



ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากร
ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

ภาควิชาการบริหารการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากร
ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

ภาควิชาการบริหารการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

EMOTIONAL INTELLIGENCE AFFECTING THE PERSONNEL'S SERVICE
QUALITY OF SUPHANBURI PRIMARY EDUCATIONAL SERVICE AREA OFFICE



By

Miss Jarawan Paenchaeng

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree

Master of Education Program in Educational Administration

Department of Educational Administration

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2016

Copyright of Graduate School, Silpakorn University

บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้วิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความฉลาดทางอารมณ์
ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี”
เสนอโดย นางสาวจรรุวรรณ แป้นแจ้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศน์วงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัทนา วังณอมศักดิ์
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ อินทร์รักษ์

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สายสุดา เตียเจริญ)

...../...../.....

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.กัลยมน อินทุสุต)

...../...../.....

.....กรรมการ

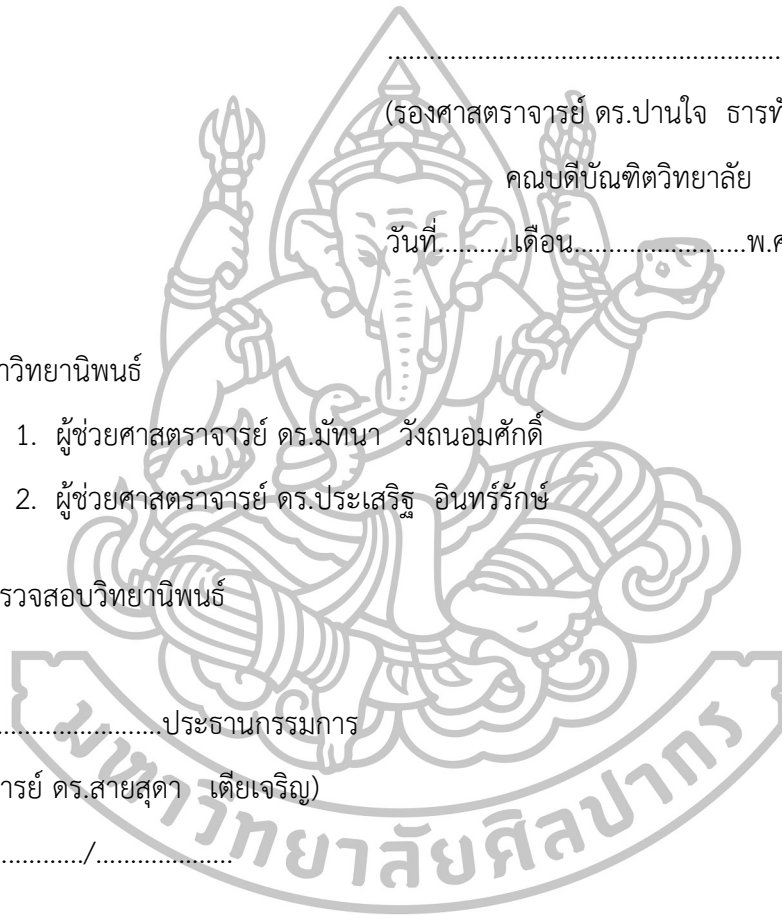
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัทนา วังณอมศักดิ์)

...../...../.....

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ อินทร์รักษ์)

...../...../.....



56252303 : สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

คำสำคัญ : ความฉลาดทางอารมณ์ / คุณภาพการบริการ

จากรูวรรณ เป็นแจ้ง : ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผศ.ดร.มัทนา วัฒนอมศักดิ์ และ ผศ.ดร.ประเสริฐ อินทร์รักษ์. 185 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี 2) คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีและ 3) ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี รวมจำนวน 242 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวคิดของโกลแมน และคุณภาพการบริการตามแนวคิดของพาราซูรามาน ไชทามและเบอร์รี สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ความถี่ ร้อยละ มัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก
2. คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก
3. ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีโดยภาพรวม ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง ด้านการควบคุมตนเอง ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง และด้านการมีทักษะสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ภาควิชาการบริหารการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ปีการศึกษา 2559

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ 1. 2.

56252303 : MAJOR : EDUCATIONAL ADMINISTRATION

KEYWORD : EMOTIONAL INTELLIGENCE / SERVICE QUALITY

JARUWAN PAENCHAENG: EMOTIONAL INTELLIGENCE AFFECTING THE PERSONNEL'S SERVICE QUALITY OF SUPHANBURI PRIMARY EDUCATIONAL SERVICE AREA OFFICE. THESIS ADVISORS : ASST. PROF. MATTANA WANGTHANOMSAK, Ph.D.,AND ASST. PROF.PRASERT INTARAK, Ed.D., 185 pp.

The research aimed to find 1) the emotional intelligence of the personnel 2) the personnel's service quality, and 3) emotional intelligence affecting the personnel's service quality of Suphanburi Primary Educational Service Area Office. The samples of the research were service providers and recipients of Suphanburi Primary Educational Service Area Office, 242 in total. The research instrument used to collect the data was a questionnaire regarding emotional intelligence, based on the concept of Goleman and service quality, based on the concept of Parasuraman, Zeithaml, and Berry. Statistics used to analyze the data were frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, and stepwise multiple regression analysis.

The findings revealed that:

1. The emotional intelligence of the personnel, generally and individually, was found at a high level.
2. The personnel's service quality of Suphanburi Primary Educational Service Area Office, generally and individually, was found at a high level.
3. The emotional intelligence: self-awareness, self-regulation, self-motivation and Social Skills; affected the personnel's service quality of Suphanburi Primary Educational Service Area Office at .05 level of statistical significance.

Department of Educational Administration

Graduate School, Silpakorn University

Student's signature.....

Academic Year 2016

Thesis Advisors' signature 1. 2.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี จากความกรุณาของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัทนา ว่างนอมศักดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ อินทร์รักษา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้วิจัย รวมทั้งผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สายสุดา เตียเจริญ ประธานกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ ดร.กัลยมน อินทสุต กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ที่กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัย ซึ่งส่งผลให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาไว้เป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้กรุณาให้ข้อมูลในการวิจัย ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษารองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หัวหน้ากลุ่มงานเจ้าหน้าที่และผู้อำนวยการโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีที่ได้กรุณาให้ข้อมูลและเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

คุณประโยชน์ที่ได้รับจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแต่คุณพ่อ คุณแม่ ครู อาจารย์ทุกท่านที่อบรมสั่งสอนและมีส่วนร่วมสำคัญในความสำเร็จของวิจัยครั้งนี้

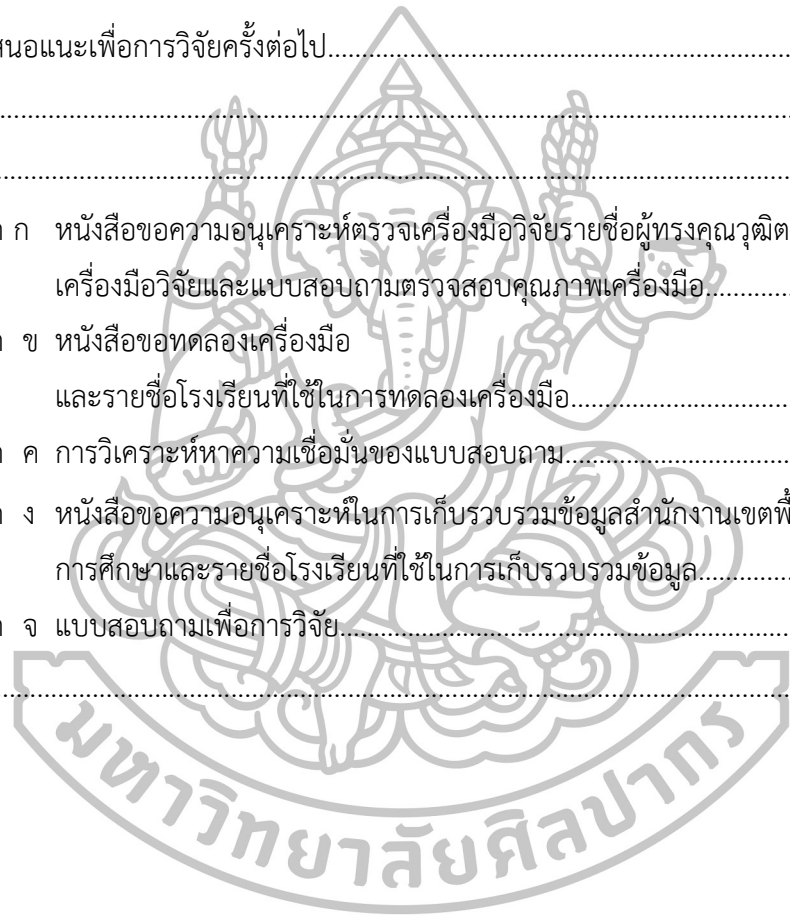


สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	2
ปัญหาของการวิจัย	6
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	10
ข้อคำถามในการวิจัย	10
สมมุติฐานของการวิจัย.....	10
ขอบข่ายเชิงทฤษฎีของการวิจัย.....	11
ขอบเขตของการวิจัย.....	14
ข้อตกลงเบื้องต้น.....	15
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	15
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	17
ความฉลาดทางอารมณ์.....	17
ความเป็นมาของความฉลาดทางอารมณ์.....	17
ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์.....	20
ความสำคัญและประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์.....	24
แนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์.....	29
องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์.....	38
คุณภาพการบริการ.....	53
ความหมายของคุณภาพการบริการ.....	54
องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ.....	57
แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการบริการ.....	63
การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่เพื่อคุณภาพการบริการ.....	69
ความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์กับคุณภาพการให้บริการ.....	76

บทที่	หน้า
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	79
งานวิจัยในประเทศ.....	79
งานวิจัยต่างประเทศ.....	88
สรุป.....	92
3 การดำเนินการวิจัย.....	94
ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย.....	94
ระเบียบวิธีวิจัย.....	95
แผนแบบการวิจัย.....	95
ประชากร.....	95
กลุ่มตัวอย่างและการเลือกตัวอย่าง.....	95
ตัวแปรที่ศึกษา.....	96
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	99
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือเครื่องมือ.....	100
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	100
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	101
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	101
สรุป.....	102
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	104
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	104
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี.....	106
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี.....	115
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของ บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี.....	125

บทที่	หน้า
5 สรุปลผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	138
สรุปลผลการวิจัย.....	138
อภิปรายผล.....	140
ข้อเสนอแนะ.....	148
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	148
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	148
รายการอ้างอิง.....	149
ภาคผนวก.....	156
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือวิจัยรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจ เครื่องมือวิจัยและแบบสอบถามตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	157
ภาคผนวก ข หนังสือขอตกลงเครื่องมือ และรายชื่อโรงเรียนที่ใช้ในการทดลองเครื่องมือ.....	164
ภาคผนวก ค การวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	167
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาและรายชื่อโรงเรียนที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	171
ภาคผนวก จ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	177
ประวัติผู้วิจัย.....	185



สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	96
2	สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	105
3	ค่านิยมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความฉลาดทางอารมณ์ของ บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวม.....	107
4	ค่านิยมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความฉลาดทางอารมณ์ของ บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการ ตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง.....	108
5	ค่านิยมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความฉลาดทางอารมณ์ของ บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการ ควบคุมตนเอง.....	109
6	ค่านิยมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความฉลาดทางอารมณ์ของ บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการสร้าง แรงจูงใจให้กับตนเอง.....	111
7	ค่านิยมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความฉลาดทางอารมณ์ของ บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการรับรู้ ความรู้สึกผู้อื่น.....	112
8	ค่านิยมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความฉลาดทางอารมณ์ของ บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการมี ทักษะสังคม.....	114
9	ค่านิยมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการของบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวม.....	116
10	ค่านิยมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการของ บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านลักษณะ ทางกายภาพ.....	117

ตารางที่		หน้า
11	ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของการบริการ.....	119
12	ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ.....	120
13	ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ.....	122
14	ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ.....	124
15	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี.....	125
16	การวิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากร(x_{tot})ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวม(y_{tot}).....	126
17	การวิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวม(y_{tot}).....	127
18	การวิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านลักษณะทางกายภาพ (y_1).....	129
19	การวิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของการบริการ(y_2).....	130
20	การวิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ(y_3).....	132

ตารางที่		หน้า
21	การวิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านความมั่นใจของ ผู้รับบริการ(v_4).....	133
22	การวิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการเข้าถึงจิตใจ ผู้รับบริการ(v_5).....	134



บทที่ 1

บทนำ

มนุษย์เป็นองค์ประกอบสำคัญของการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาโลกทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง สิ่งแวดล้อมและชุมชน และสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้ ทั้งยังสามารถปรับตัวให้ เข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดีเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีและการดำรงตนอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข ซึ่งความสามารถในการจัดการปัญหา ความขัดแย้งต่างๆ และการปรับตัวในสถานการณ์ต่างๆ นี้ คือ ความฉลาดทางอารมณ์ โดยที่คนเราเปรียบเทียบ ความฉลาด หรือสติปัญญาและความสามารถ ความก้าวหน้าใน อาชีพการงาน จากเชาวน์ปัญญา (Intelligence Quotient) เท่านั้น แต่ในปัจจุบันแนวความคิดนี้ได้รับการ พิสูจน์แล้วว่าจริงเพียงครั้งเดียว โดยนักจิตวิทยาเชื่อกันใหม่ว่าเชาวน์ปัญญาเป็นส่วนประกอบหนึ่ง เท่านั้น ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient) ต่างหากที่ผลักดันให้เราประสบความสำเร็จในชีวิตอย่างแท้จริง ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถรู้จักและเข้าใจอารมณ์ ของตนเองและผู้อื่นได้ รวมถึงความสามารถในการควบคุมอารมณ์ ใช้ความสามารถทางอารมณ์ สามารถปรับตัว ปรับอารมณ์ให้เข้ากับสังคมได้เป็นอย่างดีและเป็นประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมและถูก กาลเทศะ¹ เป็นการเข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่นและมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างฉลาด ถือเป็น การเรียนรู้อารมณ์และความรู้สึกของตนเอง รวมถึงบริหารจัดการอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ต่างๆ ได้²

ในการพัฒนามนุษย์ให้มีคุณภาพนั้น การศึกษาเป็นรากฐานสำคัญที่สุดประการหนึ่งที่จะ ช่วยสร้างสรรค์พัฒนามนุษย์ให้มีความเจริญก้าวหน้าและสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้ เนื่องจาก การศึกษาเป็นกระบวนการที่จะช่วยให้มนุษย์ได้พัฒนาตนเองในด้านต่างๆ ตลอดชีวิต การศึกษานับเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุดที่จะหล่อหลอมให้คนในประเทศมีคุณลักษณะเป็นไปตามที่ต้องการ การศึกษาว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาคนให้สามารถนำการพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกประเทศ ผลผลิต ของระบบการศึกษา คือ พลเมืองของประเทศสามารถปรับตัวแก้ไขปัญหาที่มีความหลากหลายใน สถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และสามารถริเริ่มพัฒนาตนเอง ครอบครัว ชุมชนตลอดจน

¹ อุษณีย์ โพธิ์สุข, E.Q. ปัญญาของมนุษยชาติ, พิมพ์ครั้งที่ 3 (กรุงเทพฯ: แพนทีไอเดเรค, 2552), 19.

² วีระวัฒน์ ปันนิตมัย, เชาวน์อารมณ์ (E.Q): ดัชนีวัดความสุขและความสำเร็จของ ชีวิต, พิมพ์ครั้งที่ 7 (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551), 34-35.

ประเทศไทยให้มีความก้าวหน้าอย่างมีหลักการบนพื้นฐานของความเข้าใจในเหตุและผล ความถูกต้อง และความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม การศึกษาจึงเป็นกระบวนการพัฒนามนุษย์ที่ให้ผลยั่งยืนและถาวร³ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นหน่วยงานทางการศึกษาที่แบ่งโครงสร้างการบริหารจัดการเป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 โดยแบ่งโครงสร้างการบริหารภายในออกเป็นกลุ่มต่างๆ มีหน้าที่ในการส่งเสริมสนับสนุน ช่วยเหลือและกำกับติดตามการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัด ให้สามารถจัดการศึกษาให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ตลอดจนให้สามารถจัดการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายที่หน่วยงานต้นสังกัดกำหนด รวมถึงบริหารจัดการและดำเนินงานเพื่อให้บริการแก่บุคลากรในโรงเรียนและบุคคลทั่วไป⁴ ซึ่งการที่บุคลากรจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพนั้นจึงจำเป็นต้องทำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรู้ความเข้าใจด้านความฉลาดทางอารมณ์อีกด้วย

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาเป็นกระบวนการพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ความสามารถและทักษะ รวมถึงคุณลักษณะที่จำเป็นที่จะสามารถปรับตัวและดำรงชีวิตอยู่ในสังคมร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่นักเรียนจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาและปลูกฝังทั้งด้านความรู้ เจตคติ ทักษะกระบวนการต่างๆ ตลอดจนด้านคุณธรรมจริยธรรม ค่านิยม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ซึ่งการศึกษาระดับขั้นพื้นฐานนั้นถือเป็นการศึกษาเพื่อป้องกันอย่างแท้จริงเป็นการศึกษาที่มีความสำคัญยิ่งต่อประชากรของประเทศ หากคุณภาพการศึกษาต่ำลงย่อมนำมาซึ่งความด้อยคุณภาพของประชากรส่วนใหญ่ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อความเจริญก้าวหน้าของประเทศ โดยที่การพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการเพิ่มพูนคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ซึ่งการพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการที่จะเสริมสร้างและเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานด้านต่างๆ มีความรู้ความสามารถ เจตคติ ทักษะ และวิธีการในการทำงาน เพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรและยังช่วยเพิ่มความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากรด้วย⁵

³ ทศนีย์ วงษ์สมบูรณ์, การปฏิรูปการศึกษา: โรงเรียนเป็นฐานบริหารจัดการ (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เสมาธรรม, 2550), 2.

⁴ กระทรวงศึกษาธิการ, คู่มือปฏิบัติงานเขตพื้นที่การศึกษา (กรุงเทพฯ: องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์, 2556), 45.

⁵ ทศนีย์ วงษ์สมบูรณ์, การปฏิรูปการศึกษา: โรงเรียนเป็นฐานบริหารจัดการ (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เสมาธรรม, 2550), 2.

โดยทั่วไปผู้คนมักมีความเชื่อว่าผู้ที่ประสบความสำเร็จทั้งด้านการเรียนและการทำงาน จะต้องมีความเฉลียวฉลาดทางปัญญาหรือสติปัญญาสูง ความเชื่อนี้แม้ว่าจะมีส่วนที่ถูกต้องอยู่ไม่มากนักก็ น้อย เพราะผู้ที่สติปัญญาดีย่อมสามารถเรียนรู้ เข้าใจ และจดจำเรื่องราวต่างๆ ได้ดีกว่า แต่นั่นมักจะ พบในห้องเรียนหรือสถานศึกษาเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งในโลกของการทำงานตามความเป็นจริงแล้วยังต้อง อาศัยความสามารถของบุคคลในด้านต่างๆ อีกหลายด้าน เช่น การรู้จักและเข้าใจในตนเองและผู้อื่น การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น การอดทนอดกลั้นรู้จักที่จะระอคอย เป็นต้น ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงมีนักจิตวิทยาหลายท่านที่สนใจศึกษาว่ามีปัจจัยอะไรที่ส่งผลให้บุคคล ประสบความสำเร็จในการทำงานและดำรงชีวิตอย่างมีความสุข ซึ่งในปัจจุบันปัจจัยที่ได้รับการยอมรับ และกล่าวถึงมากที่สุดก็คือความฉลาดทางอารมณ์นั่นเอง⁶ และในช่วงหลายปีที่ผ่านมาได้มีการศึกษา วิจัยเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์เป็นจำนวนมากที่แสดงให้เห็นว่าผู้ที่มีเชาวน์ปัญญาสูงแต่ไม่ ประสบความสำเร็จในการทำงานเพราะขาดความเข้าใจในมนุษย์และบริหารจัดการทางอารมณ์ ขาดการ มีปฏิสัมพันธ์ และแสดงถึงความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรในองค์กร⁷

ในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จนั้น ผู้ปฏิบัติงานทุกคนจำเป็นจะต้องมีขีด ความสามารถในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งนั้นๆ ซึ่งความสามารถดังกล่าวนี้ต้องมีความฉลาด ทางสติปัญญา และความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งจากการศึกษาของโกลแมน (Goldman) พบว่า สติปัญญาจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จได้แค่ร้อยละ 20 ส่วนร้อยละ 80 เป็นผลมาจากความฉลาดทาง อารมณ์ ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อความสำเร็จในชีวิตมากกว่าสติปัญญาทางสมองถึง 2 เท่า โดยเฉพาะกลุ่มแพทย์ พยาบาลซึ่งเป็นวิชาชีพที่ต้องใช้ความฉลาดทางอารมณ์มากกว่าสติปัญญาถึง 4 เท่าจึงจะส่งผลต่อความสำเร็จของวิชาชีพ⁸ ในส่วนการปฏิบัติงานหน้าที่อื่นๆ ก็เช่นกันที่ต้องติดต่อ ประสานงานกับผู้คน ต้องเผชิญหน้ากับปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ อาจก่อให้เกิด ความเครียดในการปฏิบัติงาน จำเป็นต้องบริหารอารมณ์ตนเองให้ยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถให้บริการแก่ ทุกคนได้ ต้องมีศิลปะในการเข้าถึงใจและพฤติกรรมธรรมชาติของมนุษย์ ความรู้สึกนึกคิดของคนอื่น ตลอดจนรับรู้เข้าใจ และควบคุมอารมณ์ตนเองในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้รับความร่วมมือจากผู้อื่นและ

⁶ ชูวิทย์ รัตนพลแสนย์, “อิคิว: ความฉลาดทางอารมณ์กับการบริการที่เป็นเลิศ”, **วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี** 1, 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2550): 58-59.

⁷ กรมสุขภาพจิต, **อิคิว: ความฉลาดทางอารมณ์ (ฉบับปรับปรุง)** (นนทบุรี: สำนัก พัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต, กระทรวงสาธารณสุข, 2550), 73.

⁸ วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, **เชาวน์อารมณ์ (E.Q): ดัชนีวัดความสุขและความสำเร็จของ ชีวิต**, พิมพ์ครั้งที่ 7 (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551), 16.

ให้งานสำเร็จไปด้วยดี การมีอารมณ์ดีเป็นพื้นฐานให้คนมีสุขภาพจิตดี มีความเข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่นง่าย ผู้ที่ขาดความฉลาดทางอารมณ์จึงนำไปสู่ความเครียด ความวิตกกังวลและใช้ความสามารถทางเขาวนปัญญาที่มีอยู่ได้ไม่เต็มที่ ส่วนผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะมีทักษะและความสามารถในการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งทางอารมณ์ในตนเอง ความฉลาดทางอารมณ์มีส่วนช่วยให้เราสามารถเอาตัวรอดในสถานการณ์ต่างๆ ได้และมีความโดดเด่นในสังคมในฐานะคนปรับตัวเก่ง ทำให้เรารับรู้ เข้าใจและควบคุมอารมณ์ ตลอดจนแสดงออกทางอารมณ์อย่างสร้างสรรค์ ซึ่งทำให้เราสามารถบรรลุความสำเร็จในสิ่งที่พึงประสงค์ได้⁹ ซึ่งปัจจุบันเรื่องความฉลาดทางอารมณ์มีบทบาทอย่างมากในชีวิตประจำวัน มีความสำคัญอย่างมากกับการทำงาน การปรับตัว การบริหารจัดการในองค์กรต่างๆ การใช้ชีวิตคู่ในครอบครัว ให้ความสำคัญกับเรื่องความฉลาดทางอารมณ์เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะหน่วยงานที่ต้องการใช้การตัดสินใจอย่างเร่งด่วน ในอดีตมักได้ยินหรือได้เห็นถึงการนิยมนยกย่องคนเก่ง เพราะมีความคิดว่าคนเก่งนั้นจะประสบความสำเร็จ ทั้งชีวิตการเรียน และการทำงาน เพราะมีสมมติฐานว่าฉลาดปราดเปรื่อง เมื่อเวลาผ่านไปก็ทำให้พบว่า คนเก่งแม้จะเรียนได้ประสบความสำเร็จ (Study Success) และเข้าสังคมในตำแหน่งที่ดี แต่ไม่ใช่ว่าจะประสบความสำเร็จในอาชีพหรือชีวิตเสมอไป บทบาทเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ จึงมีส่วนสำคัญในทุกกิจกรรมและทุกวันของชีวิต โดยมีส่วนช่วยเพิ่มพูนพัฒนาตน สร้างทีมงานให้มีประสิทธิภาพ รัก และเข้าใจเพื่อนร่วมงาน คนใกล้ชิด และเป็นผู้นำที่ดีในอนาคตได้ จึงถือว่าเป็นตัวบ่งชี้ถึงความสำคัญของการอยู่ร่วมกัน¹⁰ แต่ในปัจจุบันมีแนวโน้มว่าความฉลาดทางอารมณ์ของคนไทยลดลง เป็นผลให้เกิดความเห็นแก่ตัว การเบียดเบียนตนเองและผู้อื่น ซึ่งเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมาทั้งด้านการดำเนินชีวิตและการทำงาน สำหรับการงานนั้นปัญหาใหญ่อย่างหนึ่งของคนไทยในการทำงานในองค์กรต่างๆ คือ ปัญหาด้านการควบคุมอารมณ์และการจัดการอารมณ์ ทั้งอารมณ์ตนเองและผู้อื่น เนื่องจากในองค์กรมีคนจำนวนมาก จึงมีความคิดเห็นที่ขัดแย้งจนบางครั้งความขัดแย้งนั้นอาจกลายเป็นข้อพิพาทและความรุนแรง¹¹

การทำงานหรือการให้บริการทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนจำเป็นต้องเน้นคุณภาพการให้บริการหรือคุณภาพของผลผลิต ในภาคเอกชนนั้นหน่วยงานใดไม่สามารถผลิตสินค้าหรือให้บริการได้ทัดเทียมคู่แข่งในราคาที่เท่ากัน ย่อมไม่สามารถยืนหยัดในธุรกิจได้ สำหรับภาครัฐ

⁹ อุษณีย์ โพธิสุข, E.Q. ปัญญาของมนุษย์ชาติ, พิมพ์ครั้งที่ 3 (กรุงเทพฯ: แพนมิสไดเรค, 2552), 19-22.

¹⁰ สุพานี สฤกษ์วานิช, พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี, พิมพ์ครั้งที่ 2 (ปทุมธานี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552), 300.

¹¹ วันชัย วัฒนศัพท์, ความขัดแย้ง: หลักการและเครื่องมือแก้ปัญหา, พิมพ์ครั้งที่ 3 (นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า, 2550), 8-11.

หน่วยงานที่ไม่สามารถนำเสนอและส่งมอบบริการที่ทัดเทียมกับหน่วยงานเดียวกันในพื้นที่อื่นหรือหน่วยงานอื่นในพื้นที่เดียวกัน ย่อมถูกตรวจสอบและร้องเรียนโดยสาธารณะ ดังนั้นการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นหัวใจของการทำงานทุกหน่วยงาน การที่องค์กรต่างๆ จะทำคุณภาพการให้บริการให้เกิดขึ้น ต้องมีความเข้าใจและคำนึงถึงองค์ประกอบที่จำเป็นเพื่อให้สามารถนำแนวคิดมาปรับใช้ ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาถึงตัวของผู้ใช้บริการว่าต้องการอะไร เป็นคนกลุ่มใด จะได้รับบริการได้ตรงตามความต้องการและเป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวัง เมื่อผู้ใช้บริการได้รับการบริการตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจย่อมเกิดขึ้น และเมื่อเกิดความพึงพอใจแล้วผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกว่าบริการนั้นๆ มีคุณภาพ¹²

ปัจจุบันประเทศไทยมีการพัฒนารูปแบบการบริการเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ เพื่อให้ได้บริการที่ ถูกใจลูกค้า ซึ่งการบริการที่เป็นเลิศจะเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จ เป็นการสะท้อนถึงผลลัพธ์ในการทำงาน ความชื่นชมของสังคม และเกิดเป็นภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ดังนั้นหากองค์กรใดสามารถสร้างบริการที่โดดเด่นและแตกต่าง รวมทั้งสร้างคุณภาพในการให้บริการในระยะยาว สร้างประสบการณ์ที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจได้ย่อมจะทำให้องค์กรนั้นได้รับการยอมรับจากสังคม¹³ ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการต้องพิจารณาจากปัจจัยคุณภาพต่างๆ ตลอดเวลาที่ใช้บริการจนกระทั่งเสร็จกระบวนการรับบริการ คุณภาพของการบริการจึงประกอบไปด้วยความเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ ความเชื่อถือได้ในการให้บริการเป็นความสามารถในการส่งมอบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนเกิดความเชื่อถือ และไว้วางใจเมื่อได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการและถูกต้องซึ่งจะก่อให้เกิดความจงรักภักดีในที่สุด สิ่งสัมผัสได้ซึ่งสัมผัสได้ของการบริการ ได้แก่ อาคารสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เช่น ตัวอาคารมีลักษณะโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ ห้องน้ำสะอาด การแต่งกายของพนักงาน รวมถึงการให้บริการของพนักงานด้วย การตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในทันทีเมื่อลูกค้าต้องการด้วยความรวดเร็ว และกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรที่ให้บริการที่มีความรู้ความสามารถและมนุษย์สัมพันธ์ตลอดจนมีจริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับบริการตามมาตรฐานและปลอดภัย และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ¹⁴

¹² จันทรานี สงวนนาม, **ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา** (กรุงเทพฯ: บั๊กฟอยท์, 2551), 94-95.

¹³ พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล, “งานบริการออกแบบอย่างไร...ตรึงใจลูกค้า”, **โปรดักทีวิตี เวิลด์** 63, (พฤศจิกายน 2549): 42-46.

¹⁴ นະฤเนตร จุฬากาญจน์, “การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์”, **วารสารพยาบาล สาธารณสุข** 29, 1 (มกราคม – เมษายน 2558): 133-134.

จากข้อมูลดังกล่าวมา ภาครัฐจึงจำเป็นต้องปรับปรุงแนวคิดในการทำงานใหม่ โดยมุ่งสร้างประโยชน์ให้ประชาชนแทนการรักษาภู ระเบียบที่ล้าสมัย โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการปฏิบัติงาน ทำงานด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ คำนึงถึงประสิทธิภาพของงานราชการ และตระหนักถึงเวลาและค่าใช้จ่ายของผู้มาติดต่อราชการ โดยจะต้องปรับปรุงวิธีการทำงานและการให้บริการให้มีความคล่องตัว โปร่งใส และใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาลและข้อกำหนดในคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน¹⁵ ซึ่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาก็เช่นกัน จึงมีความจำเป็นที่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานต้องเป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ มีความสามารถในการรับรู้และเข้าใจในอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น ตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง สามารถควบคุมและจัดการอารมณ์ของตนเอง สามารถเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น แสดงออกทางพฤติกรรมได้เหมาะสม พร้อมทั้งสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล ตลอดจนช่วยให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข¹⁶ เพื่อส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน การอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคม และคุณภาพการให้บริการแก่ผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานของตน เป็นการบริการที่สร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ ทั้งคุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือและเชื่อมั่นของการบริการ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความไว้วางใจของผู้รับบริการ และการเข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ¹⁷

ปัญหาของการวิจัย

ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น ผู้สนใจส่วนใหญ่มุ่งสนใจในการพยายามหาปัจจัย คุณลักษณะและพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ซึ่งยังไม่สามารถที่จะตอบปัญหาของการศึกษาถึงคุณภาพและประสิทธิภาพของการทำงานที่แท้จริง¹⁸ ซึ่งผู้ศึกษาเห็นว่างานวิจัยที่เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการในหน่วยงานทาง

¹⁵ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, คู่มือแนวทางการดำเนินการในการบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน (ฉบับปรับปรุง), 2550, 8.

¹⁶ Daniel Goleman, *Working with Emotional Intelligence* (New York: Bantam Books, 1998), 317.

¹⁷ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, “A conceptual model of service quality and its implications for future research”, *Journal of Marketing*, 49 (1985): 41-50.

¹⁸ วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, *เชาวน์อารมณ์ (E.Q): ดัชนีวัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต*, พิมพ์ครั้งที่ 7 (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551), 18.

การศึกษานั้นยังมีไม่มากนัก ซึ่งในต่างประเทศนั้นได้ให้ความสำคัญกับความฉลาดทางอารมณ์ โดยเห็นว่าความฉลาดทางอารมณ์นั้นจะทำให้ชีวิตในการทำงานมีคุณภาพและประสิทธิภาพ และสามารถนำพาองค์กรบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลิตผลที่น่าพอใจทั้งด้านการผลิตและการบริการ มีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและแก่บุคลากรขององค์กร¹⁹ ซึ่งการดำเนินการในองค์กรไม่ว่าจะเป็นราชการ รัฐวิสาหกิจหรือธุรกิจเอกชนต่างก็ให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรด้วยการให้บริการที่มีคุณภาพตามที่ผู้รับบริการคาดหวังทันใจ มีประสิทธิภาพ และแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดึงดูดใจจนเกิดความรู้สึกพึงพอใจ โดยบุคลากรให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อผู้รับบริการทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมและเท่าเทียม ปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนโยนและให้เกียรติ ทั้งนี้หน่วยงานจำเป็นต้องมีการตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์และความคาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มาตรฐานคุณภาพของงาน²⁰

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เป็นหน่วยงานภายใต้การกำกับ ดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน แบ่งส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการกำหนดหลักเกณฑ์การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจในการบริหารจัดการศึกษา และมีความยืดหยุ่นพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจที่กำหนด แต่อย่างไรก็ตามจากผลการประเมินการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ที่ผ่านมายังพบว่า ถึงแม้ผลการดำเนินงานในภาพรวมจะอยู่ในระดับต้นๆ ของประเทศ แต่ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งได้แก่ ผู้อำนวยการโรงเรียน ครูผู้สอน และประชาชนทั่วไปที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ถึงแม้ค่าเฉลี่ยจะอยู่ในระดับสูงพอสมควรแต่เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานด้านอื่นๆ ยังมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่นๆ และเมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและความเป็นจริงที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการให้บริการ พบว่ามีค่าช่องว่าง (Gap) สูงกว่าด้านอื่นๆ เช่นกัน โดยมีค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง

¹⁹ ทิพย์สุดา เมธิ์พลกุล, “การศึกษาเปรียบเทียบเขาวาน์อารมณ์และเขาวาน์วิริยะของบุคลากรในองค์กรที่ใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและหลักปรัชญาอื่นในการบริหารจัดการ”, **วารสารวิจัยทรัพยากรมนุษย์** 6, 1 (มกราคม - มิถุนายน 2554): 5.

²⁰ กนกพร ลีลาเทพินทร์, “SERVQUAL Model กับคุณภาพการบริการ”, **วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี** 34, 4 (ตุลาคม - ธันวาคม 2554): 16.

กับความเป็นจริงอยู่ในอันดับแรก²¹ จึงแสดงให้เห็นว่าสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ยังไม่สามารถพัฒนาคุณภาพการบริการให้เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการรับบริการได้ ทั้งนี้ บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ซึ่งเป็นผู้มีหน้าที่โดยตรง ควรตระหนักและให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการบริการดังกล่าว เพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานพัฒนาตนเองเพื่อให้ความรู้ความสามารถดีขึ้น ให้เห็นความสำคัญของการพัฒนาตนเองว่าเป็นเรื่องที่คุณค่าแต่ละคนต้องกระทำด้วยตัวเอง โดยบุคคลอื่นมีส่วนช่วยเหลือและสนับสนุนเพียงบางส่วนเพื่อให้ตนเองมีความรู้ความต้องการดีขึ้น

การบริหารงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี มีทรัพยากรที่ใช้ในการบริหารอยู่ 4 อย่าง ได้แก่ คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์และการบริหารจัดการ ซึ่งทรัพยากรทั้ง 4 อย่าง มีความสำคัญต่อผลสำเร็จของงานเป็นอย่างยิ่งโดยเฉพาะทรัพยากรมนุษย์ หรือคน ที่เป็นตัวจักรสำคัญในการปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นๆ หากมีคนหรือบุคลากรที่ดี มีความรู้ความสามารถ จะสามารถนำพาองค์กรหรือหน่วยงานไปสู่ความสำเร็จ บุคคลส่วนใหญ่มีความเชื่อว่าผู้ที่มีระดับความสามารถทางสติปัญญาสูง จะประสบความสำเร็จในการเรียน สามารถเข้าทำงานในตำแหน่งที่ดี และมีความสำคัญต่อองค์กรได้ ทั้งนี้เพราะความสามารถทางสติปัญญาสามารถสะท้อนให้เห็นถึงความสัมฤทธิ์ทางการศึกษาและการปฏิบัติงานในอาชีพต่างๆ ได้ แต่ในความเป็นจริง การมีความสามารถทางสติปัญญาอยู่ในระดับสูง ไม่ได้เป็นหลักประกันว่าจะประสบความสำเร็จในอาชีพหรือความสำเร็จในชีวิตเสมอไป²²

นอกจากนี้จากข้อมูลในการวิเคราะห์เพื่อจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวม พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและทักษะเกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายและเกิดคุณภาพ แต่มีข้อมูลที่เป็นความต้องการพัฒนาของบุคลากรว่าต้องการให้มีกิจกรรมพัฒนา ด้านการสร้างขวัญกำลังใจ การจัดกิจกรรมให้บุคลากรได้พัฒนาทางด้านอารมณ์ รวมถึงการพัฒนา ทักษะด้านสังคมและมนุษยสัมพันธ์²³ จึงแสดงให้เห็นว่าบุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

²¹ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี, รายงานผลการดำเนินงาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ปีงบประมาณ 2557 (เอกสารอัดสำเนา, 2557), 19.

²² สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี, ผลการดำเนินงานตามคำ รับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานฯ (สุพรรณบุรี: สำนักงานฯ, ม.ป.ป.), 5.

²³ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี, แผนพัฒนาบุคลากรสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ปีงบประมาณ 2557 (เอกสารอัดสำเนา, 2557), 3.

ประณตศึกษาสุพรรณบุรี ตระหนักถึงความสำคัญและมีความต้องการพัฒนาด้านความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งอาจเกิดจากความคิดเห็นว่าการสร้างขวัญกำลังใจ การพัฒนาทางด้านอารมณ์ รวมถึงการพัฒนาทักษะด้านสังคมและมนุษยสัมพันธ์นั้นมีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของตนเอง ประกอบกับการประเมินผลการปฏิบัติงานภาครัฐในยุคปัจจุบันที่เน้นกระบวนการประเมินการทำงานของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานว่าเป็นไปตามพันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของงานหรือบทบาทของเจ้าหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้มากน้อยเพียงไร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณชนที่ตรวจสอบในมิติของคุณภาพความสำเร็จของงานและคุณภาพการบริการแก่ผู้รับบริการ จึงมีความจำเป็นที่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานต้องตระหนักและให้ความสำคัญกับการมีคุณลักษณะในการทำงานที่เกิดจากการได้รับการพัฒนาทางด้านอารมณ์และมีจิตที่พร้อมบริการอยู่เสมอ ตามกรอบภารกิจของหน่วยงานที่จะมีลักษณะเฉพาะของการบริการด้วยความกระตือรือร้น มีอัธยาศัยอ่อนน้อม มีความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ มีการประสานงานและการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน อันจะแสดงออกถึงความเชี่ยวชาญในงาน ส่งผลถึงความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจจากผู้รับบริการ

แต่ผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานที่ผ่านมา พบว่ากระบวนการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี มีคุณภาพไม่ปฏิบัติตามเป้าหมายที่ต้องการ กล่าวคือ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาและครูต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาโดยภาพรวมไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการดำเนินงานของเขตพื้นที่การศึกษา โดยที่มาตรฐานที่ 1 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา บริหารจัดการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ และพัฒนาระบบการจัดการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการศึกษาภาครัฐ (PMQA) ด้านผลงานที่แสดงถึงความสำเร็จจากการบริหารจัดการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากปัญหาดังกล่าว ถ้ามีการดำเนินการพัฒนาพฤติกรรมความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในหน่วยงานฯ ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ก็จะส่งผลทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพมากขึ้น²⁴

จากความสำคัญและปัญหาดังที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เพื่อทราบความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี รวมถึงความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี อันจะเป็นการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพบุคลากรทั้งด้านความสามารถในการปฏิบัติงานส่วนบุคคล และความสามารถทางสังคม ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานและคุณภาพงานขององค์กร ซึ่งสารสนเทศจากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์

²⁴ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี, ผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานฯ (สุพรรณบุรี: สำนักงานฯ, ม.ป.ป.), 5.

อย่างยิ่งในการเป็นข้อมูลประกอบเพื่อพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี อันจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานด้านการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาของการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

1. เพื่อทราบความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี
2. เพื่อทราบคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี
3. เพื่อทราบความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี

ข้อคำถามในการวิจัย

เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงกำหนดข้อคำถามของการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีอยู่ในระดับใด
2. คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีอยู่ในระดับใด
3. ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี หรือไม่

สมมติฐานของการวิจัย

เพื่อให้สอดคล้องกับข้อคำถามของการวิจัย ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี อยู่ในระดับปานกลาง
2. คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี อยู่ในระดับปานกลาง

3. ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี

ขอบข่ายเชิงทฤษฎีของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีการบริหารเชิงระบบตามแนวคิดของลูเนนเบิร์กและออร์นสไตน์ (Lunenburg and Ornstein) เป็นขอบข่ายเชิงทฤษฎีของการวิจัย โดยมีองค์ประกอบของระบบคือ ปัจจัยป้อน (Inputs) กระบวนการแปรรูป (Transformation Process) ผลผลิต (Outputs) ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) องค์กร (organization)²⁵ ซึ่งมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment) ทั้งภายในและภายนอกองค์กรสามารถส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรในด้านการจัดการคุณภาพทางการศึกษา ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางภูมิศาสตร์ สภาพทางเศรษฐกิจ และสังคมระบบการจัดการศึกษาเป็นองค์กรระบบเปิด โดยมีปัจจัยนำเข้า คือ ทรัพยากรทางการบริหารทุกๆ ด้าน ได้แก่ บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และการบริหารจัดการ²⁶ ซึ่งในส่วน of บุคลากรนั้นผู้ปฏิบัติงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ สามารถสร้างความมั่นคงจากความสับสนวุ่นวายได้ ถึงแม้ว่าองค์กรหลายแห่งในปัจจุบัน จะมีความสับสนอลหม่าน แต่ถ้าผู้ปฏิบัติงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ จะสามารถดำเนินงานและสร้างความมั่นคง อันเป็นสิ่งสำคัญสำหรับความสำเร็จขององค์กร จากการศึกษาวิจัยเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากร พบว่ามีผู้ศึกษาหลักการแนวคิดทฤษฎีและข้อค้นพบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์ไว้หลายท่าน อาทิ เมเยอร์และซาโลเวย์ (Mayer and Salovey) ได้ศึกษาและเน้นด้านความฉลาดทางอารมณ์ ได้เสนอองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ 5 องค์ประกอบ คือ 1) การรับรู้ของอารมณ์ตนเอง 2) การบริหารอารมณ์ 3) การสร้างแรงจูงใจ 4) การรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น 5) การรักษาสัมพันธภาพ²⁷ ส่วนเวกเนอร์ และสเตอร์นเบิร์ก (Wagner and Stemberg) ได้เสนอองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ ประกอบด้วย 1) การจัดการกับตนเอง 2) การจัดการกับผู้อื่น 3) การ

²⁵ Fred C. Lunenburg and Allan V. Ornstein. **Educational Administration: Concepts and Practices**, 6th ed. (CA: Wadsworth Publishing, 2007). 31-33.

²⁶ จันทรานี สงวนนาม, **ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา** (กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย, 2551), 94.

²⁷ John D. Mayer and Peter Salovey, "What is emotional intelligence?", **Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications** (New York: Basic Book, 1997), 3-31.

จัดการกับงาน²⁸ และโกลแมน (Goleman) ได้เสนอองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ 5 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตน 2) ด้านการควบคุมตนเอง 3) ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง 4) ด้านการรับรู้ความรู้สึกผู้อื่น และ 5) ด้านการมีทักษะสังคม²⁹

นอกจากนี้ยังมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องหลายทฤษฎีได้กล่าวถึงคุณภาพการบริการในหลายมิติ อาทิ วิชเชอร์และโคเนย์ (Wisher and Corney) ที่ระบุว่าองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการนั้นมีแนวทางการศึกษาที่สำคัญคือการวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL และเสนอว่าคุณภาพการให้บริการเป็นการตัดสินใจวินิจฉัยเกี่ยวกับความเลิศของบริการ (Superiority of the service)³⁰ ส่วนกรอนรูส (Gronroos) ได้กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการที่สามารถจำแนกองค์ประกอบได้เป็น 2 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้นโดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง³¹ ส่วนเลวิสและบูมส์ (Lewis and Booms) ได้ระบุไว้ว่าองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับการบริการที่ส่งมอบ โดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering service quality) เป็นการตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ³² ซึ่งแนวคิดของพาราซูรามาน ไชทามและเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, and Berry) ที่ระบุไว้ว่าแนวการประเมินคุณภาพของการบริการประกอบด้วยรายละเอียดย่อยๆ หลายด้าน ได้แก่ ลักษณะของการบริการ

²⁸ R.K. Wagner and Robert J. Sternberg, “Practical Intelligence in Real-World Pursuits: The Role of Tacit Knowledge”, *Journal of Personality and Social Psychology* 49, 2 (August 1985): 436-457.

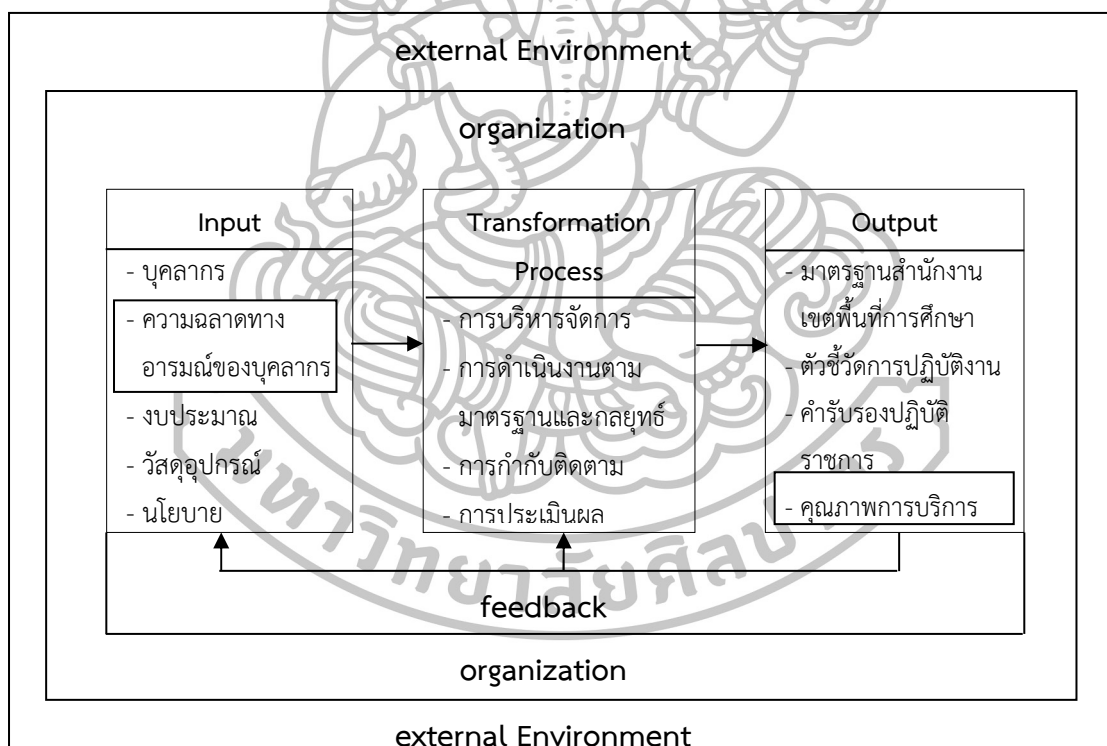
²⁹ Daniel Goleman, *Primal leadership: Unleashing the Power of Emotional Intelligence* (Boston: Harvard Way, Massachusetts, 2013), 253-255.

³⁰ Joel D. Wisser and William J. Corney, “Comparing practices for capturing bank customer feedback-Internet versus traditional banking”, *Benchmarking: An International Journal* 8, 3 (2011): 240.

³¹ Christian Gronroos, “A service quality model and its marketing implications”, *European Journal of Marketing* 18, 4 (2008): 36.

³² Robert C. Lewis and Bernard H. Booms, “The marketing aspects of service quality”, *Emerging Perspective on Services Marketing*. (Chicago, IL., 2009), 99-100.

ความไว้วางใจ ความกระตือรือร้น ความเชี่ยวชาญ ความมีอัธยาศัย นอบน้อม ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร และการติดต่อสื่อสาร และเนื่องจากในบางด้าน มีความซ้ำซ้อนกันและมีรายละเอียดมากเกินไป ทำให้ยากในการประเมิน จึงสรุปรวมเป็น 5 หมวด เรียกว่า SERVQUAL Dimensions เป็นองค์ประกอบของคุณภาพการบริการซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ลักษณะทางกายภาพ 2) ความน่าเชื่อถือและเชื่อมั่นของการบริการ 3) การตอบสนองความต้องการของผู้รับ บริการ 4) ความไว้วางใจของผู้รับบริการ และ 5) การเข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ³³ ซึ่งความฉลาดทางอารมณ์กับคุณภาพการบริการ แสดงให้เห็นว่าความฉลาดทางอารมณ์เป็น องค์ประกอบสำคัญ ที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ และคุณภาพการบริการที่เกิดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรนั้นก็สามารประเมินได้ในหลายมิติ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของภารกิจหรือ ขอบข่ายโครงสร้างงานของหน่วยงานนั้นๆ ดังแสดงขอบข่ายเชิงทฤษฎีของการวิจัยในแผนภูมิที่ 1 ดังนี้



แผนภูมิที่ 1 ขอบข่ายเชิงทฤษฎีของการวิจัย

³³ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, "A conceptual model of service quality and its implications for future research", *Journal of Marketing* 49 (1985): 41-50.

ที่มา : Fred C. Lunenburg and Allan V. Ornstein. **Educational Administration: Concepts and Practices**, 5th ed. (CA: Wadsworth Publishing, 2007). 31-33.

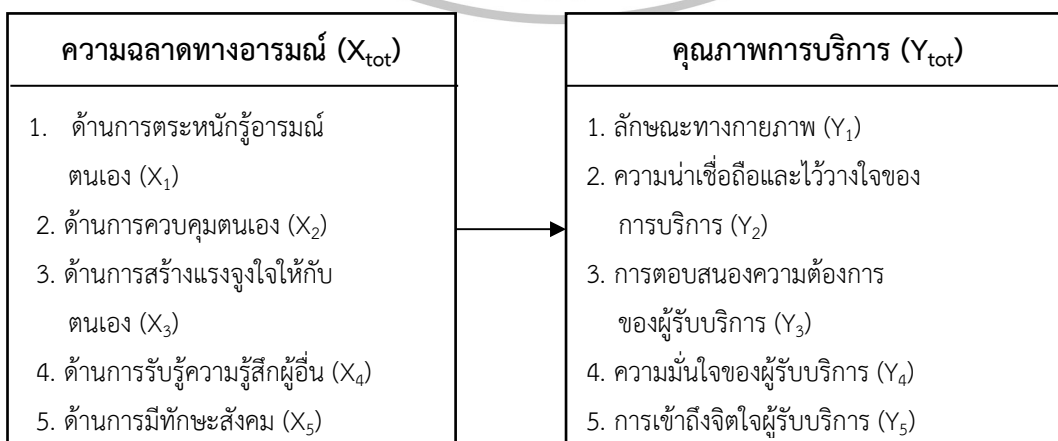
: จันทราณี สงวนนาม, **ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา** (กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย, 2551), 94.

: Daniel Goleman, **Primal leadership: Unleashing the Power of Emotional Intelligence** (Boston: Harvard way, Massachusetts, 2013), 253-255.

: A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, "A conceptual model of service quality and its implications for future research", **Journal of Marketing** 49 (1985): 41-50.

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวคิดของโกลแมน (Goleman) ซึ่งประกอบด้วยความฉลาดทางอารมณ์ 5 ด้าน คือ 1) ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง 2) ด้านการควบคุมตนเอง 3) ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง 4) ด้านการรับรู้ความรู้สึกผู้อื่น และ 5) ด้านการมีทักษะสังคม และศึกษาคุณภาพการบริการตามแนวคิดของ พาราสุรามาน ไชทามและเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, and Berry) ที่ระบุไว้ว่าคุณภาพการบริการประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ลักษณะทางกายภาพ 2) ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของการบริการ 3) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 4) ความมั่นใจของผู้รับบริการ และ 5) การเข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้อำนวยการโรงเรียนและบุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ดังแสดงในแผนภูมิที่ 2 ดังนี้



แผนภูมิที่ 2 ขอบเขตของการวิจัย

ที่มา : Daniel Goleman, **Primal leadership: Unleashing the Power of Emotional Intelligence** (Boston: Harvard way, Massachusetts, 2013), 253-255.

: A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, “A conceptual model of service quality and its implications for future research”, **Journal of Marketing** 49 (1985): 41-50.

ข้อตกลงเบื้องต้น

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยความฉลาดทางอารมณ์ 5 ด้านเป็นตัวแปรต้นและคุณภาพการบริการ 5 ด้านเป็นตัวแปรตาม โดยผู้วิจัยดำเนินการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ โดยจำแนกออกเป็น 2 ฝ่าย คือ

1. ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หัวหน้ากลุ่มอำนวยการ หัวหน้ากลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา หัวหน้ากลุ่มนิเทศ หัวหน้าติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา หัวหน้ากลุ่มบริหารงานบุคคล หัวหน้ากลุ่มการเงินและสินทรัพย์ หัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผน หัวหน้ากลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษาเอกชน หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายในกลุ่มทั้งหมด

2. ผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการรับรู้และเข้าใจ ควบคุมพฤติกรรมแสดงออกทางกาย วาจาและความรู้สึกอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น จัดการอารมณ์ของตนเอง สามารถเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น แสดงออกทางพฤติกรรมได้เหมาะสม พร้อมทั้งสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล ตลอดจนช่วยให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างสร้างสรรค์เป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไปและมีความสุข โดยจำแนกองค์ประกอบความฉลาดทางด้านอารมณ์ ออกเป็น 5 ด้าน คือ 1) ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง 2) ด้านการควบคุมตนเอง 3) ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง 4) ด้านการรับรู้ความรู้สึกผู้อื่น 5) ด้านการมีทักษะสังคม

คุณภาพการบริการ หมายถึง การดำเนินงานของบุคลากรที่อำนวยความสะดวกช่วยเหลือเกื้อกูล ตอบสนองความต้องการของบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง โดยเป็นการบริการที่สร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ จำแนกเป็นคุณภาพการบริการ จำนวน 5 ด้าน ดังนี้ 1) ลักษณะทางกายภาพ 2) ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ 3) การตอบสนองความต้องการของผู้รับ บริการ 4) ความมั่นใจของผู้รับบริการ 5) การเข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ

บุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุพรรณบุรีทุกกลุ่มงาน ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กลุ่มอำนวยการ กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มการเงินและสินทรัพย์ กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษาเอกชน และหน่วยตรวจสอบภายใน ซึ่งในแต่ละกลุ่มประกอบด้วยตำแหน่งผู้อำนวยการกลุ่มและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายในกลุ่มทั้งหมด

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี หมายถึง หน่วยงานทางการศึกษาที่มีหน้าที่ในการจัดการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานให้บรรลุผลสำเร็จภายใต้บทบาท อำนาจหน้าที่ ในการประสาน สนับสนุน ส่งเสริมการจัดการศึกษาของสถานศึกษาให้เป็นไปตามนโยบายและมาตรฐานการศึกษา อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งในการศึกษานี้หมายถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 เขต 2 และเขต 3



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากตำราเอกสารวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งหลักการ แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการศึกษาวิเคราะห์งานวิจัยโดยได้จัดแบ่งเนื้อหาสาระที่จะนำเสนอ ประกอบด้วย ความฉลาดทางอารมณ์ คุณภาพการบริการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดของการศึกษาวิจัย ดังนี้

ความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient) ปัจจุบันเรื่องความฉลาดทางอารมณ์มีบทบาทอย่างมากในชีวิตประจำวัน มีความสำคัญอย่างมากกับการทำงาน การปรับตัว การบริหารจัดการในองค์กรต่างๆ การใช้ชีวิตอยู่ในครอบครัว ให้มีความสำคัญกับเรื่องความฉลาดทางอารมณ์เป็นอย่างมากโดยเฉพาะหน่วยงานที่ต้องการใช้การตัดสินใจอย่างเร่งด่วน ในอดีต เรามักได้ยินหรือได้เห็นถึงการนิยมยกย่องคนเก่ง เพราะมีความคิดว่าคนเก่งนั้นจะประสบความสำเร็จ ทั้งชีวิตการเรียน และการทำงาน เพราะมีสมองที่ชาญฉลาดปราดเปรื่อง เมื่อเวลาผ่านไปก็ทำให้พบว่า คนเก่งแม้จะเรียนได้ประสบความสำเร็จ (Study Success) และเข้าสังคมในตำแหน่งที่ดี แต่ไม่ใช่จะประสบความสำเร็จในอาชีพหรือชีวิตเสมอไป บทบาทเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ จึงมีส่วนสำคัญในทุกกิจกรรมและวันทุกวันของชีวิต โดยมีส่วนช่วยเพิ่มพูนพัฒนาตน สร้างทีมงานให้มีประสิทธิภาพ รัก และเข้าใจเพื่อนร่วมงาน คนใกล้ชิด และเป็นผู้นำที่ดีในอนาคตได้ จึงถือว่าเป็นตัวบ่งชี้ถึงความสำคัญ³⁴

ความเป็นมาของความฉลาดทางอารมณ์

ในอดีตมนุษย์สนใจแต่เรื่องทางด้านเขาวรรณปัญญา หรือเกณฑ์ภาคเขาวรรณ (Intelligence Quotient หรือ IQ) ว่ามีความสำคัญอย่างมากในการดำรงชีวิตของบุคคล มีความสำคัญต่อการทำงาน การศึกษา บุคคลที่ประสบความสำเร็จในอดีต คือ คนที่มีไอคิวสูงๆ จนมีการสร้างแบบวัดสติปัญญา

³⁴ วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, เขาวรรณอารมณ์ (E.Q): ดัชนีวัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต, พิมพ์ครั้งที่ 7 (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551), 22-27.

ขึ้นมากมายและใช้กันอยู่อย่างแพร่หลาย เพื่อวัดใครเก่ง ใครฉลาด ใครมีสติปัญญาสูง ระยะแรกที่นักจิตวิทยาคิดและเขียนเกี่ยวกับเชาวน์ปัญญา ส่วนใหญ่จะให้ความสนใจ กับความสามารถด้านการฉลาดรู้ของเชาวน์ปัญญา (Cognitive) เช่น ความจำและการแก้ปัญหา แต่ก็มีนักจิตวิทยาหลายคน ที่เริ่มเห็นความสำคัญของความฉลาดรู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับเชาวน์ปัญญา (Non-cognitive aspects) เช่น เดวิด เวคสเลอร์ (David Wechsler) ได้ให้คำจำกัดความของเชาวน์ปัญญาว่า “เป็นความสามารถหลายๆ ด้านรวมกันของบุคคลในการกระทำอย่างจุดมุ่งหมาย คิดอย่างมีเหตุผลและจัดการกับสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ” นอกจากนี้ เวคสเลอร์ (Wechsler) ยังได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ความฉลาดรู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับเชาวน์ปัญญามีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ อารมณ์ บุคคลและสังคม และแบบทดสอบเชาวน์ปัญญาที่ไม่รวมองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านนี้จะเป็นแบบทดสอบที่ไม่สมบูรณ์ นอกจากเวคสเลอร์แล้ว นักจิตวิทยาอีกคนหนึ่งคือ โรเบิร์ต ทอนไดค์ ซึ่งให้ความสนใจด้านเชาวน์ปัญญาด้านสังคม แต่เป็นที่น่าเสียดายที่แนวคิดเหล่านี้ได้ถูก ละเลยในช่วง ปี 1937 เป็นต้นมา จนกระทั่งถึง ค.ศ.1983 เมื่อ การ์ดเนอร์ (Gardner) เริ่มเสนอแนวคิดว่าความสามารถภายในของบุคคล (Intrapersonal intelligence) และความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับบุคคล (Interpersonal intelligence) มีความสำคัญที่ควรทดสอบหรือประเมินได้เช่นเดียวกับการทดสอบเชาวน์ปัญญา (IQ) และการทดสอบชนิดอื่นๆ³⁵ ต่อมาได้มีข้อมูลจากการศึกษาวิจัยจำนวนมากที่แสดงว่าการเข้าใจและยอมรับเป็นคุณสมบัติที่สำคัญของการเป็นผู้นำที่มีความสามารถ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลจากการวิจัยชี้บ่งว่าผู้นำที่สามารถสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ความนับถือและการสร้างสัมพันธภาพที่อบอุ่นกับผู้ร่วมงานจะเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ ได้มีองค์กรหลายแห่งที่ได้พัฒนาวิธีการประเมินหรือทดสอบความสามารถทางสังคมและอารมณ์ เช่น การสื่อความหมาย ความไวในการรับรู้ ความคิดริเริ่มและทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ดังนั้นเริ่มตั้งแต่ ค.ศ.1990 เป็นต้นมาได้มีการทำการศึกษาวิจัยกันอย่างกว้างขวางในเรื่องบทบาทของความฉลาดรู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับเชาวน์ปัญญา (Non-cognitive factors) ที่ช่วยให้บุคคลประสบ ความสำเร็จในชีวิตและการทำงานซึ่งเป็นพื้นฐานความรู้ที่มีอิทธิพลต่องานด้านความฉลาดทางอารมณ์ในระยะเวลาดต่อมา

ในปี ค.ศ.1990 ซาโลเวย์ และ เมเยอร์ (Salovey and Mayer) เริ่มใช้คำว่าความฉลาดทางอารมณ์ ได้ให้ความสนใจกับแนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดรู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับเชาวน์ปัญญา (Non-cognitive aspects) ที่มีมาก่อนหน้านี้ ได้อธิบายถึงความฉลาดทางอารมณ์ว่า “เป็นรูปแบบหนึ่งของความฉลาดทางสังคมที่ประกอบด้วยความสามารถในการรู้อารมณ์ และความรู้สึกของตนเอง และผู้อื่นสามารถแยกความแตกต่างของอารมณ์ที่เกิดขึ้น และใช้ข้อมูลนี้เป็นเครื่องชี้นำในการคิดและกระทำสิ่ง

³⁵ กรมสุขภาพจิต, อีคิว: ความฉลาดทางอารมณ์ (ฉบับปรับปรุง), (นนทบุรี: สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต, กระทรวงสาธารณสุข, 2550), 11.

ต่างๆ” ยังได้ริเริ่มโครงการศึกษาวิจัยเพื่อจะนำไปพัฒนาแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ที่มีความแม่นยำ และศึกษาค้นคว้าความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ด้วย ดังตัวอย่างการศึกษาวินิจฉัยโดยให้คนกลุ่มหนึ่งดูภาพยนตร์ที่ทำให้เกิดอารมณ์โกรธ เขาพบว่าผู้ที่ได้คะแนนสูงในด้านอารมณ์ ซึ่งเป็นความสามารถที่จะบอกลักษณะอารมณ์ และความรู้สึกที่ตนมีอยู่จะคืนสู่สภาพปกติได้เร็วกว่า ในการศึกษาวินิจฉัยอีกเรื่องหนึ่งพบว่าผู้ที่ได้คะแนนสูงในความสามารถรับรู้อย่างถูกต้อง เข้าใจ และประเมินอารมณ์ของบุคคลอื่น จะมีความยืดหยุ่นมากกว่าในการเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงในสิ่งแวดล้อม และสามารถสร้างเครือข่ายที่ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันทางสังคม ซาโลเวย์และเมเยอร์ (Salovey and Mayer) ได้สร้างคำใหม่ขึ้น คือ “Emotional Intelligence” และให้ความหมายว่าเป็นความฉลาดทางสังคม (Social Intelligence) ซึ่งเป็นความสามารถที่จะควบคุมความรู้สึกและภาวะอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น รู้เท่าทันในอารมณ์เหล่านั้น และสามารถนำข้อมูลทางอารมณ์เหล่านั้นมาเป็นแนวทางในการคิดและแสดงพฤติกรรม และยังได้พัฒนาแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ และสามารถวินิจฉัยความฉลาดทาง อารมณ์ของบุคคลได้อย่างแม่นยำ³⁶ ต่อมาในปี ค.ศ. 1995 แดเนียล โกลแมน (Daniel Goleman) เป็นนักเขียนที่ใช้หลักวิทยาศาสตร์ของหนังสือพิมพ์นิวยอร์กไทมส์ (New York Times) ซึ่งสาระที่เขียนจะเกี่ยวข้องกับการศึกษาวินิจฉัยด้านสมองและพฤติกรรม เขาได้รับการฝึกอบรมเป็นนักจิตวิทยาที่มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด จากการยอมรับที่ว่าความฉลาดรู้ทางอารมณ์มีบทบาทน้อยมากในการชี้บ่งว่าเหตุใดคนบางคนจึงประสบความสำเร็จมากกว่าบุคคลอื่น จึงมีคำถามว่ามีข้อมูลอะไรที่ชี้บ่งถึงความสำคัญขององค์ประกอบของอารมณ์และสังคม และได้ทำการศึกษาวิจัยเพื่อเขียนหนังสือเล่มแรกซึ่งเขามีความคุ้นเคยมาก่อนกับการศึกษาวินิจฉัยจำนวนมาก ซึ่งชี้บ่งว่าความสามารถทางอารมณ์และสังคมมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของบุคคล งานวิจัยของ โกลแมน (Goleman) มาจากการศึกษาบุคลิกภาพ จิตวิทยาทางสังคมและบางส่วนมาจากความรู้ใหม่ๆ ด้านจิตประสาทวิทยา³⁷ กรมสุขภาพจิตได้สรุปผลตัวอย่างการวิจัยจำนวนมากที่แสดงว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการทำงานและการดำเนินชีวิต³⁸ โกลแมน (Goleman) ได้พยายามเสนอแนวคิดโดยพยายามแยกความแตกต่างระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional intelligence) และประสิทธิภาพทางอารมณ์ (Emotional competence) ความฉลาดทางอารมณ์

³⁶ Peter Salovey and John D. Mayer, “Emotional Intelligence”, *Imagination, Cognition and Personality* 9, 3 (1989-1990): 185-211.

³⁷ Daniel Goleman, *Emotional Intelligence: Why It can Matter More Than IQ* (New York: Bantam Books, 1995), 43-44.

³⁸ กรมสุขภาพจิต, *อีคิว: ความฉลาดทางอารมณ์* (ฉบับปรับปรุง), (นนทบุรี: สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต, กระทรวงสาธารณสุข, 2550), 14.

หมายถึงทักษะด้านบุคคลและสังคมที่นำไปสู่การกระทำที่มีคุณภาพเหนือกว่าในโลกของการทำงาน ส่วนประสิทธิภาพทางอารมณ์มีความสัมพันธ์และมีรากฐานมาจากความฉลาดทางอารมณ์ ความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งจำเป็นในการเรียนรู้ที่จะใช้ความสามารถทางอารมณ์อย่างเหมาะสม เช่น ความสามารถในการรับรู้ได้อย่างถูกต้องว่าผู้อื่นกำลังรู้สึกอย่างไร จะช่วยให้บุคคลนั้นพัฒนาความสามารถพิเศษ เช่น การมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นได้ ในทำนองเดียวกันบุคคลที่สามารถจัดการกับอารมณ์ได้ดีกว่าจะรู้สึกว่าเป็นการง่ายสำหรับเขาที่จะพัฒนาความสามารถในการใช้อารมณ์ที่นำไปสู่การมีความคิดริเริ่มหรือการมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความฉลาดทางอารมณ์เหล่านี้เป็นสิ่งที่เราต้องหาวิธีประเมินเพื่อให้ทราบได้แน่ชัด และวิธีการวัดควรจะต้องมีคุณสมบัติในการทำนายการกระทำได้อย่างแม่นยำด้วย³⁹

ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์

ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ ในภาษาไทยมีชื่อเรียกภาษาไทยหลายชื่อ เช่น สติปัญญา, เซวน์อารมณ์, ความฉลาดทางอารมณ์, อัจฉริยะทางปัญญา, ปัญญาอารมณ์, ปรีชาเชิงอารมณ์, เจตโกศล, วุฒิภาวะอารมณ์ ซึ่งมาจากภาษาอังกฤษที่มีความหมายเดียวกัน นอกจากคำว่า Emotional Intelligence หรือ Emotional Quotient แล้ว ภาษาอังกฤษยังมีคำเรียกที่ใกล้เคียงกับความฉลาดทางอารมณ์อยู่มาก เช่น Social Intelligence (ความฉลาดทางสังคม) Interpersonal Intelligence (ความฉลาดในการสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นหรือที่เรียกว่าเก่งคบ) Emotion Literacy (ความฉลาดรู้ในอารมณ์ของตนเอง) Partial Intelligence (ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม) Emotional Competence (ความสามารถทางอารมณ์) และโกลแมน (Goleman) เรียกว่า Emotional Intelligence Competencies โดยรวมเอาคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ความเชื่อมั่นในตนเอง การปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ การโน้มน้าวใจผู้อื่น ความต้องการผลสัมฤทธิ์ และการสร้างทีมงานร่วมไว้ด้วยกัน⁴⁰ นักจิตวิทยาและนักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่าความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ไว้ดังนี้

ซาโลเวย์ และเมเยอร์ (Salovey and Mayer) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์หมายถึงความสามารถของบุคคลในการมีความเข้าใจ สามารถแสดงอารมณ์ออกมาได้อย่างมีปัญญาและไหวพริบ ตลอดจนทั้งควบคุมอารมณ์ตนเองได้ ทุกสถานการณ์ และอารมณ์ (Emotions) อารมณ์เป็นเรื่องที่ไม่สามารถแยกออกจากการดำรงชีวิตประจำวันของมนุษย์ มีการกล่าวถึงเรื่องนี้ในวิชาพฤติกรรมองค์การค่อนข้างน้อยมากเนื่องจากเชื่อกันว่าอารมณ์เป็นเรื่องที่ไร้เหตุผลหรือไม่ก็มองอารมณ์ว่าเป็น

³⁹ Daniel Goleman, *Emotional Intelligence: Why it can Matter More Than IQ* (New York: Bantam Books, 1995), 35.

⁴⁰ ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์, “คุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับ EQ”, *รวมบทความทางวิชาการเรื่อง EQ* (กรุงเทพฯ: ชมรมผู้สนใจอีคิว, 2548), 91-93.

ตัวการที่ก่อให้เกิดความยุ่งยากเสียหายที่ควรหลีกเลี่ยงเป็นการเสียเวลาโดยใช่เหตุ อารมณ์เป็นเพียงหนึ่งกลุ่มของกระบวนการทางสมองขั้นพื้นฐาน 4 กลุ่มคือแรงจูงใจ (Motivation) อารมณ์ (Emotion) การคิด (Cognition) และจิตสำนึก (Consciousness) มีสิ่งที่พิจารณาพฤติกรรมทางด้านอารมณ์ 5 ด้านคือ การทำลาย การเข้าใจ การหนี การหยุดพฤติกรรม และน้ำเสียง⁴¹

ฟริจดา (Frijda) ได้อธิบายคำว่า Emotion มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินที่มีความหมายว่า การเคลื่อนไหว (Movement) ซึ่งมีความคิดที่ว่า อารมณ์เป็นตัวเร่งให้เกิดพฤติกรรม อารมณ์ของมนุษย์ซับซ้อนมากกว่าสัตว์อื่นๆ มนุษย์เป็นสัตว์ที่หัวเราะได้เมื่อมีความสุข และร้องไห้ได้เมื่อเศร้า เหตุใดจึงมีอารมณ์ อารมณ์จะกระตุ้นช่วยให้รวบรวมประสบการณ์นำไปสู่การกระทำ และสื่อสารถึงการกระทำพบได้ดังนี้ มีตัวเร่งให้เกิดพฤติกรรม (Arousal) ก่อเกิดการรวบรวมอารมณ์ มีตัวนำ และตัวสนับสนุนให้มีการกระทำต่อไป ส่งการสื่อสารที่เกี่ยวข้องเป็นรูปแบบสัญญาณต่างๆ ได้⁴²

บาร์ออน (Bar-on) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ในคู่มือแบบวัดที่เขาสร้างขึ้นว่า เป็นชุดของขีดความสามารถ สมรรถนะและทักษะทางจิตพิสัย (Affective Domain) ที่ส่งผลต่อความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในการต่อสู้กับข้อเรียกร้องและแรงกดดันต่างๆ ที่มาจากสภาวะแวดล้อมที่มีผลต่อการมีสุขภาพจิตที่ดีและการประสบความสำเร็จในชีวิต⁴³

โกลแมน (Goleman) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ไว้อย่างชัดเจน ว่าเป็นความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและความรู้สึกและความรู้สึกของผู้อื่น สามารถบริหารจัดการอารมณ์ของตนเพื่อเป็นแรงจูงใจในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้ อย่างประสบความสำเร็จ⁴⁴

กรมสุขภาพจิต ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า ความหมายของ EQ (Emotional Quotient) และ Emotional Intelligence (EI) มักจะมีความสัมพันธ์กัน และบางครั้งก็ใช้แทนกัน อย่างไรก็ตาม เมื่อพูดถึง EI จะเกี่ยวข้องกับโครงสร้างด้านต่างๆ ของความฉลาดทางอารมณ์

⁴¹ Peter Salovey and John D. Mayer, **Emotional intelligence imagination cognition and personality** (New Jersey: McGraw-Hill, 1997), 11.

⁴² Nico Henri Frijda, "The emotions", **Cambridge University Press: Cambridge** (New York: Basic Books, 1986), 47.

⁴³ Reuven Bar-on, **Emotional quotient inventory: A measure of emotional intelligence** (Toronto: Multi-Health System, 1997), 3.

⁴⁴ Daniel Goleman, **Working with Emotional Intelligence** (New York: Bantam Books), 1998.

แต่ EQ มีความหมายเกี่ยวข้องกับผลที่ได้จากการวัดหรือประเมิน EI ซึ่งจะบอกให้ทราบระดับของความฉลาดทางอารมณ์ เช่นเดียวกับ IQ ซึ่งชี้บ่งระดับความสามารถที่ได้จากแบบทดสอบเขาวนปัญญา⁴⁵

ลักขณา สรวิวัฒน์ สรุปความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถหรือศักยภาพทางอารมณ์ ด้วยการควบคุมอารมณ์ของตนเองมีการรับรู้และเข้าใจผู้อื่น เห็นใจผู้อื่น รู้จักจัดการกับอารมณ์ของตนเองและความเครียด ของตนเองจนสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น อยู่ร่วมกับผู้อื่นและดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข⁴⁶

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง การเรียนรู้จักอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองให้ตระหนัก มีสติรู้เท่าทันสาเหตุและความแปรผันด้านอารมณ์ของตนเอง เป็นการเรียนรู้ พูดคุยภายในตนเอง (Intra individual Talk) บริหารจัดการอารมณ์ ภาวะอารมณ์ อุปนิสัยใจคอของตนเองไปในทางที่สร้างประโยชน์แก่ทุกฝ่าย สร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเอง ในการสร้างสรรค์ นำเขาวนอารมณ์ของตนออกมาติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น (Interpersonal Relations) ทั้งรูปแบบของการสื่อสาร ความเก่งคน ความเข้าอกเข้าใจคน เอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) และการที่บุคคลมี A Sense of Proportion รักษาสมดุลของเหตุผลกับอารมณ์ บริหารจัดการความสัมพันธ์งานในหน้าที่ของตนกับผู้อื่น⁴⁷

ทศพร ประเสริฐสุข ได้ให้ความหมายไว้ว่าความฉลาดทางอารมณ์คือ ความสามารถลักษณะหนึ่งของบุคคลที่จะตระหนักถึงความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ของตนเอง และของผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นภายในตลอดจนสามารถรอคอยการตอบสนอง ความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสมถูกกาลเทศะ สามารถให้กำลังใจตนเองในการที่จะเผชิญ กับอุปสรรคและข้อขัดแย้งต่าง ๆ ได้อย่างไม่คับข้องใจ รู้จักจัดการความเครียดที่จะขัดขวางความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์อันมีค่าของตนเองได้สามารถชักนำความคิดและการกระทำของตนเองในการทำงาน ร่วมกับผู้อื่นทั้งในฐานะผู้นำ หรือผู้ตามได้อย่างมีความสุขจนประสบความสำเร็จในการเรียน ความสำเร็จในอาชีพตลอดจนประสบความสำเร็จในชีวิต⁴⁸

⁴⁵ กรมสุขภาพจิต, อีคิว: ความฉลาดทางอารมณ์ (ฉบับปรับปรุง), (นนทบุรี: สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต, กระทรวงสาธารณสุข, 2550), 2.

⁴⁶ ลักขณา สรวิวัฒน์, จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน, พิมพ์ครั้งที่ 2 (กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, 2550), 94.

⁴⁷ วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, เขาวนอารมณ์ (E.Q): ดัชนีวัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต, พิมพ์ครั้งที่ 7 (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551), 19.

⁴⁸ ทศพร ประเสริฐสุข, ความฉลาดทางอารมณ์ (กรุงเทพฯ: พิษณุพรินติ้ง, 2554), 22.

เทิดศักดิ์ เดชคง ให้ความหมายไว้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ คือ ความสามารถของบุคคลในการนำไปสู่การเป็นคนดีมีคุณค่า และมีความสุข คำว่าเป็นคนดีรวมความหมายของความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ซึ่งก็คือความเมตตา กรุณา ในแง่ของพุทธศาสนา ส่วนนี้ก็คือศีล ก็คือข้อปฏิบัติเพื่อขัดเกลามนุษย์นั่นเอง มีคุณค่านั้นสอดคล้องกับการมีสติรู้ตัว (Awareness) และมีความสุขเกิดจากการรู้จักมองโลก เลือกรหาความสุขใส่ตัว เมื่อเกิดความทุกข์ก็หาวิธีแก้ไข⁴⁹

โรงพยาบาลมนารมย์ ให้ความหมาย ความฉลาดทางอารมณ์ คือ ความสามารถทางอารมณ์ในการดำเนินชีวิตอย่าง สร้างสรรค์และมีความสุข การรู้จัก ความฉลาดทางอารมณ์ของตนเอง เพื่อการพัฒนาและการใช้ศักยภาพ ตนเองในการดำเนินชีวิตครอบครัว การทำงาน และการอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขและประสบความสำเร็จ⁵⁰

สถาบันราชานุกูล ให้ความหมาย ความฉลาดทางอารมณ์ คือ ความสามารถทางอารมณ์ในการดำเนินชีวิตอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข การรู้จักความฉลาดทางอารมณ์ของตนเองเพื่อการพัฒนาและการใช้ศักยภาพตนเองในการดำเนินชีวิตครอบครัว การทำงานและการอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขและประสบความสำเร็จ กรมสุขภาพจิตได้ตระหนักถึงความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ จึงได้สร้างแบบประเมินสำหรับประชาชนเพื่อใช้ประเมินตนเอง⁵¹

ทรงศิริ ยุทธวิสุทธิ ให้ความหมาย “ความฉลาดทางอารมณ์” หรือ Emotional Intelligence หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะตระหนักถึงความรู้สึก ของอารมณ์ตนเองและของผู้อื่นสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้สามารถรอคอยการตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสมถูกกาลเทศะ สามารถให้กำลังใจตนเองในการเผชิญปัญหาอุปสรรคข้อขัดแย้งต่างๆได้ อย่างไม่คับข้องใจ รู้จักจัดความเครียดที่จะขัดขวางคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อันมีค่าของตน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งในฐานะผู้นำและผู้ตามได้อย่างมีความสุขจนประสบความสำเร็จในการเรียนในอาชีพ ตลอดจนประสบความสำเร็จในชีวิต คนที่มี EQ สูง จะเป็นคนที่มีความเข้าใจตนเองดี รู้เท่าทันอารมณ์ของตน รู้จุดเด่นจุดด้อยของตนเองมีความสามารถในการควบคุม และจัดการกับอารมณ์ตัวเองได้ มีความเข้าใจผู้อื่นสามารถเอาใจเขามาใส่ใจเราได้สามารถแสดงอารมณ์ต่อผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม มีความสามารถในการแก้ไขข้อขัดแย้งได้ดีมีความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพกับคนรอบข้างได้ มี

⁴⁹ เทิดศักดิ์ เดชคง, เทคนิคให้คำปรึกษาแบบสร้างแรงจูงใจ : หลักการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมสุขภาพด้วยการสนทนาสร้างแรงจูงใจ (กรุงเทพฯ: หมอชาวบ้าน, 2555), 22.

⁵⁰ โรงพยาบาลมนารมย์, แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ 52 ข้อ, เข้าถึงได้จาก http://www.manarom.com/testeq_thai.html, 2559.

⁵¹ สถาบันราชานุกูล, แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient :EQ), เข้าถึงได้จาก <http://rajanukul.go.th/iqeq/index.php?mode=test&group=7>, 2559.

มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มองโลกในแง่ดีสามารถจูงใจและให้กำลังใจตนเองได้มีเป้าหมายในชีวิตและมีแรงจูงใจที่จะดำเนินชีวิตไปให้ถึงเป้าหมายที่วางไว้ได้⁵²

จันทน์กฤษณา ผลวิวัฒน์ ให้ความหมาย Emotional Quotient (E.Q.) คือ การวัดความฉลาดทางอารมณ์ เซาว์นอารมณ์ หรือ Emotional Intelligence ซึ่งเป็นความสามารถในการรับรู้ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น มีแรงจูงใจในตนเอง และจัดการอารมณ์ต่างๆ ได้ อันจะมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินชีวิตอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข ทั้งชีวิตส่วนตัว ครอบครัว สังคม และชีวิตทำงานของเด็กในอนาคต อีกทั้ง เรายังสามารถเพิ่มพูนอีคิวให้กับเด็กได้ด้วยการฝึกฝน และการเสริมสร้างทักษะ⁵³

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (สอศ.) ได้ให้ความหมายของคำว่าความฉลาดทางอารมณ์หมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้ถึง ความรู้สึกของตนเองและความรู้สึกของผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นภายใน รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างถูกกาลเทศะ ตลอดจนสามารถสร้าง สัมพันธภาพที่ดีและดำเนินชีวิตร่วมกับบุคคลอื่นได้อย่างมีความสุข⁵⁴

สรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นความสามารถของบุคคลในการรับรู้และเข้าใจ ควบคุมพฤติกรรม การแสดงออกทางกาย วาจา และความรู้สึกอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น จัดการอารมณ์ของตนเอง สามารถเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น แสดงออกทางพฤติกรรมได้เหมาะสม พร้อมทั้งสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล ตลอดจนช่วยให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างสร้างสรรค์ เป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไปและมีความสุข

ความสำคัญและประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์เป็นเรื่องสำคัญ เนื่องจากมีเหตุการณ์ที่จำคนที่เก่งแต่ควบคุมอารมณ์ไม่ได้ หรือเก่งแต่สัมพันธ์ภาพกับเพื่อนฝูงไม่ได้ หรือเก่งแต่ไม่รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา

⁵² ทรงศิริ ยุทธวิสุทธิ, EQ กับความสำเร็จในชีวิต, เข้าถึงได้จาก http://www.natres.psu.ac.th/Journal/EQ_Successfull, 2559.

⁵³ จันทน์กฤษณา ผลวิวัฒน์, อีคิว (EQ: Emotional Quotient), เข้าถึงได้จาก <http://taamkru.com/th/%E0%B8%AD%E0%B8%B5%E0%B8%84%E0%B8%B4%E0%B8%A7>, 2559.

⁵⁴ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, การศึกษาองค์ความรู้เกี่ยวกับลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์ ความฉลาดทางอารมณ์ Emotional Quotient : EQ (กรุงเทพฯ: สำนักมาตรฐานการศึกษาและพัฒนารเรียนรู้, 2552), ก.

ไม่สามารถประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานตามที่ควรจะเป็น ความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นที่บุคคลควรมีหรือพัฒนาให้มากขึ้นเพื่อชีวิตการทำงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคต เนื่องจากโลกการทำงานในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงมากเมื่อเทียบกับแต่ก่อน คนทำงานที่อยู่ในองค์กรถูกคาดหวังว่าจะต้องมีคุณภาพมากขึ้นเพียงแต่มีความสามารถหรือทักษะที่จำเป็นในการทำงานหรือมีเขาวนปัญญาดีเท่านั้นแต่ต้องมีความสามารถทำงานเป็นที่ได้อย่างมีความรับผิดชอบ มีความเข้าใจและอาหารผู้ร่วมงานสามารถผลัดกันเป็นผู้นำได้ มีความตื่นตัวที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ บุคคลต้องมีการปรับตัวอย่างมากเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและมีความสุขด้วย ดังนั้นคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงเท่านั้นจึงจะสามารถดำรงตนอยู่ในโลกการทำงานปัจจุบันได้ดีกว่า คนที่มีไอคิวสูงแต่อีคิวต่ำ⁵⁵

โกลแมน (Goleman) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับภาวะของผู้นำการทำงานเดี่ยวและกลุ่มการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคนกับสังคม งานที่ง่าย ๆ คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงสุดในกลุ่มจะให้ผลงานที่ดีกว่าคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำสุดถึง 3 เท่า งานที่ยากปานกลาง คนที่มีความฉลาดนอกจากจะมีความฉลาดทางอารมณ์แล้วจะต้องทำหน้าที่ เป็นผู้นำในการใช้ศักยภาพของบุคลากรให้ดำเนินไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าทักษะเป็นความสามารถที่เปลี่ยนความรู้ ความเข้าใจออกมาในรูปของการกระทำ และสามารถกระทำสิ่งนั้นได้อย่างชำนาญ ผู้บริหารต้องเป็นผู้ที่มีทักษะในการบริหารงานเพื่อความสำเร็จอย่างยิ่ง อารมณ์สูงจะทำให้ผลงานเท่ากับคนที่มีความรู้ต่ำสุด 12 คน งานที่ยากผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะมีผลงานที่สูงกว่าคนที่ทำงานทั่วไปถึงร้อยละ 27 แสดงว่าความฉลาดทางอารมณ์สามารถทำนายความสำเร็จในการทำงานได้⁵⁶

วิระวัฒน์ ปันนิตามัย กล่าวว่า การทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดองค์ประกอบและพัฒนาการของความฉลาดทางอารมณ์ทำให้เราทราบว่าความฉลาดทางอารมณ์น่าจะมีส่วนอยู่ในเบื้องหลังความสุขความสามารถในการปรับตัว และความสำเร็จต่างๆ ในชีวิตของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาความสำเร็จในการทำงานในชีวิต ในการเกี่ยวข้องกับผู้อื่น หลังจากถูกละเลยเป็นอย่างมาก ในช่วงปี ค.ศ. 1920-1960 ซึ่งเป็นยุคของความคิดความเข้าใจความฉลาดทางอารมณ์มีส่วนให้มนุษย์คิดได้อย่างชาญฉลาด และมีความสุขกับความคิดอ่านมากขึ้น ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ที่ดีจะเป็นผู้ที่รู้จักใช้ เป็นการเรียนรู้ พูดคุยภายในตน (Intra individual Talk) บริหารจัดการอารมณ์ที่ดี

⁵⁵ กรมสุขภาพจิต, อีคิว: ความฉลาดทางอารมณ์ (ฉบับปรับปรุง), (นนทบุรี: สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต, กระทรวงสาธารณสุข, 2550), 18.

⁵⁶Daniel Goleman, *Emotional Intelligence: Why it Can Matter More Than IQ* (New York: Bantarn Books, 1995), 13-15.

ภาวะอารมณ์ อุปนิสัยใจคอของตน ไปในทางที่สร้างประโยชน์แก่ทุกฝ่ายสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเอง ในทางที่สร้างสรรค์เมื่อ “ผจญจิตของตนเสียก่อนให้ผ่อนคลายแล้วค่อยว่าไปผจญคนทั้งปวง” สมดัง สุนทรภู่ได้ว่าไว้ ความฉลาดทางอารมณ์จึงเป็นการนำเขาวนอารมณ์ของตนออกมาติดต่อกับผู้อื่น (Inter personal Relations) ไม่ว่าจะป็นรูปแบบของการสื่อสาร ความเก่งคน ความเข้าอกเข้าใจคน เอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) และเป็นการที่บุคคลมี A Sense of Proportion รักษาความได้ดุล ของเหตุผลกับอารมณ์ บริหารจัดการความสัมพันธ์งานในหน้าที่ของตนกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี งานก็ ได้ผล คนก็ไม่เสียความรู้สึก จะเป็นได้ว่าความเป็นผู้มีเขาวนอารมณ์ผสมเข้ากับเขาวนปัญญาของ บุคคลนั้นนอกจากจะทำให้บุคคลตระหนักและรู้จักตนเองแล้วยังทำให้เข้าใจความคิด ความรู้สึก ความต้องการของผู้อื่นได้อีกด้วย ความฉลาดทางอารมณ์ก่อให้เกิดการทำงานร่วมมือสร้างสรรค์สนอง เป้าหมายที่กำหนดไว้แต่แรกได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ความฉลาดทางอารมณ์ทำให้ การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นไปอย่างราบรื่น อดทนเข้าใจต่อกัน เกื้อหนุนให้มีการใช้ศักยภาพของคน อย่างสูงสุด ประกอบกับภูมิปัญญาจะทำให้เกิดการตัดสินใจที่เป็นประโยชน์ความฉลาดทางอารมณ์ ก่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ให้เกียรติ ยอมรับเกื้อหนุนแก่กันและกัน เพิ่มพูนความคิดสร้างสรรค์ กล้าเสี่ยง กล้าคิดริเริ่ม ลดการโจมตี การนินทา ก้าวร้าว และไม่ยึดหยุ่นต่อกัน การประยุกต์ใช้ หลักการของความฉลาดทางอารมณ์เข้าสู่ชีวิตประจำวันและงานในหน้าที่จะมีประโยชน์อย่างยิ่งกับ ทุกคน เช่น⁵⁷

1. พัฒนาการด้านอารมณ์ บุคลิกภาพของเด็ก ความฉลาดทางอารมณ์มีบทบาทในการ กำหนดบุคลิกภาพที่พึงปรารถนา สร้างวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่เจริญสมวัย สร้างความสามารถในการ ปรับตัวในการแก้ไขปัญหาความเครียดและแรงกดดันของชีวิต ในภาวะแข่งขันได้ดี
2. การสื่อสาร การแสดงความรู้สึก อารมณ์ของตนได้อย่างถูกต้องตามกาลเทศะ เข้าอก เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะรู้จักยิ้มได้ แม้นใจรู้สึกเศร้า รับฟังปัญหาของ ผู้อื่นได้อย่างตั้งอกตั้งใจ ไม่รู้สึกแปลกแยกจากเพื่อนมนุษย์ จากธรรมชาติและจากชีวิตของตนเอง
3. การปฏิบัติงานความฉลาดทางอารมณ์เกื้อหนุนการยอมรับ ความคิดริเริ่ม ก่อให้เกิด การสร้างสรรค์ผลิตผลที่สนองเป้าหมาย ลดการลา ขาดงานหรือย้ายงาน เนื่องจากข้อขัดแย้งระหว่าง บุคคลลง เสริมสร้างการทำงานที่ประสานสัมพันธ์กันให้มากขึ้น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การมีความ ฉลาดทางอารมณ์ที่ดีในการทำงาน ทำให้เราเคารพรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรา มากขึ้น

⁵⁷ วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, เขาวนอารมณ์ (E.Q): ดัชนีวัดความสุขและความสำเร็จของ ชีวิต, พิมพ์ครั้งที่ 7 (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551), 34-37.

4. การให้บริการความฉลาดทางอารมณ์ก่อให้เกิดการทำ ความรู้จักลูกค้า รับฟังความต้องการของลูกค้า และตอบสนองได้ดี สร้างความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของหน่วยงาน

5. การบริหารจัดการความฉลาดทางอารมณ์ช่วยส่งเสริมอัจฉริยภาพของความเป็นผู้นำที่มีศิลปะในการรู้จักใช้คนและครองใจคนได้ เปิดโอกาสให้ผู้บริหารได้เรียนรู้ และพัฒนาตน สามารถโน้มน้าวผู้อื่นให้ทำในสิ่งที่ตนต้องการได้สำเร็จ งานก็ได้ผล คนก็เป็นสุข เกิดความรักงาน องค์กรจงรักภักดีมากขึ้น ผู้นำผู้บริหารที่มีความฉลาดทางอารมณ์ จะเป็นผู้ที่มีคำพูดและการกระทำตรงกัน (Integrity) มิใช่พูดอย่างหนึ่ง แล้วทำอีกอย่างหนึ่งที่มีให้พบเห็นกันอย่างดาษดื่นทั่วไป ผู้นำที่มีความฉลาดทางอารมณ์มักกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม ถูกกาลเทศะ

6. การเข้าใจชีวิตของตนและของผู้อื่นความฉลาดทางอารมณ์เป็นเรื่องของการศึกษาทำความเข้าใจตน (Insight) การมองเข้าไปในตนก่อนทำความเข้าใจผู้อื่น เมื่อเข้าใจตน เข้าใจคนอื่นการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน จึงเป็นการมุ่งใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่อย่างสูงสุด ชีวิตครอบครัวก็จะเป็นสุขด้วยความเข้าใจกัน

กรมสุขภาพจิต อธิบายว่า คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงหรือมีทักษะทางอารมณ์ที่ได้รับการพัฒนามาเป็นอย่างดี จะเป็นคนที่สามารถรับรู้ เข้าใจและจัดการกับความรู้สึกของตนเองได้ดี รวมทั้งเข้าใจความรู้สึกของคนอื่น จึงมักประสบความสำเร็จมีความพึงพอใจในชีวิต สามารถสร้างสรรค์งานใหม่ ๆ ออกมาได้เสมอตรงกันข้ามกับคนที่ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ มักจะเต็มไปด้วยความขัดแย้งภายในจิตใจ พลอยทำให้ขาดสมาธิในการทำงานและมีความคิดที่หมกมุ่น กังวลไม่ปลอดโปร่ง⁵⁸

วิระวัฒน์ ปันนิตามัย กล่าวว่า EQ ถือเป็นการเรียนรู้และรู้จักอารมณ์ ความรู้สึกของตนให้ตระหนัก มีสติ รู้เท่าทันสาเหตุและความแปรผันด้านอารมณ์ของตน เป็นการเรียนรู้ พูดคุยภายในตน (Intra individual talk) บริหารจัดการอารมณ์ ภาวะอารมณ์ อุนิสัยใจคอของตนไปในทางที่สร้างประโยชน์แก่ทุกฝ่าย สร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเองในทางที่สร้างสรรค์ เมื่อ “ผจญจิตของตนเสียก่อนให้ผ่อนคลาย แล้วค่อยวាយไปผจญคนทั้งปวง” สมดังที่สุนทรภู่ได้ว่าไว้ EQ จึงเป็นการนำเขวार्ณอารมณ์ของตนออกมาติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น (Interpersonal relations) ไม่ว่าจะในรูปแบบของการสื่อสาร ความเก่งคน ความเข้าอกเข้าใจคน เอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) และเป็นการที่

⁵⁸ กรมสุขภาพจิต, ความฉลาดทางอารมณ์ ความแตกต่างระหว่าง IQ และ EQ, เข้าถึงได้จาก <http://www.thaispinner.com/forum/index.php?topic=646, 2551>.

บุคคลมี A Sense of Proportion คือ การรักษาความได้ดุลของเหตุผลกับอารมณ์ บริหารจัดการความสัมพันธ์งานในหน้าที่ของตนกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี งานก็ได้ผลคนก็ไม่เสียความรู้สึก⁵⁹

คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลมหาสารคามนครเชียงใหม่ ได้อธิบายประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ด้วยกัน 4 ประการ คือ⁶⁰

1. ประโยชน์ต่อการทำงานนักจิตวิทยา พบว่าคนที่มีอารมณ์ดี จะมีความเข้าใจตนเองและผู้อื่นได้ง่าย ตลอดจนมีทักษะอารมณ์ที่ดีในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ทั้งที่บ้านและที่ทำงาน หรือในเวลาที่ต้องออกสังคม ขณะเดียวกันความฉลาดทางอารมณ์ก็จะช่วยให้เรามองโลกในแง่ดี ทำให้มีพลังในการต่อสู้กับอุปสรรคต่างๆ ได้อย่างไม่ท้อถอยสามารถสร้างกำลังใจให้กับตัวเองในยามล้มเหลวหรือมีปัญหาได้ ต่างจากคนที่มองโลกในแง่ร้ายที่มักจะมองเห็นแต่ปัญหาและความยุ่งยาก ทำให้ขาดกำลังใจที่จะผลักดันให้ฟันฝ่าอุปสรรคไปได้ด้วยดี

2. ประโยชน์ต่อความรักและครอบครัว ครอบครัวที่จะอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขต้องอาศัยความรัก ความเข้าใจและยอมรับได้ในข้อบกพร่องของผู้อื่น อีคิวหรือความฉลาดทางอารมณ์จึงมีผลอย่างมากต่อความสงบสุขในบ้าน หรือในชีวิตคู่ ปัญหาความแตกแยก หย่าร้างข้อบกพร่องของอีกฝ่ายไม่ได้ เมื่อมีปัญหาที่ไม่หันหน้าคุยกันดีๆ หรือบางทีก็ใช้ความรุนแรง

3. ประโยชน์ต่อการเรียนการที่เด็กจะเรียนดี มีอนาคตที่ดี นอกจากความสามารถทางวิชาการแล้ว ยังต้องอาศัยปัจจัยอื่นๆ อีกมากโดยเฉพาะในสังคมปัจจุบันที่เต็มไปด้วยสิ่งยั่วยุ พบว่ามีเด็กจำนวนไม่น้อยที่เผชิญปัญหาทางด้านอารมณ์ความรู้สึก จนทำให้เสียโอกาสทางการศึกษาไปอย่างน่าเสียดาย เช่น ปัญหายาเสพติดปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยเรียน หรือปัญหาด้านพฤติกรรมอื่นๆ ปัญหาเหล่านี้ไม่ได้มีที่มาจากความอ่อนแอทางเขาวนปัญญา แต่มาจากความอ่อนแอทางอารมณ์ ที่ไม่สามารถรู้เท่าทันและจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกทั้งของตนเองและผู้อื่นได้

4. ประโยชน์ต่อตัวเองจิตใจมีผลต่อร่างกาย และความเครียดคือบ่อเกิดที่สำคัญของโรคร้ายไข้เจ็บหลายชนิด ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น โรคแผลในกระเพาะอาหาร ไมเกรน ความดันโลหิตสูง ไปจนถึงโรคร้ายอย่างมะเร็ง เพราะเมื่อเรามีอารมณ์ดี ก็จะส่งผลดีให้ร่างกายแข็งแรงตามไป

⁵⁹ วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, **เขาวนอารมณ์ (EQ) : ดัชนีเพื่อความสุขและความสำเร็จของชีวิต** (กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551), 39.

⁶⁰ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลมหาสารคามนครเชียงใหม่, **ความฉลาดทางอารมณ์**, เข้าถึงได้จาก http://www.med.cmu.ac.th/hospital/nped/2011/index.php?option=com_content&view=article&id=100:emotional-intelligence&catid=94:child-development, 2559.

ด้วย ตรงกันข้ามเมื่อเราเครียด วิตกกังวล หดหู่ เศร้าซึม ภูมิคุ้มกันในร่างกายก็จะลดระดับลงทำให้ง่ายที่จะติดเชื้อ หรือเจ็บไข้ไม่สบาย

สรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญและมีประโยชน์ในทุกด้านและในทุกระดับทั้งในระดับบุคคลระดับกลุ่ม ระดับองค์กร ระดับสังคม และระดับประเทศ ซึ่งบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นอาชีพที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับทั้งเพื่อนร่วมงานและผู้มารับบริการ จึงจำเป็นต้องมีความฉลาดทางอารมณ์ในระดับสูง ดังนั้น บุคลากรในหน่วยงานจึงจำเป็นต้องพัฒนาตนเองเพื่อเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์เพื่อเอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและประสิทธิผลขององค์กรได้อย่างมาก

แนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์

นักจิตวิทยาหลายคนได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ ในบริบทและรูปแบบต่างๆ ที่เหมือนกันบ้างบางส่วนและแตกต่างกันบ้างในบางส่วน แต่นักจิตวิทยากลุ่มนี้มุ่งเน้นที่จะศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ที่ทำให้บุคคลนั้นประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงานและการดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข โดยวัดจากความสามารถในการทำงาน พฤติกรรมที่แสดงออก การปฏิบัติตนเองต่อผู้อื่น ฯลฯ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดหลักด้านความฉลาดทางอารมณ์ไว้ดังนี้

แนวคิดความฉลาดทางอารมณ์ของซาโลเวย์ และเมเยอร์ (Salovey and Mayer)

ซาโลเวย์ และเมเยอร์ (Salovey and Mayer) ได้ให้ความหมายและคำจำกัดความของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์เปรียบเสมือนความสามารถที่จะบอกและเฝ้าระวังเกี่ยวกับความรู้สึกและอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น พร้อมทั้งสามารถแยกแยะอารมณ์ความรู้สึกนั้นได้ สามารถนำอารมณ์ความรู้สึกเหล่านี้ไปสู่การคิดการปฏิบัติที่แท้จริงได้ ซึ่งความสามารถในการใช้ทักษะทางอารมณ์ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งที่สูงเสริมความฉลาด โดยเฉพาะความฉลาดทางสังคม ได้พิจารณาถึงเรื่องของความฉลาดทางอารมณ์เป็นส่วนหนึ่งของความฉลาดทางสังคมในส่วนของ การเฝ้าระวังและประเมินอารมณ์ความรู้สึกของคนอื่น และใช้อารมณ์ความรู้สึกนั้นเป็นตัวนำในการแสดงออกของพฤติกรรมต่างๆ พวกเขายังพบอีกว่าการแสดงออกของกลุ่มความคิดรวบยอดจะเกี่ยวพันกับกระบวนการทางจิตและเกี่ยวข้องกับข้อมูลทางอารมณ์ของตนเอง แนวคิดในระยะแรกนั้นเสนอว่าความฉลาดทางอารมณ์ประกอบด้วยความสามารถ 3 ประการ คือ การประเมินผลและการแสดงอารมณ์ การจัดระบบอารมณ์ และการใช้ประโยชน์ของอารมณ์ในการแก้ปัญหาโดยแต่ละประเภทมี

องค์ประกอบย่อยดังนี้⁶¹

1. การประเมินและการแสดงอารมณ์ (Appraisal and Express of Emotion) ประกอบด้วยองค์ประกอบประเมินอารมณ์ ได้แก่ องค์ประกอบย่อยทางด้านถ้อยคำและองค์ประกอบย่อยที่ไม่ใช่ถ้อยคำ) และองค์ประกอบประเมินอารมณ์ผู้อื่น (ได้แก่ องค์ประกอบย่อยด้านการรับรู้ที่ไม่ใช่ถ้อยคำ และความเข้าใจผู้อื่น)

2. การควบคุมอารมณ์ (Regulation of Emotion) ประกอบด้วยการจัดระบบอารมณ์ตนเอง และการจัดระบบอารมณ์ผู้อื่น

3. การใช้ประโยชน์ของอารมณ์ (Utilization of Emotion) ประกอบด้วยการวางแผนที่ยืดหยุ่น การคิดอย่างสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ และการจูงใจ กระบวนการประเมิน และการแสดงออกทางอารมณ์ของตนเอง และของผู้อื่น

การควบคุมอารมณ์ของตนเองกับของผู้อื่นนำไปสู่กระบวนการประยุกต์ใช้อารมณ์ของตนเอง และพัฒนาอารมณ์ของตนเองได้ นอกจากนี้ ได้รายงานรูปแบบทางอารมณ์ที่ค้นพบในแบบความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องกับลำดับขั้นของความสามารถทางจิตใจที่รวมกันเข้าจนเกิดรูปแบบความฉลาด (Intelligence) และได้แบ่งความฉลาดทางอารมณ์ออกเป็น 4 ส่วนประกอบ ได้แก่

1. การรับรู้อารมณ์ เป็นการประเมินอารมณ์ของตนเองที่แสดงออก
2. การใช้อารมณ์สนับสนุนการคิด เข้าใจและวิเคราะห์อารมณ์
3. การประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับอารมณ์
4. การควบคุมอารมณ์ของตนเองได้

องค์ประกอบเหล่านี้ นำไปสู่การเติบโตทางอารมณ์และความฉลาดของโครงสร้างความสามารถของความฉลาดทางอารมณ์ ตอนแรกนั้นเน้นเรื่องอารมณ์เป็นหลัก โดยมีโครงสร้างทางการรับรู้ การคิด และสังคมที่เกี่ยวข้องกับการแสดงออก การจัดระบบและการใช้ประโยชน์ของอารมณ์ประกอบอยู่ด้วย โดยรูปแบบที่ปรับปรุงใหม่แนวคิดของความฉลาดทางอารมณ์ ว่าความฉลาดทางอารมณ์ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน มีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

ขั้นที่ 1 การรับรู้ การประเมินและการแสดงออกซึ่งอารมณ์ (Identifying Emotions) หมายถึง ความสามารถในการระบุตัวตนและผู้อื่นมีความรู้สึกอย่างไรความสามารถในการระบุภาวะอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดของตนเองได้ความสามารถในการระบุภาวะอารมณ์ ของผู้อื่นได้

⁶¹ Peter Salovey and John D. Mayer, "Emotional Intelligence," *Imagination, Cognition And Personality* 9, 3 (1989-1990): 185-211.

ความสามารถในการแสดงอารมณ์ได้อย่างถูกต้องแสดงความต้องการได้ตรงกับความรู้สึกได้อย่างเหมาะสม ถูกกาลเทศะความสามารถในการจำแนกรู้สึกต่างๆ ออกได้ว่าถูกต้องหรือไม่ถูกต้องจริงใจหรือไม่จริงใจ

ขั้นที่ 2 การเกื้อหนุนการคิดของอารมณ์ (Using Emotional) หมายถึง ความสามารถในการก่อให้เกิดอารมณ์และเหตุผลประกอบในการเกิดอารมณ์ดังกล่าว และมีความสามารถในการใช้อารมณ์ของตนเองที่จะช่วยในการเข้าใจว่าผู้อื่นคิดอย่างไรและมีความรู้สึกอย่างไร ได้แก่ 1) ความรู้สึกหรืออารมณ์ช่วยจัดลำดับความสำคัญหรือช่วยในการจัดลำดับความสำคัญ 2) อารมณ์ที่ชัดเจนที่พร้อมจะเกื้อหนุนต่อการตัดสินใจและจดจำความรู้สึกต่างๆ ได้ดี 3) ความรู้สึกหรืออารมณ์ที่เปลี่ยนไป ทำให้ความคิดและจุดยืนเปลี่ยนจากแง่ลบจากการคิดแง่เดียว มุมเดียว เป็นคิดได้หลากหลาย 4) ภาวะอารมณ์ต่างๆ ทำให้หาแนวทางแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดีขึ้นรู้สึกเป็นสุขทำจิตใจให้เปิดกว้างรับฟังเหตุผลมีความคิดสร้างสรรค์

ขั้นที่ 3 การเข้าใจ การวิเคราะห์และการใช้ความรู้สึกเกี่ยวกับอารมณ์ (Understanding Emotional) หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจว่าสิ่งใดเกิดขึ้นกับอารมณ์ของตนเอง โดยอาจจะมีระดับความเข้มข้นมากขึ้นเข้าใจว่าคนจะมีปฏิกิริยาต่อสภาวะทางอารมณ์ที่แตกต่างกันอย่างไรเข้าใจว่าอารมณ์ที่ซับซ้อนเป็นส่วนหนึ่งของความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งอารมณ์ที่มีความซับซ้อนจะเกิดจากการรวมกันของอารมณ์ที่ซับซ้อนกว่าหลายอารมณ์นอกจากนี้ยังเข้าใจลึกซึ้งของอารมณ์ว่ามีผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงอย่างไรจากภาวะอารมณ์หนึ่งไปยังภาวะอารมณ์อื่นๆ ได้แก่ 1) ระบุความรู้สึกหรืออารมณ์ เห็นความเชื่อมโยงระหว่างอารมณ์กับถ้อยคำต่างๆ ได้ เช่น ความชอบพอกับอารมณ์รัก ความรู้สึกไม่ชอบกับความเกลียด ความสมหวังกับการดีใจ 2) ตีความหมายของอารมณ์ที่เกิดขึ้นอันสืบเนื่องมาจากอารมณ์หนึ่งๆ ได้ 3) เข้าใจอารมณ์ที่ซับซ้อนได้เกิดความรู้สึกหลายอย่างในเวลาไล่เลี่ยกัน ทั้งรักทั้งเกลียดอาการขะแยงที่เป็นผลรวมของความโกรธและความกลัว 4) เข้าใจความผันแปรของภาวะต่างๆ การแปรเปลี่ยนจากความโกรธมาเป็นความพึงพอใจ หรือความโกรธมาเป็นความละอายใจ

ขั้นที่ 4 การคิดใคร่ครวญ และการควบคุมอารมณ์ของตน เพื่อพัฒนาความงอกงามด้านเชาว์ปัญญา และความฉลาดทางอารมณ์ต่อไป (Managing Emotions) หมายถึง ความสามารถในการจัดการอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นโดยรู้สึกถึงสภาวะทางอารมณ์ที่เกิดขึ้น และใช้ความรู้สึกนั้นประกอบการตัดสินใจได้ดีขึ้น การแสดงอารมณ์บางอย่างเป็นประโยชน์ในระยะเวลานาน แต่หากมีการควบคุมให้ดีแล้ว อารมณ์ดังกล่าวจะมีประโยชน์ในระยะยาวอีกด้วย ได้แก่ 1) เปิดใจรับต่อความรู้สึกทางบวกและลบ ที่รื่นรมย์ได้ 2) เมื่อคิดใคร่ครวญดีแล้วสามารถยึดถือหรือปลดปล่อยตนจากภาวะอารมณ์ความรู้สึกต่างๆ โดยพิจารณาจากข้อมูลที่ได้รับและความเป็นประโยชน์ 3) คิดอย่างพินิจพิเคราะห์ถึงภาวะอารมณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตนเองและผู้อื่น เล็งเห็นได้ว่าความรู้สึกเหล่านั้นชัดเจนคงอยู่ มีเหตุผล และส่งผลต่อการปฏิบัติของตนอย่างไร 4) จัดการภาวะอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้

ลดความรุนแรงทางอารมณ์ทางลบได้แสดงออกอารมณ์ทางบวกโดยไม่บิดเบือน หรือมีกลวิธีในการป้องกันตัวเองมากเกินไป ซาโลเวย์และเมเยอร์ (Salovey and Mayer) เห็นว่ากระบวนการของความฉลาดทางอารมณ์ควรพัฒนาจากขั้นแรก ซึ่งไม่ซับซ้อน ไปสู่กระบวนการของจิตใจที่บูรณาการกันอย่างดีมากขึ้นต่อไป จะเห็นได้ว่าในแต่ละขั้นตอนจะมีระดับขีดความสามารถของความฉลาดทางอารมณ์ 4 ระดับ จากง่ายไปสู่จากเช่นกัน⁶²

เห็นได้ว่า อารมณ์นั้นสัมพันธ์กันกับกระบวนการคิดในเชิงเหตุความฉลาด และอารมณ์นั้นถูกรวมเข้าด้วยกันจนเกิดความฉลาดทางอารมณ์แต่ในหนึ่งอารมณ์ไม่สามารถทำให้เราฉลาดขึ้นได้ในด้านหนึ่งแต่สามารถส่งผลต่อการคิดในเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องได้ และอาจสามารถทำให้เราเกิดความฉลาดขึ้นมาได้ การที่เราเข้าใจในอารมณ์หนึ่งของตัวเองและสามารถทำนายอารมณ์ของคนอื่นๆ ได้อย่างถูกต้อง หรือใช้ข้อมูลที่เรารู้เข้าไปเพิ่มประสิทธิภาพการคิดของเราเองให้สูงขึ้น

ต่อมาได้ปรับปรุงรูปแบบของความฉลาดทางอารมณ์ที่เน้นองค์ประกอบทางการเรียนรู้ 4 ด้าน การคิดของอารมณ์และแบ่งเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้⁶³

กลุ่มแรก คือ ความสามารถในการเรียนรู้ ประเมินค่าและการแสดงออกทางอารมณ์ทั้งของตนเองและผู้อื่น

กลุ่มที่สอง คือ ความสามารถเข้าใจ วิเคราะห์อารมณ์เพื่อต่อความคิด

กลุ่มที่สาม เป็นความสามารถเข้าใจ วิเคราะห์อารมณ์ของตนเองและใช้ความรู้ทางอารมณ์

กลุ่มที่สี่ เป็นความสามารถจัดระบบกับอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น เพื่อความเติบโตทางความฉลาดทางอารมณ์ต่อไป

ทั้งนี้บุคคลจะบรรลุตามลำดับขั้น จากกลุ่มแรกไปกลุ่มที่สอง สาม และสี่ตามลำดับโดยกลุ่มแรก ได้แก่ การรับรู้ การประเมินค่า และความสามารถในการแสดงออกของอารมณ์เป็นกระบวนการพื้นฐานที่สุด ในขณะที่กลุ่มที่สี่ความสามารถทางอารมณ์ล่าสุดนี้ เป็นรูปแบบเชิงกระบวนการที่เน้นขั้นตอนพัฒนาการของความฉลาดทางอารมณ์ ใช้ศักยภาพของความองงามของอารมณ์ เสริมสร้าง ความเจริญเติบโตทางสติปัญญา แต่อย่างไรก็ตามรูปแบบแนวคิดของซาโลเวย์ และเมเยอร์ (Salovey and Mayer) ตามแบบเริ่มแรกนั้นยังคงมีงานวิจัยศึกษาตามแบบนี้มากขึ้นเรื่อยเนื่องจากให้ภาพการ

⁶² Peter Salovey and John D. Mayer, **Emotional intelligence imagination cognition and personality** (New Jersey: McGraw-Hill, 1997), 10-11.

⁶³ Peter Salovey and John D. Mayer, **Emotional intelligence imagination cognition and personality** (New Jersey: McGraw-Hill, 1997), 30-31.

พัฒนาการทางอารมณ์ของบุคคลในมิติต่างๆ ได้ดี และมีรูปแบบอื่นๆ พร้อมทั้งสามารถบูรณาการเข้ากับรูปแบบเริ่มแรกได้

แนวคิดความฉลาดทางอารมณ์ของโกลแมน (Daniel Goleman)

จากหนังสือ ทำไมความฉลาดทางอารมณ์ดีกว่าความฉลาดทางปัญญาของโกลแมน (Goleman) ได้ให้เค้าโครงความฉลาดทางอารมณ์ในหลายมิติ ประกอบด้วย การเป็นบุคคลที่มีความรู้และจัดการกับอารมณ์ของตนเอง มีแรงจูงใจตนเอง (Self-Motivation) เข้าใจในบุคคลอื่น (Empathy) และมีความชำนาญในสังคม ความรู้และการจัดการกับอารมณ์นั้นจะเกี่ยวข้องกับการเริ่มสังเกตตนเองในอารมณ์และความรู้สึกหนึ่งพร้อมกับการควบคุมความรู้สึกนั้นให้อยู่ในความเหมาะสมและได้อธิบายเกี่ยวกับแรงจูงใจตนเองเปรียบเสมือนช่องทางของการนำอารมณ์มาสร้างแรงผลักดันสู่เป้าหมายที่ต้องการ เกิดความอึดอ้อมในใจภายหลัง และรู้สึกถึงแรงกระตุ้นในตัวเอง ในด้านการเข้าใจในบุคคลอื่น (Empathy) นั้น เน้นที่การพูดที่ไม่ทำให้คนอื่นเสียใจแต่พูดแล้วทำให้คนประทับใจ เป็นคนที่คิดในแง่บวก การเป็นคนที่มีอารมณ์อ่อนไหว ไวต่อความรู้สึกของคนอื่น มีความรู้สึกห่วงใยและให้คนอื่นก่อนเสมอ และเป็นคนที่มีความสามารถเข้าใจ ประมวลความรู้สึกของคนอื่นและสามารถใช้ความเข้าใจและผลการประมวลนั้นมาเป็นที่นำไปสู่การปฏิบัติตนต่อผู้อื่นด้วย⁶⁴ โกลแมน (Goleman) ได้แสดงให้เห็นถึงความชำนาญในสังคมคือ ความสามารถในการจัดการอารมณ์ของผู้อื่นและจัดการพื้นฐานอารมณ์ของตนเอง ได้ชี้ให้เห็นว่าทำไมความฉลาดทางอารมณ์จึงมีความสำคัญมากกว่าความฉลาดทางปัญญา ซึ่งเป็นเวลาที่ยาวนานกับการให้ความสำคัญของสมองสติปัญญา โดยไม่ใส่ใจสิ่งสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความสำเร็จในชีวิตคือ กลุ่มของทักษะทางอารมณ์ที่สามารถสอนได้ไม่เหมือนความฉลาดทางปัญญา ที่ยากแก่การสอนและพัฒนา ความฉลาดทางอารมณ์ช่วยอธิบายว่าทำไมบุคคลที่มีความฉลาดทางปัญญาสูงไม่ประสบความสำเร็จในชีวิต ในขณะที่บางคนมีความฉลาดทางปัญญาธรรมดาเป็นผู้ประสบความสำเร็จในชีวิตสูงสุด และยังได้เสนอแนะว่า ความฉลาดทางอารมณ์จะช่วยอธิบายความสำเร็จในโรงเรียน บ้าน และในการทำงานได้ดี โกลแมน (Goleman) ได้ให้นิยามความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถที่จะจัดการและตรวจสอบอารมณ์ของตนเองทุกนาที จูงใจตนเองไปยังเป้าหมายเข้าใจผู้อื่นและจัดการกับความขัดแย้งและมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นอย่างดี แนวคิดของโกลแมน (Goleman) ขยายโครงสร้างของความฉลาดทางอารมณ์

⁶⁴ Daniel Goleman, *Emotional Intelligence: Why it Can Matter More Than IQ* (New York: Bantarn Books, 1995), 12-17.

โดยรวมทักษะจิตวิทยา การสื่อสาร และสังคมเฉพาะอย่างเข้าด้วยกัน โครงสร้างความสามารถทางอารมณ์แบ่งได้เป็น 5 ด้าน ดังนี้⁶⁵

1. การรับรู้อารมณ์ตนเอง คือ การตระหนักรู้ถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้น และตรวจสอบความรู้สึกได้ การรู้เท่าทันความรู้สึกของตนเป็นหลักสำคัญของความสามารถทางอารมณ์ คนที่รู้ว่าตนเองมีอารมณ์อย่างไรย่อมควบคุมเส้นทางเดินในชีวิตของตนเองได้ดีกว่า การพัฒนาความสามารถเพื่อให้รู้ว่าตนเองรู้สึกอย่างไรจำเป็นต้องเข้าใจถึงความรู้สึกลึก ๆ ที่เรียกว่า “โซมาติกมาร์กเกอร์” หรือความรู้สึกภายในที่แสดงออกทางร่างกาย การหยั่งรู้ถึงความรู้สึกของตนเองเป็นส่วนหนึ่งของการปูพื้นฐานไปสู่ความสามารถทางอารมณ์ นั่นคือ ความสามารถที่สลัดอารมณ์ขุ่นมัวออกไปได้

2. การจัดการอารมณ์ คือ การจัดการความรู้สึกต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม ความสามารถที่จะปลดปล่อยตนเอง และความสามารถที่จะขจัดความบ้าคลั่ง ความวิตกกังวล ความหม่นหมอง หรือความขุ่นเคือง อารมณ์เสียมีส่วนปรุงแต่งชีวิตและสร้างบุคลิกลักษณะได้เท่า ๆ กับอารมณ์ดี หลักสำคัญก็คือ ทั้งสองขั้วอารมณ์ต้องมีความสมดุล วิธีที่ได้ผลดีก็คือ “การกำหนดมุมมองใหม่” หมายถึง การมองสถานการณ์นั้นอีกครั้งอย่างมีสติและมองในทางบวก วิธีกำหนดมุมมองใหม่ และหันเหความสนใจไปยังสิ่งอื่นช่วยลดอาการซึมเศร้า ความกระวนกระวายและความโกรธ วิธีผ่อนคลายอื่น ๆ เช่น สูดลมหายใจเข้าลึก ๆ และทำสมาธิ จะช่วยเสริมคลังอาวุธสำหรับต่อสู้อารมณ์บูด

3. การจูงใจตนเอง คือ อุดกั้น รอดได้ และสามารถรู้สึสภาวะการสิ้นไหวได้ แรงจูงใจทางบวก หมายถึง การจัดการกระบวนการความรู้สึกกระตือรือร้น จิตใจจดจ่อ และความเชื่อมั่น สามสิ่งนี้สำคัญยิ่งต่อความสำเร็จ ผลการศึกษานักกีฬาโอลิมปิก นักดนตรีระดับโลก และเซียนหมากรุก แสดงให้เห็นว่า คนเหล่านี้มีนิสัยที่เหมือนกันอย่างหนึ่งคือสามารถจูงใจตนเองให้ฝึกฝนเป็นประจำไม่หยุดหย่อน การจูงใจเพื่อความสำเร็จจำเป็นต้องมีเป้าหมายที่แน่ชัด ทักษะคติการมองโลกในด้านดี และความเชื่อมั่นว่าสามารถทำได้

4. การเข้าใจคนอื่นและการปรับให้เข้ากับสิ่งที่บุคคลอื่นต้องการ สิ่งสำคัญในการควบคุมอารมณ์ตนเองอยู่ที่ความสามารถในการเห็นวรั้งอารมณ์ชั่ววูบไม่ให้ขัดขวางเป้าหมายที่วางไว้ เมื่อคุณต้องเผชิญกับสิ่งที่ยุ่งเฉพาะหน้า จงเตือนตัวเองให้นึกถึงเป้าหมายในระยะยาว

5. การจัดการความสัมพันธ์ คือ ทักษะในการจัดการอารมณ์ของบุคคลอื่น และมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้อย่างราบรื่น สามารถอ่านความรู้สึกผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญทั้งในการทำงาน เรื่องความรัก มิตรภาพในครอบครัว อารมณ์ที่เราแสดงออกและรับรู้มัน มีลักษณะเคลือบแคลงแทบสังเกตไม่เห็น เช่น ลักษณะที่คนอื่นกล่าวขอบคุณ อาจทำให้เรารู้สึกถูกปฏิเสธหรือเห็นบุญคุณ หรือ

⁶⁵ Daniel Goleman, *Working with Emotional Intelligence* (New York: Bantam Books, 1998), 26-29.

รู้สึกได้รับความชื่นชมยินดีอย่างจริงจังก็ได้ ยิ่งเราสามารถหยั่งรู้ความสามารถของคนอื่นที่แสดงออกก็จะควบคุมการแสดงออกของเราได้ดีขึ้น

แนวคิด และทฤษฎีของบาร์ออน (Bar-on)

บาร์ออน (Bar-on) ใช้งานของการ์ตเนอร์ (Gardner) ที่จะระบุความฉลาดทางอารมณ์ร่วมกับบริบทของทฤษฎีบุคลิกภาพ (Personality Theory) โดยได้ศึกษาทฤษฎีทางจิตวิทยาสำหรับคุณลักษณะทางบุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับความสำเร็จในชีวิต ได้เสนอเหตุผลอันสมควรของเขาในการใช้คำว่า ความฉลาดทางอารมณ์ อธิบายได้ว่า เป็นการรวมกันของความสามารถ ศักยภาพและทักษะที่เป็นการสะสมของความรู้ที่ใช้เป็นแกนหลักอันจะมีผลต่อการดำเนินชีวิต อารมณ์จะถูกใช้อย่างหนักเฉพาะด้านของเขาวัว ปัญหาที่แตกต่างไปจากเขาวัวปัญหาทางสมอง

ทฤษฎีความฉลาดทางอารมณ์ของบาร์ออน (Bar-on) เป็นการรวมคุณสมบัติของความสามารถทางสมองกับคุณลักษณะอื่นๆ ที่พิจารณาแยกจากความสามารถทางสมอง เช่น บุคลิกภาพแบบอิสระ การดูแลตนเองและอารมณ์ ซึ่งการรวมนี้เรียกว่ารูปแบบผสมแม้ว่าจะมีการใช้รูปแบบของบาร์ออน (Bar-on) กันอย่างกว้างขวาง ยิ่งกว่านั้นแบบทดสอบความฉลาดทางอารมณ์จะเกี่ยวข้องกับ “ศักยภาพในความสำเร็จมากกว่าความสำเร็จด้วยตัวมันเอง” ซึ่งจะขยายระดับออกไปกว้างขวางเขาเชื่อว่าความฉลาดทางอารมณ์มีทิศทางเดียวกับความฉลาดทางปัญญาของสมองที่สามารถกำหนดภาพความสัมพันธ์ของความฉลาดทางปัญญาโดยทั่วไปของบุคคล ในปี ค.ศ. 1997 บาร์ออน (Bar-On) ได้นิยามความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นความสามารถ (Capacities) ที่ไม่ใช่การรู้ การคิดความสามารถเป็นทักษะ (Skill) ที่มีอิทธิพลต่อบุคคลที่ประสบความสำเร็จในการจัดการกับสภาพแวดล้อมและแรงกดดัน และส่งผลโดยตรงต่อสุขภาพจิต (Psychological Well-Being) โดยคำว่าสติปัญญารวมความสามารถและทักษะต่างๆ ที่ใช้จัดการกับชีวิตอย่างประสบความสำเร็จและคำว่าอารมณ์ที่ใช้ขยายสติปัญญาใช้เพื่อระบุประเภทลักษณะเฉพาะของสติปัญญาที่แตกต่างจากสติปัญญาทางการรู้การคิดโดยที่แนวคิดความฉลาดทางอารมณ์ของบาร์ออน (Bar-on) จะตอบคำถามว่า “ทำไมคนบางคนจึงประสบความสำเร็จในชีวิตและระบุงค์ประกอบ 5 ด้าน ที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จดังนี้⁶⁶

1. ทักษะภายในตัวบุคคล (Intrapersonal Skill) ประกอบด้วย การตระหนักรู้ตนเองทางอารมณ์ (Emotional Self – Awareness) การกล้าแสดงออก (Assertiveness) การนับถือตนเอง (Self-Regard) การบรรลุสัจธรรมแห่งตน (Self-Actualization) และความเป็นอิสระ (Independence)
2. ทักษะระหว่างบุคคล (Interpersonal Skill) ประกอบด้วย สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความรับผิดชอบต่อสังคม และความเข้าใจผู้อื่น

⁶⁶ Reuven Bar-On, Emotional quotient inventory: A measure of emotional intelligence (Toronto: Multi-Health System, 1997), 5.

3. ความสามารถในการปรับตัว(Adaptability) ประกอบด้วย ความสามารถในการแก้ปัญหา ความเป็นจริง และความยืดหยุ่น

4. การจัดการกับความเครียด (Stress Management) ประกอบด้วย ความสามารถในการแก้ไขสถานการณ์ที่เป็นปัญหา การเรียนรู้และวิธีทำให้ร่างกายและจิตใจเข้าสู่ภาวะปกติ

5. สภาวะอารมณ์ทั่วไป (General Mood) ประกอบด้วย ความสุข และการมองโลกในแง่ดี

แนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการคนอื่นๆ เช่น แวกเนอร์ และสเตอร์นเบิร์ก (Wagner and Sternberg) เสนอว่า พฤติกรรมของผู้ที่ฉลาดด้านความฉลาดทางอารมณ์ที่จะเอื้อต่อความสำเร็จในวิชาชีพในการบริหารและในชีวิต สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ⁶⁷

1. การครองตน (Managing Self) หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการตนเองในแต่ละวันให้บรรลุเป้าหมาย ได้ผลผลิตสูงสุด อาทิ การจัดลำดับกิจกรรมที่ต้องทำการกระตุ้นชี้นำตนให้มุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ การสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเอง กล้าเสี่ยง ไม่ย่อท้อ รู้ขีดความสามารถ และศักยภาพของคนดี

2. การครองคน (Managing Other) ทักษะความรู้ในการบริหารผู้ใต้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์ทางสังคม ความสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ มอบหมายงานให้ทำตรงกับทักษะความรู้ความสามารถของผู้แต่ละคน ให้รางวัลตามผลงานที่ปฏิบัติ

3. การครองงาน (Managing Career) จะสร้างผลกระทบที่ต่อสังคม องค์การ ประเทศชาติได้อย่างไร จะสร้างชื่อเสียงเกียรติภูมิของตนได้เช่นไร จัดความสำคัญจำเป็นของตนให้สอดคล้องกับสิ่งที่องค์การให้ความสำคัญ โน้มน้าวผู้เกี่ยวข้องให้เห็นความสำคัญเห็นดีเห็นงามด้วย

ซาอานี (Saarni) ได้นิยามของความสามารถทางอารมณ์ (Emotional Competence) ว่าเป็นการแสดงความสามารถและทักษะทางอารมณ์ในการเข้าถึงและการจัดการอารมณ์ ซึ่งประกอบไปด้วย 8 ทักษะ ได้แก่ 1) ความรู้สึกถึงอารมณ์ตนเองรวมถึงประสบการณ์ทางอารมณ์และระดับของประสบการณ์นั้น 2) ความสามารถในการเข้าใจอารมณ์ของบุคคลอื่นบนพื้นฐานของสถานการณ์ และการแสดงออกที่มีระดับของวัฒนธรรมเข้ามาเกี่ยวข้องกับความหมายของอารมณ์ 3) ความสามารถในการรู้ความหมายของอารมณ์และการแสดงออกได้อย่างเหมาะสมตลอดจนการเชื่อมโยงอารมณ์กับกฎเกณฑ์ทางสังคม 4) ความสามารถในการมีอารมณ์ร่วมและความเห็นอกเห็นใจในประสบการณ์ทางอารมณ์ของผู้อื่น 5) ความสามารถในการรับรู้อารมณ์ภายในตนเองและควบคุม

⁶⁷ Richard K.Wagner and Robert J. Sternberg, Practical intelligence in real-world pursuits: the role of tacit knowledge. *Journal of Personality and Social Psychology* 49, 2 (August, 1985): 737-743.

ไม่แสดงออกมาเป็นพฤติกรรมซึ่งอาจมีผลกระทบต่อผู้อื่น 6) ความสามารถในการปรับอารมณ์ตนเอง โดยการใช้ยุทธศาสตร์ที่มีอยู่ในแต่ละบุคคล 7) ความรู้สึกถึงโครงสร้างหรือธรรมชาติของความสามารถ ในการสื่อสารสร้างความสัมพันธ์เช่น ความเอื้ออาทร ความจริงใจที่แสดงออกให้เห็นถึงมิตรภาพ 8) ความสามารถในการเสริมสร้างประสิทธิภาพทางอารมณ์ของตนเองให้มีความสมดุลและมีความรู้สึกเชิงจริยธรรม (Moral Sense)⁶⁸

คูเปอร์ และซาวาฟ (Cooper and Sawaf) ได้เสนอโมเดลของความฉลาดทางอารมณ์ว่า ประกอบไปด้วยหลักสำคัญ 4 หลักด้วยกัน ซึ่งหลักสำคัญจะมี 4 องค์ประกอบคือ 1) ความรอบรู้ทางอารมณ์ (Emotional Literacy) คือ การรู้จักอารมณ์ของตนเอง รู้ตนเอง รู้และไหวทันว่าอารมณ์ของตนเองผันแปรไปอย่างไร ประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบย่อยคือ ความซื่อสัตย์ทางอารมณ์ (Emotional Honesty) พลังของอารมณ์ (Emotional Energy) ผลย้อนกลับของอารมณ์ (Emotional Feedback) 2) สถานภาพของอารมณ์ (Emotional Fitness) คือ การปรับวางอารมณ์ของตนเองได้ อย่างยืดหยุ่น รู้กาลเทศะ แม้เผชิญความลำบาก ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบย่อยคือ สภาพแท้จริงของอารมณ์ (Authentic Presence) การแสดงความไว้วางใจ (Trust Radius) การแสดงความไม่พึงพอใจอย่างสร้างสรรค์ (Constructive Discontent) การกลับคืนสู่อาการปกติและก้าวไปข้างหน้า (Resilience and Renewal) 3) ความลึกซึ้งทางอารมณ์ (Emotional Depth) คือ ระดับความลึกซึ้งของอารมณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบย่อย คือ การมุ่งไปสู่จุดหมาย (Unique Potential) มีสัญญาผูกพัน (Commitment) การโน้มน้าวจิตใจโดยไม่ใช้อำนาจ (Influence without Authority) 4) ความผันแปรทางอารมณ์ (Emotional Alchemy) คือ ความสามารถในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบย่อยคือ การหยั่งรู้ (Intuitive) คิดถึงกาลเทศะ (Reflective Time-Shifting) การเล็งเห็นโอกาส (Opportunity Sensing) การสร้างอนาคต (Creating the Future)⁶⁹

วัชรภรณ์ จิตรมาศ ได้ให้แนวคิดไว้ว่าผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงมักจะเป็นคนที่มีลักษณะต่างๆ ดังนี้ 1) มีความเข้าใจตนเองได้ดี รู้เท่าทันการณณ์ตนเอง รู้จักจุดเด่นจุดด้อยของตนเอง มีความสามารถในการควบคุมและจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้ มีเป้าหมายของชีวิตทั้งในระยะสั้นและระยะยาว 2) มีความเข้าใจผู้อื่น สามารถเอาใจเขามาใส่ใจเรา และสามารถแสดงอารมณ์ต่อผู้อื่น

⁶⁸ Carolyn Saarni, *The development of emotional competence* (New York: Guilford Press, 1999), 140.

⁶⁹ Robert K. Cooper and Ayman Sawaf, *Executive EQ intelligence in leadership and organization* (New York: Berkley Publishing, 1997), 125.

ได้อย่างเหมาะสม 3) มีความสามารถในการแก้ไขข้อขัดแย้งได้ดี ขจัดความเครียดที่จะเป็นอุปสรรคต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เป็นอย่างดี⁷⁰

องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์

โกลแมน (Goleman) ได้เสนอแนวทางความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งประกอบด้วยความสามารถ 2 ส่วน คือ⁷¹

1. ความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence) เป็นความสามารถทางด้านต่าง ๆ ที่กำหนดว่า เราสามารถขัดเกลาร่างกายของเราได้อย่างไร ได้แก่ความสามารถดังต่อไปนี้

1.1 การตระหนักรู้ในตนเอง (Self-awareness) หมายถึง การรู้ว่าตนเองมีภาวะภายในอย่างไร มีความชอบไม่ชอบในเรื่องอะไรบ้าง มีความสามารถทางด้านใดบ้าง และมีญาณหยั่งรู้ (Intuition) อย่างไร แบ่งออกเป็นความสามารถย่อย ๆ อีก 3 ด้าน คือ

1.1.1 การตระหนักรู้ในอารมณ์ของตนเอง (Emotional Awareness) คือ ความสามารถในการสังเกตอารมณ์ ความรู้สึกและผลที่ตามมาของอารมณ์ความรู้สึกนั้น ๆ

1.1.2 การประเมินตนเองอย่างถูกต้อง (Accurate Self-assessment) คือ ความสามารถในการรู้ว่าตนเองมีส่วนดี (Strength) และ/หรือมีข้อจำกัด (Limit) ทางด้านใดบ้าง

1.1.3 ความมั่นใจในตนเอง (Self-confidence) คือ ความรู้สึกที่ตนเองมีคุณค่าหรือมีความสามารถทางด้านใดและอย่างไรบ้าง

1.2 การจัดการตนเอง (Self-regulation) หมายถึง ความสามารถในการจัดการกับสภาพต่าง ๆ ภายในตน ความรู้สึกนึกคิด และทรัพยากรต่าง ๆ ที่ตนเองมี ประกอบด้วยคุณลักษณะต่าง ๆ 5 ประการ คือ

1.2.1 การควบคุมตนเอง (Self-control) คือ การควบคุมอารมณ์ความรู้สึกต่าง ๆ ที่เป็นผลทางทำลาย (Disruptive) ไว้ไม่ให้แสดงออกมา แต่สามารถจัดการกับความรู้สึกทางลบเหล่านั้นได้อย่างเหมาะสมแก่กาลเทศะ

1.2.2 ความน่าเชื่อถือได้ (Trustworthiness) คือ การดำรงรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานของความซื่อสัตย์ และความมั่นคง (Integrity)

⁷⁰ วุฒราภรณ์ จิตรมาศ, “การพัฒนาแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์โดยประยุกต์แนวคิดทางพุทธศาสนา” (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาการวัดและประเมินผลการศึกษา ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550), 18.

⁷¹ Daniel Goleman, *Primal leadership: Unleashing the Power of Emotional Intelligence* (Boston: Harvard way, Massachusetts, 2013), 142-143.

1.2.3 หิริโอตตตัปปะ (Conscientiousness) คือ ความรับผิดชอบในการกระทำต่าง ๆ ของตนเอง ไม่กล่าวหากว่าโทษผู้อื่นในความผิดพลาดบกพร่องของตนเองที่ได้กระทำลงไป

1.2.4 ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) คือ ความยืดหยุ่นในการจัดการกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ

1.2.5 นวัตกรรม (Innovation) คือ ความพอใจต่อความคิดใหม่ ๆ วิธีการใหม่ ๆ และข้อมูลใหม่ ๆ แล้วนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในเชิงสร้างสรรค์

1.3 การจูงใจ (Motivation) หมายถึง ความสามารถทางอารมณ์ที่จะนำไปสู่หรือสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ประกอบด้วยคุณลักษณะ 4 ประการ คือ

1.3.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Drive) คือ การต่อสู้เพื่อให้เกิดการปรับปรุงเพื่อไปถึง มาตรฐานของความเป็นเลิศในการทำงาน

1.3.2 ความผูกพันสัญญา (Commitment) คือ การยึดมั่นต่อเป้าหมายของกลุ่มหรือขององค์การ ที่ได้มีการตั้งมาตรฐานไว้แล้ว

1.3.3 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Initiative) คือ ความพร้อมที่จะแสดงออกในโอกาสต่าง ๆ ทางด้านการคิดใหม่ ๆ หรือการพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นในตนเอง

1.3.4 การมองโลกในแง่ดี (Optimism) คือ ความยึดมั่นในการปฏิบัติสิ่งต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย ที่ได้ตั้งไว้โดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและข้อขัดข้องต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในขณะนั้น

2. ความสามารถทางสังคม (Social Competence) เป็นความสามารถต่าง ๆ ที่เป็นตัวกำหนดว่าเราจะจัดการ (Handle) ในความสัมพันธ์ระหว่างตัวเรากับผู้อื่นได้อย่างไร ประกอบด้วยความสามารถ 2 ด้าน คือ การตระหนักรู้ในผู้อื่นหรือการเข้าใจผู้อื่น (Empathy) และทักษะทางสังคม (Social Skills) มีรายละเอียดดังนี้

2.1 การตระหนักรู้ในผู้อื่นหรือการเข้าใจผู้อื่น (Empathy) หมายถึง ความตระหนักรู้ในความรู้สึกความต้องการ และเรื่องราว (Concern) ของผู้อื่น ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

2.1.1 ความเข้าใจผู้อื่น (Understanding Others) คือ ความสามารถในการรับรู้ความรู้สึกต่าง ๆ และความนึกคิดในแง่มุมต่าง ๆ (Perspective) ของผู้อื่น

2.1.2 การพัฒนาผู้อื่น (Developing Others) คือ ความสามารถในการรับรู้ว่าผู้อื่นต้องการจะพัฒนาอะไร และสนับสนุนให้มีการพัฒนาความสามารถของผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม

2.1.3 มีจิตใจให้บริการ (Service Orientation) คือ ความสามารถในการเข้าไปมีส่วนร่วมสังเกต และตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือประชาชนผู้มาใช้บริการ

2.1.4 การรับรู้ความแตกต่างของผู้อื่น (Leveraging Diversity) คือ ความสามารถในการใช้โอกาสจากความแตกต่างระหว่างบุคคลให้เป็นประโยชน์

2.1.5 การตระหนักรู้ทางการเมือง (Political Awareness) คือ ความสามารถในการอ่านอารมณ์ ความรู้สึกของกลุ่มและเข้าใจวัฒนธรรมขององค์การที่ตนเองเป็นสมาชิก

2.2 ทักษะทางสังคม (Social Skills) หมายถึงความสามารถในการสร้างการตอบสนองที่ต้องการให้เกิดขึ้นในผู้อื่นหรือในบุคคล ที่ทำงานร่วมกัน ประกอบด้วยคุณลักษณะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

2.2.1 ศิลปะในการจูงใจผู้อื่น (Influence) คือ ความสามารถในการใช้ ศิลปะต่าง ๆ เพื่อการจูงใจคน เช่น การให้คำชมเชย รางวัลทางสังคม หรือรางวัลอื่น ๆ

2.2.2 การสื่อความหมาย (Communication) คือ ความสามารถในการพูด และการฟังอย่างเปิดเผยจริงใจ และส่งข่าวสารที่น่าเชื่อถือได้ออกไป

2.2.3 การจัดการกับความขัดแย้ง (Conflict Management) คือ ความสามารถในการประนีประนอมและการแก้ไขข้อขัดแย้งต่าง ๆ อย่างสร้างสรรค์ในความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลที่ทำงานร่วมกัน

2.2.4 ความเป็นผู้นำ (Leadership) คือ ความสามารถในการสร้างกำลังใจ และแนะนำบุคคลหรือกลุ่มได้

2.2.5 ตัวกระตุ้นการเปลี่ยนแปลง (Change Catalyst) คือ ความสามารถในการสร้างหรือจัดการ เปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นอย่างสร้างสรรค์

2.2.6 สร้างความผูกพัน (Building Bonds) คือ ความสามารถในการดูแล ผู้อื่นอย่างลูกหลาน มีความเมตตากรุณา และปรารถนาดีอย่างจริงใจ

2.2.7 ความร่วมมือ (Collaboration and Cooperation) คือ ความสามารถในการทำงานร่วมกับ ผู้อื่นตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

2.2.8 ความสามารถในทีม (Team Capabilities) คือ ความสามารถในการ สร้างพลังของกลุ่ม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ในการทำงานความฉลาดทางอารมณ์ เป็นคุณสมบัติ ที่ละเอียดอ่อน สลับซับซ้อน ลึกซึ้ง และพัฒนาสะสมมาตั้งแต่วัยเด็กซึ่งเป็นผลมาจากการอบรมเลี้ยงดู ของครอบครัว ชุมชน สังคม และวัฒนธรรมที่แตกต่าง แต่ก็ก็เป็นสิ่งที่สามารถฝึกได้ โดยให้ความสำคัญ ต่อพัฒนาการทางอารมณ์ตั้งแต่วัยเด็ก ด้วยการจัดสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการพัฒนาดังกล่าวและ การมีตัวแบบที่ดี ซึ่งเด็ก ๆ สามารถเลียนแบบได้ ส่วนในวัยผู้ใหญ่ นั้น สามารถพัฒนาความฉลาดทาง อารมณ์ได้ด้วยการหลบ เลิก หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมดั้งเดิมที่ไม่พึงประสงค์เสียก่อน แล้วจึงเรียนรู้ พฤติกรรมที่พึงประสงค์ใหม่เข้ามาแทน

ซึ่งประกอบด้วยโครงสร้าง 5 ประการ และมีองค์ประกอบย่อยรวม 25 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (Self-awareness) การรู้ว่าตนเองรู้สึกอย่างไร ในขณะนั้นและใช้สิ่งนั้นชี้นำการตัดสินใจ โดยจะประเมินความสามารถของตนเองตามความเป็นจริงบนพื้นฐานของการมีความเชื่อมั่นในตนเองที่ดี

1.1 การตระหนักในอารมณ์ (Emotional Awareness) ยอมรับและรู้เท่าทันอารมณ์ของตนเองและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นของอารมณ์นั้น บุคคลประเภทนี้จะตระหนักในคุณค่าและเป้าหมายของตนเอง

1.2 สามารถประเมินตนเอง (Accurate Self-assessment) การประเมินตนเองสามารถรู้ถึงจุดแข็งและข้อจำกัดของตนเองได้ บุคคลประเภทนี้จะแสดงอารมณ์ขันและมุมมองที่เกี่ยวกับตนเอง

1.3 ความมั่นใจในตนเอง (Self-confidence) มีความรู้สึกถึงคุณค่าและความสามารถของตนเอง บุคคลประเภทนี้จะแสดงออกถึงความมั่นใจในตนเอง สามารถออกเสียงแสดงความคิดเห็นในมุมมองที่ไม่เป็นที่ยอมรับเพื่อเป็นสิ่งที่ตนคิดว่าถูกต้อง ถ้าตัดสินใจไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์เช่นไร

2. การควบคุมตัวเอง (Self-regulation) การรับมือกับอารมณ์ของตนเองได้ดี โดยมีให้สิ่งเหล่านั้นมารบกวนสิ่งที่กระทำอยู่ เป็นผู้ที่รอบคอบและสามารถรอคอยเพื่อสิ่งที่มุ่งหวังได้ สามารถกลับคืนสู่สภาพที่ดีได้หลังจากที่เกิดความทุกข์ใจมา

2.1 การควบคุมอารมณ์ตนเองได้ (Self-control) จัดการกับภาวะอารมณ์ที่สับสนและกิเลสต่างๆ ได้ บุคคลประเภทนี้จะจัดการกับความรู้สึกที่เข้ามากระตุ้นและจัดการอารมณ์ทุกขใจได้ดี ทำตนเองให้สงบและไม่อ่อนแอ สามารถคิดและจดจ่อแม้อยู่ภายใต้แรงกดดัน

2.2 สามารถปรับตัวเองได้ (Adaptability) สามารถยืดหยุ่นต่อสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ บุคคลประเภทนี้จะมีความร่วมมือความต้องการอันหลากหลายและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้ สามารถปรับการตอบสนองและยุทธวิธีที่จะอยู่ในสถานการณ์ที่ผ่านเข้ามาและมีมุมมองที่ยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ต่างๆ

3. การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง (Motivation) การใช้ความชอบจากส่วนที่ลึกที่สุดชี้นำในการกระทำไปยังสิ่งที่มุ่งหวังได้ นำมาช่วยให้เกิดความคิดริเริ่มเสริมสร้างความพยายามที่จะพัฒนา และนำมาช่วยในการเผชิญกับความท้าทาย

3.1 มองโลกในแง่ดี (Optimism) ยินยอมในการได้มาซึ่งเป้าหมายแม้จะเผชิญกับอุปสรรคและความพ่ายแพ้ บุคคลประเภทนี้จะกระทำการใดๆ ด้วยความหวังว่าสิ่งที่ทำจะสำเร็จมากกว่ากลัวความล้มเหลว พยายามที่จะจัดการกับความพ่ายแพ้ที่เกิดขึ้นมากกว่าจะปล่อยให้ผ่านไป

3.2 กระตุ้นความเปลี่ยนแปลง (Change Catalyst) สามารถริเริ่มให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและจัดการกับการเปลี่ยนแปลงได้

4. การรับรู้ความรู้สึกผู้อื่น (Empathy) ความสามารถนี้ทำให้เรารู้ว่าจะรับมือกับความสัมพันธ์ได้อย่างไรซึ่งจะมีองค์ประกอบย่อย ดังนี้

4.1 การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) รับรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น โดยสามารถมองในมุมมองของพวกเขาได้ มีความเห็นอกเห็นใจและสามารถรับความคิดให้มีความหลากหลายได้

4.2 สร้างสิ่งผูกพัน (Building Bonds) ส่งเสริมความสัมพันธ์ บุคคลประเภทนี้จะรักษามิตรภาพภายในเพื่อนร่วมงาน แสวงหาความสัมพันธ์ที่ทำให้เกิดประโยชน์ซึ่งกันและกัน

5. การมีทักษะทางสังคม (Social Skills) สามารถรับมือกับอารมณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในความสัมพันธ์ได้ดี และสามารถเข้าใจสถานการณ์และเครือข่ายทางสังคมได้อย่างถูกต้องตอบสนองได้อย่างแนบเนียน สามารถใช้ทักษะในการโน้มน้าวและชักนำได้ สามารถต่อรองและจัดการในการโต้ตอบในการร่วมมือและทำงานกับผู้อื่นได้

5.1 มีอิทธิพล (Influence) สามารถโน้มน้าวใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคคลประเภทนี้จะใช้ยุทธวิธีที่ซับซ้อน ดังเช่น การมีอิทธิพลทางอ้อมเพื่อสร้างความเป็นเอกฉันท์และการสนับสนุน

5.2 การติดต่อสื่อสาร (Communication) เปิดรับฟังความคิดและส่งสารที่เชื่อถือได้ บุคคลประเภทนี้จะรับสารพร้อมอารมณ์ที่ส่งมาเพื่อส่งกลับได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยรับฟังเพื่อแสวงหาความเข้าใจและแบ่งปันซึ่งกันและกัน

5.3 จัดการกับความขัดแย้ง (Conflict management) บุคคลประเภทนี้จะสามารถต่อรองและแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้

5.4 ความเป็นผู้นำ (Leadership) สามารถกระตุ้นหรือชี้นำกลุ่มบุคคลได้ บุคคลประเภทนี้มีความชัดเจนและจะคอยกระตุ้นความกระตือรือร้นในการร่วมแบ่งปันมุมมองและเป้าหมาย

5.5 ให้ความร่วมมือ (Collaboration and Cooperation) ทำงานกับผู้อื่นโดยเป้าหมายที่มีอยู่ร่วมกัน บุคคลประเภทนี้จะสร้างความเป็นมิตรและให้ความร่วมมือ พร้อมทั้งร่วมแบ่งปันแผนงาน ข้อมูลทรัพยากรต่างๆ

5.6 สมรรถภาพของทีมงาน (Team Capability) สร้างความร่วมมือกันภายในกลุ่มให้นำมาซึ่งเป้าหมายที่วางไว้ บุคคลประเภทนี้จะทำให้สมาชิกภายในกลุ่มของตนเองมีความกระตือรือร้นและปกป้องชื่อเสียงของกลุ่ม

กรมสุขภาพจิต ได้พัฒนาแนวคิดเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ที่ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ ความดี ความเก่ง และความสุข ดังต่อไปนี้⁷²

1. ความดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่นและมีความรับผิดชอบต่อส่วนร่วม ได้แก่

1.1 ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเองได้ เช่น รู้ อารมณ์และความต้องการของตนเอง ควบคุมอารมณ์และความต้องการได้ และแสดงออกอย่าง เหมาะสม

1.2 ความสามารถในการเห็นใจผู้อื่น เช่น ใส่ใจผู้อื่น เข้าใจและยอมรับผู้อื่น และ แสดงความเห็นใจอย่างเหมาะสม

1.3 ความสามารถในการรับผิดชอบ เช่น รู้จักการให้ รู้จักการรับ รู้จักรับผิดชอบ รู้จักให้อภัย เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

2. ความเก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจ แก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ได้แก่

2.1 ความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง ได้แก่ รู้ศักยภาพของตนเอง สร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองได้ และมีความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึงเป้าหมาย

2.2 ความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหา ได้แก่ รับรู้และเข้าใจปัญหา มีขั้นตอนในการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม และมีความยืดหยุ่น

2.3 ความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น ได้แก่ รู้จักการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม และแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์

3. ความสุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข มีความภาคภูมิใจในตนเองพอใจในชีวิตและมีความสุขสงบทางใจ ได้แก่

3.1 ความภูมิใจในตนเอง คือ เห็นคุณค่าในตนเอง เชื่อมั่นในตนเอง

3.2 ความพึงพอใจในชีวิต คือ รู้จักมองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขัน และพอใจในสิ่งที่ตน มีอยู่

3.3 ความสงบทางใจ คือ มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข รู้จักผ่อนคลาย และมีความสุขสงบทางใจ

⁷² กรมสุขภาพจิต, ความฉลาดทางอารมณ์ ความแตกต่างระหว่าง IQ และ EQ, เข้าถึงได้จาก <http://www.thaispinner.com/forum/index.php?topic=646,2551>.

ณัฐพันธ์ เขจรนนท์ ได้สรุปองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ประกอบด้วย⁷³

1. การรู้จักอารมณ์ตนเองหรือการตระหนักรู้ในตนเอง โดยจะเข้าใจความรู้สึกที่เกิดขึ้น และสามารถแสดงอารมณ์ได้อย่างเหมาะสมในสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่นำไปสู่การเข้าใจตนเองในด้านจิตใจ

2. การจัดการกับอารมณ์ เป็นความสามารถในการควบคุมวิตกกังวล ความโกรธ ความเศร้าหมอง และเข้าใจถึงผลของความล้มเหลวที่ขาดทักษะทางอารมณ์ บุคคลที่ไม่สามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเองจะมีแต่ความรู้สึกซึมเศร้า หดหู่ ท้อแท้ ในขณะที่คนซึ่งมีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะสามารถชนะต่อปัญหาต่าง ๆ และรู้จักแก้ไขต้นเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์ไม่ปกติได้

3. การมีแรงจูงใจในตนเอง เป็นความสามารถในการใช้อารมณ์เป็นแรงจูงใจในการทำสิ่งต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย และเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความสนใจในสิ่งต่าง ๆ มีแรงจูงใจ และมีความคิดสร้างสรรค์ คนที่มีความสามารถสูงในด้านนี้มักเป็นคนที่มีความตื่นตัวและประสบความสำเร็จเสมอไม่ว่าจะกระทำในสิ่งใด

4. การรู้จักและเข้าใจอารมณ์ของบุคคลอื่น ความสามารถในด้านนี้เป็นพื้นฐานของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล คนที่รู้จักและเข้าใจถึงอารมณ์ของผู้อื่นจะมีความรู้สึกละเอียดยกย่อง ในการเข้าใจว่าผู้อื่นต้องการอะไร ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่ดี โดยเฉพาะอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการให้ความช่วยเหลือเอื้ออาทรต่อผู้อื่น เช่น ครู จิตแพทย์ หรือนักจิตวิทยา เป็นต้น

5. ความสามารถในการจัดการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นความสามารถ และทักษะในการจัดการกับอารมณ์ของผู้อื่นในทางที่เหมาะสม ทำให้ตนเป็นที่เหมาะสมทำให้ตัวเองเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น บุคคลที่มีความสามารถสูงในด้านนี้มักจะประสบความสำเร็จในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างสัมพันธ์ที่ราบรื่น และเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น

กร ศิริโชควัฒนา กล่าวว่า องค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ประกอบด้วย⁷⁴

1. มีความรู้ความเข้าใจในอารมณ์ของตนเอง การรู้ให้เท่าทันกับอารมณ์ที่เกิดขึ้นในทุกขณะของตน

2. มีความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้ หมายถึง การเรียนรู้ที่จะจัดการกับอารมณ์ที่เกิดขึ้นของตนเองได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยวิธีการนั้นจะเป็นการให้ความสำคัญในเรื่องของอารมณ์ที่เกิดขึ้น และมีการปรับภาวะของอารมณ์ให้อยู่ในความสมดุลและถูกทิศถูกทาง

⁷³ ณัฐพันธ์ เขจรนนท์, พฤติกรรมองค์การ (กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2551), 51.

⁷⁴ กร ศิริโชควัฒนา, E.Q. บริหารอารมณ์อย่างฉลาด, พิมพ์ครั้งที่ 5 (กรุงเทพฯ: ซีซีเน็ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล, 2551), 23.

3. มีความสามารถในการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเองได้ หมายถึง ความสามารถในการรู้จักและความเข้าใจกับอารมณ์และความต้องการของตัวเอง ว่าเรานั้นมีความต้องการมีความปรารถนาอะไรบ้าง และสามารถจัดการกับความต้องการหรือความปรารถนาเหล่านั้นให้เป็นจริงขึ้นได้ โดยส่วนใหญ่แล้วจะต้องอาศัยความอดทน รู้จักรอคอยเวลาและความสำเร็จ

4. มีความเข้าอกเข้าใจผู้อื่น เป็นความสามารถที่เราควรให้ความสำคัญอย่างยิ่งหากต้องการอยู่อย่างมีความสุขในสังคมอย่างราบรื่นและสร้างสรรค์ ช่วยลดปัญหาการเกิดความขัดแย้งในสังคมรวมถึงอาชญากรรมเลวร้ายต่างๆ อีกด้วย

5. มีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคนอื่น หมายถึง การเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์นั่นเอง ซึ่งมนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการอยู่ร่วมกันของคนในสังคมอย่างมีความสุข และราบรื่น

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา อธิบายว่า องค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ ประกอบด้วย⁷⁵

1. Know one's Emotion หรือ Self awareness เป็นการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง เป็นการรับรู้และเข้าใจความรู้สึก ความคิดและอารมณ์ตามความจริงและสามารถควบคุมอารมณ์และความรู้สึกของตนเองได้

2. Managing Emotion in other เป็นความสามารถในการบริหารจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ สามารถควบคุมตนเองได้เพื่อไม่ให้เกิดความเครียด มีเทคนิคในการผ่อนคลายความเครียดสามารถสลัดความวิตกกังวลอย่างรุนแรงได้อย่างรวดเร็ว ไม่ฉุนเฉียวง่าย กล่าวคือ สามารถทำให้อารมณ์ขุ่นมัวหายไปโดยเร็วและกลับสู่สภาวะปกติได้อย่างรวดเร็ว

3. Recognizing Emotion in other เป็นการรับรู้อารมณ์ และความต้องการของผู้อื่น เห็นอกเห็นใจ เอาใจเขามาใส่ใจเรา รู้เท่าทันในความรู้สึก ความต้องการ ความเดือดร้อน ความวิตกกังวลของผู้อื่นได้ และสามารถแสดงออกได้อย่างเหมาะสมได้

4. Motivating Oneself เป็นความสามารถในการจูงใจของตนเอง สามารถควบคุมความต้องการและแรงกระตุ้นได้อย่างเหมาะสม สามารถรอคอยการตอบสนองความต้องการเป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และเพื่อให้ตนเองสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ มองโลกในแง่ดี สามารถจูงใจและให้กำลังใจตนเองได้

⁷⁵ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, การศึกษาองค์ความรู้ เกี่ยวกับคุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์ : ความฉลาดทางอารมณ์ (กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิก, 2552), 14.

5. Handling relationship เป็นความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นได้ และสามารถรักษาสัมพันธภาพไว้ได้เป็นอย่างดี

ทรงศิริ ยุทธวิสุทธ ได้สรุปองค์ประกอบ ของ EQ มี 5 องค์ประกอบใหญ่ดังนี้⁷⁶

1. การตระหนักรู้ในตนเอง (self-awareness) เป็นความสามารถในการที่จะรับรู้และเข้าใจความรู้สึก นึกคิด และอารมณ์ของตนเองได้ตามความเป็นจริง สามารถประเมินตนเองได้ รู้จุดเด่นจุดด้อยของตน มีสติ เข้าตนเอง

2. การบริหารจัดการกับอารมณ์ตนเอง (managing emotion) เป็นความสามารถที่จะจัดการกับอารมณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ตนเอง มีคุณธรรม มีความสามารถในการปรับตัว จัดการกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างสร้างสรรค์

3. การจูงใจตนเอง (motivation one-self) มีความสามารถที่จะจูงใจตนเองนำอารมณ์ความรู้สึกของตนมาสร้างพลัง ในการกระทำสิ่งต่าง ๆ อย่างสร้างสรรค์ มีคุณประโยชน์ มองโลกในแง่ดี

4. การรู้จักสังเกตความรู้สึกของผู้อื่น (empathy) หมายถึง ความสามารถที่เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นมีความเห็น อกเห็นใจเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีจิตใจที่พร้อมจะช่วยเหลือผู้อื่น สามารถแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม

5. การดำเนินการด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น (handing relationships) มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น รู้เท่าทันอารมณ์ของผู้อื่น ความสามารถนี้ประกอบไปด้วย การสื่อความหมายที่ดี และการบริหารความขัดแย้ง

สรุปได้ว่า องค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ มีหลายปัจจัยขึ้นอยู่กับแนวคิดและความสนใจของผู้ศึกษา การทำความเข้าใจในแต่ละองค์ประกอบ นับว่าเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น ก่อนนำความฉลาดทางอารมณ์มาประยุกต์ใช้ในการตัดสินใจประเมินค่า หรือในการพัฒนาตนโดยแนวคิด ความเข้าใจเหล่านี้จะส่งผลต่อแนวทางพัฒนากิจกรรม โปรแกรมการฝึกอบรม ความเข้าใจที่ถูกต้องเหล่านี้มีผลต่อการประเมินการสร้างแบบวัดและตีความความเป็นอยู่อย่างมาก

จากแนวคิดและทฤษฎีความฉลาดทางอารมณ์ ผู้วิจัยเลือกศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวคิดของ โกลแมน (Goleman) ได้แก่ ด้านตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (Self-awareness) ด้านการควบคุมตนเอง (Self-regulation) ด้านสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง (Motivating Oneself) ด้านการรับรู้ถึงความรู้สึกผู้อื่น (Empathy) และด้านการมีทักษะสังคม (Social Skill) เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

⁷⁶ ทรงศิริ ยุทธวิสุทธิ, EQ กับความสำเร็จในชีวิต, เข้าถึงได้จาก

1. ด้านตระหนักรู้อารมณ์ตน (Self-awareness)

การ์ดเนอร์ (Gardner) กล่าวว่า การตระหนักรู้อารมณ์ตนเป็นความสามารถในการรับรู้ อารมณ์ของตน แยกแยะอารมณ์ และความรู้สึก ตลอดจนจัดการอารมณ์ของตนเองอย่างเหมาะสม⁷⁷

โกลแมน (Goleman) กล่าวว่า การรู้เท่าทันความรู้สึกตนเองเป็นหลักฐานสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ คนที่รู้ว่าตนเองมีอารมณ์อย่างไร ย่อมควบคุมเส้นทางการเดินในชีวิตของตนเองได้ดีกว่า การพัฒนาความสามารถเพื่อให้รู้ว่าตนเองมีความรู้สึกอย่างไร จำเป็นต้องเข้าใจถึงความรู้สึกเล็กๆ ที่เรียกว่า โซมาติก มาร์เกอร์ หรือความรู้สึกภายในที่แสดงออกทางร่างกาย⁷⁸

ซาโลเวย์ และ เมเยอร์ (Salovey and Mayer) กล่าวถึง การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง หมายถึง การรับรู้อารมณ์ของตนเองที่เป็นจริง โกรธรู้ว่าโกรธ เสียใจก็รู้ว่าเสียใจ⁷⁹

การตระหนักรู้อารมณ์ตนหรือการรู้จักอารมณ์ตนเอง เป็นองค์ประกอบสำคัญเบื้องต้นที่จะนำไปสู่การควบคุมอารมณ์และการแสดงออกที่เหมาะสมต่อไป ขั้นตอนของการรู้จักอารมณ์ของตนเองเริ่มจากการรู้ตัวหรือมีสติตามปกติเมื่อคนเราเกิดอารมณ์ใดๆ ขึ้น เราก็จะตกอยู่ในภาวะใดภาวะหนึ่งในสภาวะ ได้แก่ การถูกครอบงำด้วยตัวเองด้วยอารมณ์ไม่สามารถฝีกอารมณ์ได้และแสดงพฤติกรรมไปตามสภาพอารมณ์การไม่ยั้งดียั้งร้ายกับอารมณ์ที่เกิดขึ้นหรือละเลยไม่สนใจเพื่อบรรเทาแสดงอารมณ์การรู้เท่าทันอารมณ์ซึ่งการรู้ตัวจะมีพลังเหนือความรู้สึกและอารมณ์ที่ไม่ดีต่างๆ รู้ว่าในสภาพอารมณ์เช่นนี้ควรจะทำเช่นไรจึงเหมาะสมที่สุด แนวทางการพัฒนาการรู้จักอารมณ์ตนเองดำเนินการได้ ดังนี้⁸⁰

1. ปล่อยให้เวลาทบทวนอารมณ์ของตนเอง พิจารณาว่าตนเป็นคนที่มีลักษณะอารมณ์เช่นไร คล้อยตามสิ่งแวดล้อม ทบทวนลักษณะการแสดงออกทางอารมณ์แล้วผลย้อนกลับ จากการแสดงอารมณ์ของเราว่า รู้สึกพอใจไม่พอใจ คิดว่าเหมาะสมหรือไม่เหมาะสมถ้ารู้สึกพอใจและเหมาะสมแล้ว ต้องแน่ใจว่าไม่ได้เข้าข้างตนเองแล้วใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

⁷⁷ Howard Gardner, *Multiple Intelligences* (New York: The Basic Book, 1993), 13-15.

⁷⁸ Daniel Goleman, *Emotional Intelligence: Why it Can Matter More Than IQ* (New York: Bantarn Books, 1995), 45.

⁷⁹ Peter Salovey and John D. Mayer, *Emotional intelligence imagination cognition and personality* (New Jersey: McGraw-Hill, 1997), 125-154.

⁸⁰ Daniel Goleman, *Emotional Intelligence: Why it Can Matter More Than IQ* (New York: Bantarn Books, 1995), 42.

2. ฝึกให้เกิดการรู้ตัวเสมอและมีสติกับการรู้ตัวโดยให้รู้ว่าขณะนี้เรากำลังรู้สึกอย่างไรกับตนเองหรือกับสิ่งที่เกิดรอบๆ ตัว รู้สึกสบายใจไม่สบายใจคิดอย่างไรกับความรู้นั้นและความคิด ความรู้นั้นมีผลอย่างไรกับการแสดงออกของตนเอง

สรุปได้ว่า การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะรับรู้อารมณ์ตนเองโดยยอมรับอารมณ์ของตนเองได้ แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมออกมา มีความซื่อสัตย์ เชื่อมั่น และรับผิดชอบในอารมณ์ตนเองได้ในทุกเวลาและโอกาส

2. ด้านการควบคุมตนเอง (Self-regulation)

โกลแมน (Goleman) กล่าวถึง ความฉลาดทางอารมณ์ในการควบคุมตนเอง หมายถึง ความสามารถในการควบคุม หรือจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้ อีกทั้งสามารถใช้ความคิดก่อนลงมือปฏิบัติได้ ผู้ที่มีความสามารถดังกล่าวจะมีคุณลักษณะดังนี้

1. มีการควบคุมตนเอง คือ สามารถจัดการกับอารมณ์ที่ยุ่งยาก และหุนหันพลันแล่นได้เป็นอย่างดี
2. มีความไว้วางใจ คือ การรักษาคำพูดและสัญญา มีความรับผิดชอบ และมีความระมัดระวังในการทำงาน
3. มีความสามารถในการปรับตัว คือ มีความยืดหยุ่นในการรับมือกับความต้องการที่หลากหลายและการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วได้
4. มีความสามารถในการเปลี่ยนแปลง คือความสามารถในการเปิดรับความคิดและข้อมูลใหม่ๆ อยู่เสมอ และการสร้างแนวคิดใหม่ที่เป็นประโยชน์

บาร์ออน (Bar-on) กล่าวถึง ความฉลาดทางอารมณ์ในการควบคุมตนเอง หมายถึง ความสามารถไปจัดการความเครียด อดทนในการควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม⁸¹

การจัดการกับอารมณ์ของตนเองเป็นความสามารถในการควบคุมอารมณ์และแสดงออกทางอารมณ์ทั้งดีและไม่ดี ได้อย่างเหมาะสมกับบุคคลสถานที่ เวลาและสถานการณ์การจะจัดการกับอารมณ์ได้อย่างสมเหตุสมผลถึงการเกิดอารมณ์ การแสดงพฤติกรรมที่มีผลย้อนกลับในทางบวกและการแสดงออกเป็นพฤติกรรมที่เหมาะสม สถานที่ เวลา และสถานการณ์ นั้นๆ แนวทางการฝึกการจัดการกับอารมณ์ของตนเองสามารถดำเนินการได้ ดังนี้

1. ทบทวนว่ามีอะไรบ้างที่ทำไปเพื่อตอบสนองอารมณ์ที่เกิดขึ้นและดูด้วยว่าผลที่ตามมาเป็นอย่างไร
2. เตรียมการในการแสดงอารมณ์ ฝึกการสั่งตนเองว่าจะทำอะไรและจำไม่ทำอะไร

⁸¹ Reuven Bar-On, Emotional quotient inventory: A measure of emotional intelligence (Toronto: Multi-Health System, 1997), 2.

3. ฝึกการรับรู้สิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นแล้ว หรือที่เราต้องเกี่ยวข้องในด้านดี มอง ฟังสิ่งที่ดี สร้างอารมณ์ให้แจ่มใส เกิดความสบายใจ

4. ฝึกการสร้างความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ผู้อื่นและสิ่งอื่นๆ ที่อยู่รอบตัว

5. ฝึกการมองหาประโยชน์หรือโอกาสจากอุปสรรคโดยการเปลี่ยนมุมมองในแง่ดี โดยคิดว่าเป็นสิ่งท้าทายและมีทางเลือกมากกว่าหนึ่งทาง

6. ฝึกการผ่อนคลายความเครียดที่เกิดจากอารมณ์ไม่ดีโดยเลือกวิธีที่เหมาะสมกับตนเอง การจัดการกับอารมณ์ได้อย่างเหมาะสมจะทำให้เกิดความสบายใจ ซึ่งจะมีผลไปถึงความสำเร็จและความสุขในการทำงาน รวมทั้งการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่น

สรุปได้ว่า การควบคุมอารมณ์ตนเอง หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะบริหารจัดการอารมณ์ของตน โดยรู้จักควบคุมอารมณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างชาญฉลาด และเหมาะสมที่สุด ไม่เป็นภัยต่อตนเองและสังคมรอบข้าง

3. ด้านสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง (Motivating-oneself)

โกลแมน (Goleman) กล่าวว่า แรงจูงใจทางบวก หมายถึง ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานด้วยเหตุผลมิใช่เพื่อเงินหรือเพื่อสถานภาพของตนเอง แต่เพื่อความสำเร็จของงานตามเป้าหมาย โดยใช้ความพยายามอย่างไม่ลดละ ผู้ที่มีความสามารถดังกล่าวจะมีคุณลักษณะดังนี้⁸²

1. เป็นผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คือมีความพยายามที่จะปรับปรุงหรือความพยายามที่จะไปสู่มาตรฐานความเป็นเลิศ ทำความดีโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน เช่น ตั้งใจเรียนหนังสือให้เก่งเพราะอยากเป็นแพทย์ที่มีชื่อเสียง

2. มีความคิดริเริ่ม คือมีความพร้อมที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดเมื่อโอกาสมาถึง

3. มองโลกในแง่ดีคือความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่ขัดขวางการบรรลุเป้าหมาย มีความสุขกับชีวิต

⁸² Daniel Goleman Emotional Intelligence: Why it Can Matter More Than IQ (New York: Bantarn Books, 1995), 43.

คูเปอร์ และซาวาฟ (Cooper and Sawaf) ให้ความหมายของการสร้างแรงจูงใจเป็น ความลึกซึ้งทางอารมณ์ (Emotional Depth) ที่เอื้อต่อการพัฒนาโดยมีเป้าหมายและศักยภาพเฉพาะ ตน สามารถสำรวจแนวทางของชีวิตการทำงาน ตามศักยภาพให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้⁸³

การสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง เป็นการมองแง่ดีของสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองและสร้าง ความเชื่อมั่นว่าสามารถอยู่กับสิ่งนั้นได้ สามารถทำเพื่อให้เกิดกำลังใจที่จะสร้างสรรค์ในสิ่งที่ดีและมุ่ง ไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ แนวทางในการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง สามารถดำเนินการได้ ดังนี้⁸⁴

1. ทบทวนว่าสิ่งสำคัญในชีวิตของเรามีอะไรบ้าง ให้จัดอันดับความสำคัญของความ ต้องการ ความอยากได้ อยากมี อยากเป็น แล้วพิจารณาว่าจะบรรลุสิ่งที่ต้องการแต่ละสิ่งนั้น สิ่งใด มี ทางเป็นไปได้และไม่ได้
2. นำความต้องการที่เป็นไปได้และเกิดประโยชน์มาตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนให้แก่ตนเอง แล้ววางขั้นตอนที่จะมุ่งไปสู่เป้าหมายนั้น
3. ในการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายต้องระวังอย่าให้มีเหตุการณ์บางอย่างมาทำให้ ไขว่เขวออกนอกทางที่จะบรรลุเป้าหมาย
4. ต้องลดความสมบูรณ์แบบในตัวเราลง ไม่ใช่ทำทุกอย่างดีที่สุดและต้องไม่มีการ ผิดพลาดเลย ฝึกความยืดหยุ่นในอารมณ์เพื่อไม่ให้เครียดและผิดหวัง
5. ฝึกการมองหาประโยชน์จากอุปสรรคเพื่อสร้างความรู้สึกดีๆ ที่จะพลังให้เกิดสิ่ง อื่นๆ ต่อไป
6. ฝึกสร้างทัศนคติที่ดี ห้ามมองที่ผิดในเรื่องที่เราไม่พอใจ มองปัญหาเป็นการเรียนรู้ เป็นการเพิ่มพลังและแรงจูงใจให้กับตนเอง
7. หมั่นสร้างความหมายในชีวิตให้แก่ตนเอง นึกถึงสิ่งที่สร้างความภูมิใจ แม้จะเป็นสิ่ง เล็กๆ น้อยๆ พยายามใช้สิ่งที่ดีในตนสร้างให้เกิดคุณค่าทั้งแก่ตนเองและผู้อื่น
8. ให้กำลังใจตนเอง คิดว่าเราทำได้ เราจะทำและลงมือทำ

สรุปได้ว่า การจูงใจให้กับตนเอง หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการควบคุมตนเอง ให้เกิดแรงกระตุ้น เกิดกำลังใจมีความภาคภูมิใจในตนเอง มองโลกในแง่ดี สร้างขวัญ และกำลังใจ ให้ ตนเองทำงานได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

⁸³ Robert K. Cooper and Ayman Sawaf, *Executive EQ intelligence in leadership and organization* (New York: Grosset/Putnam, 1997), 20.

⁸⁴ Daniel Goleman, *Emotional Intelligence: Why it Can Matter More Than IQ* (New York: Bantarn Books, 1995), 43.

4. ด้านการรับรู้ถึงความรู้สึกผู้อื่น (Empathy)

การ์ดเนอร์ (Gardner) กล่าวว่า การรับรู้ความรู้สึกผู้อื่นได้นั้นเป็นความสามารถในการรับรู้อารมณ์ และตอบสนองอารมณ์ความต้องการของผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม⁸⁵

โกลแมน (Goleman) กล่าวว่า ความสามารถอ่านความรู้สึกผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญทั้งในการทำงาน เรื่องความรัก มิตรภาพ และในครอบครัว อารมณ์ที่เราแสดงออกและรับรู้นั้นมีลักษณะเคลือบแคลงแทบสังเกตไม่เห็น เช่น ลักษณะที่คนอื่นกล่าวขอบคุณ หรือรู้สึกว่าได้รับความจริงใจก็ได้ ยิ่งเราสามารถหยั่งรู้ความรู้สึกของคนอื่นที่แสดงออก ก็จะควบคุมการแสดงออกของเราได้ดีขึ้น ผลการศึกษาของโรเบิร์ตเคลลี นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยคาร์เนกีเมลลอน ร่วมกับเจเน็ต แคปแลน สะท้อนให้เห็นความสำคัญของการหยั่งรู้ความรู้สึกของกันและกัน โดยทำการศึกษานักงานในห้องปฏิบัติการแบบในเมืองเนเบอร์วิล รัฐอินดีแอนาของอเมริกาแห่งนี้ มีตั้งแต่วิศวกรและนักวิทยาศาสตร์ ซึ่งล้วนผ่านการทดสอบไอคิวระดับสูงสุด มีเพียงบางคนในกลุ่มนี้ที่รุ่งโรจน์ แต่บางคนกลับอับแสง ความแตกต่างนี้มีสาเหตุจากอะไร ผู้ที่มีผลงานโดดเด่นมักติดต่อกับคนหลากหลายประเภท ส่วนผู้ที่ต้อยกว่า มักเมื่อประสบปัญหาบางประการ เราจึงตั้งข้อสังเกตว่า เขาจะโทรขอคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญทางเทคนิคหลายต่อหลายคน แล้วก็ได้แต่นั่งคอยปล่อยให้เสียไป ไม่มีใครโทรกลับ ส่วนผู้ที่มีผลงานเด่น แทบไม่ต้องรอให้สถานการณ์นั้นถึงตัวเพราะพวกเขาจะมีคนรู้จักที่จะฟังพาได้เสมอ ดังนั้นเมื่อโทรกลับมา ก็จะได้คำตอบที่เร็วกว่าไม่ว่าไอคิวสมองจะสูงส่งเพียงใดไอคิวทางอารมณ์ต่างหากที่แยกแยะดาวดวงเด่นออกจากพวกพ้อใช้ได้

การรับรู้ถึงความรู้สึกผู้อื่นหรือการหยั่งรู้อารมณ์ผู้อื่น เป็นความสามารถในการรับรู้อารมณ์ ความรู้สึกของผู้อื่นมีความเข้าใจเห็นใจผู้อื่น สามารถปรับความสมดุลของอารมณ์ตนเองและตอบสนองต่อผู้อื่นได้อย่างสอดคล้องกัน การหยั่งรู้อารมณ์ผู้อื่นและสามารถเข้าใจได้จะทำให้เรารู้ช่องทางที่จะโน้มน้าวใจผู้อื่นให้ทำในสิ่งที่เราต้องการได้ การฝึกอบรมด้านนี้จะต้องพยายามนึกถึงผู้อื่นพอๆ กัน การนึกถึงตนเองจึงจะรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่นได้ แนวทางการฝึกการหยั่งรู้อารมณ์ผู้อื่นสามารถดำเนินการ ได้ ดังนี้⁸⁶

1. ให้ความสนใจการแสดงออกของผู้อื่นโดยการสังเกตสีหน้า แววตา ท่าทาง การพูด น้ำเสียง ตลอดจนการแสดงออกอื่นๆ

⁸⁵ Howard Gardner, *Multiple Intelligences* (New York: The Basic Book, 1993), 69.

⁸⁶ Daniel Goleman, *Emotional Intelligence: Why it Can Matter More Than IQ* (New York: Bantarn Books, 1995), 44.

2. อ่านอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่นจากสิ่งที่สังเกตเห็นว่าเขากำลังมีความรู้สึกใต้อาจตรวจสอบว่าเขารู้สึกอย่างไร โดยการถามแค่ต้องทำให้เหมาะสม มิฉะนั้นจะเป็นการทำลายความรู้สึกกันได้

3. ทำความเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของบุคคลตามภาพที่เขาเผชิญอยู่หรือเรียกว่าเอาใจเขามาใส่ใจเรา

4. แสดงการตอบสนองและความรู้สึกของผู้อื่นที่เป็นการแสดงว่าเข้าใจเห็นใจกัน ทำให้เกิดอารมณ์ความรู้สึกที่ดีต่อกัน

สรุปได้ว่า การรับรู้ความรู้สึกผู้อื่นเป็นความสามารถของบุคคลที่จะรับรู้ความต้องการของผู้อื่น เป็นภาษากาย คือ ท่าทางการแสดงออกทางอารมณ์ของผู้อื่น มีความเห็นอกเห็นใจ รู้ความต้องการของผู้อื่นและตอบสนองอารมณ์ ความต้องการของผู้อื่นได้อย่างเหมาะสมและชาญฉลาด

5. ด้านการมีทักษะสังคม (Social Skill)

โกลแมน (Goleman) กล่าวว่า การรู้จักสร้างและรักความสัมพันธ์กับผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญทั้งในการทำงาน เรื่องความรัก มิตรภาพ และในครอบครัว อารมณ์ที่เราแสดงออกและรับรู้ นั้น มีลักษณะเคลือบแคลงแทบสังเกตไม่เห็น เช่น ลักษณะที่คนอื่นกล่าวขอบคุณ หรือรู้สึกว่าได้ได้รับความจริงใจก็ได้ ยิ่งเราสามารถหยั่งรู้ความรู้สึกของคนอื่นที่แสดงออก ก็จะควบคุมการแสดงออกของเราได้ดีขึ้น ผู้ที่มีความสามารถดังกล่าวจะมีคุณลักษณะดังนี้⁸⁷

1. มีการสื่อสารที่ดี คือสามารถสื่อสารด้วยคำพูดและท่าทางที่เหมาะสม เข้าใจง่าย
2. มีความเชี่ยวชาญในการสร้างและการนำทีมงาน
3. สามารถบริหารความขัดแย้งได้ดี ซึ่งเป็นคุณสมบัติของผู้บริหารจัดการที่สำคัญ เช่น ถ้าลูกน้อง หรือเพื่อนร่วมงานขัดแย้งกันก็สามารถไกล่เกลี่ย ลดความขัดแย้งทำให้งานสามารถเดินต่อไปได้

ซาโลเวย์ และเมเยอร์ (Salovey and Mayer) ให้ความหมายทักษะสังคมว่า นับเป็นศิลปะของความ สัมพันธ์ ในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลในหลายรูปแบบเพื่อการอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข และมีความสามารถอยู่ร่วมกับบุคคลที่เกี่ยวข้องได้ดีใช้ทักษะในการสื่อสารชักจูง หรือยุติข้อขัดแย้งได้อย่างเหมาะสม⁸⁸

⁸⁷ Daniel Goleman, *Emotional Intelligence: Why it Can Matter More Than IQ* (New York: Bantam Books, 1995), 45.

⁸⁸ Peter Salovey and John D. Mayer, *Emotional intelligence imagination cognition and personality* (New Jersey: McGraw-Hill, 1997), 125-154.

การรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน เป็นความสามารถในการอยู่ร่วมกัน ทำงานร่วมกันกับผู้อื่น โดยมีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกันและสร้างสรรค์ผลงานที่เป็นประโยชน์ ผู้ที่มีความสามารถและทักษะด้านนี้ จะสามารถใช้ทั้งความคิด อารมณ์และพฤติกรรมในการอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกับบุคคลต่างๆ ได้อย่างราบรื่น แนวทางในการรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน สามารถดำเนินการได้⁸⁹ ดังนี้

1. สร้างอารมณ์ที่ดีต่อกัน ฝึกการสร้างความรู้สึกที่ดีต่อผู้อื่น เข้าใจเห็นใจผู้อื่น ซึ่งจะทำให้เกิดการเริ่มต้นของการมีสัมพันธ์ภาพที่ดีเกิดขึ้น
2. ฝึกการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สร้างความเข้าใจตรงกันชัดเจน ฝึกการเป็นผู้ฟังและผู้พูดที่ดี รวมทั้งการคำนึงถึงความรู้สึกของผู้รับการสื่อสารด้วย
3. ฝึกการแสดงน้ำใจ เอื้อเฟื้อ รู้จักการให้ การรับ การแลกเปลี่ยนให้เกิดคุณค่าและประโยชน์สำหรับตนเองและบุคคลที่เกี่ยวข้อง
4. ฝึกการให้เกียรติผู้อื่นอย่างจริงใจ ให้การยอมรับเพราะเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้รับมีความภูมิใจและความรู้สึกที่ดีตอบแทนมา
5. ฝึกการแสดงความชื่นชอบ ชื่นชม และให้กำลังใจซึ่งกันและกันตามวาระที่เหมาะสม การจะเกิดผลอย่างแท้จริงต้องอาศัยความมุ่งมั่น อดทน และต้องอาศัยเวลาในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในสถานที่ทำงาน

สรุปได้ว่า ความสามารถของบุคคลในการที่จะสร้างความสัมพันธ์ให้คงอยู่ยืนยาวมีความเข้าใจสถานการณ์ต่างๆ มีความยืดหยุ่น สามารถแก้ปัญหาได้ กล่าวแสดงออก รู้จักทำงานเป็นทีม รู้สึกเห็นอกเห็นใจ เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นได้เป็นอย่างดี และสามารถแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์

คุณภาพการบริการ

การให้บริการนับว่าเป็นสิ่งสำคัญทุกธุรกิจและองค์กรจะให้ความสำคัญกับการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ผู้รับบริการตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ ซึ่งต้องสร้างความประทับใจทุกๆ ส่วนของการบริการ ดังนั้นการทำความเข้าใจ “คุณภาพการบริการ” จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งซึ่งรายละเอียดของเนื้อหาเรื่องนี้

⁸⁹ Daniel Goleman, *Emotional Intelligence: Why it Can Matter More Than IQ* (New York: Bantarn Books, 1995), 45.

ความหมายของคุณภาพการบริการ

คอตเลอร์ (Kotler) กล่าวว่า การบริการหมายถึง กิจหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้⁹⁰

เลิฟล็อก (Lovelock) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการของลูกค้าต้องพิจารณาระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับจากปัจจัยคุณภาพต่างๆ ตลอดเวลาที่ใช้บริการจนกระทั่งเสร็จกระบวนการรับบริการ คุณภาพของการบริการจึงประกอบไปด้วยความเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ ความเชื่อถือได้ในการให้บริการเป็นความสามารถในการส่งมอบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ได้กำหนดหรือบอกกล่าวแก่ลูกค้าไว้ ลูกค้าจะเกิดความเชื่อถือ และไว้วางใจเมื่อได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการและถูกต้องซึ่งจะก่อให้เกิดความจงรักภักดีในที่สุด สิ่งสัมผัสได้ซึ่งสัมผัสได้ของการบริการ ได้แก่ อาคาร สถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือ เช่น ตัวอาคารมีลักษณะโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ ห้องน้ำสะอาด การแต่งกายของพนักงานรวมถึงการให้บริการของพนักงานด้วย การตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในทันทีเมื่อลูกค้าต้องการด้วยความรวดเร็ว ไม่ให้ลูกค้ารอคิวนาน และต้องกลืนใจต้อนรับเมื่อลูกค้าเดินเข้ามาใช้บริการ ซึ่งความรวดเร็วต้องมาจากพนักงานและกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ความไว้วางใจในการให้บริการ หมายถึง พนักงานบริการที่มีความรู้ความสามารถและมนุษยสัมพันธ์ ตลอดจนถึงจริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับบริการตามมาตรฐานและปลอดภัย และการให้ความสำคัญกับลูกค้า ผู้บริการควรจะศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายให้ความสนใจ ดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการด้วยความเต็มใจ⁹¹

ศิริพร วิษณุหิมาชัย กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อธุรกิจในอนาคตของลูกค้านั้นในปัจจุบัน คือ คุณภาพการบริการที่ผู้ให้บริการหยิบยื่น และส่งมอบความประทับใจของการบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า เพื่อสร้างผลลัพธ์จากการส่งมอบบริการที่ดีให้ลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจ และก่อให้เกิดความสัมพันธ์ภาพที่ดีแก่ลูกค้า รวมทั้งเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเหล่านี้กลับมาซื้อสินค้าหรือใช้

⁹⁰ Philip Kotler, **Marketing management: Analysis planning improve mentation and control**, 8th ed. (Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1994), 45.

⁹¹ Christopher H. Lovelock, **Service marketing**, 4th ed. (New Jersey: Prentice-Hall, 2000), 11.

บริการกันอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการสร้างฐานให้ลูกค้ามีความสัมพันธ์ในระยะยาว และก่อให้เกิดความจงรักภักดีกับสินค้าหรือบริการของเราตลอดไป⁹²

สมวงศ์ พงศ์สถาพร เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ระยะเวลาหนึ่ง⁹³

ปิ่นรัตน์ ผ่องราชี ให้ความหมายของคุณภาพบริการ คือ ระดับความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการนั้น หลังจากที่ได้รับบริการไปแล้ว และสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการได้รับบริการนั้น⁹⁴

พิมล เมฆสวัสดิ์ ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดีเหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อสนองตอบความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการให้บริการ มีความประทับใจด้านบวก และอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งอยากบอกต่อไปถึงผู้อื่นในทางที่ดีซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย⁹⁵

สุพรรณิ อินทร์แก้ว กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงความต้องการหรือเกินความคาดหวังของลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ คุณภาพบริการแตกต่างกันไปตามลักษณะของผู้ใช้และตามมาตรฐานของผู้ใช้แต่ละคน⁹⁶

⁹² ศิริพร วิษณุภูมิมาชัย, การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ (เชียงใหม่: ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ, 2548), 48.

⁹³ สมวงศ์ พงศ์สถาพร, *เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ*, พิมพ์ครั้งที่ 2 (กรุงเทพฯ: ยูพีซีแอล บุ๊คส์, 2550), 11.

⁹⁴ ปิ่นรัตน์ ผ่องราชี, “การประเมินคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดร้อยเอ็ด แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว” (การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550), ง.

⁹⁵ พิมล เมฆสวัสดิ์, *ประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ* (กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2550), 11.

⁹⁶ สุพรรณิ อินทร์แก้ว, *การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง*, พิมพ์ครั้งที่ 2 (กรุงเทพฯ: ธนาเพรส, 2551), 28.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ ให้ความหมาย คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการที่ดีที่สุด ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ และเกิดความจงรักภักดี⁹⁷

ชูชัย สมितिไกร กล่าวว่า คุณภาพของการบริการ หมายถึง การประเมินของผู้บริโภค เกี่ยวกับความดีเลิศหรือความเหนือกว่าของการบริการ⁹⁸

สุกัญญา โภคา ให้ความหมายของ คุณภาพการบริการ คือ การส่งมอบบริการที่ดีที่สุดและเหมาะสมให้กับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งสร้างความประทับใจและทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้น และทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อใจและกลับมารับบริการอีกครั้งในภายหลัง⁹⁹

นพรัตน์ โมธินา ให้ความหมายคุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการที่มีลักษณะของความดี เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม ปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี สามารถตอบสนองและสอดคล้องกับความต้องการผู้ใช้บริการที่ระบุไว้แล้วจนทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ (Customer satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer loyalty) เป็นสิ่งจำเป็น เพื่อที่จะคุ้มครองสิทธิของผู้รับบริการให้ได้รับบริการที่ดีที่สุด เป็นบริการที่ถูกต้องตามหลักวิชาชีพ รวดเร็ว มีค่าใช้จ่ายเหมาะสม และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ¹⁰⁰

⁹⁷ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, การตลาดบริการ, พิมพ์ครั้งที่ 11

(กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2552), 106.

⁹⁸ ชูชัย สมितिไกร, พฤติกรรมผู้บริโภค (กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2553), 369.

⁹⁹ สุกัญญา โภคา, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร” (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2553), 25.

¹⁰⁰ นพรัตน์ โมธินา, “ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา” (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริการธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2556). 26.

ออร์สา หนูกระแสร ให้ความหมายคุณภาพการบริการ คือ สิ่งที่ผู้ให้บริการหรือผู้ขายทำการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ซื้อที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการไปแล้วเกิดความประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น กล่าวได้ว่าลูกค้าคือผู้กำหนดนิยามของคำว่าคุณภาพการบริการ¹⁰¹

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์กล่าวว่า องค์ประกอบของความสำเร็จในการให้บริการ คือ¹⁰²

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายที่ผู้รับบริการเป็นหลักโดยผู้ให้บริการจะต้องถือว่าเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน ตลอดจนสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความต้องการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

3. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบผู้รับบริการรวมทั้งความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการชอบ และพอใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ

5. ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังของผู้รับบริการทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือเท่าเทียมกันนับเป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพราะผู้รับบริการทุกคนต่างก็ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น

¹⁰¹ ออร์สา หนูกระแสร, “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาจันทบุรี” (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา, 2557), 24.

¹⁰² ศิริวรรณ เสรีรัตน์, การบริการตลาดยุคใหม่ (กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา, 2546), 41.

6. ความสุภาพในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับและให้บริการด้วยในหน้าที่ ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงความมีอัธยาศัยและบรรยากาศของการให้บริการที่เป็นมิตร อบอุ่นและเป็นกันเองซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

7. ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับความเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ ได้อธิบายองค์ประกอบของคุณภาพการบริการไว้ดังนี้¹⁰³

1. ผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งนับว่าเป็นองค์ประกอบของการบริการที่มีความสำคัญที่สุด เนื่องจากเป้าหมายหลักของการบริการ คือ ความพึงพอใจอย่างสูงสุดของผู้รับบริการ องค์ประกอบอื่น ๆ อีก 4 องค์ประกอบนั้น ต่างก็ถูกกำหนดหรือสร้างสรรค์ขึ้นมาเพื่อการสร้างความพึงพอใจอย่างสูงสุดให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการทั้งสิ้น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ผู้รับบริการ เป็นจุดเริ่มต้นของการบริการ หากไม่มีผู้รับบริการแล้ว องค์ประกอบอื่น ๆ ย่อมไม่เกิดขึ้น

2. หน่วยบริการ หมายถึง หน่วยงานที่ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อผลิตงานบริการในด้านต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกหรือช่วยเหลือแก่บุคคลอื่น โดยอาจดำเนินการในลักษณะเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทจำกัดก็ได้ และเป็นได้ทั้งหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานเอกชน หน่วยงานบริการจะมีบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้นำในการดำเนินงานทางธุรกิจ ซึ่งเรียกว่า ผู้บริหารหน่วยงาน โดยผู้บริหารหน่วยงานมีบทบาทสำคัญต่อการกำหนดคุณภาพของการบริการ เนื่องจากอยู่ในฐานะผู้นำของหน่วยงานที่มีอำนาจโดยตรงและมีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยการกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ กลยุทธ์การบริการ จัดสรรทรัพยากรวางแผนและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ตลอดจนเป็นผู้นำของผู้ปฏิบัติงานให้บริการของหน่วยงานด้วย

3. ผู้ปฏิบัติให้งานบริการ เป็นผู้ที่ดำเนินการบริการ หรือลงมือให้บริการต่อผู้รับบริการโดยตรง โดยอาจจะมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวต่อผู้รับบริการหรือไม่ก็ได้

4. ผลลัพธ์บริการ เป็นกระบวนการ หรือวิธีการนำเสนอหรือคุณค่าต่าง ๆ ที่หน่วยงานบริการและผู้ปฏิบัติงานให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการ

5. ลักษณะทางกายภาพและสภาพแวดล้อมของการบริการ หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า ไม่ว่าจะเป็นการมองเห็น การได้กลิ่น การได้ยิน การได้สัมผัสและการได้สัมผัส องค์ประกอบทางกายภาพจึงครอบคลุมถึงสิ่งต่าง ๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็น

¹⁰³ รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์, จิตวิทยาการจัดการ (กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, 2551).

จะเป็นตัวอาคาร ลานจอดรถ การตกแต่ง อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ บรรยากาศ และแม้กระทั่ง เครื่องแบบของพนักงาน

ตรีเพชร อ้าเมือง กล่าวว่า ความเป็นเลิศในงานบริการการพัฒนาบุคลากรมีความจำเป็นต่อวิชาชีพการบริการ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของบุคคลหน่วยงานหรือองค์กร ดังนั้นการบริการที่ดีจะเกิดขึ้นจากตัวบุคคล โดยอาศัยทักษะ ประสบการณ์ เทคนิคต่าง ๆ ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และอยากกลับมาใช้บริการอีก มีดังต่อไปนี้¹⁰⁴

1. ต้องมีจิตใจรักในงานด้านบริการ (Service mind) ผู้ให้บริการต้องมีความสมัครใจ ห่มเหงทั้งร่างกายแรงใจ มีความเสียสละ ผู้ที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ต้องมีใจรักและชอบในงานบริการ Service mind มีความหมายดังนี้

S = Smile ต้องมีรอยยิ้ม

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้า

R = Responsiveness มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีต่อลูกค้า

V = Value ให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณค่า

I = Impression ให้บริการอย่างประทับใจ

C = Courtesy บริการลูกค้าอย่างสุภาพอ่อนโยน

E = Endurance ความอดทนการเก็บอารมณ์

M = Make believe มีความเชื่อมั่น

I = Insist การยอมรับ

N = Necessitate การให้ความสำคัญ

D = Devote การอุทิศตน

2. ต้องมีความรู้งานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบ ที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ในเรื่องของสินค้าที่นำเสนอ ประวัติองค์กร ระเบียบ นโยบายและวิธีการต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหาย และต้องชวนขวนขวายหาความรู้จาก เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

3. มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้บริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ ก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

¹⁰⁴ ตรีเพชร อ้าเมือง, **คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ “Service Mind”**, เข้าถึงได้จาก <http://www.op.mahidol.ac.th/orga/file/pdf/20manual.pdf>, 2556.

4. ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ช่วยเหลือแสดงความห่วงใยจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการช่วยเหลือผู้รับบริการ

5. ต้องมีกิริยาวาจาสุภาพ (Manner) กิริยาวาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

6. ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้นไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการ จึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานบริการได้ดี

7. ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิ พุดจาก้าวร้าว กิริยามารยาทไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

8. ต้องมีสติในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า

9. มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการให้ทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่นก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

10. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Responsibility) ในด้านงานทางการตลาด และการขาย และงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด

สุพรรณิ อินทร์แก้ว กล่าวว่า คุณภาพบริการของลูกค้าจะต้องพิจารณาระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับจากปัจจัยคุณภาพต่าง ๆ ตลอดเวลาที่ใช้บริการจนกระทั่ง

เสร็จสิ้นกระบวนการรับบริการ องค์ประกอบของคุณภาพการบริการมี 5 ประการดังนี้¹⁰⁵

1. ความเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ เป็นความสามารถในการส่งมอบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้กำหนดหรือบอกกล่าวแก่ลูกค้าไว้ ลูกค้าจะเกิดความเชื่อถือและไว้วางใจเมื่อได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการและถูกต้อง ซึ่งจะก่อให้เกิดความจงรักภักดีในที่สุด

2. สิ่งสัมผัสได้ ของธุรกิจบริการ ได้แก่ อาคาร สถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือ เช่น ตัวอาคารที่มีลักษณะเด่นเป็นเอกลักษณ์ เป็นต้นว่า บ้านไร่กาแฟ บรรยากาศรอบ ๆ อาคาร รวมทั้งการตกแต่งประดับประดา ห้องน้ำ ที่จอดรถ การแต่งกายของพนักงาน รวมทั้งการให้บริการพนักงานด้วย

3. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า พนักงานจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันทีเมื่อลูกค้าต้องการด้วยความรวดเร็ว ไม่ให้ลูกค้ารอคิวนาน และต้องต้อนรับเมื่อลูกค้าเดินเข้ามาใช้บริการ ซึ่งความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. ความไว้วางใจในการให้บริการ พนักงานบริการมีความรู้ความสามารถและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ตลอดจนมีจริยธรรมในการให้บริการ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับบริการตามมาตรฐานและปลอดภัย เช่น แพทย์ต้องมีใบประกอบโรคศิลป์ ร้านอาหารต้องมีใบรับรองจากกระทรวงสาธารณสุขว่าปลอดภัย ทั้งนี้เพราะเป็นการรับประกันความมั่นใจให้กับลูกค้า

5. การให้ความสำคัญกับลูกค้า ผู้ให้บริการควรจะศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายให้ความสนใจดูแลเอาใจใส่ และตอบสนองความต้องการด้วยความเต็มใจ หลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการไปแล้ว ลูกค้าจะเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังไว้กับการบริการที่ได้รับจริง แล้วตัดสินว่าเขาได้รับความพึงพอใจแค่ไหนกับการส่งมอบบริการ ดังนั้น ในการวัดคุณภาพบริการของลูกค้าจะเห็นว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง ความพึงพอใจและบริการที่เขาได้รับรู้ได้

ชูชัย สมितिไกร กล่าวไว้ว่า ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการดังนี้¹⁰⁶

1. ความคงเส้นคงวา หมายถึง การที่องค์การที่ให้บริการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องในครั้งแรกของการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามสัญญาที่ได้ให้ไว้กับผู้บริโภค เช่น การเก็บบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้อง การให้บริการตามกำหนดเวลา และการเรียกเก็บเงินอย่างถูกต้อง

¹⁰⁵ สุพรรณณี อินทร์แก้ว, การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง, พิมพ์ครั้งที่ 2 (กรุงเทพฯ: ธนาเพรส, 2551), 30-31.

¹⁰⁶ ชูชัย สมितिไกร, พฤติกรรมผู้บริโภค (กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2553), 372-373.

2. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว หมายถึง ความเต็มใจหรือความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วและทันที่ ตัวอย่างเช่น การโทรศัพท์กลับไปหาลูกค้าอย่างรวดเร็วการให้บริการในทันทีทันใด

3. สมรรถนะ หมายถึง การมีทักษะ ความรู้ความสามารถที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น ความรู้และทักษะในการซ่อมแซมอุปกรณ์ต่าง ๆ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

4. ความสะดวก หมายถึง ความสะดวกและความง่ายในการขอให้บริการ เช่น การเปิดบริการในช่วงเวลาที่สะดวก การเดินทางไปยังสถานที่ตั้งไม่ยุ่งยาก หรือสามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้

5. ความสุภาพเป็นมิตร หมายถึง ความสุภาพ ความเป็นมิตร ความมีน้ำใจและการให้เกียรติผู้อื่นของผู้ให้บริการ เช่น การพูดจาด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มและสุภาพ

6. การสื่อสาร หมายถึง การพูดจาและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่ง่ายต่อความเข้าใจ และการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า เช่น การอธิบายกระบวนการให้บริการ ค่าใช้จ่าย ข้อดีข้อเสียต่าง ๆ

7. ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความน่าไว้วางใจ ความซื่อสัตย์ และการคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า ปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมความน่าเชื่อถือมีหลายประการ เช่น ชื่อเสียงขององค์การ ลักษณะส่วนตัวของพนักงานที่ให้บริการ

8. ความปลอดภัย หมายถึง การไม่มีภัยอันตราย ความเสี่ยงหรือความเคลือบแคลงน่าสงสัยเข้ามาเกี่ยวข้องในการบริการ เช่น ความปลอดภัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ การรักษาความลับของลูกค้า

9. การเข้าใจความต้องการของผู้บริโภค หมายถึง การพยายามเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เช่น การให้ความสนใจแก่ลูกค้าเป็นรายบุคคล การจดจำรายละเอียดต่าง ๆ ของลูกค้าประจำ

10. ลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่มองเห็นได้ เช่น ลักษณะของอาคารสถานที่ตั้ง การแต่งกายของพนักงาน เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้

11. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ บุคลากรต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ คือ ปัจจัยต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการในการเข้ารับบริการ กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า แนวคิดรวบยอดในการบริการ ความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่ ความพร้อมและความรวดเร็ว ความมีคุณค่า ความสะอาด ความถูกต้องและความมีไม่ตรีจิตสะอาด ความอดกลั้น และการรู้จักควบคุมอารมณ์ และความจริงใจและการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส มีการยอมรับคำติ

ชม ให้ความสำคัญกับการบริการและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และสามารถอุทิศตนในการให้บริการ ซึ่งองค์ประกอบของคุณภาพการบริการจะเน้นที่ตัวผู้ทำหน้าที่ให้บริการเป็นสำคัญ

แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการบริการ

กรอนรูส (Gronroos) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่าคุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Function quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบต่อทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการและคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพเชิงเทคนิคและคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้ กรอนรูส (Gronroos) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการที่สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ คือ¹⁰⁷

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้บริการ (Professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน
2. ทักษะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) ผู้บริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและดำเนินการแก้ปัญหายาแรงด่วน
3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการบริการ (Accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการและเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการ
4. ความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการอย่างเรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน
5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทัน่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ
6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

¹⁰⁷ Christian Gronroos, “A service quality model and its marketing implications European”, *Journal of Marketing* 18, 4 (2008), 36-44.

พาราซูรามาน ไชทามและเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, and Berry) กล่าวถึงการประเมินคุณภาพของการบริการต่างๆ ไปลูกค้ามักใช้เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการที่ได้รับ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะ 10 ประการ ดังนี้¹⁰⁸

1. ลักษณะของการบริการ (Tangibles) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ
2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
3. ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าในทันทีทันใด
4. ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ความมีอัธยาศัยยนอบน้อม (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพนอบน้อมเป็นกันเองและรู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการโดยเฉพาะผู้ให้บริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ
7. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัย ปัญหาต่างๆ
8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ
10. ความเข้าใจลูกค้าและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding of customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ซึ่งจากแนวคิดของพาราซูรามาน ไชทามและเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, and Berry) ที่ระบุไว้ว่าแนวการประเมินคุณภาพของการบริการประกอบด้วยรายละเอียดย่อยๆ ทั้ง 10 ด้าน

¹⁰⁸ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, “A conceptual model of service quality and its implications for future research”, *Journal of Marketing* 49 (1985), 41-50.

นี้ เนื่องจากในบางด้านมีความซ้ำซ้อนกันและมีรายละเอียดมากเกินไป ทำให้ยากในการประเมิน จึงสรุปรวมเป็น 5 หมวด เรียกว่า SERVQUAL Dimensions เป็นองค์ประกอบของคุณภาพการบริการซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่¹⁰⁹

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที่ที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

เทนเนอร์และเดโทโร (Tenner and Detoro) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการบริการของผู้รับบริการไว้เช่นกัน ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ผู้รับบริการ มีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้นโดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับ ก่อนที่จะชำระค่าบริการเสมอ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับการที่ตอบสนองต่อความ

¹⁰⁹ Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry. "A conceptual model of service quality and its implications for future research", *Journal of Marketing* 49, 1985.

ต้องการของเขา ดังนั้นในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ จึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบได้ด้วยคุณภาพการให้บริการ 10 มิติ ได้แก่¹¹⁰

1. ความเป็นรูปธรรม (Tangible)
2. ความไว้วางใจ (Reliability)
3. การเข้าถึงบริการ (Access)
4. การติดต่อสื่อสาร (Communication)
5. การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Understanding of customer)
6. สมรรถนะ (Competence)
7. ความมีไมตรีจิต (Courtesy)
8. ความน่าเชื่อถือ (Creditability)
9. ความปลอดภัย (Security)
10. ความกระตือรือร้น (Responsiveness)

นอกจากนี้แล้ว เทนเนอร์และเดโทโร (Tenner and Detoro) ยังกล่าวว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อผลิตภัณฑ์สินค้าหรือบริการมี 3 ระดับ คือ

1. ความคาดหวังขั้นพื้นฐานระดับต่ำสุด ที่แสดงถึงลักษณะของบริการที่ได้รับอยู่เสมอ และถ้าไม่ได้รับก็จะเกิดความไม่พอใจ
2. ความคาดหวังที่เหนือขึ้นมา ซึ่งแสดงถึงลักษณะเฉพาะและความต้องการของผู้รับบริการที่จะเลือกรับบริการได้
3. ความคาดหวังที่อยู่ในระดับสูงสุด ซึ่งมีค่ามากกว่าลักษณะเฉพาะและเป็นจุดเด่นของบริการที่ผู้รับบริการไม่ได้คาดหวัง ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ

สรุปได้ว่าคุณภาพการบริการตามแนวคิด ของ Tenner and Detoro คือ การบริการที่ตอบสนองตรงต่อความคาดหวังของผู้รับบริการโดยมีปัจจัยของความคาดหวังอยู่ ได้แก่ ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

วิชัย ปิติเจริญธรรม กล่าวถึง ลักษณะพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในการให้บริการ ว่าการสร้างลักษณะพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในการบริการ มีความสำคัญต่อการวางรากฐานการสร้าง

¹¹⁰ Arthur R Tenner and Irving J DeToro, **Total quality management: There step to continuous improvement** (Massachusetts: Addison-Wesley), 1992.

วัฒนธรรมองค์กร เพราะถ้าพนักงานภายในองค์กรไม่รู้ว่าจะองค์กรคาดหวังอะไรจากตัวเขา เขาย่อมไม่มีทิศทาง หรือแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน แต่ถ้าองค์กรกำหนดลักษณะพฤติกรรมที่พึงประสงค์ขึ้นมาเป็นลายลักษณ์อักษรแล้วสื่อสารให้พนักงานทุกคนรับรู้ว่าเขาต้องปฏิบัติตนเช่นไรจะเป็นไปตาม ความคาดหวังขององค์กร เขาก็จะเริ่มต้นได้ถูกต้อง ลักษณะพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในการบริการ มี 6 ประการดังต่อไปนี้¹¹¹

1. เข้าใจมุมมองของผู้รับบริการ ทั้งความต้องการและปัญหา
2. ดูแลติดตามและเอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง
3. แก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการเสมือนหนึ่งเป็นปัญหาของตน
4. ค้นหาความต้องการที่แท้จริงและเพิ่มคุณค่าในการให้บริการทุกครั้งที่มีโอกาส
5. รักษาสัมพันธภาพในระยะยาวกับผู้รับบริการ
6. เป็นที่ไว้วางใจเสมือนเป็นส่วนหนึ่งของผู้รับบริการ

สมิต สัชฌุกร กล่าวถึงลักษณะของการบริการที่ดี ไว้ว่า ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้ปฏิบัติงานมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติของพนักงานเพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบาย การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตามการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้¹¹²

1. ทำด้วยความเต็มใจ
2. ทำด้วยความรวดเร็ว
3. ทำถูกต้อง
4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน
5. ทำให้เกิดความชื่นใจ

ลักษณะต่างๆ ของบริการที่ดี เป็นลักษณะพื้นฐาน ที่ส่งเสริมให้เกิดบริการที่ดีได้ยิ่งขึ้นอีก เช่น การแสดงอัธยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการ ความสุภาพน่ารัก และความเอาใจใส่ติดตามเรื่องการช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น ความซื่อสัตย์ สุจริต การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เป็นต้น

¹¹¹ วิชัย ปิติเจริญธรรม, การบริการด้วยหัวใจ (กรุงเทพฯ: บั๊คแบงก์, 2548), 146.

¹¹² สมิต สัชฌุกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, พิมพ์ครั้งที่ 5 (กรุงเทพฯ: สายธาร, 2550), 95-97.

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ กล่าวถึง ลักษณะของการบริการว่า การบริการ (Service) มีลักษณะที่แตกต่างไปจากสินค้าไว้ 7 ประการ ดังนี้¹¹³

1. การบริการส่วนใหญ่เป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการไม่มีรูปร่างและไม่มีตัวตนเหมือนกับสินค้าอื่นๆ เราจึงไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถทดลองใช้ได้ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นการตัดสินใจใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิด เจตคติ คำบอกเล่า และประสบการณ์เดิมที่เคยได้รับเป็นสำคัญ

2. การบริการไม่มีความคงที่แน่นอน (Heterogeneity) การบริการไม่มีความคงที่แน่นอนเนื่องจากคุณภาพและลักษณะของการบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งเป็น “มนุษย์” ที่ตามปกติแล้วมักมีพฤติกรรมที่ไม่คงที่อันเป็นผลมาจากบุคลิกภาพ อารมณ์ สภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ อีกมากมาย ในหน่วยงานหนึ่งซึ่งมีผู้ปฏิบัติงานให้บริการหลายคน ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่ละคนย่อมให้บริการไม่เหมือนกัน เช่น อาจมีวิธีการพูด หรือการแก้ไขปัญหาที่แตกต่างกันหรือแม้กระทั่งผู้ปฏิบัติงานให้บริการคนเดียวกัน แต่เมื่อให้บริการต่างเวลาและวาระกันอาจมีลักษณะการบริการที่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบกับสินค้าแล้ว จะเห็นได้ว่าเราสามารถกำหนดคุณลักษณะของสินค้าให้เหมือนกันทุกประการได้ ไม่ว่าเราจะซื้อสินค้านั้นๆ จากสถานที่ใดหรือในเวลาใดก็ตาม

3. การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish ability) กล่าวคือ ในการให้บริการใดๆก็ตาม หากไม่มีผู้มาใช้บริการภายในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งหรือสถานที่ใดสถานที่หนึ่งที่กำหนดก็จะทำให้การบริการที่จัดเตรียมไว้เกิดความสูญเปล่า

4. การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) การบริการเป็นกิจกรรม หรือกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานให้บริการและผู้รับบริการในช่วงระยะเวลาหนึ่งๆ และสถานที่หนึ่งๆ เท่านั้น เมื่อพ้นระยะเวลานั้นๆ ไปแล้ว หรือสถานที่นั้นๆ ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริการแล้ว ผู้รับบริการก็ไม่สามารถนำการบริการดังกล่าวติดตัวไปด้วยได้หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า การบริการเปรียบเสมือน “การให้เช่า” ไม่ใช่ “การขาย”

5. การบริการต้องอาศัย “คน” เป็นหลัก การบริการต้องอาศัยคนเป็นหลัก เนื่องจากผู้รับบริการเป็น “คน” ที่เกิดมาพร้อมกับความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัดและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาตลอดจนมีอารมณ์และความรู้สึกต่างๆ เป็นเครื่องปรุงแต่ง ดังนั้นสิ่งที่จะสามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการของ “คน” ได้ดีที่สุดก็คือ “คน” นั่นเอง

6. คุณภาพของการบริการมักต้องอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ อุปกรณ์เครื่องใช้อยู่ในสภาพดี อีกทั้งการที่จะบอกว่าการให้บริการของสถานที่ที่

¹¹³ รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์, จิตวิทยาการบริการ (กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, 2551),

เราไปใช้บริการนั้นได้อย่างไร ขึ้นอยู่กับการให้บริการของพนักงานของสถานที่ไปใช้บริการนั้น ไม่ว่าจะเป็นการต้อนรับด้วยคำพูดที่สุภาพ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการได้ด้วยความสะดวกเร็ว อีกด้วย ถึงแม้ว่าองค์ประกอบทางกายภาพจะไม่ดี แต่ถ้าหากการให้บริการอื่นๆดี ก็จะทำให้ความรู้สึกของผู้รับบริการดีขึ้นช่วยเสริมระดับคุณภาพการให้บริการที่สูงขึ้นของสถานที่นั้นด้วย ตัวอย่างเช่น

7. การบริการมักต้องให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต หรือกระบวนการบริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การให้บริการและการรับบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกกระบวนการการผลิตออกจากกระบวนการบริโภคได้จากการที่กระบวนการบริการต้องมีผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมด้วยนั้น ทำให้เป็นเรื่องยากที่จะควบคุมการบริการให้ได้มาตรฐาน เนื่องจากการบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันกับผู้รับบริการใช้บริการ ดังนั้นหากเกิดข้อผิดพลาดในการบริการขึ้นก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจได้ทันที นอกจากนี้ผู้รับบริการและบุคคลอื่นๆ ที่อยู่ด้วยในเวลาและสถานที่ของการบริการ ก็มีบทบาทสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยเช่นเดียวกัน

กล่าวโดยสรุปได้จากทัศนะของนักวิชาการหลายท่านดังที่ได้หยิบยกมาเสนอข้างต้น คุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องของการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของผู้ให้บริการซึ่งนอกจากจะมีมิติหรือครอบคลุมถึงเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมในการให้บริการการสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ความเป็นธรรมและอื่นๆ ซึ่งรวมถึงการรักษาความลับสัญญาขององค์กรหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการด้วย และโดยทั่วไปนั้น การรับรู้ในคุณภาพการให้บริการหรือคุณภาพของการบริการ จะผูกพันหรือยึดโยงกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อสองสิ่งคือ การรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Technical quality of outcomes) ซึ่งเป็นเรื่องของผลงานหรือบริการที่ผู้รับบริการได้รับ และคุณภาพของกระบวนการบริการ (Functional quality of process) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในแต่ละสถานการณ์และพฤติกรรมกรรมการบริหารที่ผู้ให้บริการแสดงออกมา

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่เพื่อคุณภาพการบริการ

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมีอาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดย

คำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ โดยผู้ให้บริการภาครัฐควรมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการด้วยการแสดงออกถึงความ เป็นมิตร มีการใช้ศิลปะทางคำพูดที่ไพเราะน่าประทับใจและมีกิจกรรมการให้บริการที่แสดงออกถึงการ ยินดีให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีกิจกรรมการให้บริการ อาทิ การยิ้ม ต้อนรับผู้รับบริการ การช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ให้ผู้บริการ การอำนวยความสะดวกต่างๆ ตลอดจนการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว เรียบร้อย เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุดจากการมารับบริการ โดยเหตุผลที่ต้องนำแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่มาใช้มีดังนี้¹¹⁴

1. กระแสโลกาภิวัตน์ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศ เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ต้องเพิ่ม ศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป

2. ระบบราชการไทยมีปัญหาที่สำคัญคือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการ และขาด ธรรมภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็จะทำให้ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็น อุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย

ดังนั้นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิด พื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐและ ยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการดังนี้

1. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
2. ลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน
3. การกำหนด การวัด และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กร และ ระดับบุคคล
4. การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร (เช่น การฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทน และระบบคุณธรรม) เทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์
5. การเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของ รัฐด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะเดียวกันภาครัฐก็หันมา ทบทวนตัวเองว่าสิ่งใดควรทำเองและสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำ

การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 - พ.ศ.2561) ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ โดย

¹¹⁴ เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐประศาสนศาสตร์ (กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์, 2553), 238-239.

กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ 7 ยุทธศาสตร์ ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 เกี่ยวกับการสร้างความเป็นเลิศ ในการให้บริการประชาชน มีเป้าหมายเพื่อพัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถ ใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มี ปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐ และประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการ ข้อร้องเรียนให้มี ประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศดังนี้¹¹⁵

1. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกัน และ วางรูปแบบ การให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง โดยไม่คำนึงว่า ผู้รับบริการ จะมาขอรับบริการ ณ ที่ใด (No Wrong Door)

2. ยกระดับการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยง และบูรณาการกระบวนการบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ มาไว้ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว ณ จุดเดียว เช่น ศูนย์รับคำขออนุญาต ศูนย์ ช่วยเหลือเด็กและสตรีในภาวะวิกฤต (One Stop Crisis Center: OSCC) เป็นต้น

3. ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการ ให้บริการ ประชาชน (e-Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น รวมทั้งพัฒนารูปแบบ การบริการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของ ตนเอง (Government You Design) โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เช่น m - Government ซึ่ง ให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile G2C Service) ที่ส่งข้อมูลข่าวสารและบริการถึง ประชาชน แจ้งข่าวภัยธรรมชาติ ข้อมูลการเกษตร ราคาพืชผล หรือการติดต่อและแจ้งข้อมูล ข่าวสารผ่านสังคม เครือข่ายออนไลน์ (Social Network) เป็นต้น

4. ส่งเสริมให้มีเว็บกลางของภาครัฐ (Web Portal) เพื่อเป็นช่องทางของบริการภาครัฐ ทุกประเภท โดยให้เชื่อมโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกหน่วยงานของภาครัฐ รวมถึงข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้

5. ยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันระหว่างหลาย ส่วนราชการ นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศและการ เพิ่มขีด

¹¹⁵ ธีรวัฒน์ รัตนศักดิ์, การบริหารราชการไทย (เชียงใหม่: คณะรัฐศาสตร์และ รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2555), 189.

ความสามารถในการแข่งขัน โดยทบทวนขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนการ หรือแก้ไข กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน ของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวและเอื้อต่อการแข่งขันของประเทศ

6. ส่งเสริมให้มีการนำระบบการรับประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement) มาใช้ในภาครัฐ ซึ่งเป็นการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ที่มีต่อประชาชน โดยการกำหนดระดับการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมการกำหนดลักษณะ ความสำคัญ ระยะเวลา รวมถึงการชดเชยกรณีการให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด

7. ส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริการภาครัฐโดยใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัว ประชาชน ในการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ประชาชนตามวงจรชีวิต โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากบัตรสมาร์ทการ์ด (Smart Card) หรือ เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก

8. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการ คำนิยม และหล่อหลอม การสร้าง วัฒนธรรมองค์การให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐมีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดี รวมถึง เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยตรงมากขึ้น

9. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับระบบการบริการประชาชนโดยการจำแนกกลุ่ม ผู้รับบริการ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการเพื่อให้สามารถนำมาปรับปรุง และพัฒนา คุณภาพการบริการได้อย่างจริงจัง เน้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ หลังจากได้รับการบริการ และนำผลสำรวจความพึงพอใจมาวิเคราะห์ ศึกษาเปรียบเทียบ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และเผยแพร่ผลการสำรวจให้ประชาชนทราบ โดยอาจจัดตั้ง สถาบันการส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่เป็นเลิศ (Institute for Citizen - Centered Service Excellence) เพื่อทำหน้าที่ในการสำรวจความคิดเห็น วิเคราะห์ ติดตาม เสนอแนะ การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนแก่ส่วนราชการต่าง ๆ

10. ส่งเสริมให้ส่วนราชการมีการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อน ของประชาชนอย่างจริงจัง โดยเน้นการจัดการเชิงรุก มีการรวบรวมหลักเกณฑ์และ กระบวนการ จัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐาน ตอบสนองทันท่วงที สามารถ ติดตาม เรื่องร้องเรียนได้ตั้งแต่จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของการให้บริการ รวมไปถึงการมีฐานข้อมูลและ ระบบสารสนเทศในการเชื่อมโยงข้อมูลกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ

11. วางหลักเกณฑ์ แนวทาง และกลไกการช่วยเหลือเยียวยาเมื่อประชาชนได้รับความไม่เป็นธรรม หรือได้รับความเสียหายที่เกิดจากความผิดพลาดของการดำเนินการของภาครัฐและปัญหาที่เกิดจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ หรือปัญหาอื่นๆ ที่รัฐมีส่วนเกี่ยวข้อง

ความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ

โดยทั่วไปประชาชนผู้รับบริการมักมีความคาดหวังว่าจะได้รับการให้บริการที่ดี 4 ประการ ดังต่อไปนี้

1. บริการด้วยความเอาใจใส่และเป็นกันเอง

ผู้รับบริการส่วนใหญ่คาดหวังว่าจะได้รับการดูแลเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้วยความเป็นกันเอง อาทิ เช่น ได้รับการให้บริการในบรรยากาศที่เป็นมิตรการให้ข้อมูลข่าวสาร หรือตอบคำถาม เป็นต้น

2. การบริการที่คล่องตัวและยืดหยุ่น

ผู้รับบริการส่วนใหญ่ต้องการได้รับการบริการที่คล่องตัวและยืดหยุ่น อาจจะเป็นระบบที่มีความคล่องตัว เอื้อให้เกิดความรวดเร็วในการรับบริการ ความกระฉับกระเฉงของเจ้าหน้าที่ หรือความยืดหยุ่นในกฎระเบียบ เพื่อให้ความต้องการของผู้รับบริการได้รับการสนองตอบง่ายขึ้น

3. ความเอาใจใส่ต่อปัญหาของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่ต้องการความมั่นใจว่าเจ้าหน้าที่ภาครัฐพร้อมให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาให้พวกเขาได้ และต้องการความมั่นใจว่าพวกเขาจะไม่ถูกส่งต่อไปที่อื่น หรือสับเปลี่ยนไปแผนกนี้ที่แผนกโน้นทีแล้วในที่สุดถูกทอดทิ้งให้รู้สึกว่าพวกเขาต้องรับผิดชอบในการดูแลปัญหานั้นๆ เอง

4. การแก้ไขความผิดพลาด

เมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้นจากการให้บริการ ผู้รับบริการทั่วไปต้องการให้เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ให้โดยทันที ทั้งนี้มีเชื่อว่าผู้รับบริการคาดหวังการแก้ปัญหาที่สมบูรณ์จากท่าน แต่ผู้รับบริการต้องการเพียงการตอบสนองที่รวดเร็ว แม้ว่าจะยังมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น ผู้รับบริการก็พร้อมให้อภัยหากท่านได้แสดงความพยายามอย่างเต็มที่ในการแก้ไขความผิดพลาดดังกล่าว

การกำหนดวิสัยทัศน์และคุณค่าการให้บริการ

การกำหนดวิสัยทัศน์และคุณค่าการให้บริการเป็นขั้นตอนแรกในการยกระดับคุณภาพการให้บริการดำเนินงาน ของทุกคนในหน่วยงานมีทิศทางที่ชัดเจนและเป็นไปในแนวทางเดียวกันและสิ่งที่สำคัญคือ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริการอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลสูงสุด ดังนี้

1. การกำหนดวิสัยทัศน์เป็นการกำหนดความคาดหวังในอนาคตที่หน่วยงานต้องการจะเป็น

2. การกำหนดคุณค่าในการให้บริการเป็นตัวกำหนด ความเชื่อความรับผิดชอบ และทางเลือกในการให้บริการของหน่วยงาน สะท้อนให้เห็นภาพว่าทิศทางที่หน่วยงานเลือกดำเนินการ และให้บริการแก่ผู้รับบริการ คุณค่าการให้บริการจะเป็นข้อความที่ไม่เปลี่ยนแปลงไปตามกาลและเวลาอย่างรวดเร็ว

ผลที่เกิดขึ้นจากการบริการที่ดี

ปัจจุบันบุคลากรในหน่วยงานไม่ว่าของรัฐหรือเอกชน ได้มีการตื่นตัวในการให้บริการกันอย่างกว้างขวาง ค้นหากลยุทธ์ต่างๆ มาให้บริการและถือหลักการ การให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการทุกคน โดยปลูกฝังให้ทุกคนภายในในองค์กรมีหัวใจบริการ (Service Mind) เป็นหลักยึดสำหรับสร้างความตระหนักให้เกิดขึ้นในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ การที่บุคคลมีหัวใจบริการจะช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเอง และต่องานที่ทำ ดังนี้¹¹⁶

ผลดีต่อคนอื่นในการให้บริการ คือ บริการมีความพึงพอใจ ผู้รับบริการทุกคนมีความต้องการตรงกันในการติดต่อรับบริการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของราชการหรือเอกชน ได้แก่

1. ต้องการความรวดเร็ว ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย และใช้เวลาได้คุ้มค่า ในช่วงเวลาสั้น ๆ สามารถทำงานได้หลายอย่าง ส่งผลให้ทำงานได้ปริมาณมากขึ้นและคุณภาพของงานดียิ่งขึ้น

2. ประหยัดเงินและเวลา การให้บริการที่รวดเร็ว ช่วยให้ประหยัดเงิน เช่น แทนที่จะใช้เงินจ้างบุคคลทำงาน 3 วัน ก็เหลือ 2 วัน เนื่องจากผู้ให้บริการทำงานด้วยน้ำใจ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์รวดเร็ว ทำให้การใช้จ่ายเงินน้อยลง เพราะงานเสร็จเร็วกว่าปกติทำให้ทุกฝ่ายประหยัดทั้งเงินและเวลา อีกทั้งยังทำให้ผู้มารับบริการสามารถปฏิบัติงานอื่นได้อีก ดังนั้นจึงเพิ่มคุณค่าและรายได้ให้กับทุกฝ่าย

3. เกิดความรู้ที่ดีต่อผู้ให้บริการ ผู้มาติดต่อขอรับบริการ เมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็วและด้วยน้ำใจบริการที่ดี จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและยินดีที่จะกลับมาติดต่อและมารับบริการอีกในครั้งต่อไป และยังจะนำผลที่เกิดขึ้นหรือความประทับใจที่มีไปบอกต่อเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง

เกิดผลดีต่อตนเอง หมายถึง ผู้ให้บริการจะได้รับผลจากการให้บริการด้วยการมีหัวใจบริการ คือ

1. ความสำเร็จของงาน เมื่อผู้ให้บริการทำงานด้วยความรวดเร็ว และด้วยความเต็มใจที่รับผิดชอบจะทำให้งานประสบความสำเร็จได้รวดเร็ว ทำให้งานไม่คั่งค้าง และยังส่งผลให้ผู้มาติดต่อ

¹¹⁶ อีรวรรณ รุ่งเรือง, การมีหัวใจบริการ, เข้าถึงได้จาก <http://www.npu.ac.th/General/pdf/m7.pdf>, 2558.

พึงพอใจที่เห็นความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการและไม่ละทิ้งหรือหลงลืมงานได้ เมื่องานไม่คั่งค้าง สุขภาพจิตในการทำงานก็ดี

2. เกิดภาพสะท้อนที่ดีต่อบุคคลและองค์กร ที่เรียกว่า “ภาพลักษณ์” การให้บริการที่ดี จะสะท้อนเป็นภาพความสำเร็จ ความพึงพอใจ ผู้มาใช้บริการจะบอกต่อ ๆ ขยายออกไปอย่างน้อย 5 เท่า หรือบอกต่อถึงความประทับใจต่อคนอื่น ๆ อีก 5 คน แต่ในทางตรงกันข้ามหากเกิดการไม่ประทับใจ ก็จะบอกความไม่ออกไปอีก 10 เท่า หรือ 10 คน

3. มีกำลังใจ เนื่องจากให้บริการที่ดี จะได้ภาพสะท้อนที่ดี ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดี น้ำเสียงหรือการพูดจาจะเป็นไปด้วยบรรยากาศที่ดี ไม่มีการต่อว่า หรือใช้ถ้อยคำที่รุนแรง อันก่อให้เกิดผลกระทบตามมาในสิ่งที่ไม่ดี

4. คิดสร้างงานต่อ เป็นไปตามหลักผลการทาดิ ทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจทำงานมากขึ้น เกิดขวัญกำลังใจดี ทำงานได้มากและมีคุณภาพ ผลตอบแทนจะมากตามไปด้วย ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ คิดสร้างงานต่อไป ซึ่งจะเกิดผลดีต่อตนเอง

ผลที่เกิดต่องานในการให้บริการที่ดี ได้แก่

1. งานเป็นที่พึงพอใจ เพราะมาจากความตั้งใจของผู้ให้บริการ งานจึงมีคุณภาพอีกทั้งยังจะเป็นการเพิ่มคุณค่าของงาน

2. งานเกิดการพัฒนาต่อ เพราะมีผู้สนใจนำไปใช้ เนื่องจากผลงานที่บุคคลพึงพอใจเป็นเพียงส่วนหนึ่ง และอีกส่วนหนึ่งคือการให้บริการที่ดี จะได้รับความพึงพอใจมากมาย

3. งานช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะความสำเร็จจะทำให้เกิดความก้าวหน้าขององค์กรที่ขึ้นอยู่กับผลผลิตหรือผลงาน ซึ่งเมื่อผลผลิตหรือผลงานได้รับการยอมรับ จะมีคนบอกต่อ และขยายการใช้บริการต่อ ทำให้งานสำเร็จ และมีความประทับใจจากการให้บริการ จะทวีความนิยมอย่างต่อเนื่อง องค์กรจะประสบความสำเร็จ ความสำเร็จขององค์กรจะเกี่ยวเนื่องเริ่มตั้งแต่ผลผลิต การให้บริการ การนำไปใช้เกิดผลดีประทับใจและการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา จะเป็นสายใยเชื่อมโยงให้เกิดความสำเร็จยิ่ง ๆ ขึ้นต่อไป

องค์ประกอบที่สำคัญของการบริการที่ดี

1. การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักรอ

2. การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้เกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการกลับไป” ความรู้สึกนี้จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การ

ยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ผลความสำเร็จขององค์กร อย่าลืมว่า “การยิ้ม คือ การเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี”

3. ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร

4. การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับ หรือ การรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ใจกว้างใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการ ปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่ มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา

5. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังที่จะ ได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้ มาใช้บริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

6. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยี หมายถึงเครื่องมือ และเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้าง น้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรงแต่เป็นเรื่องของทุกคนต้อง ช่วยกันหาหน้าที่ให้บริการนอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยี เช่น Web site ต่าง ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวก ในด้านข้อมูลข่าวสารจะช่วยเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

7. การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมี การติดตาม และประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผล สะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพ คือ การกำหนด มาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน 3 ชั่วโมง หรือ ภายใน 1 วัน เป็นต้นดังนั้น ผู้ที่จะทำงานด้านบริการได้ดี ต้องมีหัวใจการให้บริการ เพราะทำให้ผู้อื่นมี สุขและตนเองก็เกิดสุขด้วย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของอาชีพของท่าน รวมถึงองค์กร ภาพลักษณ์รวมของ หน่วยงาน

ความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์กับคุณภาพการให้บริการ

ผู้ปฏิบัติงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ สามารถสร้างความมั่นคงจากความสับสนวุ่นวาย ถึงแม้ว่าองค์กรหลายแห่งในปัจจุบัน จะมีความสับสนอลหม่าน แต่ผู้ปฏิบัติงานที่มีความฉลาดทาง อารมณ์ (Emotionally Intelligent Leaders) จะสามารถดำเนินงานและสร้างความมั่นคง ซึ่งบันได ใจให้เกิดการยอมรับหน้าที่และมีแรงจูงใจ อันเป็นสิ่งสำคัญสำหรับความสำเร็จขององค์กร โกลแมน (Goleman) ได้อธิบายถึง ลักษณะของความสามารถด้านอารมณ์ (Emotional Competencies) ที่

นำไปสู่ความฉลาดทางอารมณ์ ว่าเป็นการเรียนรู้ถึงความสามารถบนพื้นฐานของความฉลาดทางอารมณ์แสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการทำงานที่แปลงมาเป็นความสามารถในการปฏิบัติงานและมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน เช่น การบริหารลูกค้าย่างดี แสดงให้เห็นความสามารถทางอารมณ์ ด้านการเห็นอกเห็นใจผู้อื่น การควบคุมอารมณ์ตนเองซึ่งอยู่ในกลุ่มของการจัดการตนเอง ลักษณะของความสามารถทางอารมณ์ แบ่งออกเป็น 5 ลักษณะมีดังนี้¹¹⁷

1. มีความเป็นอิสระ แต่ละองค์ประกอบนั้นส่งผลต่อการปฏิบัติงาน
2. พึ่งพากันในบางกลุ่มจะส่งผลต่อกลุ่มอื่นในเชิงบางกลุ่ม
3. ปฏิสัมพันธ์กันเป็นลำดับขั้น ความสามารถทางอารมณ์ สร้างจากกลุ่มอื่น อาทิ ความตระหนักรู้ในตนเองส่งผลต่อการควบคุมตนและความเห็นอกเห็นใจ ความตระหนักในตนเองและการควบคุมส่งผลต่อแรงจูงใจ และทั้งหมดนี้ส่งผลต่อทักษะทางสังคม
4. มีความจำเป็นแต่ไม่เพียงพอ ความสามารถด้านความสามารถทางอารมณ์ ไม่สามารถประกันว่าบุคคลนั้นจะพัฒนาหรือแสดงความสามารถที่เกี่ยวข้องได้ดี
5. มีลักษณะทั่วไป ประยุกต์ใช้ในแต่ละงานได้ตามความเหมาะสม และประเภทของงาน

ในความสำเร็จการปฏิบัติงานนั้นย่อมขึ้นอยู่กับบุคคลที่มีความสามารถมีการกำหนดแนวทางและจุดหมายในการทำงานอย่างชัดเจน อธิบายวิธีการทำงานและลักษณะของงานที่ทำให้แก่เพื่อร่วมงาน มีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ และส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานเกิดความเชื่อมั่นในตนเองสามารถทำงานได้สำเร็จ ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพของผลผลิตของงาน และยังพบต่ออีกว่าความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานสามารถทำนายความสำเร็จของการดำเนินงานในหน่วยงาน และในบางมิติของความฉลาดทางอารมณ์สามารถทำนายได้ดียิ่งขึ้น¹¹⁸

ชัยเสถียร พรหมศรี ได้อธิบายว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานสามารถพัฒนาทักษะด้านความฉลาดทางอารมณ์ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการบริหารงาน ดังนี้ 1) จำเป็นต้องรู้อารมณ์ของตนเอง ด้วยการฝึกและพัฒนาให้ตระหนักถึงตนเอง โดยเมื่อมีอะไรเกิดขึ้นสามารถรับรู้ความรู้สึกของตนเองได้ 2) จำเป็นต้องรู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเองในกรณีที่เกิดความผิดหวังหรือเศร้าใจ เสียใจ โดย

¹¹⁷ Daniel Goleman, Richard Boyatzis and Annie McKee, **Primal leadership: Learning to lead with emotional intelligence** (Boston: Harvard Business School, 2002), 36-48.

¹¹⁸ Howard Stone, James D. A. Parker and Laura M. Wood, **Report on the Ontario Principals' Council Leadership Study** (Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organization), 2005.

สามารถปรับปรุงตนเองเพื่อเผชิญกับความรูสึกนั้นและนำอารมณ์กลับสู่สภาพปกติให้โดยเร็ว 3) จำเป็นต้องเรียนรู้การจูงใจอารมณ์ตนเองเพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขั้นนี้ รู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเองและจัดระเบียบให้สูงขึ้น 4) จำเป็นต้องฝึกฝนให้เข้าใจความรู้สึกของผู้ร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานที่ทำงานเดียวกับตนเองในสถานการณ์ที่เขาเหล่านั้นกำลังเผชิญอยู่ และ 5) จำเป็นต้องรู้จักตอบสนองต่อความสัมพันธ์ภาพของบุคคลอื่นที่มอบให้แก่ตนเองได้อย่างเหมาะสม¹¹⁹

จะเห็นได้ว่าความฉลาดทางอารมณ์มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลในกลุ่มอาชีพต่างๆ เช่น การศึกษาของ Bachman and Gill ในกลุ่มพนักงานบัญชีที่ประสบความสำเร็จในอาชีพมากที่สุดจำนวน 24 คน และที่ประสบความสำเร็จในอาชีพน้อยจำนวน 12 คน พบว่า ระดับความฉลาดทางอารมณ์จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้นในการคัดเลือกบุคลากรจึงควรคำนึงถึงความฉลาดทางอารมณ์ประกอบด้วย เมื่อผลการปฏิบัติงานดีก็จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งความพึงพอใจในงานเป็นสื่อกลางระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และความผูกพันต่อองค์กร¹²⁰

นอกจากนี้เซอร์นิส และ โกลแมน (Cherniss and Goleman) ได้ร่วมกันเขียนหนังสือเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ในสถานที่ทำงาน (Emotional Intelligence in Workplace) แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์กรโดยผ่านทางด้านบรรยากาศองค์กร ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการคัดสรรและเลือกสรร ฝึกอบรมและพัฒนา และจัดการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานต่างๆ ภาวะผู้นำ การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของสมาชิกองค์กร ซึ่งมีความสัมพันธ์กัน ก่อให้เกิดความฉลาดทางอารมณ์ในองค์กร สำหรับผลของความฉลาดทางอารมณ์เป็นเรื่องสำคัญในระยะหลังเชื่อกันว่า ช่วยส่งเสริมความสำเร็จในงานของบุคคลได้มากกว่าเรื่องความฉลาดทางสติปัญญา ระดับความฉลาดทางอารมณ์มิได้กำหนดตายตัวมาจากพันธุกรรม แต่ส่วนใหญ่เกิดจากการเรียนรู้สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดทุกช่วงชีวิตมนุษย์¹²¹

¹¹⁹ ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี, ความฉลาดรู้รอบด้านที่ทุกคนควรมี (กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2548), 56.

¹²⁰ John Bachman, Steven Stein, K. Campbell and Gill Sitarenios, Emotional intelligence in the collection of debt. *International Journal of Selection and Assessment* 8, 3 (2000), 176.

¹²¹ Cary Cherniss and Daniel Goleman, *The Emotionally Intelligent Workplace* (Canada: Jossey-Bass, 2001), 238-245.

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องความฉลาดทางอารมณ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่าความฉลาดทางอารมณ์เป็นองค์ประกอบสำคัญ ที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานต้องมีทักษะในด้านความฉลาดทางอารมณ์ การสร้างสัมพันธภาพ สื่อสารประสานงานและขอความร่วมมือในการทำงาน โดยไม่เกิดความขัดแย้ง ความฉลาดทางอารมณ์ทำให้การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นไปอย่างราบรื่น อุดหนุน เข้าใจต่อกัน เกื้อหนุนให้มีการใช้ศักยภาพของคนอย่างสูงสุด ก่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ให้เกียรติ ยอมรับกัน เพิ่มพูนความคิดสร้างสรรค์ กล้าเสี่ยง กล้าคิดริเริ่ม ลดการโจมตี การนินทา ก้าวร้าว และไม่ยึดหยุ่นต่อกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

จิราพรรณ์ คະชาวงค์ ได้ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานด้านบุคคลของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า 1) ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหาร ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ประสิทธิผลของการดำเนินงานด้านบุคคลของโรงเรียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลของการดำเนินงานด้านบุคคลของโรงเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05¹²²

ชนาธิป ศรีกล้า ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด ผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุและอายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสถานภาพการเป็นพนักงานที่มีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ นอกจากนี้ลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุและอายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อ

¹²² จิราพรรณ์ คະชาวงค์, “ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานด้านบุคคลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 2” (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 2551), ง.

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสถานภาพการเป็นพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน¹²³

ชุดิมา บุญตาทิพย์ ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความสามารถในการปฏิบัติบทบาทด้านการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับปกติ ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทด้านการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง และความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติบทบาทด้านการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย¹²⁴

ญานี ขำพวง ได้ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์กับพฤติกรรมการบริการของพนักงานโรงแรม อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานโรงแรม อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานโรงแรม อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์มากที่สุด คือ ด้านสุข ร่องลงมาคือ ด้านเก่ง และด้านความดี ตามลำดับและพฤติกรรม การบริการของพนักงานโรงแรม อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก พฤติกรรมการบริการของพนักงานโรงแรม อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์มากที่สุด คือ ด้านการตอบสนอง ร่องลงมาคือ ด้านความจริงใจ ด้านการยกย่องให้เกียรติ ด้านความรู้ ความสามารถในงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ตามลำดับ 2) การเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริการของพนักงานโรงแรม อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ในการทำงานกับพฤติกรรมการบริการของพนักงาน

¹²³ ชนาธิป ศรีกล้า, “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด” (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา, 2554), ง.

¹²⁴ ชุดิมา บุญตาทิพย์, “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความสามารถในการปฏิบัติบทบาทด้านการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสกลนคร” (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา, 2556), ง.

โรงแรม อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ ($r = 0.493$)¹²⁵

ดิลกฤทธิ์ อภิวัฒน์สิงหะ ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความสำเร็จในการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชร เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า 1) การศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชร เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงและเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้คือด้านเก่ง ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านดี ในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านดี: การควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสุข:ความพึงพอใจในชีวิต 2) การศึกษาความสำเร็จในการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชร เขต 1 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ในความสำเร็จในการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชร เขต 1 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชร เขต 1 เกือบทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเรียงลำดับดังนี้คือ ด้านเก่ง:มีความสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น รองลงมาคือด้านดี:ควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง และอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือด้านเก่ง:ตัดสินใจและแก้ปัญหา รองลงมาคือ ด้านสุข:ภูมิใจในตนเองและด้านสุข:พึงพอใจในชีวิต¹²⁶

ธรรมรัตน์ ธรรมพุทธรังค์ ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารกับบรรยากาศองค์การในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 มีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในเกณฑ์ปกติ จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 67.10 อยู่ในเกณฑ์สูงกว่าปกติจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 22.90 และอยู่ในเกณฑ์ต่ำ

¹²⁵ ญาณี ขำพวง, “ความฉลาดทางอารมณ์กับพฤติกรรมการบริการของพนักงานโรงแรม อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนานาชาติแอสแตมฟอร์ด, 2558), ง.

¹²⁶ ดิลกฤทธิ์ อภิวัฒน์สิงหะ, “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความสำเร็จในการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชร เขต 1” (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, 2550), ง.

กว่าปกติจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 2) ผลการเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาจำแนกตาม เพศ พบว่า ไม่มีความแตกต่างและเมื่อพิจารณาความฉลาดทางอารมณ์รายด้านพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านสุข องค์กรประกอบด้านความภูมิใจในตนเอง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ผลการเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาจำแนกตามอายุ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง และด้านสุข มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุข องค์กรประกอบด้านความพึงพอใจในชีวิต มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) ผลการเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ทางการบริหารพบว่า ไม่มีความแตกต่างกันทั้งภาพรวมและรายด้าน 5) บรรยากาศองค์การในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานี พบว่า บรรยากาศองค์การในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาภาพรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับดี ยกเว้นด้านการสนับสนุนอยู่ในระดับดีมาก 6) ผลการเปรียบเทียบบรรยากาศองค์การในโรงเรียน ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานี จำแนกตามเพศ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันและเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความรับผิดชอบ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านโครงสร้าง ด้านความเสี่ยง และด้านการสนับสนุน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 7) ผลการเปรียบเทียบบรรยากาศองค์การในโรงเรียนตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานี จำแนกตามอายุ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันและเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความเสี่ยงและด้านความอบอุ่นมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 8) ผลการเปรียบเทียบบรรยากาศองค์การในโรงเรียนตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานี จำแนกตามวุฒิการศึกษาพบว่า ไม่มีความแตกต่างกันทั้งภาพรวมและรายด้าน 9) ผลการเปรียบเทียบบรรยากาศองค์การในโรงเรียน ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานี จำแนกตามประสบการณ์ทางการบริหารพบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านโครงสร้างและด้านความรับผิดชอบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 10) ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับบรรยากาศองค์การในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานี โดย

ภาพรวมพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับบรรยากาศองค์การในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.54$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.01$ ¹²⁷

นงคริษ์ ทันเพื่อน ได้ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารโรงเรียนที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศงขลา เขต 3 ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารโรงเรียนที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศงขลา เขต 3 โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับสูงทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง การสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเอง การควบคุมอารมณ์ของตนเอง การเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่นและการมีทักษะทางสังคม 2) ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารโรงเรียนที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศงขลา เขต 3 ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมไม่แตกต่างกัน 3) ความฉลาดทางอารมณ์ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศงขลา เขต 3 ที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 4) ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและรายด้านกับประสิทธิผลการบริหารงานโรงเรียนโดยรวมและรายด้านของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศงขลา เขต 3 มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.01$ 8) ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการบริหารโรงเรียน โดยรวมของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศงขลา เขต 3 ได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ $.01$ คือ การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง การสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเอง ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 43.60 และมีความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ $\pm .26221$ ¹²⁸

นิตา แซ่ตั้ง ได้ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์และความฉลาดในการเผชิญอุปสรรคที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับมาก และมีความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมาก และความสำเร็จใน

¹²⁷ ธรรมรัตน์ ธรรมพุดวงษ์, “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับบรรยากาศองค์การโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศงขลา” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, 2551), ค.

¹²⁸ นงคริษ์ ทันเพื่อน, “ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารโรงเรียนที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศงขลา เขต 2” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา, 2550), ง.

การทำงานด้านการได้รับความยอมรับในการทำงาน และความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรค ทักษะทางสังคม ด้านมนุษยสัมพันธ์ และความสามารถในการควบคุมตนเอง¹²⁹

เปรมปรีดี หมูวิเศษ ได้ศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างองค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารกับประสิทธิผลโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน จากการวิจัยสรุปได้ว่าผู้บริหารโรงเรียนที่นำองค์กรประสบผลสำเร็จนั้นต้องมีความฉลาดทางอารมณ์โดยเริ่มจากทักษะภายในบุคคล (Intrapersonal Skill) นำไปสู่ประสิทธิผลของโรงเรียนที่ดีได้¹³⁰

พิมใจ วิเศษ ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูอำเภอบ้านนา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครนายก ผลการวิจัยพบว่า 1) ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู มีค่าความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01¹³¹

มีนา นาคชน ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และคุณลักษณะงานกับคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า 1) ความฉลาดทางอารมณ์ และคุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และด้านผลสะท้อนกลับจากงาน มี

¹²⁹ นิดา แซ่ตั้ง, “ความฉลาดทางอารมณ์ และความฉลาดในการเผชิญอุปสรรค ที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร” (ปริญญาานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2555), ง.

¹³⁰ เปรมปรีดี หมูวิเศษ, “รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างองค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารกับประสิทธิผลโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน” (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาดุสิตบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2549), ง.

¹³¹ พิมใจ วิเศษ, “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูอำเภอบ้านนา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครนายก” (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีธบุรี, 2556), ง.

ความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) ความฉลาดทางอารมณ์ คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานและด้านผลสะท้อนกลับจากงานสามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01¹³²

สินีนาด สันตือโนทัย ได้ศึกษาอำนาจพยากรณ์ปัจจัยส่วนบุคคล ความฉลาดทางอารมณ์ และค่านิยมในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมบริการของพนักงานโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีพฤติกรรมบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) พนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงมีพฤติกรรมที่ดีกว่าพนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = -4.654, p < 0.01$) 3) พนักงานที่มีค่านิยมในการทำงานสูงมีพฤติกรรมบริการดีกว่าพนักงานที่มีค่านิยมในการทำงานต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = -7.364, p < 0.01$) 4) ความฉลาดทางอารมณ์ ($\beta = 0.254, t = 4.204, p < 0.01$) และค่านิยมในการทำงาน ($\beta = 0.536, t = 8.939, p < 0.01$) สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมบริการของพนักงานโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ ได้ร้อยละ 41.8 (Adj.R2 = 0.418)¹³³

สุรีย์พร รุ่งกำจัด ได้ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับการดำเนินงานด้านบุคคลของสถานศึกษา อำเภอองครักษ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครนายก ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา อำเภอองครักษ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครนายก โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) ระดับการดำเนินงานด้านบุคคลของสถานศึกษา อำเภอองครักษ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครนายก โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่าง ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับการดำเนินงานด้านบุคคลของสถานศึกษา

¹³² มีนา นาคธน, “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และคุณลักษณะงานกับคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551), ง.

¹³³ สินีนาด สันตือโนทัย, “อำนาจพยากรณ์ปัจจัยส่วนบุคคล ความฉลาดทางอารมณ์ และค่านิยมในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมบริการของพนักงานโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่” (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2553), ง.

อำเภอองครักษ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครนายก พบว่ามีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01¹³⁴

เสาวนิตย์ ทวีสันทนินกุล ได้ศึกษาความสัมพันธ์เชิงคาโนนิคัลระหว่างภาวะผู้นำ บริวารรต การใช้อำนาจความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารกับความมุ่งมั่นความพยายามของครู ความพอใจในงาน และแรงจูงใจในการปฏิรูปสถานศึกษา ผลการวิจัยพบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ภายในที่มีค่าสูง ระหว่างตัวแปรด้านผู้บริหารคือ การพัฒนาบุคลากรกับการออกแบบองค์กร, การ ออกแบบองค์กรกับอำนาจการให้รางวัล,อำนาจการอ้างอิงกับอำนาจข้อมูลข่าวสาร,อำนาจข้อมูล ข่าวสารกับอำนาจการเชื่อมโยง,การกำหนดทิศทางในการปฏิบัติงานกับการพัฒนาบุคลากร,ส่วนค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในที่มีค่าสูงระหว่างกลุ่มตัวแปรด้านครู คือความพยายามกับความพอใจใน งานโดยทั่วไป,ความมุ่งมั่นกับความพยายาม,ความพอใจในลักษณะงานกับความพอใจในผู้บังคับบัญชา ,ความพอใจในงานโดยทั่วไปกับความพอใจในลักษณะงาน ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ 5 สหสัมพันธ์ภายใน ข้ามกลุ่มที่มีค่าสูง ระหว่างตัวแปรด้านผู้บริหารกับตัวแปรด้านครู คือ ความสุขกับความมุ่งมั่น,ความสุข กับความพยายาม,ความเก่งกับความมุ่งมั่น,ความสุขกับความพอใจในผู้ร่วมงาน,ความเก่งกับความ พยายาม,ความดีกับความมุ่งมั่นสหสัมพันธ์คาโนนิคัลระหว่างกลุ่มตัวแปรด้านผู้บริหารและตัวแปร ด้านครูมีจำนวน 9 คู่ โดย Root ที่ 1 และ Root ที่ 2 อธิบายความแปรปรวนร่วมได้ 32.98 เปอร์เซ็นต์ และ 12.23 เปอร์เซ็นต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ผลการวิเคราะห์พารามิเตอร์ในรูปของชุด ตัวแปรเกี่ยวกับครูและผู้บริหารขึ้นใหม่โดยให้ชื่อว่า ความฉลาดทางอารมณ์และการใช้อำนาจด้านบวก ของผู้บริหารกับความมุ่งมั่นของครู และการใช้อำนาจแบบเข้มงวดของผู้บริหารกับความพอใจในงาน ของครู¹³⁵

อุษา ไชยไธสง ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาและความพึงพอใจของข้าราชการครู ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงาน ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 โดยรวมและรายด้านอยู่ระดับมาก 1) ความพึงพอใจ

¹³⁴ สุรีย์พร รุ่งกำจัด, "ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับการ ดำเนินงานด้านบุคคลของสถานศึกษา อำเภอองครักษ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครนายก" (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2556), 3.

¹³⁵ เสาวนิตย์ ทวีสันทนินกุล, "ความสัมพันธ์เชิงคาโนนิคัลระหว่างภาวะผู้นำบริวารรต การใช้อำนาจความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารกับความมุ่งมั่นความพยายามของครู ความพอใจ ในงานและแรงจูงใจในการปฏิรูปสถานศึกษา" (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2550).

ของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) ความแตกต่างด้านคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 พิจารณาความแตกต่างด้านคุณภาพการให้บริการจำแนกตามอำเภอ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน พิจารณาความแตกต่างด้านคุณภาพการให้บริการจำแนกตามขนาดโรงเรียน โดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พิจารณาความแตกต่างด้านคุณภาพการให้บริการจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในสถานศึกษาโดยรวมไม่มีความแตกต่างกัน แต่รายด้านพบว่าด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากับความพึงพอใจของข้าราชการครูมีความสัมพันธ์กันในระดับมากที่สุดโดยรวมและรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01¹³⁶

นายอนุสรณ์ พุทธิระพิพรรณ ได้ศึกษาการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า 1) การศึกษาระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่องโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ รองลงมาคือด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการให้บริการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านภาพลักษณ์องค์กรและเทคโนโลยี 2) การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดิน โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดิน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน¹³⁷

¹³⁶ อุษา ไชยไต้บาง, “คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและความพึงพอใจของข้าราชการครู” (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2552), ง.

¹³⁷ อนุสรณ์ พุทธิระพิพรรณ, “การศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ” (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, 2556), ง.

งานวิจัยต่างประเทศ

เจเวล (Jeweel) ได้ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานการตลาดที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ ผู้ให้บริการที่ดีที่สุด จะรับประกันในคุณภาพการบริการระดับสูงสุด ผู้ให้บริการต้อนรับส่วนหน้าจำเป็นจะต้องมีความผูกพันต่อองค์กร ความฉลาดทางอารมณ์และความพึงพอใจของพนักงานในการจัดหาบริการนำส่งที่ดีที่สุด งานวิจัยนี้ศึกษาในเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจของพนักงานภายในธุรกิจกับองค์กรเพื่อการบริการ การทบทวนวรรณกรรม ศึกษาตามทฤษฎีพื้นฐานโครงสร้างใช้วิธีการสำรวจเพื่อวัดผลองค์กรส่วนหน้าทั้งหมด และนำผลมาสนับสนุนสมมติฐานที่ว่า คุณภาพการบริการที่สูง มีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์ ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจของพนักงาน การศึกษานี้เสนอถึงงานวิจัยในอนาคตที่อาจเกิดขึ้นได้ในรูปแบบของบทบาทของผู้ให้บริการส่วนหน้า เพื่อคุณภาพการบริการและอภิปรายถึงผลลัพธ์ข้อจำกัด และการนำไปประยุกต์ใช้ในอนาคต¹³⁸

เซม (Sams) ได้ศึกษาการทดสอบความตั้งใจของงานและการจัดการพฤติกรรมตามอารมณ์เชิงประจักษ์ มุมมองของบุคลากรต้อนรับบริการสังคม บุคลากรต้อนรับส่วนหน้ามีบทบาทสำคัญในส่วนประสมการตลาด โดยมีอิทธิพลโดยตรงต่อความเข้าใจของลูกค้าในเรื่ององค์การบริการ และคุณภาพการบริการระหว่างปฏิสัมพันธ์การบริการ วัตถุประสงค์ของปริญญานิพนธ์นี้คือการทดสอบถึงสาเหตุความเครียดของ FSP อย่างเช่น ความต้องการของลูกค้า, ความคลุมเครือของบทบาท, ความขัดแย้งทางบทบาท, ภาระงานที่มากเกินไป และการรับรู้ทางอารมณ์ และสื่อกลางต่าง ๆ เช่น ความมีอิสระในการทำงาน, ความฉลาดทางอารมณ์ และวิธีการเผชิญปัญหาทางอารมณ์ ทั้งที่มีผลโดยตรงและโดยอ้อมต่อความเครียดในการทำงาน และตัวแปรผลลัพธ์ เช่น เจตคติ, พฤติกรรม, คุณลักษณะทางกายภาพ, ความอ่อนล้าทางอารมณ์, การปฏิบัติงาน และความตั้งใจ ศึกษาวิจัยจากมุมมองของบุคลากรต้อนรับบริการสังคม โดยมีการเก็บข้อมูล 3 ขั้นตอนได้แก่ 1) การสัมภาษณ์บุคลากร 8 คน เชิงลึก เพื่อกำหนดโครงสร้างในโมเดลสิ่งแวดล้อมภาคบริการสังคมให้เหมาะสม 2) การสำรวจการตอบสนองทางความคิดของ FSSP 86 คน เพื่อนำไปบรรยายการที่เหมาะสม 3) แบบสอบถามที่เก็บข้อมูลจากสมาชิกองค์กรนักสังคมสงเคราะห์นานาชาติ ฟลอริดา 533 คน ระดับการวัดทางจิตวิทยาถูกพัฒนาขึ้นในการศึกษานี้เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงของเครื่องมือ สถิติที่นำมาใช้ทดสอบ คือการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การ

¹³⁸ George Bernard Jewell, "The impact of marketing employee satisfaction on service quality," (D.B.A. dissertation, Business Administration, Nova Southeastern University, 2010), accessed February 18, 2016, available from ProQuest <http://search.proquest.com/docview/527784377?accountid=50150>

ถดถอยที่นำมาใช้ทดสอบความสัมพันธ์ในโมเดลโครงสร้างและโมเดลสมการโครงสร้าง ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าการจัดการพฤติกรรมตามอารมณ์ตนเอง มีความสำคัญต่อการเพิ่มและลดความเครียดในงาน การค้นพบยังแสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของพฤติกรรมตามอารมณ์ที่มีบทบาทสำคัญต่อปฏิสัมพันธ์ในการบริการสังคม และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการเปลี่ยนงานและลาออกจากงาน¹³⁹

เมอร์ตอคช (Murdoch) ได้ศึกษาผลของความฉลาดทางอารมณ์และความฉลาดทางอารมณ์ที่คล้ายคลึงกันของผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและสมาชิก การวิจัยเชิงปริมาณถูกนำมาทดสอบผลของความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำและผู้ตามและความคล้ายคลึงของความฉลาดทางอารมณ์ในทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและสมาชิก (LMX) งานวิจัยก่อนหน้านี้สร้างความสัมพันธ์ระหว่างความคล้ายคลึงและ LMX และระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และ LMX การศึกษานี้พยายามจะเชื่อมโยง 3 ความคิดนี้เพิ่มขึ้น โดยวิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์ในมิติย่อยโดยมีการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม รวมถึงผู้ใต้บังคับบัญชาและหัวหน้างาน ผู้ใต้บังคับ บัญชาวัดความฉลาดทางอารมณ์โดยใช้ระดับการวัดของ Wong และ Low (WLETS) และเครื่องมือวัดการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและสมาชิก (LMX-7) ในทางตรงกันข้าม หัวหน้างานใช้แค่ระดับ WLEIS. ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการประเมินค่าอารมณ์ของตนเองจะทำนายระดับ LMX ได้ เพียงแค่การประเมินอารมณ์ของผู้ใต้บังคับบัญชา, การใช้อารมณ์, การควบคุมอารมณ์ของตนเอง ทำนาย LMX ได้ แต่ไม่ใช่ความคล้ายคลึงของการประเมินอารมณ์ผู้อื่น ผลลัพธ์แสดงว่าความคล้ายคลึงของความฉลาดทางอารมณ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม, ความฉลาดทางอารมณ์ต่ำหรือสูง, นำไปสู่ระดับ LMX ที่สูงด้วยหรือไม่ ในทางตรงกันข้ามความไม่คล้ายคลึงนำไปสู่ผลของ LMX ในระดับต่ำกว่าหรือไม่ ผลลัพธ์เน้นความสำคัญของการฝึกฝนทั้งหัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชาในด้านความฉลาดทางอารมณ์ กรณีตัวอย่าง เช่น การปฏิบัติงานที่แย่หรือความไม่พึงพอใจในการทำงาน ในองค์กรจำเป็นต้องพิจารณาถึงความฉลาดทางอารมณ์ที่เหมาะสมระหว่างหัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชาและตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ท้ายสุดนักจิตวิทยาธุรกิจควรคำนึงถึง

¹³⁹ Doreen Sams, “An empirical examination of job stress and management of emotionally-based behavior: Frontline social service personnel perspective,” (Ph.D. dissertation, Business Administration, University of South Florida, 2005), accessed March 24, 2016, available from ProQuest <http://search.proquest.com/docview/305422733?accountid=50150>

การพิจารณาบทบาททางอารมณ์ในคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเพื่อเทคนิคการแก้ปัญหาของพวกเขา¹⁴⁰

แลงก์ฮอร์น (Langhorn) ได้ศึกษาบทบาทของอารมณ์ในปฏิสัมพันธ์การบริการ ไม่นานมานี้ ภาคบริการมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว และกลายเป็นความท้าทายสำคัญสำหรับผู้ประกอบการในสาขานี้ ความต้องการของผู้ประกอบการเหล่านี้คือการสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขัน โดยการเสนอการเรียกใช้ผู้ให้บริการและเพื่อเสนอการติดต่อที่มีประสิทธิภาพและการควบคุมราคา จุดเน้นของการศึกษานี้คือการตรวจสอบมิติทางอารมณ์ของประสบการณ์บริการจากมุมมองหลักของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ลูกค้า พนักงานบริการและผู้จัดการร้าน การศึกษานี้ถูกดำเนินการในร้านอาหารกลางคืนกับธุรกิจบริการร้านอาหารเต็มรูปแบบมีชื่อเสียง การวิจัยมุ่งเน้นที่บทบาทของอารมณ์ที่มีผลต่อการดำเนินงานการบริหารจัดการร้านโดยเฉพาะ โดยใช้แนวคิดความฉลาดทางอารมณ์และแบบสำรวจความฉลาดทางอารมณ์ของบาร์ออนเป็นเครื่องมือวัดเพื่อสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และการดำเนินงาน การศึกษานี้เน้นว่าประชากรคือผู้ให้บริการที่ทำงานติดต่อกับลูกค้าทุกวัน การวัดความฉลาดทางอารมณ์และการรับรู้อารมณ์เพื่อทำความเข้าใจความสัมพันธ์ในประสิทธิภาพการทำงานและคุณภาพการบริการลูกค้า ในที่สุดการตอบสนองของลูกค้าจะวัดได้จากทัศนคติทางอารมณ์ การตอบสนองทางอารมณ์ในบทบาทบริการ ข้อมูลลูกค้าจะสร้างความสัมพันธ์พื้นฐานระหว่างความสามารถทางอารมณ์ของผู้ให้บริการและคุณภาพการบริการนำเสนอ การวิจัยแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ที่สำคัญระหว่างความสามารถทางอารมณ์ของกลุ่มการจัดการและความสำเร็จของธุรกิจในด้านของความพึงพอใจของลูกค้า ความพึงพอใจของพนักงาน การหมุนเวียนของพนักงาน และกำไรของร้าน มันแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างการเติมแต่งอารมณ์ของพนักงานบริการและมุมมองด้านการรับรู้ทางอารมณ์ การศึกษายังแสดงให้เห็นถึงระดับการตอบสนองอารมณ์ของลูกค้าต่อสิ่งกระตุ้นการบริการ และสุดท้ายการวิจัยแสดงให้เห็นว่าสิ่งกระตุ้นที่หลากหลายของการบริการระหว่างกันสามารถสร้างการแสดงอารมณ์ทางบวกแก่ลูกค้าได้ การศึกษานี้มีการเสนอ 2 โมเดลที่ออกแบบมาเพื่อแนะนำองค์การบริการ การพัฒนา และรักษาวิธีการผสมผสานที่จะพัฒนาการบริการทางอารมณ์ในการตลาดของตนเอง การศึกษาโมเดลแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์อย่างมากระหว่างส่วนประกอบที่

¹⁴⁰ Severine CJ Murdoch, "The Effect of Leaders' and Subordinates' Emotional Intelligence and the Effect of their Similarity of Emotional Intelligence on Leader-Member Exchange Quality," (Ph.D. dissertation, Business Psychology, The Chicago School of Professional Psychology, 2015), accessed January 5, 2016, available from ProQuest <http://search.proquest.com/docview/1674246852?accountid=50150>

แตกต่างซึ่งมีผลต่อประสบการณ์การบริการทั้งหมด ในที่สุดการศึกษามีข้อโต้แย้งว่ามีการละเว้นการพิจารณาถึงอารมณ์ในทางตรงข้ามกับห่วงโซ่บริการ จากการเสนอคุณค่าของแบรนด์ผ่านการสรรหาสิ่งใหม่ พบว่าการพัฒนาและวัดคุณภาพการบริการโดยรวมดีที่สุดในทางกลับกันการใช้แนวทางการพัฒนาองค์กรบริการแบบครบวงจรจะสามารถทำให้พนักงานและลูกค้ามีความจงรักภักดีซึ่งจะเป็นข้อได้เปรียบทางการแข่งขันที่ยั่งยืนในตลาดการบริการ¹⁴¹

รูสโตรว์ (Ruestow) ได้ศึกษาผลของความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำที่มีต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันขององค์กร: ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ในงานบริการสังคมสาธารณะโดยวิธีการวิจัยเชิงผสมผสานแบบแผนเชิงสำรวจบุกเบิก ตั้งแต่การริเริ่มแนวคิดของความฉลาดทางอารมณ์ในทศวรรษ 1990 ความคิดนี้ก็ได้รับความสนใจเพิ่มขึ้น ในการวิจัยผลของความฉลาดทางอารมณ์เพื่อการพัฒนาผู้นำและองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ผู้นำที่สามารถระบุ และเข้าใจปฏิสัมพันธ์ทางอารมณ์ภายในองค์กรจะเป็นผู้ที่พร้อมทำความเข้าใจ และนำข้อมูลทางอารมณ์ไปใช้ในความสัมพันธ์ทางสังคมที่เกิดขึ้นในองค์กรได้ดีกว่า จึงช่วยให้พวกเขาเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในขณะที่ผลงานวิจัยก่อนหน้านี้เน้นความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และประสิทธิภาพของผู้นำ จอร์จ (George) "อารมณ์และความเป็นผู้นำ" โกลแมน (Goleman)การทำงานกับความฉลาดทางอารมณ์ลูอิส, "เมื่อผู้นำแสดงอารมณ์: วิธีการที่ผู้ตามจะตอบสนองต่อการแสดงออกทางอารมณ์เชิงลบของผู้นำเพศชายและหญิง", งานวิจัยนี้ทดสอบระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำต่อความพึงพอใจของงานที่ตามมาและความผูกพันต่อองค์กร วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้คือการตรวจสอบว่า ระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำมีผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตามในองค์กรบริการสังคมสาธารณะหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ตามในระดับความฉลาดทางอารมณ์สูงจะมีความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงขึ้นหรือไม่ นอกเหนือจากการตรวจสอบสมมติฐานนี้ การวิจัยยังมุ่งเน้นในภาวะผู้นำและความฉลาดทางอารมณ์ในองค์กรบริการสังคมรัฐ ผลของการศึกษาแสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำ และระดับความพึงพอใจในงานของผู้ตาม การค้นพบที่สำคัญนี้แสดงให้เห็นถึง

¹⁴¹ Stephen Langhorn, "The role of emotions in service encounters," (Ph.D. dissertation, University of Bedfordshire, 2004), accessed February 10, 2016, available from ProQuest <http://search.proquest.com/docview/1790627631?accountid=50150>

ความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้ตาม ซึ่งเป็นสิ่งที่น่าสนใจสำหรับการวิจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ในอนาคต¹⁴²

สรุป

จากการสังเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจะเห็นได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญอย่างมากกับการทำงาน การปรับตัวและการบริหารจัดการในองค์กรต่างๆ หลายหน่วยงานต่างให้ความสำคัญกับเรื่องความฉลาดทางอารมณ์เป็นอย่างมากโดยเฉพาะหน่วยงานที่ต้องการใช้การตัดสินใจอย่างเร่งด่วน ถึงแม้ว่าในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จนั้น ผู้ปฏิบัติงานทุกคนจำเป็นจะต้องมีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม แต่ก็ต้องใช้ทั้งฉลาดทางสติปัญญาและความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งผลจากความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อความสำเร็จในชีวิตมากกว่าสติปัญญาทางสมองถึงสองเท่า ซึ่งความฉลาดทางอารมณ์จะทำให้บุคคลเข้าใจและยอมรับได้ว่ามนุษย์แต่ละคนมีความรู้สึกและอารมณ์พื้นฐานของตนเองแตกต่างกันไป รวมถึงเข้าใจภาวะอารมณ์ที่บุคคลแสดงออก ความเข้าใจต่อกันมีผลต่อคุณภาพของผลิตผลที่บุคคลมีส่วนให้ต่อองค์กร ส่งผลถึงความพึงพอใจในการทำงาน ความจงรักภักดีและต่อคุณภาพของการบริการที่ดี ตลอดจนการใช้เหตุผลแก้ไขปัญหาทางอารมณ์ ความรู้สึกได้ การสามารถยอมรับความรู้สึกของบุคคลในสถานการณ์ต่างๆ

นอกจากนี้ในการทำงานหรือการให้บริการทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเน้นคุณภาพการให้บริการหรือคุณภาพของผลิตผล หน่วยงานใดไม่สามารถผลิตสินค้าหรือให้บริการได้ทัดเทียมคู่แข่งย่อมไม่สามารถยืนหยัดในธุรกิจได้ หน่วยงานที่ไม่สามารถนำเสนอและส่ง

¹⁴² Julie A. Ruestow, "The effect of a leader's emotional intelligence on follower job satisfaction and organizational commitment: An exploratory mixed methodology study of emotional intelligence in public human services," (Ph.D. dissertation, School of Business, Capella University, 2008), accessed January 23, 2016, available from ProQuest
<http://search.proquest.com/docview/304816961?accountid=50150>

มอบบริการที่ทัดเทียมกับหน่วยงานเดียวกันในพื้นที่อื่นหรือหน่วยงานอื่นในพื้นที่เดียวกัน ย่อมถูกตรวจสอบและร้องเรียนโดยสาธารณะ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงถือเป็นหัวใจของการทำงานทุกหน่วยงาน การสร้างความฉลาดทางอารมณ์อาจต้องใช้เวลาฝึกฝนโดยประสบการณ์และการมีแรงจูงใจที่ดีต่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ความฉลาดสามารถพัฒนาได้กับทุกคนและส่งผลต่อความสำเร็จและความสุข การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในสถานที่ทำงานเป็นความสามารถของบุคคลในการเข้าใจและยอมรับความฉลาดทางอารมณ์ถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ทำให้สามารถที่จะร่วมงานกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จสู่เป้าหมาย และผลลัพธ์สูงสุด คือการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ผลงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริการมีความพอใจ นั่นหมายถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและบริการที่มีคุณภาพนั่นเอง



บทที่ 3

การดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อทราบ 1) ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี 2) คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี และ 3) ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) โดยใช้ผู้ให้บริการและผู้รับบริการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เป็นหน่วยวิเคราะห์ (unit of analysis) กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ซึ่งการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้มีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยและระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องตามระเบียบวิธีวิจัย และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการวิจัยเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การจัดเตรียมโครงการวิจัย เป็นการศึกษาสภาพปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ พร้อมทั้งรวบรวมวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากตำรา เอกสาร ข้อมูลสารสนเทศ กฎ ระเบียบ ปัญหาเกี่ยวกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการวิจัย และเสนอขออนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการตามโครงการวิจัย เป็นขั้นตอน สร้างเครื่องมือ การนำเครื่องมือที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มได้ แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และแปลผล

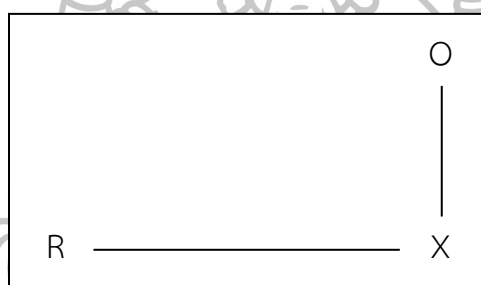
ขั้นตอนที่ 3 การรายงานผลการวิจัย เป็นขั้นตอนการจัดทำรายงานผลการวิจัยนำเสนอต่อคณะกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบ แก้ไขให้ถูกต้องและจัดพิมพ์เป็นฉบับเพื่อดำเนินการขอสอบวิทยานิพนธ์ ตลอดจนแก้ไขตามข้อเสนอแนะตามที่คณะกรรมการชี้แนะ แล้วจัดทำรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขออนุมัติจบการศึกษา

ระเบียบวิธีวิจัย

เพื่อให้งานวิจัยครั้งนี้มีประสิทธิผลสูงสุดและสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย ซึ่งประกอบด้วย แผนแบบของการวิจัย ประชากร กลุ่มตัวอย่าง ตัวแปรที่ศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

แผนแบบของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) มีแผนแบบการวิจัยแบบกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดียวศึกษาสถานการณ์ไม่มีการทดลอง (the one-shot, non-experimental case study) ซึ่งเขียนเป็นแผนผัง (diagram) ได้ดังนี้



R หมายถึง ตัวอย่างที่ได้มาจากการสุ่ม

X หมายถึง ตัวแปรที่ศึกษา

O หมายถึง ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการได้แก่ บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี จำนวน 228 คน และผู้รับบริการได้แก่ ผู้อำนวยการโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี จำนวน 404 คน รวมประชากรทั้งหมด จำนวน 632 คน

กลุ่มตัวอย่างและการเลือกตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี จำนวน 242 คน ซึ่งได้จากการเปิดตารางประมาณขนาดกลุ่ม

ตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan)¹⁴³ และทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งประเภท (stratified random sampling) โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. จัดแบ่งหน่วยงานออกเป็นเขตพื้นที่การศึกษา 3 เขตพื้นที่การศึกษา คือ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 3

2. สุ่มสถานศึกษาตามเขตพื้นที่การศึกษา ตามสัดส่วนของจำนวนกลุ่มตัวอย่างต่อประชากรทั้งหมด

ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ที่	หน่วยงาน	ผู้ให้บริการ		ผู้รับบริการ		รวม	
		ประชากร	ตัวอย่าง	ประชากร	ตัวอย่าง	ประชากร	ตัวอย่าง
1	สพป.สุพรรณบุรี เขต 1	87	33	141	54	228	87
2	สพป.สุพรรณบุรี เขต 2	72	28	136	52	208	80
3	สพป.สุพรรณบุรี เขต 3	69	26	127	49	196	75
		228	87	404	155	632	242

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยตัวแปรพื้นฐาน ตัวแปรต้น และตัวแปรตาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ตัวแปรพื้นฐาน เป็นตัวแปรเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์การทำงาน

2. ตัวแปรต้น (X_{tot}) เป็นตัวแปรเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ตามแนวคิดของโกลแมน (Goleman) ประกอบด้วย¹⁴⁴

2.1 การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (Self-awareness: X_1) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะรับรู้อารมณ์ตนเองโดยยอมรับอารมณ์ของตนเองได้ เข้าใจในอารมณ์หรือความรู้สึกของ

¹⁴³ เครจซี่และมอร์แกน อ้างอิงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์* (กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ, 2540), 303.

¹⁴⁴ Daniel Goleman, *Emotional Intelligence: Why it Can Matter More Than IQ* (New York: Bantarn Books, 1995), 12-17.

ตนเอง รู้เท่าทันความเปลี่ยนแปลงของอารมณ์และความต้องการของตนเองในแต่ละช่วงเวลาและสถานการณ์ จดจำสถานการณ์ที่กระทบอารมณ์ตนเองอย่างรุนแรงได้ รู้อารมณ์ของตนเองที่ส่งผลกระทบต่อการแสดงออกว่าเป็นอย่างไร สามารถแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมออกมา มีความซื่อสัตย์ เชื่อมั่นและรับผิดชอบในอารมณ์ตนเองได้ในทุกเวลาและโอกาส

2.2 การควบคุมตนเอง (Self-regulation: X_2) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะบริหารจัดการอารมณ์ของตน โดยรู้จักควบคุมอารมณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างชาญฉลาด และเหมาะสมที่สุด ไม่เป็นภัยต่อตนเองและสังคมรอบข้าง เข้าใจถึงจุดแข็งและจุดอ่อนของตนเองได้ดี ยอมรับจุดอ่อนของตน เป็นคนมีอารมณ์ขัน และไม่ปกป้องตนเองเมื่อมีผู้แนะนำจุดบกพร่องของตนเองทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องงาน สามารถจัดการกับภาวะสับสนทางอารมณ์ตลอดจนแรงกระตุ้นภายในตนได้ดี มีท่าทีสงบในสถานการณ์ตึงเครียด อดทนและไม่แสดงถึงความกังวลใจ ทนต่อแรงกดดันขณะที่มองเห็นความเสี่ยงด้วยความสงบทางจิตใจ และมองในด้านบวกแม้ในสถานการณ์ที่ต้องใช้ความพยายามสูง

2.3 การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง (Self-motivation: X_3) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการควบคุมตนเองให้เกิดแรงกระตุ้น เกิดกำลังใจมีความภาคภูมิใจในตนเอง มองโลกในแง่ดี สร้างขวัญ และกำลังใจ ให้ตนเองทำงานได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีมาตรฐานส่วนตัวที่ชัดเจนในการปรับปรุงผลงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งผลงานของตนเองและของผู้ร่วมงาน พยายามสำรวจและปรับปรุงงาน ตั้งเป้าหมายที่วัดได้และท้าทายในการทำงาน สามารถคาดการณ์ถึงอุปสรรคของการทำงานที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างแม่นยำพร้อมทั้งคาดคะเนความเสี่ยงต่อการก้าวไปสู่เป้าหมายได้

2.4 การรับรู้ความรู้สึกผู้อื่น (Empathy: X_4) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะรับรู้ความต้องการของผู้อื่นเป็นภาษากาย คือ ท่าทางการแสดงออกทางอารมณ์ของผู้อื่น มีความเห็นอกเห็นใจ เอาใจเขามาใส่ใจเรา อ่านอารมณ์หรือความรู้สึก ลักษณะท่าทางของคนอื่นได้อย่างถูกต้อง รู้ความต้องการของผู้อื่นและตอบสนองอารมณ์หรือความต้องการของผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม สามารถสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดในการทำงาน การร่วมมือกับบุคคลอื่นได้ดี มีความรู้สึกเป็นมิตร เป็นผู้ฟังที่ดี ให้ความนับถือและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่นที่มีภูมิหลังต่างกับตนเอง และสามารถเกิดความคิดบางประการจากมุมมองของคนอื่น

2.5 การมีทักษะสังคม (Social skill: X_5) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการที่จะสร้างความสัมพันธ์ให้คงอยู่ยืนยาวมีความเข้าใจสถานการณ์ต่างๆ มีความยืดหยุ่น สามารถแก้ปัญหาได้ กล้าแสดงออก รู้จักทำงานเป็นทีม เข้าใจสภาพและปัญหาของหน่วยงาน รู้ภาวะทางการเมืองในระดับหน่วยงานได้ดี เข้าใจการทำงาน กฎระเบียบ ค่านิยมและวัฒนธรรมของหน่วยงาน บอกระดับและที่มาของความขัดแย้งได้ เปิดประเด็นเรื่องที่จะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและสามารถ

แสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์ สามารถแสดงพฤติกรรมทางบุคลิกภาพที่ทำให้บุคคลอื่นช่วยสนับสนุนความคิดใหม่ที่ตนริเริ่มขึ้นได้

3. ตัวแปรตาม (Y_{tot}) เป็นตัวแปรเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ตามแนวคิดของพาราซูรามาน ไชทามและเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, and Berry) ประกอบด้วย¹⁴⁵

3.1 ลักษณะทางกายภาพ (General physical: Y_1) หมายถึง จำนวนบุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี มีเพียงพอสำหรับบริการ จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ เหมาะสม เป็นระเบียบ บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ

3.2 ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของการบริการ (Reliability and trust: Y_2) หมายถึง การจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ สำหรับผู้รับบริการ ให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการอย่างเสมอภาค บุคลากรยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับตามกฎหมายเป็นสำคัญ มีความรู้ความเข้าใจและความสามารถในการปฏิบัติงานและการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพถูกต้อง

3.3 การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Demand reaction: Y_3) หมายถึง การที่ผู้รับบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ บุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการ สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว ถูกต้อง เหมาะสมและมีตัวอย่างการรับบริการ แต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน เข้าใจง่ายสะดวกในการเข้ารับบริการ

3.4 ความมั่นใจของผู้รับบริการ (Ensuring: Y_4) หมายถึง การที่บุคลากรสามารถให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการให้บริการอย่างถูกต้อง ชัดเจน มีความรับผิดชอบและซื่อสัตย์ มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ ผู้ที่รับผิดชอบที่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา แจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง

3.5 การเข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ (Attentive: Y_5) การที่บุคลากรเอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในขณะที่ให้บริการ บุคลากรแนะนำและช่วยอำนวยความสะดวกตรงกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ยอมรับคำตำหนิติชม พร้อมรับไปปรับปรุงแก้ไขด้วยท่าทีที่เต็มใจ

¹⁴⁵ Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry. "A conceptual model of service quality and its implications for future research", *Journal of Marketing*, 49 (1985).

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูล จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์การทำงาน มีลักษณะเป็นแบบตัวเลือกที่กำหนดไว้ให้ (force choice)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ตามแนวคิดของโกลแมน (Goleman)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ตามแนวคิดของพาราซูรามาน ไชทามและเบอรี่ (Parasuraman, Zeithaml, and Berry)

ลักษณะแบบสอบถามในตอนที่ 2 และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามชนิดจัดลำดับคุณภาพ 5 ระดับของ ลิเคิร์ต (Likert's rating scale)¹⁴⁶ โดยผู้วิจัยกำหนดค่าคะแนนของช่วงน้ำหนักเป็น 5 ระดับ มีความหมายดังนี้

- | | |
|-----------------|---|
| ระดับ 5 หมายถึง | ความฉลาดทางอารมณ์ หรือคุณภาพการบริการของบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด ให้มีค่าน้ำหนัก เท่ากับ 5 คะแนน |
| ระดับ 4 หมายถึง | ความฉลาดทางอารมณ์ หรือคุณภาพการบริการของบุคลากร อยู่ในระดับมาก ให้มีค่าน้ำหนัก เท่ากับ 4 คะแนน |
| ระดับ 3 หมายถึง | ความฉลาดทางอารมณ์ หรือคุณภาพการบริการของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ให้มีค่าน้ำหนัก เท่ากับ 3 คะแนน |
| ระดับ 2 หมายถึง | ความฉลาดทางอารมณ์ หรือคุณภาพการบริการของบุคลากร อยู่ในระดับน้อย ให้มีค่าน้ำหนัก เท่ากับ 2 คะแนน |
| ระดับ 1 หมายถึง | ความฉลาดทางอารมณ์ หรือคุณภาพการบริการของบุคลากร อยู่ในระดับน้อยที่สุด ให้มีค่าน้ำหนัก เท่ากับ 1 คะแนน |

¹⁴⁶ Likert, อังถึงโน พิชิต ฤทธิ์จรูญ, ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์, พิมพ์ครั้งที่ 2 (กรุงเทพฯ : เ้า ออฟ เคอร์มีส์, 2547), 224.

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวิจัย เป็นแบบสอบถามดังขั้นตอนต่อไปนี้

1. ศึกษาวรรณกรรม หลักการ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากหนังสือ ตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพการบริการ
2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาประมวล เพื่อมากำหนดในโครงสร้างเครื่องมือโดยขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
3. สร้างแบบสอบถามโดยให้ครอบคลุมเนื้อหาเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ และแนะนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุง
4. นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) โดยใช้เทคนิค IOC (Index of item-Objective Congruence) แล้วนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ จัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่มีความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ซึ่งข้อคำถามทุกข้ออยู่ระหว่าง 0.6–1.00
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หัวหน้ากลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ และผู้อำนวยการโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุพรรณบุรีที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน
6. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)¹⁴⁷ โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.971

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปอย่างถูกต้องและเป็นระบบ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือถึงคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุพรรณบุรี เพื่อออกหนังสือแจ้งขอความร่วมมือจากผู้อำนวยการโรงเรียนและบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุพรรณบุรี ที่เป็นตัวอย่างช่วยอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้

¹⁴⁷ Lee J. Cronbach, *Essentials of Psychological Testing*, 3rd ed. (New York: Harper & Row Publishers, 1978), 161.

2. ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยจัดส่งและรับคืนแบบสอบถามด้วยตนเองสำหรับบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ส่วนผู้อำนวยการโรงเรียนนั้น ผู้วิจัยส่งผ่านตู้รับเอกสารของโรงเรียนแต่ละแห่ง และให้ส่งแบบสอบถามกลับมาภายในวันที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้ มีหน่วยวิเคราะห์ (unit of analysis) คือ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ให้บริการประกอบด้วยผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หัวหน้ากลุ่มงาน และเจ้าหน้าที่ 87 คน ผู้รับบริการประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี จำนวน 155 คน รวมทั้งสิ้น 242 คน โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาจัดทำข้อมูลโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา ซึ่งมีความสมบูรณ์ครบทุกฉบับ
2. จัดระบบข้อมูล ตรวจสอบรวมคะแนนแบบสอบถาม
3. ลงรหัสข้อมูล นำไปคำนวณค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
4. เสนอผลการวิเคราะห์เป็นตารางประกอบการบรรยาย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์การวิจัย ผู้วิจัยจึงใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งถามรายละเอียดเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์การทำงาน โดยใช้สถิติความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)
2. การวิเคราะห์ระดับความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ใช้ค่ามัชฌิมเลขคณิต (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

สำหรับแบบสอบถามในตอนต้นที่ 2 และตอนที่ 3 ได้นำค่ามัชฌิมเลขคณิตของน้ำหนักที่ได้มาเทียบเคียงกับเกณฑ์ตามแนวคิดของเบสท์ (Best)¹⁴⁸ ไว้ดังนี้

ค่ามัชฌิมเลขคณิต 4.50-5.00 หมายถึง ความฉลาดทางอารมณ์หรือคุณภาพการบริการ
ของบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่ามัชฌิมเลขคณิต 3.50-4.49 หมายถึง ความฉลาดทางอารมณ์หรือคุณภาพการบริการ
ของบุคลากรอยู่ในระดับมาก

ค่ามัชฌิมเลขคณิต 2.50-3.49 หมายถึง ความฉลาดทางอารมณ์หรือคุณภาพการบริการ
ของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง

ค่ามัชฌิมเลขคณิต 1.50-2.49 หมายถึง ความฉลาดทางอารมณ์หรือคุณภาพการบริการ
ของบุคลากรอยู่ในระดับน้อย

ค่ามัชฌิมเลขคณิต 1.00-1.49 หมายถึง ความฉลาดทางอารมณ์หรือคุณภาพการบริการ
ของบุคลากรอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากร
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน
(stepwise multiple regression analysis)

สรุป

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี 2) คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี และ 3) ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของ
บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิง
พรรณนา (descriptive research) โดยใช้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เป็น
หน่วยวิเคราะห์ (unit of analysis) กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการในสำนักงานเขต
พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ซึ่งใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งประเภท (stratified random
sampling) โดยมีขั้นตอนดังนี้ จัดแบ่งหน่วยงานออกเป็นเขตพื้นที่การศึกษา 3 เขตพื้นที่การศึกษา สุ่ม
สถานศึกษาตามเขตพื้นที่การศึกษา ตามสัดส่วนของจำนวนกลุ่มตัวอย่างต่อประชากรทั้งหมด ได้กลุ่ม
ตัวอย่าง รวมจำนวนทั้งสิ้น 242 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความฉลาด

¹⁴⁸ John W. Best, **Research in Education**, 4th ed. (Englewood cliffs: Prentice-Hall, Inc., 1983), 190.

ทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ตามแนวคิดของ โกลแมน (Goleman) และคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุพรรณบุรี ตามแนวคิดของพาราซูรามาน ไชทามและเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, and Berry) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่า มัชฌิมเลขคณิต (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเรื่อง “ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี” ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หัวหน้ากลุ่มงานเจ้าหน้าที่ และผู้อำนวยการโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี รวมทั้งสิ้น 242 คน ได้รับแบบสอบถามคืนทุกฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อได้ข้อมูลจากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) ผู้ให้บริการ ซึ่งได้แก่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หัวหน้ากลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ จำนวน 87 คน และ 2) ผู้รับบริการ ซึ่งได้แก่ผู้อำนวยการโรงเรียน จำนวน 155 คน รวมทั้งสิ้น 242 คน การวิเคราะห์พิจารณาตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์ในการทำงาน โดยหาความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage) ดังรายละเอียดใน ตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	124	51.24
หญิง	118	48.76
รวม	242	100.00
2. อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	11	4.54
31 – 40 ปี	22	9.09
41 – 50 ปี	64	26.45
51 – 60 ปี	145	59.92
รวม	242	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	1.24
ปริญญาตรี	88	36.37
ปริญญาโท	141	58.26
ปริญญาเอก	10	4.13
รวม	242	100.00
4. ตำแหน่งหน้าที่		
<input type="checkbox"/> ผู้ให้บริการ		
ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	3	1.24
รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	16	6.61
หัวหน้ากลุ่มงาน	21	8.68
เจ้าหน้าที่	47	19.42
<input type="checkbox"/> ผู้รับบริการ		
ผู้อำนวยการโรงเรียน	155	64.05
รวม	242	100.00
5. ประสบการณ์ในการทำงาน		
น้อยกว่า 10 ปี	27	11.16
11 – 20 ปี	35	14.46
21 – 30 ปี	83	34.30
มากกว่า 30 ปี	97	40.08
รวม	242	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 242 คน เพศชาย จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 51.24 รองลงมาคือเพศหญิง จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 48.76 อายุ 51 – 60 ปี มากที่สุด จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 59.92 รองลงมาคืออายุ 41 – 50 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 26.45 อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 และอายุน้อยกว่า 30 ปี น้อยที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.54 ระดับการศึกษาระดับปริญญาโทมากที่สุด จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 58.26 รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 36.37 ระดับปริญญาเอก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.13 และต่ำกว่าปริญญาตรีน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.24 ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียนมากที่สุด จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 64.05 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 19.42 หัวหน้ากลุ่มงาน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.68 รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.61 และผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษาน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.24 ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 30 ปีขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 40.08 รองลงมาประสบการณ์ในการทำงาน 21 – 30 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 34.30 ประสบการณ์ในการทำงาน 11 – 20 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14.46 และประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 10 ปี น้อยที่สุด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 11.16

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุพรรณบุรี

ในการวิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุพรรณบุรี ผู้วิจัยวิเคราะห์จากค่ามัธยเลขคณิต (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) แล้วนำไปเปรียบเทียบกับตามเกณฑ์ระดับคุณภาพตามแนวคิดของเบสต์ (Best) ที่กำหนดไว้ ดังปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวม

ข้อ	ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากร	ผู้ให้บริการ (n = 87)			ผู้รับบริการ (n = 155)			ภาพรวม (n = 242)		
		\bar{x}	SD	ระดับ	\bar{x}	SD	ระดับ	\bar{x}	SD	ระดับ
1.	การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (X_1)	4.31	0.65	มาก	4.28	0.71	มาก	4.29	0.68	มาก
2.	การควบคุมตนเอง (X_2)	4.19	0.71	มาก	4.15	0.75	มาก	4.17	0.73	มาก
3.	การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง (X_3)	4.24	0.64	มาก	4.08	0.74	มาก	4.16	0.69	มาก
4.	การรับรู้ความรู้สึกผู้อื่น (X_4)	4.13	0.73	มาก	4.09	0.80	มาก	4.11	0.77	มาก
5.	การมีทักษะสังคม (X_5)	4.08	0.72	มาก	3.99	0.77	มาก	4.04	0.75	มาก
รวม (X_{tot})		4.19	0.69	มาก	4.12	0.75	มาก	4.16	0.72	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.16$, $SD=0.72$) เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิต จากมากไปหาน้อย ดังนี้ การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง ($\bar{x}=4.29$, $SD=0.68$) การควบคุมตนเอง ($\bar{x}=4.17$, $SD=0.73$) การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ($\bar{x}=4.16$, $SD=0.69$) การรับรู้ความรู้สึกผู้อื่น ($\bar{x}=4.11$, $SD=0.77$) และการมีทักษะสังคม ($\bar{x}=4.04$, $SD=0.75$) เมื่อพิจารณาตามความคิดเห็นของแต่ละกลุ่มเป็นดังนี้

ผู้ให้บริการมีความเห็นว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.19$, $SD=0.69$) เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิต จากมากไปหาน้อย ดังนี้ การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง ($\bar{x}=4.31$, $SD=0.65$) การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ($\bar{x}=4.24$, $SD=0.64$) การควบคุมตนเอง ($\bar{x}=4.19$, $SD=0.71$) การรับรู้ความรู้สึกผู้อื่น ($\bar{x}=4.13$, $SD=0.73$) และการมีทักษะสังคม ($\bar{x}=4.08$, $SD=0.72$)

ผู้รับบริการมีความเห็นว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.12$, $SD=0.75$) เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิต จากมากไปหาน้อย ดังนี้ การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง ($\bar{x}=4.28$, $SD=0.71$) การควบคุมตนเอง ($\bar{x}=4.15$, $SD=0.75$) การรับรู้ความรู้สึกผู้อื่น ($\bar{x}=4.09$, $SD=0.80$) การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ($\bar{x}=4.08$, $SD=0.74$) และการมีทักษะสังคม ($\bar{x}=3.99$, $SD=0.77$)

ตารางที่ 4 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง

ข้อ	ด้านการตระหนักรู้ อารมณ์ตนเอง	ผู้ให้บริการ (n = 87)			ผู้รับบริการ (n = 155)			ภาพรวม (n = 242)		
		\bar{x}	SD	ระดับ	\bar{x}	SD	ระดับ	\bar{x}	SD	ระดับ
1.	บุคลากรมีความตระหนักรู้ เข้าใจ อารมณ์ความรู้สึกของตนเอง	4.41	0.60	มาก	4.37	0.68	มาก	4.39	0.64	มาก
2.	บุคลากรมีความตระหนักรู้เข้าใจใน ความต้องการของตนเอง	4.32	0.60	มาก	4.32	0.67	มาก	4.32	0.64	มาก
3.	บุคลากรรู้ข้อดีและข้อบกพร่องของ ตนเอง	4.28	0.68	มาก	4.20	0.73	มาก	4.24	0.71	มาก
4.	บุคลากรมีความเข้าใจในคุณค่าใน ตนเอง	4.36	0.68	มาก	4.34	0.69	มาก	4.35	0.69	มาก
5.	บุคลากรรับรู้และเข้าใจผลกระทบที่ ตนเองมีต่อผู้รับบริการ	4.16	0.68	มาก	4.16	0.79	มาก	4.16	0.74	มาก
	รวม	4.31	0.65	มาก	4.28	0.71	มาก	4.29	0.68	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.29$, $SD=0.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ บุคลากรมีความตระหนักรู้ เข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของตนเอง ($\bar{X}=4.39$, $SD=0.64$) รองลงมาคือบุคลากรมีความเข้าใจในคุณค่าในตนเอง ($\bar{X}=4.35$, $SD=0.69$) บุคลากรมีความตระหนักรู้เข้าใจในความต้องการของตนเอง ($\bar{X}=4.32$, $SD=0.64$) บุคลากรรู้ข้อดีและข้อบกพร่องของตนเอง ($\bar{X}=4.24$, $SD=0.71$) และบุคลากรรับรู้และเข้าใจผลกระทบที่ตนเองมีต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.16$, $SD=0.74$) เมื่อพิจารณาตามความคิดเห็นของแต่ละกลุ่มเป็นดังนี้

ผู้ให้บริการมีความเห็นว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.31$, $SD=0.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ บุคลากรมีความตระหนักรู้ เข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของ

ตนเอง ($\bar{X}=4.41$, $SD=0.60$) รองลงมาคือบุคลากรมีความเข้าใจในคุณค่าในตนเอง ($\bar{X}=4.36$, $SD=0.68$) บุคลากรมีความตระหนักรู้เข้าใจในความต้องการของตนเอง ($\bar{X}=4.32$, $SD=0.60$) บุคลากรรู้ข้อดีและข้อบกพร่องของตนเอง ($\bar{X}=4.28$, $SD=0.68$) และบุคลากรรับรู้และเข้าใจผลกระทบที่ตนเองมีต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.16$, $SD=0.68$)

ผู้รับบริการมีความเห็นว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.28$, $SD=0.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ บุคลากรมีความตระหนักรู้ เข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของตนเอง ($\bar{X}=4.37$, $SD=0.68$) รองลงมาคือบุคลากรมีความเข้าใจในคุณค่าในตนเอง ($\bar{X}=4.34$, $SD=0.69$) บุคลากรมีความตระหนักรู้เข้าใจในความต้องการของตนเอง ($\bar{X}=4.32$, $SD=0.67$) บุคลากรรู้ข้อดีและข้อบกพร่องของตนเอง ($\bar{X}=4.20$, $SD=0.73$) และบุคลากรรับรู้และเข้าใจผลกระทบที่ตนเองมีต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.16$, $SD=0.79$)

ตารางที่ 5 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการควบคุมตนเอง

ข้อ	ด้านการควบคุมตนเอง	ผู้ให้บริการ (n = 87)			ผู้รับบริการ (n = 155)			ภาพรวม (n = 242)		
		\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ
1.	บุคลากรสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองในการแสดงออกอย่างเหมาะสม	4.18	0.74	มาก	4.06	0.80	มาก	4.12	0.77	มาก
2.	บุคลากรมีสติในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง	4.13	0.68	มาก	4.13	0.71	มาก	4.13	0.70	มาก
3.	บุคลากรมีสติในการควบคุมพฤติกรรมของตนเอง	4.18	0.67	มาก	4.23	0.75	มาก	4.21	0.71	มาก
4.	บุคลากรสามารถควบคุมความรู้สึกวิตกกังวลต่อปัญหาหรือสถานการณ์ต่างๆ	4.28	0.74	มาก	4.16	0.73	มาก	4.22	0.74	มาก
รวม		4.19	0.71	มาก	4.15	0.75	มาก	4.17	0.73	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการควบคุมตนเอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.17$, $SD=0.73$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ บุคลากรสามารถควบคุมความรู้สึกวิตกกังวลต่อปัญหาหรือสถานการณ์ต่างๆ ($\bar{X}=4.22$, $SD=0.74$) บุคลากรมีสติในการควบคุมพฤติกรรมของตนเอง ($\bar{X}=4.21$, $SD=0.71$) บุคลากรมีสติในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง ($\bar{X}=4.13$, $SD=0.70$) และบุคลากรสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองในการแสดงออกอย่างเหมาะสม ($\bar{X}=4.12$, $SD=0.77$) เมื่อพิจารณาตามความคิดเห็นของแต่ละกลุ่มเป็นดังนี้

ผู้ให้บริการมีความเห็นว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการควบคุมตนเอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.19$, $SD=0.71$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ บุคลากรสามารถควบคุมความรู้สึกวิตกกังวลต่อปัญหาหรือสถานการณ์ต่างๆ ($\bar{X}=4.28$, $SD=0.74$) บุคลากรสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองในการแสดงออกอย่างเหมาะสม ($\bar{X}=4.18$, $SD=0.74$) บุคลากรมีสติในการควบคุมพฤติกรรมของตนเอง ($\bar{X}=4.18$, $SD=0.67$) และบุคลากรมีสติในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง ($\bar{X}=4.13$, $SD=0.70$)

ผู้รับบริการมีความเห็นว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการควบคุมตนเอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.15$, $SD=0.75$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ บุคลากรมีสติในการควบคุมพฤติกรรมของตนเอง ($\bar{X}=4.23$, $SD=0.75$) บุคลากรสามารถควบคุมความรู้สึกวิตกกังวลต่อปัญหาหรือสถานการณ์ต่างๆ ($\bar{X}=4.16$, $SD=0.73$) บุคลากรมีสติในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง ($\bar{X}=4.13$, $SD=0.71$) และบุคลากรสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองในการแสดงออกอย่างเหมาะสม ($\bar{X}=4.06$, $SD=0.80$)

ตารางที่ 6 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง

ข้อ	ด้านการสร้างแรงจูงใจ ให้กับตนเอง	ผู้ให้บริการ (n = 87)			ผู้รับบริการ (n = 155)			ภาพรวม (n = 242)		
		\bar{x}	SD	ระดับ	\bar{x}	SD	ระดับ	\bar{x}	SD	ระดับ
1.	บุคลากรต้องการประสบความสำเร็จในการทำงาน	4.10	0.73	มาก	3.96	0.81	มาก	4.03	0.77	มาก
2.	บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.33	0.58	มาก	4.02	0.75	มาก	4.18	0.67	มาก
3.	บุคลากรมีความตั้งใจปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมาย	4.23	0.64	มาก	4.17	0.69	มาก	4.20	0.67	มาก
4.	บุคลากรมีความกระตือรือร้นและความเพียรพยายามในการปฏิบัติงาน	4.28	0.62	มาก	4.15	0.70	มาก	4.22	0.66	มาก
รวม		4.24	0.64	มาก	4.08	0.74	มาก	4.16	0.69	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, $SD=0.69$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ บุคลากรมีความกระตือรือร้นและความเพียรพยายามในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.22$, $SD= 0.66$) บุคลากรมีความตั้งใจปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมาย ($\bar{X} = 4.20$, $SD= 0.67$) บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.18$, $SD= 0.67$) และบุคลากรต้องการประสบความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X} = 4.03$, $SD= 0.77$) เมื่อพิจารณาตามความคิดเห็นของแต่ละกลุ่มเป็นดังนี้

ผู้ให้บริการมีความเห็นว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$, $SD=0.64$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.33$, $SD= 0.58$) บุคลากรมีความกระตือรือร้นและความเพียรพยายามในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.28$, $SD= 0.62$)

บุคลากรมีความตั้งใจปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมาย ($\bar{X} = 4.23$, $SD = 0.64$) และบุคลากรต้องการประสบความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X} = 4.10$, $SD = 0.73$)

ผู้รับบริการมีความเห็นว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, $SD = 0.74$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ บุคลากรมีความตั้งใจปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมาย ($\bar{X} = 4.17$, $SD = 0.69$) บุคลากรมีความกระตือรือร้นและความเพียรพยายามในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.15$, $SD = 0.70$) บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.02$, $SD = 0.75$) และบุคลากรต้องการประสบความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X} = 3.96$, $SD = 0.81$)

ตารางที่ 7 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการรับรู้ความรู้สึกผู้อื่น

ข้อ	ด้านการรับรู้ความรู้สึกผู้อื่น	ผู้ให้บริการ (n = 87)			ผู้รับบริการ (n = 155)			ภาพรวม (n = 242)		
		\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ
1.	บุคลากรสามารถรับรู้อารมณ์และความรู้สึกของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง	4.24	0.66	มาก	4.14	0.77	มาก	4.19	0.72	มาก
2.	บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ	4.30	0.67	มาก	4.13	0.77	มาก	4.22	0.72	มาก
3.	บุคลากรมีความเห็นใจ เข้าใจ รู้ถึงที่มาหรือสาเหตุในพฤติกรรมของผู้รับบริการ	4.06	0.72	มาก	3.98	0.82	มาก	4.02	0.77	มาก
4.	บุคลากรมีทักษะในการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ โดยสามารถตอบสนองอารมณ์ตามสถานการณ์ได้อย่างดี	3.90	0.86	มาก	4.10	0.85	มาก	4.00	0.86	มาก
รวม		4.13	0.73	มาก	4.09	0.80	มาก	4.11	0.77	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศุพรรณบุรี ด้านการรับรู้ความรู้สึกผู้อื่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$, $SD=0.77$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.22$, $SD=0.72$) บุคลากรสามารถรับรู้อารมณ์และความรู้สึกของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X}=4.19$, $SD=0.72$) บุคลากรมีความเห็นใจ เข้าใจรู้ถึงที่มาหรือสาเหตุในพฤติกรรมของผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.02$, $SD=0.77$) และบุคลากรมีทักษะในการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ โดยสามารถตอบสนองอารมณ์ตามสถานการณ์ได้อย่างดี ($\bar{X}=4.00$, $SD=0.86$) เมื่อพิจารณาตามความคิดเห็นของแต่ละกลุ่มเป็นดังนี้

ผู้ให้บริการมีความเห็นว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศุพรรณบุรี ด้านการรับรู้ความรู้สึกผู้อื่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.13$, $SD=0.73$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.30$, $SD=0.67$) บุคลากรสามารถรับรู้อารมณ์และความรู้สึกของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X}=4.24$, $SD=0.66$) บุคลากรมีความเห็นใจ เข้าใจรู้ถึงที่มาหรือสาเหตุในพฤติกรรมของผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.06$, $SD=0.72$) และบุคลากรมีทักษะในการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ โดยสามารถตอบสนองอารมณ์ตามสถานการณ์ได้อย่างดี ($\bar{X}=3.90$, $SD=0.86$)

ผู้รับบริการมีความเห็นว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศุพรรณบุรี ด้านการรับรู้ความรู้สึกผู้อื่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.09$, $SD=0.80$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ บุคลากรสามารถรับรู้อารมณ์และความรู้สึกของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X}=4.14$, $SD=0.77$) บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.13$, $SD=0.77$) บุคลากรมีทักษะในการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ โดยสามารถตอบสนองอารมณ์ตามสถานการณ์ได้อย่างดี ($\bar{X}=4.10$, $SD=0.85$) และบุคลากรมีความเห็นใจ เข้าใจรู้ถึงที่มาหรือสาเหตุในพฤติกรรมของผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.98$, $SD=0.82$)

ตารางที่ 8 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการมีทักษะสังคม

ข้อ	ด้านการมีทักษะสังคม	ผู้ให้บริการ (n = 87)			ผู้รับบริการ (n = 155)			ภาพรวม (n = 242)		
		\bar{x}	SD	ระดับ	\bar{x}	SD	ระดับ	\bar{x}	SD	ระดับ
1.	บุคลากรสามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการได้	4.11	0.72	มาก	4.00	0.78	มาก	4.06	0.75	มาก
2.	บุคลากรมีความเข้าใจสถานการณ์ต่างๆ และสามารถปรับพฤติกรรมให้เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	4.01	0.77	มาก	3.87	0.81	มาก	3.94	0.79	มาก
3.	บุคลากรมีความเข้าใจสภาพและปัญหาของหน่วยงานและสามารถช่วยแก้ปัญหาได้	4.15	0.69	มาก	4.05	0.76	มาก	4.10	0.73	มาก
4.	บุคลากรสามารถรับมือกับปัญหาต่าง ๆ ได้	4.03	0.69	มาก	4.00	0.75	มาก	4.02	0.72	มาก
5.	บุคลากรสามารถสร้างความร่วมมือร่วมใจในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	4.09	0.73	มาก	4.04	0.76	มาก	4.07	0.75	มาก
รวม		4.08	0.72	มาก	3.99	0.77	มาก	4.04	0.75	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการมีทักษะสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.04$, $SD=0.75$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ บุคลากรมีความเข้าใจสภาพและปัญหาของหน่วยงานและสามารถช่วยแก้ปัญหาได้ ($\bar{X}=4.10$, $SD=0.73$) บุคลากรสามารถสร้างความร่วมมือร่วมใจในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}=4.07$, $SD=0.75$) บุคลากรสามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการได้ ($\bar{X}=4.06$, $SD=0.75$) บุคลากรสามารถรับมือกับปัญหาต่าง ๆ ได้ ($\bar{X}=4.02$, $SD=0.72$) และบุคลากรมีความเข้าใจสถานการณ์ต่างๆ และสามารถปรับพฤติกรรมให้เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.94$, $SD=0.79$) เมื่อพิจารณาตามความคิดเห็นของแต่ละกลุ่มเป็นดังนี้

ผู้ให้บริการมีความเห็นว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการมีทักษะสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.08$, $SD=0.72$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลข

คณิตจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ บุคลากรมีความเข้าใจสภาพและปัญหาของหน่วยงานและสามารถช่วยแก้ปัญหาได้ ($\bar{X} = 4.15$, $SD=0.69$) บุคลากรสามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการได้ ($\bar{X} = 4.11$, $SD=0.72$) บุคลากรสามารถสร้างความร่วมมือร่วมใจในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.09$, $SD=0.73$) บุคลากรสามารถรับมือกับปัญหาต่าง ๆ ได้ ($\bar{X} = 4.03$, $SD=0.69$) และบุคลากรมีความเข้าใจสถานการณ์ต่างๆ และสามารถปรับพฤติกรรมให้เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.01$, $SD=0.77$)

ผู้รับบริการมีความเห็นว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการมีทักษะสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, $SD=0.77$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ บุคลากรมีความเข้าใจสภาพและปัญหาของหน่วยงานและสามารถช่วยแก้ปัญหาได้ ($\bar{X} = 4.05$, $SD=0.76$) บุคลากรสามารถสร้างความร่วมมือร่วมใจในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.04$, $SD=0.76$) บุคลากรสามารถรับมือกับปัญหาต่าง ๆ ได้ ($\bar{X} = 4.00$, $SD=0.75$) บุคลากรสามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการได้ ($\bar{X} = 4.00$, $SD=0.78$) และบุคลากรมีความเข้าใจสถานการณ์ต่างๆ และสามารถปรับพฤติกรรมให้เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.87$, $SD=0.81$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี

ในการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ผู้วิจัยวิเคราะห์จากค่ามัชฌิมเลขคณิต (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) แล้วนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ระดับคุณภาพตามแนวความคิดของเบสต์ (Best) ที่กำหนดไว้ดังปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ 9

ตารางที่ 9 มัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการของบุคลากรใน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวม

ข้อ	คุณภาพการบริการของบุคลากร	ผู้ให้บริการ (n = 87)			ผู้รับบริการ (n = 155)			ภาพรวม (n = 242)		
		\bar{x}	SD	ระดับ	\bar{x}	SD	ระดับ	\bar{x}	SD	ระดับ
1.	ลักษณะทางกายภาพ (Y_1)	4.19	0.66	มาก	4.13	0.70	มาก	4.16	0.68	มาก
2.	ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของ การบริการ (Y_2)	4.17	0.70	มาก	4.12	0.75	มาก	4.15	0.73	มาก
3.	การตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการ (Y_3)	4.33	0.65	มาก	4.34	0.66	มาก	4.34	0.66	มาก
4.	ความมั่นใจของผู้รับบริการ (Y_4)	4.29	0.61	มาก	4.29	0.64	มาก	4.29	0.63	มาก
5.	การเข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ (Y_5)	4.31	0.62	มาก	4.32	0.63	มาก	4.32	0.63	มาก
รวม (Y_{tot})		4.26	0.65	มาก	4.24	0.68	มาก	4.25	0.67	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.25$, $SD=0.67$) เมื่อพิจารณาในรายด้าน
พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การ
ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.34$, $SD=0.66$) การเข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.34$,
 $SD=0.66$) ความมั่นใจของผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.29$, $SD=0.63$) ลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X}=4.16$,
 $SD=0.68$) และความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของการบริการ ($\bar{X}=4.15$, $SD=0.73$) เมื่อพิจารณาตาม
ความคิดเห็นของแต่ละกลุ่มเป็นดังนี้

ผู้ให้บริการมีความเห็นว่า คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.26$, $SD=0.65$) เมื่อพิจารณา
ในรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยได้
ดังนี้ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.33$, $SD=0.65$) การเข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ
($\bar{X}=4.31$, $SD=0.62$) ความมั่นใจของผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.29$, $SD=0.61$) ลักษณะทางกายภาพ
($\bar{X}=4.19$, $SD=0.66$) และความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของการบริการ ($\bar{X}=4.17$, $SD=0.70$)

ผู้รับบริการมีความเห็นว่า คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.24$, $SD=0.68$) เมื่อพิจารณา
ในรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยได้

ดังนั้น การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.34$, $SD=0.66$) การเข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.32$, $SD=0.63$) ความมั่นใจของผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.29$, $SD=0.64$) ลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X}=4.13$, $SD=0.70$) และความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของการบริการ ($\bar{X}=4.12$, $SD=0.75$)

ตารางที่ 10 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านลักษณะทางกายภาพ

ข้อ	ด้านลักษณะทางกายภาพ	ผู้ให้บริการ (n = 87)			ผู้รับบริการ (n = 155)			ภาพรวม (n = 242)		
		\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ
1.	สำนักงานเขตพื้นที่ที่มีสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.17	0.67	มาก	4.13	0.71	มาก	4.15	0.69	มาก
2.	สำนักงานเขตพื้นที่จัดอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน เช่น กระดาษ ปากกา ดินสอ คอมพิวเตอร์ สำหรับผู้รับบริการ	4.08	0.67	มาก	4.03	0.72	มาก	4.06	0.70	มาก
3.	สำนักงานเขตพื้นที่มีความสะอาด ปลอดภัยและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.21	0.63	มาก	4.20	0.65	มาก	4.21	0.64	มาก
4.	บุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.28	0.66	มาก	4.17	0.71	มาก	4.23	0.69	มาก
รวม		4.19	0.66	มาก	4.13	0.70	มาก	4.16	0.68	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.16$, $SD=0.68$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ บุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ($\bar{X}=4.23$, $SD=0.69$) สำนักงานเขตพื้นที่มีความสะอาด ปลอดภัยและเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X}=4.21$, $SD=0.64$) สำนักงานเขตพื้นที่ที่มีสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ ($\bar{X}=4.15$, $SD=0.69$) และสำนักงานเขตพื้นที่จัดอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน เช่น กระดาษ ปากกา ดินสอ คอมพิวเตอร์ สำหรับผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.06$, $SD=0.70$) เมื่อพิจารณาตามความคิดเห็นของแต่ละกลุ่มเป็นดังนี้

ผู้ให้บริการมีความเห็นว่า คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.19$, $SD=0.66$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ บุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ($\bar{X}=4.28$, $SD=0.66$) สำนักงานเขตพื้นที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัยและเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X}=4.21$, $SD=0.63$) สำนักงานเขตพื้นที่มีสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ ($\bar{X}=4.17$, $SD=0.67$) และสำนักงานเขตพื้นที่จัดอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน เช่น กระดาษ ปากกา ดินสอ คอมพิวเตอร์สำหรับผู้มารับบริการ ($\bar{X}=4.08$, $SD=0.67$)

ผู้รับบริการมีความเห็นว่า คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.13$, $SD=0.70$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ สำนักงานเขตพื้นที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัยและเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X}=4.20$, $SD=0.65$) บุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ($\bar{X}=4.17$, $SD=0.71$) สำนักงานเขตพื้นที่มีสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ ($\bar{X}=4.13$, $SD=0.71$) และสำนักงานเขตพื้นที่จัดอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน เช่น กระดาษ ปากกา ดินสอ คอมพิวเตอร์สำหรับผู้มารับบริการ ($\bar{X}=4.03$, $SD=0.72$)



ตารางที่ 11 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของการบริการ

ข้อ	ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของการบริการ	ผู้ให้บริการ (n = 87)			ผู้รับบริการ (n = 155)			ภาพรวม (n = 242)		
		\bar{x}	SD	ระดับ	\bar{x}	SD	ระดับ	\bar{x}	SD	ระดับ
1.	สำนักงานเขตพื้นที่ที่มีขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ	4.33	0.66	มาก	4.35	0.64	มาก	4.34	0.65	มาก
2.	บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	4.15	0.64	มาก	4.10	0.71	มาก	4.13	0.68	มาก
3.	บุคลากรสามารถให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง	4.11	0.69	มาก	4.06	0.71	มาก	4.09	0.70	มาก
4.	บุคลากรสามารถตอบข้อสงสัยหรือให้ความรู้ด้านต่างๆ แก่ผู้รับบริการ	4.08	0.82	มาก	3.95	0.94	มาก	4.02	0.88	มาก
รวม		4.17	0.70	มาก	4.12	0.75	มาก	4.15	0.73	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.15$, $SD=0.73$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ สำนักงานเขตพื้นที่ที่มีขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ($\bar{X}=4.34$, $SD=0.65$) บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.13$, $SD=0.68$) บุคลากรสามารถให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X}=4.09$, $SD=0.70$) และบุคลากรสามารถตอบข้อสงสัยหรือให้ความรู้ด้านต่างๆ แก่ผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.02$, $SD=0.88$) เมื่อพิจารณาตามความคิดเห็นของแต่ละกลุ่มเป็นดังนี้

ผู้ให้บริการมีความเห็นว่า คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.17$, $SD=0.70$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ สำนักงานเขตพื้นที่ที่มีขั้นตอนการดำเนินงาน

อย่างเป็นระบบ ($\bar{X}=4.33$, $SD=0.66$) บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.15$, $SD=0.64$) บุคลากรสามารถให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X}=4.11$, $SD=0.69$) และบุคลากรสามารถตอบข้อสงสัยหรือให้ความรู้ด้านต่างๆ แก่ผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.08$, $SD=0.82$)

ผู้รับบริการมีความเห็นว่า คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.12$, $SD=0.75$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่ามัธยเทศจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.35$, $SD=0.64$) บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.10$, $SD=0.71$) บุคลากรสามารถให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X}=4.06$, $SD=0.71$) และบุคลากรสามารถตอบข้อสงสัยหรือให้ความรู้ด้านต่างๆ แก่ผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.95$, $SD=0.94$)

ตารางที่ 12 ค่ามัธยเทศคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ข้อ	ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ผู้ให้บริการ (n = 87)			ผู้รับบริการ (n = 155)			ภาพรวม (n = 242)		
		\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ
1.	ผู้รับบริการได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	4.20	0.68	มาก	4.15	0.71	มาก	4.18	0.70	มาก
2.	มีการกำหนดขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่ายและสะดวกในการเข้ารับบริการ	4.39	0.64	มาก	4.40	0.61	มาก	4.40	0.63	มาก
3.	บุคลากรสามารถให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว ถูกต้องและเหมาะสม	4.37	0.61	มาก	4.41	0.64	มาก	4.39	0.63	มาก
4.	บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.36	0.65	มาก	4.38	0.67	มาก	4.37	0.66	มาก
รวม		4.33	0.65	มาก	4.34	0.66	มาก	4.34	0.66	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุพรรณบุรี การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.34$, $SD=0.66$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มีการกำหนดขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่ายและสะดวกในการเข้ารับบริการ ($\bar{X}=4.40$, $SD=0.63$) บุคลากรสามารถให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว ถูกต้องและเหมาะสม ($\bar{X}=4.39$, $SD=0.63$) บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ($\bar{X}=4.37$, $SD=0.66$) และผู้รับบริการได้รับการบริการตรงตามความต้องการ ($\bar{X}=4.18$, $SD=0.70$) เมื่อพิจารณาตามความคิดเห็นของแต่ละกลุ่มเป็นดังนี้

ผู้ให้บริการมีความเห็นว่า คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุพรรณบุรี การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.33$, $SD=0.65$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มีการกำหนดขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่ายและสะดวกในการเข้ารับบริการ ($\bar{X}=4.39$, $SD=0.64$) บุคลากรสามารถให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว ถูกต้องและเหมาะสม ($\bar{X}=4.37$, $SD=0.61$) บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ($\bar{X}=4.36$, $SD=0.65$) และผู้รับบริการได้รับการบริการตรงตามความต้องการ ($\bar{X}=4.20$, $SD=0.68$)

ผู้รับบริการมีความเห็นว่า คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุพรรณบุรี การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.34$, $SD=0.66$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ บุคลากรสามารถให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว ถูกต้องและเหมาะสม ($\bar{X}=4.41$, $SD=0.64$) มีการกำหนดขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่ายและสะดวกในการเข้ารับบริการ ($\bar{X}=4.40$, $SD=0.61$) บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ($\bar{X}=4.38$, $SD=0.67$) และผู้รับบริการได้รับการบริการตรงตามความต้องการ ($\bar{X}=4.15$, $SD=0.71$)

ตารางที่ 13 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการของบุคลากรใน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ

ข้อ	ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ	ผู้ให้บริการ (n = 87)			ผู้รับบริการ (n = 155)			ภาพรวม (n = 242)		
		\bar{x}	SD	ระดับ	\bar{x}	SD	ระดับ	\bar{x}	SD	ระดับ
1.	บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความ รับผิดชอบและซื่อสัตย์สุจริต	4.23	0.62	มาก	4.21	0.64	มาก	4.22	0.63	มาก
2.	สำนักงานเขตพื้นที่มีช่องทางการ สื่อสารหรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหา ต่างๆ ได้ตลอดเวลา เช่น เว็บไซต์, มุมติดต่อสอบถาม เป็นต้น	4.23	0.64	มาก	4.23	0.64	มาก	4.23	0.64	มาก
3.	บุคลากรมีการแจ้งข้อมูลที่เป็นที่ ผู้รับบริการต้องรับรู้อย่างทั่วถึง เช่น เว็บไซต์, หนังสือเวียน, วารสาร, ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น	4.32	0.58	มาก	4.41	0.61	มาก	4.37	0.60	มาก
4.	บุคลากรมีความสุภาพอ่อนน้อมและ สามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้กับ ผู้รับบริการ	4.36	0.59	มาก	4.30	0.65	มาก	4.33	0.62	มาก
รวม		4.29	0.61	มาก	4.29	0.64	มาก	4.29	0.63	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.29$,
SD=0.63) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลข
คณิตจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ บุคลากรมีการแจ้งข้อมูลที่เป็นที่ผู้รับบริการต้องรับรู้อย่างทั่วถึง เช่น
เว็บไซต์, หนังสือเวียน, วารสาร, ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ($\bar{X}=4.37$, SD=0.60) บุคลากรมีความ
สุภาพอ่อนน้อมและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.33$, SD=0.62) สำนักงานเขต
พื้นที่มีช่องทางการสื่อสารหรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่างๆ ได้ตลอดเวลา เช่น เว็บไซต์, มุมติดต่อ
สอบถาม เป็นต้น ($\bar{X}=4.23$, SD=0.64) และบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบและซื่อสัตย์
สุจริต ($\bar{X}=4.22$, SD=0.63) เมื่อพิจารณาตามความคิดเห็นของแต่ละกลุ่มเป็นดังนี้

ผู้ให้บริการมีความเห็นว่า คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.29$, $SD=0.61$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่า มัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ บุคลากรมีความสุภาพอ่อนน้อมและสามารถสร้างความ น่าเชื่อถือให้กับผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.36$, $SD=0.59$) บุคลากรมีการแจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ผู้รับบริการต้อง รับรู้อย่างทั่วถึง เช่น เว็บไซต์, หนังสือเวียน, วารสาร, ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ($\bar{X}=4.32$, $SD=0.58$) สำนักงานเขตพื้นที่มีช่องทางการสื่อสารหรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่างๆ ได้ตลอดเวลา เช่น เว็บไซต์, มุมติดต่อสอบถาม เป็นต้น ($\bar{X}=4.23$, $SD=0.64$) และบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความ รับผิดชอบและซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{X}=4.23$, $SD=0.62$)

ผู้รับบริการมีความเห็นว่า คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.29$, $SD=0.64$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่า มัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ บุคลากรมีการแจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรับรู้อย่าง ทั่วถึง เช่น เว็บไซต์, หนังสือเวียน, วารสาร, ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ($\bar{X}=4.41$, $SD=0.61$) บุคลากรมีความสุภาพอ่อนน้อมและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.30$, $SD=0.65$) สำนักงานเขตพื้นที่มีช่องทางการสื่อสารหรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่างๆ ได้ตลอดเวลา เช่น เว็บไซต์, มุมติดต่อสอบถาม เป็นต้น ($\bar{X}=4.23$, $SD=0.64$) และบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความ รับผิดชอบและซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{X}=4.21$, $SD=0.64$)

ตารางที่ 14 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ

ข้อ	ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ	ผู้ให้บริการ (n = 87)			ผู้รับบริการ (n = 155)			ภาพรวม (n = 242)		
		\bar{x}	SD	ระดับ	\bar{x}	SD	ระดับ	\bar{x}	SD	ระดับ
1.	บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้ม แจ่มใสแก่ผู้รับบริการ	4.33	0.60	มาก	4.41	0.60	มาก	4.37	0.60	มาก
2.	บุคลากรให้ความสำคัญกับประโยชน์และความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ	4.33	0.54	มาก	4.34	0.60	มาก	4.34	0.57	มาก
3.	บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.33	0.62	มาก	4.29	0.66	มาก	4.31	0.64	มาก
4.	บุคลากรสามารถปรับเวลาทำงานให้เอื้อต่อการให้บริการมากยิ่งขึ้น	4.24	0.73	มาก	4.25	0.66	มาก	4.25	0.70	มาก
รวม		4.31	0.62	มาก	4.32	0.63	มาก	4.32	0.63	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.32$, $SD=0.63$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้ม แจ่มใสแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.37$, $SD=0.60$) บุคลากรให้ความสำคัญกับประโยชน์และความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ($\bar{X}=4.34$, $SD=0.57$) บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}=4.31$, $SD=0.64$) และบุคลากรสามารถปรับเวลาทำงานให้เอื้อต่อการให้บริการมากยิ่งขึ้น ($\bar{X}=4.25$, $SD = 0.70$) เมื่อพิจารณาตามความคิดเห็นของแต่ละกลุ่มเป็นดังนี้

ผู้ให้บริการมีความเห็นว่า คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.31$, $SD=0.62$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}=4.33$, $SD=0.62$) บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้ม แจ่มใสแก่ผู้รับบริการ

(\bar{X} = 4.33, SD = 0.60) บุคลากรให้ความสำคัญกับประโยชน์และความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ (\bar{X} = 4.33, SD = 0.54) และบุคลากรสามารถปรับเวลาทำงานให้เอื้อต่อการให้บริการมากยิ่งขึ้น (\bar{X} = 4.24, SD = 0.73)

ผู้รับบริการมีความเห็นว่า คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.32, SD = 0.63) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใสแก่ผู้รับบริการ (\bar{X} = 4.41, SD = 0.60) บุคลากรให้ความสำคัญกับประโยชน์และความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ (\bar{X} = 4.34, SD = 0.60) บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ (\bar{X} = 4.29, SD = 0.66) และบุคลากรสามารถปรับเวลาทำงานให้เอื้อต่อการให้บริการมากยิ่งขึ้น (\bar{X} = 4.25, SD = 0.66)

ตอนที่ 4 ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี

ผลการวิเคราะห์ของความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ของเพียร์สัน (Pearson's product correlation coefficient) ดังมีรายละเอียดในตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี

	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X _{tot}	Y _{tot}
X ₁	1.00	0.782**	0.599**	0.628**	0.695**	0.864**	.707**
X ₂		1.00	0.732**	0.710**	0.705**	0.901**	.718**
X ₃			1.00	0.650**	0.648**	0.823**	.629**
X ₄				1.00	0.771**	0.858**	.623**
X ₅					1.00	0.892**	.653**
X _{tot}						1.00	.841**
Y _{tot}							1.00

** มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 15 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวม (X_{tot}) และรายด้านมีค่าอยู่ระหว่าง 0.599-0.901 เป็นความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรแต่ละด้านเรียงจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านการควบคุมตนเอง (X_2) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุดเท่ากับ 0.901 รองลงมาคือด้านการมีทักษะสังคม (X_5) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุดเท่ากับ 0.892 ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (X_1) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุดเท่ากับ 0.864 ด้านการรับรู้ความรู้สึกผู้อื่น (X_4) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุดเท่ากับ 0.858 ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง (X_3) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยที่สุดเท่ากับ 0.823

ผลการวิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) พิจารณาตามตัวแปรที่เข้าสมการ ความสำคัญมีรายละเอียดตามตารางที่ 16 – 22 ดังนี้

ตารางที่ 16 การวิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากร (X_{tot}) ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวม (Y_{tot})

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Regressions	30.601	1	30.601	345.65	0.000
Residual	21.248	240	0.089		
Total	51.849	241			

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R)	0.768
ประสิทธิภาพในการทำนาย (R Square)	0.590
ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square)	0.588
ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard error)	0.298

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	β	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	1.405	0.154		9.125	0.000
1. ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากร (X_{tot})	0.686	0.037	0.768	18.592	0.000

จากตารางที่ 16 พบว่าตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ คือ ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากร (X_{tot}) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณในการทำนายคุณภาพการบริการของบุคลากร โดยภาพรวม (Y_{tot}) เท่ากับ 0.768 ประสิทธิภาพในการทำนาย (R Square) เท่ากับ 0.590 หมายความว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากร (X_{tot}) สามารถทำนายคุณภาพการบริการของบุคลากร โดยภาพรวม (Y_{tot}) ได้ร้อยละ 59.00 ค่าประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับ 0.588 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard error) เท่ากับ 0.298 ในลักษณะนี้แสดงว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากร (X_{tot}) ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากร โดยภาพรวม (Y_{tot}) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

$$Y_{tot} = 1.405 + 0.686(X_{tot})$$

ตารางที่ 17 การวิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวม (Y_{tot})

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Regressions	31.106	4	7.777	88.851	0.000
Residual	20.743	237	0.088		
Total	51.849	241			

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R)	0.775
ประสิทธิภาพในการทำนาย (R Square)	0.600
ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square)	0.593
ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard error)	0.296

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	β	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	1.429	0.155		9.232	0.000
1. การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (X_1)	0.238	0.055	0.302	4.323	0.000
2. การควบคุมตนเอง (X_2)	0.190	0.060	0.251	3.173	0.002
3. การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง (X_3)	0.126	0.050	0.158	2.519	0.012
4. การมีทักษะสังคม (X_5)	0.120	0.047	0.164	2.580	0.010

จากตารางที่ 17 พบว่าตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ คือ การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (X_1) การควบคุมตนเอง (X_2) การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง (X_3) และการมีทักษะสังคม (X_5) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณในการทำนายคุณภาพการบริการของบุคลากร โดยภาพรวม (Y_{tot}) เท่ากับ 0.775 ประสิทธิภาพในการทำนาย (R Square) เท่ากับ 0.600 หมายความว่า การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (X_1) การควบคุมตนเอง (X_2) การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง (X_3) และการมีทักษะสังคม (X_5) สามารถทำนายคุณภาพการบริการของบุคลากร โดยภาพรวม (Y_{tot}) ได้ร้อยละ 60.00 ค่าประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับ 0.593 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard error) เท่ากับ 0.296 ในลักษณะนี้แสดงว่า การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (X_1) การควบคุมตนเอง (X_2) การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง (X_3) และการมีทักษะสังคม (X_5) ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากร โดยภาพรวม (Y_{tot}) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

$$Y_{tot} = 1.429 + 0.238(X_1) + 0.190(X_2) + 0.126(X_3) + 0.120(X_5)$$

ตารางที่ 18 การวิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรใน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านลักษณะทางกายภาพ (Y_1)

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Regressions	53.699	5	10.740	90.014	0.000
Residual	28.158	236	0.119		
Total	81.857	241			

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R)	0.810
ประสิทธิภาพในการทำนาย (R Square)	0.656
ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square)	0.649
ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard error)	0.345

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	β	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	0.375	0.188		2.00	0.047
1. การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (X_1)	0.234	0.064	0.236	3.644	0.000
2. การควบคุมตนเอง (X_2)	0.187	0.072	0.196	2.595	0.010
3. การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง (X_3)	0.185	0.059	0.185	3.130	0.002
4. การมีทักษะสังคม (X_5)	0.169	0.062	0.184	2.718	0.007
5. การรับรู้ความรู้สึกผู้อื่น (X_4)	0.135	0.067	0.131	2.011	0.046

จากตารางที่ 18 พบว่าตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ คือ การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (X_1) การควบคุมตนเอง (X_2) การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง (X_3) การมีทักษะสังคม (X_5) และการรับรู้ความรู้สึกผู้อื่น (X_4) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณในการทำนายคุณภาพการบริการของบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ (Y_1) เท่ากับ 0.810 ประสิทธิภาพในการทำนาย (R Square) เท่ากับ 0.656 หมายความว่า การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (X_1) การควบคุมตนเอง (X_2) การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง (X_3) การมีทักษะสังคม (X_5) และการรับรู้ความรู้สึกผู้อื่น (X_4) สามารถทำนาย

คุณภาพการบริการของบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ (Y_1) ได้ร้อยละ 65.60 ค่าประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับ 0.649 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard error) เท่ากับ 0.345 ในลักษณะนี้แสดงว่า การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (X_1) การควบคุมตนเอง (X_2) การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง (X_3) การมีทักษะสังคม (X_5) และการรับรู้ความรู้สึกผู้อื่น (X_4) ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ (Y_1) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

$$Y_1 = 0.375 + 0.234(X_1) + 0.187(X_2) + 0.185(X_3) + 0.169(X_5) + 0.135(X_4)$$

ตารางที่ 19 การวิเคราะห์ความคลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของการบริการ (Y_2)

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Regressions	42.530	4	10.632	69.074	0.000
Residual	36.481	237	0.154		
Total	79.010	241			

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R)	0.734
ประสิทธิภาพในการทำนาย (R Square)	0.538
ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square)	0.530
ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard error)	0.392

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	β	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	0.826	0.205		4.023	0.000
1. การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (X_1)	0.249	0.073	0.256	3.409	0.001
2. การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง (X_3)	0.191	0.066	0.194	2.880	0.004
3. การมีทักษะสังคม (X_5)	0.188	0.062	0.207	3.035	0.003
4. การควบคุมตนเอง (X_2)	0.168	0.080	0.179	2.108	0.036

จากตารางที่ 19 พบว่าตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ คือ การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (X_1) การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง (X_3) การมีทักษะสังคม (X_5) และการควบคุมตนเอง (X_2) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทุกคุณในการทำงานของคุณภาพการบริการของบุคลากร ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของการบริการ (Y_2) เท่ากับ 0.734 ประสิทธิภาพในการทำนาย (R Square) เท่ากับ 0.538 หมายความว่า การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (X_1) การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง (X_3) การมีทักษะสังคม (X_5) และการควบคุมตนเอง (X_2) สามารถทำนายคุณภาพการบริการของบุคลากร ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของการบริการ (Y_2) ได้ร้อยละ 53.80 ค่าประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับ 0.530 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard error) เท่ากับ 0.392 ในลักษณะนี้แสดงว่า การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (X_1) การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง (X_3) การมีทักษะสังคม (X_5) และการควบคุมตนเอง (X_2) ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากร ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของการบริการ (Y_2) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

$$Y_2 = 0.826 + 0.249(X_1) + 0.191(X_3) + 0.188(X_5) + 0.168(X_2)$$

ตารางที่ 20 การวิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรใน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการตอบสนองความต้องการ
ของผู้รับบริการ (Y_3)

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Regressions	29.434	3	9.811	71.173	0.000
Residual	32.809	238	0.138		
Total	62.243	241			

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R)	0.688
ประสิทธิภาพในการทำนาย (R Square)	0.473
ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square)	0.466
ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard error)	0.371

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	β	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	1.591	0.194		8.201	0.000
1. การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (X_1)	0.360	0.065	0.417	5.508	0.000
2. การควบคุมตนเอง (X_2)	0.156	0.074	0.188	2.116	0.035
3. การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง (X_3)	0.133	0.060	0.152	2.197	0.029

จากตารางที่ 20 พบว่าตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ คือ การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (X_1) การควบคุมตนเอง (X_2) และการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง (X_3) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณในการทำนายคุณภาพการบริการของบุคลากร ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Y_3) เท่ากับ 0.688 ประสิทธิภาพในการทำนาย (R Square) เท่ากับ 0.473 หมายความว่า การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (X_1) การควบคุมตนเอง (X_2) และการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง (X_3) สามารถทำนายคุณภาพการบริการของบุคลากร ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Y_3) ได้ร้อยละ 47.30 ค่าประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับ 0.466

ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard error) เท่ากับ 0.371 ในลักษณะนี้แสดงว่าการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (X_1) การควบคุมตนเอง (X_2) และการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง (X_3) ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากร ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Y_3) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

$$Y_3 = 1.591 + 0.360(X_1) + 0.156(X_2) + 0.133(X_3)$$

ตารางที่ 21 การวิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ (Y_4)

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Regressions	18.927	2	9.464	46.726	0.000
Residual	48.406	139	0.203		
Total	67.334	241			

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R)	0.530
ประสิทธิภาพในการทำนาย (R Square)	0.281
ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square)	0.275
ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard error)	0.450

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	β	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	2.227	0.219		10.155	0.000
1. การควบคุมตนเอง (X_2)	0.310	0.076	0.358	4.068	0.000
2. การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (X_1)	0.180	0.079	0.201	2.280	0.023

จากตารางที่ 21 พบว่าตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ คือ การควบคุมตนเอง (X_2) และการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (X_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณในการทำนายคุณภาพการบริการของบุคลากร ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ (Y_4) เท่ากับ 0.530 ประสิทธิภาพในการ

ทำนาย (R Square) เท่ากับ 0.281 หมายความว่า การควบคุมตนเอง (X_2) และการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (X_1) สามารถทำนายคุณภาพการบริการของบุคลากร ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ (Y_4) ได้ร้อยละ 28.10 ค่าประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับ 0.275 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard error) เท่ากับ 0.450 ในลักษณะนี้แสดงว่าการควบคุมตนเอง (X_2) และการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (X_1) ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากร ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ (Y_4) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

$$Y_4 = 2.227 + 0.310(X_2) + 0.180(X_1)$$

ตารางที่ 22 การวิเคราะห์ความคลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ (Y_5)

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Regressions	18.644	2	9.322	43.834	0.000
Residual	50.827	239	0.213		
Total	69.471	241			

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R)	0.518
ประสิทธิภาพในการทำนาย (R Square)	0.268
ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square)	0.262
ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard error)	0.461

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	β	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	2.242	0.225		9.980	0.000
1. การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (X_1)	0.247	0.081	0.271	3.053	0.003
2. การควบคุมตนเอง (X_2)	0.244	0.078	0.278	3.125	0.002

จากตารางที่ 22 พบว่าตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ คือ การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (X_1) และการควบคุมตนเอง (X_2) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณในการทำนายคุณภาพการบริการของบุคลากร ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ (Y_5) เท่ากับ 0.518 ประสิทธิภาพในการทำนาย (R Square) เท่ากับ 0.268 หมายความว่า การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (X_1) และการควบคุมตนเอง (X_2) สามารถทำนายคุณภาพการบริการของบุคลากร ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ (Y_5) ได้ร้อยละ 26.80 ค่าประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับ 0.262 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard error) เท่ากับ 0.461 ในลักษณะนี้แสดงว่าการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (X_1) และการควบคุมตนเอง (X_2) ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากร ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ (Y_5) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

$$Y_5 = 2.242 + 0.247(X_1) + 0.244(X_2)$$

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี

1. ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากร (X_{tot}) ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวม

$$Y_{tot} = 1.405 + 0.686(X_{tot})$$

2. ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากร ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง ด้านการควบคุมตนเอง ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง และด้านการมีทักษะสังคม ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวม

$$Y_{tot} = 1.429 + 0.238(X_1) + 0.190(X_2) + 0.126(X_3) + 0.120(X_5)$$

3. ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากร ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง ด้านการควบคุมตนเอง ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ด้านการมีทักษะสังคม และด้านการรับรู้ความรู้สึกผู้อื่น ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านลักษณะทางกายภาพ (Y_1)

$$Y_1 = 0.375 + 0.234(X_1) + 0.187(X_2) + 0.185(X_3) + 0.169(X_5) + 0.135(X_4)$$

4. ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากร ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ด้านการมีทักษะสังคม และด้านการควบคุมตนเอง ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของการบริการ (Y_2)

$$Y_2 = 0.826 + 0.249(X_1) + 0.191(X_3) + 0.188(X_5) + 0.168(X_2)$$

5. ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากร ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง ด้านการควบคุมตนเอง และด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Y_3)

$$Y_3 = 1.591 + 0.360(X_1) + 0.156(X_2) + 0.133(X_3)$$

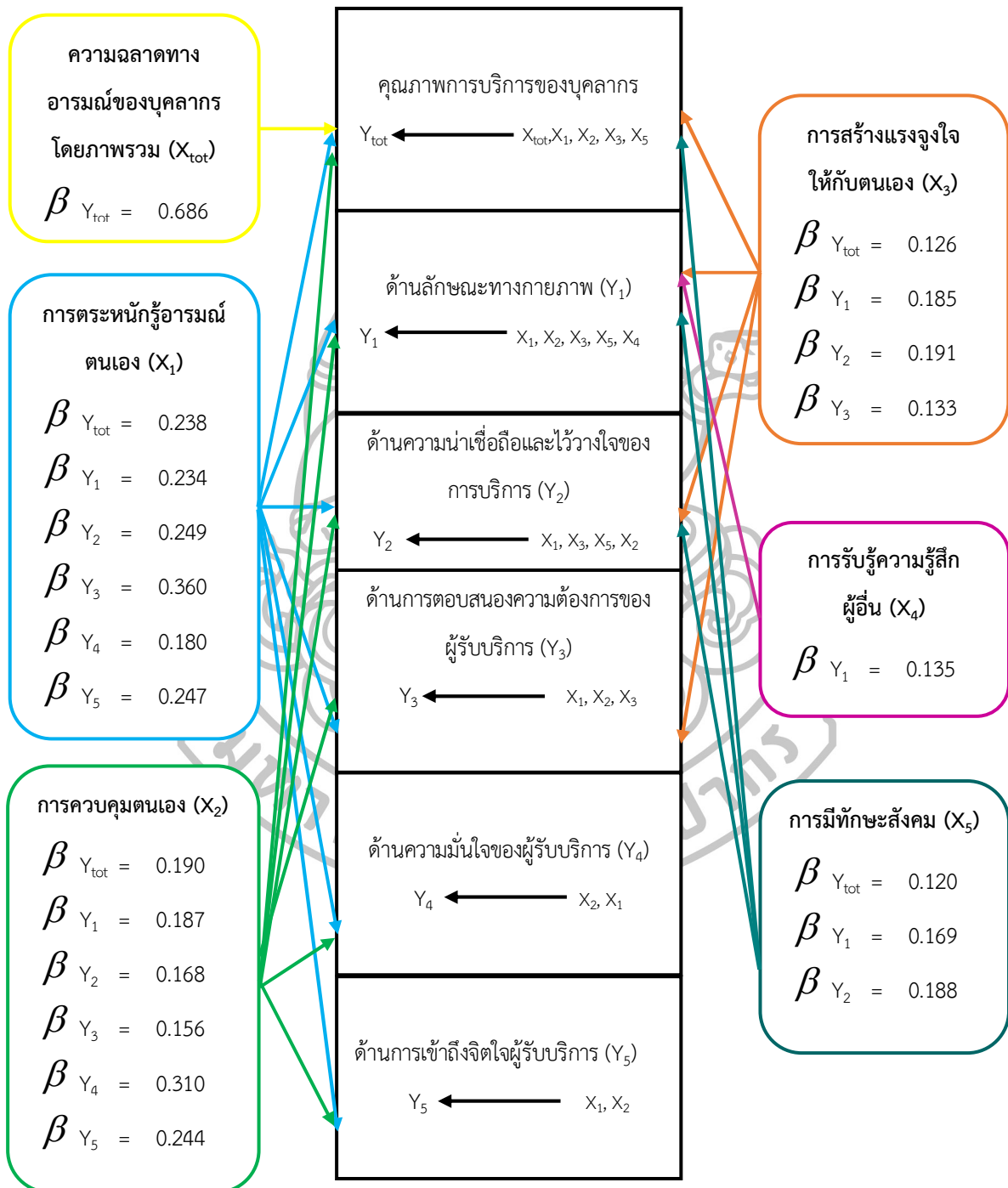
6. ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากร ด้านการควบคุมตนเอง และด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ (Y_4)

$$Y_4 = 2.227 + 0.310(X_2) + 0.180(X_1)$$

7. ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากร ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง และด้านการควบคุมตนเอง ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ (Y_5)

$$Y_5 = 2.242 + 0.247(X_1) + 0.244(X_2)$$

จากผลสรุปความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี สามารถสรุปได้ดังแผนภูมิที่ 2



ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย “เรื่องความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี 2) คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี และ 3) ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) โดยใช้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เป็นหน่วยวิเคราะห์ (unit of analysis) กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี รวมทั้งสิ้น 242 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ตามแนวคิดของโกลแมน (Goleman) และคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ตามแนวคิดของพาราซูรามาน ไชทามและเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, and Berry) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่ามัชฌิมเลขคณิต (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis)

สรุปผลการวิจัย

บริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง การควบคุมตนเอง การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง การรับรู้ความรู้สึกผู้อื่น และการมีทักษะสังคมตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามความคิดเห็นของแต่ละกลุ่มเป็นดังนี้

ผู้ให้บริการมีความเห็นว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การตระหนักรู้อารมณ์

ตนเอง การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง การควบคุมตนเอง การรับรู้ความรู้สึกผู้อื่น และการมีทักษะสังคม ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความเห็นว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง การควบคุมตนเอง การรับรู้ความรู้สึกผู้อื่น การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง และการมีทักษะสังคม ตามลำดับ

2. คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การเข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ ความมั่นใจของผู้รับบริการ ลักษณะทางกายภาพ และความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของการบริการ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามความคิดเห็นของแต่ละกลุ่มเป็นดังนี้ ผู้ให้บริการมีความเห็นว่า คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การเข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ ความมั่นใจของผู้รับบริการ ลักษณะทางกายภาพ และความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของการบริการ ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความเห็นว่า คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การเข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ ความมั่นใจของผู้รับบริการ ลักษณะทางกายภาพ และความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของการบริการ ตามลำดับ

3. ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี มีรายละเอียดดังนี้

ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรโดยภาพรวมส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีโดยภาพรวม และความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง ด้านการควบคุมตนเอง ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ด้านการรับรู้ความรู้สึกผู้อื่น และด้านการมีทักษะสังคม ส่งผลต่อคุณภาพการ

บริการของบุคลากรด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ ด้านการเข้าถึงจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีรายละเอียดดังนี้

ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากร ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง ด้านการควบคุมตนเอง ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง และด้านการมีทักษะสังคม ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวม (Y_{tot})

ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากร ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง ด้านการควบคุมตนเอง ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ด้านการมีทักษะสังคม และด้านการรับรู้ความรู้สึกผู้อื่น ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีด้านลักษณะทางกายภาพ (Y_1)

ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากร ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ด้านการมีทักษะสังคม และด้านการควบคุมตนเองส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของการบริการ (Y_2)

ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากร ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง ด้านการควบคุมตนเอง และด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเองส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Y_3)

ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากร ด้านการควบคุมตนเอง และด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเองส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ (Y_4)

ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากร ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง และด้านการควบคุมตนเองส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีด้านการเข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ (Y_5)

การอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากในปัจจุบันสังคมไทยได้ให้ความสำคัญกับบทบาทการทำงานระหว่างบุคคลซึ่งเป็นหัวใจหนึ่งในการทำงานร่วมกัน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ประถมศึกษาเป็นหน่วยงาน กำกับ ดูแล ส่งเสริม สนับสนุน ให้บริการทางการศึกษาอย่างทั่วถึง และมี
 คุณภาพตามเกณฑ์การบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลนำไปสู่
 ความสำเร็จของงาน แสดงทิศทางการทำงานตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของ
 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ดังนั้นบุคลากรจึงต้องรู้เท่าทันอารมณ์ตนเอง ตระหนักรู้ในอารมณ์และ
 การกระทำของตนเอง สามารถวิเคราะห์แยกแยะสถานการณ์ได้ด้วยเหตุผล ยอมรับข้อบกพร่องของ
 ตนเอง และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไข รวมถึงระมัดระวังในการแสดงอารมณ์ของตนเอง สามารถ
 จัดการกับอารมณ์ของตนเองได้ สร้างความเชื่อมั่นให้ตนเอง ต้องรู้จักให้กำลังใจตนเอง สร้างแรง
 บันดาลใจที่จะกระทำให้สิ่งหนึ่งสิ่งใดให้บรรลุเป้าหมาย รู้จักข้อดีของตนเอง มีความเชื่อมั่นในตนเอง กล้า
 ตัดสินใจ กล้าที่คิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนาความสามารถของตนเอง สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้เราเกิด
 ผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน เข้าใจความรู้สึกและความต้องการของผู้อื่น ต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา
 เรียนรู้ที่จะเข้าใจอารมณ์ ความรู้สึก และความต้องการของตนเองและผู้อื่น สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้เรา
 สามารถสร้างสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถจัดการกับความ
 ขัดแย้งระหว่างบุคคลได้เป็นอย่างดี ดังนั้นจึงมีความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขต
 พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทางสำนักงานเขตพื้นที่
 การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ได้จัดกิจกรรมสอดคล้องกับนโยบายและบริบทของสำนักงานเขตพื้นที่
 การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี มีการจัดกิจกรรมที่เป็นการสร้างความสัมพันธ์หรือการติดต่อสื่อสาร
 กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมด้านคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากร ทำ
 ให้เป็นการฝึกพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรให้สูงขึ้น นำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็น
 อย่างดี และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุพรรณบุรีมีการนิเทศติดตาม การทำงานของ
 บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอย่างสม่ำเสมอ จึงทำให้บุคลากรต้องพัฒนาตนเองให้พร้อม
 กับการรับการประเมินอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุพรรณบุรี
 เองก็ต้องเตรียมพร้อมกับการรับการประเมินจากหน่วยงานต่างๆที่เข้ามาประเมินคุณภาพในการ
 บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาด้วย เช่น การประเมินระบบการจัดการตามเกณฑ์คุณภาพ
 การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ซึ่งเป้าหมายเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจและมีการพัฒนาคุณภาพ
 การบริการสู่ความเป็นเลิศ มีระบบการบริหารจัดการที่ดี จากเหตุปัจจัยต่าง ๆ ที่กล่าวข้างต้น จึงส่ง
 ผลทำให้บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ได้ให้บริการ และ
 ปฏิบัติตนอย่างเหมาะสม เป็นผู้ให้บริการที่ดีของหน่วยงาน ให้บริการโดยคำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้นจาก
 การให้บริการกับหน่วยงานเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมพ์ วิเศษ ได้ศึกษาความฉลาด
 ทางอารมณ์ของบุคลากรทางการศึกษา พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา อยู่ใน
 ระดับมากทุกด้าน ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรทางการศึกษาที่ปรากฏมากที่สุด คือ
 ความสามารถใจตนเอง รองลงมา คือการมีทักษะทางสังคม การรู้จักตนเอง การเข้าใจผู้อื่น

สอดคล้องกับนิดา แซ่ตั้ง ที่ได้ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับมาก ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับความยอมรับในการทำงาน และความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์และความสามารถในการควบคุมตนเอง อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับสุรียพร รุ่งกำจัด ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา อยู่ในระดับมากทุกด้าน ที่มีระดับการปฏิบัติมากที่สุด คือ ด้านการจงใจตนเอง รองลงมา ด้านทักษะทางสังคม สอดคล้องกับดิลกฤทธิ์ อภิวัฒน์สิงหะ ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กำแพงเพชร เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงและเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้คือด้านเก่ง เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านดี ด้านสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสุข สอดคล้องกับงานวิจัยของนงครักษ์ ทันเพื่อน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารโรงเรียนที่มีผลต่อการบริหาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสกลนคร เขต 3 โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับสูงทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง การสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเอง การควบคุมอารมณ์ของตนเอง การเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่นและการมีทักษะทางสังคม

2. จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ว่าคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ให้ความสำคัญกับการบริการด้วยจิตบริการที่ดี ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทที่ได้รับมอบหมาย หุ่่มเทให้ความช่วยเหลือ เกื้อกูล อำนวยความสะดวก ตอบสนองความต้องการของบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องโดย และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการของหน่วยงานจึงออกเป็นนโยบายมาตรการส่งเสริมของหน่วยงานสำหรับด้านการให้บริการ เพื่อให้เป็นการพัฒนางานด้านการบริการที่มีคุณภาพมากขึ้น โดยส่งเสริมเน้นย้ำให้บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่ปฏิบัติงานบริการร่วมกันด้วยความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ทำงานด้วยการมีระบบทีมงานที่ดี ไม่ละเลยการปฏิบัติหน้าที่และขาดงาน จึงส่งผลทำให้ในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่ที่มีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เป็นการบริการที่สร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ ผู้รับบริการจึงเกิดความประทับใจ มีทัศนคติที่ดีต่อการมารับบริการกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอุษา ไหญ่ไต้บาง ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษานครปฐม เขต 1 มีคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ใน

ระดับมากทุกด้าน ซึ่งด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงไปได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้าตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอนุสรณ์ พุทธิระพีพรรณ ผลการวิจัยพบว่าการศึกษาระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง ตามทัศนคติของผู้ใช้บริการ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ รองลงมาคือด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการให้บริการ

3. จากผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรโดยภาพรวมส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีโดยภาพรวมสอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถในการใช้ทักษะทางอารมณ์ของบุคคล ที่เป็นปัจจัยสำคัญของการทำงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีความสุขและอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริการต่าง ๆ ได้อย่างดีมีมาตรฐาน และมีคุณภาพอยู่ในระดับขั้นของการบริการเหนือความคาดหมาย จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการที่มีความรู้ความเข้าใจและมีทักษะ ด้านบริการในงานประเภทนั้น ๆ อย่างแท้จริงและที่สำคัญผู้ให้บริการทุกคนจะต้องเป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง เนื่องจากงานบริการจะเกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล คือผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อจะได้ให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างประทับใจ เกิดเป็นความพึงพอใจ แสดงให้เห็นว่า ระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ให้บริการคือบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี สอดคล้องกับงานวิจัยของมีนา นาคธน ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ และคุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และด้านผลสะท้อนกลับจากงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความฉลาดทางอารมณ์ คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานและด้านผลสะท้อนกลับจากงานสามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของชนาธิป ศรีกล้า ผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุและอายุงานที่แตกต่างกัน

กันมีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสถานภาพการเป็นพนักงานที่มีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ นอกจากนี้ลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุและอายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสถานภาพการเป็นพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของชุตติมา บุญตาทิพย์ ผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับปกติ ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทด้านการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง และความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติบทบาทด้านการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง ด้านการควบคุมตนเอง ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง และด้านการมีทักษะสังคม ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีให้ความสำคัญกับการทำงานของการให้บริการของบุคลากร เพื่อเสริมให้การทำงานตามภารกิจหลักขององค์กรด้านการบริการเป็นไปด้วยความราบรื่น และมีประสิทธิภาพ เพราะการบริการถือเป็นหลักประการสำคัญของการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาด้วย ดังนั้น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี จึงส่งเสริมด้านทัศนคติทักษะและพฤติกรรมในการทำงานด้านการบริการซึ่งก็คือความฉลาดทางอารมณ์เพื่อการบริการที่ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง 2) ด้านการควบคุมตนเอง 3) ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง และ 4) ด้านการมีทักษะสังคม ให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ทำให้บุคลากรสะท้อนบุคลิกภาพที่ดีในการให้บริการต่อผู้มารับบริการ เพราะนอกจากการวางแผนการทำงานในเชิงกลยุทธ์การบริการตามหลักวิชาการแล้ว จะต้องผนวกเข้ากับการสร้างทักษะในการประสานกับบุคคลอื่นรอบด้านอันจะส่งผลให้การทำงานราบรื่น ดังนั้น ผู้ให้บริการที่มีความฉลาดทางอารมณ์ จะสามารถสร้างความประทับใจและส่งผลให้เกิดความร่วมมือตามมา สร้างความสำเร็จให้กับงานด้วย และในการปฏิบัติงานด้านการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ในปัจจุบันมีการให้บริการที่ติดต่อได้สะดวกและเปิดกว้างในการให้บริการกับผู้มารับบริการในหลายช่องทาง และมีการแจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรับรู้อย่างทั่วถึง เช่น เว็บไซต์, หนังสือเวียน, วารสาร, ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ดังนั้นผู้ให้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย จึงได้สื่อสารประสานงานและ

ได้รับการบริการตามรายละเอียดของงานที่ระบุมาในช่องทางการสื่อสารมากกว่าการมาติดต่อที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาด้วยตนเอง จึงทำให้ผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการรับรู้ความรู้สึกผู้อื่นนั้นไม่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวม

ผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง ด้านการควบคุมตนเอง ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ด้านการมีทักษะสังคม และด้านการรับรู้ความรู้สึกผู้อื่น ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านลักษณะทางกายภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าในการปฏิบัติหน้าที่ของการให้บริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีได้ทำหน้าที่บริการและให้การดูแล ผู้รับบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ เรียบร้อย ความสะอาด ความปลอดภัยของสำนักงาน มีสถานที่เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงานพร้อมรับบริการ และนอกจากนั้นบุคลากรต้องพร้อมในการให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือกิจกรรมต่างๆที่ผู้รับบริการเรียกร้อง และต้องให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสมและรวดเร็ว รวมทั้งบุคลากรต้องพยายามเรียนรู้ที่จะเป็นบุคคลที่ไวต่อความรู้สึกผู้อื่นเพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้อย่างทันท่วงที ซึ่งหากบุคลากรขาดความฉลาดทางอารมณ์ก็จะส่งผลเสียถึงงานในหน้าที่และชื่อเสียงของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ดังนั้นเพื่อที่จะให้การบริการดีและมีคุณภาพ บุคลากรจึงต้องฝึกและพัฒนาให้สามารถใช้และแสดงอารมณ์อย่างฉลาดในการให้บริการ ต้องใช้กระบวนการวางแผน การมีส่วนร่วม เพื่อควบคุมระบบงานให้เป็นคุณภาพ ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ทำงานเป็นทีมอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ มีความภาคภูมิใจในผลการปฏิบัติงานของตนเอง พยายามจะพัฒนาผลการปฏิบัติงานของตนเองให้ดียิ่งขึ้น

ผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ด้านการมีทักษะสังคม และด้านการควบคุมตนเอง ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าผู้มารับบริการมีความคาดหวังว่าจะได้รับการให้บริการจากบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ได้รับการให้ความช่วยเหลือที่เป็นมาตรฐานและมีคุณภาพในการบริการ ซึ่งบุคลากรก็สามารถให้บริการ ปฏิบัติการบริการในสิ่งต่างๆได้เป็นอย่างดี โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานในการให้บริการอย่างเป็นระบบบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน สามารถให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหา

เกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง สามารถตอบสนองสงสัยหรือให้ความรู้ด้านต่างๆแก่ผู้รับบริการได้ ทำให้สร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีต่อผู้มารับบริการ

ผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง ด้านการควบคุมตนเอง และด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี มีความฉลาดทางอารมณ์ สามารถรับรู้และเข้าใจความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ของตนเองได้ แสดงอารมณ์ได้อย่างเหมาะสมในสถานการณ์ต่างๆ รวมทั้งเข้าใจความต้องการ ความรู้สึกและความวิตกกังวลของผู้อื่น มีความเห็นอกเห็นใจ เอาใจเขามาใส่ใจเรา และแสดงออกมาได้อย่างถูกต้องกับกาลเทศะ ซึ่งในการให้บริการนั้นบุคลากรมีการกำหนดขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจนเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เข้าใจง่าย และสะดวกในการเข้ารับบริการ บุคลากรให้การบริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วฉับไว ถูกต้องและเหมาะสม ทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการตรงตามความต้องการ และเกิดทัศนคติในทางบวกและเกิดความประทับใจในการได้รับบริการ

ผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการควบคุมตนเอง และด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีมีความฉลาดทางอารมณ์ทำให้สามารถรู้ถึงขีดความสามารถของตนเองได้อย่างถูกต้อง ช่วยให้รู้จักเลือกใช้จุดเด่นของตนเองในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ มีความมั่นใจพร้อมที่จะเผชิญหน้ากับงานหรือสถานการณ์ที่เป็นอุปสรรคได้ เพราะในการให้บริการต้องมีความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมาย ซื่อสัตย์สุจริต มีความสุภาพอ่อนน้อมและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้รับบริการ มีการแจ้งข้อมูลที่จำเป็นต่อผู้รับบริการให้รับรู้ข้อมูลได้อย่างทั่วถึง และช่องทางการสื่อสาร เช่น เว็บไซต์, หนังสือเวียน, วารสาร, ป้าย, มุมติดต่อสอบถาม เป็นต้น ให้ผู้มารับบริการสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่างๆได้ตลอดเวลา

ผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง และด้านการควบคุมตนเอง ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีได้ปฏิบัติงานและพยายามที่จะปรับปรุง พัฒนา

คุณภาพการบริการให้ได้มาตรฐานที่เป็นเลิศ ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) โดยบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้ม แจ่มใสแก่ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับประโยชน์และความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ สามารถปรับเวลาทำงานให้เอื้อต่อการให้บริการมากยิ่งขึ้น ปฏิบัติงานโดยยึดมั่นกับเป้าหมายกลุ่มและเป้าหมายองค์กร มีความริเริ่มสร้างสรรค์และพร้อมจะปฏิบัติทุกครั้ง เมื่อมีโอกาสและเป็นคนที่มองโลกในแง่ดี บุคลากรปฏิบัติงานเสมือนตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยสร้างความสำเร็จให้กับหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ เต็มใจ พุ่มพู่ให้กับการทำงาน โดยไม่หวังรางวัลตอบแทน ถึงแม้จะมีปัญหาอุปสรรคเกิดขึ้น ก็ย่อมเกิดความสุขใจในการทำงาน ซึ่งแนวโน้มของความฉลาดทางอารมณ์เหล่านี้ของบุคลากรจะเกื้อหนุนทำให้นำไปสู่การแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เหมาะสมในการให้บริการ

แต่อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าผลการวิเคราะห์จะพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการรับรู้ความรู้สึกผู้อื่น ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านลักษณะทางกายภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เท่านั้น มิได้หมายความว่า จะไม่มีส่วนส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เนื่องจากผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์กับคุณภาพการบริการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ในตารางที่ 15 แสดงให้เห็นว่าความฉลาดทางอารมณ์แต่ละด้านมีความสัมพันธ์ต่อกัน และมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีโดยภาพรวมและแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก ในทำนองเดียวกันคุณภาพการบริการของบุคลากรแต่ละด้านก็มีความสัมพันธ์ต่อกันและมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ดังนั้น ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรโดยภาพรวมจะส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีโดยภาพรวม ก็จะส่งผลถึงคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีด้านอื่น ๆ ด้วยเช่นกัน ทั้งนี้เพราะความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรโดยภาพรวมก็คือการรวมทุกด้านเข้าไว้ด้วยกัน จึงไม่ควรละความสนใจด้านอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพการบริการของบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีให้ดียิ่งขึ้น และเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคม มีค่ามัชฌิมเลขคณิตน้อยกว่าด้านอื่น และคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของการบริการ มีค่ามัชฌิมเลขคณิตน้อยกว่าด้านอื่น และพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จัดอบรม สัมมนาเพื่อพัฒนาทักษะทางสังคมให้กับบุคลากร
2. ควรจัดทำคู่มือการดำเนินงานให้บุคลากรมีความเข้าใจที่ชัดเจน
3. ควรดำเนินการพัฒนาการให้บริการด้วยการสร้างศูนย์บริการร่วม ณ จุดเดียว (one stop service)

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ตามที่คุณวิจัยได้มีข้อเสนอแนะจากการวิจัยดังกล่าวไว้ข้างต้น เพื่อให้งานวิจัยเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีได้แพร่หลายออกไป เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าของผู้บริหาร นักวิชาการ และผู้สนใจทั่วไป จึงขอเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรมีการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรของหน่วยงานทางการศึกษาอื่น
2. ควรมีการศึกษาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานอื่น
3. เปรียบเทียบมุมมองด้านความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ
4. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กนกพร ลีลาเทพินทร์. “SERVQUAL Model กับคุณภาพการบริการ”, **วารสารวิจัยและพัฒนา** 34, 4 (ตุลาคม – ธันวาคม 2554): 16.

กรมสุขภาพจิต. **อีคิว: ความฉลาดทางอารมณ์** (ฉบับปรับปรุง). นนทบุรี: สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต, กระทรวงสาธารณสุข, 2550.

กระทรวงศึกษาธิการ. **คู่มือปฏิบัติงานเขตพื้นที่การศึกษา**. กรุงเทพฯ: องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์, 2556.

จันทรานี สงวนนาม. **ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา**. กรุงเทพฯ: บุ๊คพ้อยท์, 2551.

จิราพรรณ คะชาวงศ์. “ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานด้านบุคคลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 2” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 2551.

ชนาธิป ศรีกล้า. “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา, 2554.

ชัยเสถียร พรหมศรี. **ความฉลาดรู้รอบด้านที่ทุกคนควรมี**. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2548.

ชุตีมา บุญตาทิพย์. **ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความสามารถในการปฏิบัติบทบาทด้านการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสกลนคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา, 2556.

ชูวิทย์ รัตนพลแสนย์. “อีคิว: ความฉลาดทางอารมณ์กับการบริการที่เป็นเลิศ” ใน **วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี**, ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2550.

ญานี ขำพวง, “ความฉลาดทางอารมณ์กับพฤติกรรมบริการของพนักงานโรงแรมอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนานาชาติแอสตมฟอร์ด, 2558), ง.

ดิลกฤทธิ์ อภิวัฒน์สิงหะ. “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความสำเร็จในการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชร เขต 1” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, 2550.

ทัศนีย์ วงษ์สมบูรณ์. **การปฏิรูปการศึกษา: โรงเรียนเป็นฐานบริหารจัดการ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
เสมาธรรม, 2550.

ทิพย์สุดา เมธีพลกุล. “การศึกษาเปรียบเทียบเขาวนอารมณ์และเขาวนวิริยะของบุคลากรในองค์กร
ที่ใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและหลักปรัชญาอื่นในการบริหารจัดการ”, **วารสารวิจัย
ทรัพยากรมนุษย์** 6, 1 (มกราคม – มิถุนายน, 2554): 5.

ธรรมรัตน์ ธรรมพุดธวงศ์. “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา
กับบรรยากาศองค์การโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาอุดรธานี” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาบัณฑิต
วิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, 2551.

ฉันทวัฒน์ รัตนศักดิ์. **การบริหารราชการไทย**. เชียงใหม่: คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2555.

ธีรบรรณ รุ่งเรือง. **การมีหัวใจบริการ**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.pu.ac.th/General/pdf/m7.pdf>. 2558.

นะฤเนตร จุฬากาญจน์. “การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์”, **วารสารพยาบาลสาธารณสุข**.
29, 1 (มกราคม – เมษายน 2558): 133-134

นงครักษ์ พันเพื่อน. “ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารโรงเรียนที่มีผลต่อประสิทธิผลการ
บริหารงานโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสกลนคร เขต 2”, วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ
สกลนคร, 2550.

นิตา แซ่ตั้ง, “ความฉลาดทางอารมณ์ และความฉลาดในการเผชิญอุปสรรคที่มีผลต่อการทำงานของ
พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2555.

เปรมปรีดี หมูวิเศษ. “รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างองค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์
ของผู้บริหารกับประสิทธิผลโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหา
ดุขบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2549.

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. “คุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับ EQ” **รวมบทความทางวิชาการเรื่อง EQ**
กรุงเทพฯ: ชมรมผู้สนใจอีคิว, 2548.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบ
ทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2540.

พิมพ์ วิเศษ, “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูอำเภอบ้านนา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครนายก” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีธบุรี, 2556.

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. “งานบริการออกแบบอย่างไร...ตรึงใจลูกค้า”, **โปรดักทิวิตี เวิลด์** 63 (พฤศจิกายน, 2549): 42-46.

มีนา นาคชน, “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และคุณลักษณะงาน กับคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, 2551.

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐประศาสนศาสตร์**. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์, 2553.

ลักขณา ศรีวัฒน์. **จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, 2550.

วัชรภรณ์ จิตรมาศ. “การพัฒนาแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์โดยประยุกต์แนวคิดทางพุทธศาสนา” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาการวัดและประเมินผลการศึกษา ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550.

วันชัย วัฒนศัพท์. **ความขัดแย้ง: หลักการและเครื่องมือแก้ปัญหา** (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า, 2550.

วิชัย ปิติเจริญธรรม. **การบริการด้วยหัวใจ**. กรุงเทพฯ: บิ๊กแบงก์, 2548.

วิเชียร เกตุสิงห์. **การศึกษาความรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์: ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient: EQ)**, กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2552.

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. **เชาวน์อารมณ์ (E.Q): ดัชนีวัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต**. (พิมพ์ครั้งที่ 7) กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551.

ศิริพร วิษณุหิมาชัย. **การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ**. เชียงใหม่: ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ, 2548.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. **การบริการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา, 2546.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอล บั๊คส์, 2550.

สมิต สัจฉกร. **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ** (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สายธาร, 2550.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1. **รายงานผลการดำเนินงานสำนักงาน**

เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 ปีงบประมาณ 2557. เอกสารอัด
สำเนา, 2557.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี. ผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติ
ราชการของสำนักงานฯ. สุพรรณบุรี : สำนักงานฯ, ม.ป.ป..

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. คู่มือแนวทางการดำเนินการในการบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ:
องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์, 2550.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. มาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา 2557.
กรุงเทพฯ: องค์การค้ำคูณสภา, 2557.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. การศึกษาองค์ความรู้เกี่ยวกับลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์
ความฉลาดทางอารมณ์ Emotional Quotient : EQ. กรุงเทพฯ: สำนักมาตรฐาน
การศึกษาและพัฒนาการเรียนรู้, 2552.

สุพานี สฤกษ์วานิช. พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี (พิมพ์ครั้งที่ 2). ปทุมธานี:
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552.

สินีนารถ สันตือโนทัย, “อำนาจพยากรณ์ปัจจัยส่วนบุคคล ความฉลาดทางอารมณ์ และค่านิยมในการ
ทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการบริการของพนักงานโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
2553.

สุรีย์พร รุ่งกำจัด, “ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับการดำเนินงานด้านบุคคลของ
สถานศึกษา อำเภอองครักษ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครนายก”
วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2556.

เสาวนิตย์ ทวีสันหนินกุล. “ความสัมพันธ์เชิงคาโนนิคระหว่างภาวะผู้นำปวีรบรรต การใช้อำนาจ
ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารกับความมุ่งมั่นความพยายามของครู ความพอใจใน
งานและแรงจูงใจในการปฏิรูปสถานศึกษา” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2550.

อุษณีย์ โพธิสุข. E.Q. ปัญญาของมนุษย์ชาติ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: แพนมิสไตรีค, 2552.

อุษา ไหล่ไต้บาง, “คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและความพึง
พอใจของข้าราชการครู” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
บริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2552.

อนุสรณ์ พุทธิระพีพรรณ, “การศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา

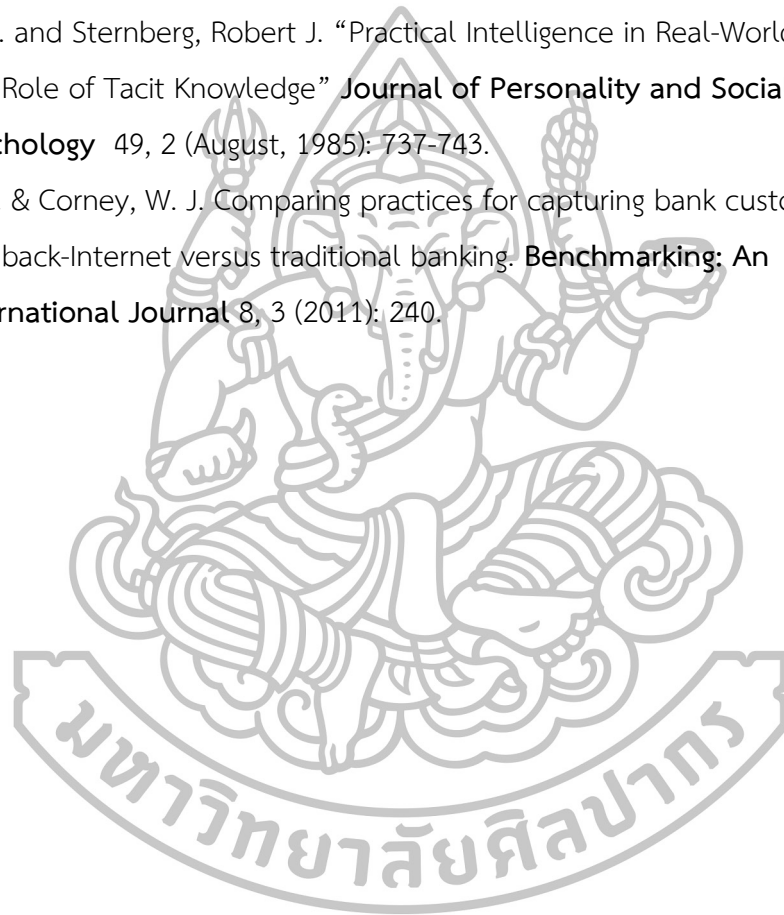
สาขาปากช่อง ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, 2556.

ภาษาต่างประเทศ

- Bachman, John., Stein, Steven., K. Campbell and Sitarenios, Gill. “Emotional intelligence in the collection of debt”, **International Journal of Selection and Assessment** 8, 3 (2000) 176.
- Bar-on, Reuven. **Emotional quotient inventory: A measure of emotional intelligence**, Toronto: Multi-Health System, 1997.
- Cherniss, Cary and Goleman, Daniel. **The Emotionally Intelligent Workplace**. Canada: Jossey-Bass, 2001.
- Cooper, Robert K. and Sawaf, Ayman. **Executive EQ intelligence in leadership and organization**. New York: Berkley Publishing, 1997.
- Cronbach, J. L. **Essentials of psychological testing** (5th ed.). New York: Harper Collins, 1990.
- Frijda, Nico Henri. **The emotions**. Cambridge University Press: Cambridge. New York: Basic Books, 1986.
- Gardner, Howard. **Multiple Intelligences**. New York: The Basic Book, 1993.
- Goleman, Daniel. **Working with Emotional Intelligence**. New York: Bantam Books, 1998.
- Goleman, Daniel., Boyatzis, Richard and Mckee, Annie. **Primal leadership: Unleashing the Power of Emotional Intelligence**. Boston: Harvard Way, Massachusetts, 2013.
- Gronroos, Christian. A service quality model and its marketing implications, **European Journal of Marketing** 18, 4 (2008) 36-44.
- Jewell, George Bernard, “The impact of marketing employee satisfaction on service quality,” (D.B.A. dissertation, Business Administration, Nova Southeastern University, 2010), accessed February 18, 2016, available from ProQuest <http://search.proquest.com/docview/527784377?accountid=50150>
- Katz, Daniel and Kahn, Robert L. **The Social Psychology of Organizations**. New York: John Wiley and Son Inc., 1996.

- Kotler, Philip. **Marketing management: Analysis planning improve mentation and control** (8th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1994.
- Langhorn, Stephen, "The role of emotions in service encounters," (Ph.D. dissertation, University of Bedfordshire, 2004), accessed February 10, 2016, available from ProQuest <http://search.proquest.com/docview/1790627631?accountid=50150>
- Lewis, Robert C., and Booms, Bernard H. The marketing aspects of service quality, in **Emerging Perspective on Services Marketing**. Chicago, IL., 2009.
- Lovelock, Christopher H. **Service marketing** (4th ed.). New Jersey: Prentice-Hall, 2000.
- Mayer, John D., and Salovey, Peter. "What is emotional intelligence?" in **Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications**. New York: Basic Book, 1997.
- Murdoch, Severine C.J., "The Effect of Leaders' and Subordinates' Emotional Intelligence and the Effect of their Similarity of Emotional Intelligence on Leader-Member Exchange Quality," (Ph.D. dissertation, Business Psychology, The Chicago School of Professional Psychology, 2015), accessed January 5, 2016, available from ProQuest <http://search.proquest.com/docview/1674246852?accountid=50150>
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A. and Berry. Leonard L. "A conceptual model of service quality and its implications for future research", **Journal of Marketing** 49 (1985): 41-50.
- Ruestow, Julie A., "The effect of a leader's emotional intelligence on follower job satisfaction and organizational commitment: An exploratory mixed methodology study of emotional intelligence in public human services," (Ph.D. dissertation, School of Business, Capella University, 2008), accessed January 23, 2016, available from ProQuest <http://search.proquest.com/docview/304816961?accountid=50150>
- Saarni, Carolyn. **The development of emotional competence**. New York: Guilford Press, 1999.
- Salovey, Peter and Mayer, John D. "Emotional Intelligence", **Imagination. Cognition and Personality** 9, 3 (1990): 185-211.

- Sams, Doreen, "An empirical examination of job stress and management of emotionally-based behavior: Frontline social service personnel perspective," (Ph.D. dissertation, Business Administration, University of South Florida, 2005), accessed March 24, 2016, available from ProQuest
- Tenner, Arthur R. and DeToro, Irving J. **Total quality management: There step to continuous improvement.** Massachusetts: Addison-Wesley, 1992.
- Wagner, R.K. and Sternberg, Robert J. "Practical Intelligence in Real-World Pursuits: The Role of Tacit Knowledge" **Journal of Personality and Social Psychology** 49, 2 (August, 1985): 737-743.
- Wisher, J. D. & Corney, W. J. Comparing practices for capturing bank customer feedback-Internet versus traditional banking. **Benchmarking: An International Journal** 8, 3 (2011): 240.







ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัยและแบบสอบถามตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

สำเนา



ที่ ศธ 0520.203.2/807

ภาควิชาการบริหารการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

25 พฤษภาคม 2559

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบตรวจสอบความตรงของแบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ

ด้วยนางสาวจรรุวรรณ แป้นแจ้ รหัสนักศึกษา 56252303 นักศึกษาระดับปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความประสงค์ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อ
คุณภาพการบริการของบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี” ในการนี้
ภาควิชาการบริหารการศึกษา ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบความตรงของ
เครื่องมือ เพื่อการวิจัยที่แนบมาพร้อมหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ภาควิชาการบริหารการศึกษาขอขอบคุณในการอนุเคราะห์ของ
ท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.สงวน อินทร์รักษ์)

รองหัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนหัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา

งานธุรการ

โทรศัพท์ / โทรสาร 034 -219136

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

1. ดร.สายชล เทียนงาม

ตำแหน่ง : อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

การศึกษาสูงสุด : ปริญญาเอก

สาขา : การวิจัยและประเมินทางการศึกษา

2. ดร.วินัย ปานแดง

ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการเชี่ยวชาญ โรงเรียนสตรีอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง

การศึกษาสูงสุด : ปริญญาเอก

สาขา : บริหารการศึกษา

3. นายลำเพย เย็นมนัส

ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการเชี่ยวชาญ ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดพระขาว

(ประชานุเคราะห์) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การศึกษาสูงสุด : ปริญญาโท

สาขา : บริหารการศึกษา

4. นายชาติ สว่างศรี

ตำแหน่ง : อดีตผู้อำนวยการชำนาญการพิเศษ โรงเรียนตลิ่งชันวิทยา

จังหวัดสุพรรณบุรี

อดีตประธาน อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 9

การศึกษาสูงสุด : ปริญญาโท

สาขา : บริหารการศึกษา

5. ดร.ณัฐธันัน ระวิพงษ์

ตำแหน่ง : ครูชำนาญการ โรงเรียนสามชุกรัตนโภคาราม จังหวัดสุพรรณบุรี

การศึกษาสูงสุด : ปริญญาเอก

สาขา : บริหารการศึกษา

ผลการประเมินความสอดคล้องของข้อคำถามจากแบบสอบถาม เรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี

ตัวแปร	ข้อคำถาม	ผลการพิจารณา					ค่า IOC
		ดร.สายชล เทียนงาม	ดร.วินัย ปานแดง	นายลำเพย เย็นมนัส	นายชาติ สว่างศรี	ดร.ณัฐธนน ระวังพงษ์	
ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี							
การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (X₁)							
บุคลากรมีความตระหนักรู้ เข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของตนเอง	1.1	1	1	0	1	1	0.8
บุคลากรมีความตระหนักรู้เข้าใจในความต้องการของตนเอง	1.2	1	1	1	1	1	1
บุคลากรรู้ข้อดีและข้อบกพร่องของตนเอง	1.3	1	1	1	1	1	1
บุคลากรมีความเข้าใจในคุณค่าในตนเอง	1.4	1	1	1	1	1	1
บุคลากรรับรู้และเข้าใจผลกระทบที่ตนเองมีต่อผู้รับบริการ	1.5	1	1	1	1	1	1
การควบคุมตนเอง (X₂)							
บุคลากรสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองในการแสดงออกอย่างเหมาะสม	2.1	1	1	1	1	1	1
บุคลากรมีสติในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง	2.2	1	1	1	1	1	1
บุคลากรมีสติในการควบคุมพฤติกรรมของตนเอง	2.3	1	1	1	1	1	1
บุคลากรสามารถควบคุมความรู้สึกวิตกกังวลต่อปัญหาหรือสถานการณ์ต่างๆ	2.4	1	1	0	1	1	0.8
การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง (X₃)							
บุคลากรต้องการประสบความสำเร็จในการทำงาน	3.1	1	1	1	1	1	1
บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	3.2	1	1	1	1	1	1
บุคลากรมีความตั้งใจปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมาย	3.3	1	1	1	1	1	1
บุคลากรมีความกระตือรือร้นและความเพียรพยายามในการปฏิบัติงาน	3.4	1	1	1	1	1	1

ตัวแปร	ข้อ คำถาม	ผลการพิจารณา					ค่า IOC
		ดร.สายชล เทียนงาม	ดร.วินัย ปานแดง	นายลำเพย เย็นมนัส	นายชาติ สว่างศรี	ดร.ณัฐธินัน ระวีพงษ์	
การรับรู้ความรู้สึกผู้อื่น (X₄)							
บุคลากรสามารถรับรู้อารมณ์และความรู้สึกของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง	4.1	1	-1	1	1	1	0.6
บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ	4.2	1	1	0	1	1	0.8
บุคลากรมีความเห็นใจ เข้าใจ รู้ถึงที่มาหรือสาเหตุในพฤติกรรมของผู้รับบริการ	4.3	1	1	1	1	1	1
บุคลากรมีทักษะในการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ โดยสามารถตอบสนองอารมณ์ตามสถานการณ์ได้อย่างดี	4.4	1	1	0	1	1	0.8
การมีทักษะสังคม (X₅)							
บุคลากรสามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการได้	5.1	1	-1	1	1	1	0.6
บุคลากรมีความเข้าใจสถานการณ์ต่างๆ และสามารถปรับพฤติกรรมให้เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	5.2	1	1	1	1	1	1
บุคลากรมีความเข้าใจสภาพและปัญหาของหน่วยงานและสามารถช่วยแก้ปัญหาได้	5.3	1	1	1	1	1	1
บุคลากรสามารถรับมือกับปัญหาต่างๆได้	5.4	1	1	1	1	1	1
บุคลากรสามารถสร้างความร่วมมือร่วมใจในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	5.5	1	1	1	1	1	1

ตัวแปร	ชื่อ คำถาม	ผลการพิจารณา					ค่า IOC
		ดร.สาชด เทียนงาม	ดร.วินัย ปานแดง	นายถ้ำเพย เย็นมนัส	นายชาติ สว่างศรี	ดร.ณัฐธนนัน ระวีพงษ์	
คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี							
ลักษณะทางกายภาพ (Y₁)							
สำนักงานเขตพื้นที่ที่มีสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับ บริการ	1.1	1	1	1	1	1	1
สำนักงานเขตพื้นที่จัดอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกใน สำนักงาน เช่น กระดาษ ปากกา ดินสอ คอมพิวเตอร์ สำหรับ ผู้รับบริการ	1.2	1	1	1	0	1	0.8
สำนักงานเขตพื้นที่ที่สะอาด ปลอดภัยและเป็นระเบียบ เรียบร้อย	1.3	1	1	1	1	1	1
บุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	1.4	1	1	1	1	1	1
ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของการบริการ (Y₂)							
สำนักงานเขตพื้นที่มีขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ	2.1	1	1	1	1	1	1
บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	2.2	1	1	1	1	1	1
บุคลากรสามารถให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอน การรับบริการแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง	2.3	1	-1	1	1	1	0.6
บุคลากรสามารถตอบข้อสงสัยหรือให้ความรู้ด้านต่างๆ แก่ ผู้รับบริการ	2.4	1	1	1	1	1	1
การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Y₃)							
ผู้รับบริการได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	3.1	1	1	1	1	1	1
มีการกำหนดขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่ายและ สะดวกในการเข้ารับบริการ	3.2	1	1	1	1	1	1
บุคลากรสามารถให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว ถูกต้อง และเหมาะสม	3.3	1	1	1	1	1	1
บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	3.4	1	1	1	1	1	1

ตัวแปร	ข้อ คำถาม	ผลการพิจารณา					ค่า IOC
		ดร.สายชล เทียนงาม	ดร.วินัย ปานแดง	นายถนัด เย็นมนัส	นายชาติ สว่างศรี	ดร.ณัฐธนน ระวีพงษ์	
ความมั่นใจของผู้รับบริการ (Y₄)							
บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบและซื่อสัตย์ สุจริต	4.1	1	-1	1	1	1	0.6
สำนักงานเขตพื้นที่มีช่องทางการสื่อสารหรือแจ้งเรื่อง ร้องเรียนปัญหาต่างๆ ได้ตลอดเวลา เช่น เว็บไซต์, มุม ติดต่อสอบถาม เป็นต้น	4.2	1	1	1	1	1	1
บุคลากรมีการแจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรับรู้ อย่างทั่วถึง เช่น เว็บไซต์, หนังสือเวียน, วารสาร, ป้าย ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น	4.3	1	1	1	1	1	1
บุคลากรมีความสุภาพอ่อนน้อมและสามารถสร้างความ น่าเชื่อถือให้กับผู้รับบริการ	4.4	1	1	1	1	1	1
การเข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ (Y₅)							
บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้ม แจ่มใสแก่ผู้รับบริการ	5.1	1	1	1	1	1	1
บุคลากรให้ความสำคัญกับประโยชน์และความต้องการ ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ	5.2	1	1	1	1	1	1
บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	5.3	1	1	1	1	1	1
บุคลากรสามารถปรับเวลาทำงานให้เอื้อต่อการให้บริการ มากยิ่งขึ้น	5.4	1	1	1	1	1	1



สำเนา



ที่ ศธ 0520.203.2/987

ภาควิชาการบริหารการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

10 มิถุนายน 2559

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 30 ฉบับ

ด้วย นางสาวจารุวรรณ แป้นแจ้ รหัสนักศึกษา 56252303 นักศึกษาระดับปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความประสงค์ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อ
คุณภาพการบริการของบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี” ในการนี้
ภาควิชาการบริหารการศึกษา ใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทำการทดสอบความเชื่อมั่นของ
เครื่องมือในหน่วยงานของท่าน เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้ในการวิจัยกลุ่มตัวอย่าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ภาควิชาการบริหารการศึกษาขอขอบคุณในการอนุเคราะห์ของ
ท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ อินทร์รักษ์)

หัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา

งานธุรการ

โทรศัพท์ / โทรสาร 034 -219136

รายชื่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและโรงเรียนที่ใช้ในการทดลองเครื่องมือ

1. บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1
2. บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2
3. บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เขต 3
4. ผู้อำนวยการโรงเรียนในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1
 - 4.1 โรงเรียนวัดไผ่ขวาง
 - 4.2 โรงเรียนวัดสวนแตง
 - 4.3 โรงเรียนวัดพิหารแดง
 - 4.4 โรงเรียนวัดลาดตาล
 - 4.5 โรงเรียนวัดสว่างอารมณ์
5. ผู้อำนวยการโรงเรียนในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2
 - 5.1 โรงเรียนวัดไชยนาราษฎ์
 - 5.2 โรงเรียนพลับพลาไชย
 - 5.3 โรงเรียนบ้านหนองแขม
 - 5.4 โรงเรียนวัดสระด่าน
 - 5.5 โรงเรียนวัดท่ากุ่ม
6. ผู้อำนวยการโรงเรียนในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เขต 3
 - 6.1 โรงเรียนวัดวังหิน
 - 6.2 โรงเรียนวัดหนองสังข์ทอง
 - 6.3 โรงเรียนวัดลาดสิงห์
 - 6.4 โรงเรียนวัดโป่งแดง
 - 6.5 โรงเรียนวัดบ้านสระ



Reliability

Scale: ALL VARIABLES

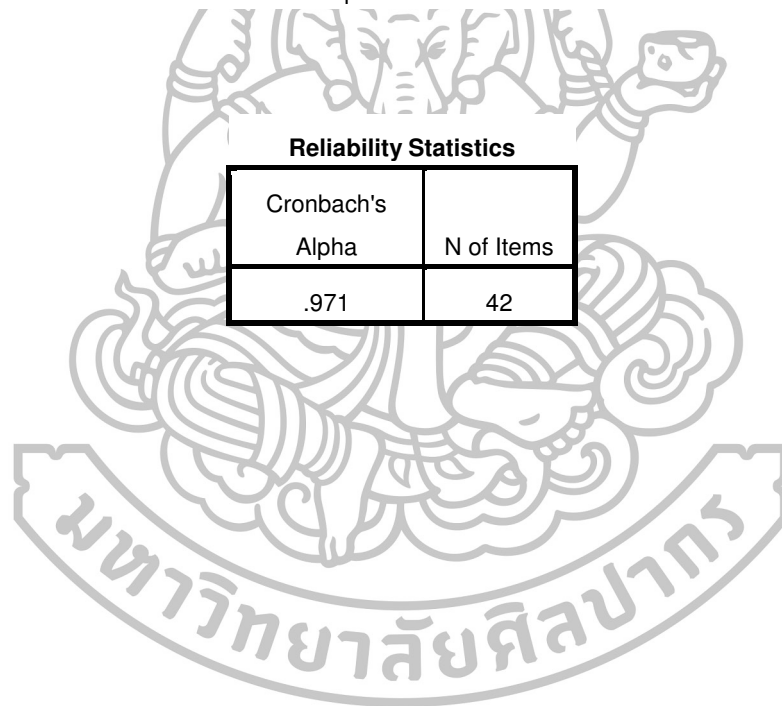
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.971	42



Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	168.83	536.144	.643	.971
x2	168.87	531.982	.611	.971
x3	169.13	532.671	.518	.971
x4	168.97	538.378	.490	.971
x5	168.90	541.679	.512	.971
x6	168.87	521.154	.829	.970
x7	169.10	540.921	.571	.971
x8	169.13	530.671	.730	.970
x9	169.10	539.886	.651	.971
x10	168.67	540.644	.421	.972
x11	168.87	525.016	.743	.970
x12	168.73	534.823	.686	.970
x13	168.80	532.717	.726	.970
x14	168.93	533.926	.611	.971
x15	169.20	537.545	.593	.971
x16	169.07	542.685	.637	.971
x17	169.23	545.289	.427	.971
x18	168.80	534.993	.752	.970
x19	168.83	536.006	.688	.970
x20	169.10	531.266	.694	.970
x21	168.90	540.093	.498	.971
x22	168.80	532.166	.741	.970

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1	169.33	534.989	.601	.971
y2	168.90	537.059	.503	.971
y3	168.83	542.213	.645	.971
y4	168.63	529.620	.808	.970
y5	169.10	535.886	.680	.971
y6	168.53	542.395	.662	.971
y7	168.77	548.116	.507	.971
y8	168.63	537.620	.718	.970
y9	168.83	524.695	.871	.970
y10	168.90	526.576	.777	.970
y11	168.73	521.995	.868	.970
y12	168.67	534.644	.717	.970
y13	168.63	527.689	.861	.970
y14	168.80	526.441	.720	.970
y15	168.73	529.857	.744	.970
y16	168.70	532.838	.778	.970
y17	168.67	532.023	.748	.970
y18	168.60	524.179	.905	.970
y19	168.97	531.344	.658	.971
y20	169.20	542.028	.425	.972



ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและรายชื่อโรงเรียนที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำเนา



ที่ ศธ 0520.203.2/พิเศษ

ภาควิชาการบริหารการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

17 มิถุนายน 2559

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

จำนวน ฉบับ

ด้วย นางสาวจรรุวรรณ แบนแจ้ รหัสนักศึกษา 56252303 นักศึกษาระดับปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความประสงค์ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อ
คุณภาพการบริการของบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี” มีความ
ประสงค์จะขอเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรผู้ให้บริการ และผู้อำนวยการโรงเรียนผู้รับบริการใน
หน่วยงานของท่าน เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ภาควิชาการบริหารการศึกษา จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้อง
ตามที่ได้แจ้งข้างต้นทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามให้แก่ศึกษาดังกล่าวด้วย
ตามความเหมาะสม สามารถติดต่อนักศึกษาได้โดยตรงที่ 09-5528-9494

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้อนุเคราะห์ จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ อินทร์รักษ์)

หัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา

งานธุรการ

โทรศัพท์ / โทรสาร 034 -219136

รายชื่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและโรงเรียนที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1
2. บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2
3. บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เขต 3
4. ผู้อำนวยการโรงเรียนในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1
 - 4.1 วัดดอนโพธิ์ทอง
 - 4.2 วัดไตรรัตนาราม
 - 4.3 วัดประชุมชน
 - 4.4 วัดโพธิ์ท่าทราย
 - 4.5 วัดแก้ว
 - 4.6 วัดคันทต
 - 4.7 เมืองสุพรรณบุรี
 - 4.8 วัดสกุณปักชี
 - 4.9 วัดหน่อสุวรรณ
 - 4.10 วัดโคกโคเต่า
 - 4.11 วัดนิเวศน์ธรรมาราม
 - 4.12 วัดพันต่าสิ่ง
 - 4.13 วัดวังพระนอน
 - 4.14 อนุบาลวัดป่าเลไลยก์
 - 4.15 วัดอู่ยา
 - 4.16 วัดบ้านโพธิ์ตะวันออก
 - 4.17 บ้านท่าเสด็จ
 - 4.18 วัดเขาดิน
 - 4.19 สุพรรณภูมิ
 - 4.20 วัดวังกุ่ม
 - 4.21 วัดสุวรรณาคี
 - 4.22 วัดพระธาตุ
 - 4.23 วัดเถรพลาย
 - 4.24 วัดปลายนาคี
 - 4.25 วัดเกาะ
 - 4.26 วัดพังม่วง
 - 4.27 กฤษณา
 - 4.28 วัดสังฆายเถร
 - 4.29 วัดชีปะขาว
 - 4.30 วัดดารา
 - 4.31 บางปลาหมี่
 - 4.32 วัดบางใหญ่
 - 4.33 วัดคูบัว
 - 4.34 วัดสุขเกษม
 - 4.35 วัดวังน้ำเย็น
 - 4.36 วัดไผ่ม่วง
 - 4.37 อนุบาลศรีประจันต์
 - 4.38 อินทร์ศรีทธาราชบุรี
 - 4.39 บรรหารแจ่มใสวิทยา 4
 - 4.40 บ้านไผ่แปลกแม่

- | | | | |
|------|---|------|---------------------------|
| 4.41 | วัดโพธิ์ตะควน | 4.48 | วัดลานคา |
| 4.42 | วัดสามทอง | 4.49 | วัดจระเข้ใหญ่ |
| 4.43 | วัดสระประทุม | 4.50 | วัดมเหยงคณ์ |
| 4.44 | วัดปากคลองกุ่ม | 4.51 | วัดอุทุมพราราม |
| 4.45 | วัดลำบัว | 4.52 | วัดช่องลม |
| 4.46 | วัดป่าพฤกษ์ | 4.53 | วัดราษฎร์บำรุง |
| 4.47 | วัดบรรไดทอง | 4.54 | วัดโบสถ์ |
| 5. | ผู้อำนวยการโรงเรียนในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 | | |
| 5.1 | บ้านนเรศ | 5.19 | บ้านยมเปือ |
| 5.2 | วัดสระศรีเจริญ | 5.20 | บ้านหนองสลัดไค |
| 5.3 | วัดราษฎร์บำรุง | 5.21 | บุญศรีสุวรรณราษฎร์สามัคคี |
| 5.4 | วัดหนองหลอด | 5.22 | บ้านหัวเขา |
| 5.5 | บ้านหนองसानแตร์ | 5.23 | บ้านดอนกลาง |
| 5.6 | วัดธัญญาวารี | 5.24 | บ้านห้วยม้าลอย |
| 5.7 | วัดชีธาราม | 5.25 | บ้านโคกหม้อ |
| 5.8 | วัดศรีเฉลิมเขต | 5.26 | วัดบ้านกรวด |
| 5.9 | วัดดอนมะนาว | 5.27 | บ้านหนองเฝ้า |
| 5.10 | วัดสองพี่น้อง | 5.28 | บ้านหนองกระดี่ |
| 5.11 | บ้านโคกสูงเห่า | 5.29 | บ้านดอนตำลึง |
| 5.12 | บ้านบัวขาว | 5.30 | วัดหัวกลับ |
| 5.13 | บ้านหนองวัลย์เปรียง | 5.31 | วัดทับกระดาน |
| 5.14 | วัดทุ่งคอก | 5.32 | วัดเวฬุวัน |
| 5.15 | วัดทุ่งเขิน | 5.33 | วัดหนองพันเทา |
| 5.16 | วัดเทพพิทักษ์ | 5.34 | วัดบางสาม |
| 5.17 | บ้านโป่ง | 5.35 | วัดสำเภาทอง |
| 5.18 | วัดย่านซื่อ | 5.36 | วัดท่าข้าม |

- | | |
|--|----------------------------|
| 5.37 บ้านหนองกระทู้ | 5.45 วัดปทุมวนาราม |
| 5.38 บ้านหนองจิก | 5.46 บ้านรางโพธิ์ |
| 5.39 วัดพรสวรรค์ | 5.47 วัดโคกยายเกตุ |
| 5.40 วัดเขาพนมนาง | 5.48 พานิชชีวะอุปถัมภ์ |
| 5.41 วัดดอนสงวน | 5.49 วัดโภคาราม |
| 5.42 วัดหัวโพธิ์ | 5.50 วัดคีรีรัตนาราม |
| 5.42 บ้านประทุนทอง | 5.51 วัดสระกร่างเจริญธรรม |
| 5.44 วัดท่าไชย(ประชาชนกุล) | 5.52 วัดปทุมวนาราม |
| 6. ผู้อำนวยการโรงเรียนในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพรหมบุรี เขต 3 | |
| 6.1 วัดหนองไผ่ | 6.18 วัดบางขวาง |
| 6.2 วัดเนินมหาเชษฐ | 6.19 บ้านทุ่งใหญ่ |
| 6.3 วัดดอนไร่ | 6.20 วัดทุ่งแฝก |
| 6.4 วัดหนองสะเดา | 6.21 วัดนางพิมพ์ |
| 6.5 วัดสุวรรณตะไค่ | 6.22 วัดจ้งจิก |
| 6.6 บ้านดงเชือก | 6.23 วัดสามชุก |
| 6.7 บ้านสระเตย | 6.24 วัดคลองขอม |
| 6.8 บ้านแจรงาม | 6.25 อนุบาลสมเด็จพระวันรัต |
| 6.9 วัดโคกพระ | 6.26 วัดบ้านทิง |
| 6.10 บ้านทัพตาแทน | 6.27 บ้านทุ่งหนองแก้ว |
| 6.11 วัดบัลลังก์ | 6.28 วัดลำพันบอง |
| 6.12 วัดดอนสำโรง | 6.29 วัดสามัคคีธรรม |
| 6.13 บ้านหนองโก | 6.30 บ้านหนองราชวัตร |
| 6.14 วัดหนองโรง | 6.31 วัดหนองทราย |
| 6.15 วัดหนองผักนาก | 6.32 บ้านมาบพะยอม |
| 6.16 บ้านทัพหลวง | 6.33 บ้านหนองยาว |
| 6.17 บ้านหนองกระถิน | 6.34 วัดกกตาด |

- | | | | |
|------|--------------------------|------|------------------|
| 6.35 | บ้านใหม่กิโโล 8 | 6.43 | บ้านรังงาม |
| 6.36 | บ้านสระบัวเก่า | 6.44 | วัดวังคัน |
| 6.37 | นิคมสร้างตนเองกระเสียว 2 | 6.45 | วัดทับผึ้งน้อย |
| 6.38 | บ้านบุ่งป่าชี | 6.46 | บ้านทับละคร |
| 6.39 | วัดกกเต็น | 6.47 | บ้านละว้าวังควาย |
| 6.40 | บ้านกกเชียง | 6.48 | บ้านวังยาว |
| 6.41 | บ้านดงเสลา | 6.49 | บ้านห้วยหินดำ |
| 6.42 | บ้านทุ่งมะกอก | | |





แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากร
ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 3 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี
 - ตอนที่ 3 คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี
2. ผู้ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วย
 - 2.1 บุคลากรผู้ให้บริการ
 - 2.2 ผู้บริหารสถานศึกษาผู้รับบริการ
3. ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้เพื่อการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น ไม่มีผลกระทบต่อการทำงานหรือโรงเรียนของท่านประการใด ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อและตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อประโยชน์ในการวิจัยและการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้มา ณ โอกาสนี้

นางสาวจรรุวรรณ แป้นแจ้

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

ภาควิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่าง หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพของท่าน

ข้อ	สภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	สำหรับ ผู้วิจัย
1	เพศ <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง	[] 01
2	อายุ <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 30 ปี <input type="checkbox"/> 31 - 40 ปี <input type="checkbox"/> 41 - 50 ปี <input checked="" type="checkbox"/> 51 - 60 ปี	[] 02
3	ระดับการศึกษา <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาโท <input type="checkbox"/> ปริญญาเอก	[] 03
4	ตำแหน่งหน้าที่ <input type="checkbox"/> ผู้ให้บริการ <input type="checkbox"/> ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา <input type="checkbox"/> รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา <input type="checkbox"/> หัวหน้ากลุ่มงาน <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ <input type="checkbox"/> ผู้รับบริการ <input type="checkbox"/> ผู้อำนวยการโรงเรียน.....	[] 04
5	ประสบการณ์ในการทำงาน <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 10 ปี <input type="checkbox"/> 11 - 20 ปี <input type="checkbox"/> 21 - 30 ปี <input type="checkbox"/> มากกว่า 30 ปี	[] 05

ตอนที่ 2 ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

สุพรรณบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อละช่องเดียว โดยมีเกณฑ์พิจารณาดังนี้

- 1 หมายถึง ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรอยู่ในระดับน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรอยู่ในระดับน้อย
- 3 หมายถึง ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง
- 4 หมายถึง ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรอยู่ในระดับมาก
- 5 หมายถึง ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	1	2	3	4	5	
การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง						
1. บุคลากรมีความตระหนักรู้ เข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของตนเอง						[] 06
2. บุคลากรมีความตระหนักรู้เข้าใจในความต้องการของตนเอง						[] 07
3. บุคลากรรู้ข้อดีและข้อบกพร่องของตนเอง						[] 08
4. บุคลากรมีความเข้าใจในคุณค่าในตนเอง						[] 09
5. บุคลากรรับรู้และเข้าใจผลกระทบที่ตนเองมีต่อผู้รับบริการ						[] 10
การควบคุมตนเอง						
6. บุคลากรสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองในการแสดงออกอย่างเหมาะสม						[] 11
7. บุคลากรมีสติในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง						[] 12
8. บุคลากรมีสติในการควบคุมพฤติกรรมของตนเอง						[] 13
9. บุคลากรสามารถควบคุมความรู้สึกวิตกกังวลต่อปัญหาหรือสถานการณ์ต่างๆ						[] 14

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	1	2	3	4	5	
การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง						
10. บุคลากรต้องการประสบความสำเร็จในการทำงาน						[] 15
11. บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						[] 16
12. บุคลากรมีความตั้งใจปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมาย						[] 17
13. บุคลากรมีความกระตือรือร้นและความเพียรพยายามในการปฏิบัติงาน						[] 18
การรับรู้ความรู้สึกผู้อื่น						
14. บุคลากรสามารถรับรู้อารมณ์และความรู้สึกของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง						[] 19
15. บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ						[] 20
16. บุคลากรมีความเห็นใจ เข้าใจ รู้ถึงที่มาหรือสาเหตุในพฤติกรรมของผู้รับบริการ						[] 21
17. บุคลากรมีทักษะในการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ โดยสามารถตอบสนองอารมณ์ตามสถานการณ์ได้อย่างดี						[] 22
การมีทักษะสังคม						
18. บุคลากรสามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการได้						[] 23
19. บุคลากรมีความเข้าใจสถานการณ์ต่างๆ และสามารถปรับพฤติกรรมให้เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ						[] 24
20. บุคลากรมีความเข้าใจสภาพและปัญหาของหน่วยงานและสามารถช่วยแก้ปัญหาได้						[] 25
21. บุคลากรสามารถรับมือกับปัญหาต่างๆได้						[] 26
22. บุคลากรสามารถสร้างความร่วมมือร่วมใจในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน						[] 27

ตอนที่ 3 คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ
บุคลากรที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องละช่องเดียว โดยมีเกณฑ์พิจารณาดังนี้

- 1 หมายถึง คุณภาพการบริการของบุคลากรอยู่ในระดับน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง คุณภาพการบริการของบุคลากรอยู่ในระดับน้อย
- 3 หมายถึง คุณภาพการบริการของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง
- 4 หมายถึง คุณภาพการบริการของบุคลากรอยู่ในระดับมาก
- 5 หมายถึง คุณภาพการบริการของบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	1	2	3	4	5	
ลักษณะทางกายภาพ						
23. สำนักงานเขตพื้นที่ที่มีสถานที่จอดรถเพียงพอ สำหรับผู้มารับบริการ						[] 28
24. สำนักงานเขตพื้นที่จัดอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ในสำนักงาน เช่น กระดาษ ปากกา ดินสอ คอมพิวเตอร์ สำหรับผู้รับบริการ						[] 29
25. สำนักงานเขตพื้นที่มีความสะอาด ปลอดภัย และเป็นระเบียบเรียบร้อย						[] 30
26. บุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย						[] 31
ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของการบริการ						
27. สำนักงานเขตพื้นที่มีขั้นตอนการดำเนินงาน อย่างเป็นระบบ						[] 32
28. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการ ปฏิบัติงาน						[] 33
29. บุคลากรสามารถให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหา เกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการแก่ผู้มารับบริการได้ อย่างถูกต้อง						[] 34
30. บุคลากรสามารถตอบข้อสงสัยหรือให้ความรู้ ด้านต่างๆ แก่ผู้รับบริการ						[] 35

ข้อความถาม	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	1	2	3	4	5	
การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
31. ผู้รับบริการได้รับการบริการตรงตามความต้องการ						[] 36
32. มีการกำหนดขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่ายและสะดวกในการเข้ารับบริการ						[] 37
33. บุคลากรสามารถให้การบริการด้วยความรวดเร็วฉับไว ถูกต้องและเหมาะสม						[] 38
34. บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ						[] 39
ความมั่นใจของผู้รับบริการ						
35. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบและซื่อสัตย์สุจริต						[] 40
36. สำนักงานเขตพื้นที่มีช่องทางการสื่อสารหรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่างๆ ได้ตลอดเวลา เช่น เว็บไซต์, มุมติดต่อสอบถาม เป็นต้น						[] 41
37. บุคลากรมีการแจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรับรู้อย่างทั่วถึง เช่น เว็บไซต์, หนังสือเวียน, วารสาร, ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น						[] 42
38. บุคลากรมีความสุภาพอ่อนน้อมและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้รับบริการ						[] 43
การเข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ						
39. บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้ม แจ่มใสแก่ผู้รับบริการ						[] 44
40. บุคลากรให้ความสำคัญกับประโยชน์และความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ						[] 45

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	1	2	3	4	5	
41. บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ						[] 46
42. บุคลากรสามารถปรับเวลาทำงานให้เอื้อต่อการให้บริการมากยิ่งขึ้น						[] 47



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวจารุวรรณ แป้นแจ้
วัน/เดือน/ปีเกิด	18 กันยายน 2530
ที่อยู่	75 หมู่ 3 ต.พิหารแดง อ.เมือง จ.สุพรรณบุรี 72000
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	โรงเรียนวัดไผ่ขวาง ตำบลไผ่ขวาง อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2545	สำเร็จการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนสงวนหญิง จังหวัดสุพรรณบุรี
พ.ศ. 2548	สำเร็จการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนสงวนหญิง จังหวัดสุพรรณบุรี
พ.ศ. 2553	สำเร็จการศึกษาปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (วท.บ.) จากมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
พ.ศ. 2556	ศึกษาดูระดับปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร การศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร นครปฐม
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2553 - 2558	เจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สุพรรณบุรีเขต 1 จังหวัดสุพรรณบุรี
พ.ศ. 2558 - ปัจจุบัน	ครูโรงเรียนวัดไผ่ขวาง จังหวัดสุพรรณบุรี