวลาหนึ่ง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538: 41) กล่าวว่า การแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ลักษณะงานประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรและช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคม วัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกันโดยวิเคราะห์จากปัจจัยดังนี้

เพศ ความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกันคือเพศหญิงมีแนวโน้มมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยมและทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนอายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่มีอายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง

การศึกษาเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษาต่ำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้และสถานภาพทางสังคมของบุคคลมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสารเพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน ปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับสารแต่ละคน เช่นปัจจัยทางจิตวิทยาและสังคมที่จะมีอิทธิพลต่อการรับข่าวสาร

นอกจากนี้ยังมีอีกหลายแนวความคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ดังนี้

ไวโลและยาท (กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์. 2546; อ้างอิงจาก Wilo Goidhaborsadore; & Yates. 2002: 114) กล่าวว่า เพศ ลักษณะทางเพศ เป็นลักษณะทางประชากรที่บุคคลได้รับมาแต่กำเนิด ในประชากรกลุ่มใดๆ ก็ตามจะประกอบด้วยประชากรเพศชาย (Male) และประชากรเพศหญิง (Female) ซึ่งโดยปกติแล้วจะมีจำนวนที่ใกล้เคียงกันเพราะธรรมชาติได้สร้างความสมดุลทางเพศมาให้กับประชากรทุกกลุ่มเพศ เป็นปัจจัยพื้นฐานด้านร่างกายที่แตกต่างกันของบุคคลเป็นสถานภาพที่มีมาแต่กำเนิดของบุคคล เมื่อเป็นสมาชิกของกลุ่มเพศจะเป็นตัวกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคคลตลอดจนพัฒนาการต่างๆ ในแต่ละช่วงวัยก็มีความแตกต่างกันด้วยความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกันกล่าวคือเพศหญิงมีแนวโน้มและมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้นแต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดจากการรับข่าวสารนั้นด้วย

กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์ (2546) กล่าวเกี่ยวกับ อายุว่าเป็นคุณลักษณะทางประชากรอีกลักษณะหนึ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลาของการมีชีวิตอยู่หรือตามวัยของบุคคล เป็นลักษณะประจำตัวบุคคลที่สำคัญมากในการศึกษาและวิเคราะห์ทางประชากรศาสตร์ โดยอายุจะแสดงถึงวัยวุฒิของบุคคลและเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสามารถในการทำความเข้าใจในเนื้อหาและข่าวสารรวมถึงการรับรู้ต่างๆ ได้มากน้อยต่างกัน การมีประสบการณ์ในชีวิตที่ผ่านมาแตกต่างกันอีกประการหนึ่งคืออายุจะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสนใจในประเด็นต่างๆ เช่น การเมือง ความสนุกสนาน การเตรียมตัวสร้างอนาคต เป็นต้น นอกจากนั้นก็จะชี้ให้เห็นอารมณ์ที่แตกต่างกันออกไป

ในกลุ่มคนที่มีวัยต่างกัน อันเนื่องจากกระบวนการคิดและตัดสินใจที่ผ่านการกลั่นกรองจากประสบการณ์ของช่วงวัยที่จะส่งผลต่อกระบวนการคิดและการควบคุมทางอารมณ์ของแต่ละช่วงอายุของบุคคล

ปรมะ สตะเวทิน (2546: 116) ยังได้กล่าวว่าการศึกษาเป็นลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับสาร ดังนั้นคนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกัน ยุคสมัยที่ต่างกัน ระบบการศึกษาแตกต่างกัน สาขาวิชาที่แตกต่างกัน จึงมีความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่แตกต่างกันไปอีกด้วย

สถานะทางเศรษฐกิจและสังคมจะเป็นเครื่องชี้ถึงเรื่องที่กลุ่มจะสนใจรับรู้ข่าวสารบุคคลที่มีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมที่แตกต่างกันทั้งการประกอบอาชีพ รายได้ ศาสนา รวมไปถึงสถานภาพสมรส ย่อมส่งผลต่อการรับสารที่แตกต่างกันด้วย (ธีระภัทร์ เอกผาชัยสวัสดิ. 2551)

แนวคิดและทฤษฎีความฉลาดทางเชาวน์ปัญญา

ความหมายของความฉลาดทางด้านเชาวน์ปัญญา

เดวิด เวคส์เลอร์ (David Wechsler. 1958: 7) อธิบายว่าเชาวน์ปัญญาคือความสามารถทั้งหมดของบุคคลในอันที่จะกระทำพฤติกรรมอย่างมีจุดมุ่งหมาย คิดอย่างมีเหตุผลและจัดการกับสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สต้อดดาร์ด (G.D. Stoddard. 1948: 4) ให้ความหมายว่าสติปัญญาคือความสามารถในการทำกิจกรรมต่างๆ ที่มีความยาก ความซับซ้อน ความเป็นนามธรรม เป็นกิจกรรมที่มีคุณค่าทางสังคมเป็นกิจกรรมที่ต้องใช้สมาธิ รวมทั้งความสามารถที่จะทำกิจกรรมนั้นๆ โดยประหยัดเวลาและทุนทรัพย์

พริ้มเพรา ดิษยวณิช (2544: 195-207) กล่าวว่าในทางจิตวิทยา เชาวน์ปัญญา (Intelligence) หมายถึงความสามารถที่จะเข้าใจโลกตามความเป็นจริง คิดอย่างมีเหตุผลและใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อต้องเผชิญกับการท้าทาย เชาวน์ปัญญายังหมายถึงความสามารถทางการรู้ การเรียนรู้ ความจำทั้งในอดีตและปัจจุบัน การจัดแนวคิดทั้งในการใช้คำพูดและตัวเลข ความสามารถในการเปลี่ยนความคิดเชิงนามธรรมเป็นภาษาเขียน หรือคำพูดและการใช้ภาษากลับไปเป็นความคิดเชิงนามธรรมยังรวมถึงความสามารถในการวิเคราะห์และการสังเคราะห์รูปทรงและการจัดการกับปัญหา ต่าง ๆ อย่างมีความหมายและแม่นยำตามลำดับก่อนหลัง

ทฤษฎีเกี่ยวกับความฉลาดทางเชาวน์ปัญญา

1. ทฤษฎีองค์ประกอบเดี่ยว (Uni - Factor Theory) โดย บีเนต์และไซมอน (ล้วน สายยศ; และอังคณา สายยศ. 2541: 43; อ้างอิงจาก Binet; & Simon. 1905) เสนอโครงสร้างของเชาวน์ปัญญาเป็นลักษณะอันหนึ่งอันเดียวไม่แบ่งแยกออกเป็นส่วนย่อยคล้ายกับเป็นความสามารถทั่วไป (General Ability) นั่นเองและได้สร้างข้อสอบวัดตามแนวความคิดของเขาเป็นครั้งแรก

ข้อสอบฉบับนี้สร้างวัดระดับเชาวน์ปัญญาเป็นแบบ Global Measure คือวัดออกมาเป็นคะแนนเดียว แล้วแปลความหมายว่าใครมีระดับเชาวน์ปัญญาระดับใดที่เรียกกันว่า IQ นั่นเอง IQ ย่อมาจาก Intelligence Quotient ใครมี IQ สูงแปลว่ามีเชาวน์ปัญญาสูง ใครมี IQ ต่ำแสดงว่ามีเชาวน์ปัญญาต่ำ

2. ทฤษฎีสององค์ประกอบ (BI- Factor Theory) เชื่อว่าเชาวน์ปัญญาเป็นสมรรถภาพทางสมอง มี 2 องค์ประกอบ มี 2 ทฤษฎี

2.1 ทฤษฎีของสเปียร์แมน (ล้วน สายยศ; และอังคณา สายยศ. 2541: 43; อ้างอิงจาก Charls Spearman. 1927) เชาวน์ปัญญาแบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่องค์ประกอบทั่วไป (General Factor) หรือความสามารถทั่วไปเป็นความสามารถที่มีอยู่ในตัวของมนุษย์ทั่วไป ซึ่งมีความสอดแทรกอยู่ในความคิดและกิจกรรมต่าง ๆ ทุกอย่างแต่จะมีไม่เท่ากันทุกคน บางคนอาจจะมีมาก บางคนอาจจะมีน้อย

2.2 องค์ประกอบเฉพาะ (Specific Factor) หรือความสามารถเฉพาะเป็นความสามารถเฉพาะในการทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น ไม่เกี่ยวข้องกับการทำกิจกรรมอย่างอื่นโดยถือว่าความสามารถเฉพาะด้านนี้เป็นตัวประกอบที่สำคัญที่ทำให้มนุษย์มีความแตกต่างกันและเป็นความสามารถพิเศษที่มีอยู่ในเฉพาะตัวบุคคลที่ไม่เหมือนกันทุกคนเช่น ความสามารถด้านดนตรี ความสามารถทางจักรกล เป็นต้น

3. ทฤษฎีของแคทเทล (กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์. 2554: 153; อ้างอิงจาก Raymond B. Cattell. 1971) เชาวน์ปัญญาแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

3.1. สติปัญญาเหลว (Fluid Intelligence) เป็นสติปัญญาซึ่งเกี่ยวข้องกับสรีระและวุฒิภาวะ เป็นความสามารถทั่วๆ ไปซึ่งติดตัวมาตั้งแต่เกิด เป็นความสามารถในการปรับตัว การใช้เหตุผล คนที่มีสติปัญญาส่วนนี้ดีจะเป็นคนรับรู้สิ่งต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว และสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2. สติปัญญาผลึก (Crystallized Intelligence) เป็นสติปัญญาซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์การเรียนรู้และวัฒนธรรมบุคคลจะมีความรู้ความเข้าใจสิ่งต่าง ๆ จากประสบการณ์ความสามารถนี้ สามารถวัดได้โดยการใช้คำศัพท์ เหตุผลแบบตรรกและความรู้เครื่องกล เป็นต้น

4.ทฤษฎีองค์ประกอบหลายตัว (Multiple - Factor Theory)

4.1 ทฤษฎีของเทอร์สโตน (ล้วน สายยศ; และอังคณา สายยศ. 2541: 45- 47 อ้างอิงจาก Thurstone. 1933) ความสามารถของมนุษย์ออกมาได้หลายอย่างแต่ที่เห็นได้ชัดและที่สำคัญมี 7 ประการคือ

1. องค์ประกอบด้านภาษา (Verbal Factor ใช้ย่อว่า V.) องค์ประกอบส่วนนี้ของสมองจะส่งผลให้รู้ถึงความสามารถด้านความเข้าใจในภาษาและการสื่อสารทั่ว ๆ ไป ผู้ที่มีองค์ประกอบด้านนี้สูง จะมีความสามารถในการอ่าน เล่าเรื่อง อ่านแบบเข้าใจความหมาย รู้ความสัมพันธ์ของคำ รู้ความหมายของคำศัพท์ได้อย่างดี

2. องค์ประกอบด้านความคล่องแคล่วในการใช้ถ้อยคำ (Word Fluency Factorใช้ย่อว่า W.) เป็นความสามารถที่จะใช้คำได้มากในเวลาจำกัด เช่น ให้หาคำขึ้นต้นด้วย “ต” มามากที่สุดในเวลาจำกัด ดังนี้ เป็นต้น ความสามารถด้านนี้จะส่งผลให้มีความสามารถในการเจรจาและการประพันธ์ทั้งร้อยแก้วและร้อยกรองตอบโต้ทันทีทันใด อย่างที่เขาเรียกว่ามีปฏิญาณไหวพริบในการเจรจา ความสามารถนี้ไม่เหมือนกับข้อแรกที่กล่าวมาแล้ว ข้อแรกมองความสามารถด้านภาษาในทางความคิด ความเข้าใจทางภาษา ส่วนข้อนี้มองผลในด้านเจรจาเป็นสำคัญ

3. องค์ประกอบด้านจำนวน (Number Factor ใช้อักษรย่อว่า N) องค์ประกอบนี้ส่งผลให้มีความเข้าใจในวิชาคณิตศาสตร์ต่าง ๆได้ดี มีความสามารถมองเห็นความสัมพันธ์และความหมายของจำนวนและมีความแม่นยำคล่องแคล่วในการบวก ลบ คูณ หาร ในวิชาเลขคณิตได้อย่างดีด้วย

4. องค์ประกอบด้านมิติสัมพันธ์ (Space Factor ใช้อักษรย่อ S.) ความสามารถด้านนี้จะส่งผลให้คนเข้าใจถึงขนาดและมิติต่าง ๆอันได้แก่ ความสั้น ยาว ไกล ใกล้ และพื้นที่หรือทรวดทรงที่มีขนาดและปริมาตรแตกต่างกัน สามารถสร้างจินตนาการให้เห็นส่วนย่อยและส่วนผสมของวัตถุต่างๆ เมื่อนำมาซ้อนทับกันสามารถรู้ความสัมพันธ์ของรูปทรงเรขาคณิตเมื่อเปลี่ยนแปลงที่อยู่

5. องค์ประกอบด้านความจำ (Memory Factorใช้อักษรย่อว่า M.) เป็นความสามารถด้านความทรงจำ เรื่องราวและมีสติระลึกรู้จนสามารถถ่ายทอดได้ ความจำในที่นี้อาจจะเป็นความจำแบบนกแก้ว หรือจำโดยอาศัยสิ่งสัมพันธ์ได้ ซึ่งถือว่าเป็นความจำในองค์ประกอบนี้ทั้งนั้น

6. องค์ประกอบด้านสังเกตพิจารณา (Perceptual Speed Factor) ใช้อักษรย่อว่า P. องค์ประกอบของสมองด้านนี้ได้แก่ความสามารถด้านเห็นรายละเอียด ความคล้ายคลึงหรือความแตกต่างระหว่างสิ่งของต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

7. องค์ประกอบด้านเหตุผล (Reasoning Factor ใช้อักษรย่อ R.) บางทีก็ใช้ Induction หรือ General Reasoning องค์ประกอบนี้แสดงถึงความสามารถด้านวิจารณญาณหาเหตุหาผล ค้นคว้าหาความสำคัญ ความสัมพันธ์และหลักการ

4.2 ทฤษฎีโครงสร้างเชาวน์ปัญญา 3 มิติ (Three - Dimensional Model) โดยกิลฟอร์ด (ล้วน สายยศ; และอังคณา สายยศ. 2541: 48-52; อ้างอิงจาก Guilford. 1967) นักจิตวิทยาชาวอเมริกันได้ศึกษาโครงสร้างสมรรถภาพทางสมองโดยเน้นเรื่องความคิดสร้างสรรค์ ความมีเหตุผลและการแก้ปัญหาจนได้แบบจำลองโครงสร้างสมรรถภาพทางสมอง รูปแบบโครงสร้างสมรรถภาพทางสมองเป็นระบบสามมิติประกอบด้วย

1. มิติด้านกระบวนหรือวิธีการคิด (Operations) หมายถึงกระบวนการคิดต่างๆ ที่สร้างขึ้นประกอบด้วยความสามารถ 5 ชนิด ดังนี้

1.1 การรู้การเข้าใจ (Cognition) เป็นความสามารถทางสติปัญญาของมนุษย์ในการรับรู้และทำความเข้าใจในสิ่งนั้น ๆ และบอกได้ว่า สิ่งนั้น ๆ คืออะไร

1.2 ความจำ (Memory) เป็นความสามารถในการเก็บสะสมความรู้ และสามารถระลึกได้

1.3 การคิดแบบอเนกนัย (Divergent Thinking) เป็นความสามารถในการ ตอบสิ่งเร้าได้หลายแง่หลายมุมแตกต่างกันไป เช่น ให้บอกประโยชน์ของก้อนอิฐมาให้มากที่สุดที่จะบอกได้ ถ้าผู้ใดคิดได้มากและแปลกที่สุด มีเหตุมีผล ถือว่าผู้นั้นมีความคิดแบบอเนกนัย

1.4 การคิดแบบเอกนัย (Convergent Thinking) เป็นความสามารถในการคิดหาคำตอบที่ดีที่สุด หาเกณฑ์ที่เหมาะสมได้ดีที่สุด ดังนั้นคำตอบแบบนี้ก็ต้องถูกเพียงคำตอบเดียว

1.5 การคิดแบบประเมินค่า (Evaluation) เป็นความสามารถในการ ตีราคาลงสรุปโดยอาศัยเกณฑ์ที่ดีที่สุด

2. มิติด้านเนื้อหา (Content) เป็นด้านที่ประกอบด้วยสิ่งเร้าและข้อมูล แบ่งได้ 4 อย่าง คือ

2.1 ภาพ (Figural) หมายถึงสิ่งเร้าที่เป็นรูปธรรม หรือรูปที่แน่นอน สามารถจับต้องได้ หรือเป็นรูปภาพที่ระลึกออกได้ดังรูปนั้นก็ได้

2.2 สัญลักษณ์ (Symbolic) หมายถึงข้อมูลที่เป็นเครื่องหมายต่าง ๆ เช่น ตัวอักษร ตัวเลข โน้ตดนตรี รวมทั้งสัญลักษณ์ต่าง ๆ ด้วย

2.3 ภาษา (Semantic) หมายถึงข้อมูลที่อยู่ในรูปถ้อยคำพูดหรือภาษาเขียนที่มีความหมายใช้ติดต่อสื่อสารแต่ละกลุ่มได้

2.4 พฤติกรรม (Behavioral) หมายถึงข้อมูลที่เป็นการแสดงออก รวมถึงทัศนคติ ความต้องการ การรับรู้ ความคิด ฯลฯ

3. มิติผลของการคิด (Products) เป็นผลของกระบวนการจัดกระ ทำของความคิดกับข้อมูลจากเนื้อหา ผลิตผลของความคิดแยกได้เป็นรูปร่างต่างๆ กัน ซึ่งแบ่งออกได้ 6 อย่างคือ

3.1 หน่วย (Units) หมายถึงสิ่งที่มีลักษณะเฉพาะตัวและแตกต่างไปจากสิ่งอื่นๆ เช่น คน สุนัข แมว เป็นต้น

3.2 จำพวก (Classes) หมายถึงชุดของหน่วยที่มีคุณสมบัติร่วมกัน เช่น ข้าวโพดกับมะพร้าวเป็นพืชใบเลี้ยงเดี่ยวเหมือนกัน ดังนี้เป็นต้น

3.3 ความสัมพันธ์(Relations) หมายถึงผลของการเชื่อมโยงความคิด สองประเภทหรือหลายประเภทเข้าด้วยกัน โดยอาศัยลักษณะบางประการเป็นเกณฑ์ อาจจะเป็นหน่วยกับหน่วย จำพวกกับจำพวก ระบบกับระบบก็ได้เช่น คนกับอาหาร ต้นไม้กับปุ๋ย ดังนี้เป็นต้น

3.4 ระบบ (Systems) หมายถึงการจัดองค์การ จัดแบบแผนหรือจัดรวมโครงสร้างให้อยู่ในระบบว่าอะไรมาก่อนมาหลัง

3.5 การแปลงรูป (Transformations) หมายถึงการเปลี่ยนแปลง สิ่งที่มีอยู่ให้มีรูปแบบใหม่ การเปลี่ยนแปลงอาจจะมองในรูปแบบของข้อมูลหรือประโยชน์ก็ได้

3.6 การเกี่ยวพัน (Implications) หมายถึงความเข้าใจในการนำข้อมูลไปใช้ขยายความเพื่อการพยากรณ์หรือคาดคะเนข้อความในตรรกวิทยา ประเภท “ถ้า...แล้ว....” ก็เป็นพวกใช้คาดคะเนโดยอาศัยเหตุและผล

4.3 ทฤษฎีพหุปัญญา (Theory of Multiple Intelligences) โดย การ์ดเนอร์ (Gardner. 1983: 60-61) เขียนหนังสือชื่อ Frames of Mind ให้นิยาม Multiple Intelligence ว่าคือ ความสามารถในการแก้ปัญหา ความสามารถในการสร้างสรรค์และค้นพบสิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์ และเป็นความสามารถในการแสดงและปรับพฤติกรรมของตนและผู้อื่นให้เหมาะสมกับสภาพสังคม และวัฒนธรรมโดยมีความเชื่อพื้นฐานที่สำคัญ 2 ประการ (ทิศนา แขมมณี. 2545: 86) คือ

เชาวน์ปัญญาของบุคคลมิได้มีเพียงความสามารถทางภาษาและทางคณิตศาสตร์เท่านั้น แต่มีอยู่อย่างหลากหลายถึง 8 ประเภทด้วยกัน ซึ่งเขาบอกว่าความจริงอาจจะมีมากกว่านี้ คนแต่ละคนจะมีความสามารถเฉพาะด้านที่แตกต่างไปจากคนอื่นและมีความสามารถในด้านต่าง ๆ ไม่เท่ากัน ความสามารถที่ผสมผสานกันออกมา ทำให้บุคคลแต่ละคนมีแบบแผนซึ่งเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตน

เชาวน์ปัญญาของแต่ละบุคคลจะไม่อ ยู่คงที่อยู่ที่ระดับที่ตนมีตอนเกิดสามารถเปลี่ยนแปลงได้ หากได้รับการส่งเสริมที่เหมาะสม

ในความคิดของการ์ดเนอร์ (Gardner. 1983: 60-61) เชาวน์ปัญญาของบุคคลประกอบด้วยความสามารถ 3 ประการ คือ ความสามารถในการแก้ปัญหาในสภาพการณ์ต่างๆ ที่เป็นไปตามธรรมชาติและตามบริบททางวัฒนธรรมของบุคคลนั้น ความสามารถในการสร้างสรรค์ผลงานที่มีประสิทธิภาพและสัมพันธ์กับบริบททางวัฒนธรรม และความสามารถในการแสวงหาหรือตั้งปัญหาเพื่อหาคำตอบและเพิ่มพูนความรู้ เชาวน์ปัญญา 8 ด้าน ตามแนวคิดของการ์ดเนอร์ มีดังนี้

1. เชาวน์ปัญญาด้านภาษา (Linguistic Intelligence) เชาวน์ปัญญาด้านนี้ถูกควบคุมโดยสมองส่วนที่เรียกว่า “Broca’s Area” สติปัญญาด้านนี้แสดงออกทางความสามารถในการอ่าน การเขียน การพูดอภิปราย การสื่อสารกับผู้อื่น การใช้คำศัพท์ การแสดงออกของความคิด การประพันธ์ การแต่งเรื่อง การเล่าเรื่อง เป็นต้น

2. เชาวน์ปัญญาด้านคณิตศาสตร์หรือการใช้เหตุผลเชิงตรรกะ (Logical Mathematical Intelligence) ผู้ที่มีอัจฉริยภาพด้านการใช้เหตุผลเชิงตรรกะ มักจะคิดโดยใช้สัญลักษณ์ มีระบบระเบียบในการคิด ชอบคิดวิเคราะห์ แยกแยะสิ่งต่าง ๆ ให้เห็นชัดเจน ชอบคิดและทำอะไรตามเหตุผล เข้าใจสิ่งที่เป็นนามธรรมได้ง่าย ชอบและทำคณิตศาสตร์ได้ดี

3. สติปัญญาด้านมิติสัมพันธ์ (Spatial Intelligence) เชาวน์ปัญญาด้านนี้ถูกควบคุมโดยสมองซีกขวา และแสดงออกทางความสามารถด้านศิลปะ การวาดภาพ การสร้างภาพ การคิดเป็นภาพ การเห็นรายละเอียด การใช้สี การสร้างสรรค์งานต่าง ๆ และมักจะเป็นผู้มองเห็นวิธีแก้ปัญหาในมโนภาพ

4. เชาวน์ปัญญาด้านดนตรี (Musical Intelligence) เชาวน์ปัญญาด้านนี้ถูกควบคุมโดยสมองซีกขวา แต่ยังไม่สามารถระบุตำแหน่งที่แน่นอนได้ บุคคลที่มีสติปัญญาทางด้านนี้ จะแสดงออกทางความสามารถในด้านจังหวะ การร้องเพลง การฟังเพลงและดนตรี การแต่งเพลง การเต้น และมีความไวต่อการรับรู้เสียงและจังหวะต่าง ๆ

5. เชาวน์ปัญญาด้านการเคลื่อนไหวร่างกายและกล้ามเนื้อ (Bodily-Kinesthetic Intelligence) เชาวน์ปัญญาด้านนี้ถูกควบคุมโดยสมองส่วนที่เรียกว่าคอร์เท็กซ์ โดยด้านซ้ายควบคุมการเคลื่อนไหวของร่างกายซีกขวา และด้านขวาควบคุมการเคลื่อนไหวของร่างกายซีกซ้าย สติปัญญาทางด้านนี้สังเกตได้จากความสามารถในการเคลื่อนไหวร่างกาย เช่น ในการเล่นกีฬา และเกมต่าง ๆ การใช้ภาษาท่าทาง การแสดง การเต้นรำ ฯลฯ

6. เชาวน์ปัญญาด้านการสัมพันธ์กับผู้อื่น (Interpersonal Intelligence) เชาวน์ปัญญาด้านนี้ถูกควบคุมโดยสมองส่วนหน้า ความสามารถที่แสดงออกทางด้านนี้ เห็นได้จากการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การทำงานกับผู้อื่น การเข้าใจและเคารพผู้อื่น การแก้ปัญหาความขัดแย้งและการจัดระเบียบ ผู้มีความสามารถทางด้านนี้ มักเป็นผู้ที่มีความไวต่อความรู้สึกและความต้องการของผู้อื่น

7. เชาวน์ปัญญาด้านการเข้าใจตนเอง (Intrapersonal Intelligence) บุคคลที่มีความสามารถในการเข้าใจตนเอง มักเป็นคนที่ชอบคิด พิจารณาไตร่ตรอง มองตนเอง และทำความเข้าใจถึงความรู้สึกและพฤติกรรมของตนเอง มักเป็นคนที่มั่นคงในความคิดความเชื่อต่าง ๆ จะทำอะไรมักต้องการเวลาในการคิดไตร่ตรอง และชอบที่จะคิดคนเดียว ชอบความเงียบสงบ สติปัญญาทางด้านนี้ มักเกิดร่วมกับสติปัญญาด้านอื่น มีลักษณะเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์ปัญญา อย่างน้อย 2 ด้านขึ้นไป

8. เชาวน์ปัญญาด้านความเข้าใจธรรมชาติ (Naturalist Intelligence) เชาวน์ปัญญาด้านนี้เป็นความสามารถในการสังเกตสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ การจำแนกแยกแยะ จัดหมวดหมู่สิ่งต่าง ๆ รอบตัว บุคคลที่มีความสามารถทางนี้ มักเป็นผู้รักธรรมชาติ เข้าใจธรรมชาติ ตระหนักในความสำคัญของสิ่งแวดล้อมรอบตัว และมักจะชอบและสนใจสัตว์ ชอบเลี้ยงสัตว์เลี้ยง เป็นต้น

การทดสอบเชาวน์ปัญญา

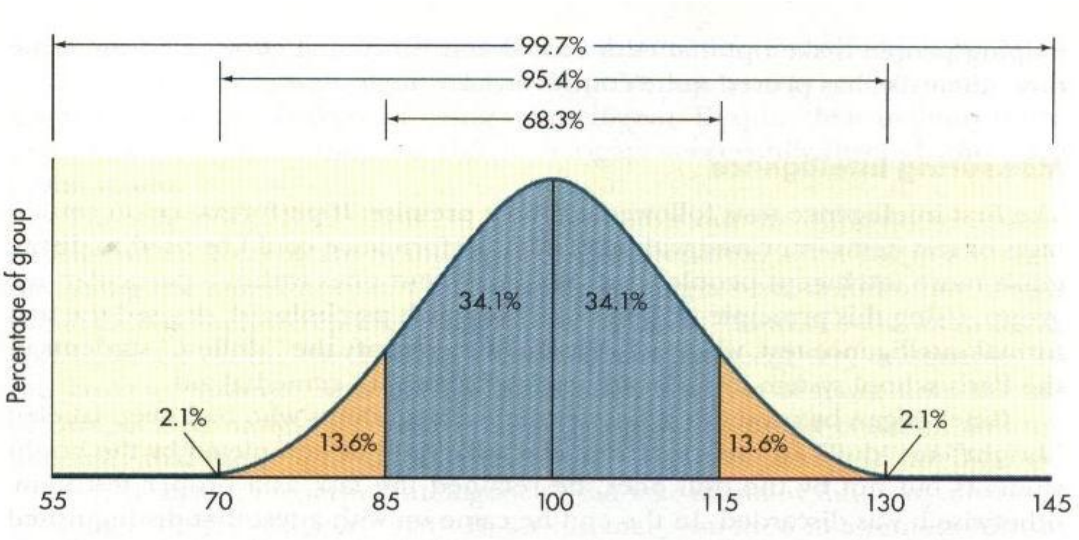
Lewis Terman แห่งมหาวิทยาลัย Stanford สหรัฐอเมริกาได้ทำการปรับปรุงแบบทดสอบของ Binet และ Simon ในปีค.ศ. 1916 และใช้ชื่อแบบทดสอบว่า Stanford - Binet Test แบบทดสอบนี้ได้รับการปรับปรุงอีกหลายครั้งจนกระทั่งปัจจุบันก็ยังเป็นที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย

Terman นำความคิดเรื่อง ดัชนี (Index) ของเชาวน์ปัญญาซึ่งได้รับการเสนอแนะมาจากนักจิตวิทยาชาวเยอรมันชื่อ William Stern (1917-1938) ดัชนีนี้คือ Intelligence Quotient หรือที่นิยมเรียกย่อว่า IQ. เป็นการแสดงค่าของอัตราส่วน (Ratio) ของอายุสมอง Mental Age (MA) กับอายุจริงนับตามวันเดือนปีเกิด Chronological Age (CA) ดังนี้คือ

$$IQ = \frac{MA}{CA} \times 100$$

การแปลความหมายของ IQ การจำแนก IQ.โดยใช้ลักษณะของโค้งปกติเพื่อการแจกแจงมีลักษณะเช่นเดียวกับ ในเรื่องของความแตกต่างระหว่างบุคคลหลาย ๆ ชนิดเช่น น้ำหนัก หรือ

ความสูง ก็จะใช้โค้งปกติรูปทรงกระดิ่ง เพื่อการจำแนกแจกแจง (Bell-Shaped Normal Distribution Curve)



ภาพประกอบ 1 แสดงค่า IQ ที่ 100 เป็นค่าของ IQ ปกติของคนทั่วไปอยู่ที่กึ่งกลางของรูปทรงกระดิ่ง

เดวิด เวคส์เลอร์ (David Wechsler. 1939) ได้ทำการจำแนกเชาวน์ปัญญาคนทั่วไปดังนี้

ตาราง 1 แสดงระดับของเชาวน์ปัญญา

IQ.	Classifications	% Included
130 and +	Very Superior	2.2
120-129	Superior	6.7
110-119	Bright Normal	16.1
90-109	Average	50.0
80- 89	Dull Normal	16.1
70- 79	Borderline	6.7
69 and -	Mental Defective	2.2

ที่มา: จำลอง ดิษยวณิช และพริ้มเพรา ดิษยวณิช. (2555). *เชาวน์ปัญญา (Intelligence)*. สืบค้นเมื่อวันที่11 มิถุนายน 2555. ออนไลน์

แนวคิดและทฤษฎีความฉลาดทางอารมณ์

ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์

โกล์แมน (Goleman. 1995: 289) ได้ให้ความหมายของอารมณ์ไว้ว่าเป็นความรู้สึกที่ประกอบจากความคิดเฉพาะตน เป็นภาวะทางจิตใจและชีววิทยา เป็นวิสัย แนวโน้มที่จะแสดงออก

โกล์แมน (Goleman. 1998: 317) กล่าวว่า เชาวน์อารมณ์เป็นความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่นจนสามารถบริหารหรือจัดการกับอารมณ์ของตนเพื่อเป็นแรงจูงใจในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

กรมสุขภาพจิต (2544: 1) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่าหมายถึงความสามารถทางอารมณ์ที่จะช่วยให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542: 19) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่าหมายถึงสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความรู้เท่าทันในท่วงทีและความเปลี่ยนแปลงในอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นที่สามารถประเมินเป็นช่วงค่าของตัวเลขได้ อารมณ์สามารถช่วยเหลือเกื้อกูลให้การกระทำของมนุษย์ให้มีเหตุผลมากขึ้นผิดพลาดน้อยลง ในความเป็นจริงของชีวิตจะเป็นสุขได้สำเร็จได้นั้น ผู้คนต้องมีเชาว์ปัญญารมณ์ (เชาวน์ปัญญา + เชาวน์อารมณ์)

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์

1. ซาโลเวย์และเมเยอร์ (Salovey; & Mayer. 1990: 185-211) ได้แบ่งโครงสร้างของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ดังนี้

1.1 การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง (Self - Awareness) หมายถึงความสามารถที่จะรับรู้ ประเมิน และแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างถูกต้อง เช่น รู้ว่าขณะนี้ตนเองกำลังโกรธ อิจฉา รู้สึกผิด หรือรู้สึกห่อเหี่ยว การรู้เท่าทันอารมณ์ของตนเองเป็นสิ่งที่มีค่า เพราะบุคคลจำนวนมากตกอยู่ในสภาวะอารมณ์ที่สับสน ไม่สามารถชี้ชัดลงไปว่าตนเองรู้สึกไม่สบายใจ บุคคลผู้ซึ่งรู้จักอารมณ์ของตนเองจึงเป็นผู้ที่ไวต่อความรู้สึกของตนเองด้วย การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (Empathy) หมายถึง ความสามารถที่จะรับรู้ และเข้าใจว่าผู้อื่นรู้สึกอย่างไร เป็นผู้ที่ไวต่อการอ่านความรู้สึกของผู้อื่น ทั้งการแสดงออกทางสีหน้า น้ำเสียง และสัญลักษณ์ของอารมณ์ต่างๆ ความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ (Managing Emotions) หมายถึงความสามารถที่จะจัดการกับอารมณ์ของตนเองและของผู้อื่น เช่น รู้จักทำใจให้สงบขณะโกรธและรู้จักทำให้ผู้อื่นสงบเมื่อรู้สึกโกรธความสามารถที่จะเข้าใจอารมณ์ (Understanding Emotions) หมายถึงความสามารถที่จะรู้ถึงสาเหตุของการเกิดอารมณ์ รู้ความหมายของอารมณ์ และรู้ว่าจะแสดงออกทางอารมณ์อย่างไร เช่น อารมณ์โกรธมักจะชี้ให้เห็นถึงความผิดพลาด ความวิตกกังวลชี้ให้เห็นความไม่แน่นอน ความขวยเขินมักสื่อให้เห็นถึงความละอายใจ ความเก็บกดสื่อถึงความรู้สึกไร้ประโยชน์ ความกระตือรือร้นสื่อให้เห็นความตื่นเต้น

1.2 ความสามารถที่จะใช้อารมณ์ (Using Emotion) หมายถึงความสามารถที่จะใช้อารมณ์ในการส่งเสริมให้เกิดการคิดหรือการตัดสินใจ เช่น ถ้าเราระลึกได้ว่าเราเคยแสดงอารมณ์ในอดีตอย่างไร เราก็มักแสดงอารมณ์นั้นๆได้ดีกว่าในสถานการณ์ใหม่ๆ นอกจากนี้ความฉลาดทางอารมณ์ยังเกี่ยวข้องกับการใช้อารมณ์ในการส่งเสริมความเจริญงอกงามส่วนบุคคล และการพัฒนาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เช่น เรารู้สึกสุขใจเมื่อเราได้ให้ความช่วยเหลือคนอื่น

2. แดเนียล โกล์แมน (Goleman. 1998: 317-318) ปัจจุบันเป็นกรรมการผู้จัดการของ Emotional Intelligence Services ในรัฐแมสซาชูเส็ต ประเทศสหรัฐอเมริกาและเป็นผู้เขียนหนังสือเรื่อง “Working with Emotional Intelligence” ได้จำแนกความฉลาดทางอารมณ์ไว้ 5 ประการดังนี้

2.1 การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (Self-Awareness) หมายถึงการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเอง มีความเข้าใจ รู้ถึงความสามารถของตนเองและมีญาณหยั่งรู้

2.1.1 การตระหนักรู้ในอารมณ์ของตนเอง (Emotional Awareness) หมายถึงการรู้และเข้าใจอารมณ์ของตนเองและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากอารมณ์นั้น

2.1.2 การประเมินตนเองได้อย่างถูกต้อง (Accurate Self-assessment) หมายถึงการรู้ถึงข้อดีและข้อด้อยของตนเอง

2.1.3 ความมั่นใจในตนเอง (Self-confidence) หมายถึงความมั่นใจในความสามารถและคุณค่าของตนเอง

2.2 การจัดการกับอารมณ์ของตนเอง (Self Regulation) หมายถึงการจัดการกับความรู้สึกภายในแรงกระตุ้นและความสามารถของตนเองได้อย่างเหมาะสม

2.2.1 การควบคุมตนเอง (Self-control) หมายถึง สามารถในการระงับอารมณ์และแรงกระตุ้น

2.2.2 มีความไว้วางใจ (Trustworthiness) หมายถึงการรักษาไว้ซึ่งความซื่อสัตย์ ซื่อตรง

2.2.3 มีความรับผิดชอบ (Conscientiousness) หมายถึงมีความรับผิดชอบในผลการปฏิบัติของตนเอง

2.2.4 ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) หมายถึงมีความสามารถในการยืดหยุ่น ปรับตัวตามสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไป

2.2.5 การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Innovation) หมายถึง การเปิดรับความคิด วิธีการและข้อมูลใหม่

2.3 การสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเอง (Self Motivation) หมายถึง แนวโน้มของอารมณ์ที่นำไปสู่จุดมุ่งหมาย

2.3.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Drive) หมายถึงความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะปรับปรุงเพื่อให้มาตรฐานที่ดี

2.3.2 ความผูกพัน (Commitment) หมายถึง การยึดมั่นกับเป้าหมายของกลุ่มและองค์การ

2.3.3 การคิดริเริ่ม (Initiative) หมายถึงความพร้อมที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดเมื่อโอกาส

2.3.4 การมองโลกในแง่ดี (Optimism) หมายถึงการมุ่งสู่เป้าหมายอย่างมั่นคงแม้ว่าจะประสบกับอุปสรรคต่าง ๆ

2.4 ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึงการตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการและสิ่งที่คนอื่นกังวล

2.4.1 การเข้าใจผู้อื่น (Understanding Others) หมายถึงการเข้าใจถึงความรู้สึก ความคาดหวังและสิ่งที่สร้างความกังวลต่อผู้อื่น

2.4.2 การพัฒนาผู้อื่น (Developing Others) หมายถึงการรู้ถึงข้อควรปรับปรุงของผู้อื่นและการส่งเสริมความสามารถของผู้อื่น

2.4.3 การให้บริการผู้อื่น (Service Orientation) หมายถึง การคาดการณ์ การรับรู้และการสนองตอบความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการได้

2.4.4 การเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล (Leveraging Diversity) หมายถึงการสร้างโอกาสที่เกิดจากความแตกต่างกันระหว่างบุคคลทำให้เกิดการยอมรับซึ่งกันและกันมากขึ้น

2.4.5 การตระหนักรู้ถึงสถานการณ์ภายใน (Political Awareness) หมายถึงการทราบถึงอารมณ์และแนวโน้มความสัมพันธ์ของกลุ่ม

2.5 ทักษะทางสังคม (Social Skill) หมายถึงความสามารถที่จะปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

2.5.1 การมีอิทธิพลต่อผู้อื่น (Influence) หมายถึงมีความสามารถในการโน้มน้าวชักจูงผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.5.2 สื่อสารกับผู้อื่น (Communication) หมายถึงการรับฟังผู้อื่นและการสื่อข้อความได้น่าเชื่อถือ

2.5.3 การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management) หมายถึงการเจรจาต่อรองและการแก้ไขข้อขัดแย้ง

2.5.4 ความเป็นผู้นำ (Leadership) หมายถึง การเป็นแรงดลใจและเป็นผู้นำให้กับบุคคลหรือกลุ่ม

2.5.5 การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Change Catalyst) หมายถึงการริเริ่มและการจัดการการเปลี่ยนแปลง

2.5.6 การสร้างพันธะผูกพัน (Building Bonds) หมายถึง การสร้างสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติ

2.5.7 ความร่วมมือ (Collaboration and Cooperation) หมายถึงความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้เป็นอย่างดี

2.5.8 ความสามารถของการทำงานเป็นกลุ่ม (Team Capabilities) หมายถึงการสร้างความร่วมมือในกลุ่มเพื่อให้เกิดพลังในการมุ่งสู่เป้าหมายร่วมกัน

จากแนวคิดพื้นฐานของความฉลาดทางอารมณ์อาจสรุปได้ว่าความฉลาดทางอารมณ์ประกอบไปด้วยความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึก อารมณ์และความต้องการของตนเองและ

ผู้อื่น สามารถควบคุมตนเอง ตลอดจนเรียนรู้ที่จะใช้อารมณ์เพื่อส่งเสริมให้เกิดการคิด การตัดสินใจ และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม

ความฉลาดทางอารมณ์กับความสำเร็จของบุคคล

ในปี ค.ศ. 1995 Goleman ได้ศึกษาเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กๆในรัฐแมสซาชูเส็ตจำนวน 450 คน และติดตามจนถึงวัยกลางคน พบว่า อีคิวมักจะมีความเชื่อมโยงสัมพันธ์กับความสำเร็จในด้านต่างๆของบุคคล และมักเชื่อมโยงไปถึงไอคิว (Intelligence Quotient) หรือความฉลาดทางสติปัญญา แต่ไอคิวจะมีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อยกับความสำเร็จในงานที่ทำ ซึ่งผลการศึกษาพอสรุปได้ว่า

1. ความสำเร็จทางด้านการเรียนขึ้นกับไอคิว เพราะคนที่มีไอคิวสูง สติปัญญาดี ความจำดี ก็มักเรียนเก่ง ทำคะแนนได้สูงกว่าเพื่อนๆ

2. ความสำเร็จในการทำงานขึ้นกับทั้งไอคิวและอีคิว คือต้องใช้ทั้งสองอย่างประกอบกัน

3. ความสำเร็จในการรับเลือกตั้งขึ้นกับอีคิว นักการเมืองหลายคนอาจไม่ใช่คนเฉลียวฉลาดที่สุดแต่พูดเก่ง มีศิลปะในการใช้คำพูด มีความเป็นผู้นำและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีก็มักประสบความสำเร็จในการเลือกตั้ง

4. ความสำเร็จในชีวิตคู่ก็ขึ้นกับอีคิวมากกว่าไอคิว

การพัฒนาทักษะความฉลาดทางอารมณ์

เนื่องจากความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์อย่างมากกับการประสบความสำเร็จในชีวิตของบุคคล จึงเป็นหน้าที่ของบิดามารดา ครู อาจารย์ และผู้เกี่ยวข้องจักต้องร่วมกันพัฒนาทักษะความฉลาดทางอารมณ์ตั้งแต่วัยเด็ก แนวทางในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ทำได้ดังนี้

1. ฝึกการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเองคือ การทำความเข้าใจ ตระหนักรู้อารมณ์ของตนเองว่ามี อะไรเกิดขึ้นในใจ สามารถรับรู้ความรู้สึกของตนเองได้ หลีกเลี่ยงการดูถูกหรือตำหนิติเตียน ให้ความรู้ เกี่ยวกับการเข้าใจตนเอง เข้าใจคนอื่น

2. ฝึกการควบคุมอารมณ์ของตนเอง ในกรณีที่เกิดความผิดหวังหรือความเศร้าเสียใจ โดยสามารถปรับปรุงตนเมื่อเผชิญกับความรู้สึกนั้น และนำอารมณ์กลับมาสู่สภาพปกติให้เร็วที่สุด

3. ฝึกความสามารถในการจูงใจตนเองคือจะต้องรู้จักควบคุมตนเอง ให้กำลังใจตนเองและสร้างแรงบันดาลใจที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้บรรลุเป้าหมายในชีวิต

4. ฝึกความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกและความต้องการของผู้อื่นคือสามารถตรวจสอบ อารมณ์ ความรู้สึก และความต้องการของตนเองและผู้อื่น

5. ฝึกความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับคนรอบข้างมีศิลปะในการสร้างสัมพันธภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รู้เขารู้เรา และสามารถจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล

จากที่กล่าวมาทั้งหมดอาจสรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญต่อการประสบความสำเร็จในชีวิต เพราะความฉลาดทางอารมณ์มิได้ถูกกำหนดมาจากพันธุกรรมและไม่ได้พัฒนาสมบูรณ์ตอนวัยเด็กเหมือนความฉลาดทางสติปัญญา หากแต่สามารถพัฒนาได้โดยการเรียนรู้ตลอดเวลา การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์จึงต้องครอบคลุมทั้ง 5 ประการดังกล่าว อย่างไรก็ดี เป็นที่ยอมรับกันว่าความฉลาดทางอารมณ์เป็นส่วนสำคัญในการดำรงชีวิตของบุคคล นักจิตวิทยามีความเห็นว่า โรงเรียนควรมีบทบาทในการส่งเสริมให้เด็กมีทักษะด้านความฉลาดทางอารมณ์เท่ากับความฉลาดทางสติปัญญา เพราะผลลัพธ์ที่ยิ่งใหญ่ของการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ก็คือ การรู้จักควบคุมตนเอง การเห็นแก่ประโยชน์ของผู้อื่น และความรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ความสามารถพื้นฐานเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นที่ควรปลูกฝังเพื่อความเจริญรุ่งเรืองของสังคม ด้วยเหตุนี้ ความฉลาดทางอารมณ์จึงมีความสำคัญเท่าเทียมกับความฉลาดทางสติปัญญาในทุกสถานการณ์ของชีวิต ซึ่งมีค่าควรแก่การปลูกฝังให้กับทุกคนในสังคม

แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพในการทำงาน

ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน

อุทัย หิรัญโต (2525: 123) กล่าวว่าประสิทธิภาพในวงการธุรกิจ หมายถึง การจัดการที่ได้รับผลกำไรหรือขาดทุนสำหรับการบริหารงานราชการในทางปฏิบัติวัดประสิทธิภาพได้ยากมาก วิธีวัดประสิทธิภาพ ในวงราชการจึงหมายรวมถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและประโยชน์แก่มวลมนุษย์ ดังนั้นประสิทธิภาพในทางราชการจะต้องพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคมจึงไม่จำเป็นต้องประหยัดหรือมีกำไรเพราะงานบางอย่างถ้าจะทำอย่างประหยัดอาจไม่มีประสิทธิภาพก็ได้

ธงชัย สันติวงษ์ และ ชัยยศ สันติวงษ์ (2535: 314) กล่าวว่าประสิทธิภาพ หมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลได้สูงสุดโดยที่ผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่าของทรัพยากรที่ใช้ไป

วิทยากร เชียงกูล (2540: 173) กล่าวว่าประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่บ่งบอกผลงานของคนงาน (ปฏิบัติงาน) ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งใช้เป็นเครื่องวัดว่ามีการใช้ทรัพยากรขององค์กรหรือหน่วยงานเหมาะสมเพียงไร

จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ (2530: 70) ประสิทธิภาพถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิผลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล การวัดประสิทธิภาพโดยทั่วไปจะวัดเป็นอัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัยนำเข้าในการผลิตหรือค่าใช้จ่ายต่อหน่วยและมักเป็นเรื่องเศรษฐกิจ เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพแบบนี้อาจคลาดเคลื่อนได้เพราะไม่ได้คำนึงถึงด้านคุณภาพแต่คำนึงถึงปริมาณในรูปของกำไรหรือผลผลิตสูงสุดเพียงด้านเดียว ดังนั้นการวัดประสิทธิภาพจึงต้องวัดความแตกต่างด้านคุณภาพของผลผลิตด้วย

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ไซมอน (สถิต คำลาเลี้ยง. 2544: 13; อ้างอิงจาก Simon. n.p.) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า กล่าวคือ ถ้าจะพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับ เพราะฉะนั้นตามทรรศนะนี้จึงหมายถึงผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า ถ้าเป็นการบริหารราชการ องค์กรของรัฐก็บวกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วยซึ่งอาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O-I) + S$$

E	=	Efficiency	คือ ประสิทธิภาพของงาน
0	=	Output	คือ ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา
I	=	Input	คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
S	=	Satisfaction	คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (ธานินทร์ สุทธิกุญชร. 2543: 10; อ้างอิงจากทิพาวดี เมฆสวรรค์. ม.ป.ป.) ได้เสนอแนวคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐโดยศึกษาการปรับปรุงระบบราชการของต่างประเทศที่ได้รับการยอมรับว่าประสบความสำเร็จได้ดังนี้

1.ต้องกำหนดแนวทางและเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน หมายถึงการทำ งานที่มีประสิทธิผลยึดถือผลสำเร็จหรือผลสัมฤทธิ์ของงาน (Results) เป็นหลัก ในการดำเนินงานโดยมุ่งที่ผลลัพธ์ (Outcome) โดยมีการประเมินผลและวัดผลสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรมสามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้มารับบริการ ปรับปรุงโครงสร้างและระบบงานเพื่อยุบเลิกงานที่ซ้ำซ้อนโดยสร้างสรรค์กระบวนการ ทำงานใหม่ ลดขนาดกำลังคน เพื่อลดค่าใช้จ่ายขององค์กรด้านบุคคลากร มีการกระจาย อำนาจการตัดสินใจจากระดับบนสู่ระดับเจ้าหน้าที่

2. ระบบการบริหารงานที่จะยึดผลสำเร็จของงานและผลลัพธ์ขององค์กรเป็นหลักสำคัญในการดำเนินการรวมทั้งใช้มาตรการจูงใจและให้รางวัลตอบแทนแก่องค์กรที่ประสบความสำเร็จ

ธงชัย สันติวงษ์ (2526: 198) นิยามว่าประสิทธิภาพหมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการซึ่งหน่วยงานพยายามกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่า พนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

สมพงษ์ เกษมสิน (คฑาวุธ พรหมายน. 2545: 14; อ้างอิงจากสมพงษ์ เกษมสิน. ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึง แนวคิดของ Harring Emerson (1912) ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ "The Twelve Principles of Efficiency" ซึ่งได้รับการยกย่อง และกล่าวขานกันมาก หลัก 12 ประการมีดังนี้

1.ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง

2.ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน

3.คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง

4.รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน

5.ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม

6.การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน

7.งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง

8.งานเสร็จทันเวลา

9.ผลงานได้มาตรฐาน

10.การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้

11.กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแก่สอนงานได้

12.ให้บำเหน็จแก่งานที่ดี

นอกจากนี้ยังมีแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้นและมีนักทฤษฎีหลายท่านได้ศึกษาและสรุปปัจจัยสำคัญ ๆ ที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

เบคเกอร์และนิวเฮาเซอร์ (คฑาวุธ พรหมายน. 2545: 12; อ้างอิงจาก Becker; & Neuhauser. n.p.) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency) โดยกล่าวว่าประสิทธิภาพขององค์การนอกจากจะพิจารณาถึง ทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์การคือการบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์การในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัยประกอบอีกดังแบบจำลองในรูปสมมติฐานซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์การนั้น มีความซ้ำซ้อนต่ำ(Low Task Environment Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certain) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์การอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์การมากกว่าองค์การที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากและซับซอนสูง (High Task Environment Complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertain)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันไปจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานที่สามารถมองเห็นได้จะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

เบ็คเกอร์และนิวเฮาเซอร์ยังเชื่ออีกว่าการสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กรได้ (Visibility Consequences) และมีความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบการปฏิบัติได้ซึ่งระเบียบการปฏิบัติและผลการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แคทซ์ และคาฮ์น (Katz; & Kahn. 1978: 232-240) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ศึกษาองค์กรระบบเปิด (Open System) ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่งเขากล่าวว่าประสิทธิภาพคือส่วนประกอบที่สำคัญของ ประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์การ ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้ จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงขององค์กรหมายถึงการบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) ขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ปัจจัยต่าง ๆ คือการฝึกอบรม ประสบการณ์ความผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในองค์กรด้วย

นฤมล กิตตะยานนท์ (คฑาวุธ พรหมายน 2545: 15-16; อ้างอิงจากนฤมล กิตตะยานนท์. ม.ป.ป.) ได้เสนอว่าการปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual Attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1.1 Demographic Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์

1.2 Competence Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัดและความชำนาญของบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรมและสั่งสมประสบการณ์

1.3 Psychological Characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ ทัศนคติ ค่านิยม การรับรู้ในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ระดับความพยายามในการทำงาน (Work Effort) จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดันอารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจเพราะว่าคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่าผู้ที่แรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์การหรือหน่วยงาน (Organization Support) ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสารและวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพ ภูมิหลังของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกันสภาพร่างกายจิตใจ การศึกษา ความรู้ความสามารถ ความถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแล้วให้คะแนนออกมาในระดับต่ำปานกลาง และระดับสูงซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ข้าราชการผู้นั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นเรื่อย ๆ

มาโนช สุขฤกษ์ และคณะ (สถิต คำลาเลี้ยง. 2544: 18-19; อ้างอิงจาก มาโนช สุขฤกษ์ และคณะ. ม.ป.ป.) ได้ กล่าวถึงปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยด้วยกัน คือ

1.ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ จำนวนสมาชิกในครอบครัว อายุ ระยะเวลาในการทำงาน สติปัญญา ระดับการศึกษา และบุคลิกภาพ

2.ปัจจัยที่ได้รับมาจากงาน ได้แก่ ชนิดของงาน ทักษะความชำนาญ สถานภาพทางอาชีพ สถานภาพทางภูมิศาสตร์ และขนาดของธุรกิจ

3.ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร ได้แก่ ความมั่นคง รายได้ สวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในงาน สภาพการทำงาน ผู้ร่วมงาน ความรับผิดชอบ และการจัดการ

สมพงษ์ เกษมสิน (2519: 271-273) ได้พูดถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคคลในการปฏิบัติงาน ว่ามีปัจจัยหลายประการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ซึ่งได้แก่กิจกรรมในงานและนอกงาน การรับสถานการณ์ ระดับความปรารถนา กลุ่มอ้างอิง เพศ ภูมิหลังทางวัฒนธรรม การศึกษา ประสบการณ์ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ประวัติบริษัท

เป็นเวลากว่า 30 ปี แล้วนับตั้งแต่ที่บริษัทได้ก่อตั้งเมื่อ ปี 2525 ในรูปแบบธุรกิจครอบครัว โดยการนำสูตรดั้งเดิมมาประยุกต์เข้ากับเทคโนโลยีปัจจุบัน และกระบวนการค้นพบใหม่ๆ ซึ่งได้มาในสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้าจนถึงผู้อุปโภค

บริษัทมีพนักงานทั้งหมด 400 คน โดยแบ่งเป็นพนักงานที่ออฟฟิศประจำสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่กรุงเทพมหานครและพนักงานที่โรงงานนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง งานในการบริหารจัดการขององค์กรแบ่งออกเป็น 3 ระดับใหญ่ๆ คือ การบริหารจัดการระดับต้น ระดับกลาง ระดับสูง โดยผู้บริหารระดับสูงคือผู้บริหารที่อยู่ในระดับสูงสุดของสายบังคับบัญชาทำหน้าที่นำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ เป็นผู้ที่ต้องรับผิดชอบองค์กรทั้งหมดและเป็นผู้กำหนดวัตถุประสงค์และนโยบายสำคัญๆ ให้กับองค์กร ผู้บริหารระดับกลางคือผู้บริหารที่อยู่ระดับรองลงมาจากผู้บริหารระดับสูง เป็นผู้รับเอาเป้าหมาย นโยบายและแผนงานจากผู้บริหารระดับสูงให้นำไปปฏิบัติ ผู้บริหารระดับต้นคือผู้บริหารระดับล่างสุด รับผิดชอบการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ เป็นผู้ใกล้ชิดและสั่งการโดยตรงกับพนักงานปฏิบัติการและมีโอกาสรู้ความเป็นไปของปัญหาที่เกิดขึ้นในจุดปฏิบัติงาน การบริหารงานจะแยกออกเป็นการบริหารงานในส่วนของออฟฟิศและการบริหารในส่วนโรงงาน ออฟฟิศมีแผนกขายและการตลาด แผนกธุรการประสานงาน และแผนกออกแบบ ในส่วนของโรงงานจะมีแผนกผลิต แผนกคลังสินค้าและขนส่ง แผนกจัดซื้อ แผนกบัญชีและแผนกตรวจสอบคุณภาพ โดยในส่วนของโรงงาน มีระบบห้องทดลอง ตรวจสอบคุณภาพสินค้า และมีมาตรฐานการผลิต GMP ซึ่งเป็นที่ยอมรับโดยทั่วกันในด้านการบริหารการจัดการโรงงาน ทำให้ระบบการผลิตสามารถผลิตสินค้า

ที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้ บริษัทมีระบบการจัดเก็บสินค้าเพื่อการบริการลูกค้าที่มีประสิทธิภาพในการจัดส่งสินค้าได้ทันตามระยะเวลาและความต้องการของลูกค้าแต่ละราย

ปัจจุบันนี้บริษัทจัดจำหน่ายสินค้ามากกว่า 46 ประเทศ ใน 6 ทวีปโลก ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความสำเร็จในธุรกิจให้เติบโต บริษัทจึงมีการแต่งตั้งตัวแทนในการจัดจำหน่ายสินค้ามากกว่า 10 ประเทศทั่วโลก ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการให้บริการและการเข้าถึงลูกค้าอย่างเต็มที่ รวมถึงมีการขยายสาขาไปยังที่ต่างๆ ทั่วประเทศไทยอาทิเช่น พัทยา เชียงใหม่ ภูเก็ต กระบี่ สมุย และ ยังมีสาขาที่ประเทศมัลดีฟเช่นกัน

วิสัยทัศน์ : WE ARE THE RIGHT SOLUTION FOR YOUR AMENITIES SUPPLY

ปณิธาน:

1. ON-TIME DELIVERY
2. GUARANTEEND STOCK AVAILABILITY AT ALL TIMES
3. FLEXIBLE AT YOUR PREFERRED REQUIREMENT
4. FINEST QUALLITY OF PRODUCTS AND AMENITIES SUPPLYS
5. EXPECTED AND AFTER-SALES SERVICES

รากฐานแห่งความสำเร็จของบริษัท

1. สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ บรรจุภัณฑ์และแนวคิดใหม่ ๆ ให้แก่ลูกค้าเพื่อเป็นทางเลือกที่หลากหลายแก่ลูกค้า ออกแบบผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ ที่สืบเนื่องกับรูปแบบและตามแนวคิดของลูกค้าบริการเพื่อความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการกับลูกค้าโดยการวางระบบในการให้บริการกับลูกค้าแบบ “One stop service”

2. บริษัทมีระบบการควบคุมคุณภาพของวัตถุดิบพร้อมทั้ง ผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป โดยทำการตรวจสอบวัตถุดิบ และผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปให้ทุกล็อตการผลิตและมีการจัดโค๊ดการผลิตเพื่อให้ง่ายต่อการตรวจสอบในภายหลังและมีการปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่องและไม่มีการใช้สัตว์ในการทดสอบสินค้า เพื่อการผลิตสินค้าให้ได้คุณภาพตามมาตรฐาน บริษัทจึงพิถีพิถันในการคัดสรรแหล่งวัตถุดิบที่มี คุณภาพ และได้มาตรฐานองค์กรอาหารและยา สำหรับการผลิตสินค้าในหมวดเครื่องสำอาง

3. โรงงานได้รับการออกแบบในลักษณะที่ช่วยในการลดประมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า สำหรับน้ำเสียจากโรงงานนั้นได้รับการบำบัดก่อนทำการปล่อยลงสู่แหล่งน้ำธรรมชาติ สำหรับวัตถุเคยใช้ บริษัทสามารถนำมาทำการรีไซเคิล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

แมคคี (กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์. 2546; อ้างอิงจาก Mckee. 1962) ศึกษาพบว่าผู้ชายมีความสามารถทางการจำรูปทรงสิ่งของได้แม้ว่าจะตั้งพลิกแพลงในท่าต่าง ๆ หรือสามารถที่จะเห็นความสัมพันธ์ ของ Space – form ในจินตนาการได้

ส่วนพาเตลและกอร์ดอน (กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์. 2546; อ้างอิงจาก Patel; and Gordon. 1960) ศึกษาพบว่าเด็กหญิงมีแนวโน้มที่จะสามารถคล้อยตามผู้อื่นหรือถูกชักจูงใจได้ง่ายกว่าเด็กชาย สอดคล้องกับการวิจัยของคิมเบอร์ (สุชา จันทร์เอม. 2544; อ้างอิงจาก Kimber. 1974) ที่ศึกษาพบว่า เด็กหญิงสามารถรับสารและเลียนแบบพฤติกรรมบุคลิกภาพของผู้อื่นได้ง่ายกว่าเด็กชาย ผลการศึกษาและวิจัยของเบอแนตและโคเฮน (สุรางค์ โค้วตระกูร. 2541; อ้างอิงจาก Bennett; & Cohen. 1959) ที่ศึกษาเกี่ยวกับธรรมชาติของความแตกต่างกันระหว่างเพศชายกับเพศหญิงยังพบว่าเพศชายมีความคิดหนักแน่นมากกว่าความคิดของเพศหญิงแต่เพศหญิงจะมีความละเอียดอ่อนและรอบคอบในด้านความคิดมากกว่าเพศชายซึ่งจะส่งผลต่อกระบวนการรับรู้ข่าวสารและการวิเคราะห์ข้อมูลและนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตในขั้นต่อไปอีกด้วย

การศึกษาของทอแรนซ์ (กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์. 2546; อ้างอิงจาก Tarrance. 1962) เรื่องความคิดละเอียดละออ ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความคิดสร้างสรรค์พบว่าอายุที่เพิ่มขึ้นของเด็กจะทำให้มีความคิดที่รอบคอบเพิ่มมากขึ้น อายุหรือวัยเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างในเรื่องความคิด และพฤติกรรม บุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมการตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารต่างจากบุคคลที่มีอายุน้อย บุคคลที่มีอายุน้อยจะมีพฤติกรรมการตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารเปลี่ยนไปเมื่อตนเองมีอายุมากขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวกับความฉลาดทางเชาวน์ปัญญา

ชวนจิตร ธุระทอง (2544: 134-135) ที่ศึกษาเรื่องเชาวน์ปัญญา เชาวน์อารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขายในธุรกิจสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ที่มีระดับของเชาวน์ปัญญาช่วง IQ 90-109 ซึ่งมีระดับสติปัญญาปานกลาง (Average) จะมีความสามารถเรียนได้สำเร็จในระดับมัธยมศึกษาและทำงานที่ใช้ฝีมือธรรมดาได้ ส่วนผู้ที่มีระดับสติปัญญาช่วง 110-119 ซึ่งมีระดับสติปัญญาค่อนข้างฉลาด (Bright) จะสามารถเรียนได้สำเร็จระดับประกาศนียบัตร (สูงกว่าระดับมัธยมศึกษา) และสามารถทำงานที่ต้องใช้ฝีมือพิเศษได้ และผู้ที่มีระดับเชาวน์ปัญญาช่วง IQ 120-129 ซึ่งมีระดับสติปัญญาฉลาด (Superior) จะสามารถเรียนได้ในระดับปริญญาและทำงานในระดับบริหารงานต่าง ๆ ได้ เป็นความจริงที่ว่าผู้มีระดับเชาวน์ปัญญาสูงย่อมมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่าผู้มีระดับเชาวน์ปัญญาต่ำเป็นส่วนใหญ่ และแม้ว่าผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาก็เป็นปัจจัยมาจากระดับสติปัญญา

แต่เรื่องของโอกาสในการศึกษาก็เป็นอีกปัจจัยที่สำคัญที่จะช่วยส่งเสริมเรื่องของระดับการศึกษาด้วยเช่นกัน

สายสุณีย์ ศุกรเตมีย์ (2543: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเปรียบเทียบเชาวน์ปัญญากับเชาวน์อารมณ์ของวิศวกร ครู พยาบาล นักร้อง และพระสงฆ์ที่ประสบความสำเร็จ พบว่านอกจากเชาวน์ปัญญา เชาวน์อารมณ์ก็เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการประสบความสำเร็จของบุคคลในอาชีพต่างๆ และพบว่าครูมีระดับเชาวน์อารมณ์อยู่ในระดับสูง

อิทธิพงษ์ ตั้งสกุลเรืองไล (2545) ที่ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางเชาวน์ปัญญากับความฉลาดทางอารมณ์ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ในโรงเรียนโครงการขยายโอกาสทางการศึกษาขั้นพื้นฐาน อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลกพบว่านักเรียนส่วนใหญ่มีความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาอยู่ในระดับปานกลาง (IQ 90 – 109) และส่วนใหญ่มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นมากที่สุดและนักเรียนบางส่วนยังขาดการรู้จักเห็นใจผู้อื่น ความพึงพอใจในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข และความสุขสงบทางใจ จากการวิจัยครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาและความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงซึ่งกันและกัน จึงควรมีการส่งเสริมให้ครู ผู้ปกครอง และผู้ที่เกี่ยวข้องกับนักเรียนได้ศึกษาทำความเข้าใจถึงแนวทางการพัฒนาความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาและความฉลาดทางอารมณ์ของนักเรียนต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์

โกลแมน (Goleman. 1998) ได้ ทำการวิจัย พบว่าผู้บริหารที่มีการศึกษาสูงจะไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน ถ้าระดับความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารจำนวน100 คนจากบริษัทยักษ์ใหญ่ทั่วโลกระบุว่า 90 เปอร์เซ็นต์แห่งความสำเร็จของผู้บริหารนั้นเนื่องมาจากความ ฉลาดทางอารมณ์ และงานวิจัยที่เก็บจากกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับสูงจำนวน 160 คน ในหลายอุตสาหกรรม จากระดับขององค์กรที่แตกต่างกัน ปรากฏว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญเป็น 2 เท่าของความสามารถทางสติปัญญาและความชำนาญ ด้วยเหตุนี้ความฉลาดทางอารมณ์จึงกลายเป็นเรื่องความสำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จของผู้บริหารในแต่ละองค์กร

จากผลการวิจัยของเดอแมน (รัตติกรณ์ จงวิศาล. 2548; อ้างอิงจาก Derman. 1999) ซึ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจแบบครอบครัวกับความสำเร็จในธุรกิจในประเทศอิสราเอล จำนวน 46 คน พบว่าความฉลาดทางอารมณ์ในระดับสูงของผู้บริหารเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของแลม (Lam. 1998) ที่ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของวิศวกรในบริษัท Bell Labs กับผลการปฏิบัติงานในสถานการณ์ที่มีความตึงเครียดแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่าความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์กันกับผลการปฏิบัติงานของวิศวกร และความฉลาดทางอารมณ์สามารถเป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงานด้วย

ขณะเดียวกัน ฟิเชอร์และแอสฮาสซี่ (Fisher; & Ashanasy: 2000) ได้ศึกษาพบว่าบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์มักเป็นผู้ที่มีแนวโน้มว่าจะประสบความสำเร็จในชีวิต ส่วนบุคคลที่มีปัญหาในชีวิตสมรส ปัญหาครอบครัว และปัญหาสุขภาพมักเป็นผู้ที่ขาดความฉลาดทางอารมณ์ และเป็นบุคคลที่ไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานและการประกอบอาชีพ ความเสียหายที่ยิ่งใหญ่เหล่านี้มักมีผลกระทบโดยตรงต่อเด็กและวัยรุ่น ทั้งนี้เพราะผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำจะเป็นสาเหตุนำไปสู่การเก็บกด การมีนิสัยในการกินผิดๆ การตั้งครรภ์โดยไม่ต้องการ การก้าวร้าว และการก่ออาชญากรรมที่รุนแรง อาจกล่าวได้ว่าความสำเร็จหรือความล้มเหลวในชีวิตของแต่ละบุคคลมีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ทั้งสิ้น

ผลการวิจัยอีกชิ้นหนึ่งจากแม็คแคลแลนด์ (McClelland. 1999) ที่ศึกษาจากธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง พบว่าแต่เดิมที่เคยจ้างหัวหน้าแผนกด้วยวิธีการที่ใช้กันมาจะมีอัตราการออกจากงานถึง 50% ภายใน 2 ปี เพราะผลงานแย่แต่เมื่อเริ่มต้นคัดเลือกใหม่ด้วยการใช้ความสามารถทาง EQ เป็นเกณฑ์ เช่น การคิดริเริ่ม ความเชื่อมั่นในตนเองและความเป็นผู้นำ เป็นต้น พบว่าภายใน 2 ปี มีการลาออกเพียง 6% เท่านั้น

ช่อลัดดา ขวัญเมือง (2542: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษาคณะครุศาสตร์สถาบันราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนกลางพบว่านักศึกษาสายวิชาการศึกษาซึ่งจะเป็นครูในอนาคตมีความ ฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง เพราะอาชีพครูเป็นอาชีพที่ต้องการบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าอาชีพอื่นๆ และผู้ที่ประกอบอาชีพครูให้ประสบความสำเร็จจะต้องมีความฉลาดทางอารมณ์สูง

พวงรัตน์ เกษรแพทย์ และดุษฎี โยเหลา (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเชาวน์อารมณ์ในฐานะ ตัวกำหนดความสำเร็จของผู้บริหาร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 550 คน และครูจำนวน 1,100 คน ผลการวิจัยพบว่า องค์ปร ะกอบของเชาวน์อารมณ์ที่จำเป็นต่อความสำเร็จในการบริหารมี 5 องค์ประกอบหลักคือ รู้อารมณ์ตนเอง รู้รักษาอารมณ์ให้สมดุล รู้จักเพิ่มพลังตนเอง รู้จักร่วมทุกข์ร่วมสุข และรู้จักการประสานสันติ และพบว่าผู้บริหารที่มีเชาวน์อารมณ์สูงจะมีความสำเร็จในการบริหารสูงกว่าผู้บริ หารที่มีเชาวน์อารมณ์ต่ำ และยังพบอีกว่าเชาวน์อารมณ์ส่งผลทางอ้อมต่อความสำเร็จในการบริหารผ่านความเครียด หมายถึงผู้บริหารที่มีเชาวน์อารมณ์ต่ำเป็นผู้ที่มีความเครียดสูงและส่งผลให้มีความสำเร็จในการบริหารต่ำ

งานวิจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

งานวิจัยของเพอชูริคและไบแฮม (จิรพรรณ พีระวรรณกุล. 2545; อางอิงจาก Persuric; & Byham. 1996) ยังชี้ให้เห็นความสำคัญของการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ว่ามีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของงานในองค์กร ทั้งยังพบว่าอุบัติเหตุในการทำงานลดลงประมาณ 50 เปอร์เซ็นต์หลังจากที่ผู้บริหารได้รับการฝึกอบรมเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ เมื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจที่คล้ายคลึงกัน ปรากฏว่าหลังจากผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานได้รับการ ฝึกอบรมเรื่องความฉลาดทาง

อารมณ์แล้ว ผลของผลิตภัณฑ์ของบริษัทนั้นเพิ่มขึ้นอีกประมาณ 17 เปอร์เซ็นต์ จากยอดเดิม และในทางตรงกันข้าม ในกลุ่มธุรกิจที่ผู้บริหารไม่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ไม่พบรายงานว่าผลผลิตของธุรกิจเหล่านั้นเพิ่มขึ้นแต่อย่างใด

วอลเตอร์ วิลเลียมส์ (สุจินต์ ธารายุทธ. 2537: 31; อ้างอิงจาก Walter Williams. 1971) ได้ชี้ให้เห็นถึงปัญหาที่สำคัญขององค์การคือการขาดบุคลากรที่มีการศึกษาซึ่งเป็นส่วนประกอบสำคัญที่จะช่วยให้องค์การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากเป็นกลยุทธ์อย่างหนึ่งในการปฏิบัติงานและเป็นปัจจัยพื้นฐานของการดำเนินงาน

ควรคิด ชโลธรรังษี (2542: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสุขาภิบาล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสุขาภิบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ สุขาภิบาล ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความเข้าใจในวัตถุประสงค์และหน้าที่ การได้รับการฝึกอบรม ความเพียงพอด้านทรัพยากรการบริหาร ความสามารถของประธานกรรมการประสานงานของคณะกรรมการและความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่

สุทธิชัย จรูญเนตร (2542: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการวางแผนพัฒนาของ คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล:ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่าคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมมีประสิทธิภาพในการวางแผนพัฒนาอยู่ในระดับสูงมากและปัจจัยที่มีผลต่ อประสิทธิภาพด้านการวางแผนพัฒนาตำบลของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลคือการได้รับข้อมูลข่าวสาร การได้รับการแก่อบรม ประสบการณ์ทางการ เมือง การประสานงานภายในคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล การ ประสานงานกับหน่วยงานอื่น และความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และการวางแผน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพ ด้านการวางแผนพัฒนาตำบลของคณะกรรมการ บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล คือ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ตำแหน่ง และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

เอกราช มณีกรรณ์ (2542: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล:ศึกษากรณีจังหวัดมุกดาหารผลการศึกษาพบว่า คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่นั้นเป็นเพศชาย อายุระหว่าง 41-50ปี ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพทำนา รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,001 บาทเป็นสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาจากการเลือกตั้ง คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง ประสิทธิภาพในด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารองค์การ บริหารส่วนตำบลในภาพรวมอยู่ในระดับสูงโดยคณะกรรมการองค์การบริหารส่วน ตำบลมีประสิทธิภาพสูงที่สุดในด้านการประเมินผลรองลงมาคือด้านการวางแผนและน้อยที่สุดในด้านการตัดสินใจ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งและความรู้ความเข้าใจในบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบล

สรุป

ด้านประชากรศาสตร์ใช้แนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538: 41) ที่กล่าวว่า การแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน ลักษณะงานประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรและช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคม วัฒนธรรม ช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น เนื่องจากบริษัทผู้วิจัยเป็นบริษัทเกี่ยวกับการผลิต พนักงานที่เข้ามาสมัครงานทำงานในโรงงานที่อยู่ในระดับปฏิบัติการมีความหลากหลายมากทั้งในด้านของเพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา ซึ่งในด้านความแตกต่างกันนั้น ทำให้ผู้นำในองค์กรจะต้องมีทักษะในการสื่อสารและการสั่งงานที่ดี เพื่อให้พนักงานสามารถทำการผลิตสินค้าถูกตรงตามสเปคสินค้าที่ลูกค้าต้องการ สินค้ามีคุณภาพและผลิตสินค้าได้ทันเวลา

ด้านของความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาใช้แนวคิดของการ์ดเนอร์ (Gardner. 1983) โดยมีความเชื่อพื้นฐานที่สำคัญ 2 ประการ คือ เชาวน์ปัญญาของบุคคลมิได้มีเพียงความสามารถทางภาษาและทางคณิตศาสตร์เท่านั้นแต่มีอยู่อย่างหลากหลายซึ่งความจริงอาจจะมีมากกว่านี้ คนแต่ละคนจะมีความสามารถเฉพาะด้านที่แตกต่างไปจากคนอื่นและมีความสามารถในด้านต่าง ๆ ไม่เท่ากัน ความสามารถที่ผสมผสานกันออกมา ทำให้บุคคลแต่ละคนมีแบบแผนซึ่งเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตน และเชาวน์ปัญญาของแต่ละบุคคลจะไม่อยู่คงที่ สามารถเปลี่ยนแปลงได้ หากได้รับการส่งเสริมที่เหมาะสม เช่นการได้รับการศึกษาเพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกฝนจะทำให้สามารถทำงานนั้น ๆ ได้ดีมากกว่าคนที่ไม่เคยได้รับการฝึกฝนมาก่อน

เชาวน์ปัญญา 8 ด้าน ตามแนวคิดของการ์ดเนอร์ ได้แก่ เชาวน์ปัญญาด้านภาษา เชาวน์ปัญญาด้านคณิตศาสตร์หรือการใช้เหตุผลเชิงตรรกะ สติปัญญาด้านมิติสัมพันธ์ เชาวน์ปัญญาด้านดนตรี เชาวน์ปัญญาด้านการเคลื่อนไหวร่างกายและกล้ามเนื้อ เชาวน์ปัญญาด้านการสัมพันธ์กับผู้อื่น เชาวน์ปัญญาด้านการเข้าใจตนเอง เชาวน์ปัญญาด้านความเข้าใจธรรมชาติ โดยงานวิจัยนี้จะเน้นในด้านเชาวน์ปัญญาด้านภาษาและด้านคณิตศาสตร์หรือการใช้เหตุผลเชิงตรรกะ เนื่องจากกลุ่มประชากรที่ศึกษานั้นเป็นบริษัทที่ทำเกี่ยวกับการผลิตเครื่องสำอางเป็นหลัก ดังนั้นจะเกี่ยวข้องกับการวางแผนงานผลิต ลำดับการผลิตได้ตามความสำคัญของลูกค้าและความเร่งด่วนของสินค้า การสั่งงานให้ชัดเจน การประสานงานเพื่อให้ได้คำตอบแก่ลูกค้า รวมถึงการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี เพื่อให้ลูกค้าได้รับสินค้าตรงตามความต้องการ ทันเวลา และก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดและทำให้องค์กรได้รับกำไรสูงสุดจากการวางแผนการผลิตให้สอดคล้องกับกำลังการผลิตที่มีในต้นทุนการผลิตที่ต่ำที่สุด

ด้านของความฉลาดทางอารมณ์ใช้แนวคิดของแดเนียล โกล์แมน (Daniel Goleman. 1995) ได้จำแนกความฉลาดทางอารมณ์ไว้ 5 ประการได้แก่ การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง การควบคุมอารมณ์ของตนเอง การสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเอง การเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่นและทักษะทางสังคม เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการทำงาน ด้านการเรียน ด้านสังคม เนื่องจากมีความเข้าใจในตนเอง ยอมรับความแตกต่างของบุคคลอื่น ๆ ได้ ทำให้เกิดการเรียนรู้และปรับตัวเข้ากับสังคมและคนอื่น ๆ ได้ดี และทำให้ตนเองมีความสุข โดยในงานวิจัยนี้จะเน้นทั้ง 5 ด้านคือการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง การควบคุมอารมณ์ของตนเอง การสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเอง การเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่นและทักษะทางสังคม เนื่องจากบริษัทที่ผู้วิจัยเลือกเป็นบริษัทเกี่ยวกับการผลิต เมื่อมีความผิดพลาดในการทำงานเกิดขึ้น หากผู้นำองค์กรมีความเชื่อมั่นในตนเอง มั่นใจในการตัดสินใจแก้ไขปัญหา มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง รู้จักควบคุมอารมณ์ ทำงานภายใต้ความกดดันต่าง ๆ ได้ดี รวมถึงสามารถสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานได้ จะทำให้งานนั้นๆ เสร็จได้ทันเวลา งานมีประสิทธิภาพ เพื่อนร่วมงานเกิดความสบายใจและต้องการที่จะทำงานด้วย พนักงานสามารถที่จะแลกเปลี่ยนหรือเสนอความคิดในการทำงานเพิ่มเติมได้ เนื่องจากเป็นผู้เชี่ยวชาญในการทำงานด้านนั้น ๆ ทำให้เกิดความเชี่ยวชาญในการทำงานมากขึ้น ผลผลิตมากขึ้น ตรงกันข้ามหากผู้นำในองค์กรมีอารมณ์ฉุนเฉียวในการทำงาน ไม่มั่นใจในการตัดสินใจ เปลี่ยนไปเปลี่ยนมา จะทำให้งานเสร็จไม่ทันตามกำหนด ผู้ร่วมงานเกิดความไม่พอใจและไม่อยากที่จะร่วมงานด้วย อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้ รวมถึงอาจทำให้บริษัทจะต้องหาบุคคลากรเข้ามาทำงานใหม่อยู่เรื่อย ๆ ทำให้ความเชี่ยวชาญในการทำงานลดลง ทำให้ผลผลิตต่อหน่วยลดลงก่อให้เกิดต้นทุนการผลิตเพิ่มขึ้นได้

ด้านประสิทธิภาพการทำงานใช้แนวคิดของ ฮาร์ริง อีเมอร์สัน (Harring Emerson. 1912) ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ "The Twelve Principles of Efficiency" ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวขานกันมาก หลัก 12 ประการคือ การทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง งานเสร็จทันเวลา ผลงานได้มาตรฐาน การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้ กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแก่สอนงานได้ และให้บำเหน็จแก่งานที่ดี โดยในงานวิจัยนี้จะเน้นทั้ง 12 ประการ ซึ่งสอดคล้องกับบริษัทที่ผู้วิจัยนี้เป็นบริษัทผลิตเครื่องสำอางดังนั้นผู้วิจัยจึงแบ่งออกเป็น 2 ด้านคือด้านการปฏิบัติงานและด้านผลการปฏิบัติงาน โดยในด้านของการปฏิบัติงานจะมีในเรื่องเกี่ยวกับการทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง มีหลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความเป็นไปได้ของงาน ให้คำปรึกษาที่ถูกต้องและสมบูรณ์ การดำเนินงานมีลักษณะแจ้งให้ทราบโดยทั่วถึง และมีการลงทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน มีการเอาหลักฐานนั้น ๆ มาสอนงานแก่ผู้ร่วมงานได้

ในด้านของผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ การทำงานมีความน่าเชื่อถือได้ มีความรวดเร็วและมีสมรรถภาพ การดำเนินงานยึดเป็นมาตรฐานได้ทำให้เกิดผลงานที่มีมาตรฐาน ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม มีการรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน งานเสร็จตรงตามเวลาที่กำหนดและสามารถให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานได้

ซึ่งในกระบวนการผลิตต่างๆจะต้องมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน มีการวัดมาตรฐานการผลิตตามมาตรฐาน GMP มีการฝึกอบรมสอนงาน มีคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้พนักงานสามารถที่จะทำงานได้ถูกต้องได้มาตรฐาน คุณภาพตรงกับที่ลูกค้าต้องการในเวลาที่กำหนด ในแต่ละแผนกจะมีการตั้งเป้าหมายของแต่ละแผนกเพื่อง่ายต่อการประเมินผลการทำงาน โดยบริษัทจะมีการประเมินผลการทำงานทุกปี เพื่อเป็นการวัดประสิทธิภาพในการทำงานและเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่อไป

ด้านงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยใช้แนวคิดของเพอซูริคและไบแฮม (จิรพรรณ พีระวรรณกุล. 2545; อางอิงจาก Persuric; & Byham. 1996) ที่ชี้ให้เห็นความสำคัญของการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ว่ามีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของงานในองค์กร ทั้งยังพบว่าอุบัติเหตุในการทำงานลดลงประมาณ 50 เปอร์เซ็นต์ ประกอบกับการใช้แนวคิดของ สายสุณีย์ ศุกรเตมีย์ (2543: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเปรียบเทียบเชาวน์ปัญญากับเชาวน์อารมณ์ของวิศวกร ครู พยาบาล นักร้อง และพระสงฆ์ที่ประสบความสำเร็จ พบว่านอกจากเชาวน์ปัญญา เชาวน์อารมณ์ก็เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการประสบความสำเร็จของบุคคลในอาชีพต่างๆ

ในมุมมองของผู้วิจัยมีความเชื่อว่าความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาและความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กันและมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น หากพนักงานมีความรู้ความชำนาญในงานที่ตนทำ ประกอบกับมีความสุขกับการทำงาน เข้ากันได้กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพดี แต่หากมีเพียงแค่ความรู้และชำนาญในงานที่ตนทำ แต่มีปัญหาทะเลาะกับเพื่อนร่วมงานบ่อย ๆ หรือไม่สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ อาจทำให้ไม่มีความสุขในงานที่ทำ ทำให้ไม่สามารถที่จะพัฒนาผลงานให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพได้ ตรงกันข้ามหากมีแต่ความสุขในงานที่ทำ ปรับตัวเข้ากับที่ทำงานได้ แต่ไม่มีความสามารถในการทำงานด้านนั้น ๆ ก็อาจทำให้งานไม่มีประสิทธิภาพได้เช่นกัน

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาและความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 350 คน (จากแผนกบุคคลบริษัท ปี 2554)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 350 คน เนื่องจากทราบจำนวนที่แน่นอน (Actual Population) จึงกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน (Yamane. 1970: 580-581) โดยกำหนดให้มีความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% สูตรการคำนวณ ดังนี้

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

เมื่อ

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากร

e แทน ค่าคลาดเคลื่อน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 350 คน ความคลาดเคลื่อน 5% = 0.05

$$\text{แทนค่าในสูตร } n = \frac{350}{1 + 350\,(0.05)^2}$$

$$= 186 \text{ คน}$$

ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้จำนวน 186 คน และเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก14 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 200 คน

วิธีที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Sampling) โดยแบ่งพนักงานออกเป็น 5 แผนกคือ พนักงานฝ่ายผลิต พนักงานฝ่ายบัญชี พนักงานฝ่ายคลังสินค้าและขนส่ง พนักงานฝ่ายจัดซื้อและพนักงานฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ โดยทำการสุ่มรายชื่อพนักงานในแต่ละแผนกแบ่งเป็นสัดส่วนการแบ่งดังนี้

แผนก			จำนวนประชากร	สัดส่วนเมื่อเทียบทั้งหมด	ขนาดตัวอย่าง
แผนกผลิต	สำเร็จรูป	แชมพู	52	15%	30
		สบู่	50	14%	29
		ของแห้ง	50	14%	29
	กึ่งสำเร็จรูป	แชมพู	55	16%	31
		สบู่	52	15%	30
		ของแห้ง	51	15%	29
แผนกบัญชี			10	3%	6
แผนกจัดซื้อ			10	3%	6
แผนกคลังสินค้าและขนส่ง			10	3%	6
แผนกตรวจสอบคุณภาพ			10	3%	6
รวม			**350**	**100%**	**200**

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยวิธีการสุ่มแบบอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) โดยสุ่มตัวอย่างในแผนกต่างๆ ตามจำนวนตัวอย่างในขั้นที่ 1 จนครบ 200 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แหล่งที่มาของข้อมูลประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารอ้างอิงต่างๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อมาสร้างแบบสอบถาม

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร ซึ่งแบบสอบถามจะครอบคลุมถึงข้อมูลที่ต้องศึกษา แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด มีหลายคำตอบให้เลือกให้เลือก (Multiple choices question) จำนวน 7 ข้อ แต่ละข้อ ระดับวัดข้อมูล ดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) (จากแผนกบุคคลบริษัท ปี 2554)

1. ชาย
2. หญิง

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) (จากแผนกบุคคลบริษัท ปี 2554) โดยแสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม โดยอายุที่มากที่สุดของพนักงานคือ 55 ปี และอายุที่น้อยที่สุดของพนักงานคือ 16 ปีโดยคำนวณจากสูตรดังนี้

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

$$= \frac{55 - 16}{4}$$

$$= 9.75 \approx 10$$

โดยในแบบสอบถามจะแบ่งดังนี้

1. 16- 25 ปี
2. 26 – 35 ปี
3. 36 – 45 ปี
4. 46 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 สถานภาพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) (จากแผนกบุคคลบริษัท ปี 2554)

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

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) (จากแผนกบุคคลบริษัท ปี 2554)

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช
2. อนุปริญญา / ปวส
3. ปริญญาตรี

ข้อที่ 5 ตำแหน่งงาน (Nominal Scale) (จากแผนกบุคคลบริษัท ปี 2554)

1.พนักงานฝ่ายผลิต
2. พนักงานฝ่ายบัญชี
3. พนักงานฝ่ายคลังสินค้าและขนส่ง
4. พนักงานฝ่ายจัดซื้อ
5. พนักงานฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ

ข้อที่ 6 ประสบการณ์ทำงาน เป็นระดับการข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) (จากแผนกบุคคลบริษัท ปี 2554) โดยประสบการณ์ของพนักงานที่มากที่สุดคือ 25 ปี และน้อยที่สุดคือ 2 เดือนโดยคำนวณจากสูตรดังนี้

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

$$= \frac{25 - 0.2}{5}$$

$$= 4.96 \approx 5$$

โดยในแบบสอบถามจะแบ่งดังนี้

1.ต่ำกว่า 5 ปี

2. 5-10 ปี

3. 11-15 ปี

4. 16-20 ปี

5. 21 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 7 รายได้ต่อเดือน (Ordinal Scale) รายได้ต่อเดือนของพนักงานสูงสุดคือ 29,000 บาท และต่ำสุดคือ 9,000 บาท (จากแผนกบุคคลบริษัท ปี 2554) โดยกำหนดช่วงรายได้ต่อเดือน ดังนี้

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

$$= \frac{29{,}000 - 9{,}000}{4}$$

$$= 5{,}000$$

โดยในแบบสอบถามจะแบ่งดังนี้

1. 9,000 - 13,999 บาท

2. 14,000 - 18,999 บาท

3. 19,000 - 23,999 บาท

4. 24,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านเชาวน์ปัญญา (IQ) ของผู้นำ จำนวน 10 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert Scale (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2548: 193) 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

เพื่อให้สอดคล้องกับระดับการประเมินที่มีอยู่เพียง 5 ระดับ ผู้วิจัยจึงได้ใช้คะแนนเฉลี่ยที่ได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการแปลความหมาย โดยการจัดแบ่งเป็น 5 ระดับ สำหรับการปรับสเกลใหม่นั้น ทำโดยแบ่งเป็นเกณฑ์เปรียบเทียบ และแบ่งตรงกึ่งกลางอันตรภาคชั้น ซึ่งคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 และคะแนนต่ำสุดเท่ากับหนึ่งเพื่อให้ได้ลักษณะเกณฑ์ในการแจกแจงปกติ (Normal Distribution) โดยใช้สูตรหาช่องกว้างของแต่ละชั้นได้ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.80$$

จากนั้นนำมาหาระดับคะแนนเฉลี่ย โดยที่กำหนดคะแนนใหม่ ดังนี้

เกณฑ์การประเมินค่าคะแนนของแบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านเชาวน์ปัญญา (IQ) ของผู้นำรายละเอียดด้านล่างนี้

ค่าเฉลี่ยแต่ละระดับ แสดงระดับของความฉลาดทางด้านเชาวน์ปัญญา

4.21 – 5.00 ความฉลาดทางด้านเชาวน์ปัญญาผู้นำอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20 ความฉลาดทางด้านเชาวน์ปัญญาผู้นำอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40 ความฉลาดทางด้านเชาวน์ปัญญาผู้นำอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60 ความฉลาดทางด้านเชาวน์ปัญญาผู้นำอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80 ความฉลาดทางด้านเชาวน์ปัญญาผู้นำอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำชายและหญิง จำนวน 10 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert Scale โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2548: 181) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ และใช้เกณฑ์ในการประเมินค่าคะแนนที่ได้จากการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น โดยใช้สูตรหาช่องกว้างของแต่ละชั้นได้ดังนี้

ความกว้างของอันตรภาคชั้น = $\frac{\text{คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}}$

= $\frac{5 - 1}{5}$

= 0.80

จากนั้นนำมาหาระดับคะแนนเฉลี่ย โดยที่กำหนดคะแนนใหม่ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยแต่ละระดับ แสดงระดับความฉลาดทางอารมณ์

4.21 – 5.00 ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำอยู่ในระดับมากที่สุด

3.41 – 4.20 ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำอยู่ในระดับมาก

2.61 – 3.40 ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำอยู่ในระดับปานกลาง

1.81 – 2.60 ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำอยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.80 ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน จำนวน 10 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert Scale โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2548: 181) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วย

ระดับ 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ

ระดับ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เพื่อให้สอดคล้องกับระดับการประเมินที่มีอยู่เพียง 5 ระดับ ผู้วิจัยจึงได้ใช้คะแนนเฉลี่ยที่ได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการแปลความหมาย โดยการจัดแบ่งเป็น 5 ระดับ สำหรับการปรับสเกลใหม่นั้น ทำโดยแบ่งเป็นเกณฑ์เปรียบเทียบ และแบ่งตรงกึ่งกลางอันตรภาคชั้น ซึ่งคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 และคะแนนต่ำสุดเท่ากับหนึ่งเพื่อให้ได้ลักษณะเกณฑ์ในการแจกแจงปกติ (Normal Distribution) โดยใช้สูตรหาช่องกว้างของแต่ละชั้นได้ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.80$$

จากนั้นนำมาหาระดับคะแนนเฉลี่ย โดยที่กำหนดคะแนนใหม่ ดังนี้

เกณฑ์ในการประเมินค่าคะแนนที่ได้จากการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น ค่าเฉลี่ยแต่ละระดับ แสดงระดับประสิทธิภาพการทำงาน

4.21 – 5.00 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด

3.41 – 4.20 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก

2.61 – 3.40 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง

1.81 – 2.60 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับน้อย

1.00 -1.80 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยชิ้นที่ 1

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือตามลำดับต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการ งานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางเชาวน์ปัญญา ความฉลาดทางด้านอารมณ์ ประสิทธิภาพการทำงานที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาออกแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ซึ่งแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาของผู้นำ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำ

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

3.นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบและรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วมาทดลอง (Try out)

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try in) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์

วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือชิ้นที่ 1

1. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Validity) จากนั้นนำมาปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อปรับปรุงก่อนนำไปทดลองใช้ (Try out)

2. นำแบบสอบถามที่ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขเสร็จแล้วนำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง 30 คนเพื่อไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Coefficient) ของครอนบัคแอลฟาและปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อใช้ในงานวิจัย ผลลัพธ์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาที่ได้จะแสดงถึงความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่า มีความเชื่อมั่นสูง (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 437) ซึ่งมีค่าดังต่อไปนี้

ด้านเชาวน์ปัญญา	
เชาวน์ปัญญาของผู้นำด้านภาษา	0.8119
เชาวน์ปัญญาของผู้นำด้านคณิตศาสตร์และการใช้เหตุผล	0.8212
ด้านเชาวน์อารมณ์	
เชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง	0.7326
ด้านการควบคุมอารมณ์ตนเอง	0.8327
การสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเอง	0.8147
การเข้าใจอารมณ์คนอื่น	0.8692
ทักษะทางสังคม	0.7968
ด้านประสิทธิภาพการทำงาน	
ด้านการปฏิบัติงาน	0.8669
ด้านผลการปฏิบัติงาน	0.9145

ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัคของแบบสอบถามมีค่ามากกว่า 0.7 แสดงว่าข้อคำถามในแบบสอบถามสามารถนำมาใช้ในงานวิจัยได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครเพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์โดยดำเนินงานตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนพนักงานในระดับปฏิบัติการตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนด 30 คน

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเองโดยการติดตามให้พนักงานระดับปฏิบัติการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนตอบแบบสอบถามที่ได้เตรียมไว้

3. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถาม

4. คัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามได้แล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลเหล่านั้นมาดำเนินการ ดังนี้

1. การจัดกระทำข้อมูล เมื่อได้แบบสอบถามคืนแล้วผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

1.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามกำหนดไว้ล่วงหน้า

1.3 การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้วนำมาบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติทางสังคมศาสตร์

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นการจัดหมวดหมู่และเพื่อทราบลักษณะพื้นฐานทั่วไปของประชากร โดยทำการวิเคราะห์ดังนี้

2.1.1 เป็นค่าร้อยละ (Percentage) หรือค่าความถี่ (Frequency) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงานและรายได้ต่อเดือน

2.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความฉลาดทางเชาวน์ปัญญา (IQ) ของผู้นำ

ส่วนที่ 3 ความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของผู้นำ

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

3. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

3.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันเพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ สถานภาพและด้านตำแหน่งงาน

3.2 สถิติวิเคราะห์แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Analysis of variance) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้าน อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานและรายได้ต่อเดือน สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ 0.05

4. สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 และ 3

5.สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) พื้นฐานประกอบด้วย

5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 36)

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

เมื่อ P แทน ค่าสถิติร้อยละ

f แทน ความถี่ของข้อมูล

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

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

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

เมื่อ x แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของข้อมูลทั้งหมดหรือคะแนนทั้งหมด

n แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.3 การหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 49)

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

เมื่อ $S.D.$ แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

x แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

n แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum x^2)$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

5.2 สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อถือของแบบสอบถาม การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วัดค่าสัมประสิทธิแอลฟ่า (Cronbachs'alpha coefficient) โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 34)

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

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น

K แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\overline{covariance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนร่วมระหว่างคำถาม

$\overline{variance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

5.3 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

5.3.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร t – test แบบ Independent (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 169) ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบ t - test หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบความแตกต่าง ด้วย Equal Variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variances not assumed โดยจะทำการทดสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test (สุรินทร์ นิยมางกูร. 2548: 275) โดยใช้สูตรดังนี้

$$F = \frac{(n-k)\sum_{i=1}^{k} n_1(\overline{z_i} - \bar{z})^2}{(k-1)\sum_{i=1}^{k}\sum_{j=1}^{ni}\left(z_{ij} - \overline{z_i}\right)^2}$$

โดยที่ F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Levene

Z_{ij} แทน ค่า $X_{ij} - X_i$ ดังนี้

X_i = ค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ I

X_{ij} = ค่าสังเกตที่ j ของตัวอย่างที่ i

df แทน ชั้นของความเป็นอิสระ ดังนี้

ระหว่างกลุ่ม = k – 1

ในกลุ่ม = n – k

เมื่อ n คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

k คือ จำนวนกลุ่ม

5.3.1.1 กรณีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกันหรือเท่ากัน $S_1^2 = S_2^2$

$$t = \frac{\overline{x_1} - \overline{x_2}}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

โดยที่

$$\mathrm{df} = \frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1} - \frac{s_2^2}{n_2}\right)}{\frac{(s_1^2)^2}{n_1^{-1}} + \frac{(s_2^2)^2}{n_2^{-1}}}$$

5.3.1.2 กรณีค่าความแปรปรวนแตกต่างกันหรือไม่เท่ากัน $S_1^2 \neq S_2^2$

$$t = \frac{\overline{X_1} - \overline{X_2}}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 (n_1 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}\left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right]}}$$

โดยที่ $\mathrm{df} = n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

$\overline{X_1}$ แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 1

$\overline{X_2}$ แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 2

S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดตัวอย่างกลุ่มที่ 1

n_2 แทน ขนาดตัวอย่างกลุ่มที่ 2

Df แทน องศาอิสระ (Degree of freedom)

5.3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance (ANOVA)) เป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป พิจารณาอัตราส่วนของความแปรปรวนระหว่างค่าเฉลี่ยของข้อมูลในแต่ละประชากร และค่าเฉลี่ยของข้อมูลภายในประชากรเดียวว่ามีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด ถ้าอัตราส่วนดังกล่าวมีค่ามาก ก็แสดงว่าค่าเฉลี่ยของประชากรที่นำมาทดสอบมีความแตกต่างกันมาก ใช้สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) สถิติ One – Way ANOVA สามารถคำนวณได้ดังนี้

5.3.2.1 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว สถิติที่ใช้เปรียบเทียบความแปรปรวนระหว่างกลุ่มกับความแปรปรวนภายในกลุ่ม ใช้สถิติทดสอบ F (The F-test) ซึ่งมีสูตร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2548: 337) ในกรณีค่าความแปรปรวนเท่ากันดังนี้

$$\mathrm{F} = \frac{\text{ความแปรปรวนเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม}}{\text{ความแปรปรวนเฉลี่ยภายในกลุ่ม}}$$

หรือ

$$\mathrm{F} = \frac{\mathrm{MS_b}}{\mathrm{MS_w}}$$

เมื่อ F = ค่าการแจกแจงของ F (F - distribution)

MS_b = ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม

MS_w = ความแปรปรวนเฉลี่ยภายในกลุ่ม

c = จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกทั้งหมดมา

n_j = จำนวนค่าสังเกตในกลุ่มที่ j

X_{ij} = ค่าสังเกตแต่ละค่าจากตัวอย่างที่ j ประชากรชุดที่ i = 1, 2 ...n_i

$\overline{\overline{X}}$ = ค่าเฉลี่ยรวม

$\overline{X}_j$ = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ j

SS_T = ความแปรปรวนรวมทั้งหมด

SS_b = ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม

SS_w = ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม

5.3.2.2 Brown-Forsythe (β) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน มีสูตร (Hartung. 2001: 300) ดังนี้

$$MS_w = \sum_{i=1}^{k} \left(1 - \frac{n_j}{N}\right) S_1{}^2$$

$$\beta = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ MS_b = ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม

MS_w = ความแปรปรวนเฉลี่ยภายในกลุ่ม สำหรับ Brown-Forsythe

k = จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง

n_j = จำนวนค่าสังเกตในกลุ่มที่ j

N = ขนาดของประชากร

$S_1{}^2$ = ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

5.3.2.3 กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Dunnett's T3 มีสูตร (วิเชียร เกตุสิงห์. 2543: 116) ดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_i - \bar{X}_j}{MS_w \left(-\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j}\right)}$$

เมื่อ t = ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน (t - distribution)

MS_w = ความแปรปรวนเฉลี่ยภายในกลุ่ม สำหรับ Brown-Forsythe

$\bar{X}_i$ = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i

$\bar{X}_j$ = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j

n_i = จำนวนค่าสังเกตในกลุ่มที่ i

n_j = จำนวนค่าสังเกตในกลุ่มที่ j

5.4 การเปรียบเทียบพหุคูณหรือการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison test หรือ Post hoc test) เมื่อต้องการทดสอบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดที่ไม่เท่ากัน จะต้องทำการทดสอบโดยเปรียบเทียบเชิงซ้อน เป็นการเปรียบเทียบทุกกลุ่มว่ามีค่าเฉลี่ยคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งมีรายละเอียด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2548: 256) ดังนี้

5.4.1 การเปรียบเทียบทดสอบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Fisher's Least Significant Difference (LSD)) เป็นวิธีของ R.A. Fisher ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ในกรณีมีกลุ่มตัวอย่างเท่ากันหรือไม่เท่ากันก็ได้ ซึ่งมีสูตร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2548: 258) ดังนี้

$$LSD = \frac{t_\alpha}{2,df} \sqrt{MS_w \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j}\right)} \quad \text{เมื่อ } n_i \neq n_j$$

และ $$LSD = \frac{t_\alpha}{2,df} \sqrt{\frac{2\,MS_w}{n}} \quad \text{เมื่อ } n_i = n_j$$

โดยที่ LSD = เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

t = ค่าการแจกแจงแบบ t

df = องศาแห่งความเป็นอิสระ

MS_w = ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยจาก $df = (cn - c)$

n_i = ขนาดตัวอย่างในกลุ่มที่ i

n_j = ขนาดตัวอย่างในกลุ่มที่ j

หากค่าเฉลี่ยคู่ใดมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ LSD ก็จะแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างคู่นั้นมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.4.2 ค่า Correlation ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกันที่แต่ละตัวมีระดับการวัดของข้อมูลในระดับอันตรภาค (Interval Scale) โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 311-312) มีสูตรดังนี้

$$r = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\left[n\sum X^2 - \left(\sum X\right)^2\right]\left[n\sum Y^2 - \left(\sum Y\right)^2\right]}}$$

เมื่อ r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนน X

$\sum Y$ แทน ผลรวมของคะแนน Y

$\sum X2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum Y2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum XY$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y

n แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง -1 < r < 1 ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 437)

1. ค่า r เป็น - แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม

2. ค่า r เป็น + แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก

4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก

5. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

6. ถ้า r = 0 แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

เกณฑ์ในการประเมินระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ทำการทดสอบสมมติฐานดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.81 – 1.00 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.61 – 0.80 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.41 – 0.60 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.21 – 0.40 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.01 – 0.20 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์เรื่อง ความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาและความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และเอกลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
$S.D.$	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (t- Distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (F- Distribution)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
H_o	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงานและรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานต่อความฉลาดด้านเชาวน์ปัญญาของผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานต่อความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงานและรายได้ต่อเดือน โดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 2 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ			
ชาย		62	31.00
หญิง		138	69.00
	รวม	200	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ			
16- 25 ปี		67	33.50
26 – 35 ปี		100	50.00
36 – 45 ปี		27	13.50
46 ปีขึ้นไป		6	3.00
	รวม	200	100.00
ระดับการศึกษา			
ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช		93	46.50
อนุปริญญา / ปวส.		70	35.00
ปริญญาตรี		37	18.50
	รวม	200	100.00
สถานภาพ			
โสด		134	67.00
สมรส/อยู่ร่วมกัน		56	28.00
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่		10	5.00
	รวม	200	100.00
ตำแหน่งงาน			
พนักงานฝ่ายผลิต		176	88.00
พนักงานฝ่ายบัญชี		6	3.00
พนักงานฝ่ายคลังสินค้าและขนส่ง		6	3.00
พนักงานฝ่ายจัดซื้อ		6	3.00
พนักงานฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ		6	3.00
	รวม	200	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประสบการณ์ทำงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	119	59.50
5-10 ปี	51	25.50
11-15 ปี	18	9.00
16-20 ปี	11	5.50
21 ปีขึ้นไป	1	0.50
รวม	200	100.00
รายได้ต่อเดือน		
9,000 - 13,999 บาท	125	62.50
14,000 - 18,999 บาท	39	19.50
19,000 - 23,999 บาท	15	7.50
24,000 บาทขึ้นไป	21	10.50
รวม	200	100.00

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร สามารถจำแนกได้ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 69 และเป็นเพศชาย จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 31

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุในช่วงระหว่าง 26 - 35 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคืออายุ 16-25 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 อายุ 36-45 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 และอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช จำนวน 93 คนคิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมาคือระดับอนุปริญญา /

ปวส. จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35 และระดับปริญญาตรี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 ตามลำดับ

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีสถานภาพโสด จำนวน 134 คนคิดเป็นร้อยละ 67 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส/อยู่ร่วมกัน จำนวน 56 คนคิดเป็นร้อยละ 28 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 10 คนคิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีตำแหน่งงานเป็นพนักงานฝ่ายผลิต จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 88 รองลงมา คือ พนักงานฝ่ายบัญชี พนักงานฝ่ายคลังสินค้าและขนส่ง พนักงานฝ่ายจัดซื้อ และพนักงานฝ่ายตรวจสอบคุณภาพมีจำนวนเท่ากัน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ

ประสบการณ์ทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 รองลงมา คือประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ25.5 ประสบการณ์ในการทำงาน 11-15ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9 ประสบการณ์ในการทำงาน 16-20 ปี จำนวน 11 คิดเป็นร้อยละ 5.5 และประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไปจำนวน 1 คนคิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีรายได้ต่อเดือนที่ 9,000-13,999 บาท จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมา คือรายได้ต่อเดือน14,000-18,999 บาท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 รายได้ต่อเดือน 24,000 บาทขึ้นไปจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 และรายได้ต่อเดือน 19,000-23,999 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

เนื่องจากค่าที่ผู้วิจัยเก็บมามีการกระจายตัวที่ไม่สม่ำเสมอ ดังนั้นจึงรวมกลุ่มใหม่ตามตารางดังนี้

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
16- 25 ปี	67	33.50
26 – 35 ปี	100	50.00
36 ปีขึ้นไป	33	16.50
รวม	200	100.00
สถานภาพ		
โสด/ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	144	72.00
สมรส/อยู่ร่วมกัน	56	28.00
รวม	200	100.00

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตำแหน่งงาน		
พนักงานฝ่ายผลิต	176	88.00
พนักงานฝ่ายบัญชี	24	12.00
พนักงานฝ่ายคลังสินค้าและขนส่ง		
พนักงานฝ่ายจัดซื้อ		
พนักงานฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ		
รวม	200	100.00
ประสบการณ์ทำงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	119	59.50
5-10 ปี	51	25.50
11 ปีขึ้นไป	20	15.00
รวม	200	100.00
รายได้ต่อเดือน		
9,000 - 13,999 บาท	125	62.50
14,000 - 18,999 บาท	39	19.50
19,000 บาทขึ้นไป	36	18.00
รวม	200	100.00

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุในช่วงระหว่าง 26 - 35 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคืออายุ 16-25 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 อายุ 36 ปีขึ้นไป จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ตามลำดับ

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีสถานภาพโสด/ หม้าย/หย่าร้าง / แยกกันอยู่ จำนวน 144 คนคิดเป็นร้อยละ 72 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส/อยู่ร่วมกัน จำนวน 56 คนคิดเป็นร้อยละ 28ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีตำแหน่งงานเป็นพนักงานฝ่ายผลิต จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 88 รองลงมา คือ พนักงานฝ่ายบัญชี พนักงานฝ่ายคลังสินค้าและขนส่ง พนักงานฝ่ายจัดซื้อ และพนักงานฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12 ตามลำดับ

ประสบการณ์ทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีประสบการณ์ในการทำงาน

ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 รองลงมา คือประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ25.5 ประสบการณ์ในการทำงาน 11ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีรายได้ต่อเดือนที่ 9,000-13,999 บาท จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมาคือรายได้ต่อเดือน14,000-18,999 บาท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 รายได้ต่อเดือน 19,000 บาทขึ้นไปจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานต่อความฉลาดด้านเชาวน์ปัญญาของผู้นำ บริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความฉลาดทางด้านเชาวน์ปัญญาของผู้นำด้านภาษา

เชาวน์ปัญญาด้านภาษา	ระดับความคิดเห็นต่อผู้นำ		
	$\bar{x}$	SD	แปลผล
ผู้นำในองค์กรมีความสามารถในการสื่อสาร	4.02	0.72	มาก
ผู้นำในองค์กรมีการสั่งงานชัดเจนครบถ้วนถูกต้อง	3.91	0.66	มาก
ผู้นำในองค์กรสามารถนำเสนอถ่ายทอดกระบวนการทำงานได้	3.99	0.65	มาก
ผู้นำในองค์กรเปิดโอกาสให้ซักถาม แสดงความคิดเห็นอยู่เสมอ	3.95	0.78	มาก
ผู้นำในองค์กรมีทักษะในการประสานงานอย่างดี	3.86	0.81	มาก
รวม	3.95	0.72	มาก

จากตาราง 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาของผู้นำด้านภาษาโดยรวมในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้นำในองค์กรมีความสามารถในการสื่อสารในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02 รองลงมาได้แก่ผู้นำในองค์กรสามารถนำเสนอถ่ายทอดกระบวนการทำงานได้ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.99 ผู้นำในองค์กรเปิดโอกาสให้ซักถาม แสดงความคิดเห็นอยู่เสมอในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95 ผู้นำในองค์กรมีการสั่งงานชัดเจนครบถ้วนถูกต้องในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่

3.91 และผู้นำในองค์กรมีทักษะในการประสานงานอย่างดีในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.86 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความฉลาดทางด้านเชาวน์ปัญญาของผู้นำด้านคณิตศาสตร์หรือการใช้เหตุผลเชิงตรรกะ

เชาวน์ปัญญาด้านคณิตศาสตร์หรือการใช้เหตุผลเชิงตรรกะ	ระดับความคิดเห็นต่อผู้นำ		
	$\bar{x}$	SD	แปลผล
ผู้นำในองค์กรมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	3.99	0.77	มาก
ผู้นำในองค์กรมีทักษะในการใช้เหตุและผล	3.94	0.76	มาก
ผู้นำในองค์กรมีความสามารถในด้านการวางแผนงาน	3.83	0.75	มาก
ผู้นำในองค์กรสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้เป็นอย่างดี	3.77	0.78	มาก
ผู้นำในองค์กรใช้วิธีการในการผลิตใหม่ๆ เพื่อลดต้นทุนได้เสมอ	3.81	0.95	มาก
รวม	3.87	0.80	มาก

จากตาราง 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาของผู้นำด้านคณิตศาสตร์หรือการใช้เหตุผลเชิงตรรกะโดยรวมในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้นำในองค์กรมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.99 รองลงมาได้แก่ผู้นำในองค์กรมีทักษะในการใช้เหตุและผลในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 ผู้นำในองค์กรมีความสามารถในด้านการวางแผนงานในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.83 ผู้นำในองค์กรใช้วิธีการในการผลิตใหม่ๆ เพื่อลดต้นทุนได้เสมอในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.81 และผู้นำในองค์กรสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้เป็นอย่างดีในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.77 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานต่อความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำ บริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ตาราง 5 แสดงความฉลาดทางด้านเชาวน์อารมณ์ของผู้นำด้านตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง

ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง	ระดับความคิดเห็นต่อผู้นำ		
	$\bar{x}$	SD	แปลผล
ผู้นำในองค์กรมีการประเมินตนเองตามความเป็นจริง	3.95	0.74	มาก
ผู้นำในองค์กรมีความมั่นใจในการตัดสินใจในการบริหารงาน	3.87	0.73	มาก
ผู้นำในองค์กรมีความมุ่งมั่นที่จะแก้ไขปัญหา	3.97	0.67	มาก
รวม	3.93	0.71	มาก

จากตาราง 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำด้านตระหนักรู้อารมณ์ตนเองโดยรวมในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้นำในองค์กรมีความมุ่งมั่นที่จะแก้ไขปัญหาในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 รองลงมาได้แก่ ผู้นำในองค์กรมีการประเมินตนเองตามความเป็นจริงในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95 และผู้นำในองค์กรมีความมั่นใจในการตัดสินใจในการบริหารงานในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.87 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงความฉลาดทางด้านเชาวน์อารมณ์ของผู้นำด้านการควบคุมอารมณ์ตนเอง

ด้านการควบคุมอารมณ์ตนเอง	ระดับความคิดเห็นต่อผู้นำ		
	$\bar{x}$	SD	แปลผล
ผู้นำในองค์กรสามารถควบคุมอารมณ์ได้เป็นอย่างดี	3.95	0.75	มาก
ผู้นำในองค์กรสามารถปรับตัวรับความเปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี	4.01	0.64	มาก
ผู้นำในองค์กรสามารถทำงานภายใต้ความกดดันได้ดี	3.86	0.73	มาก
รวม	3.94	0.71	มาก

จากตาราง 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำด้านการควบคุมอารมณ์ โดยรวมในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้นำในองค์กรสามารถปรับตัวรับความเปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.01 รองลงมาได้แก่ผู้นำในองค์กรสามารถควบคุมอารมณ์ได้เป็นอย่างดีในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95 และผู้นำในองค์กรสามารถทำงานภายใต้ความกดดันได้ดีในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.86 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงความฉลาดทางด้านเชาวน์อารมณ์ของผู้นำด้านการสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเอง

ด้านการสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเอง	ระดับความคิดเห็นต่อผู้นำ		
	$\bar{x}$	SD	แปลผล
ผู้นำในองค์กรมีความพยายามปรับปรุงการทำงานให้ดีอยู่เสมอ	3.97	0.57	มาก
ผู้นำในองค์กรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.96	0.78	มาก
ผู้นำในองค์กรไม่ย่อท้อต่อปัญหาและอุปสรรค	3.94	0.65	มาก
รวม	3.96	0.67	มาก

จากตาราง 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำด้านการสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเองโดยรวมในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้นำในองค์กรมีความพยายามปรับปรุงการทำงานให้ดีอยู่เสมอ ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 รองลงมาได้แก่ผู้นำในองค์กรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96 และผู้นำในองค์กรไม่ย่อท้อต่อปัญหาและอุปสรรค ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงความฉลาดทางด้านเชาวน์อารมณ์ของผู้นำด้านการเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น

การเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น	ระดับความคิดเห็นต่อผู้นำ		
	$\bar{x}$	SD	แปลผล
ผู้นำในองค์กรเข้าใจในความรู้สึกของผู้ร่วมงานได้เป็นอย่างดี	3.84	0.77	มาก
ผู้นำในองค์กรไวต่อการรับความรู้สึกของผู้อื่นได้เป็นอย่างดี	3.79	0.82	มาก
ผู้นำในองค์กรมีความเห็นอกเห็นใจผู้ร่วมงานได้เป็นอย่างดี	3.84	0.74	มาก
รวม	3.82	0.78	มาก

จากตาราง 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำด้านการเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่นโดยรวมในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้นำในองค์กรเข้าใจในความรู้สึกของผู้ร่วมงานได้เป็นอย่างดีและผู้นำในองค์กรมีความเห็นอกเห็นใจผู้ร่วมงานได้เป็นอย่างดีในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ 3.84 และผู้นำในองค์กรไวต่อการรับความรู้สึกของผู้อื่นได้เป็นอย่างดีในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ 3.79 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงความฉลาดทางด้านเชาวน์อารมณ์ของผู้นำด้านทักษะทางสังคม

ทักษะทางสังคม	ระดับความคิดเห็นต่อผู้นำ		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ผู้นำในองค์กรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.00	0.68	มาก
ผู้นำในองค์กรบริหารความขัดแย้งได้ดี	3.76	0.81	มาก
ผู้นำในองค์กรสามารถสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ร่วมงานได้เป็นอย่างดี	3.94	0.67	มาก
รวม	3.90	0.72	มาก

จากตาราง 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำด้านทักษะทางสังคมโดยรวมในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้นำในองค์กรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 รองลงมาได้แก่ผู้นำในองค์กรสามารถสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ร่วมงานได้เป็นอย่างดีในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 และผู้นำในองค์กรบริหารความขัดแย้งได้ดีในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.76 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ตาราง 10 แสดงประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้านการปฏิบัติงาน

ด้านการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	SD	แปลผล
ผู้นำในองค์กรทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานทำให้ท่านเข้าใจกระบวนการทำงานและทำได้ตามขั้นตอนที่กำหนด	3.88	0.75	มาก
ผู้นำในองค์กรให้คำปรึกษาได้ถูกต้องและสมบูรณ์ทำให้ท่านสามารถต่อยอดการทำงานได้เป็นอย่างดี	3.94	0.67	มาก
ผู้นำในองค์กรมีการแจกแจงลักษณะงานให้ทราบอย่างทั่วถึงทำให้ท่านปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายของบริษัทได้เป็นอย่างดี	3.82	0.81	มาก
ผู้นำในองค์กรมีการใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความเป็นไปได้ของงาน ทำให้ท่านสามารถทำได้จริงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	3.90	0.76	มาก
ผู้นำในองค์กรมีการกำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสอนงานแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ ทำให้ง่ายต่อการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น	3.75	0.77	มาก
รวม	3.86	0.75	มาก

จากตาราง 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้านการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.86 เมื่อพิจารณา

เป็นรายข้อพบว่า ผู้นำในองค์กรให้คำปรึกษาได้ถูกต้องและสมบูรณ์ ทำให้ท่านสามารถต่อยอดการทำงานได้เป็นอย่างดีในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ 3.94 รองลงมาได้แก่ผู้นำในองค์กรมีการใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความเป็นไปได้ของงาน ทำให้ท่านสามารถทำได้จริงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในระดับมากมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.90 ผู้นำในองค์กรทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงาน ทำให้ท่านเข้าใจกระบวนการทำงานและทำได้ตามขั้นตอนที่กำหนดในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.88 ผู้นำในองค์กรมีการแจกแจงลักษณะงานให้ทราบอย่างทั่วถึง ทำให้ท่านปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายของบริษัทได้เป็นอย่างดี ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.82 และผู้นำในองค์กรมีการกำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสอนงานแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ ทำให้ง่ายต่อการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.75 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้านผลการปฏิบัติงาน

ด้านผลการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	SD	แปลผล
การทำงานของผู้นำในองค์กรเชื่อถือได้มีความรวดเร็วมีสมรรถภาพทำให้ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันเวลา	3.94	0.79	มาก
ผู้นำในองค์กรรักษาระเบียบวินัย ทำให้ท่านมาทำงานตรงเวลาทุกวัน	3.81	0.73	มาก
ผู้นำในองค์กรมีวิธีในการลดขั้นตอนการทำงาน ทำให้งานเสร็จได้ทันเวลาที่กำหนด	3.94	0.67	มาก
ผู้นำในองค์กรบริหารงานด้วยความยุติธรรม ทำให้ท่านพอใจในการเกณฑ์ประเมินผลงาน	3.69	0.87	มาก
ผู้นำในองค์กรสร้างผลงานที่มีมาตรฐาน ทำให้ท่านยึดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและผลิตสินค้าที่มีคุณภาพตามที่กำหนดไว้	3.96	0.76	มาก
ผู้นำในองค์กรให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานอยู่เสมอทำให้ท่านกระตือรือร้นที่จะทำงาน	3.90	0.77	มาก
รวม	3.87	0.77	มาก

จากตาราง 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้านผลการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้นำในองค์กรสร้างผลงานที่มีมาตรฐาน ทำให้ท่านยึดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและผลิตสินค้าที่มีคุณภาพตามที่กำหนดไว้ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96 รองลงมาได้แก่การทำงานของผู้นำในองค์กรเชื่อถือได้มีความรวดเร็ว มีสมรรถภาพ ทำให้ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันเวลาและผู้นำในองค์กรมีวิธีในการลดขั้นตอนการทำงานทำให้งานเสร็จได้ทันเวลาที่กำหนดในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ 3.94 ผู้นำในองค์กรให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานอยู่เสมอ ทำให้ท่านกระตือรือร้นที่จะทำงานในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.90 ผู้นำในองค์กรรักษาระเบียบวินัย ทำให้ท่านมาทำงานตรงเวลาทุกวันในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.81 และผู้นำในองค์กรบริหารงานด้วยความยุติธรรม ทำให้ท่านพอใจในการเกณฑ์ประเมินผลงานในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.69 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1: พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงานและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0: พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1: พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้การเปรียบเทียบระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง โดยจะทำการตรวจสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1: ค่าความแปรปรวนอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มแตกต่างจากกลุ่มอื่น

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบด้วยค่า t ด้วย Equal variances not assumed

ตาราง 12 แสดงค่าความแปรปรวนด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ประสิทธิภาพการทำงาน	0.020	0.888

จากตาราง 12 พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มีค่า Sig เท่ากับ 0.888 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของประชากรทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน จึงต้องใช้ t-test ในส่วน Equal Variance assumed

ตาราง 13 แสดงค่าแตกต่างกันของประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	$\bar{x}$	Std. Deviation	t	df	Sig.
ประสิทธิภาพการทำงาน	ชาย	3.908	0.638	1.108	198	0.269
	หญิง	3.802	0.619			

จากตาราง 13 เมื่อพิจารณาค่า Sig จาก t-test ในส่วน Equal Variances assumed พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม โดยเฉลี่ยมีค่า Sig เท่ากับ 0.269 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0: พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1: พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือการวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยที่มากกว่ากลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยมีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธ H_0 ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความต่างด้วย F-test และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมุติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อนโดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงต่อไปนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1: ค่าความแปรปรวนอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มแตกต่างจากกลุ่มอื่น

ตาราง 14 แสดงค่าความแปรปรวนด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพการทำงาน	1.052	2.000	197.000	0.351

จากตาราง 14 พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มีค่า Sig เท่ากับ 0.351 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนประชากรกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) จึงใช้ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 15 แสดงค่าความแตกต่างด้านประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	Mean Square	F	Sig.
ประสิทธิภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.024	2.000	0.012	0.030	0.970
	ภายในกลุ่ม	77.790	197.000	0.395		
	รวม	77.814	199.000			

จากตาราง 15 แสดงค่าความแตกต่างด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านอายุมีค่า Sig เท่ากับ 0.970 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0: พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1: พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือการวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยที่มากกว่ากลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยมีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธ H_0 ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความต่างด้วย F-test และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมุติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อนโดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงต่อไปนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1: ค่าความแปรปรวนอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มแตกต่างจากกลุ่มอื่น

ตาราง 16 แสดงค่าความแปรปรวนด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมจำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพการทำงาน	3.254*	2.000	197.000	0.041

* ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 16 พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มีค่า Sig เท่ากับ 0.041 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนประชากรกลุ่มนี้แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 17 แสดงค่าความแตกต่างด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	สถิติที่ใช้	Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพการทำงาน	Brown-Forsythe	16.605**	2.000	127.259	0.000

** ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 17 แสดงความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้นเพื่อให้ทราบว่ากลุ่มการศึกษาใดที่มีความแตกต่างกันจึงทำการทดสอบต่อด้วยวิธี Dunnett T3 กับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการศึกษา ดังแสดงในตารางดังนี้

ตาราง 18 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี Dunnett T3

ประสิทธิภาพการทำงาน	$\bar{x}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรี
ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช	3.5953		-.5203**	-.3089*
			(0.000)	(0.041)
อนุปริญญา / ปวส.	4.1156			0.211
				(0.189)
ปริญญาตรี	3.9042			

* ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
** ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 18 แสดงความแตกต่างกันของประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.กับระดับการศึกษาอนุปริญญา / ปวส.มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา / ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวชมีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับอนุปริญญา / ปวส. โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .5203

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. กับระดับปริญญาตรี มีค่า Sig เท่ากับ 0.041 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับปริญญาตรี

อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. มีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับปริญญาตรี โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .3089

3. ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0: พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1: พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน เนื่องจากผู้วิจัยมีการรวมกลุ่ม ดังนั้นจะใช้การเปรียบเทียบระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมันร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง โดยจะทำการตรวจสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1: ค่าความแปรปรวนอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มแตกต่างจากกลุ่มอื่น

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบด้วยค่า t ด้วย Equal variances not assumed

ตาราง 19 แสดงค่าความแปรปรวนด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามสถานภาพ

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ประสิทธิภาพการทำงาน	0.068	0.794

จากตาราง 19 พบว่าประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig เท่ากับ 0.794 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของประชากรทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน จึงต้องใช้ t-test ในส่วน Equal Variance assumed ดังตาราง

ตาราง 20 แสดงค่าแตกต่างกันของด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามสถานภาพ

ตัวแปรที่ศึกษา	สถานภาพ	$\bar{x}$	Std. Deviation	t	df	Sig.
ประสิทธิภาพการทำงาน	โสด/หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	3.875	0.642	1.311	198.000	0.191
	สมรส/อยู่ร่วมกัน	3.752				

จากตาราง 20 เมื่อพิจารณาค่า Sig จาก t-test ในส่วน Equal Variances assumed พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม โดยเฉลี่ยมีค่า Sig เท่ากับ 0.191 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0: พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1: พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือการวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยที่มากกว่ากลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยมีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธ H_0 ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความต่างด้วย F-test และหาก

ค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมุติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อนโดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงต่อไปนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1: ค่าความแปรปรวนอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มแตกต่างจากกลุ่มอื่น

ตาราง 21 แสดงค่าความแปรปรวนด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพการทำงาน	2.353	2.000	197.000	0.098

จากตาราง 21 พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มีค่า Sig เท่ากับ 0.098 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนประชากรกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 22 แสดงค่าความแตกต่างด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	Mean Square	F	Sig.
ประสิทธิภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	6.518	2.000	3.259	9.006**	0.000
	ภายในกลุ่ม	71.296	197.000	0.362		
	รวม	77.814	199.000			

** ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 22 แสดงค่าความแตกต่างด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านประสบการณ์ มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าพนักงานที่มีประสบการณ์แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้นเพื่อให้ทราบว่ากลุ่มการศึกษาใดที่มีความแตกต่างกันจึงทำการทดสอบต่อด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) กับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านประสบการณ์ดังแสดงในตาราง

ตาราง 23 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างทีละคู่ด้านประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ประสบการณ์การทำงาน	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี
ต่ำกว่า 5 ปี	3.6875		-.398**	-.303*
			(0.000)	(0.014)
5-10 ปี	4.0856			.095
				(0.495)
11 ปีขึ้นไป	3.9909			

*ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 23 แสดงความแตกต่างกันของประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี กับประสบการณ์ 5 – 10 ปี มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปีมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 5 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปีมีประสิทธิภาพการทำงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 5 – 10 ปี โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .398

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี กับประสบการณ์ 11 ปีขึ้นไปมีค่า Sig เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปีมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 11 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปีมีประสิทธิภาพการทำงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 11 ปีขึ้นไป โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .303

3. ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0: พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1: พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน เนื่องจากผู้วิจัยมีการรวมกลุ่ม ดังนั้นจะใช้การเปรียบเทียบระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมันร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง โดยจะทำการตรวจสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1: ค่าความแปรปรวนอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มแตกต่างจากกลุ่มอื่น

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบด้วยค่า t ด้วย Equal variances not assume

ตาราง 24 แสดงค่าความแปรปรวนด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ประสิทธิภาพการทำงาน	0.104	0.747

จากตาราง 24 พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มีค่า Sig เท่ากับ 0.747 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของประชากรทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน จึงต้องใช้ t-test ในส่วน Equal Variance assumed ดังตาราง

ตาราง 25 แสดงค่าแตกต่างกันของด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	ตำแหน่ง	$\bar{x}$	Std. Deviation	t	df	Sig.
ประสิทธิภาพการทำงาน	ฝ่ายผลิต	3.833	0.628	-0.085	198.000	0.933
	ฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ	3.845	0.620			

จากตาราง 25 เมื่อพิจารณาค่า Sig จาก t-test ในส่วน Equal Variances assumed พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม โดยเฉลี่ยมีค่า Sig เท่ากับ 0.933 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.7 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0: พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1: พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือการวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยที่มากกว่ากลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยมีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธ H_0 ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความต่างด้วย F-test และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมุติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อนโดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD)

หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงต่อไปนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1: ค่าความแปรปรวนอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มแตกต่างจากกลุ่มอื่น

ตาราง 26 แสดงค่าความแปรปรวนด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพการทำงาน	1.032	2.000	197.000	0.358

จากตาราง 26 พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มีค่า Sig เท่ากับ 0.358 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนประชากรกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 27 แสดงค่าความแตกต่างด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	Mean Square	F	Sig.
ประสิทธิภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	6.356	2	3.178	8.762**	0.000
	ภายในกลุ่ม	71.458	197	0.363		
	รวม	77.814	199			

** ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 27 แสดงค่าความแตกต่างด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านรายได้ต่อเดือน มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของ

พนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นเพื่อให้ทราบว่ากลุ่มการศึกษาใดที่มีความแตกต่างกันจึงทำการทดสอบต่อด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) กับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านรายได้ต่อเดือนดังแสดงในตาราง

ตาราง 28 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างทีละคู่ด้านประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยวิธี Least Significant Difference (LSD)

รายได้ต่อเดือน	$\bar{x}$	**9,000 - 13,999 บาท**	**14,000 - 18,999 บาท**	**24,000 บาทขึ้นไป**
9,000 - 13,999 บาท	3.7295		-.462**	-0.084
			(0.000)	(0.464)
14,000 - 18,999 บาท	4.1911			.378**
				(0.007)
24,000 บาทขึ้นไป	3.8131			

** ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 28 แสดงความแตกต่างกันของประสิทธิภาพการทำงานจำแนกรายได้ต่อเดือน พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 9,000 - 13,999 บาท กับรายได้ต่อเดือน 14,000 - 18,999 บาท มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 9,000 - 13,999 บาท มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 14,000 - 18,999 บาท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 9,000 - 13,999 บาท มีประสิทธิภาพการทำงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 14,000 - 18,999 บาท โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .462

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 14,000 - 18,999 บาท กับรายได้ต่อเดือน 24,000 บาทขึ้นไป มีค่า Sig เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 14,000 - 18,999 บาทมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 24,000 บาทขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 14,000 - 18,999 บาท มีประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 24,000 บาทขึ้นไปโดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .378

3. ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2: ความฉลาดด้านเชาวน์ปัญญาของผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0: ความฉลาดด้านเชาวน์ปัญญาของผู้นำไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

H_1: ความฉลาดด้านเชาวน์ปัญญาของผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ใช้การหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาของผู้นำกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่ง

ความฉลาดทางด้านเชาวน์ปัญญา	**ประสิทธิภาพในการทำงาน**		
	ค่าความสัมพันธ์(r)	**ค่า sig**	**ระดับความสัมพันธ์**
เชาวน์ปัญญาด้านภาษา	.777**	0.000	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
เชาวน์ปัญญาด้านคณิตศาสตร์หรือการใช้เหตุผลเชิงตรรกะ	.878**	0.000	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
รวม	.827**	0.000	มีความสัมพันธ์ระดับสูง

** ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาของผู้นำโดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่ง พบว่ามีค่า Sig

เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาของผู้นำโดยรวมมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.827 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ เมื่อผู้นำในองค์กรมีความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาสูงจะทำให้พนักงานมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เชาวน์ปัญญาด้านคณิตศาสตร์หรือการใช้เหตุผลเชิงตรรกะ มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาของผู้นำด้านคณิตศาสตร์หรือการใช้เหตุผลเชิงตรรกะมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.878 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ เมื่อผู้นำในองค์กรมีความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาด้านคณิตศาสตร์หรือการใช้เหตุผลเชิงตรรกะสูงจะทำให้พนักงานมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เชาวน์ปัญญาด้านภาษา มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาของผู้นำด้านภาษามีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.777 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ เมื่อผู้นำในองค์กรมีความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาด้านภาษาสูงจะทำให้พนักงานมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพที่เพิ่มมากขึ้นในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3: ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0: ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

H_1: ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ใช้การหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 30 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำกับประสิทธิภาพของบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่ง

ความฉลาดทางด้านอารมณ์	ประสิทธิภาพในการทำงาน		
	ค่าความสัมพันธ์(r)	ค่า sig	ระดับความสัมพันธ์
การตระหนักรู้อารมณ์	.754**	0.000	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
การควบคุมอารมณ์ตนเอง	.666**	0.000	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
การสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเอง	.741**	0.000	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
การเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น	.728**	0.000	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
ทักษะทางสังคม	.768**	0.000	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
รวม	.734**	0.000	มีความสัมพันธ์ระดับสูง

** ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่ง พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.001 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.734แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ เมื่อผู้นำในองค์กรมีความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์สูงจะทำให้พนักงานมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เชาวน์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคม มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำด้านทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.768 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ เมื่อผู้นำในองค์กรมีความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคมสูงจะทำให้พนักงานมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความ

ว่าความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำด้านการตระหนักรู้อารมณ์มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.754 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ เมื่อผู้นำในองค์กรมีความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้อารมณ์สูงจะทำให้พนักงานมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เชาวน์อารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจให้แก่ตัวเอง มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำด้านการสร้างแรงจูงใจให้แก่ตัวเองมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.741 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ เมื่อผู้นำในองค์กรมีความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจให้แก่ตัวเองสูงจะทำให้พนักงานมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เชาวน์อารมณ์ด้านการเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำด้านการเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่นมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.728 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ เมื่อผู้นำในองค์กรมีความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ด้านการเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่นสูงจะทำให้พนักงานมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เชาวน์อารมณ์ด้านการควบคุมอารมณ์ตนเอง มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำด้านการควบคุมอารมณ์ตนเองมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.666 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ เมื่อผู้นำในองค์กรมีความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ด้านการควบคุมอารมณ์ตนเองสูงจะทำให้พนักงานมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 31 แสดงสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน และสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงานและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน		
1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t- test
1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	One-Way Analysis of Variance (F-test)
1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One-Way Analysis of Variance (Brown-Forsythe)
1.4 พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t- test
1.5 พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One-Way Analysis of Variance (F-test)
1.6 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t- test

ตาราง 31 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
1.7 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One-Way Analysis of Variance (F-test)
2. ความฉลาดด้านเชาวน์ปัญญาของผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Product Moment Correlation Coefficient
3. ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Product Moment Correlation Coefficient

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีความมุ่งศึกษาความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาและความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาเป็นข้อมูลให้กับองค์กรใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง รวมทั้งองค์กรยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนดการพัฒนาผู้นำให้เป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนใช้ในการพิจารณาปรับปรุงเกณฑ์การสรรหาบุคคลเพื่อดำรงตำแหน่งผู้นำได้เหมาะสม

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางด้านเชาวน์ปัญญาของผู้นำกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

องค์กรสามารถนำผลจากการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารระดับสูงในการใช้เป็นข้อมูลในการประกอบการวางแผน กำหนดคุณสมบัติและการคัดเลือกบุคลากรในระดับหัวหน้างานจากความฉลาดทางด้านเชาวน์ปัญญาพร้อมกับความฉลาดทางด้านอารมณ์เพื่อให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของพนักงานเป็นผลให้องค์กรประสบความสำเร็จสูงสุดในการดำเนินธุรกิจ

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงานและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

2. ความฉลาดด้านเชาวน์ปัญญาของผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

3. ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครจำนวนทั้งสิ้น 350 คน (จากแผนกบุคคลบริษัท ปี 2554)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ใช้สูตรการคำนวณกรณีทราบจำนวนประชากรของยามาเน (Yamane.1970: 580-581) จะได้ผลเท่ากับ 186 คน และเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก 14 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 200 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แหล่งที่มาของข้อมูลประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารอ้างอิงต่างๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อมาสร้างแบบสอบถาม

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบบสอบถามจะครอบคลุมถึงข้อมูลที่ต้องศึกษา

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือตามลำดับต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการ งานวิจัยต่าง ๆที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางเชาวน์ปัญญา ความฉลาดทางด้านอารมณ์ ประสิทธิภาพการทำงานที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาออกแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ซึ่งแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาของผู้นำ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำ

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบและรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วมาทดลอง (Try out)

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try in) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครเพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์โดยดำเนินงานตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนพนักงานในระดับปฏิบัติการตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนด 30 คน

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเองโดยการติดตามให้พนักงานระดับปฏิบัติการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนตอบแบบสอบถามที่ได้เตรียมไว้

3. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถาม

4. คัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามได้แล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลเหล่านั้นมาดำเนินการ ดังนี้

1 การจัดกระทำข้อมูล เมื่อได้แบบสอบถามคืนแล้วผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1.1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

1.2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามกำหนดไว้ล่วงหน้า

1.3. การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้วนำมาบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติทางสังคมศาสตร์

2 การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นการจัดหมวดหมู่และเพื่อทราบลักษณะพื้นฐานทั่วไปของประชากร โดยทำการวิเคราะห์ดังนี้

2.1.1 เป็นค่าร้อยละ (Percentage) หรือค่าความถี่ (Frequency) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงานและรายได้ต่อเดือน

2.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความฉลาดทางเชาวน์ปัญญา (IQ) ของผู้นำ

ส่วนที่ 3 ความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของผู้นำ

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพการทำงาน

2.2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันเพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ สถานภาพและตำแหน่งงาน

2.2.2 สถิติวิเคราะห์แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Analysis of variance) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้าน อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงานและรายได้ต่อเดือน สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ 0.05

2.2.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระต่อกันเพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 และ 3

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร ผลจากการศึกษาค้นคว้าวิจัยพบว่า

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 31

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุในช่วงระหว่าง 26 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคืออายุในช่วงระหว่าง 16-25 ปี และอายุ36 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 33.5 และ 16.5 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมาคือการศึกษาระดับอนุปริญญา /ปวส. และการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 35 และ 18.5 ตามลำดับ

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพโสด/ หม้าย/หย่าร้าง / แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 72 รองลงมาคือสถานภาพสมรส/อยู่ร่วมกัน คิดเป็นร้อยละ 28 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งงานเป็นพนักงานฝ่ายผลิต คิดเป็นร้อยละ 88 รองลงมา คือ พนักงานฝ่ายบัญชี พนักงานฝ่ายคลังสินค้าและขนส่ง พนักงานฝ่ายจัดซื้อ และพนักงานฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ คิดเป็นร้อยละ 12 ตามลำดับ

ประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 59.5 รองลงมาคือประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี และประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25.5 และ 15 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนที่ 9,000-13,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมาคือรายได้ต่อเดือน 14,000-18,999 บาทและรายได้ต่อเดือน 19,000 บาทขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 19.5 และ 18 ตามลำดับ

วิเคราะห์ข้อมูลด้านความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาของผู้นำ

เชาวน์ปัญญาของผู้นำด้านภาษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาของผู้นำด้านภาษาโดยรวมในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้นำในองค์กรมีความสามารถในการสื่อสารในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02 ผู้นำในองค์กรสามารถนำเสนอถ่ายทอดกระบวนการทำงานได้ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.99 ผู้นำในองค์กรเปิดโอกาสให้ซักถาม แสดงความคิดเห็นอยู่เสมอในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95 ผู้นำในองค์กรมีการสั่งงานชัดเจนครบถ้วนถูกต้องในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.91 และผู้นำในองค์กรมีทักษะในการประสานงานอย่างดีในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.86 ตามลำดับ

เชาวน์ปัญญาของผู้นำด้านคณิตศาสตร์หรือการใช้เหตุผลเชิงตรรกะ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาของผู้นำด้านคณิตศาสตร์หรือการใช้เหตุผลเชิงตรรกะโดยรวมในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้นำในองค์กรมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.99 ผู้นำในองค์กรมีทักษะในการใช้เหตุและผลในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 ผู้นำในองค์กรมีความสามารถในด้านการวางแผนงานในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.83 ผู้นำในองค์กรใช้วิธีการในการผลิตใหม่ๆ เพื่อลดต้นทุนได้เสมอในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.81และผู้นำในองค์กรสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้เป็นอย่างดีในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.77 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำ

ความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำด้านตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำด้านตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง โดยรวมในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้นำในองค์กรมีความมุ่งมั่นที่จะแก้ไขปัญหาในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 ผู้นำในองค์กรมีการประเมินตนเองตามความเป็นจริง ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95 และผู้นำในองค์กรมีความมั่นใจในการตัดสินใจในการบริหารงาน ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.87 ตามลำดับ

ความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำด้านการควบคุมอารมณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำด้านการควบคุมอารมณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้นำในองค์กรสามารถปรับตัวรับความเปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดีในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.01 ผู้นำในองค์กรสามารถควบคุมอารมณ์ได้เป็นอย่างดีในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95 และผู้นำในองค์กรสามารถทำงานภายใต้ความกดดันได้ดีในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.86 ตามลำดับ

ความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำด้านการสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเอง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำด้านการสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเองโดยรวมในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้นำในองค์กรมีความพยายามปรับปรุงการทำงานให้ดีอยู่เสมอในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 ผู้นำในองค์กรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96 และผู้นำในองค์กรไม่ย่อท้อต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 ตามลำดับ

ความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำด้านการเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำด้านการเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่นโดยรวมในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้นำใน

องค์กรเข้าใจในความรู้สึกของผู้ร่วมงานได้เป็นอย่างดีและผู้นำในองค์กรมีความเห็นอกเห็นใจผู้ร่วมงานได้เป็นอย่างดี ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ 3.84 และผู้นำในองค์กรไวต่อการรับความรู้สึกของผู้อื่นได้เป็นอย่างดีในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ 3.79 ตามลำดับ

ความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำด้านทักษะทางสังคม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำด้านทักษะทางสังคมโดยรวมในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้นำในองค์กรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 และผู้นำในองค์กรสามารถสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ร่วมงานได้เป็นอย่างดี ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 และผู้นำในองค์กรบริหารความขัดแย้งได้ดีในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.76 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงานด้านการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้านการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้นำในองค์กรให้คำปรึกษาได้ถูกต้องและสมบูรณ์ทำให้ท่านสามารถต่อยอดการทำงานได้เป็นอย่างดีในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ 3.94 ผู้นำในองค์กรมีการใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความเป็นไปได้ของงาน ทำให้ท่านสามารถทำได้จริงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.90 ผู้นำในองค์กรทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานทำให้ท่านเข้าใจกระบวนการทำงานและทำได้ตามขั้นตอนที่กำหนดในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.88 ผู้นำในองค์กรมีการแจกแจงลักษณะงานให้ทราบอย่างทั่วถึงทำให้ท่านปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายของบริษัทได้เป็นอย่างดีในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.82 และผู้นำในองค์กรมีการกำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสอนงานแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ ทำให้ง่ายต่อการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.75 ตามลำดับ

ประสิทธิภาพในการทำงานด้านผลการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้านผลการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้นำในองค์กรสร้างผลงานที่มีมาตรฐาน ทำให้ท่านยึดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและผลิตสินค้าที่มีคุณภาพตามที่กำหนดไว้ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96 การทำงานของผู้นำในองค์กรเชื่อถือได้มีความรวดเร็วมีสมรรถภาพทำให้ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันเวลาและผู้นำในองค์กรมีวิธีในการลดขั้นตอนการทำงาน ทำให้งานเสร็จได้ทันเวลาที่กำหนดในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ 3.94 ผู้นำในองค์กรให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานอยู่เสมอ ทำให้ท่านกระตือรือร้นที่จะทำงานในระดับดี

มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.90 ผู้นำในองค์กรรักษาระเบียบวินัย ทำให้ท่านมาทำงานตรงเวลาทุกวันในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.81 และผู้นำในองค์กรบริหารงานด้วยความยุติธรรม ทำให้ท่านพอใจในการเกณฑ์ประเมินผลงานในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ย 3.69 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

<u>สมมติฐานข้อที่ 1</u> พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงานและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

เพศ

พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ

พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การศึกษา

พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถานภาพ

พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ประสบการณ์ในการทำงาน

พนักงานที่มีประสบการณ์แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตำแหน่งงาน

พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

รายได้ต่อเดือน

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

<u>สมมติฐานข้อที่ 2</u> ความฉลาดด้านเชาวน์ปัญญาของผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

ความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาของผู้นำโดยรวมมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาของผู้นำด้านคณิตศาสตร์หรือการใช้เหตุผลเชิงตรรกะมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาของผู้นำด้านภาษามีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

<u>สมมติฐานข้อที่ 3</u> ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

ความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำโดยรวมมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำด้านทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำด้านการตระหนักรู้อารมณ์มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำด้านการสร้างแรงจูงใจให้แก่ตัวเองมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำด้านการเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่นมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำด้านการควบคุมอารมณ์ตนเองมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้ง

อภิปรายผล

จากการศึกษาความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาและความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครสามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. มีประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด เนื่องจากระดับการศึกษาอนุปริญญา / ปวส. นั้นเป็นการศึกษาที่เน้นในส่วนของการศึกษาในด้านวิชาชีพ เน้นการปฏิบัติงานจริง ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจและความชำนาญในงานมากกว่าการศึกษาในระดับอื่น ๆ ที่เน้นความรู้ในด้านทฤษฎีเท่านั้นจึงทำให้มีประสิทธิภาพการทำงานมากกว่า

สอดคล้องกับแนวคิดของ ปรมะ สตะเวทิน (2546: 116) ที่กล่าวว่าการศึกษาเป็นลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับสาร ดังนั้นคนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกัน ยุคสมัยที่ต่างกัน ระบบการศึกษาแตกต่างกัน สาขาวิชาที่แตกต่างกันจึงมีความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่แตกต่างกันไปอีกด้วยและสอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉรา บุบผามาลา (2548: 81) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพรมไทย จำกัด (มหาชน) ที่พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 5 – 10 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด เนื่องจากมีประสบการณในการทำงานและมีการศึกษาค้นคว้า เรียนรู้กระบวนการทำงานใหม่ ๆเพิ่มเติม ประกอบกับมีเข้าใจในระบบการทำงานเป็นอย่างดีและผู้บังคับบัญชาเกิดความ

ไว้วางใจในการทำงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานมีมาก ในทางกลับกันพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี เป็นผู้ที่อยู่ในองค์กรไม่นานมากนักทำให้ต้องมีความพยายามในการศึกษาเรียนรู้ระบบการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมาก ในขณะเดียวกันพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 11 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพน้อยกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ 5-10 ปี เนื่องจากพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 11 ปีขึ้นไปจะมีทักษะความรู้ ประสบการณ์ความชำนาญมากอยู่แล้ว โดยไม่ทำการศึกษาหรือแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่า

สอดคล้องกับงานวิจัยของสิริรัตน์ สวยสม (2546) ได้ศึกษาเรื่องตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาพบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทยได้แก่ อายุ อายุราชการและประสบการณ์ในการทำงาน

สอดคล้องกับงานวิจัยของนพรัตน์ กองศิลป์ (2553) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด ในเขตปริมณฑลพบว่าอายุงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต บริษัทไทยประกันชีวิตจำกัดในเขตปริมณฑลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานในด้านจำนวนผู้ถือกรมธรรม์และจำนวนเบี้ยประกันปีแรกมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 เนื่องจากผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตยิ่งมีอายุงานนานย่อมมีประสบการณ์ในการขายมากกว่าผู้บริหารงานตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุงานน้อย สามารถวิเคราะห์ลูกค้าและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิสาร ธารสุวรรณวงศ์ (2547) พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานสูงมีประสิทธิภาพในการทำงานดี ทั้งนี้เพราะพนักงานที่ทำงานมานานจะมีประสบการณ์ในการทำงานเพิ่มขึ้นด้วยและลักษณะงานด้านวิศวกรรมจำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์เป็นอย่างมากในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ทำให้ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานสูงมีประสิทธิภาพในการทำงานดีอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

3.จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 14,000 - 18,999 บาท มีประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุด เนื่องจากมีทักษะความชำนาญในการทำงานสูงกว่าคนที่มีรายได้สูง เนื่องจากคนที่มีรายได้สูงกว่านั้นเป็นพนักงานที่มีอายุมาก มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไปซึ่งทำงานประจำไปเรื่อย ๆ ไม่มีการพัฒนาทักษะการทำงานให้ดีขึ้น ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่า

คนรุ่นใหม่ที่ทำงานมาประมาณ 5-10 ปี ซึ่งพนักงานในกลุ่มนี้มีรายได้ต่อเดือน 14,000 -18,900 บาท

สอดคล้องกับแนวคิดของ ธีระภัทร์ เอกผาชัยสวัสดิ์ (2551) ที่กล่าวว่าสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมจะเป็นเครื่องชี้ถึงเรื่องที่กลุ่มจะสนใจรับรู้ข่าวสาร บุคคลที่มีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมที่แตกต่างกันทั้งการประกอบอาชีพ รายได้ ศาสนา รวมไปถึงสถานภาพสมรสย่อมส่งผลต่อการรับสารที่แตกต่างกันด้วย ความมั่นคงทางเศรษฐกิจและครอบครัว รายได้ของบุคคลแสดงถึงฐานะทางเศรษฐกิจซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญแสดงถึงการมีศักยภาพในการดูแลตนเอง บ่งบอกถึงอำนาจการใช้จ่ายในการบริโภคข่าวสาร ผู้ที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจสูงจะมีโอกาสที่ดีกว่าในการแสวงหาสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการดูแลตนเอง ผู้ที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจต่ำจะมีการศึกษาน้อย ทำให้มีข้อจำกัดในการรับรู้ เรียนรู้ ตลอดจนการแสวงหาความรู้และประสบการณ์ในการดูแลตนเอง

ประกอบกับกองสุขศึกษา กระทรวงสาธารณสุข (2521: 203-204) ได้สรุปว่า ฐานะทางเศรษฐกิจเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญมากต่อการปฏิบัติงานของจ้าหน้าที่ โดยผู้มีฐานะทางเศรษฐกิจดีจะมีเวลาสำหรับการทำงานและมีความคล่องตัวในการทำงานมากกว่ามีฐานะทางเศรษฐกิจต่ำกว่า

สอดคล้องกับแนวคิดของปรมะ สตะเวทิน (2541:105-109) ที่กล่าวว่ารายได้ของคนย่อมเป็นเครื่องกำหนดความต้องการ ตลอดจนความคิดเห็นของคนเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ และพฤติกรรมของคน คนที่มีฐานะหรือรายได้สูงขึ้นจะใช้สื่อมวลชนมากขึ้น ซึ่งมักจะเป็นการใช้เพียงเพื่อแสวงหาข่าวสารสำหรับนำไปใช้ประโยชน์ในโอกาสต่อไป

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธวัชชัย ศรีพรงาม (2547) ซึ่งทำการศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัยของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอและปั่นด้าย พบว่ากลุ่มพนักงานที่มีพฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัยน้อยได้แก่กลุ่มพนักงานที่มีระดับเศรษฐกิจของครอบครัวไม่ดี

และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 145-152) กล่าวว่าเงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีวิตตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานนอกเวลาและเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับความสามารถในการจัดหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตด้วย ดังนั้นผู้ที่ได้รับเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่ได้รับเงินเดือนต่ำ

4.จากผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาของผู้นำโดยรวมมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.827 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ เมื่อผู้นำในองค์กรมีความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาสูงจะทำให้พนักงานมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นในระดับสูงซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาของผู้นำด้านคณิตศาสตร์หรือการใช้เหตุผลเชิงตรรกะมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.878 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ เมื่อผู้นำในองค์กรมีความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาด้านคณิตศาสตร์หรือการใช้เหตุผลเชิงตรรกะสูงจะทำให้พนักงานมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาของผู้นำด้านภาษามีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.777 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ เมื่อผู้นำในองค์กรมีความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาด้านภาษาสูงจะทำให้พนักงานมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพที่เพิ่มมากขึ้นในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สอดคล้องกับแนวความคิดของการ์ดเนอร์ (Gardner. 1983: 60-61) ที่กล่าวว่าเป็นความสามารถในการแก้ปัญหา ความสามารถในการสร้างสรรค์และค้นพบสิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์และเป็นความสามารถในการแสดงและปรับพฤติกรรมของตนและผู้อื่นให้เหมาะสมกับสภาพสังคมและวัฒนธรรมโดยมีความเชื่อพื้นฐานที่สำคัญ 2 ประการ (ทิศนา แขมมณี. 2545: 86) คือเชาวน์ปัญญาของบุคคลมิได้มีเพียงความสามารถทางภาษาและทางคณิตศาสตร์เท่านั้น แต่มีอยู่อย่างหลากหลายถึง 8 ประเภทด้วยกัน ซึ่งเขาบอกว่าความจริงอาจจะมีมากกว่านี้ คนแต่ละคนจะมีความสามารถเฉพาะด้านที่แตกต่างไปจากคนอื่นและมีความสามารถในด้านต่าง ๆ ไม่เท่ากัน ความสามารถที่ผสมผสานกันออกมา ทำให้บุคคลแต่ละคนมีแบบแผนซึ่งเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตน เชาวน์ปัญญาของแต่ละบุคคลจะไม่อยู่คงที่อยู่ที่ระดับที่ตนมีตอนเกิดสามารถเปลี่ยนแปลงได้ หากได้รับการส่งเสริมที่เหมาะสม

สอดคล้องกับงานวิจัยของสายสุณีย์ ศุกรเตมีย์ (2543) ที่ศึกษาเปรียบเทียบเชาวน์ปัญญากับเชาวน์อารมณ์ของวิศวกร ครู พยาบาล นักร้อง และพระสงฆ์ที่ประสบความสำเร็จ พบว่านอกจากเชาวน์ปัญญา เชาวน์อารมณ์ก็เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการประสบความสำเร็จของบุคคลในอาชีพต่างๆ และพบว่าครูมีระดับเชาวน์อารมณ์อยู่ในระดับสูง โดยกลุ่มตัวอย่างโดยรวมมีเชาวน์ปัญญาอยู่ในระดับค่อนข้างฉลาด ถึงแม้ว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจะประกอบไปด้วยกลุ่มอาชีพต่าง ๆ กัน 5 กลุ่มซึ่งมีความรู้ความสามารถแตกต่างกันในแต่ละด้าน มีสิ่งแวดล้อมในการทำงานและการดำเนินชีวิตแตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาคุณสมบัติร่วมกันของกลุ่มตัวอย่างคือ เป็นกลุ่มที่ประสบความสำเร็จในอาชีพและในสถานภาพที่ดำรงอยู่ จึงกล่าวได้ว่าเชาวน์ปัญญาเป็นองค์ประกอบที่สามารถร่วมทำนายความสำเร็จในชีวิตด้านต่าง ๆ ได้

5. จากผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.734 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ เมื่อผู้นำในองค์กรมีความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์สูงจะทำให้พนักงานมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นในระดับสูงซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำด้านทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.768 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ เมื่อผู้นำในองค์กรมีความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคมสูงจะทำให้พนักงานปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำด้านการตระหนักรู้อารมณ์มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.754 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ เมื่อผู้นำในองค์กรมีความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้อารมณ์สูงจะทำให้พนักงานปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำด้านการสร้างแรงจูงใจให้แก่ตัวเอง มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.741 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ เมื่อผู้นำในองค์กรมีความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจให้แก่ตัวเองสูงจะทำให้พนักงานมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำด้านการเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่นมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.728 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ เมื่อผู้นำในองค์กรมีความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ด้านการเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่นสูงจะทำให้พนักงานมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของผู้นำด้านการควบคุมอารมณ์ตนเองมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.666 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทาง

เดียวกันในระดับสูงกล่าวคือเมื่อผู้นำในองค์กรมีความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ด้านการควบคุมอารมณ์ตนเองสูงจะทำให้พนักงานมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สอดคล้องกับแนวคิดของ แดเนียล โกล์แมน (Daniel Goleman. 1995) ได้จำแนกความฉลาดทางอารมณ์ไว้ 5 ประการได้แก่ การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง การควบคุมอารมณ์ของตนเอง การสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเอง การเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่นและทักษะทางสังคม เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการทำงาน ด้านการเรียน ด้านสังคม เนื่องจากมีความเข้าใจในตนเอง ยอมรับความแตกต่างของบุคคลอื่น ๆ ได้ ทำให้เกิดการเรียนรู้และปรับตัวเข้ากับสังคมและคนอื่นๆ ได้ดี และทำให้ตนเองมีความสุขและได้ศึกษาเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กๆ ในรัฐแมสซาชูเส็ตจำนวน 450 คน และติดตามจนถึงวัยกลางคน พบว่า อีคิวมักจะมีความเชื่อมโยงสัมพันธ์กับความสำเร็จในด้านต่างๆของบุคคล และมักเชื่อมโยงไปถึงไอคิว (Intelligence Quotient) หรือความฉลาดทางสติปัญญา แต่ไอคิวจะมีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อยกับความสำเร็จในงานที่ทำ ซึ่งผลการศึกษาพอสรุปได้ว่า ความสำเร็จทางด้านการเรียนขึ้นกับไอคิว เพราะคนที่มีไอคิวสูง สติปัญญาดี ความจำดีก็มักเรียนเก่ง ทำคะแนนได้สูงกว่าเพื่อนๆ ความสำเร็จในการทำงานขึ้นกับทั้งไอคิวและอีคิว คือต้องใช้ทั้งสองอย่างประกอบกัน ความสำเร็จในการรับเลือกตั้งขึ้นกับอีคิว นักการเมืองหลายคนอาจไม่ใช่คนเฉลียวฉลาดที่สุดแต่พูดเก่ง มีศิลปะในการใช้คำพูด มีความเป็นผู้นำและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีก็มักประสบความสำเร็จในการเลือกตั้ง และความสำเร็จในชีวิตคู่ก็ขึ้นกับอีคิวมากกว่าไอคิว

ประกอบกับแนวคิดของเพอซูริคและไบแฮม(จิรพรรณ พีระวรรณกุล. 2545; อ้างอิงจาก Persuric ; & Byham. 1996) ที่ชี้ให้เห็นความสำคัญของการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ว่ามีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของงานในองค์กร Persuric และ Byham พบว่าอุบัติเหตุในการทำงานลดลงประมาณ 50 เปอร์เซ็นต์ หลังจากที่ผู้บริหารได้รับการฝึกอบรมเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ เมื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจที่คล้ายคลึงกัน ปรากฏว่าหลังจากผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานได้รับการฝึกอบรมเรื่องความฉลาดทางอารมณ์แล้ว ผลของผลิตภัณฑ์ของบริษัทนั้นเพิ่มขึ้นอีกประมาณ 17 เปอร์เซ็นต์ จากยอดเดิม และในทางตรงกันข้าม ในกลุ่มธุรกิจที่ผู้บริหารไม่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ไม่พบรายงานว่าผลผลิตของธุรกิจเหล่านั้นเพิ่มขึ้นแต่อย่างใด

สเปนเซอร์; แมคแลนแลนด์; และเคนเนอร์ (Cherniss. 2000; อ้างอิงจาก Spencer; McClelland; & Kelner. 1997) พบว่าบริษัทลอรีอัล (L'Oreal) ได้ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกระบวนการคัดเลือกพนักงานขายโดยเน้นการพิจารณาความสามารถด้านเชาวน์อารมณ์กับกระบวนการคัดเลือกพนักงานขายแบบเดิมที่ไม่ได้มีการพิจารณาความสามารถด้านเชาวน์อารมณ์ พบว่าพนักงานขายที่ได้รับการคัดเลือกตามหลักการพิจารณาเน้นความสามารถด้านเชาวน์อารมณ์ทำยอดขายได้มากกว่าพนักงานที่ถูกคัดเลือกด้วยวิธีการแบบเดิมเป็นเงินถึง 91,370 เหรียญสหรัฐอเมริกา และทำยอดขายสุทธิเพิ่มขึ้น 2,558,360 เหรียญสหรัฐอเมริกา นอกจากนี้อัตรา

การลาออกของพนักงานขายที่ถูกคัดเลือกตามหลักที่เน้นความสามารถด้านเชาวน์อารมณ์ยังต่ำกว่าพนักงานขายที่ถูกคัดเลือกด้วยวิธีเดิมถึง 63 เปอร์เซ็นต์ในระหว่างช่วงปีแรกที่เข้าทำงาน

ลัชและเสริฟคิว (Lusch; & Serpkeuci. 1990) ทำการวิจัยด้านความสำเร็จในการทำงานของผู้จัดการร้านในธุรกิจค้าปลีกแบบลูกโซ่ (Chain Store) พบว่าผู้จัดการร้านที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่สามารถจัดการกับความเครียดได้ดี โดยความสามารถในการจัดการความเครียดจัดเป็นส่วนหนึ่งของความสามารถด้านเชาวน์อารมณ์โดยวัดผลความสำเร็จของการปฏิบัติงานจากกำไรสุทธิ ยอดขายต่อจำนวนพนักงาน และยอดขายต่อเงินลงทุนด้านสินค้า

สอดคล้องกับงานวิจัยของสมมาศ พลเยี่ยม (2552) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 พบว่าความฉลาดทางอารมณ์มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 9 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

และสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑามาศ มีน้อย (2554) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครในภาพรวมพบว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่องความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาและความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. องค์กรควรคัดเลือกผู้นำที่มีความสามารถในการสื่อสารและมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา เนื่องจากผลการวิจัยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในด้านความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาและคัดเลือกผู้นำที่มีความมุ่งมั่นในการแก้ไขปัญหา ปรับตัวรับกับความเปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี มีความพยายามในการปรับปรุงงานให้ดีขึ้น เข้าใจความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน เห็นอกเห็นใจเพื่อนร่วมงานและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เนื่องจากผลการวิจัยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในด้านความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์

2. ผู้นำในองค์กรควรพัฒนา ปรับปรุงและหาวิธีการในการประสานงานให้ดีขึ้นและจัดลำดับความสำคัญของงานได้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากผลการวิจัยมีค่าเฉลี่ยในด้านความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาต่ำที่สุดและผู้นำในองค์กรควรมีการพัฒนา ปรับปรุงในด้านความมั่นใจในการตัดสินใจ การทำงานภายใต้ความกดดัน การควบคุมอารมณ์ตนเอง ไม่ย่อท้อต่อปัญหาและอุปสรรค ไวต่อการรับความรู้สึกของผู้ร่วมงานและการบริหารความขัดแย้ง เนื่องจากผลวิจัยมีค่าเฉลี่ยในด้านความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ การควบคุมอารมณ์ การสร้างแรงจูงใจ การเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่นและทักษะทางสังคมต่ำที่สุด

3. องค์กรควรเน้นด้านการศึกษา การฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้พนักงานมีความรู้ มีทักษะในการทำงานที่เพิ่มขึ้น มีการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน สนับสนุนให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อเป็นการเสริมทักษะการทำงานทั้งในและนอกสถานที่ รวมถึงการส่งเสริมให้พนักงานศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และองค์กรควรมีการประเมินผลการทำงานที่ชัดเจนเพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการทำงานและเป็นเพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานให้ดีขึ้น เมื่อพนักงานได้รับการประเมินผลการทำงานไปในทิศทางที่ดี จะทำให้มีรายได้ต่อเดือนหรือสวัสดิการอื่น ๆ รวมถึงการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ทำให้พนักงานมีความก้าวหน้าในอาชีพและตั้งใจทำงานมากขึ้น โดยกลุ่มเป้าหมายที่บริษัทควรพัฒนาคือพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. มีประสบการณ์ในทำงาน 5-10 ปีและมีรายได้ต่อเดือน 14,000 –19,999 บาท ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงที่สุด

4. องค์กรควรกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกผู้นำเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานโดยใช้ความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาและความฉลาดทางอารมณ์เป็นหลัก เนื่องจากผลการวิจัยแสดงว่าความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาและความฉลาดทางอารมณ์มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ดังนั้นแสดงให้เห็นว่าหากผู้นำในองค์กรมีความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาและความฉลาดทางอารมณ์มาก ย่อมทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น โดยในด้านความฉลาดทางเชาวน์ปัญญานั้น ควรเน้นผู้นำที่มีความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาด้านคณิตศาสตร์หรือการใช้เหตุผลเชิงตรรกะและผู้นำที่มีความฉลาดทางอารมณ์ในด้านทักษะทางสังคม

5. ผู้นำในองค์กรควรพัฒนาด้านความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาในด้านภาษา โดยการใช้ภาษาที่ง่ายในการสั่งงาน การใช้รหัสสินค้าเพื่อให้ง่ายต่อความเข้าใจและการประสานงานที่ชัดเจนตรงประเด็นเพื่อให้สามารถสั่งผลิตได้อย่างถูกต้อง และผู้นำในองค์กรควรพัฒนาด้านความฉลาดทางด้านอารมณ์ด้านการควบคุมอารมณ์ของตนเอง เพื่อให้เพื่อนร่วมงานหรือพนักงานที่ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกเป็นกันเอง บรรยากาศในการทำงานดี พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นได้ ซึ่งทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยในประเด็นเดียวกันโดยเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้งานวิจัยมีความหลากหลายมากขึ้น

2. ควรทำการศึกษาถึงตัวแปรของปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ความฉลาดทางด้านอื่น ๆ เช่น AQ, MQ ปัจจัยอื่น ๆ เช่น ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาวะผู้นำ บุคลิกภาพผู้นำ พฤติกรรมการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร การฝึกอบรมพนักงาน การจูงใจพนักงานในการทำงานรวมถึงความพึงพอใจในการทำงาน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กรมสุขภาพจิต. (2544). *รายงานวิจัยการพัฒนาแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์สำหรับประชาชนไทย อายุ 12-60 ปี.* กรุงเทพฯ: วงศ์กมลโปรดักชั่น.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

----------. (2545). *การวิเคราะห์สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย.* พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

----------. (2546). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย.* พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

----------. (2550*). สถิติสำหรับงานวิจัย.* พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์. (2546). *จิตวิทยาทั่วไป.* กรุงเทพฯ: ไทยเจริญการพิมพ์.

----------. (2554). *จิตวิทยาทั่วไป.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

คฑาวุธ พรหมายน. (2545). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย1 ฝ่าย2.* วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.

ควรคิด ชโลธรรังษี. (2542). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสุขาภิบาล: ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดอุบลราชธานี.* ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์. (2530). *การบริหารและการพัฒนาองค์การ.* ในเอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการบริหารและพัฒนาองค์การ(หน่วยที่2). นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จิรพรรณ พีระวรรณกุล. (2545). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกำแพงเพชร.* วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. ถ่ายเอกสาร.

จำลอง ดิษยวณิช และพริ้มเพรา ดิษยวณิช. (2555). *เชาวน์ปัญญา (Intelligence).* สืบค้นเมื่อ 11 มิถุนายน 2555, จาก http://www.chamlongclinicpsych.com /document /intelligence /index.htm.

จุฑามาศ มีน้อย. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การประกอบการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.

ชวนจิตร ธุระทอง. (2544). *เชาวน์ปัญญา เชาวน์อารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขาย ในธุรกิจสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.(จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย.* พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิต.

ช่อลัดดา ขวัญเมือง. (2542). *การศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษาคณะครุศาสตร์สถาบันราชภัฏกลุ่มภาคเหนือ.* พิษณุโลก: คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม.

ทิศนา แขมมณี. (2545). *ศาสตร์การสอน.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธงชัย สันติวงษ์. (2526). *การบริหารงานบุคคล.* กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์. (2535). *พฤติกรรมบุคคลในองค์การ.* กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ธวัชชัย ศรีพรงาม. (2547). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัยของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอและปั่นด้าย.* ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ธานินทร์ สุทธิกุญชร. (2543). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).* วิทยานิพนธ์ ศศ.ม (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.

ธีระภัทร์ เอกผาชัยสวัสดิ์. (2551). *ประชากรศึกษา.* สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2551, จาก http://computer.pcru.ac.th/emoodledata/19/.

นพรัตน์ กองศิลป. (2553). *ปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด ในเขตปริมณฑล.* วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

พริ้มเพรา ดิษยวณิช. (2544, กรกฎาคม–กันยายน). *ผลของการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐานที่มีต่อบุคลิกภาพและเชาวน์อารมณ์.* วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย. 46(3): 195-207

พวงรัตน์ เกษรแพทย์; และดุษฎี โยเหลา. (2546, 1 กันยายน). *การศึกษาเชาวน์อารมณ์ในฐานะตัวกำหนดความสำเร็จของผู้บริหาร.* วารสารพฤติกรรมศาสตร์ฉบับปริทัศน์. 9: 17-33.

ปรมะ สตะเวทิน. (2546). *หลักนิเทศศาสตร์.* กรุงเทพฯ: ภาพการพิมพ์.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.* กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.

ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล. (2548). ความฉลาดทางอารมณ์กับการบริหารจัดการงานบุคคล. คอลัมน์ human corner. *ประชาชาติธุรกิจ.* 28 (3686 (2886)): 6.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2524). *พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา อังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน.* กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.

รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2548). *โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ เชาวน์อารมณ์และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ.* การประชุมทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ครั้งที่ 43: สาขาศึกษาศาสตร์ สาขาส่งเสริมและนิเทศศาสตร์เกษตร สาขาสังคมศาสตร์ สาขาเศรษฐศาสตร์ สาขาบริหารธุรกิจ สาขามนุษยศาสตร์ สาขาคหกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ล้วน สายยศ; และอังคณา สายยศ. (2541). *เทคนิคการสร้างและสอบข้อสอบความถนัดทางการเรียน.* พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ชมรมเด็ก.

วิทยากร เชียงกูล. (2540). *พจนานุกรมศัพท์เศรษฐกิจ*. กรุงเทพฯ: มติชน.

วิเชียร เกตุสิงห์. (2543). *สถิติวิจัย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2542). *เชาวน์อารมณ์ (EQ): ดัชนีวัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต.* กรุงเทพฯ: เอ็กซเปอร์เน็ท.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2519). *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่.* กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สมมาศ พลเยี่ยม. (2552). ผลกระทบของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการเชิงกลยุทธ์). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.

สายสุณีย์ ศุกรเตมีย์. (2543). *ศึกษาเปรียบเทียบเชาวน์ปัญญากับเชาวน์อารมณ์ของวิศวกร ครู นักร้องและพระสงฆ์ที่ประสบความสำเร็จ*. ปริญญานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สิริรัตน์ สวยสม. (2546). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย กระทรวงการทองเที่ยวและกีฬา*. สารนิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สถิต คำลาเลี้ยง. (2544). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ: ศึกษาเฉพาะกรณีกองการปืนทหารเรือ*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.

สุจินต์ ธารายุทธ. (2537). *ประสิทธิภาพการบริหารโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการเพื่อขอใช้ไฟฟ้าของการการไฟฟ้านครหลวง: ศึกษาเฉพาะกรณีเขตสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.

สุทธิสาร ธารสุวรรณวงศ์. (2547). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายวิศวกรรมฝ่ายวิศวกรรมจราจรทางอากาศบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทยจำกัด*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สุชา จันทร์เอม. (2544). *จิตวิทยาทั่วไป.* กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2540). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์.* กรุงเทพฯ: เลี่ยงเชี่ยง.

สุทธิชัย จรูญเนตร. (2542). *ประสิทธิภาพในการวางแผนพัฒนาของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี*. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

สุรางค์ โค้วตระกูล. (2541). *จิตวิทยาการศึกษา.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุรินทร์ นิยมางกูร. (2548). *สถิติวิจัย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2548). *การวิจัยตลาด.* กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *พฤติกรรมผู้บริโภคฉบับพื้นฐาน*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.

----------. (2541). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: A.N. การพิมพ์.

อัจฉรา บุบผามาลา. (2548). *ปัจจัยที่ส่งผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพรมไทย จำกัด (มหาชน).* สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

อุทัย หิรัญโต. (2525). *เทคนิคการบริหาร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

เอกราช มณีกรรณ์. (2542). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดมุกดาหาร*. ภาคนิพนธ์ พบ.ม.(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

อิทธิพงษ์ ตั้งสกุลเรืองไล. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางเชาวน์ปัญญากับความฉลาดทางอารมณ์ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นในโรงเรียนโครงการขยายโอกาสทางการศึกษาขั้นพื้นฐาน อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก*. งานวิจัยส่วนบุคคล ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยประเภททั่วไปจากคณะกรรมการวิจัยการศึกษา การศาสนาและการวัฒนธรรมของกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2544.

Chermiss, C. (2000). *Emotional intelligence: what it is and why it matters. Paper presented at the annual meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology*, New Orleans, LA, April 15, 2000. www.eiconsortium.org.

Cronbach, Lee Joseph. (1990). *Essential of Psychological Testing*. 5nd ed. New York: Happer Co.

Cooper, Donald; & Schindler, Pamela S. (2003). *Business Research Methods.* New York: McGraw – Hill Co.

Gardner, Howard. (1983; 1993). *Frames of Mind: The theory of multiple intelligences*, New York: Basic Books.

Goleman, Daniel. (1995). *Emotional Intelligence: why it can matter more than IQ*. New York: Bantam Book.

Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.

G.D. Stoddard. (1948). *The meaning of intelligence*. New York: Macmillan.

Guilford, J. P. (1954). *Psychometric methods*. New York: McGraw-Hill.

Fisher, C.; & Ashkanasy, N. (2000). The Emerging Role of Emotions in Work Life: An Introduction. *Journal of Organizational Behavior*. 21(2): 123-129.

Harring Emerson. (1912). *The Twelve Principles of Efficiency*. New York: The Engineering Magazine.

Hartung, Joachim. (2001). Testing for Homogeneity in Combining of two-armed trials with normally distributed responses. *The Indian Journal of Statistics. Sankhya*. 63: 293-310.

Katz, Daniel; & Kahn, Robert L. (1978). *The social psychology of organization*. 2nd ed. New York: McGraw-Hill.

McClelland, D. C. (1999). Identifying competencies with behavioral-event interviews. *Psychological Science*. 9(5): 331-339.

Lam, L.T. (1998). *Emotional intelligence: Implications for individual performance.* Dissertation in Psychology. Graduate Faculty of Texas Tech University.

Lusch, R. F.; & Serpkeuci, R. (1990). Personal differences, job tension, job outcomes, and store performance: A study of retail managers. *Journal of Marketing.*

Pesuric, A.; & Byham, W. (1996, July). The new look in behavior modeling. *Training and Development*. 25-33.

Salovey, P.; & Mayer, JD. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*. 9: 185-211.

Spencer, L. M. J.; McClelland, D. C.; & Kelner, S. (1997). *Competency assessment methods: History and state of the art*. Boston: Hay/McBer.

Terman, Lewis M. (1916). *The uses of intelligence tests.* From The measurement of Intelligence (chapter 1). Boston: Houghton Mifflin.

Wechsler, David. (1958). *The measurement and appraisal of adult intelligence*. 4th ed. Baltimore: Williams & Wilkins.

Yamane Taro. (1970). *Statistic: An Introductory Analysis.* Tokyo: Harper International Edition

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาและความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร (Intelligence Quotient and Emotional Quotient of Leader Relating to Employees' Job Efficiency of a Cosmetic Company in Bangkok Metropolis)

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจเกี่ยวกับความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาและความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งในการทำสารนิพนธ์ของนักศึกษา MBA บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จึงขอความร่วมมือให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงตามระดับความคิดเห็นของท่าน โดยแบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะสำคัญของบุคลากร
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านเชาวน์ปัญญาของผู้นำ
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์ของผู้นำ
ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลง ในช่อง ❒ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1.1 เพศ

❒ 1. ชาย ❒ 2. หญิง

1.2 อายุ

❒ 1. 16- 25 ปี ❒ 2. 26 – 35 ปี

❒ 3. 36 – 45 ปี ❒ 4. 46 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา

❒ 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช ❒ 2. อนุปริญญา / ปวส.

❒ 3. ปริญญาตรี

1.4 สถานภาพ

❒ 1. โสด ❒ 2.สมรส/อยู่ด้วยกัน

❒ 3.หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

1.5 ตำแหน่งงาน

❒ 1. พนักงานฝ่ายผลิต ❒ 2. พนักงานฝ่ายบัญชี

❒ 3. พนักงานฝ่ายคลังสินค้าและขนส่ง ❒ 4. พนักงานฝ่ายจัดซื้อ

❒ 5. พนักงานฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ

1.6 ประสบการณ์ทำงาน

❒ 1. ต่ำกว่า 5 ปี ❒ 2. 5-10 ปี

❒ 3. 11-15 ปี ❒ 4. 16-20 ปี

❒ 5. 21 ปีขึ้นไป

1.7 รายได้ต่อเดือน

❒ 1. 9,000 - 13,999 บาท ❒ 2. 14,000 - 18,999 บาท

❒ 3. 19,000 - 23,999 บาท ❒ 4. 24,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความฉลาดทางด้านเชาวน์ปัญญา (IQ) ของผู้นำ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลำดับ	ความฉลาดทางด้านเชาวน์ปัญญา (IQ) ของผู้นำ	ความคิดเห็นต่อผู้นำ				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
เชาวน์ปัญญาด้านภาษา						
1	ผู้นำในองค์กรมีความสามารถในการสื่อสาร					
2	ผู้นำในองค์กรมีการสั่งงานชัดเจน ครบถ้วน ถูกต้อง					
3	ผู้นำในองค์กรสามารถนำเสนอ ถ่ายทอดกระบวนการทำงานได้ดี					
4	ผู้นำในองค์กรเปิดโอกาสให้ซักถาม แสดงความคิดเห็นอยู่เสมอ					
5	ผู้นำในองค์กรมีทักษะในการประสานงานอย่างดี					
เชาวน์ปัญญาด้านคณิตศาสตร์หรือการใช้เหตุผลเชิงตรรกะ						
1	ผู้นำในองค์กรมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี					
2	ผู้นำในองค์กรมีทักษะในการใช้เหตุและผล					
3	ผู้นำในองค์กรมีความสามารถในด้านการวางแผนงาน					
4	ผู้นำในองค์กรสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้เป็นอย่างดี					
5	ผู้นำในองค์กรใช้วิธีการในการผลิตใหม่ ๆ เพื่อลดต้นทุนได้เสมอ					

ส่วนที่ 3 ความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของผู้นำ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลำดับ	ความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) ของผู้นำ	ความคิดเห็นต่อผู้นำ				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง						
1	ผู้นำในองค์กรมีการประเมินตนเองตามความเป็นจริง					
2	ผู้นำในองค์กรมีความมั่นใจในการตัดสินใจในการบริหารงาน					
3	ผู้นำในองค์กรมีความมุ่งมั่นที่จะแก้ไขปัญหา					
การควบคุมอารมณ์ตนเอง						
1	ผู้นำในองค์กรสามารถควบคุมอารมณ์ได้เป็นอย่างดี					
2	ผู้นำในองค์กรสามารถปรับตัวรับความเปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี					
3	ผู้นำในองค์กรสามารถทำงานภายใต้ความกดดันได้ดี					
การสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเอง						
1	ผู้นำในองค์กรมีความพยายามปรับปรุงการทำงานให้ดีอยู่เสมอ					
2	ผู้นำในองค์กรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
3	ผู้นำในองค์กรไม่ย่อท้อต่อปัญหาและอุปสรรค					
การเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น						
1	ผู้นำในองค์กรเข้าใจในความรู้สึกของผู้ร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
2	ผู้นำในองค์กรไวต่อการรับความรู้สึกของผู้อื่นได้เป็นอย่างดี					
3	ผู้นำในองค์กรมีความเห็นอกเห็นใจผู้ร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
ทักษะทางสังคม						
1	ผู้นำในองค์กรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
2	ผู้นำในองค์กรบริหารความขัดแย้งได้ดี					
3	ผู้นำในองค์กรสามารถสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ร่วมงานได้เป็นอย่างดี					

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ลำดับ	ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
ด้านการปฏิบัติงาน						
1	ผู้นำในองค์กรทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงาน ทำให้ท่านเข้าใจกระบวนการทำงานและทำได้ตามขั้นตอนที่กำหนด					
2	ผู้นำในองค์กรให้คำปรึกษาได้ถูกต้องและสมบูรณ์ ทำให้ท่านสามารถต่อยอดการทำงานได้เป็นอย่างดี					
3	ผู้นำในองค์กรมีการแจกแจงลักษณะงานให้ทราบอย่างทั่วถึง ทำให้ท่านปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายของบริษัทได้เป็นอย่างดี					
4	ผู้นำในองค์กรมีการใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความเป็นไปได้ของงาน ทำให้ท่านสามารถทำได้จริงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้					
5	ผู้นำในองค์กรมีการกำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสอนงานแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ ทำให้ง่ายต่อการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น					
ด้านผลการปฏิบัติงาน						
1	การทำงานของผู้นำในองค์กรเชื่อถือได้ มีความรวดเร็ว มีสมรรถภาพ ทำให้ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันเวลา					
2	ผู้นำในองค์กรรักษาระเบียบวินัย ทำให้ท่านมาทำงานตรงเวลาทุกวัน					
3	ผู้นำในองค์กรมีวิธีในการลดขั้นตอนการทำงาน ทำให้งานเสร็จได้ทันเวลาที่กำหนด					

ลำดับ	ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
4	ผู้นำในองค์กรบริหารงานด้วยความยุติธรรม ทำให้ท่านพอใจในการเกณฑ์ประเมินผลงาน					
5	ผู้นำในองค์กรสร้างผลงานที่มีมาตรฐาน ทำให้ท่านยึดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและผลิตสินค้าที่มีคุณภาพตามที่กำหนดไว้					
6	ผู้นำในองค์กรให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานอยู่เสมอ ทำให้ท่านกระตือรือร้นที่จะทำงาน					

ขอขอบคุณทุกท่านในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัยขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5664

ที่ ศธ 0519.12/5572 **วันที่** 12 พฤศจิกายน 2555

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา

เนื่องด้วย นางสาวอรอุมา พุทธิพจนา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาและความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร" โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ณักษ์ กุลิสร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวอรอุมา พุทธิพจนา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 0-2649-5064
หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 090-970-9420

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5664

ที่ ศธ 0519.12/5571 **วันที่** 12 พฤศจิกายน 2555

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อาจารย์ ดร.วรินทรา ศิริสุทธิกุล

เนื่องด้วย นางสาวอรอุมา พุทธิพจนา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาและความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร" โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ณักษ์ กุลิสร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวอรอุมา พุทธิพจนา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 0-2649-5064
หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 090-970-9420

ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

1. รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา	ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ วรินทรา ศิริสุทธิกุล	ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	อรอุมา พุทธิพจนา
วันเดือนปีเกิด	10 พฤศจิกายน 2526
ที่อยู่ปัจจุบัน	204 ซอยแบริ่ง 11/1 ถนนสุขุมวิท 107 บางนา กทม.10260
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2548	บธ.บ. (ภาษาอังกฤษธุรกิจ) จาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนโกสินทร์ วิทยาเขตบพิตรพิมุข จักรวรรดิ
พ.ศ. 2556	บธ.ม. (การจัดการ) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ