

ความฉลาดทางอารมณ์และความพึงพอใจในงาน
ของพนักงานปกติ และพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี

ปริญญาณิพนธ์
ของ
สุทธพงศ์ แสงอุไร

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ
มีนาคม 2546

ความฉลาดทางอารมณ์และความพึงพอใจในงาน
ของพนักงานปกติ และพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี

บทคัดย่อ
ของ
สุทธพงศ์ แสงอุไร

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ
มีนาคม 2546

สุทธพงศ์ แสงอุไร. (2546). ความฉลาดทางอารมณ์ และความพึงพอใจในงานของพนักงานปกติ และพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี. ปรินญาณพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงเดือน ศาสตรภัทร, อาจารย์สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์.

งานวิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานปกติและพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานปกติ และพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี 3) หาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และความพึงพอใจในงาน 4) เปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี โดยจำแนกตามเพศและประสบการณ์การทำงาน 5) เปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานปกติ โดยจำแนกตามเพศและประสบการณ์การทำงาน 6) เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี โดยจำแนกตามเพศและประสบการณ์การทำงาน 7) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานปกติ โดยจำแนกตามเพศและประสบการณ์การทำงาน

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานปกติ จำนวน 180 คน และพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ 1 – 3 ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2545 จำนวน 180 คน รวมทั้งหมด 360 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi – Stage Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความฉลาดทางอารมณ์ และความพึงพอใจในงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ t – test , F – test , เซฟเฟ และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. พนักงานปกติ และพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีมีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่พบความแตกต่างในรายด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. พนักงานปกติ และพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน
3. ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
4. พนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีที่มีเพศ และประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความฉลาดทางอารมณ์ไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน
5. พนักงานปกติที่มีเพศและประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ไม่แตกต่างกันในภาพรวม แต่พบความแตกต่างในตัวแปรเพศ ในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
6. พนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีที่มีเพศ และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันในภาพรวม แต่พบความแตกต่างในตัวแปรประสบการณ์การทำงานในด้านรายได้ และผลประโยชน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
7. พนักงานปกติที่มีเพศและประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน

EMOTIONAL QUOTIENT AND JOB SATISFACTION OF
NORMAL AND DUAL VOCATIONAL TRAINING STUDENT EMPLOYEES

AN ABSTRACT
BY
SUTTHAPONG SANGURAI

Presented in partial fulfillment of the requirements for the
Master of Education Degree in Developmental Psychology
at Srinakarinwirot University
March 2003

Sutthapong Sangurai. (2003). *Emotional Quotient and Job Satisfaction of Normal and Dual Vocational Training Student Employees*. Master thesis, M.Ed. (Developmental Psychology). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University.
Advisor Committee : Assoc Prof. Dr. Duangduen Satraphat, Mr. Somkiat Thipyathusn.

The purposes of this descriptive research were 1) to compare emotional quotient between Normal and Dual Vocational Training Student Employees , 2) to compare job satisfaction between Normal and Dual Vocational Training Student Employees , 3) to find the relationship between the emotional quotient and job satisfaction , 4) to compare emotional quotient of Dual Vocational Training Student Employees with respect to gender and work experience 5) to compare emotional quotient of Normal Employees with respect to gender and work experience 6) to compare Job Satisfaction of Dual Vocational Training Student Employees with respect to gender and work experience and 7) to compare Job Satisfaction of Normal Employees with respect to gender and work experience

The sample consisted of 360 subjects who were selected by multi – stage random sampling, 180 Normal Employees and 180 Dual Vocational Training Student Employees. For Dual Vocational Training Student employees, they were studying in Certificate degree, class 1 – 3 , in the first term of academic year 2002. The instruments used for collecting data were a questionnaire on emotional quotient and job satisfaction. The statistic method employed for analysis data were t – test, F – test, Scheffe's and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient.

The results of this research were as follows :

1. Normal and Dual Vocational Training Student Employees were not significantly different in the total emotional quotient but there were significantly different in the part of relationship to others at the .05 level.

2. Normal and Dual Vocational Training Student Employees were not significantly different in the total and in the part of job satisfaction.

3. Emotional quotient related to job satisfaction significantly at .01 level.

4. Dual Vocational Training Student Employees who were different in gender and work experience were not significantly different in Emotional quotient.

5. Normal Employees who were different in gender and work experience were not significantly different in the total of Emotional quotient, but the gender variable showed significantly different in the part of relationship to the others at .05 level.

6. Dual Vocational Training Student Employees who were different in gender and work experience were not significantly different in the total of job satisfaction, but the work experience variable showed significantly different in the part of salary and benefit at .05 level.

7. Normal Employees who were different in gender and work experience were not significantly different in the total and in the part of job satisfaction.

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการอบรมเลี้ยงดูกับมารยาทไทยของนักเรียนไทย
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในโรงเรียนนานาชาติ
กับในโรงเรียนไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

ของ
นางสาวอิษฐาน อนุรักษิพันธุ์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.นภาพร หะวานนท์)
วันที่ เดือน พ.ศ. 2546

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงเดือน ศาสตรภัทร)

.....กรรมการ
(อาจารย์สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประณต คำฉิม)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ลัดดาวัลย์ เกษมเนตร)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงเดือน ศาสตร์ภัทร ประธานกรรมการปริญญานิพนธ์ และอาจารย์สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์ กรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ ข้อคิดเห็นและช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ลัดดาวัลย์ เกษมเนตร และผู้ช่วยศาสตราจารย์วัฒนา ศรีสัตย์วาจา ที่กรุณารับเป็นกรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติมในการสอบปากเปล่า และให้คำแนะนำต่างๆ ด้วยดี

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์อัฉรา สุขารมณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทองหล่อ วิภาวิน และอาจารย์วิลาศลักษณ์ ชั่ววัลลี ที่ให้ความช่วยเหลือ แนะนำในการสร้างและพิจารณาตรวจเครื่องมืออย่างละเอียดด้วยดี

ขอขอบคุณคุณบัญชา วิทยานูวัตติ รองผู้จัดการทั่วไปด้านการศึกษา และคุณนศรินทร์ บรูเซอร์แฟนเกอร์โน รองผู้จัดการทั่วไป ด้านฝึกอบรม บริษัท ซี.พี.เซเวนอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่ให้ความช่วยเหลือ อนุเคราะห์ และอำนวยความสะดวกในการรวบรวมข้อมูล

ขอขอบคุณพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี และพนักงานปกติ ทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม ทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณพี่สาว และพี่ชายที่แสนน่ารัก ที่ช่วยแนะนำและเป็นกำลังใจ

ขอขอบคุณคุณอุษิษฐาน อนุรัตน์พิณรุฑ์ ที่ช่วยให้กำลังใจในการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้มาตลอด

ขอขอบคุณพี่ เพื่อน และน้อง บริษัท ซี.พี.เซเวนอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่ช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจ กระทั่งปริญญานิพนธ์นี้สำเร็จลงด้วยดี

ขอขอบคุณพี่ และเพื่อน เอกจิตวิทยาพัฒนาการที่ช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา และเป็นกำลังใจตลอดการทำปริญญานิพนธ์

ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอนมัสการถึงพระคุณบิดา มารดา ที่ให้การอบรมเลี้ยงดูเป็นอย่างดี ขอระลึกถึงพระคุณครู อาจารย์ทุกท่านที่ถ่ายทอดความรู้ต่างๆ ให้ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการศึกษาจนประสบความสำเร็จ

สุทธพงศ์ แสงอุไร

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	3
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	3
	ขอบเขตการศึกษาค้นคว้า	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ	4
	นิยามปฏิบัติการ	5
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
	การจัดการศึกษาในระบบทวิภาคี	8
	ความเป็นมาและแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการศึกษาระบบทวิภาคี	8
	การจัดการศึกษาระบบทวิภาคี ระดับ ปวช. พุทธศักราช 2538	8
	ความแตกต่างของการจัดการศึกษาระบบทวิภาคีและระบบปกติ	9
	ลักษณะหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องในระบบทวิภาคี	11
	ประโยชน์ของการศึกษาระบบทวิภาคี	11
	ลักษณะการทำงานของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี และพนักงานปกติ	12
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาระบบทวิภาคี	13
	ความฉลาดทางอารมณ์	16
	ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์	16
	ความสำคัญและประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์	18
	องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์	19
	การประเมินความฉลาดทางอารมณ์	20
	ลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์	24
	ลักษณะของผู้ที่มี EQ สูง – ต่ำ	24
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์	25
	ความพึงพอใจในงาน.....	27
	ความหมายของความพึงพอใจในงาน	27
	องค์ประกอบที่ช่วยให้เกิดความพึงพอใจในงาน	27
	ผลที่องค์กรได้รับจากความพึงพอใจในงาน	28
	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน	29
	เครื่องมือวัดความพึงพอใจในงาน	30
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน	32
	สมมติฐานการวิจัย	34
	กรอบแนวคิดทางการวิจัย	35

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
3	วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า	36
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	36
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	37
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
	การวิเคราะห์ข้อมูล	39
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	39
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
	สัญลักษณ์เกี่ยวกับการวิเคราะห์และการแปลผล	40
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	52
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	52
	สมมติฐานการวิจัย	52
	กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้า	52
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	53
	การวิเคราะห์ข้อมูล	53
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	53
	สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
	อภิปรายผล	55
	ข้อเสนอแนะ	57
	บรรณานุกรม	58
	ภาคผนวก	
	ภาคผนวก ก	63
	ภาคผนวก ข	66
	ภาคผนวก ค	69
	ประวัติย่อผู้วิจัย	75

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 เปรียบเทียบสาระสำคัญของการจัดการศึกษาระบบทวิภาคี และระบบปกติ หลักสูตร ปวช. 2538	10
2 แสดงลักษณะของผู้ที่มี EQ สูง – ต่ำ	24
3 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี	36
4 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานปกติ	37
5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของพนักงาน เพศ และประสบการณ์การทำงาน	42
6 เปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์แต่ละด้านของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี และพนักงานปกติ	42
7 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานแต่ละด้านของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี และพนักงานปกติ	43
8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับความฉลาดทางอารมณ์ ภาพรวมและรายด้าน	43
9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับความฉลาดทางอารมณ์ ภาพรวมและรายด้านของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี	44
10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับความฉลาดทางอารมณ์ ภาพรวมและรายด้านของพนักงานปกติ	44
11 เปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี ที่มีเพศต่างกัน	45
12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ของ พนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน	45
13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ของ พนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน	46
14 เปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานปกติที่มีเพศต่างกัน	46
15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ของ พนักงานปกติที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน	47
16 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ของ พนักงานปกติที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน	47
17 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี ที่มีเพศแตกต่างกัน	48
18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจในงานของ พนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน	48
19 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจในงานของ พนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน	49
20 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายค่าของคะแนนความพึงพอใจในงานด้านรายได้ และผลประโยชน์ ของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน	49

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
21 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานปกติที่มีเพศแตกต่างกัน	50
22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจในงานของ พนักงานปกติที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน	50
23 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจในงานของ พนักงานปกติที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน	51
24 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบทดสอบความฉลาดทางอารมณ์	67
25 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบทดสอบความพึงพอใจในงาน ..	68

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบัน ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์มีความเจริญก้าวหน้าอย่างมาก ทำให้มีการพัฒนาอุปกรณ์ต่างๆ ขึ้นมากมาย ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีด้านคมนาคม โทรคมนาคม เครื่องมือสื่อสาร รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (สาลี ตังคลีวงกูร. 2543 : 132) ดังนั้นองค์กรต่างๆ จึง พยายามมุ่งเน้นที่จะพัฒนาและปรับปรุงองค์กรให้มีประสิทธิภาพ เพื่อปรับตัวให้เข้ากับการแข่งขันในเชิงธุรกิจที่สูงขึ้นทุกวัน

การบริหารทรัพยากรในองค์กร ประกอบด้วย คน (Man) , เงิน (Money) , วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการจัดการ (Management) คนหรือทรัพยากรมนุษย์นับว่าเป็นสิ่งสำคัญเป็นอันดับแรก เนื่องจากคนเป็นตัวการหรือผู้กระทำการ ถ้าคนไม่ทำงาน เงินหรือวัสดุอุปกรณ์ย่อมไม่เกิดประโยชน์หรือคุณค่าขึ้นมาได้ และถ้าเป็นคนที่ไม่มีความรู้ ขาดกำลังกาย สติปัญญา งานหรือกิจกรรมนั้นก็จะล้มเหลว (สุระ หีบโอสถ. 2540 : บทนำ)

องค์กรต่างๆ ในปัจจุบัน จึงมุ่งเน้นที่จะพัฒนาศักยภาพของพนักงานของตนในรูปแบบต่างๆ มากขึ้น โดยพนักงานภายในองค์กรก็จะมีบทบาทและสถานภาพที่แตกต่างกันทั้งในเรื่องของวุฒิภาวะทั้งด้านอารมณ์ สังคม และสติปัญญา จึงไม่ใช่เรื่องง่ายหากองค์กรแห่งหนึ่งจะสามารถนำความแตกต่างเหล่านั้นมาผสมผสานกัน แล้วทำให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพ

รูปแบบหนึ่งของพนักงานที่แตกต่างจากพนักงานปกติทั่วไปก็คือพนักงานที่เป็น นักเรียนทวิภาคี ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องจากการศึกษาระบบทวิภาคี (Dual System) โดยเป็นความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการ และสถานศึกษา ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกรมอาชีวศึกษา เพื่อดำเนินการจัดการศึกษาและฝึกอบรมวิชาชีพ เพื่อผลิตบุคลากรให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแรงงาน (สนอง อินทพันธ์. 2542 : 17 – 18)

การที่องค์กรมีพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีนั้น ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร โดยเป็นการสร้างพนักงานหรือแรงงานที่มีฝีมือทั้งด้านความรู้ ทฤษฎีและปฏิบัติ และทำให้ประสิทธิผลขององค์กรในระยะยาวดีขึ้น อีกทั้งยังกระตุ้นให้บุคลากรขององค์กรมีการตื่นตัวต่อการพัฒนาความรู้ ความสามารถ (ทัศนาศาสตร์. 2542 : 68)

ลักษณะการทำงานของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีจะทำงานในสถานประกอบการประมาณ สัปดาห์ละ 4 วัน และเรียนในสถานศึกษา สัปดาห์ละ 2 วัน หยุด 1 วัน โดยได้รับค่าตอบแทนจากชั่วโมงหรือวันจากการทำงาน ส่วนพนักงานปกติจะทำงานในสถานประกอบการประมาณสัปดาห์ละ 6 วัน หยุด 1 วัน และได้รับค่าตอบแทนเป็นรายเดือน โดยบทบาทหน้าที่ในการทำงานของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีและพนักงานปกติจะมีลักษณะที่เหมือนกัน เนื่องจากองค์กรจะมองว่าพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีเป็นส่วนหนึ่งในโครงสร้างขององค์กรเช่นเดียวกับพนักงานปกติ ส่วนความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีมีโอกาสดำเนินงานเช่นเดียวกับพนักงานปกติ

การทำงานในองค์กรของพนักงานทั้งพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี และพนักงานปกตินั้นจะประสบความสำเร็จได้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ แต่ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญคือ ความพึงพอใจในงาน เพราะความพึงพอใจในงานนั้นจะส่งผลดีต่อการทำงาน และจะก่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (สมบัติ คงพิกุล. 2537 : 12)

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นความรู้สึกโดยรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร หากบุคคลไม่มีความพึงพอใจในงานแล้ว ก็จะส่งผลต่อการทำงาน เช่น อัตราการลางาน ขาดงาน เป็นต้น (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2534 : 126) ความพึงพอใจในงานนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตลอดเวลา ดังนั้นการทราบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ

การสร้าง ความพึงพอใจในงานจะทำให้พนักงานทำงานโดยไม่มีแรงกดดันในการเรียกร้องต่างๆ ไม่ก่อให้เกิดปัญหาพิพาทกัน และเกิดผลดีในหลายๆด้าน แต่ถ้าพนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในงานก็จะก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมา เช่น สุขภาพจิตที่เสื่อมโทรมและนำไปสู่ความเจ็บป่วย การเฉื่อยชาในการทำงาน การลักขโมย เป็นต้น (วิชัย โสสุวรรณจินดา.ม.ป.ป.118-120)

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงาน เริ่มมีการศึกษาอย่างชัดเจนเมื่อราวปี ค.ศ. 1930 เมื่อเมโยและคนอื่นๆ (Mayo and others) ศึกษาวิจัยความพึงพอใจในงาน ต่อมาก็มีนักจิตวิทยาได้ศึกษาพฤติกรรมผู้นำและการบริหาร โดยเน้นความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์มากขึ้น และเน้นการศึกษาแรงจูงใจ และความพึงพอใจในงาน เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคนกับงาน และหาเหตุผลที่คนต้องการทุ่มเทให้กับงาน และระดับความพึงพอใจในงาน (สมชาติ คงพิกุล. 2537 : 278) ความพึงพอใจในงานของทั้งพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีและพนักงานปกติจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจอย่างยิ่ง ทั้งนี้เนื่องจากสภาพปัจจัยในการทำงานของพนักงานทั้งสองประเภทนั้นมีความเหมือนและแตกต่างกันหลายด้าน ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ดังนั้น ถ้าองค์กรสามารถทราบถึงความพึงพอใจในงานของพนักงาน ก็จะทำให้สามารถปรับปรุงสภาพปัจจัยในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะได้ผลที่ดีต่อองค์กรทั้งด้านปริมาณและคุณภาพของงาน

นอกจากนั้น การที่จะพัฒนาพนักงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพนั้นไม่ควรมองที่ระดับความสามารถทางสติปัญญาเท่านั้น ค่านิยมเก่าๆ ที่เชื่อว่าผู้ที่สามารถประสบความสำเร็จในชีวิตจะต้องมีระดับสติปัญญาสูง จึงถูกเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากคนที่มีความสติปัญญาสูง อาจจะไม่สามารถประสบความสำเร็จในการทำงานร่วมกับผู้อื่น หรือมีปัญหาในเรื่องการควบคุมอารมณ์ก็ได้ (ทศพร ประเสริฐสุข. 2543 : 89)

การศึกษาเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ทำให้บุคคลเริ่มตระหนักว่าการที่จะประสบความสำเร็จในด้านต่างๆ เช่น การเรียน การทำงาน การประกอบอาชีพ จะต้องอาศัยองค์ประกอบทางด้านอารมณ์ด้วย นอกจากนี้ การศึกษาเรื่องความฉลาดทางอารมณ์จะช่วยให้นักเรียนรู้เกี่ยวกับด้านอารมณ์ สามารถเข้าใจและจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมากทั้งแก่ตนเอง และบุคคลอื่นด้วย (สุภาพร พิสิษฐ์พัฒนา. 2543 : 2)

ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient หรือ E.Q.) จึงเป็นตัวแปรทางจิตวิทยาที่สำคัญ และได้รับความนิยมอย่างมากในปัจจุบัน เพราะนักจิตวิทยาเชื่อว่าระดับสติปัญญา (Intelligence Quotient : I.Q.) เป็นเพียงองค์ประกอบหนึ่งเท่านั้นที่ส่งผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิต แต่ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient : E.Q.) เป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญซึ่งจะทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิตได้อย่างมีความสุข (เทอดศักดิ์ เดชคง. 2542 : 8)

การศึกษาเรื่องความฉลาดทางอารมณ์นั้นมีมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1980 โดยผู้ที่เสนอกรอบแนวคิด และบัญญัติศัพท์ คำว่า E.Q. เป็นคนแรก คือ John D. Mayer แห่งภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัย New Hampshier และ Peter Salovey แห่งภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัย Yale ประเทศสหรัฐอเมริกา (วิระวัฒน์ บันนิตมัย. 2542 : 50 - 51) ซึ่งให้นิยามของความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะรับรู้ เข้าใจ จัดการ และใช้ประโยชน์จากอารมณ์ ความรู้สึกของตนเอง

การศึกษาเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานนั้นจึงเป็นเรื่องที่จำเป็นต้องรู้ เพราะการที่องค์กรได้ทราบถึงระดับของความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานว่าอยู่ในระดับใด และมีด้านใดบ้างที่จำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไข ก็จะทำให้พนักงานมีคุณภาพมากขึ้นไม่เพียงแต่จะมีความรู้ความสามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้แล้ว ยังมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่เหมาะสม ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและสังคม

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นถึงคุณลักษณะต่างๆ ของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี และพนักงานปกติ รวมถึงความสำคัญของความพึงพอใจในงาน และความฉลาดทางอารมณ์ ผู้วิจัยซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับพนักงานทั้งสองประเภท จึงสนใจศึกษาเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในงานว่าทั้งสองกลุ่มนี้มีความแตกต่างกันหรือไม่ โดยพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีที่ได้รับความรู้ทั้งภาคทฤษฎีจากสถานศึกษา และได้รับประสบการณ์ทางสังคม จะมีความฉลาดทางอารมณ์และความพึงพอใจในงานต่างจากพนักงานปกติที่ได้รับประสบการณ์ทางสังคมจากการปฏิบัติงานเพียงอย่างเดียวหรือไม่ และยังสนใจด้วยว่าทั้งความฉลาดทางอารมณ์และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ นอกจากนี้ ผู้วิจัยต้องการทราบว่าเพศและประสบการณ์ทำงานจะเกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์และความพึงพอใจในงานหรือไม่ ทั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาเรื่องความฉลาดทางอารมณ์และความพึงพอใจในงานของทั้งพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีและพนักงานปกติในสถานประกอบการต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีและพนักงานปกติ ในด้านการตระหนักรู้ในตนเอง, การบริหารจัดการกับอารมณ์ของตนเอง, การจูงใจตนเอง, การรู้จักสังเกตความรู้สึกของผู้อื่น, การสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีและพนักงานปกติ ในด้านความสะดวกสบายในการทำงาน, งานที่ทำหาย, รายได้และผลประโยชน์, สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน, บัณฑิตบริหาร, ความก้าวหน้า
3. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และความพึงพอใจในงาน
4. เพื่อเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี โดยจำแนกตามเพศและประสบการณ์การทำงาน
5. เพื่อเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานปกติ โดยจำแนกตามเพศ และประสบการณ์การทำงาน
6. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี โดยจำแนกตามเพศและประสบการณ์การทำงาน
7. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานปกติ โดยจำแนกตามเพศ และประสบการณ์การทำงาน

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี และพนักงานปกติ ทำให้ทราบระดับความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี และพนักงานปกติ เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงสภาพปัจจัยในการทำงาน เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงาน และเป็นแนวทางในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงาน

ขอบเขตการศึกษาค้นคว้า

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่เป็นนักเรียนในระบบทวิภาคี ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ 1 – 3 ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2545 จำนวน 534 คน และพนักงานปกติ ในสถานประกอบการแห่งหนึ่ง จำนวน 1,800 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่เป็นนักเรียนในระบบทวิภาคี ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ 1 – 3 ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2545 จำนวน 180 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi – Stage Random Sampling) และพนักงานปกติ ในสถานประกอบการแห่งหนึ่ง จำนวน 180 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi – Stage Random Sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

ในการเปรียบเทียบ มีตัวแปรที่จะศึกษาดังนี้

ก. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. ประเภทของพนักงาน แบ่งออกเป็น
 - 1.1 พนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี
 - 1.2 พนักงานปกติ
2. เพศ แบ่งออกเป็น
 - 2.1 เพศชาย
 - 2.2 เพศหญิง
3. ประสบการณ์การทำงาน แบ่งออกเป็น
 - 3.1 ประสบการณ์การทำงานน้อย (0 - 1 ปี)
 - 3.2 ประสบการณ์การทำงานปานกลาง (1 ปี 1 เดือน - 2 ปี)
 - 3.3 ประสบการณ์การทำงานมาก (2 ปี 1 เดือน – 3 ปี)

ข. ตัวแปรตาม ได้แก่

1. ความฉลาดทางอารมณ์
2. ความพึงพอใจในงาน

ในการหาความสัมพันธ์

ตัวแปรที่จะศึกษา คือ ความฉลาดทางอารมณ์ และความพึงพอใจในงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงานที่เป็นนักเรียนในระบบทวิภาคี หมายถึง พนักงานที่เป็นนักเรียนในระบบทวิภาคี ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ 1 – 3 ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2545
2. พนักงานปกติ หมายถึง พนักงานประจำที่ทำงานในสถานประกอบการแห่งหนึ่ง
3. ประสบการณ์ทำงาน หมายถึง อายุการทำงานของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี และพนักงานปกติในสถานประกอบการ โดยแบ่งออกเป็น
 - 3.1 ประสบการณ์การทำงานน้อย หมายถึงอายุการทำงาน ระหว่าง 0 - 1 ปี

3.2 ประสบการณ์การทำงานปานกลาง หมายถึงอายุการทำงานระหว่าง 1 ปี 1 เดือน - 2 ปี

3.3 ประสบการณ์การทำงานมาก หมายถึงอายุการทำงานระหว่าง 2 ปี 1 เดือน – 3 ปี

4. ระบบการศึกษาทวิภาคี หมายถึง ระบบการจัดการเรียนการสอนในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ ของกรมอาชีวศึกษา พ.ศ. 2538 ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่าง สถานศึกษากับสถานประกอบการ โดยมีบทบาทหน้าที่เสริมกัน คือสถานศึกษาจัดสอนด้านทฤษฎีในสาขา วิชาชีพและวิชาพื้นฐาน ส่วนสถานประกอบการจัดสอนด้านทักษะปฏิบัติ

5. สถานศึกษา หมายถึง วิทยาลัยในระดับอาชีวศึกษา ซึ่งอยู่ในสังกัดของกรมอาชีวศึกษา

6. สถานประกอบการ หมายถึง บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่เข้าร่วมโครงการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี กับสถานศึกษา

นิยามปฏิบัติการ

1. ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะรับรู้ เข้าใจ จัดการกับอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น โดยสามารถวัดได้จากแบบทดสอบความฉลาดทาง อารมณ์ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 29 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.86 โดยแบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบดังนี้

1.1 ขั้นตระหนักรู้จักอารมณ์ตน (Know One's Emotion) หมายถึงการเข้าใจหยั่งรู้ความ เปลี่ยนแปลงในอารมณ์ ความต้องการของตนในแต่ละช่วงเวลาและสถานการณ์

1.2 ขั้นบริหารจัดการอารมณ์ของตน (Managing Emotions) เป็นความสามารถที่จะ ควบคุมจัดการกับความรู้สึก หรือภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

1.3 ขั้นสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเองได้ (Motivating Oneself) เป็นการกระตุ้นเตือนตนให้ คิดริเริ่ม อย่างมีความคิดสร้างสรรค์ ผลักดันตนมุ่งสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ จะนำมาซึ่งความสำเร็จ สามารถอดได้ รอได้ มุ่งสู่เป้าหมายอย่างมีพลังของความตั้งใจ

1.4 ขั้นสามารถรับรู้อารมณ์ของผู้อื่นได้ (Recognizing Emotions in Others) เป็น ความสามารถในการเอาใจเขามาใส่ใจเรา รู้เท่าทันในความรู้สึก ความต้องการของผู้อื่นได้อย่างชาญฉลาด มี ใจหาพบ

1.5 ความสามารถในการจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Handling Relationships) เป็น ความสามารถในการสร้างและรักษาเครือข่ายสายสัมพันธ์ส่วนตัวและที่เกี่ยวกับงานไว้

2. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ทัศนคติ หรือความรู้สึกที่ดีต่องานที่ตนกำลัง ปฏิบัติในสถานประกอบการ ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ดัดแปลง ตามแนวคิดของ ควินน์ และสเติร์นส์ แปลโดย วิจิตร วรุตบางกูร มีข้อคำถาม 35 ข้อ และมีความเชื่อมั่นทั้ง ฉบับเท่ากับ 0.86 โดยแบ่งออกเป็น 6 ปัจจัยดังนี้

2.1 ความสะดวกสบายในการทำงาน หมายถึง สภาพของที่ทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน โดยมีบรรยากาศการทำงานที่ดี มีความเหมาะสมในเวลาทำงาน การเดินทางมาสถานที่ทำงานสะดวกสบาย

2.2 งานที่ทำหยาบ หมายถึง ภารกิจที่ได้รับมอบหมาย มีความยาก-ง่ายเหมาะสมกับ ความสามารถ ความสนใจ และความถนัด

2.3 รายได้และผลประโยชน์ หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงาน ได้แก่ เงินเดือน และผลประโยชน์อื่นๆ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความมั่นคงในการทำงาน

2.4 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสามารถในการคบหาสมาคมกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างดี มีความสนใจรักใคร่ต่อกัน ปราศจากความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน

2.5 ปัจจัยบริหาร หมายถึง องค์ประกอบในการบริหารที่จะทำให้งานบรรลุผลด้วยดี เช่น ความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา อุปนิสัยใจคอของผู้บังคับบัญชา

2.6 ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้มีโอกาสเจริญก้าวหน้า และการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ และความพึงพอใจในงานของนักเรียนในระบบทวิภาคี และพนักงานในสถานประกอบการ ดังนั้นเพื่อให้การศึกษาค้นคว้าดำเนินไปตามความมุ่งหมาย ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับต่อไปนี้

1. การจัดการศึกษาในระบบทวิภาคี

1.1 ความเป็นมาและแนวคิดในการจัดการศึกษาระบบทวิภาคี

1.2 การจัดการศึกษาระบบทวิภาคี ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) พุทธศักราช

2538 ของกรมอาชีวศึกษา

1.3 ความแตกต่างของการจัดการศึกษาระบบทวิภาคีและระบบปกติ

1.4 ลักษณะหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องในระบบทวิภาคี

1.5 ประโยชน์ของการศึกษาระบบทวิภาคี

1.6 ลักษณะการทำงานของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี และพนักงานปกติ

1.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาระบบทวิภาคี

2. ความฉลาดทางอารมณ์

2.1 ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์

2.2 ความสำคัญและประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์

2.3 องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์

2.4 การประเมินความฉลาดทางอารมณ์

2.5 ลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์

2.6 ลักษณะของผู้ที่มี EQ สูง – ต่ำ

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์

3. ความพึงพอใจในงาน

3.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

3.2 องค์ประกอบที่ช่วยให้เกิดความพึงพอใจในงาน

3.3 ผลที่องค์กรได้รับจากความพึงพอใจในงาน

3.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

3.5 เครื่องมือวัดความพึงพอใจในงาน

3.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

1. การจัดการศึกษาในระบบทวิภาคี

1.1 ความเป็นมาและแนวคิดในการจัดการศึกษาระบบทวิภาคี

ระบบทวิภาคี (Dual System) คือการจัดฝึกอบรมวิชาชีพ โดยสถานศึกษาร่วมมือกับสถานประกอบการในการให้การฝึกอบรม ซึ่งนักเรียนนักศึกษาจะเรียนภาคทฤษฎีในสถานศึกษา และเรียนภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ ซึ่งในการจัดฝึกอาชีพนี้จะเป็นข้อตกลงร่วมกันทั้งในเรื่องหลักสูตร ระยะเวลาการฝึก ค่าใช้จ่าย เครื่องมืออุปกรณ์ สถานที่ ครูฝึก และอื่นๆ ซึ่งบางที่เรียกระบบนี้ว่า “ระบบโรงเรียน – โรงงาน” หรือ DVT (Dual Vocational Training)

แนวคิดของการจัดการศึกษาระบบทวิภาคี คือ เป็นการสร้างพนักงานหรือแรงงานที่มีฝีมือ ทั้งด้านความรู้ด้านทฤษฎีและการปฏิบัติ ช่วยส่งเสริมการผลิต และการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งสถานศึกษาเป็นหน่วยงานที่มีความชำนาญในการให้ความรู้ทางด้านทฤษฎี และทางสถานประกอบการจะเป็นหน่วยงานที่พัฒนาความชำนาญในการฝึกอาชีพ การฝึกอาชีพในสถานประกอบการเป็นการเปิดโอกาสให้นักเรียนฝึกอาชีพได้ทำหยาความสามารถของตนเองในการให้บริการกับลูกค้าและความต้องการในการเพิ่มกำไร โดยสถานประกอบการจะกวดขันและฝึกฝนให้นักเรียน นักศึกษาได้มีทักษะทางสังคมด้านหนึ่ง นับว่าเป็นสิ่งสำคัญในชีวิตการทำงาน

การจัดการศึกษาระบบทวิภาคีเริ่มต้นในประเทศไทย เมื่อ พ.ศ. 2502 เมื่อโรงเรียนเทคนิคพระนครเหนือ (สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ) ได้รับความช่วยเหลือจากรัฐบาล สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมันในเรื่องเศรษฐกิจและวิชาการ ซึ่งรู้จักกันดีในนามของ “เทคนิคไทย-เยอรมัน” และในเวลานั้นก็ได้มีการนำระบบทวิภาคีมาประยุกต์ใช้ฝึกนักเรียนเป็นต้นมา นับเป็นความร่วมมือครั้งแรกที่ได้นำระบบทวิภาคีมาเผยแพร่ในประเทศไทย

ต่อมาใน พ.ศ. 2527 คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบให้กระทรวงศึกษาธิการดำเนินการฝึกช่างชำนาญการประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมตามโครงการความร่วมมือระหว่างกรมอาชีวศึกษา สภาอุตสาหกรรม และสถานประกอบการ เพื่อจัดการอาชีวศึกษาระบบโรงเรียน – โรงงาน ขึ้น ปีการศึกษา 2532 เปิดทดลองรับนักเรียนนักศึกษาแห่งแรกที่วิทยาลัยเทคนิคท่าหลวงซีเมนต์ไทยอุดรธานี ในสาขาช่างซ่อมบำรุงโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 30 คน โดยได้รับความช่วยเหลือจากรัฐบาลสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมัน ปรากฏว่าการจัดฝึกอบรมวิชาชีพระบบนี้ได้ผลเป็นที่น่าพอใจและมีผู้สนใจมากขึ้น จึงได้มีนโยบายขยายการจัดการศึกษาวิชาชีพระบบนี้ ไปยังประเภทวิชาชีพอื่นๆ ด้วย (ทัศนาศาสตร์.2542 : 68-74)

1.2 การจัดการศึกษาระบบทวิภาคี ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) พุทธศักราช 2538 ของกรมอาชีวศึกษา

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2538 เปิดกว้างให้สถานศึกษาและสถานประกอบการร่วมกันจัดทำแผนการเรียนและการฝึกภาคปฏิบัติให้แก่แก่นักเรียนนักศึกษาในระบบทวิภาคีได้ตามต้องการ และความพร้อมของสถานศึกษาและสถานประกอบการ ดังนั้นการจัดทำแผนการเรียนตามโครงสร้างหลักสูตรในแต่ละภาคเรียนทั้ง 6 ภาคเรียน สถานศึกษาและสถานประกอบการ จึงสามารถกำหนดวันเวลาและคาบเรียนได้ตามความเหมาะสม ทั้งนี้จะต้องคำนึงถึงโครงสร้างหลักสูตร เนื้อหาในคำอธิบายรายวิชาให้ครบตามหลักสูตร

การจัดการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี จะกำหนดการให้นักเรียนนักศึกษาเรียนภาคทฤษฎีที่สถานศึกษา สัปดาห์ละ 1 – 2 วัน และฝึกอาชีพที่สถานประกอบการ สัปดาห์ละ 3 – 4 วัน เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้ว นักเรียนจะได้รับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) วุฒิบัตร และใบรับรองการผ่านงาน

หลักเกณฑ์ในการจัดการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี มีดังนี้

1. เกิดจากความร่วมมือระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการ ตามความต้องการของสถานประกอบการ
2. นักเรียนนักศึกษาเป็นคนของสถานประกอบการ ซึ่งสถานประกอบการเป็นผู้รับสมัครและคัดเลือกเอง หรืออาจทำร่วมกับสถานศึกษา
3. หลักสูตรที่ใช้ต้องได้รับความเห็นชอบทั้ง 2 ฝ่าย คือ สถานศึกษาและสถานประกอบการร่วมกันจัดทำหลักสูตร
4. โดยทั่วไปหลักสูตรระดับนี้ใช้เวลาในการเรียนและปฏิบัติ 3 ปี โดยรับผู้สำเร็จการศึกษาตอนต้น
5. สถานศึกษามีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในการสอนวิชาภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติเบื้องต้น ส่วนสถานประกอบการจะดูแลรับผิดชอบในการฝึกภาควิชาชีพเฉพาะตามหลักสูตร ซึ่งระยะเวลาเวลาเรียนและฝึกอบรมส่วนใหญ่จะอยู่ในสถานประกอบการ
6. นักเรียนนักศึกษาจะต้องทำข้อตกลงการฝึกอาชีพกับสถานประกอบการ และสำเนาให้สถานศึกษา รับทราบด้วย
7. ในระหว่างการฝึกอบรม จะต้องมีรายงานผลการศึกษาประจำตัวนักเรียนนักศึกษาจัดทำโดยนักเรียนนักศึกษา ครูอาจารย์ผู้สอนจากสถานศึกษา และครูฝึกจากสถานประกอบการ จะต้องร่วมกันพิจารณาผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามหลักสูตร ซึ่งสถานศึกษาและสถานประกอบการได้เห็นชอบร่วมกันตั้งแต่นั้น
8. เมื่อสิ้นสุดการศึกษาอบรมตามหลักสูตรแล้ว นักเรียนนักศึกษาจะต้องผ่านการทดสอบและประเมินผลด้วยข้อสอบของคณะกรรมการร่วมของสถานศึกษา
9. เมื่อสำเร็จการศึกษาอบรม จะได้รับการประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ของกรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ และประกาศนียบัตรรับรองความสามารถจากสถานประกอบการหรือสมาคมวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง

1.3 ความแตกต่างของการจัดการศึกษาระบบทวิภาคีและระบบปกติ หลักสูตร ปวช. 2538

นักเรียนนักศึกษาในระบบทวิภาคีหรือระบบปกติ จะต้องเรียนรายวิชาต่างๆ ให้ครบโครงสร้างของหลักสูตรตามที่กำหนดไว้ในแต่ละประเภทวิชาและสาขาวิชา โดยทุกคนต้องเรียนรายวิชาในหมวดวิชาพื้นฐาน ประมาณ 30 หน่วยกิต และเรียนรายวิชาในหมวดวิชาชีพ (วิชาชีพพื้นฐาน และวิชาชีพเฉพาะ) ให้ได้หน่วยกิตเท่ากันตามที่กำหนดไว้ ส่วนที่แตกต่างกันสำหรับผู้เรียนในระบบทวิภาคีและระบบปกติ คือ หมวดวิชาชีพเลือกและหมวดวิชาเลือกเสรี ซึ่งโดยหลักการการจัดรายวิชาสำหรับการเรียนในระบบทวิภาคีควรให้มีรายวิชาน้อยที่สุด และกำหนดเฉพาะจำนวนหน่วยกิตรายวิชา ซึ่งเมื่อรวมทุกรายวิชาแล้วไม่ควรเกินจำนวนหน่วยกิตรวมที่กำหนดให้เรียนในกลุ่มวิชานั้นๆ ส่วนคาบการเรียนให้สถานประกอบการไปกำหนดระยะเวลาที่จะให้ผู้เรียนฝึกอาชีพในสถานประกอบการแต่ละแห่งเอง

ในเรื่องการจัดแผนการเรียนและการจัดตารางเรียน ตารางฝึก การบรรจุรายวิชาใดไว้ในภาคเรียนใด และการกำหนดวันเรียนให้ผู้เรียนเรียนในสถานศึกษาและฝึกอาชีพในสถานประกอบการอย่างไรจึงจะเหมาะสมนั้น สถานศึกษาจำเป็นต้องร่วมปรึกษาหารือและวางแผนร่วมกับสถานประกอบการ เพื่อให้รายวิชาที่เรียนในสถานศึกษาสอดคล้องและเป็นประโยชน์ต่อการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ สถานศึกษาไม่ควรจัดแผนการเรียนหรือตารางเรียนตามความต้องการของสถานศึกษา หรือคำนึงถึงความสะดวกของสถานศึกษาเป็นหลัก แต่การจัดอาชีวศึกษาระบบทวิภาคีจะประสบความสำเร็จได้ต้องคำนึงถึงสถานประกอบการ หากสถานประกอบการพึงพอใจ ความร่วมมือก็จะเกิดขึ้น

ตาราง 1 เปรียบเทียบสาระสำคัญของการจัดการศึกษาระบบทวิภาคีและระบบปกติ หลักสูตร ปวช. 2538

ระบบทวิภาคี	ระบบปกติ
การจัดการศึกษา 1. การรับนักเรียน สถานประกอบการเป็นผู้ดำเนินการ หรือมอบให้สถานศึกษาดำเนินการ หรือดำเนินการร่วมกัน 2. มีอายุไม่ต่ำกว่า 15 ปีบริบูรณ์ ในวันทำสัญญาการฝึกอาชีพและมีความตั้งใจที่จะรับการฝึกอาชีพในสาขาวิชาที่สมัคร 3. ขึ้นทะเบียนเป็นนักเรียนกับสถานศึกษา และทำสัญญาการฝึกอาชีพกับสถานประกอบการ โดยการรับรู้ของสถานศึกษา 4. ลงทะเบียนรายวิชากับสถานศึกษา 5. วิธีดำเนินการเรียน 5.1 เรียนรายวิชาในหมวดวิชาพื้นฐาน หมวดวิชาชีพ กับสถานศึกษา 5.2 รายวิชาในหมวดวิชาชีพ หมวดวิชาเลือกเสรี แล้วแต่ข้อตกลงระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการว่าใครจะเป็นผู้สอน 5.3 ฝึกปฏิบัติกับสถานประกอบการ 6. กำหนดเวลาเรียนต่อสัปดาห์ 6.1 เรียนในสถานศึกษา (ในความดูแลของสถานศึกษา) 1 – 2 วัน 6.2 ฝึกอาชีพในสถานประกอบการ 3–5 วัน 7. เอกสารการศึกษาที่นักเรียนจะได้รับเมื่อเรียนจบหลักสูตร 7.1 รบ. 1 ปวช. 7.2 ประกาศนียบัตร 7.3 วุฒิบัตรของกรมอาชีวศึกษาและสถานประกอบการ (หรือสมาคมวิชาชีพ) 7.4 หนังสือรับรองการผ่านงานของสถานประกอบการ	การจัดการศึกษา 1. การรับนักเรียน สถานศึกษาเป็นผู้ดำเนินการ 2. คุณสมบัติพิเศษไม่มี 3. ขึ้นทะเบียนเป็นนักเรียนกับสถานศึกษา 4. ลงทะเบียนเป็นรายวิชากับสถานศึกษา และแจ้งความประสงค์ว่าจะเลือกเรียนวิธีใด 5. วิธีดำเนินการเรียน 5.1 เรียนทฤษฎีและปฏิบัติกับสถานศึกษา และ / หรือสถานฝึกงานอาชีพ (แล้วแต่วิธีการจัดการของสถานศึกษา) 5.2 ให้มีการฝึกงานในสถานฝึกงานอาชีพ หรือทำโครงการวิชาชีพ (ภายใต้การควบคุมดูแลของอาจารย์ที่ปรึกษา) 6. กำหนดเวลาเรียนต่อสัปดาห์ ขึ้นอยู่กับวิธีการเรียน 7. เอกสารการศึกษาที่นักเรียนจะได้รับเมื่อเรียนจบหลักสูตร 7.1 รบ. 1 ปวช. 7.2 ประกาศนียบัตร

การเรียนระบบทวิภาคีนับได้ว่าเป็นการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของสถานประกอบการ นักเรียนนักศึกษาได้ฟังปฏิบัติและเรียนรู้ชีวิตในการทำงาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการประกอบ

อาชีพ นอกจากนี้แล้วยังทำให้เกิดความร่วมมือประสานสัมพันธ์อย่างเป็นระบบระหว่างภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานประกอบการและสถานศึกษา ซึ่งนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของการพัฒนากำลังแรงงานของประเทศ

1.4 ลักษณะหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องในระบบทวิภาคี

1. สถานศึกษา

1.1 จัดสอนภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติเบื้องต้นให้กับนักเรียนซึ่งถือเป็นพนักงานของสถานประกอบการ

1.2 ลงทะเบียนรายวิชาของผู้เรียนตลอดหลักสูตร

1.3 ประเมินผลวิชาทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติร่วมกับสถานประกอบการตลอดหลักสูตร

1.4 ควบคุมดูแลให้การเรียนการสอนดำเนินไปตามเกณฑ์ และข้อตกลงระหว่าง

สถานศึกษากับสถานประกอบการอย่างเคร่งครัด

1.5 ออกประกาศนียบัตรรับรองให้กับผู้สำเร็จการศึกษา

1.6 จัดทำแผนการเรียนร่วมกับสถานประกอบการ

1.7 จัดครู – อาจารย์นิเทศการฝึกงานในสถานประกอบการ

1.8 จัดการฝึกงานเพิ่มเติมให้กับนักเรียนในส่วนที่สถานประกอบการไม่สามารถจัดการฝึก

อาชีพให้ได้

1.9 อบรมครูฝึกให้กับสถานประกอบการเพื่อให้สามารถควบคุมดูแลและฝึก

นักเรียนได้ผลตามหลักสูตร

1.10 ประเมินผลโครงการร่วมกับสถานประกอบการ

1.11 ร่วมกับสถานประกอบการในการรับนักเรียน ปฐมนิเทศนักเรียนก่อนเข้าเรียนและ

ปัจฉินิเทศก่อนจบหลักสูตร

1.12 จัดสวัสดิการต่างๆ ให้แก่นักเรียนในระบบนี้ตามความเหมาะสม

2. สถานประกอบการ

2.1 ให้มีผู้รับผิดชอบ (ครูฝึก) ควบคุมดูแลการฝึกอาชีพในสถานประกอบการรวมทั้งจัดวัสดุอุปกรณ์ประกอบการฝึกให้สอดคล้องกับหลักสูตร

2.2 ควรจ่ายค่าตอบแทนนักเรียนตามอัตราที่สถานประกอบการได้ตกลงไว้

2.3 ควรจัดสวัสดิการต่างๆ ตามความเหมาะสม

2.4 จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของนักเรียนตามเกณฑ์ที่สถานศึกษาและสถาน

ประกอบการกำหนดร่วมกัน

2.5 ออกประกาศนียบัตรรับรองความสามารถให้แก่นักเรียนที่ผ่านการประเมินผลตาม

เกณฑ์

2.6 รับสมัครนักเรียนตามเกณฑ์คุณสมบัติที่หลักสูตรกำหนด และตามจำนวนที่สถาน

ประกอบการได้ตกลงร่วมกับสถานศึกษาเพื่อเข้ารับการฝึกตามหลักสูตร

1.5 ประโยชน์ของการศึกษาระบบทวิภาคี

ความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการนั้น จะทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับประโยชน์จากการร่วมมือ ดังนี้คือ

1. ช่วยประหยัดงบประมาณการลงทุน เพื่อการศึกษาในประเภทสาขาวิชาต่างๆ

2. ช่วยจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับเศรษฐกิจและสังคมในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

แห่งชาติ

3. ช่วยผลิตทรัพยากรมนุษย์ที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม
4. ช่วยแก้ปัญหาที่จะมีผลกระทบต่อภาวะการมีงานทำของผู้สำเร็จการศึกษาทุกระดับ
5. ทำให้ทราบความต้องการของตลาดแรงงาน
6. ช่วยในการวางนโยบายและแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคต
7. ช่วยทำให้หน่วยงานมีความสัมพันธ์กันดียิ่งขึ้น

การสร้างความร่วมมือทำให้สถานประกอบการจะได้รับประโยชน์ ดังนี้คือ

1. ประหยัดงบประมาณ และบุคลากร เพื่อที่จะใช้ในการผลิตแรงงานของตน
2. ได้รับบริการทางวิชาการจากสถานศึกษาในสถานที่สถานประกอบการยังขาดอยู่
3. ก่อให้เกิดการค้นคว้า วิจัย เพื่อพัฒนาผลผลิตของสถานประกอบการ
4. กระตุ้นให้บุคลากรของสถานประกอบการมีการตื่นตัวต่อการพัฒนาความรู้

ความสามารถ

5. ทำให้ประสิทธิผลของสถานประกอบการในระยะยาวดีขึ้น
6. ทำให้ภาพพจน์ของสถานประกอบการในสายตาของสังคมดีขึ้น เกิดความเข้าใจและเห็นความสำคัญของประโยชน์ส่วนรวมที่ทำให้เศรษฐกิจของประเทศในส่วนรวมดีขึ้น
7. มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจ
8. ทำให้ทราบความต้องการของตลาดแรงงาน
9. ทำให้สถานประกอบการรู้จักหน่วยงานอื่นมากขึ้น
10. ช่วยทำให้เข้าใจระบบการบริหารของสถานศึกษาดีขึ้น

การสร้างความร่วมมือทำให้สถานศึกษาจะได้รับประโยชน์ดังนี้ คือ

1. ช่วยปรับปรุงคุณภาพการเรียนการสอนของสถานศึกษา เช่น เป็นที่ปรึกษาในการพัฒนาหลักสูตรให้แก่สถานศึกษา
2. เปิดโอกาสให้นักเรียนและนักศึกษาเลือกเรียนวิชาที่มีความถนัด และมีโอกาสได้สัมผัสกับประสบการณ์จริงจากการทำงาน
3. เปิดโอกาสให้ครูผู้สอนมีโอกาสดูงาน ฝึกงาน แลกเปลี่ยนความรู้จากสถานประกอบการทั้งในด้านการปฏิบัติและวิทยาการใหม่ๆ อย่างกว้างขวางลึกซึ้ง
4. เป็นการประหยัดในการจัดหาจัดซื้อเครื่องมือที่มีราคาแพง และค่าใช้จ่ายในการสร้างอาคารสถานที่ในการฝึกปฏิบัติของสถานศึกษา
5. เปิดโอกาสให้ครูมีส่วนร่วมในการทำงานวิจัยร่วมกับสถานประกอบการ หรือขอทุนวิจัยจากสถานประกอบการ
6. เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรในสถานศึกษา โดยสถานศึกษาไม่ต้องหาบุคคลมาเพิ่มเติมเป็นจำนวนมากกล่าวคือบุคลากรในสถานประกอบการเป็นผู้ฝึกงานให้แก่นักเรียนและนักศึกษา
7. เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน สถานศึกษาอาจเชิญวิทยากรจากสถานประกอบการมาให้ความรู้แก่คณะครูและนักเรียนในเรื่องต่างๆ นอกจากนี้สถานศึกษาอาจไปเป็นวิทยากรบรรยายให้แก่บุคลากรในสถานประกอบการเรื่องการบริหารและการจัดการ
8. สถานศึกษาอาจได้บุคลากรจากสถานประกอบการมาเป็นอาจารย์พิเศษ
9. นักศึกษาจะได้รับประสบการณ์ตรงในระหว่างการฝึกและได้รู้จักกับบุคคลอื่นๆ นอกจากนี้ยังรู้จักช่องทางหางานมากขึ้น
10. เมื่อนักศึกษาสำเร็จการศึกษาจากสถานศึกษาจะมีสมรรถภาพเหมาะสม และพร้อมที่จะทำงานต่อไป

1.6 ลักษณะการทำงานของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี และพนักงานปกติ

ลักษณะการทำงานของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี

1. ทำงานในสถานประกอบการ สัปดาห์ละ 4 วัน
2. ศึกษาในสถานศึกษา สัปดาห์ละ 2 วัน
3. หยุด 1 วันต่อสัปดาห์
4. รายได้หรือผลตอบแทน คำนวณจากจำนวนชั่วโมงที่ทำงาน โดยได้รับรายได้เพิ่มขึ้นในแต่ละภาคการศึกษา

5. สถานประกอบการมีบทบาทในการเรียนการสอนในหมวดวิชาชีพเลือกจำนวน 48 หน่วยกิต

6. เมื่อสำเร็จการศึกษาในระดับ ปวช. แล้วสามารถบรรจุเป็นพนักงานของบริษัทได้ทันที

ลักษณะการทำงานของพนักงานปกติ

1. ทำงานในสถานประกอบการ สัปดาห์ละ 6 วัน
2. หยุด 1 วันต่อสัปดาห์
3. รายได้หรือผลตอบแทน ได้ตามอัตราพนักงานปกติ โดยจะเพิ่มตามตำแหน่งการทำงาน

1.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาระบบทวิภาคี

ชาตรี รัตนวงศ์ (2525 : 117-120) ได้ศึกษาเรื่องผลการประเมินผลการส่งนักศึกษาช่างเทคนิคของวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ออกฝึกงานในหน่วยงานอุตสาหกรรม พบว่า หน่วยงานอุตสาหกรรมมีความต้องการและพึงพอใจในการรับนักศึกษาเข้าฝึกงาน และนักศึกษาก็มีความต้องการและพึงพอใจในการออกฝึกงานในหน่วยงานอุตสาหกรรม เพราะทำให้นักศึกษาได้รับความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ต่างๆ จากการฝึกงาน

สมมาตร สุนศักดิ์ (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการฝึกงาน สรุปได้ดังนี้ การฝึกงานมีความสำคัญต่อการเรียนการสอน และมีความสัมพันธ์กับการประกอบอาชีพ ในอนาคตของนักศึกษา การจัดการฝึกงานที่ผ่านมาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การฝึกงานในระดับมาก ได้แก่ เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์ตรงในการทำงาน และเพื่อทักษะในงานอาชีพ และมุ่งให้นักศึกษานำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน สถานที่ฝึกงาน การจัดการฝึกงานควรจัดนอกสถานศึกษา สถานที่ที่เหมาะสมควรเป็นสถานประกอบการ ระยะเวลาในการฝึกงานตามที่หลักสูตรกำหนดมีความเหมาะสม ส่งนักศึกษาชั้น ปวส. 1 ฝึกงาน เข้ารับการฝึกงานระหว่างปิดภาคเรียนที่ 2 วิธีการจัดการฝึกงาน ควรให้นักศึกษาฝึกงานตรงสาขาที่เรียน สถานศึกษาควรจัดการปฐมนิเทศในเรื่องวัตถุประสงค์การฝึกงาน สถานที่ฝึกงานควรจัดการปฐมนิเทศในเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตนของนักศึกษาเมื่อเข้ารับการฝึกงานควรให้นักศึกษาได้หมุนเวียนการฝึกงานด้านต่างๆ ในสถานที่ฝึกงาน การนิเทศการฝึกงาน ผู้ที่เหมาะสมในการนิเทศการฝึกงานควรเป็นอาจารย์ผู้สอนวิชาชีพที่ตรงกับนักศึกษาฝึกงาน การประเมินผลการฝึกงาน ควรใช้วิธีการตรวจสอบผลงาน ผู้ที่เหมาะสมในการประเมินผลการฝึกงานควรเป็นผู้ควบคุมการฝึกงานของสถานที่ฝึกงาน ประโยชน์จากการฝึกงาน นักศึกษาได้รับประโยชน์ในระดับมากเกือบทุกด้าน

ปวีณ์ ดาบเพ็ชร (2538 : 186-196) ได้ศึกษาสภาพการเป็นจริงและความต้องการของผู้บริหารสถานศึกษาและผู้บริหารสถานประกอบการเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารและการจัดการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคีของกรมอาชีวศึกษาทั้ง 5 ด้าน คือ การวางแผน การแบ่งสรร การประสานงาน การประเมินผล และการกระตุ้นและจูงใจ พบว่า การวางแผนเป็นสิ่งที่ผู้บริหารสถานศึกษาและผู้บริหารสถานประกอบการต้องการมาก คือ ต้องการให้องค์กรกลางที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารและประสานงานสถานศึกษา สถานประกอบการร่วมกันพิจารณาทบทวนนโยบาย มาตรการแนวปฏิบัติและพัฒนาระบบความร่วมมือให้ชัดเจน ด้านการแบ่งสรร ผู้บริหารสถานศึกษาและผู้บริหารสถานประกอบการต้องการให้มีการฝึกอบรมบุคลากร

ของสถานศึกษาและสถานประกอบการให้เข้าใจนโยบายและแนวปฏิบัติ ด้านการประสานงาน ผู้บริหารสถานศึกษาและผู้บริหารสถานประกอบการต้องการให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นองค์กรกลางจัดประชุมสัมมนาร่วม

กันระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการ รวมทั้งด้านการประเมินผล ต้องการให้สถานศึกษาและสถานประกอบการร่วมกันตรวจสอบกฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติ เพื่อไม่ให้ขัดข้องในการปฏิบัติ ด้านการกระตุ้นและจูงใจ ต้องการให้ผู้บริหารระดับนโยบาย และหน่วยงานที่องค์กรกลางจัดที่มงานช่วยชี้แจง เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน

มงคล วานิช (2539 : 65-71) ได้ศึกษาความคิดเห็นต่อการจัดการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคีของวิทยาลัยเทคนิคลำปาง ระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ 8 ด้าน คือ การวางแผน การจัดองค์การ การอำนวยการ การประสานงาน การควบคุม การนิเทศติดตาม ประเมินผล และการจูงใจ พบว่า ด้านการจัดองค์การจะมีความพร้อมในการจัดการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ในด้านอำนวยการครูฝึกและอาจารย์ที่ร่วมโครงการมีความเห็นต่อความพร้อมในด้านการอำนวยการ โดยเฉลี่ยปานกลางค่อนข้างสูง โดยเฉพาะประเด็นการจัดแผนการสอนภาคปฏิบัติและภาคทฤษฎี ในด้านการวางแผนครูฝึกและอาจารย์ที่ร่วมโครงการ มีความคิดเห็นต่อความพร้อมในด้านนี้โดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง แต่มีประเด็นที่มีความพร้อมในระดับปานกลางค่อนข้างสูง คือการวางแผนงานด้านหลักสูตร ในด้านการจูงใจครูฝึกและอาจารย์ที่ร่วมโครงการมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านประสานงานครูฝึกและอาจารย์ที่ร่วมโครงการมีความคิดเห็นว่ามีความพร้อมโดยเฉลี่ยระดับปานกลางค่อนข้างน้อย ในด้านการนิเทศครูฝึกและอาจารย์ที่ร่วมโครงการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะปฏิทินปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและความพร้อมของแผนการนิเทศติดตาม ในด้านการประเมินผลครูฝึกและอาจารย์ที่ร่วมโครงการมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง โดยเฉพาะความเข้าใจกฎเกณฑ์ การประเมินผล แผนการประเมินผล เครื่องมือและเกณฑ์ที่ใช้ประเมินผล

กัลยา อยู่บ้านคลอง (2540 : 133-156) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวทางสังคมกับสุขภาพจิตของวัยรุ่นในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หลักสูตรอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี วิทยาลัยเทคนิคพิษณุโลก จำนวน 175 คน พบว่า วัยรุ่นในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ หลักสูตรอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี มีการปรับตัวทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบการปรับตัวทางสังคมของวัยรุ่นในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ หลักสูตรอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี พบว่า สาขาวิชาช่างไฟฟ้าและช่างเชื่อมโลหะมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในระดับชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ วัยรุ่นในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ หลักสูตรอาชีวศึกษาระบบทวิภาคีที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปานกลาง และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 วัยรุ่นในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ หลักสูตรอาชีวศึกษาระบบทวิภาคีที่อยู่ในสถานฝึกงานที่ได้มาตรฐานและไม่ได้มาตรฐาน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ วัยรุ่นในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ หลักสูตรอาชีวศึกษาระบบทวิภาคีที่บิดามารดาอยู่ด้วยกัน บิดามารดาแยกกันอยู่ และบิดาหรือมารดาถึงแก่กรรม มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สุขภาพจิตทุกกลุ่มอาการของวัยรุ่นในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ หลักสูตรอาชีวศึกษาระบบทวิภาคีอยู่ในระดับปกติ แต่กลุ่มอาการที่มีระดับความเครียดมีแนวโน้มค่อนข้างสูง คือ สาขาวิชาช่างเชื่อมโลหะ รองลงมาคือ สาขาวิชาช่างอิเล็กทรอนิกส์ และที่มีระดับความเครียดต่ำสุดคือ ช่างไฟฟ้า

เพ็ญใจ คันธรัตน์. (2540 : 111-123) ได้ศึกษาความคิดเห็นของสถานประกอบการ พบว่า ความคิดเห็นของสถานประกอบการที่ร่วมดำเนินการกับวิทยาลัยเทคนิคกาญจนาภิเษกมหานคร และ

วิทยาลัยเทคนิคมีนบุรี ที่มีการจัดการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี ตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) พุทธศักราช 2538 เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านสถานศึกษา ด้านนักเรียน ด้านผู้ปกครอง และด้านสถานประกอบการ โดยภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของสถานประกอบการทั้ง 3 กลุ่ม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ความคิดเห็นของสถานประกอบการที่ร่วมดำเนินการกับวิทยาลัยเทคนิคกาญจนาภิเษกมหานคร และวิทยาลัยเทคนิคมีนบุรี ที่มีการจัดการ

อาชีวศึกษาระบบทวิภาคี หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) พุทธศักราช 2538 เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ด้านสถานศึกษา ต้องปรับปรุงบทบาทหน้าที่ โดยเฉพาะในเรื่องการประชาสัมพันธ์การจัดอาชีวศึกษาระบบทวิภาคีให้แพร่หลายกว้างขวางยิ่งขึ้น สถานประกอบการมีความคิดเห็นว่า ด้านสถานศึกษามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านนักเรียนบทบาทหน้าที่ที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในเรื่องที่นักเรียนต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับของสถานศึกษา และสถานประกอบการอย่างเคร่งครัด ด้านผู้ปกครองบทบาทหน้าที่ที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะเรื่องยินยอมให้นักเรียนในความปกครองเข้ารับการฝึกภาคปฏิบัติตลอดหลักสูตรตามเงื่อนไขและข้อตกลงที่สถานศึกษาและสถานประกอบการกำหนด ด้านสถานประกอบการบทบาทหน้าที่ที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในเรื่องสถานประกอบการควรจ่ายเบี้ยเลี้ยงให้นักเรียนตามอัตราที่สถานประกอบการได้ตกลงไว้ โดยไม่อยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานขั้นต่ำ เป็นบทบาทหน้าที่ที่สถานประกอบการส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าเหมาะสมมาก

วรวิทย์ ศรีตระกูล. (2540 : 72-78) ได้ศึกษาความคิดเห็นของสถานประกอบการที่เข้าร่วมการจัดอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี สาขาวิชาช่างยนต์กับวิทยาลัยเทคนิคภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า การวางแผนและการเตรียมการมีระดับความคิดเห็นที่ประเมินอยู่ในระดับมาก คือสถานประกอบการเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองต่อการฝึกอาชีพของนักศึกษาระบบทวิภาคี ได้มีการกำหนดบุคลากรหรือทำหน้าที่เป็นผู้ควบคุมการฝึกอาชีพของนักศึกษาระบบทวิภาคีได้อย่างเหมาะสม การดำเนินการมีระดับความคิดเห็นที่ประเมินอยู่ในระดับการปฏิบัติมากที่สุด คือ สถานประกอบการได้ประโยชน์จากการฝึกอาชีพของนักศึกษาระบบทวิภาคี สถานประกอบการได้มีการแนะนำความรู้เบื้องต้นก่อนการฝึกอาชีพให้นักศึกษา การประเมินผลเกี่ยวกับพุทธพิสัย มีระดับความคิดเห็นที่ประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด คือ นักศึกษาสามารถพัฒนาการเรียนรู้ของตนเองได้ พร้อมทั้งมีความรู้ความเข้าใจการปฏิบัติงานสาขาวิชาช่างยนต์ หลังจากได้ฝึกอาชีพในสถานประกอบการ การประเมินผลเกี่ยวกับจิตพิสัยมีระดับความคิดเห็นที่ประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด คือ นักศึกษามีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและบุคคลทั่วไป พร้อมทั้งรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงานและครูฝึก การประเมินผลเกี่ยวกับทักษะพิสัย มีระดับความคิดเห็นที่ประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด คือ นักศึกษามีความสามารถในการพัฒนาทักษะฝีมือ ในการฝึกอาชีพสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปฏิบัติงานเองได้

อำนาจ นาคทัต. (2540 : 81-91) ได้ศึกษาการพัฒนาการจัดการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคีของวิทยาลัยเทคนิคระยอง พบว่า การจัดการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับของสถานประกอบการและผู้ปกครองของนักเรียน-นักศึกษาเป็นผลจากการที่วิทยาลัยได้ดำเนินการพัฒนาด้วยวิธีการต่างๆ ทำให้เกิดการประสานความร่วมมือและช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน สถานประกอบการและสถานศึกษามีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานที่ชัดเจนมากขึ้น สามารถแก้ปัญหาสถานประกอบการที่มีลักษณะปริมาณงานที่จัดให้นักเรียนฝึกปฏิบัติไม่ครอบคลุมเนื้อหาทักษะที่กำหนดไว้ในหลักสูตร โดยวิทยาลัยดำเนินการจัดฝึกเพิ่มเติมให้ในสถานศึกษาหรือส่งฝึกยังสถานประกอบการอื่นๆ การพัฒนาบุคลากร ได้แก่ ครู-อาจารย์ในสถานศึกษาให้ตระหนักถึงความเป็นครู มีทัศนคติต่อการทำงาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่ดี อุทิศเวลาเพื่อการสอน การพัฒนาการจัดงบประมาณให้เพียงพอและ

สะดวกต่อการปฏิบัติงาน ทำให้ได้บุคลากรที่มีคุณภาพทำหน้าที่ติดต่อประสานงานกับสถานประกอบการ การพัฒนาการประชาสัมพันธ์ ทำให้การจัดอาชีวศึกษาระบบทวิภาคีเป็นที่รู้จักของชุมชนในท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น

2. ความฉลาดทางอารมณ์

2.1 ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์

คำว่า EQ (Emotional Quotient) ในภาษาไทยยังไม่มีคำจำกัดความที่แน่นอน จึงมีคำแปลมากมาย เช่น สติอารมณ์, เซวน์อารมณ์, ความฉลาดทางอารมณ์, อัจฉริยะทางอารมณ์, ปัญญาอารมณ์ ฯลฯ ส่วนในปริญญานิพนธ์นี้จะใช้คำว่า “ความฉลาดทางอารมณ์”

นอกเหนือจากคำว่า Emotional Quotient แล้ว ในภาษาอังกฤษยังมีคำเรียกที่ใกล้เคียงกับ EQ อยู่อีกมาก (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2542 : 22-31) เช่น

1) Social Intelligence

เป็นคำที่ Thorndike ใช้ในช่วงทศวรรษ 1920 เพื่อหมายถึงความมีไหวพริบในการเกี่ยวข้องกับผู้อื่น และ Eysenck นำมาใช้อธิบายอีกในปี 1985 คู่ขนานกับคำว่า Psychometric Intelligence ซึ่งเน้นไปทางด้าน IQ และ Biological Intelligence ซึ่งเน้นทางด้านสรีระพันธุกรรมในการกำหนดความแตกต่างระหว่างบุคคล

2) Tacit Knowledge

โดย Polanyi เสนอไว้ในปี 1976 และ Sternberg นำมาใช้อย่างต่อเนื่องโดยในรายงานการวิจัยของ Sternberg ให้ความหมายว่า เป็นการเรียนรู้แบบๆ ไม่เป็นทางการ ไม่พูดออกมา รู้ได้โดยการแสดงออก เป็นผลจากการคิดใคร่ครวญจากสิ่งที่ได้เรียนรู้

3) Personal Intelligence

โดย Gardner เสนอไว้เป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎี Multiple Intelligence ในปี 1983 มีความหมายในลักษณะของความเป็นผู้ที่ “เก่งคน” มีมนุษยสัมพันธ์ เข้าถึง และรู้จักภาวะอารมณ์ของตน และรู้จักภาวะอารมณ์ของตนเพื่อชี้นำการปฏิบัติ โดยเฉพาะในด้านของความสามารถทางสังคม Gardner ได้แบ่ง Personal Intelligence ออกเป็น 2 ส่วน คือ ความสามารถเข้าถึงความรู้สึกและภาวะอารมณ์ของตนเองได้ จำแนก รู้เท่าทัน และระบุได้ ที่เขาเรียกว่า Intrapersonal Intelligence ซึ่งมีขั้นสูงสุดคือ การรู้จักตนเอง และมีอีกด้านหนึ่งซึ่งเรียกว่า Interpersonal Intelligence ซึ่งเป็นผลของการรู้จักภาวะทางอารมณ์ของตน ที่แสดงออกกับผู้อื่น รู้และเห็นความแตกต่างของตนและคนอื่นได้

4) Implicit Learning

โดย Segar เสนอไว้ โดยมุ่งหมายถึงการเรียนรู้อันซับซ้อน โดยผู้เรียนไม่จำเป็นต้องแสดงออกโดยทางภาษาถ้อยคำ แต่รับรู้ เห็นได้ และจดจำได้ดี

5) Meta-mood Experience หรือ Meta-Experience

โดย Salovey, Mayer, Goleman, Turvey and Palfai เสนอไว้ โดยหมายถึงกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องของภาวะอารมณ์ (Moods) ของบุคคลที่แสดงออกผ่านทางอารมณ์ ความรู้สึก ทั้งนี้ รวมถึงการรู้เท่าทันในความรู้สึกนึกคิดและภาวะอารมณ์ของตน กระบวนการติดตาม ควบคุมและประเมินภาวะอารมณ์ตนเองด้วย

6) Emotional Literacy

โดย Cooper & Sawai ได้ให้ความหมายว่าเป็นความฉลาดรู้ในอารมณ์ตนเอง ซึ่งรวมถึงการบอกเล่าความคิด ความรู้สึกตามจริง ความสามารถหยั่งรู้เท่าทันอารมณ์ตน เล็งเห็นผล มีพลังและรู้ผลได้

7) Practical Intelligence

โดย Sternberg ถือเป็น 1 ใน 3 ด้านของไตรลักษณะของจิต (Triarchic Mind) ที่สะท้อนให้เห็นได้จากความสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมต่างๆ ได้ดี รู้จักเลือกรับ และให้เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง โดยมุ่งสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้

8) Emotional Maturity

โดย Abrahamson ได้เสนอว่า คนมีความสุขสบายในอารมณ์ เมื่อมีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ต่างๆ ในชีวิตได้อย่างเป็นอิสระ และสนองความต้องการของตนเอง เรียนรู้จากประสบการณ์ และมีการตรวจสอบตนเองอยู่ตลอดเวลา โดยเน้นว่ามนุษย์แต่ละคนจะสร้างวุฒิภาวะทางอารมณ์ (Emotional Maturity) เพื่อนำไปสู่ความสุขสบายในอารมณ์ของตน (Emotional Comfort) จากการที่รู้เข้าใจภาวะอารมณ์ของตนเอง (Emotional Insight) เขาเชื่อว่าความสุขสบายทางอารมณ์เป็นดัชนีชี้ถึงสุขภาพจิตที่ดี มีความเป็นสุข สนุกสนานกับทุกกิจกรรมของชีวิต เป็นผู้ที่ไม่มีความขัดแย้งใดๆ ในใจ เปิดตนเองกับประสบการณ์ใหม่ๆ

9) Emotional Learning

เป็นการเรียนรู้ด้านอารมณ์ และความรู้สึกของบุคคลโดย Damasio เห็นว่าเด็กบางคนไม่มีปัญหาด้านความสามารถในการเรียนรู้ แต่มีความเสี่ยงที่จะเรียนไม่จบ เป็นอาชญากร เพราะขาดการเรียนรู้ และระบับอารมณ์ความรู้สึกของตน เนื่องจากขาดสติอารมณ์ชั่ววูบเดียว

10) Emotional Capital

เป็นคำศัพท์ล่าสุดที่ใช้เรียกขานกัน รักับกระแสด้านการบริหารจัดการในองค์กร ที่มองบุคคลในฐานะ Human Capital

11) Emotional Knowledge

ให้นิยามในด้านของแหล่งรวมข้อมูลเกี่ยวกับอารมณ์ และประสบการณ์ทางอารมณ์ของบุคคล ที่เกิดจากประสบการณ์ของตนเองและของผู้อื่น เพื่อใช้ในการทำความเข้าใจและการตีความภาวะแวดล้อม

12) Emotional I.Q.

Salovey & Mayer ก็ใช้คำนี้ที่สะท้อนให้เห็นว่า สติปัญญาเป็นคุณภาพของสมอง ขณะที่อารมณ์เป็นคุณภาพของความรู้สึก อารมณ์ไม่สามารถแยกออกจากสติปัญญาได้

13) Emotional Competence

ความสามารถทางอารมณ์ ก็เป็นคำศัพท์ใหม่อีกคำหนึ่งที่นิยมเรียกกัน โดย Goleman เรียกว่า Emotional Intelligence Competencies ที่หมายรวมถึงคุณลักษณะ 6 ประการ ของ EQ ได้แก่

- ความมั่นใจในตนเอง
- การเอาใจเขามาใส่ใจเรา
- ความมุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์
- การปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ
- การโน้มน้าวผู้อื่น
- การสร้างทีมงาน

มีนักวิชาการหลายท่านได้พยายามให้ความสำคัญของคำว่า EQ ซึ่งหากพิจารณาให้ดีแล้วจะเห็นว่า EQ เป็นกระบวนการของจิตในการบริหารจัดการอารมณ์ของตนและของผู้อื่นให้เกิดประโยชน์ในทางสร้างสรรค์ ตัวอย่างเช่น

BarOn ได้ให้นิยามของ EQ ในคู่มือแบบวัด EQ ที่เขาส่งขึ้นว่า “เป็นชุดของขีดความสามารถ สมรรถนะ และทักษะทางจิตพิสัย (affective domain) ที่ส่งผลต่อความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในการ ต่อสู้กับข้อเรียกร้อง และแรงกดดันต่างๆ ที่มาจากภาวะแวดล้อม” ที่มีผลต่อการมีสุขภาพจิตที่ดีและการ ประสบความสำเร็จในชีวิต

Cooper & Sawaf ได้ให้ความหมายของ EQ ไว้ว่า เป็นความสามารถของบุคคลในการที่จะรับรู้ เข้าใจ และประยุกต์ใช้พลังการรู้จักอารมณ์ เป็นรากฐานของพลังงาน ข้อมูล การสร้างสายสัมพันธ์เพื่อการโน้มน้าวผู้อื่นได้

Goleman ได้ให้ความหมายของ EQ ว่า หมายถึง “ความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเอง และของผู้อื่นเพื่อการสร้างแรงจูงใจในตัวเอง บริหารจัดการอารมณ์ต่างๆ ของตน และอารมณ์ที่เกิด จากความสัมพันธ์ต่างๆ ได้” โดยเขาเชื่อว่า เขาวินิจฉัยอารมณ์นั้นแตกต่างจากเขาวินิจฉัย แต่เสริมเกื้อกูลกัน คนที่มีสติปัญญาดี แต่ขาด EQ มักจะมาทำงานให้กับคนที่มีความสติปัญญาน้อยกว่าตน แต่มีความสามารถทางด้าน อารมณ์

จากนิยามที่กล่าวมาแล้ว พอจะสรุปความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ได้ว่า หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะตระหนักรู้ถึงอารมณ์ของตนเอง สามารถควบคุมและจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนสามารถรับรู้และเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น และสร้าง สัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ได้

2.2 ความสำคัญและประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์ ถือเป็นการเรียนรู้อารมณ์ ความรู้สึกของตน ให้ตระหนัก มีสติ รู้เท่าทัน สาเหตุและความแปรผันด้านอารมณ์ของตน เป็นการเรียนรู้ พูดคุยภายในตน (Intraindividual Talk) บริหาร จัดการอารมณ์ ภาวะอารมณ์ อุปนิสัยใจคอของตน ไปในทางที่สร้างประโยชน์แก่ทุกฝ่าย สร้างแรงจูงใจที่ดี ให้แก่ตนเองในทางที่สร้างสรรค์

ดังนั้น ประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ความฉลาดทางอารมณ์มาใช้ในชีวิตประจำวันจึงเป็นสิ่งสำคัญ อย่างยิ่ง ดังนี้ (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542 : 35-37)

1) พัฒนาการด้านอารมณ์ บุคลิกภาพของเด็ก

ความฉลาดทางอารมณ์มีบทบาทในการกำหนดบุคลิกภาพที่พึงปรารถนา สร้างวุฒิภาวะทางอารมณ์ ที่เจริญสมวัย สร้างความสามารถในการปรับตัวในการแก้ไขปัญหาความเครียดและแรงกดดันของชีวิต ใน ภาวะการแข่งขันได้ดี

2) การสื่อสาร การแสดงความรู้สึกอารมณ์ของตน

ความฉลาดทางอารมณ์ทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้องตามกาลเทศะ เข้าอกเข้าใจ ความรู้สึกของผู้อื่น ผู้ที่มี EQ จะรู้จักยั้งได้ แม้นใจรู้สึกเศร้า รับฟังปัญหาของผู้อื่นได้อย่างตั้งใจ ไม่รู้สึก แปรแยกจากเพื่อนมนุษย์ จากธรรมชาติ และจากชีวิตของตนเอง

3) การปฏิบัติงาน

ความฉลาดทางอารมณ์เกื้อหนุนการยอมรับ ความคิดริเริ่ม ก่อให้เกิดการสร้างผลิตผลที่สนอง เป้าหมาย ลดการลา ขาดงาน หรือย้ายงาน เนื่องจากข้อขัดแย้งระหว่างบุคคล เสริมสร้างการทำงานที่ประสาน สัมพันธ์กันให้มากขึ้น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การมี EQ ที่ดีในที่ทำงาน ทำให้เราเคารพรับฟังความคิดเห็น ของผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเราได้มากขึ้น มีความสามารถในการปรับตัวรับกับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี

4) การให้บริการ

ความฉลาดทางอารมณ์ก่อให้เกิดการทำความรู้จักลูกค้า รับฟังความต้องการของลูกค้า และ ตอบสนองได้ดี

5) การบริหารจัดการ

ความฉลาดทางอารมณ์ช่วยส่งเสริมให้บุคคลมีความเป็นผู้นำที่มีศิลปะในการรู้จักใช้คน และครองใจคนได้ เปิดโอกาสให้ผู้บริหารได้เรียนรู้ และพัฒนาตน สามารถโน้มน้าวผู้อื่นให้ทำในสิ่งที่ตนต้องการได้สำเร็จงานก็ได้ผล คนก็เป็นสุข เกิดความรักงานและองค์กร

6) การเข้าใจชีวิตของตนและของผู้อื่น

ความฉลาดทางอารมณ์เป็นเรื่องของการศึกษาทำความเข้าใจตน (Insight) การมองเข้าไปในตนเอง ก่อนทำความเข้าใจผู้อื่น เมื่อเข้าใจตนเองและผู้อื่นแล้ว การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันจึงเป็นการมุ่งใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ อย่างสูงสุด ชีวิตก็จะเป็นสุข

2.3 องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์

2.3.1 Wagner และ Sternberg (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542 : 22-31) เสนอว่า มี 3 องค์ประกอบ คือ

- 1) การครองตน (Managing Self) หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการตนเองในแต่ละวันให้บรรลุเป้าหมาย ได้ผลผลิตสูงสุด อาทิ การจัดลำดับกิจกรรมที่ต้องทำการกระตุ้นชี้นำตนให้มุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ การสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเอง กล้าเสี่ยง ไม่ย่อท้อ รู้ขีดความสามารถและศักยภาพของตนดี
- 2) การครองคน (Managing Others) หมายถึง ทักษะความรู้ในการบริหารผู้ใต้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์ทางสังคม ความสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ มอบหมายงานให้ทำตรงกับทักษะความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติแต่ละคน ให้รางวัลตามผลงานที่ปฏิบัติ
- 3) การครองงาน (Managing Career) หมายถึง ความสามารถจัดความสำคัญของงานที่ตนปฏิบัติให้สอดคล้องกับสิ่งที่องค์กรให้ความสำคัญ

2.3.2 Salovey และ Mayer กล่าวถึงความฉลาดทางอารมณ์ใน 3 ลักษณะ คือ

- 1) ขั้นรู้จักภาวะอารมณ์ของตน หมายถึง การประเมินภาวะอารมณ์ได้อย่างถูกต้อง และแสดงออกได้อย่างเหมาะสม (Emotion Awareness) การที่บุคคลสามารถรับรู้ ระบุ และจำแนกภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นได้ เป็นปัจจัยนำที่เอื้อต่อความสามารถในการปรับตัวการแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างดี
- 2) ขั้นควบคุมอารมณ์ หมายถึง การกำกับดูแลภาวะอารมณ์ (Regulation of Emotion) ของตนและของผู้อื่นได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามกาลเทศะ ทั้งในแง่ของกายกรรม วาจากรรม และมโนกรรม
- 3) ขั้นใช้เชาวน์อารมณ์ โดยบุคคลแต่ละคนจะมีความสามารถใช้ประโยชน์จากภาวะอารมณ์ของตนต่างกันในการแก้ไขปัญหา หรือช่วยในการปรับตัว หากอารมณ์ดีอาจมีส่วนช่วยให้เกิดภาวะคิดสร้างสรรค์ และการคิดอย่างมีเหตุผลในการตอบสนองต่อการคิดวิเคราะห์ ขณะที่อารมณ์เศร้าทำให้การคิดแบบอุปมาอุปไมยช้าลง

2.3.3 Goleman เสนอทัศนะว่า ความฉลาดทางอารมณ์ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่

- 1) ขั้นตระหนักรู้จักอารมณ์ตน (Know One's Emotion) หมายถึง การเข้าใจยังรู้ความเปลี่ยนแปลงในอารมณ์ ความต้องการของตนในแต่ละช่วงเวลาและสถานการณ์
- 2) ขั้นบริหารจัดการอารมณ์ของตน (Managing Emotions) เป็นความสามารถที่จะควบคุมจัดการกับความรู้สึก หรือภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม
- 3) ขั้นสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเองได้ (Motivating Oneself) เป็นการกระตุ้นเตือนตนให้คิดริเริ่ม อย่างมีความคิดสร้างสรรค์ ผลักดันตนมุ่งสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ จะนำมาซึ่งความสำเร็จ สามารถอดได้ รอได้ มุ่งสู่เป้าหมายอย่างมีพลังของความตั้งใจ

4) ขั้นสามารถรับรู้อารมณ์ของผู้อื่นได้ (Recognizing Emotions in Others) เป็นความสามารถในการเอาใจเขามาใส่ใจเรา รู้เท่าทันในความรู้สึก ความต้องการของผู้อื่นได้อย่างชาญฉลาด มีไหวพริบ

5) ความสามารถในการจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Handling Relationships) เป็นความสามารถในการสร้างและรักษาเครือข่ายสายสัมพันธ์ส่วนตัวและที่เกี่ยวกับงานไว้

2.3.4 Cooper & Sawaf ได้เสนอโมเดลความฉลาดทางอารมณ์ว่าประกอบไปด้วยหลัก 4 ประการ ได้แก่

1) ความรอบรู้ทางอารมณ์ (Emotional Literacy) เป็นการรู้จักอารมณ์ของตนเอง รู้และไหวพริบเท่าทันว่าอารมณ์ของตนผันแปรไปในทิศทางใด

2) ความเหมาะสมทางอารมณ์ (Emotional Fitness) เป็นการปรับวางอารมณ์ของตนได้อย่างยืดหยุ่น รู้จักกาลเทศะแม้จะเผชิญความลำบากใจ

3) ความลึกซึ้งทางอารมณ์ (Emotional Depth) เป็นระดับความลึกซึ้งของอารมณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา

4) ความผันแปรทางอารมณ์ (Emotional Alchemy) เป็นความสามารถในการใช้อารมณ์เพื่อความคิดสร้างสรรค์

2.3.5 Baron ได้เสนอองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์เป็น 5 หมวดได้แก่

1) ความสามารถภายในตน มีลักษณะดังนี้

- 1.1) ตระหนักรู้จักตน
- 1.2) เข้าใจภาวะอารมณ์ของตน
- 1.3) กล้าแสดงความคิดและความรู้สึกของตน
- 1.4) การเป็นอิสระเอกเทศ
- 1.5) การประจักษ์แจ้งแห่งตน

2) ทักษะของความเก่งคน มีลักษณะดังนี้

- 2.1) ตระหนักรู้เท่าทันในความคิด ความรู้สึกของผู้อื่นได้ดี
- 2.2) ความรับผิดชอบทางสังคม
- 2.3) สร้างสายสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดี

3) ความสามารถในการปรับตัว

- 3.1) ตีความเข้าใจสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี
- 3.2) ยืดหยุ่นในความคิดความรู้สึกของตนได้ดี
- 3.3) แก้ไขปัญหาและสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ดี

4) กลยุทธ์ในการบริหารความเครียด

- 4.1) จัดการกับความเครียดได้ดี
- 4.2) ควบคุมอารมณ์ของตนได้ดี

5) ปัจจัยด้านแรงจูงใจและภาวะอารมณ์

- 5.1) มองโลกในแง่ดี
- 5.2) สร้างความสนุกสนานให้เกิดแก่ตนเองและผู้อื่นได้ดี
- 5.3) รู้สึกและแสดงออกซึ่งความเป็นสุขให้ปรากฏได้

2.3.6 Weisinger ได้กำหนดความฉลาดทางอารมณ์ออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1) การพัฒนาให้มีความตระหนักรู้จักตน การบริหารอารมณ์ของตน และการสร้างแรงจูงใจที่ดีแก่ตน

2) การใช้ความฉลาดทางอารมณ์ของตนเพื่อเสริมสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ซึ่งประกอบจากการพัฒนาทักษะการสื่อสารที่ดี ช่วยเหลือผู้อื่นให้ช่วยตัวเองได้

2.4 การประเมินความฉลาดทางอารมณ์

ในต่างประเทศได้มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ และได้สร้างแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ที่มีการปรับปรุงพัฒนาในเชิงวิทยาศาสตร์มาเป็นเวลานาน โดยมีการใช้กลุ่มตัวอย่างประชากรจำนวนมาก แบบวัดโดยทั่วไปจะเป็นการวัดเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของความฉลาดทางอารมณ์ เป็นการศึกษาและตอบคำถามตามความพึงพอใจที่มีต่อความอยากรู้อยากเห็นด้วยตัวเองเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของแต่ละคน การวัดความฉลาดทางอารมณ์จึงเป็นการช่วยให้บุคคลมีความคิดสร้างสรรค์เพิ่มขึ้น และรู้จักใช้อารมณ์ของตนในการแก้ไขปัญหา ซึ่งบางส่วนอาจจะมีข้อบ่งชี้เนื้อหาซ้ำซ้อนกับสติปัญญาโดยทั่วไป การที่บุคคลดำเนินการจัดการกับความฉลาดทางอารมณ์ด้วยการวัด เปรียบเสมือนเป็นการฝึกพฤติกรรมในทางบวกและเป็นการพัฒนาทางด้านสังคมด้วย

การวัดความฉลาดทางอารมณ์ให้มีคุณภาพเป็นเรื่องที่ยาก เพราะเป็นสิ่งที่เปราะบางและเปลี่ยนแปลงได้รอบตัว เพราะเป็นเรื่องเกี่ยวกับความคล่องแคล่วทางสังคม ความเพียรพยายามการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ฯลฯ การใช้แบบทดสอบวัดความฉลาดทางอารมณ์ทำให้สับสนในการยอมรับการประเมินระดับอารมณ์ของบุคคล

การวัดความฉลาดทางอารมณ์อาจจะใช้หลายๆ วิธีประกอบกัน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง ความเชื่อถือได้ของผลการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ สามารถแบ่งประเภทของแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ได้ดังนี้

1) การประเมินด้านแรงจูงใจภายในบุคคล

เพื่อประเมินแรงจูงใจที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เกิดความรู้สึก หรืออารมณ์นั้น โดยอาจจะมีส่วนเร้ากระตุ้นความรู้สึกนึกคิด เช่น การให้เขียนเรียงความ (Essay Tests) การตอบข้อความให้สมบูรณ์ การเขียนบันทึกประจำวัน การให้เล่าเหตุการณ์ที่ฝังใจ หรือที่เคยประสบมา ทั้งนี้ผู้ประเมินต้องระมัดระวังในการกำหนดคำตอบที่ “ถูกต้อง” ให้แก่ความรู้สึกนึกคิดและประสบการณ์ต่างๆ การประเมินความฉลาดทางอารมณ์วิธีนี้ จำต้องใช้ผู้ประเมินที่มีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญด้านพฤติกรรมศาสตร์และด้าน EQ สูง

2) การใช้เทคนิคเหตุการณ์สำคัญ

เป็นการวิเคราะห์พฤติกรรมในเชิงคุณภาพ โดยให้ผู้เล่าบรรยายหรือเขียนเล่าถึงเหตุการณ์ที่บ่งชี้ถึงการคิด รู้สึก และการแสดงออกที่เกี่ยวกับ EQ ในระดับต่างๆ แล้วให้เลือกเรียงลำดับพฤติกรรมที่ผู้ตอบเคยปฏิบัติหรือมีความตั้งใจจะปฏิบัติเพื่อนำคะแนนมาประมวลสรุปอ้างอิงถึงระดับ EQ ของผู้ตอบ

3) สถานการณ์จำลอง (Simulation)

เป็นการกำหนดเหตุการณ์ขึ้นให้มีความสมจริง ใกล้เคียงกับเหตุการณ์ที่เป็นสิ่งเร้า เพื่อกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่สะท้อนถึงความรู้สึกและภาวะอารมณ์ต่างๆ ของตนออกมา โดยไม่อาจแสวงหาหรือแก่งแย่งปฏิบัติได้ สถานการณ์จำลองนี้อาจมีการกำหนดระดับความยาก หรือบทบาทให้แก่ผู้ปฏิบัติด้วยก็ได้ โดยข้อดีของวิธีนี้ คือเป็นการกระตุ้นหรือดึงพฤติกรรมภาวะอารมณ์ที่เป็นตัวตนของผู้ทดสอบออกมา ส่วนข้อเสียคือใช้เวลาในการศึกษานาน และมีค่าใช้จ่ายสูง ต้องอาศัยผู้สร้างที่มีความรอบรู้ทางการวัดการประเมินพฤติกรรม และสามารถใช้ทดสอบในกลุ่มเล็กเท่านั้น

4) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

เป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างที่มีความยืดหยุ่น ให้อิสระแก่ผู้เข้ารับการสัมภาษณ์ เป็นฝ่ายริเริ่มการสนทนาในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวกับตนเอง ทั้งในด้านความสำเร็จและความล้มเหลว เป้าหมายของวิธีนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงพฤติกรรมในแง่มุมต่างๆ ของผู้เข้ารับการสัมภาษณ์ว่า ในสถานการณ์ต่างๆ เขาได้แสดงพฤติกรรม อารมณ์และมีความรู้สึกใดบ้าง ปกติแล้วใช้เวลาประมาณ 1.30 – 2 ชั่วโมง และเป็นการสัมภาษณ์แบบหนึ่งต่อหนึ่ง

5) แบบทดสอบที่มีความเป็นปรนัย การให้รายงานตนเอง และแบบวัดเชิงอัตวิสัย (Objective, Self-Report and Subjective Measure)

เป็นวิธีที่ได้รับความนิยมอย่างมาก เนื่องจากเครื่องมือสร้างได้ง่าย และใช้ได้กับผู้เข้ารับการทดสอบเป็นจำนวนมาก และไม่เสียค่าใช้จ่ายมาก และง่ายต่อการแปลผล (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542 : 85 -112)

นอกจากนี้ยังมีลักษณะของแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ที่สำคัญๆ ดังนี้

1. แบบสำรวจความฉลาดทางอารมณ์ (The Emotional Intelligence) ของ โกลแมน ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับว่ามีความรู้และประสบการณ์อย่างกว้างขวางเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ แบบสำรวจของ โกลแมนมีหลายชุด ชุดที่สรุปย่อที่สุดมีจำนวน 10 คำถาม เป็นแบบกำหนดสถานการณ์ให้เลือกตอบ ซึ่งไม่มีคำตอบใดถูกหรือผิด เป็นการวัดความฉลาดทางอารมณ์ทั้ง 5 ด้าน คือ การตระหนักรู้ในตนเอง การจัดการกับอารมณ์ของตนเอง การสร้างแรงจูงใจตนเอง การเอาใจเขามาใส่ใจเรา และการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น ดังตัวอย่าง

คำถาม : คุณอยู่บนเครื่องบินที่กำลังตกหลุมอากาศเพราะอากาศแปรปรวนอย่างรุนแรง ทำให้เครื่องบินโคลงเคลงอย่างน่ากลัว คุณจะทำอย่างไร?

ก. อ่านหนังสือ หรือดูภาพยนตร์ต่อไป และสนใจเล็กน้อยกับความแปรปรวนของอากาศ

ข. ระมัดระวังและเตรียมพร้อมสำหรับอุบัติเหตุ ระวังตามคำเตือนของสจ๊วตและอ่านคู่มือการปฏิบัติตัวเมื่อมีอุบัติเหตุ

ค. ทั้งข้อ ก. และ ข. เพียงเล็กน้อย

ง. ไม่แน่ใจ ไม่เคยสังเกตเลย

2. แบบทดสอบความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence Test) ของ Cyberia Shrink เป็นแบบทดสอบที่ยึดแนวคิดของโกลแมนในการวัด 3 แบบ คือ 1) แบบเลือกตอบ 2) กำหนดสถานการณ์ให้เลือกตอบ และ 3) ให้เติมคำที่บ่งบอกความรู้สึกในช่องว่าง มีจำนวน 70 ข้อ ดังตัวอย่าง

คำถาม : เมื่อฉันรู้สึกวุ่นใจ ฉันไม่ทราบว่ามีใครหรืออะไรทำให้ฉันวุ่นใจ

ก. ตลอดเวลา

ข. บ่อยๆ

ค. บางเวลา

ง. นานๆ ครั้ง

จ. ไม่เคยเลย

คำถาม : เมื่อฉันมีปัญหาที่สำคัญ ซึ่งพบว่าเป็นเรื่องยากที่จะจัดการกับปัญหานั้น ฉัน

ก. จะจัดการกับปัญหาด้วยตัวเอง

ข. ให้สมาชิกในครอบครัวช่วยแนะนำและให้กำลังใจ

ค. ให้เพื่อนแนะนำและกำลังใจ

ง. พบจิตแพทย์หรือผู้ให้คำปรึกษาช่วยแนะนำและให้กำลังใจ

จ. พยายามหาทางหลีกเลี่ยงปัญหาด้วยตัวเอง

ฉ. หลอกตัวเองโดยไม่ไปยุ่งเกี่ยวกับปัญหานั้น

ข. พยายามลืมปัญหานั้น

ข. แสร้งทำเป็นว่าไม่มีปัญหา

คำถาม : ฉันมี เลือก 1 คำตอบ เชื่อมั่นในความสามารถของฉัน

3. แบบทดสอบวัดความฉลาดทางอารมณ์ด้านความโกรธและความรัก (E-IQ Test – Anger? Love? Emotional Intelligence Test) เป็นแบบวัดให้เลือกตอบว่า “จริง” หรือ “ไม่จริง” แต่ไม่มีคะแนนให้เหมือน IQ เป็นแบบวัดความสัมพันธ์เกี่ยวกับความรักและความโกรธ มีทั้งหมด 20 ข้อ ดังตัวอย่าง

0 ถูก 0 ผิดฉันไม่รู้สึกรังเกียจเมื่อถูกตำหนิ

0 ถูก 0 ผิดฉันอยู่ได้อย่างสบายท่ามกลางอารมณ์โกรธและเกลียดของผู้อื่น

4. แบบทดสอบวัดการนับถือในตนเอง (Self – esteem Test) ของ Cyberia Shrink เป็นการเลือกตอบ 5 อันดับ มี 30 ข้อ ดังตัวอย่าง

คำถาม : เมื่ออยู่ในแวดวงสังคม ฉันมีเรื่องที่น่าสนใจที่จะพูด

ก. ไม่เคย

ข. นานๆ ครั้ง

ค. บางครั้ง

ง. บ่อยๆ

จ. ตลอดเวลา

5. แบบสำรวจการมองโลกในแง่ดีและการมองโลกในแง่ร้าย (Optimism/Pessimism Inventory) ของ Cyberia Shrink เป็นแบบสำรวจที่กำหนดสถานการณ์มาให้ แล้วให้เลือกว่าจะตอบสนองแบบใด มี 18 ข้อ ดังตัวอย่าง

คำถาม : คุณตัดสินใจเลือกลงทะเบียนในวิชาที่คิดว่าน่าสนใจมาก แต่เมื่อเริ่มต้นเรียนในชั่วโมงแรก คุณรู้สึกเบื่อ คุณควรทำอย่างไร?

ก. พักการเรียนวิชานั้นทันที

ข. ตัดสินใจเรียนไปก่อนและพักการเรียนวิชานั้นถ้ายังทำให้เบื่อต่อไป

ค. ตัดสินใจเรียนไปอีกอย่างน้อย 2-3 ครั้ง และคิดว่าจะพักการเรียนเมื่อต้องการ

ง. หวังว่ามันช่วยให้รู้สึกดีขึ้น โดยไม่ต้องคิดที่จะพักการเรียนวิชานั้น

จ. เชื่อว่าจะสนใจในวิชานั้นได้ถ้าให้เวลากับมัน

ฉ. ถ้าถูกชักจูงโน้มน้าวก็จะเรียนในวิชานั้นได้ในที่สุด

6. แบบสำรวจความฉลาดทางอารมณ์ (The Emotional Quotient Inventory) เรียกย่อๆ ว่า EQ-I หรืออาจเรียกว่า “The BarOn EQ-I” เพราะเป็นแบบสำรวจของ BarOn นักจิตวิทยาชาวอิสราเอล แบบสำรวจนี้ได้รับการยอมรับโดยทั่วไปว่าเป็นเครื่องมือที่เป็นวิทยาศาสตร์และมีความเที่ยงตรงมาก เพราะเป็นแบบสำรวจที่ผ่านกระบวนการศึกษาค้นคว้าวิจัยนานกว่า 18 ปี โดยใช้กลุ่มตัวอย่างกว่า 20,000 คนจากทั่วโลก สามารถทำนายถึงความสำเร็จในชีวิตและการทำงานได้อย่างแม่นยำ เป็นแบบวัดที่ใช้ในสถานที่ต่างๆ เช่น ในคลินิก สถานศึกษา สถานที่ทำงาน และโรงพยาบาล รวมทั้งในกรณีทำการวิจัย การคัดเลือกคนเข้าทำงาน การประเมินความต้องการในการฝึกอบรม

EQ-I เป็นแบบสำรวจที่ใช้วัดความฉลาดทางอารมณ์ในเรื่องต่างๆ เช่น การตระหนักรู้ในตนเอง การสร้างแรงจูงใจในตนเอง การอดทนต่อความเครียด การยืดหยุ่น การควบคุมอารมณ์และการมองโลกในแง่ดี แบบสำรวจนี้เป็นแบบสำรวจประเภทให้เลือกตอบ “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” โดยการสร้างสถานการณ์ให้เลือกตอบสนอง แล้วนำผลมาทำ “chart a profile” แบบสำรวจนี้ มีจำนวน 133 ข้อ และใช้เวลาในการทำ 30 นาที ดังตัวอย่าง

ใช่ ไม่ใช่

คำถามแบบที่ 1 :

คุณมียุทธศาสตร์ในการควบคุมการต่อต้านจากผู้อื่น		
คุณสามารถแสดงความรู้สึกทางบวกได้ง่าย		

คำถามแบบที่ 2 :

คุณชอบที่เลือกจ้างบุคคลซึ่ง.....

ก. มีความรู้และความรู้สึกดีเกี่ยวกับตนเอง

ข. ฟังตนเองได้ เข้มแข็ง เชื่อมมั่น

ค. ถ่ายทอดแนวคิดและความเชื่อ

ง. ผู้ซึ่งมีความรู้สึกทางบวกเกี่ยวกับสิ่งที่ทำได้ในชีวิต

2.5 ลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์

- 1) รู้จักตนเอง รู้เท่าทันภาวะอารมณ์ของตน รู้จุดเด่น จุดด้อยของตนเอง
- 2) ควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก การแสดงออกของตนเองได้ให้ถูกกับกาลเทศะ ปรับตัวเองให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี
- 3) สามารถสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเอง มองโลกในแง่ดี มีความคิดริเริ่ม ไม่ท้อถอยง่ายๆ
- 4) แสดงความเอื้ออาทร เห็นอกเห็นใจ ตระหนักถึงความรู้สึก ความต้องการของผู้อื่นได้ดี สร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น
- 5) มีทักษะทางสังคมที่ดี ทั้งนี้เป็นผลมาจากพัฒนาการในชั้นแรกๆ ที่ทำให้ผู้ที่มี EQ สูงสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ดี มีมารยาท มีอารมณ์ขัน สามารถแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าต่างๆ ได้เป็นอย่างดี มีไหวพริบ สร้างความร่วมมือจากคนหลายๆ ฝ่ายได้ (วิระวัฒน์ ปันนิตมัย, 2542 : 140-144)

2.6 ลักษณะของผู้ที่มี EQ สูง – ต่ำ

Steve Hein ได้แสดงลักษณะของผู้ที่มี EQ สูงและต่ำ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 2 แสดงลักษณะของผู้ที่มี EQ สูง – ต่ำ

ผู้ที่มี EQ สูง	ผู้ที่มี EQ ต่ำ
1. แสดงความรู้สึกของตนออกมาได้ชัดเจน ตรงไปตรงมา	1. ไม่รับผิดชอบต่อความรู้สึกของตน แต่ตำหนิผู้อื่น
2. ไม่ถูกรบกวนด้วยความรู้สึกในทางลบต่างๆ	2. บอกไม่ได้ว่าทำไมตนถึงคิดรู้สึกเช่นนั้น
3. สามารถอ่านภาษาท่าทางในการสื่อสารได้ดี	3. กล่าวหาโจมตี ตำหนิ ตัดสิน ทำลายขวัญ กำลังใจผู้อื่น
4. ชีวิตผาสุกจากเหตุผล ความเห็นจริง ตระกัความรู้สึกและสามัญสำนึกอย่างสมดุล	4. มุ่งวิเคราะห์ผู้อื่นมากกว่าแสดงความเข้าใจ เข้าใจ
5. ฟังพาตนเองได้ มีความเป็นอิสระด้านการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม	5. แสดงความไม่ซื่อตรงเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิดของตน
6. สร้างแรงจูงใจที่ดีให้เกิดภายในตนได้	6. พุดสะท้อนความรู้สึกนึกคิดของตนสูงหรือต่ำกว่าความเป็นจริง
7. สามารถนำภาวะอารมณ์ของตนกลับคืนสู่ภาวะปกติได้	7. ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่
8. มองโลกในแง่ดี ไม่ยอมแพ้กับอุปสรรคหรือปัญหา	8. ขาดสติสัมปชัญญะ สิ่งที่พูดกับสิ่งที่กระทำไม่ตรงกัน
9. สนใจและให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้อื่น	9. ผูกใจเจ็บ อาฆาตแค้น ให้อภัยคนไม่ได้

10. ไม่ถูกรบกวนด้วยความกลัวหรือความวิตกกังวล	10. ชอบทำให้ผู้อื่นรู้สึกว่าเขาผิด
11. สามารถระบุความรู้สึก หรือภาวะอารมณ์ทางลบต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองได้	11. ยึดยึดความรู้สึกนึกคิดต่างๆ ให้ผู้อื่น
12. รู้สึกเป็นธรรมชาติเมื่อพูดถึงเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิดต่างๆ	12. ไม่ใส่ใจความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น
13. ชีวิตไม่ถูกชี้นำโดยอำนาจ ความร่ำรวย	13. ยึดมั่นในความคิดของตนเอง ไม่เปิดกว้าง
14. กล้าเผยความรู้สึกนึกคิดของตนเองออกมา	14. เป็นผู้ฟังที่ไม่ดี พูดขัดจังหวะ บั่นทอนขวัญและกำลังใจผู้อื่น
15. มองหาแง่มุมที่ดีจากภาวะอารมณ์ในทางลบ	
16. แยกแยะสิ่งที่เป็นความคิดออกจากความรู้สึกได้	

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์

งานวิจัยต่างประเทศ

เมเยอร์และคณะ (Mayer, et.al. 1990 : 772-781) ได้ศึกษาการอ่านอารมณ์จากการมองภาพสิ่งเร้า ซึ่งเป็นการวัดองค์ประกอบหนึ่งของเชาวน์ปัญญาทางอารมณ์ ลักษณะของแบบทดสอบแบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นตัวแปรต้น เป็นภาพสิ่งเร้า 3 ประเภท ๆ ละ 6 ชนิด คือ ภาพใบหน้าแสดงภาวะอารมณ์ต่างๆ 6 ภาพ ภาพสีต่างๆ 6 ภาพ และภาพศิลปะ 6 ภาพ ซึ่งภาพเหล่านี้จะสะท้อนถึงภาวะอารมณ์ 6 ประเภท คือ ความสุข ความเศร้า โกรธ กลัว ประหลาดใจ และขยี้แฉ่ง โดยให้ผู้ตอบรายงานว่าตนเองเกิดความรู้สึกใดบ้างในระดับ 5 ระดับ เริ่มจาก 1 คือไม่มีความรู้สึกหรือภาวะอารมณ์เช่นนั้นอย่างมากรวมถึงแบบทดสอบฉบับนี้มีความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .63 การให้คะแนนพิจารณาความสอดคล้องของกลุ่มแบบทดสอบฉบับที่ 2 เป็นแบบทดสอบที่ใช้เป็นเกณฑ์ประกอบด้วยแบบทดสอบ 3 ชุด คือ แบบวัดความเข้าใจผู้อื่น แบบทดสอบการแสดงอารมณ์ และแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพของไอแซกส์ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใหญ่อายุระหว่าง 17-63 ปี จำนวน 128 คน ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนจากการอ่านอารมณ์จากภาพกับคะแนนจากตัวเกณฑ์ พบว่า การอ่านอารมณ์จากภาพมีความสัมพันธ์กับความเข้าใจผู้อื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และมีความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพการแสดงตัวและการแสดงความรู้สึกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชัทท์ และคณะ (Schulte, et.al. 1998 : 167-177) ได้พัฒนามาตรวัดเชาวน์ปัญญาทางอารมณ์ที่อิงรูปแบบเชาวน์ปัญญาทางอารมณ์ของสโลเวย์และเมเยอร์ โดยการวัดเชาวน์ปัญญาทางอารมณ์เป็นการรายงานตนเอง ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีจำนวนทั้งหมด 33 ข้อ โดยวัดดังนี้ กลุ่มการประเมินค่าและแสดงออกของอารมณ์ จำนวน 13 ข้อ , กลุ่มการจัดระบบอารมณ์จำนวน 10 ข้อ และกลุ่มการใช้ประโยชน์ทางอารมณ์ จำนวน 10 ข้อ มาตราวัดเชาวน์ปัญญาทางอารมณ์ของชัทท์ มีค่าความเชื่อมั่นชนิดความสอดคล้องภายในแบบแอลฟาของครอนบัค เท่ากับ .90 และมีค่าความเชื่อมั่นชนิดการสอบซ้ำภายใน 2 สัปดาห์ เท่ากับ .78 จากการตรวจสอบความเที่ยงพบว่า มาตราวัดเชาวน์ปัญญาทางอารมณ์ฉบับนี้มีความสัมพันธ์กับโครงสร้างที่เกี่ยวข้องทางทฤษฎี ได้แก่ การเอาใจใส่ความรู้สึก ความกระตือรือร้นในความรู้สึก การปรับปรุงภาวะอารมณ์ การมองโลกในแง่ดี และการอดกลั้น มาตราวัดนี้สามารถพยากรณ์ผลการเรียนของนิสิตปีหนึ่งได้

ทาเปีย (Tapia. 1999) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของเชาวน์ปัญญาทางอารมณ์ซึ่งวัดด้วยแบบสำรวจเชาวน์ปัญญาทางอารมณ์ (Emotional Intelligence Inventory : EQI) กับคะแนนเชาวน์ปัญญาจากแบบทดสอบของโอติส เลนนอน (Otis – Lennon Ability Test) และตัวแปรอื่นๆ ได้แก่ ความสามารถด้านภาษา และด้านจำนวน จากแบบทดสอบวัดความถนัดในการเรียน, เกรดเฉลี่ย, ภูมิหลัง , เพศ และระดับ

การศึกษาของบิตามารดา แบบสำรวจเชาวน์ปัญญาทางอารมณ์ (EQI) มีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างและมีความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .81 ผลการศึกษาพบว่า คะแนนจากการวัดเชาวน์ปัญญาทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับคะแนนจากแบบทดสอบของโอดิส เลนนอน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ , มีความสัมพันธ์กับเชาวน์ปัญญาอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และมีความสัมพันธ์กับภูมิหลังและระดับการศึกษาของบิตามารดาอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เพศหญิงมีคะแนนเชาวน์ปัญญาทางอารมณ์สูงกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ซูทาร์โซ และคณะ (Sutarso and others. 1996) ได้ศึกษาผลของเพศและเกรดเฉลี่ยที่มีต่อเชาวน์ปัญญาทางอารมณ์ โดยใช้แบบสำรวจเชาวน์ปัญญาทางอารมณ์ กลุ่มตัวอย่างคือนักเรียนระดับอาชีวศึกษาจำนวน 138 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์พหุตัวแปร มีตัวแปรตามคือ เชาวน์ปัญญาทางอารมณ์ 3 องค์ประกอบ คือ การช่วยเหลือผู้อื่น การรับรู้ตัวเอง และการจัดการกับอารมณ์ และตัวแปรอิสระ 2 ตัว คือ เพศและเกรดเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่า เพศมีผลต่อเชาวน์ปัญญาทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และไม่มีผลแตกต่างระหว่างเพศต่อองค์ประกอบด้านการจัดการกับอารมณ์ ส่วนผลของเกรดเฉลี่ยที่มีต่อเชาวน์ปัญญาทางอารมณ์ทั้ง 3 องค์ประกอบแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

รอกฮิลและกรีนเนอร์ (Rockhill & Greener. 1999) ได้วัดความสามารถในการรายงานตนเองเกี่ยวกับเชาวน์ปัญญาทางอารมณ์ในด้านการใส่ใจในความรู้สึก ความชัดเจนของอารมณ์และการปรับปรุงภาวะอารมณ์ โดยใช้แบบสอบถามมาตราวัดอารมณ์สำหรับเด็ก จำนวน 28 ข้อ และแบบวัดความรู้สึกต่อการมองโลกในแง่ดี ซึ่งประกอบด้วยแบบทดสอบย่อย 4 ฉบับ คือ การแสดงความกตัญญู ความวิตกกังวลในการเข้าสังคม การหลีกเลี่ยงการเข้าสังคม และความพอใจในชีวิต กลุ่มตัวอย่างคือนักเรียนระดับประถมศึกษาเกรด 3 – 7 จำนวน 691 คน การหาความเที่ยงตรงเชิงจำแนกหาจากความสัมพันธ์ระหว่างการตอบแบบทดสอบมาตราวัดอารมณ์กับความสามารถในการเข้าสังคม ผลจากการทดสอบพบว่าคะแนนจากแบบทดสอบมาตราวัดอารมณ์แต่ละฉบับมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปรับปรุงตนเองซึ่งวัดจากแบบทดสอบวัดความพอใจในชีวิต และการแสดงอารมณ์ของเด็กมีส่วนสัมพันธ์กับความสามารถในการเข้าสังคมและความสามารถในการปรับปรุงตนเอง

งานวิจัยในประเทศ

อรพินทร์ ชูชม, อัจฉรา สุขารมณ และวิลาสลักษณ์ ชั่ววัลลี (2542 : 1 - 4) ได้ทดลองใช้และตรวจสอบคุณภาพมาตราวัดเชาวน์ปัญญาทางอารมณ์ของชัทท์และคณะ ซึ่งมีลักษณะการวัดแบบให้ผู้ตอบรายงานตนเอง ประกอบด้วยข้อความต่าง ๆ ที่บรรยายความสามารถทางเชาวน์ปัญญาทางอารมณ์จำนวน 33 ข้อ โดยมาตราวัดเชาวน์ปัญญาทางอารมณ์นี้มี 3 องค์ประกอบ คือการประเมินค่าและการแสดงออกทางอารมณ์, การควบคุมอารมณ์ และการใช้ประโยชน์จากอารมณ์ แต่ละข้อประกอบด้วยมาตราประเมินค่า 5 ระดับ กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตปริญญาตรีจากสถาบันราชภัฏพระนคร จำนวน 51 คน และนิสิตปริญญาโทจากมหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 11 คน ที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2542 ผลการศึกษาพบว่า มาตราวัดเชาวน์ปัญญาทางอารมณ์ของชัทท์และคณะ เมื่อนำมาทดลองใช้กับนิสิตปริญญาตรีและโทของไทย โดยทำการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นชนิดสอดคล้องภายใน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .80 และตรวจสอบความเที่ยงตรง พบว่า เชาวน์ปัญญาทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคิดสร้างสรรค์ ($r = .37$) มีความสัมพันธ์ทางลบกับความวิตกกังวล ($r = -.47$) และความเศร้าหดหู่ ($r = -.42$) ไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการทางสังคม ($r = .11$) และมีแนวโน้มที่จะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับอายุ ($r = .22$)

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542 : 112 – 119) ได้สร้างเครื่องมือวัดเชาวน์ปัญญาทางอารมณ์ร่วมกับอุสา สิทธิสาร โดยใช้กรอบแนวคิดของเมเยอร์และสโลเวย์ และโกลแมน เพื่อศึกษาองค์ประกอบด้วยลักษณะเชาวน์ปัญญาทางอารมณ์ 7 ด้าน ได้แก่ การรู้จักอารมณ์ตนเอง, การตระหนักรู้อารมณ์ของผู้อื่น, การ

ควบคุมอารมณ์ตนเอง, วุฒิภาวะทางอารมณ์, ความเอื้ออาทร, การมีแรงจูงใจที่ดี และทักษะทางสังคม ลักษณะแบบทดสอบเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 90 ข้อ โดยให้ผู้ตอบรายงานว่าข้อความนั้นๆ เกิดขึ้นกับตนในแง่ความคิด ความรู้สึก อารมณ์และการแสดงออกในระดับใด กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 – 4 ของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย จำนวน 464 คน ศึกษาคุณภาพของแบบทดสอบด้านความเชื่อมั่นของแบบทดสอบด้วยวิธีวัดซ้ำ โดยเว้นช่วงระหว่างการสอบ 10 สัปดาห์ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบแต่ละด้านเรียงลำดับดังนี้ .70, .85, .86, .78, .83, .85, .76 รวมทั้งฉบับ .93 และหาความเที่ยงตรงด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบ ผลการศึกษาพบว่า เพศหญิงมีความสามารถด้านความเอื้ออาทร วุฒิภาวะทางอารมณ์ และการควบคุมด้านอารมณ์ของตนเองสูงกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของครอบครัวมีผลต่อชาวน์ปัญญาทางอารมณ์ ด้านความเอื้ออาทร การตระหนักรู้ถึงภาวะอารมณ์ของผู้อื่นของผู้อื่น การรู้จักอารมณ์ของตนเองและการมีแรงจูงใจที่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การปรึกษาหารือกับเพื่อนและครูอาจารย์ เมื่อเวลามีปัญหา มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับทักษะทางชาวน์ปัญญา สภาพความสัมพันธ์ กับบิดามารดา มีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความเอื้ออาทร การมีแรงจูงใจที่ดี การควบคุมอารมณ์ของตน และทักษะทางสังคมของนักศึกษา การประเมินตนเองว่าเป็นคนมุ่งความสำเร็จไม่สัมพันธ์และมุ่งสู่อำนาจมีผลต่อความสามารถด้านความเอื้ออาทรและการมีแรงจูงใจที่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนมีความสัมพันธ์กับคะแนนรวมจากการวัดชาวน์ปัญญาทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ความพึงพอใจในงาน

3.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

โยเดอร์ และคนอื่นๆ (Yoder and others. 1958 : 6) ให้ความเห็นว่าความพึงพอใจในงานเป็นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะมีความพึงพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถสนองความต้องการของบุคคลได้

สเตรสส์และเซลส์ (Strauss and Sayles. 1960 : 119-121) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นได้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

วรูม (Vroom. 1964 : 99) ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจในงานหมายถึงประสิทธิผลที่ได้จากการมีส่วนร่วมของบุคคล ซึ่งต่างก็มีบทบาทและหน้าที่แตกต่างกัน การมีทัศนคติทางบวกจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในงาน และทัศนคติทางลบจะแสดงให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจในการทำงาน

แอปเปิลไวน์ (Applewhite. 1965 : 8) ให้ความหมายว่าความพึงพอใจในงานเป็นความสุขสบายที่ได้จากสภาพที่ทำงาน ความสุขจากปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การมีเจตคติที่ดีต่องาน และพอใจเกี่ยวกับรายได้จากองค์กร

กิลเมอร์ (Gilmer. 1966 : 252-253) ให้ความหมายว่าความพึงพอใจในงานเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบภายใน ได้แก่ แรงจูงใจ และองค์ประกอบภายนอก เช่น รางวัล รายได้ เป็นต้น

กิติมา ปรีดิolk (2529 : 321) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าหมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์.(2535 : 321) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการ

จากความหมายของความพึงพอใจในงานที่กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน รวมทั้งได้รับผลตอบแทนในด้านต่าง ๆ ที่ทำให้บุคคลรู้สึกมีกำลังใจในการทำงานและส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

3.2 องค์ประกอบที่ช่วยให้เกิดความพึงพอใจในงาน

สเตียร์ เหลืองอร่าม (2527 : 94-95) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานประกอบด้วย

1. ค่าจ้างแรงงาน โดยบุคคลจะพึงพอใจในงานที่ทำก็ต่อเมื่อได้รับค่าตอบแทนที่คุ้มค่ากับความเหนื่อยและความคิดที่ตนให้แก่นายจ้าง
2. ลักษณะงานที่ทำ ลักษณะของงานที่ทำย่อมสำคัญกว่าเงิน เพราะงานบางอย่างอาจสกดปรก ใช้อย่างรุนแรงมากหรือสถานที่ทำงานไม่เหมาะสม งานบางอย่างอาจจะสบายแต่อาจจะได้ค่าจ้างถูก
3. เพื่อนร่วมงาน หากมีเพื่อนร่วมงานที่ถูกต้อง แม้อาจจ้างหรือสภาพการทำงานไม่ดี แต่ก็ทำให้งานที่ทำน่าอยู่ยิ่งขึ้น
4. หัวหน้างานและฝ่ายจัดการ ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้างย่อมมีอิทธิพลต่อคนงาน เพราะผู้ที่มีอำนาจ เป็นผู้กำหนดนโยบาย ถ้าหัวหน้างานหรือฝ่ายจัดการมีความยุติธรรม และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีแล้ว ผู้ใต้บังคับบัญชาก็สบายใจ ทำงานอย่างมีความสุข
5. ความมั่นคงในงาน ถ้าลักษณะงานที่ทำมีความมั่นคง บุคคลก็จะตั้งใจทำงานเพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น
6. โอกาสที่จะก้าวหน้า เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะบุคคลที่มีความสามารถ หากเขาเห็นว่าไม่มีโอกาสก้าวหน้าแล้ว ก็ย่อมทำให้ไม่เกิดความพึงพอใจในงานนั้นต่อไป
7. ความเป็นประชาธิปไตย ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อร่วมงาน โดยทั่วไปไม่ชอบการบังคับกดขี่ ชอบการให้เกียรติ มีสิทธิเสรีภาพในการทำงาน
8. ความมีระเบียบวินัย หมายถึงองค์กรมีระเบียบคงเส้นคงวา มีกฎระเบียบที่วางไว้อย่าง ชัดเจน
9. สภาพของสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะของทำเลที่ตั้ง อาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมทางวัตถุ เช่น สี แสงไฟ ความร้อน ความเย็น รวมทั้งเครื่องมือเครื่องใช้ ชั่วโมงการทำงานก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงาน

3.3 ผลที่องค์กรได้จากความพึงพอใจในงาน

วิชัย โกสุวรรณจินดา (ม.ป.ป. : 118-120) กล่าวว่า การสร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้นในองค์กร จะส่งผลดีต่อองค์กร คือ

1. ลดอัตราการเข้าออกของพนักงาน
ยิ่งพนักงานมีความพึงพอใจในงานเท่าใด อัตราการเข้าออกของพนักงานก็ยิ่งน้อยลงเท่านั้น องค์กรที่ไม่ต้องการให้เกิดอัตราการเข้าออกของพนักงานสูง ก็ควรสร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้น
2. ลดการขาดงาน
ความสัมพันธ์ระหว่างการขาดงานจะสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน นั่นคือ ยิ่งคนมีความพึงพอใจในงานมาก การขาดงานจะยิ่งน้อยลง แต่ถ้าความไม่พอใจในงานมีมากขึ้น พนักงานก็จะมีแนวโน้มขาดงานมาก และการขาดงานนั้นจะไม่มีเหตุผลสมควรด้วย
3. ลดการเรียกร้องของพนักงาน
องค์กรที่มีการจัดระบบการแก้ไขข้อเรียกร้องของพนักงานที่ดี ไม่ว่าจะเป็นข้อเรียกร้องเกี่ยวกับการทำงานหรือเกี่ยวกับการปฏิบัติงานระหว่างบุคคล จะมีข้อเรียกร้องน้อยลงถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในงาน

มากขึ้น จะเป็นการลดความขัดแย้งในการทำงาน รวมทั้งประหยัดเวลาในการแก้ไขปัญหาข้อเรียกร้องต่างๆ ด้วย

4. ลดข้อพิพาทแรงงาน

การสร้างสภาพพึงพอใจในงานจะทำให้พนักงานทำงานโดยไม่มีแรงกดดันในการเรียกร้องให้ปรับปรุงสภาพการทำงานหรือผลตอบแทนในการทำงาน ปัญหาข้อพิพาทแรงงานที่เกิดจากการเรียกร้องและเจรจาต่อรองที่ตกลงกันไม่ได้จึงมีน้อยลง แต่ถ้าพนักงานมีความไม่พอใจในงานมาก ข้อพิพาทแรงงานก็อาจมีความรุนแรงถึงขั้นนัดหยุดงานได้

5. สุขภาพของพนักงานดีขึ้น

ความไม่พึงพอใจในการทำงานจะนำมาซึ่งสุขภาพจิตที่เสื่อมโทรม โดยเฉพาะความเครียด และความกังวลจะนำไปสู่ความเจ็บป่วย เช่น โรคหัวใจ โรคกระเพาะอาหาร ความเครียดในงานอาจเกิดจากความไม่แน่ใจในบทบาท การได้รับมอบหมายงานเกินความสามารถ หรือการมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีในที่ทำงานก็ได้

6. ลดพฤติกรรมก้าวร้าว

พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในงานต่ำอาจก่อพฤติกรรมก้าวร้าวได้ด้วย เช่น การจงใจทำผิด การเปิดเผยความลับขององค์กรแก่หน่วยงานอื่น การเฉื่อยงาน การลักขโมย การละเมิดข้อบังคับในการทำงาน การขัดคำสั่งผู้บังคับบัญชา การทะเลาะวิวาทกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น การสร้างสภาพพึงพอใจในงานจึงเป็น การลดพฤติกรรมก้าวร้าวเหล่านี้ด้วย

7. การเพิ่มผลผลิต

ความพึงพอใจในงานส่งผลต่อการลดการสูญเสียในการทำงาน ก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี มีการทำงานเป็นทีม และทำให้บุคคลสามารถทำงานในองค์กรได้อย่างมีความสุข และเมื่อองค์กรมีระดับความพึงพอใจในงานที่ดีแล้ว ผู้บริหารย่อมสามารถส่งเสริมให้มีการเพิ่มผลผลิตในรูปแบบและกิจกรรมต่างๆ ได้ง่ายขึ้น

3.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

เมโย (Mayo : 1963 : 156-160) นักจิตวิทยาของมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ศึกษาความพึงพอใจในงานของคณงานที่โรงงานฮอว์ธอร์น (Hawthorne Industry) ของบริษัทเวสเทิร์น อีเล็กทริก คอมพานี (Western Electric Company) ในปี ค.ศ. 1930 ซึ่งเมโยได้ทดลองโดยดัดแปลงความเข้มของแสงสว่างในบริเวณที่ทำงาน การกำหนดมาตราส่วนของการจ่ายค่าจ้าง การกำหนดช่วงเวลาพักผ่อน และสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ ของโรงงานเพื่อจะทดสอบดูว่า ผลของการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น จะมีผลต่อการผลิตอย่างไรบ้าง ผลปรากฏว่า ผลผลิตของคณงานที่ทำการศึกษาเพิ่มสูงขึ้น ถึงแม้ว่าสภาพแวดล้อมของการทำงานจะเลวกว่าเดิมก็ตาม เมโย อธิบายสรุปไว้ว่า ผลผลิตของคณงานจะสูงขึ้น เมื่อมีการเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อตัวคณงาน การเอาใจใส่ดังกล่าวจะทำให้คณงานรู้สึกว่ามีสถานภาพพิเศษในสายตาของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ทศนคติของคณงานเป็นปัจจัยสำคัญต่อความพึงพอใจในงาน การปฏิบัติอย่างยุติธรรมจะช่วยสร้างทัศนคติที่ดีของคณงาน คณงานจะไม่พึงพอใจหากรู้สึกว่าคุณถูกหลอกหรือถูกปฏิบัติเสมือนเครื่องจักร จะเห็นได้ว่า ขวัญกำลังใจและความพึงพอใจเป็นเรื่องสำคัญอย่างมากในการทำงาน

เฮิร์สเบิร์ก (สมชาติ คงพิกุล . 2537 ; อ้างอิงจาก Herzberg. 1959 : 113-115) ได้สร้างทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยทำการทดลองที่เมืองพิทสเบิร์ก รัฐเพนซิลวาเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อพิสูจน์ว่า มนุษย์มีความปรารถนาที่จะจัดความทุกข์ทางกาย (เช่น ความหิว ความเหนื่อย ความทารุณ) ในขณะเดียวกัน มนุษย์ก็มีความปรารถนาความสุขทางใจ (เช่น ความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ) ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า องค์ประกอบที่ช่วยให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้นมี 2 ประการ ดังนี้

1. ปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน และความสำเร็จของงานโดยตรง ซึ่ง มีอยู่ 5 ประการ ได้แก่

1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการทำงานให้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี สามารถแก้ปัญหา และป้องกันปัญหาต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นได้ รวมถึงการแสดงผลหนึ่งสิ่งใดที่ส่งผลให้เห็นถึงผลงานของบุคคลได้

1.2 การได้รับความยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่บุคคลได้รับความยอมรับนับถือจากบุคคลที่ตนเกี่ยวข้อง ซึ่งอาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือการได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น

1.3 ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (Advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กรในทางสูงขึ้น

2. ปัจจัยคำจูน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เป็นสิ่งแวดล้อมในการทำงานมี 10 ประการ ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง ความพึงพอใจในเงินเดือนหรือความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อเงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้น

2.2 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Subordinates) หมายถึง การติดต่อสื่อสารทั้งทางพฤติกรรม และการติดต่อสื่อสารที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

2.3 สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง การมีเลขานุการ การมีอภิสิทธิ์ต่างๆ

2.4 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with Superior) หมายถึง การติดต่อสื่อสารในลักษณะคล้ายคลึงกับความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา แต่เป็นไปในลักษณะผู้บังคับบัญชาให้ความเคารพผู้บังคับบัญชา

2.5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานในองค์กร

2.6 นโยบายและการบริหารงานของบริษัท (Company Policy and Administration) หมายถึง การจําแนกบทบาท อำนาจหน้าที่ และกำหนดนโยบายโดยเด่นชัด เพื่อให้บุคคลดำเนินงานถูกต้อง

2.7 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพในสถานที่ทำงาน ได้แก่ ลักษณะสิ่งแวดล้อม ชั่วโมงการทำงาน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ

2.8 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factor in Personal Life) หมายถึง สถานการณ์บางประการของงานที่ส่งผลต่อชีวิตส่วนตัว เช่น การย้ายที่ทำงานใหม่ทำให้ต้องเดินทางไกลครอบครัวมาก

2.9 ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของงานหรือความมั่นคงขององค์กร

2.10 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technical) หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงาน ความยุติธรรมในการบริหารงาน ความเต็มใจของผู้บังคับบัญชาในการนิเทศงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

3.5 เครื่องมือวัดความพึงพอใจในงาน

เนื่องจากความพึงพอใจในงานเป็นคุณลักษณะทางจิตของบุคคลที่ไม่อาจวัดได้โดยตรง การวัดความพึงพอใจในงานจึงเป็นการวัดโดยอ้อม (indirect measure) วิธีการวัดความพึงพอใจในงานที่ใช้กันอย่างกว้างขวางในปัจจุบัน มี 3 วิธี (สุรพล พยอมแย้ม. 2537 : 51 – 52) ได้แก่ การสังเกต การสัมภาษณ์ และการ

ใช้แบบสอบถาม โดยที่วิธีการสังเกตและการสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ใช้เวลามาก ดังนั้นจึงนิยมใช้วิธีการวัดโดยใช้แบบสอบถาม และมีผู้พัฒนาแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลในการวัดความพึงพอใจในงานเป็นจำนวนมาก เครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจในงานที่เป็นที่รู้จักแพร่หลายมีดังนี้

1. แบบวัดจากการประเมินใบหน้าของ Kunin (Kunin Face Scale) เป็นแบบวัดที่ใช้การสอบถาม โดยให้ผู้ตอบใส่เครื่องหมายใต้ภาพใบหน้า 6 ภาพ ที่บ่งถึงลักษณะความพอใจอย่างยิ่งจนถึงไม่พอใจอย่างยิ่ง หลักการของแบบสอบถามชนิดนี้เป็นแบบเดียวกับแบบสอบถามชนิดมาตราประเมินค่า 6 อันดับ ต่อมาในปี ค.ศ. 1975 Dunham and Herman ได้พัฒนาจาก 6 ภาพ เป็น 11 ภาพ เพื่อให้เกิดการจำแนกความรู้สึก คิดเห็นได้มากขึ้น

2. แบบสอบถามที่เจเอสคิว (Teacher Job Satisfaction Questionnaire : TJSQ) แบบสอบถาม ชนิดนี้เป็นแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้กับครู ข้อคำถามในแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงานของครู มี 9 องค์ประกอบด้วยกัน ได้แก่

- การบังคับบัญชา (supervision)
- ผู้ร่วมงาน (colleagues)
- สภาพการทำงาน (working condition)
- ค่าจ้างหรือเงินเดือน (pay)
- ความรับผิดชอบ (responsibility)
- ลักษณะงาน (work itself)
- ความก้าวหน้า (advancement)
- ความมั่นคงหรือความปลอดภัย (security)
- การได้รับการยอมรับ (recognition)

โดยที่แต่ละข้อคำถามจะวัดด้วยการประเมินค่า 5 อันดับ ตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง และจะมีข้อคำถามทั้งทางบวกและทางลบจำนวนเท่าๆ กัน ผู้ที่ได้คะแนนต่ำจะจัดเป็นพวกที่มีความพึงพอใจในงานต่ำ หากมีคะแนนสูงก็จะเป็นพวกที่มีความพึงพอใจในงานสูง

3. แบบสอบถามความพึงพอใจในงานมินนิโซตา (Minnesota Satisfaction Questionnaire : MSQ) แบบสอบถามชนิดนี้เป็นแบบวัดความพึงพอใจในงานที่ได้รับความนิยมมากแบบวัดหนึ่ง แบบสอบถามเป็นแบบให้บุคคลเลือกตอบในลักษณะมาตราประเมินค่า (rating scale) รวม 26 ด้าน เช่น ความพึงพอใจในผลตอบแทน โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ เพื่อร่วมงาน การได้รับการยอมรับ ต่อมาแบบสอบถามนี้ได้รับการพัฒนาให้สั้นลงเหลือ 20 ข้อ ทำให้เป็นแบบวัดที่สั้นและง่าย สามารถใช้กับคนจำนวนมากและหลายประเภท

4. แบบสอบถามเจดีไอ (Job Description Index : JDI) เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน คือ ตัวงาน ค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้า และเพื่อนร่วมงาน ลักษณะแบบสอบถามในแต่ละด้านเป็นคำคุณศัพท์เกี่ยวกับลักษณะงานแต่ละด้าน ในการตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบจะระบุความคิดเห็น (ใช่หรือไม่ใช่ หรือไม่แน่ใจ) ที่มีต่อลักษณะของงานทั้ง 5 ด้านข้างต้น

5. แบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้ (Pay Satisfaction Questionnaire : PSQ) เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้ มีลักษณะเป็นการประเมินค่า 5 อันดับ คล้ายกับลักษณะแบบสอบถามความพึงพอใจในงานมินนิโซตา แต่วัดด้านรายได้เพียงด้านเดียวเท่านั้น ประเด็นการวัดครอบคลุมเรื่องผลประโยชน์ รายได้จากการเลื่อนตำแหน่ง ลักษณะการบริหารรายได้ และระดับรายได้

6. แบบสอบถามความพึงพอใจของแฮคแมน และโอลด์แฮม (Hackman and Oldham's Satisfaction Scale) โดยแฮคแมน และโอลด์แฮมได้พัฒนาแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของบุคคลมีลักษณะคล้ายกับแบบวัดความพึงพอใจในงานมินนิโซตา ประกอบด้วยคำถามประเมินค่า 7 อันดับ จำนวน 25

ข้อ เป็นข้อคำถามวัดความพึงพอใจในงานด้านบริบทของงานหรือความพึงพอใจภายนอก รวม 10 ข้อ และข้อคำถามวัดความพึงพอใจด้านความรู้สึก หรือความพึงพอใจภายในรวม 15 ข้อ

นอกจากที่ได้กล่าวมาแล้วยังมีผู้ศึกษาในแบบวัดความพึงพอใจในงานอีก เช่น เดวิส (Davis. 1985 : 118-119) แบ่งแบบวัดความพึงพอใจในงานตามลักษณะข้อคำถามเป็น 2 แบบ คือ แบบสำรวจปรนัย (Objective Surveys) โดยมีคำถามและคำตอบให้เลือกตอบ ผู้ตอบจะตอบตามที่ตนเองมีความคิดเห็นและความรู้สึก ส่วนแบบสำรวจเชิงพรรณนา (Descriptive Surveys) จะเป็นคำถามที่ผู้ตอบตอบด้วยคำพูดและข้อเขียนของตนเอง แบบสำรวจปรนัยง่ายต่อการจัดการ และวิเคราะห์ด้วยสถิติ ส่วนแบบสำรวจเชิงพรรณนาเป็นการสัมภาษณ์ที่ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพ

นักจิตวิทยาและนักพฤติกรรมศาสตร์พยายามสร้างเครื่องมือวัดความพึงพอใจในงานไว้หลายแบบด้วยกัน ที่ใช้กันแพร่หลาย เช่น แบบวัดของมิลสเกล ที่ชื่อว่า แบบวัดความพึงพอใจโดยรวม ๆ (Overall Job Satisfaction Questionnaire) ซึ่งมีข้อคำถาม 7 ข้อ มีความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ 0.84 , แบบวัดของควินน์และสเติร์น ชื่อ Facet Specific Job Satisfaction ก็เป็นแบบวัดที่มีผู้นิยมนำมาใช้ เนื่องจากมีข้อคำถามละเอียด และวัดได้ครอบคลุมทั้ง 6 ด้าน ซึ่งได้แก่ ความสะดวกสบาย, งานที่ทำหาย, รายได้และผลประโยชน์, สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน, ปัจจัยบริหาร และความก้าวหน้า แบบสอบถามมีข้อคำถาม 33 ข้อ มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบวัดความพึงพอใจในงานของควินน์และสเติร์น ซึ่งแปลเป็นภาษาไทยโดย วิจิตร วรุตบางกูร (2536) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

3.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

งานวิจัยต่างประเทศ

วิกสตรอม (Wickstrom. 1971 : 1249 – A) ได้ทำการวิจัยเพื่อหาระดับ และสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของครู และหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านี้กับอายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับชั้นที่สอน และตำแหน่งหน้าที่ ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างครู 373 คน ในโรงเรียนมัธยมศึกษา และวิทยาลัยซัสคาทูน (Saskatoon) โดยวิธีให้ครูบอกถึงสิ่งที่ทำให้ครูเกิดความพึงพอใจสูงสุด 4 ประการ ได้แก่ ความรู้สึกได้ประสบความสำเร็จ ลักษณะของงานที่ทำ ความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา และความรับผิดชอบ ส่วนสิ่งที่ทำให้ครูเกิดความไม่พึงพอใจสูงสุด 4 ประการแรก ได้แก่ การไม่ประสบความสำเร็จ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน และผลงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัวของครู ตัวแปรอื่นๆ เช่น เพศ และตำแหน่งหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของครูอย่างมีนัยสำคัญ

ชมิท (Schmidt. 1975 : 7583 – A) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยใช้ทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้บริหารโรงเรียน จำนวน 75 คน ผู้ช่วยผู้บริหาร จำนวน 24 คน และศึกษานิเทศก์ จำนวน 25 คน ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบของปัจจัยกระตุ้นส่วนมากเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีปัจจัยด้านความรับผิดชอบเท่านั้นที่ไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ในส่วนผู้บริหารมีความพึงพอใจอย่างสูงในองค์ประกอบด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ส่วนองค์ประกอบที่ไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน นโยบาย และการบริหาร

อาสการ์ (Askar. 1981 : 466 – A) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของครูในประเทศคูเวต ผลการวิจัยพบว่า

1. ครูมีความรู้สึกว่า ผลตอบแทนทางการเงินไม่เพียงพอและไม่เป็นธรรม
2. สภาพแวดล้อมของโรงเรียนไม่ชักนำให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในอาชีพครู
3. โอกาสศึกษาต่อของครูยังมีน้อย

4. การมองงานการสอนของสังคมอยู่ต่ำกว่าที่ครูคาดคิด

5. ความร่วมมือระหว่างบ้านกับโรงเรียนมีน้อย

วีเชิร์ม (Wezermes 1985 : 2033 – A) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของครูพลศึกษากับครูที่สอนวิชาการในประเทศจอร์แดน โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 208 คน เครื่องมือที่ใช้ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย , ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน , t – test และ F – test ผลการวิจัยสรุปว่า ครูพลศึกษาและครูที่สอนวิชาการมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ครูพลศึกษาที่ทำการสอนในเมืองมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าครูพลศึกษาที่ทำการสอนในชนบท วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน อายุและเพศของครูไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

งานวิจัยในประเทศ

จรุง ผาสวรรณ (2517 : 65-67) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การดัดแปลงทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์เกอร์ เกี่ยวกับความพอใจและความไม่พอใจในการทำงานมาใช้กับครูอาชีวศึกษาในประเทศไทย” ผลการวิจัยสรุปว่า

1. ครูอาชีวศึกษาส่วนมากมีความพึงพอใจในอาชีพครูอาชีวศึกษา
2. ครูอาชีวศึกษาที่ได้รับการศึกษาจากภายในประเทศและต่างประเทศ มีความพอใจในอาชีพครูไม่แตกต่างกัน
3. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจและไม่พอใจในการทำงานของครูอาชีวศึกษา ส่วนใหญ่มีลักษณะคล้ายคลึงกันกับการศึกษาของเฮิร์ชเบอร์เกอร์ แต่มีรายละเอียดบางประการที่แตกต่างกันออกไป

4. อายุและสถานที่ปฏิบัติราชการ ไม่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในอาชีพแต่อย่างใด

ปราณี อารยะศาสตร์ (2519 : 116-120) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง “ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนและวิทยาลัย ในสังกัดกรมอาชีวศึกษา” ได้ผลการวิจัยสรุปว่า

1. ความพึงพอใจของผู้บริหารระดับโรงเรียนและวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารวิทยาลัยสูงกว่าผู้บริหารระดับโรงเรียน
2. ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารทั้งสองระดับ มีความเห็นตรงกันในเรื่องความมั่นคงในการทำงานเป็นอันดับสูงสุด รองลงมาได้แก่ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน
3. ความไม่พึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารทั้งสองระดับ ปรากฏว่า เงินเดือน และผลประโยชน์ ก่ออยู่ก่อยู่ในระดับต่ำสุด สูงขึ้นมาได้แก่ สภาพการทำงาน นโยบายการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

อุษณีย์ พาณิษฐ์ไพศาลกุล (2527 : บทคัดย่อ) ทาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของครูอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา ในกรุงเทพมหานครที่มีต่อองค์ประกอบในการปฏิบัติงาน พบว่า ความพึงพอใจของครู อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา ในกรุงเทพมหานครที่มีต่อองค์ประกอบในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมอยู่ในระดับกลาง องค์ประกอบในการปฏิบัติงานที่ครู อาจารย์มีความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ ลักษณะของงาน รองลงมาได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนองค์ประกอบที่ครู อาจารย์มีความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ เงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ รองลงมาได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

มาลี บะวงษ์ (2534 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในโรงเรียนสาธิต สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ที่สอนอยู่ในโรงเรียนสาธิตที่ตั้งอยู่ในเขตและนอกเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อาจารย์ที่มีระดับเงินเดือน และตำแหน่งทางวิชาการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน เมื่อพิจารณา

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานกับสถานที่ตั้ง พบว่า อาจารย์ที่สอนอยู่ในโรงเรียนสาธิตที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานสูงกว่า

สังคม โทปรีนทร์ (2536 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการบริหารกับความพึงพอใจในงานของอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานของอาจารย์อยู่ในระดับปานกลาง ทุกขนาดโรงเรียน และความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับบรรยากาศการบริหารทุกองค์ประกอบ

ณัดกิจ น่วมอินทร์ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพิษณุโลก ภาคเหนือ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพิษณุโลก ภาคเหนือ เมื่อจำแนกตามหน้าที่สังกัด และประสบการณ์ทำงานพบว่าไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

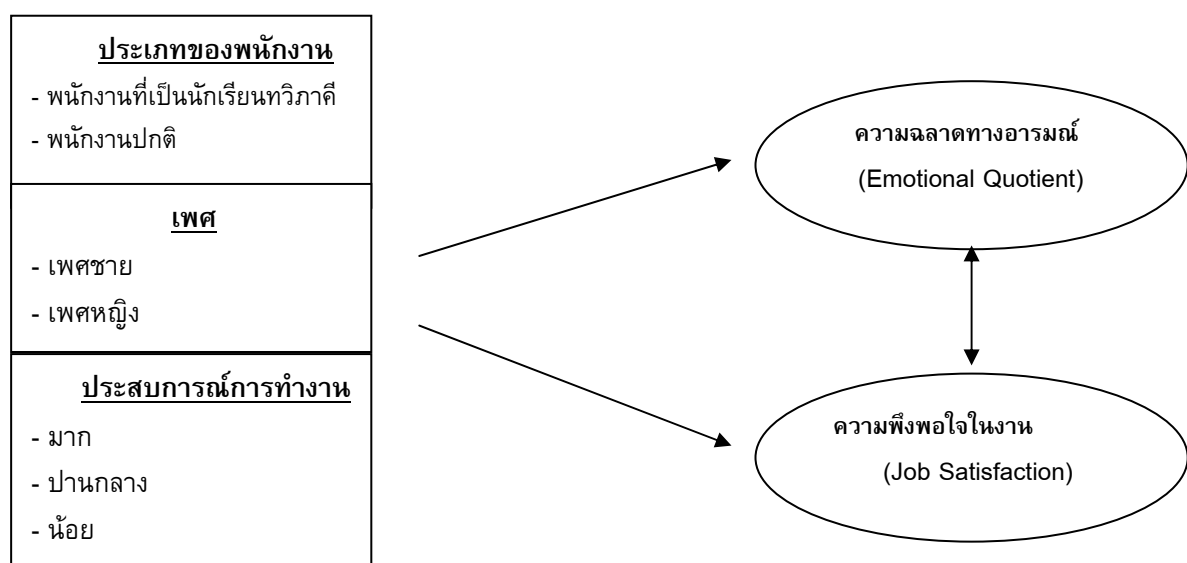
นเรศ ภูโคสูง (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร ผลปรากฏว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมเกือบทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก และพนักงานที่มีเพศ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงาน และวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งหกด้านไม่แตกต่างกัน

ญาดา พงศบริพัตร (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานที่มีอายุ สถานภาพทางครอบครัว และวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนพนักงานเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากกว่าเพศหญิง

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่เป็นนักเรียนในระบบทวิภาคีและพนักงานปกติมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน
2. พนักงานที่เป็นนักเรียนในระบบทวิภาคีและพนักงานปกติมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
3. ความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน
4. พนักงานที่เป็นนักเรียนในระบบทวิภาคีที่มีเพศ และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน
5. พนักงานปกติที่มีเพศ และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน
6. พนักงานที่เป็นนักเรียนในระบบทวิภาคีที่มีเพศ และอายุการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
7. พนักงานปกติที่มีเพศ และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดทางการวิจัย (Conceptual Framework)



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ พนักงานที่เป็นนักเรียนในระบบทวิภาคี ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ 1 – 3 ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2545 จำนวน 534 คน และพนักงานปกติ ในสถานประกอบการแห่งหนึ่ง จำนวน 1,800 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ พนักงานที่เป็นนักเรียนในระบบทวิภาคี ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ 1 – 3 ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2544 จำนวน 180 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi – Stage Random Sampling) และพนักงานปกติ จำนวน 180 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi – Stage Random Sampling) ดังต่อไปนี้

1. แบ่งพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี และพนักงานปกติ ออกเป็น 3 ภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคใต้ และภาคตะวันออก
2. แบ่งพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี และพนักงานปกติ ในแต่ละภาค ออกเป็น 3 กลุ่ม โดยแบ่งเป็นประสบการณ์ทำงานน้อย , ประสบการณ์ทำงานปานกลาง และประสบการณ์ทำงานมาก
3. สุ่มอย่างง่ายจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนทวิภาคีและพนักงานปกติที่ได้แบ่งตามภาค และประสบการณ์ทำงานเป็นกลุ่มละ 20 คน ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี

ประสบการณ์การทำงาน ภาค	น้อย (0 – 1ปี) (คน)	ปานกลาง (1ปี1เดือน – 2ปี) (คน)	มาก (2ปี1เดือน -3ปี) (คน)	รวม (คน)
ภาคเหนือ	20	20	20	60
ภาคใต้	20	20	20	60
ภาคตะวันออก	20	20	20	60
รวม	60	60	60	180

ตาราง 4 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานปกติ

ประสบการณ์การทำงาน ภาค	น้อย (0 – 1ปี) (คน)	ปานกลาง (1ปี1เดือน – 2ปี) (คน)	มาก (2ปี1เดือน -3ปี) (คน)	รวม (คน)
ภาคเหนือ	20	20	20	60
ภาคใต้	20	20	20	60
ภาคตะวันออก	20	20	20	60
รวม	60	60	60	180

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีทั้งผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดขึ้นมาเอง และปรับปรุงจากแบบวัดที่มีผู้สร้างอยู่แล้ว โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสถานภาพของนักเรียนทวิภาคี และพนักงานในสถานประกอบการ โดยแบ่งเป็นประเภทของกลุ่มตัวอย่าง เพศ และประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบทดสอบวัดความฉลาดทางอารมณ์ เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของ โกลแมน (Goleman , 1998) เป็นข้อคำถาม แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง, การบริหารจัดการกับอารมณ์ของตนเอง, การจูงใจตนเอง , การรู้จักสังเกตความรู้สึกของผู้อื่น และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งแบบทดสอบมีลักษณะเป็นคำถามชนิดให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีระดับความสำคัญ 4 ระดับ ดังนี้

4	หมายถึง	ตรงกับความคิดเห็นที่สุด
3	หมายถึง	ตรงกับความคิดเห็นเป็นส่วนใหญ่
2	หมายถึง	ตรงกับความคิดเห็นเพียงเล็กน้อย
1	หมายถึง	ไม่ตรงกับความคิดเห็นเลย

ตัวอย่างแบบทดสอบวัดความฉลาดทางอารมณ์

ข้อความ	จริงที่สุด	ค่อนข้างจริง	ไม่ค่อยจริง	ไม่จริงเลย
(0) ข้าพเจ้ารู้ว่าขณะนี้กำลังรู้สึกอย่างไร				
(00) ข้าพเจ้ารู้สึกโกรธ เมื่อผู้อื่นคิดไม่ตรงกับข้าพเจ้า				

เกณฑ์การให้คะแนน

1. ถ้าเป็นข้อความที่มีความหมายทางบวก (Positive Statement) คือ มีความฉลาดทางอารมณ์ ยกตัวอย่างเช่น ข้อ (0) การให้คะแนน คือ

ถ้าตอบในช่อง	จริงที่สุดให้	4	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	ค่อนข้างจริงให้	3	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	ไม่ค่อยจริงให้	2	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	ไม่จริงเลยให้	1	คะแนน

2. ถ้าเป็นข้อความที่มีความหมายทางลบ (Negative Statement) คือ ไม่มีความฉลาดทางอารมณ์ ยกตัวอย่างเช่น ข้อ (00) การให้คะแนน คือ

ถ้าตอบในช่อง	จริงที่สุดให้	1	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	ค่อนข้างจริงให้	2	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	ไม่ค่อยจริงให้	3	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	ไม่จริงเลยให้	4	คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบทดสอบวัดความพึงพอใจในงาน เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยดัดแปลงจากแบบวัดความพึงพอใจในงานของควินน์และสแตนส์ ซึ่งแปลเป็นภาษาไทยโดย วิจิตร วรุตบางกูร เป็นข้อคำถาม แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ความสะดวกสบายในการทำงาน, งานที่ทำหาย, รายได้และผลประโยชน์, สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน, ปัจจัยบริหาร และความก้าวหน้า ซึ่งแบบทดสอบมีลักษณะเป็นคำถามชนิดให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีระดับความสำคัญ 4 ระดับ ดังนี้

4	หมายถึง	ตรงกับความคิดเห็นที่สุด
3	หมายถึง	ตรงกับความคิดเห็นเป็นส่วนใหญ่
2	หมายถึง	ตรงกับความคิดเห็นเพียงเล็กน้อย
1	หมายถึง	ไม่ตรงกับความคิดเห็นเลย

ตัวอย่างแบบทดสอบวัดความพึงพอใจในงาน

ข้อความ	จริงที่สุด	ค่อนข้างจริง	ไม่ค่อยจริง	ไม่จริงเลย
(0) ข้าพเจ้าพอใจในระดับรายได้ที่ได้รับ				
(00) ข้าพเจ้ามีโอกาสดำเนินงานในตำแหน่งหน้าที่				

เกณฑ์การให้คะแนน

ทุกข้อความเป็นข้อความที่มีความหมายทางบวก (Positive Statement) คือ มีความพึงพอใจในงาน ยกตัวอย่างเช่น ข้อ (0) และ (00) ดังนั้นการให้คะแนนจึงมีเพียงวิธีการเดียว คือ

ถ้าตอบในช่อง	เป็นจริงที่สุดให้	4	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	ค่อนข้างจริงให้	3	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	ไม่ค่อยจริงให้	2	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	ไม่จริงเลยให้	1	คะแนน

การสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบทดสอบ

2. นำแบบทดสอบที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอต่อประธานและกรรมการที่ปรึกษาควบคุมปริญญาโทและผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา และขอคำแนะนำเพิ่มเติม

3. นำคำแนะนำและข้อเสนอแนะของประธานและกรรมการที่ปรึกษาควบคุมปริญญาโทและผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำแบบทดสอบไปทดลองใช้ (Try out) เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 40 คน แล้วนำแบบทดสอบที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient)

4. นำแบบทดสอบที่แก้ไขปรับปรุงแล้วไปดำเนินการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามและหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ไปขอความร่วมมือจากบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี และพนักงานปกติในสถานประกอบการ
2. ผู้วิจัยนำแบบทดสอบไปการเก็บข้อมูลจาก พนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี และพนักงานปกติในสถานประกอบการ
3. ผู้วิจัยนำแบบทดสอบที่ตอบเรียบร้อยแล้วจำนวน 360 ฉบับ มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science Version 9.01 : SPSS)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เครื่องมือ
 - 1.1 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient)
 - 1.2 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
 - 2.1 ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 - 2.2 ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่
 - 2.2.1 ค่าสถิติ t – test ในการทดสอบสมมติฐานกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ สมมติฐานข้อที่ 1, 2
 - 2.2.2 ค่าสถิติ F – test ในการทดสอบสมมติฐานกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ได้แก่ สมมติฐานข้อที่ 4, 5, 6 และ 7 และถ้าพบความแตกต่างกัน จะใช้การทดสอบรายคู่ โดยใช้การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe')
 - 2.3 ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r_{xy}) ในการหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ และความพึงพอใจในงาน (สมมติฐานข้อที่ 3)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์และความพึงพอใจในงานของพนักงานปกติ และพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอ 8 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของพนักงาน เพศ และประสบการณ์การทำงาน
- ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานที่เป็นนักเรียนในระบบทวิภาคี และพนักงานปกติ
- ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานแต่ละด้านของพนักงานที่เป็นนักเรียนในระบบทวิภาคี และพนักงานปกติ
- ตอนที่ 4 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับความพึงพอใจในงาน
- ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานที่เป็นนักเรียนในระบบทวิภาคีที่มีเพศ และประสบการณ์การทำงานต่างกัน
- ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานปกติที่มีเพศ และประสบการณ์การทำงานต่างกัน
- ตอนที่ 7 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีที่มีเพศ และประสบการณ์การทำงานต่างกัน
- ตอนที่ 8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานปกติที่มีเพศ และประสบการณ์การทำงานต่างกัน

สัญลักษณ์เกี่ยวกับการวิเคราะห์และการแปลผล

ในการวิเคราะห์และแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมายต่างๆ ดังต่อไปนี้

X	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t – Distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F – Distribution
df	แทน	Degrees of Freedom
SS	แทน	Sum of Squares
MS	แทน	Mean Square
EQ1	แทน	ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านตระหนักรู้ตนเอง
EQ2	แทน	ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านจัดการกับอารมณ์ตนเอง
EQ3	แทน	ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการจูงใจตนเอง
EQ4	แทน	ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านรู้จักสังเกตความรู้สึกผู้อื่น
EQ5	แทน	ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น
EQ Total	แทน	ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม
JS1	แทน	ความพึงพอใจในงาน ด้านความสะดวกสบายในการทำงาน
JS2	แทน	ความพึงพอใจในงาน ด้านงานที่ทำหาย
JS3	แทน	ความพึงพอใจในงาน ด้านรายได้และผลประโยชน์

JS4	แทน	ความพึงพอใจในงาน ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน
JS5	แทน	ความพึงพอใจในงาน ด้านปัจจัยบริหาร
JS6	แทน	ความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้า
JS Total	แทน	ความพึงพอใจในงานโดยรวม
p	แทน	ค่าของระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของพนักงาน เพศ และประสบการณ์การทำงาน ดังปรากฏผลตามตาราง 5

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของพนักงาน เพศ และประสบการณ์การทำงาน

ตัวแปร	ระดับของตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
1. ประเภทของพนักงาน	ทวิภาคี	180	50
	ปกติ	180	50
2. เพศ	ชาย	135	37.5
	หญิง	225	62.5
3. ประสบการณ์การทำงาน	น้อย	119	33.1
	ปานกลาง	121	33.6
	มาก	120	33.3

จากตาราง 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และเป็นพนักงานปกติจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 50 เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 และเป็นเพศหญิง จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า มีประสบการณ์การทำงานน้อย จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 มีประสบการณ์การทำงานปานกลาง จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6 และมีประสบการณ์การทำงานมาก จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3

ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานที่เป็นนักเรียนในระบบทวิภาคี และพนักงานปกติ เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ว่า พนักงานที่เป็นนักเรียนในระบบทวิภาคี และพนักงานปกติมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ดังผลที่แสดงไว้ในตาราง 6 ดังนี้

ตาราง 6 เปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์แต่ละด้านของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี และพนักงานปกติ

ความฉลาดทางอารมณ์	พว.ที่เป็นนักเรียนทวิภาคี			พว.ปกติ			t	p
	N	X	S.D	N	X	S.D		
1. ด้านตระหนักรู้ตนเอง	180	3.09	0.39	179	3.03	0.45	1.24	0.217
2. ด้านจัดการกับอารมณ์ตนเอง	179	2.84	0.55	180	2.79	0.56	0.87	0.385
3. ด้านการจูงใจตนเอง	180	2.82	0.53	180	2.88	0.58	-0.99	0.319
4. ด้านรู้จักสังเกตความรู้สึกผู้อื่น	180	2.79	0.57	180	2.80	0.48	-0.16	0.873
5. ด้านสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น	180	2.95	0.59	180	3.09	0.61	-2.23*	0.027
ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม	179	2.90	0.30	179	2.92	0.34	-0.60	0.547

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่าความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี และพนักงานปกติไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน แต่เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านแล้วพบว่าพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี และพนักงานปกติมีความแตกต่างในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานที่เป็นนักเรียนในระบบทวิภาคี และพนักงานปกติ เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ว่า พนักงานที่เป็นนักเรียนในระบบทวิภาคี และพนักงานปกติมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ดังผลที่แสดงไว้ในตาราง 7 ดังนี้

ตาราง 7 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานแต่ละด้านของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีและพนักงานปกติ

ความพึงพอใจในงาน	พณ.ที่เป็นนักเรียนทวิภาคี			พณ.ปกติ			t	p
	N	X	S.D	N	X	S.D		
1. ด้านความสะอาดสบายในการทำงาน	180	2.79	0.58	180	2.96	0.59	-0.45	0.964
2. ด้านงานที่ทำหาย	179	2.96	0.53	180	2.86	0.54	1.71	0.888
3. ด้านรายได้และผลประโยชน์	180	2.67	0.54	180	2.64	0.45	0.62	0.536
4. ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	180	3.08	0.56	180	3.12	0.55	-0.69	0.488
5. ด้านปัจจัยบริหาร	180	3.03	0.66	180	3.00	0.61	0.36	0.718
6. ด้านความก้าวหน้า	180	3.10	0.53	179	3.14	0.58	-0.72	0.474
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	179	2.96	0.33	179	2.95	0.37	0.33	0.742

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีและพนักงานปกติมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตอนที่ 4 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับความพึงพอใจในงาน เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในงาน ดังผลที่แสดงไว้ในตาราง 8 ดังนี้

ตาราง 8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความฉลาดทางอารมณ์ภาพรวมและรายด้าน

ตัวแปร	JS1	JS2	JS3	JS4	JS5	JS6	JStotal
EQ1	0.18**	0.18**	0.05	0.17**	0.11*	0.09	0.21**
EQ2	0.30**	0.33**	0.15**	0.22**	0.01	-0.18	0.27**
EQ3	0.47**	0.46**	0.05	0.42**	0.06	0.09	0.42**
EQ4	-0.16**	-0.08	0.14**	-0.08	0.22**	0.25**	0.07
EQ5	0.31**	0.28**	0.02	0.40**	0.06	0.09	0.32**
EQTotal	0.40**	0.42**	0.13**	0.41**	0.14**	0.16**	0.45**

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน เมื่อพิจารณาความฉลาดทางอารมณ์รายด้าน พบความสัมพันธ์ในรายด้านกับการตระหนักรู้ตนเอง , ด้านการจัดการกับอารมณ์ตนเอง , ด้านการจูงใจตนเอง และด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น ที่ระดับ .01 แต่ไม่

พบความสัมพันธ์ในการรู้จักสังเกตความรู้สึกของผู้อื่น และในทำนองเดียวกัน ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานที่ระดับ .01 และพบความสัมพันธ์ในรายด้านกับด้านความสะดวกสบายในการทำงาน , ด้านงานที่ทำหาย , ด้านรายได้และผลประโยชน์ , ด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน , ด้านปัจจัยบริหาร และด้านความก้าวหน้า ที่ระดับ .01

ตาราง 9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความฉลาดทางอารมณ์ภาพรวมและรายด้านของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี

ตัวแปร	JS1	JS2	JS3	JS4	JS5	JS6	JStotal
EQ1	0.18*	0.24**	0.01	0.25**	0.08	-0.01	0.21**
EQ2	0.24**	0.36**	0.19**	0.16*	-0.03	-0.09	0.24**
EQ3	0.47**	0.42**	0.01	0.43**	-0.12	0.03	0.39**
EQ4	-0.16*	-0.13	0.16*	-0.06	0.29**	0.25**	0.10
EQ5	0.34**	0.32**	0.01	0.42**	0.06	0.07	0.35**
EQTotal	0.39**	0.44**	0.14	0.44**	0.13	0.08	0.47**

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 9 แสดงให้เห็นว่า ในกลุ่มพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีนั้น ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน เมื่อพิจารณาความฉลาดทางอารมณ์รายด้าน พบความสัมพันธ์ในรายด้านกับด้านการตระหนักรู้ตนเอง , ด้านการจัดการกับอารมณ์ตนเอง , ด้านการจูงใจตนเอง และด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น ที่ระดับ .01 แต่ไม่พบความสัมพันธ์ในการรู้จักสังเกตความรู้สึกของผู้อื่น และในทำนองเดียวกัน ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานที่ระดับ .01 และพบความสัมพันธ์ในรายด้านกับด้านความสะดวกสบายในการทำงาน , ด้านงานที่ทำหาย , ด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน ที่ระดับ .01 แต่ไม่พบความสัมพันธ์ในด้านรายได้และผลประโยชน์ , ด้านปัจจัยบริหาร และด้านความก้าวหน้า

ตาราง 10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความฉลาดทางอารมณ์ภาพรวมและรายด้านของพนักงานปกติ

ตัวแปร	JS1	JS2	JS3	JS4	JS5	JS6	JStotal
EQ1	0.19**	0.13	0.10	0.12	0.15*	0.18*	0.22**
EQ2	0.36**	0.31**	0.09	0.27**	0.06	0.05	0.29**
EQ3	0.48**	0.52**	0.11	0.42**	0.14	0.15*	0.46**
EQ4	-0.16*	-0.02	0.12	-0.10	0.14	0.25**	0.04
EQ5	0.30**	0.28**	0.05	0.39**	0.07	0.11	0.30**
EQTotal	0.42**	0.43**	0.15	0.39**	0.17*	0.23**	0.45**

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 แสดงให้เห็นว่า ในกลุ่มพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีนั้น ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน เมื่อพิจารณาความฉลาดทางอารมณ์รายด้าน พบความสัมพันธ์ในรายด้านกับด้านการตระหนักรู้ตนเอง , ด้านการจัดการกับอารมณ์ตนเอง , ด้านการจูงใจตนเอง และด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น ที่ระดับ .01 แต่ไม่พบความสัมพันธ์ในด้านการรู้จักสังเกตความรู้สึกของผู้อื่น และในทำนองเดียวกัน ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานที่ระดับ .01 และพบความสัมพันธ์ในรายด้านกับด้านความสะดวกสบายในการทำงาน , ด้านงานที่ทำหาย, ด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน และด้านความก้าวหน้า ที่ระดับ .01 และพบความสัมพันธ์ในรายด้านกับด้านกับด้านปัจจัยบริหาร ที่ระดับ .05 แต่ไม่พบความสัมพันธ์ในรายด้านได้และผลประโยชน์

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานที่เป็นนักเรียนในระบบทวิภาคีที่มีเพศ และประสบการณ์การทำงานต่างกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ว่า พนักงานที่เป็นนักเรียนในระบบทวิภาคีที่มีเพศ และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ดังผลที่แสดงไว้ในตาราง 11 , 12 และ 13 ดังนี้

ตาราง 11 เปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีที่มีเพศแตกต่างกัน

ความฉลาดทางอารมณ์	เพศชาย			เพศหญิง			t	p
	N	X	S.D	N	X	S.D		
1. ด้านตระหนักรู้ตนเอง	67	3.16	0.43	113	3.05	0.36	1.72	0.088
2. ด้านจัดการกับอารมณ์ตนเอง	67	2.90	0.55	112	2.80	0.55	1.18	0.240
3. ด้านการจูงใจตนเอง	67	2.84	0.51	113	2.81	0.55	0.39	0.698
4. ด้านรู้จักสังเกตความรู้สึกผู้อื่น	67	2.76	0.61	113	2.80	0.56	-0.48	0.634
5. ด้านสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น	67	2.97	0.55	113	2.95	0.62	0.18	0.855
ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม	67	2.93	0.31	112	2.89	0.29	0.98	0.330

จากตาราง 11 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่เป็นนักเรียนในระบบทวิภาคีที่มีเพศ ต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวม และรายด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน

ความฉลาดทางอารมณ์	ประสบการณ์การทำงาน น้อย			ประสบการณ์การทำงาน ปานกลาง			ประสบการณ์การทำงาน มาก		
	N	X	S.D	N	X	S.D	N	X	S.D
1. ด้านตระหนักรู้ตนเอง	60	3.11	0.37	60	3.10	0.35	60	3.06	0.46
2. ด้านจัดการกับอารมณ์ตนเอง	60	2.79	0.56	59	2.84	0.53	60	2.88	0.56
3. ด้านการจูงใจตนเอง	60	2.70	0.45	60	2.91	0.58	60	2.86	0.55
4. ด้านรู้จักสังเกตความรู้สึกผู้อื่น	60	2.80	0.61	60	2.71	0.59	60	2.85	0.52
5. ด้านสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น	60	2.92	0.53	60	2.97	0.68	60	2.98	0.56
ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม	60	2.86	0.33	59	2.91	0.29	60	2.93	0.29

จากตาราง 12 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่เป็นนักเรียนในระบบทวิภาคีที่มีประสบการณ์การทำงานมากมีคะแนนเฉลี่ยของความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมสูงที่สุด รองลงมาได้แก่พนักงานที่เป็นนักเรียนในระบบทวิภาคีที่มีประสบการณ์การทำงาน

ปานกลาง และประสพการณ์น้อย และเพื่อตรวจสอบว่ามีความแตกต่างกันจริงหรือไม่ จึงได้ทดสอบโดยใช้ F – test ดังตาราง 13

ตาราง 13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีที่มีประสพการณ์การทำงานแตกต่างกัน

ความฉลาดทางอารมณ์	Between Group			Within Group			F	p
	SS	MS	df	SS	MS	df		
1. ด้านตระหนักรู้ตนเอง	0.101	0.05	2	27.477	0.155	177	0.33	0.723
2. ด้านจัดการกับอารมณ์ตนเอง	0.256	0.128	2	53.546	0.304	176	0.42	0.657
3. ด้านการจูงใจตนเอง	1.432	0.716	2	49.466	0.279	177	2.56	0.80
4. ด้านรู้จักสังเกตความรู้สึกผู้อื่น	0.630	0.315	2	58.343	0.330	177	0.96	0.387
5. ด้านสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น	0.135	0.067	2	62.966	0.356	177	0.19	0.827
ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม	0.134	0.066	2	16.089	0.091	176	0.73	0.482

จากตาราง 13 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่เป็นนักเรียนในระบบทวิภาคีที่มีประสพการณ์การทำงาน ต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวม และรายด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานปกติที่มีเพศ และประสพการณ์การทำงานต่างกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ว่า พนักงานปกติที่มีเพศ และประสพการณ์การทำงานต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ดังผลแสดงไว้ในตาราง 14 , 15 และ 16

ตาราง 14 เปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานปกติที่มีเพศแตกต่างกัน

ความฉลาดทางอารมณ์	เพศชาย			เพศหญิง			t	p
	N	X	S.D	N	X	S.D		
1. ด้านตระหนักรู้ตนเอง	68	3.05	0.44	111	3.02	0.46	0.47	0.639
2. ด้านจัดการกับอารมณ์ตนเอง	68	2.79	0.55	112	2.79	0.57	-0.01	0.996
3. ด้านการจูงใจตนเอง	68	2.82	0.52	112	2.92	0.61	-1.05	0.294
4. ด้านรู้จักสังเกตความรู้สึกผู้อื่น	68	2.79	0.47	112	2.80	0.48	-0.06	0.956
5. ด้านสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น	68	2.96	0.62	112	3.18	0.58	-2.44*	0.016
ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม	68	2.89	0.30	111	2.95	0.36	-1.15	0.253

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 แสดงให้เห็นว่าพนักงานปกติที่มีเพศต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน แต่เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบความแตกต่างกันในด้านสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น ที่ระดับ .05

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานปกติที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน

ความฉลาดทางอารมณ์	ประสบการณ์การทำงาน น้อย			ประสบการณ์การทำงาน ปานกลาง			ประสบการณ์การทำงาน มาก		
	N	X	S.D	N	X	S.D	N	X	S.D
1. ด้านตระหนักรู้ตนเอง	59	3.03	0.48	60	3.05	3.05	60	3.02	0.43
2. ด้านจัดการกับอารมณ์ตนเอง	59	2.73	0.53	61	2.89	2.89	60	2.73	0.49
3. ด้านการจูงใจตนเอง	59	2.84	0.53	61	2.97	2.97	60	2.83	0.56
4. ด้านรู้จักสังเกตความรู้สึกผู้อื่น	59	2.74	0.51	61	2.86	2.86	60	2.78	0.53
5. ด้านสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น	59	3.01	0.61	61	3.15	3.15	60	3.12	0.54
ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม	59	2.88	0.30	60	2.99	2.99	60	2.90	0.31

จากตาราง 15 แสดงให้เห็นว่าพนักงานปกติที่มีประสบการณ์การทำงานปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยของความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมสูงที่สุด รองลงมาได้แก่พนักงานปกติที่มีประสบการณ์การทำงานมาก และประสบการณ์การทำงานน้อย และเพื่อตรวจสอบดูว่ามีความแตกต่างกันจริงหรือไม่ จึงได้ทดสอบโดยใช้ F – test

ตาราง 16 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานปกติที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน

ความฉลาดทางอารมณ์	Between Group			Within Group			F	p
	SS	MS	df	SS	MS	df		
1. ด้านตระหนักรู้ตนเอง	0.033	0.016	2	36.598	0.208	176	0.08	0.922
2. ด้านจัดการกับอารมณ์ตนเอง	1.099	0.55	2	55.015	0.311	177	1.77	0.174
3. ด้านการจูงใจตนเอง	0.779	0.389	2	58.637	0.331	177	1.18	0.311
4. ด้านรู้จักสังเกตความรู้สึกผู้อื่น	0.447	0.224	2	40.231	0.227	177	0.98	0.376
5. ด้านสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น	0.644	0.322	2	65.024	0.367	177	0.88	0.418
ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม	0.449	0.224	2	19.961	0.113	176	1.98	0.142

จากตาราง 16 แสดงให้เห็นว่าพนักงานปกติที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวม และรายด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตอนที่ 7 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีที่มีเพศ และประสบการณ์การทำงานต่างกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ว่า พนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีที่มีเพศ และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ดังผลแสดงไว้ในตาราง 17 , 18 , 19 และ 20

ตาราง 17 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีที่มีเพศแตกต่างกัน

ความพึงพอใจในงาน	เพศชาย			เพศหญิง			t	p
	N	X	S.D	N	X	S.D		
1. ด้านความสะอาดสบายในการทำงาน	67	3.00	0.64	113	2.93	0.54	0.86	0.392
2. ด้านงานที่ทำท่าย	67	2.98	0.55	112	2.95	0.51	0.35	0.724
3. ด้านรายได้และผลประโยชน์	67	2.66	0.52	113	2.67	0.55	-0.02	0.981
4. ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	67	3.04	0.61	113	3.09	0.54	-0.66	0.510
5. ด้านปัจจัยบริหาร	67	3.06	0.69	113	3.01	0.64	0.49	0.618
6. ด้านความก้าวหน้า	67	3.14	0.54	113	3.08	0.52	0.80	0.424
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	67	2.98	0.36	112	2.95	0.55	0.55	0.584

จากตาราง 17 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในงานของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน

ความฉลาดทางอารมณ์	ประสบการณ์การทำงานน้อย			ประสบการณ์การทำงานปานกลาง			ประสบการณ์การทำงานมาก		
	N	X	S.D	N	X	S.D	N	X	S.D
1. ด้านความสะอาดสบายในการทำงาน	60	3.00	0.64	60	2.87	0.58	60	3.00	0.51
2. ด้านงานที่ทำท่าย	60	3.03	0.57	60	2.91	0.51	59	2.94	0.49
3. ด้านรายได้และผลประโยชน์	60	2.69	0.55	60	2.52	0.45	60	2.79	0.58
4. ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	60	3.14	0.64	60	3.09	0.54	60	2.99	0.50
5. ด้านปัจจัยบริหาร	60	3.18	0.66	60	2.95	0.72	60	2.95	0.56
6. ด้านความก้าวหน้า	60	3.09	0.53	60	3.09	0.55	60	3.12	0.52
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	60	3.02	0.38	60	2.90	0.33	59	2.96	0.26

จากตาราง 18 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย มีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานโดยรวมสูงสุด รองลงมาได้แก่พนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีที่มีประสบการณ์การทำงานมาก และประสบการณ์การทำงานปานกลาง และเพื่อตรวจสอบดูว่ามีความแตกต่างกันจริงหรือไม่ จึงได้ทดสอบ F – test ดังผลในตาราง 19 และ 20 ดังนี้

ตาราง 19 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจในงานของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน

ความพึงพอใจในงาน	Between Group			Within Group			F	p
	SS	MS	df	SS	MS	df		
1. ด้านความสะอาดสบายในการทำงาน	0.773	0.386	2	59.429	0.336	177	1.15	0.319
2. ด้านงานที่ทำท่าย	0.512	0.256	2	48.549	0.276	176	0.93	0.397
3. ด้านรายได้และผลประโยชน์	2.098	1.049	2	49.789	0.281	177	3.73	0.026
4. ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	0.691	0.346	2	56.382	0.319	177	1.09	0.340
5. ด้านปัจจัยบริหาร	2.179	1.089	2	75.627	0.427	177	2.55	0.081
6. ด้านความก้าวหน้า	0.028	0.014	2	50.091	0.283	177	0.50	0.951
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	0.433	0.216	2	19.012	0.108	176	2.00	0.138

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันในภาพรวม ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานแต่พบความแตกต่างกันในรายด้านด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ระดับ .05

เมื่อพบความแตกต่างด้านรายได้และผลประโยชน์ของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้วิธีของ Scheffe ดังตาราง 20

ตาราง 20 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคะแนนความพึงพอใจในงานด้านรายได้และผลประโยชน์ของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน

ประสบการณ์ทำงาน	x	ปานกลาง 2.52	น้อย 2.69	มาก 2.79
ปานกลาง	2.52	-	0.17	0.27*
น้อย	2.69		-	0.10
มาก	2.79			-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีที่มีประสบการณ์การทำงานสูง (2-3 ปี) มีความพึงพอใจในงานด้านรายได้และผลประโยชน์สูงกว่าพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีที่มีประสบการณ์การทำงานปานกลาง (1-2 ปี) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง

ตอนที่ 8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานปกติที่มีเพศ และประสบการณ์การทำงานต่างกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ว่า พนักงานปกติที่มีเพศ และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ดังปรากฏในตาราง 21 , 22 และ 23 ดังนี้

ตาราง 21 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานปกติที่มีเพศแตกต่างกัน

ความพึงพอใจในงาน	เพศชาย			เพศหญิง			t	p
	N	X	S.D	N	X	S.D		
1. ด้านความสะอาดสบายในการทำงาน	68	2.91	0.58	112	2.99	0.59	-0.89	0.373
2. ด้านงานที่ทำท่าย	68	2.78	0.58	112	2.91	0.59	-1.54	0.126
3. ด้านรายได้และผลประโยชน์	68	2.65	0.44	112	2.63	0.46	0.33	0.746
4. ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	68	3.03	0.58	112	3.17	0.52	-1.67	0.097
5. ด้านปัจจัยบริหาร	68	2.92	0.61	112	3.06	0.59	-1.47	0.145
6. ด้านความก้าวหน้า	68	2.89	0.61	111	2.98	0.56	-1.07	0.290
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	68	2.89	0.38	111	2.98	0.36	-1.60	0.111

จากตาราง 21 แสดงให้เห็นว่าพนักงานปกติที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในงานของพนักงานปกติที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน

ความฉลาดทางอารมณ์	ประสบการณ์การทำงานน้อย			ประสบการณ์การทำงานปานกลาง			ประสบการณ์การทำงานมาก		
	N	X	S.D	N	X	S.D	N	X	S.D
1. ด้านความสะอาดสบายในการทำงาน	59	2.85	0.54	61	3.10	0.59	60	2.93	0.61
2. ด้านงานที่ทำท่าย	59	2.81	0.50	61	2.90	0.57	60	2.87	0.55
3. ด้านรายได้และผลประโยชน์	59	2.59	0.47	61	2.70	0.39	60	2.62	0.48
4. ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	59	3.12	0.54	61	3.17	0.56	60	3.06	0.55
5. ด้านปัจจัยบริหาร	59	2.90	0.57	61	3.13	0.60	60	2.98	0.63
6. ด้านความก้าวหน้า	59	3.14	0.51	60	3.24	0.56	60	3.06	0.65
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	59	2.89	0.33	60	3.03	0.41	60	2.91	0.37

จากตาราง 22 แสดงให้เห็นว่าพนักงานปกติที่มีประสบการณ์การทำงานปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานโดยรวมสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ พนักงานปกติที่มีประสบการณ์การทำงานมาก และประสบการณ์การทำงานน้อย และเพื่อตรวจสอบดูว่าความแตกต่างที่พบนั้นจริงหรือไม่จึงได้ทดสอบโดยใช้ F – test ดังผลปรากฏในตาราง 21 ดังนี้

ตาราง 23 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจในงานของพนักงานปกติที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน

ความพึงพอใจในงาน	Between Group			Within Group			F	p
	SS	MS	df	SS	MS	df		
1. ด้านความสะอาดสบายในการทำงาน	1.973	0.988	2	59.848	0.338	177	2.92	0.056
2. ด้านงานที่ทำหยาบ	0.254	0.127	2	51.996	0.294	177	0.43	0.650
3. ด้านรายได้และผลประโยชน์	0.444	0.222	2	35.713	0.202	177	1.10	0.335
4. ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	0.411	0.205	2	53.695	0.303	177	0.68	0.509
5. ด้านปัจจัยบริหาร	1.585	0.793	2	64.079	0.362	177	2.19	0.115
6. ด้านความก้าวหน้า	1.015	0.507	2	58.427	0.332	176	1.53	0.220
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	0.692	0.346	2	24.085	0.137	176	2.53	0.083

จากตาราง 23 แสดงให้เห็นว่าพนักงานปกติที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ และความพึงพอใจในงานของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี และพนักงานปกติ ซึ่งสามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีและพนักงานปกติ ในด้านการตระหนักรู้ในตนเอง, การบริหารจัดการกับอารมณ์ของตนเอง, การจงใจตนเอง, การรู้จักสังเกตความรู้สึกของผู้อื่น, การสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีและพนักงานปกติ ในด้านความสะดวกสบายในการทำงาน, งานที่ทำหาย, รายได้และผลประโยชน์, สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน, ปัจจัยบริหาร, ความก้าวหน้า
3. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และความพึงพอใจในงาน
4. เพื่อเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี โดยจำแนกตามเพศ และประสบการณ์การทำงาน
5. เพื่อเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานปกติ โดยจำแนกตามเพศ และประสบการณ์การทำงาน
6. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี โดยจำแนกตามเพศ และประสบการณ์การทำงาน
7. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานปกติ โดยจำแนกตามเพศ และประสบการณ์การทำงาน

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่เป็นนักเรียนในระบบทวิภาคีและพนักงานปกติมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน
2. พนักงานที่เป็นนักเรียนในระบบทวิภาคีและพนักงานปกติมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
3. ความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน
4. พนักงานที่เป็นนักเรียนในระบบทวิภาคีที่มีเพศ และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน
5. พนักงานปกติที่มีเพศ และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน
6. พนักงานที่เป็นนักเรียนในระบบทวิภาคีที่มีเพศ และอายุการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
7. พนักงานปกติที่มีเพศ และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ พนักงานที่เป็นนักเรียนในระบบทวิภาคี ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ 1 – 3 ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2544 จำนวน 180 คน ซึ่ง

ได้มาจากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi – Stage Random Sampling) และพนักงานปกติ จำนวน 180 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi – Stage Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีทั้งผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดขึ้นมาเอง และปรับปรุงจากแบบวัดที่มีผู้สร้างอยู่แล้ว โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสถานภาพของนักเรียนทวิภาคี และพนักงานในสถานประกอบการ โดยแบ่งเป็นประเภทของกลุ่มตัวอย่าง เพศ และประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบทดสอบวัดความฉลาดทางอารมณ์ เป็นข้อคำถาม แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง, การบริหารจัดการกับอารมณ์ของตนเอง, การรู้จักตนเอง, การรู้จักสังเกตความรู้สึกของผู้อื่น และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งแบบทดสอบมีลักษณะเป็นคำถามชนิดให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีระดับความสำคัญ 4 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบทดสอบวัดความพึงพอใจในงาน เป็นข้อคำถาม แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ความสะดวกสบายในการทำงาน, งานที่ทำหาย, รายได้และผลประโยชน์, สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน, ปัจจัยบริหาร และความก้าวหน้า

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science Version 9.01 : SPSS)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เครื่องมือ

1.1 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha

Coefficient)

1.2 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.2 ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

2.2.1 ค่าสถิติ t – test ในการทดสอบสมมติฐานกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ สมมติฐานข้อที่ 1, 2

2.2.2 ค่าสถิติ F – test ในการทดสอบสมมติฐานกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ได้แก่ สมมติฐานข้อที่ 4, 5, 6 และ 7 และถ้าพบความแตกต่างกัน จะใช้การทดสอบรายคู่ โดยใช้การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe')

2.3 ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r_{xy}) ในการหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ และความพึงพอใจในงาน (สมมติฐานข้อที่ 3)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของพนักงาน เพศ และประสบการณ์การทำงาน พบว่า

1.1 การจำแนกตามประเภทของพนักงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนทวิภาคี และกลุ่มพนักงานปกติมีจำนวน 180 คน (50 %) เท่ากัน

1.2 การจำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมีจำนวน 225 คน (62.5 %) และเป็นเพศชาย จำนวน 135 คน (37.5 %)

1.3 การจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์การทำงานใกล้เคียงกัน กล่าวคือ มีประสบการณ์การทำงานปานกลาง จำนวน 121 คน (33.6 %) , ประสบการณ์การทำงานมาก จำนวน 120 คน (33.3 %) และประสบการณ์การทำงานน้อย จำนวน 119 คน (33.1 %)

ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี และพนักงานปกติ พบว่า พนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี และพนักงานปกติมีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาความฉลาดทางอารมณ์รายด้านแล้ว พบว่าพนักงานปกติมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นสูงกว่าพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี และพนักงานปกติ พบว่า พนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี และพนักงานปกติมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวม และรายด้าน

ตอนที่ 4 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับความพึงพอใจในงาน พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาความฉลาดทางอารมณ์รายด้าน พบความสัมพันธ์ในรายด้านการตระหนักรู้ตนเอง , ด้านการจัดการกับอารมณ์ตนเอง , ด้านการจูงใจตนเอง และด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น ที่ระดับ .01 แต่ไม่พบความสัมพันธ์ในด้านการรู้จักสังเกตความรู้สึกของผู้อื่น และแสดงให้เห็นว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานที่ระดับ .01 และพบความสัมพันธ์ในรายด้านความสะดวกสบายในการทำงาน , ด้านงานที่ทำหาย , ด้านรายได้และผลประโยชน์ , ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน , ด้านปัจจัยบริหาร และด้านความก้าวหน้า ที่ระดับ .01

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีที่มีเพศ และประสบการณ์การทำงานต่างกัน พบว่า พนักงานที่เป็นนักเรียนในระบบทวิภาคีที่มีเพศ และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวม และรายด้าน

ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานปกติที่มีเพศ และประสบการณ์การทำงานต่างกัน พบว่า พนักงานปกติที่มีเพศ และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวม และรายด้าน

ตอนที่ 7 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีที่มีเพศและประสบการณ์การทำงานต่างกัน พบว่าพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน และเมื่อพิจารณาในด้านประสบการณ์การทำงาน พบว่า พนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันในภาพรวม แต่พบความแตกต่างกันในด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ระดับ .05

ตอนที่ 8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานปกติที่มีเพศ และประสบการณ์การทำงานต่างกัน พบว่า พนักงานปกติที่มีเพศ และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน

อภิปรายผล

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์และความพึงพอใจในงานของพนักงานปกติและพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี มีประเด็นในการอภิปรายผล ดังนี้

1. การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี และพนักงานปกติ พบว่า พนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี และพนักงานปกติมีความฉลาดทางอารมณ์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจเป็นจากสาเหตุที่กลุ่มของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี และพนักงานปกติมีปัจจัยต่างๆ ที่ใกล้เคียงกันมาก ได้แก่ อายุ โดยทั้ง 2 กลุ่มจะมีช่วงอายุที่ใกล้เคียงกัน คือประมาณ 15 – 18 ปี กล่าวคือเป็นช่วงวัยรุ่นเหมือนกัน มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ทางร่างกาย ซึ่งส่งผลกระทบต่อทางอารมณ์เหมือนกัน (โสภณพรณ สุขเฟื่องฟู.2545 : 15) , ระดับการศึกษา โดยพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีที่ศึกษานั้นอยู่ในช่วง ปวช. 1 – ปวช. 3 ซึ่งใกล้เคียงกับกลุ่มพนักงานปกติที่มีระดับการศึกษาในช่วง ม.3 ขึ้นไปถึง ม.ปลาย แต่เมื่อพิจารณาความฉลาดทางอารมณ์รายด้าน พบว่า พนักงานปกติมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นสูงกว่าพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยความฉลาดทางอารมณ์ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น ในที่นี้หมายถึงการที่สามารถสร้างและรักษาสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งผลที่ปรากฏมาพบว่า พนักงานปกติมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านนี้สูง ก็อาจเป็นเพราะการที่พนักงานปกติทำงาน 6 วัน ต่อสัปดาห์ ส่วนพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีทำงาน 4 วัน ต่อสัปดาห์ จึงทำให้พนักงานปกติมีโอกาสร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานได้มากกว่าพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี และพนักงานปกติ พบว่า พนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีและพนักงานปกติมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี และพนักงานปกติ พบว่า พนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีและพนักงานปกติมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีและพนักงานปกติได้รับปัจจัยต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมากนัก ได้แก่ ปัจจัยด้านความสะดวกสบายในการทำงาน, ด้านงานที่ทำหาย, ด้านรายได้และผลประโยชน์, ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน, ด้านปัจจัยบริหารและด้านความก้าวหน้า เช่น อยู่ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ใกล้เคียงกัน, ได้รับความรับผิดชอบในงานที่ใกล้เคียงกัน, มีโอกาสเรียนรู้ทักษะในงานเหมือนกัน, มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่ใกล้เคียงกัน เป็นต้น แต่จากการสังเกตของผู้วิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานทุกด้านของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีและพนักงานปกติอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ยกเว้นด้านรายได้และผลประโยชน์ที่อยู่ในระดับต่ำ (2.67 และ 2.64 ตามลำดับ)

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับความพึงพอใจในงาน พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสอดคล้องกับวีระวัฒน์ บัณฑิตามัย (2542 : 35 - 37) ที่กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์เกื้อหนุนการยอมรับ ความคิดริเริ่ม ก่อให้เกิดการสร้างผลิตผลที่สนองเป้าหมาย ลดการลา ขาดงาน หรือย้ายงาน เนื่องจากข้อขัดแย้งระหว่างบุคคล เสริมสร้างการทำงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การมีความฉลาดทางอารมณ์ที่ดีในที่ทำงาน ทำให้เราเคารพ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรามากขึ้น มีความสามารถในการปรับตัว และรับกับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี และทำให้เกิดความรักงาน และองค์กร

4. การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีที่มีเพศและประสบการณ์การทำงานต่างกัน พบว่า พนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีที่มีเพศต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับซุทาร์โซ และคณะ (Sutarso and others.1996) ที่ทดสอบความฉลาดทางอารมณ์กับนักเรียนระดับอาชีวศึกษา พบว่าเพศมีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจเป็นผลมาจากที่ประสบการณ์การทำงานของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีไม่ต่างกันมาก ได้แก่ ประสบการณ์การทำงานมาก (2 – 3 ปี) , ประสบการณ์การทำงานปานกลาง (1 – 2 ปี) และประสบการณ์การทำงานน้อย (ต่ำกว่า 1 ปี) จึงส่งผลให้วุฒิภาวะและความฉลาดทางอารมณ์ไม่แตกต่างกัน

5. การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานปกติที่มีเพศ และประสบการณ์การทำงานต่างกัน พบว่า พนักงานปกติที่มีเพศต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบความแตกต่างกันในรายด้านสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ศึกษา (2545 : 52) ที่ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 – 6 พบว่า เพศส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ ส่วนพนักงานปกติที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจเป็นผลจากประสบการณ์การทำงานของพนักงานปกติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ไม่แตกต่างกันมาก ได้แก่ ประสบการณ์การทำงานมาก (2 – 3 ปี) , ประสบการณ์การทำงานปานกลาง (1 – 2 ปี) และประสบการณ์การทำงานน้อย (ต่ำกว่า 1 ปี) จึงส่งผลให้ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานปกติไม่แตกต่างกัน

6. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีที่มีเพศ และประสบการณ์การทำงานต่างกัน พบว่า พนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับธนัญญา ปานศักดิ์ (2544 : 73) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทมันเย้ง พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันในภาพรวม ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบความแตกต่างกันในด้านรายได้และผลประโยชน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า พนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีที่มีประสบการณ์การทำงานสูง (2 – 3 ปี) มีความพึงพอใจในด้านรายได้และผลประโยชน์สูงกว่าพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีที่มีประสบการณ์การทำงานปานกลาง (1 – 2 ปี) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากรายได้ของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีรายได้และผลประโยชน์แตกต่างกันเพียงเล็กน้อย จึงทำให้ความแตกต่างนี้ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานโดยรวม ส่วนปัจจัยอื่นๆ ของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคีได้รับนั้นมีความใกล้เคียงกันจึงทำให้ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

7. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานปกติที่มีเพศ และประสบการณ์การทำงานต่างกัน พบว่า พนักงานปกติที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสอดคล้องกับเรศ ภูโคกสูง (2541 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานปกติที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความ

พึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ

ถนัดกิจ น่วมอินทร์ (2537 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพิษณุโลก ภาคเหนือ พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้ที่เกี่ยวข้องได้แก่ สถานประกอบการและสถานศึกษาควรจะศึกษาข้อมูลทั้งในเรื่องของความฉลาดทางอารมณ์และ ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานที่เป็นนักเรียนทวิภาคี และพนักงานปกติ เพื่อนำไปปรับปรุง แก้ไขเพื่อให้มีการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น

2. กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ อาจมีลักษณะของการตอบที่กล้าที่จะตอบเท่าที่ควร เพราะเนื่องจากว่าถ้าตอบไม่ดีแล้วจะส่งผลกระทบต่อหน้าที่การงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงควรที่จะศึกษาเพื่อตัดตัวแปรเหล่านี้ออกไป เช่น ใช้วิธีการสังเกตสมรรถนะการทำงานของพนักงาน หรือการประเมินจากหัวหน้างาน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นที่มีแนวโน้มสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์ หรือ ความพึงพอใจในงาน เช่น พฤติกรรมการปรับตัว หรือ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ , แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นต้น

2. ควรจะมีการศึกษาในหลายองค์กร เพื่อเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ หรือความพึงพอใจในงาน เพื่อศึกษาอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมของแต่ละองค์กรว่าส่งผลกระทบต่อความฉลาดทางอารมณ์ หรือความพึงพอใจในงานเพียงใด

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา อยู่บ้านคลอง. (2540) ความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวทางสังคมกับสุขภาพจิตของวัย รุ่นในระดับ
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หลักสูตรอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี วิทยาลัยเทคนิคพิษณุโลก.
วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร.
ออตสำเนา.
- กิตติมา ปรีดิolk. (2529) ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ธนะการพิมพ์.
- ชนันภรณ์ ลักษณะพิเชษฐ์. (2545) การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์ของนักเรียนชั้น
มัธยมศึกษาปีที่ 4 – 6 โรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย กรุงเทพมหานคร. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม.
(จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ออตสำเนา.
- ชาติรี รัตนวงศ์. (2525) การประเมินผลการส่งนักศึกษาช่างเทคนิคของวิทยาลัยเทคโนโลยี อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ ออกฝึกงานในหน่วยงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์
คม.อ. (อุตสาหกรรมการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
พระนครเหนือ. ออตสำเนา.
- ญาดา พงศบริพัตร. (2542) ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกัน
วินาศภัย. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ออตสำเนา.
- เต็มศักดิ์ คทวณิช. (2540) ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการเรียนและวิธีเผชิญปัญหาทางการเรียนของ
นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพ.
ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ออตสำเนา.
- ถนัดกิจ น่วมอินทร์. (2537) ความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วน
ภูมิภาค เขตพิษณุโลก ภาคเหนือ. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (อุตสาหกรรมการศึกษา) กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร. ออตสำเนา.
- ทัศนาศ แสงวงศ์ศักดิ์. (2542) กลยุทธ์สู่ความสำเร็จในการบริหารอาชีวศึกษา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เทอดศักดิ์ เดชคง. (2542) ความฉลาดทางอารมณ์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มติชน.
- เทอดศักดิ์ เดชคง. (2542, มกราคม) “ความฉลาดทางอารมณ์กับการศึกษายุคใหม่”. วารสารวิชาการ, 2 (1) :
62 – 65.
- ธวัช วงษ์สุวรรณ. (2536) เอกสารคำสอนวิชา อศ. 381 : หลักอาชีวศึกษา. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ออตสำเนา.
- นเรศ ภูโกลสูง. (2541) การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กสิกรไทยจำกัด
(มหาชน) สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่) กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ออตสำเนา.
- ณัฐธิดา ปานศักดิ์. (2544) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท
มันยัง จำกัด. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ออตสำเนา.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2534) จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535) จิตวิทยาการบริหารบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2542) การจัดและการบริหารอาชีวศึกษา. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.

- ปวีณ์ ตาปเพ็ชร. (2538) การศึกษาสภาพความเป็นจริงและความต้องการของผู้บริหารสถานศึกษาและผู้บริหารสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการบริหารและการจัดการ อาชีวศึกษาระบบทวิภาคีของกรมอาชีวศึกษา. วิทยานิพนธ์ คม.อ.(บริหารอาชีวและเทคนิคศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. อุดສຳເນາ.
- เพียงใจ คันธรัตน์. (2540) ความคิดเห็นของสถานประกอบการที่มีต่อการจัดอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี. วิทยานิพนธ์ คอ.ม. (บริหารอาชีวศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. อุดສຳເນາ.
- เฟื่องฟ้า เตียเจริญ. (2541) ปัจจัยบางประการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาพัฒนาการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดສຳເນາ.
- มงคล วานิช. (2539) การจัดการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี ในวิทยาลัยเทคนิคลำปาง. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ภาควิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มาลี บะวงษ์. (2534) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์โรงเรียนสาธิต สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดສຳເນາ.
- ระพีพร เบญจาทิกุล. (2540) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความผูกพันต่อองค์กรศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสายงานบริการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดສຳເນາ.
- รุ่งโรจน์ อุ่นชัย. (2529) ความพึงพอใจในการทำงานของครูแนะแนวและพฤติกรรมความเป็นผู้นำของหัวหน้าฝ่ายแนะแนว ในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษาเขตการศึกษา 10. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดສຳເນາ.
- ล้วน และ อังคณา สายยศ. (2538) เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น.
- วรวิทย์ ศรีตระกูล. (2540) ความคิดเห็นของสถานประกอบการที่เข้าร่วมการจัดอาชีวศึกษาระบบทวิภาคีสาขาช่างยนต์กับวิทยาลัยเทคนิคภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ คอ.ม. (บริหารอาชีวศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง . อุดສຳເນາ.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา.(ม.ป.ป). ความลับขององค์กร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ธรรมนิมิต.
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2542) เซวาน์อาร์ม (EQ) : ดัชนีวัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต. กรุงเทพฯ : บริษัท เอ็กสเปอร์เนต จำกัด.
- สมชาติ คงพิกุล. (2537) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเพชรบูรณ์. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดສຳເນາ.
- สมสุข โถวเจริญ. (2541) ความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลพระบรมราชชนนี ภาคใต้. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดສຳເນາ.
- สังคม โทปฐนทร์. (2536) ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการบริหารกับความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดສຳເນາ.

- สาส์น ตั้งคณิศวกร. (2543, ธันวาคม) “ทาสเทคโนโลยี,” วารสารทางวิชาการราชภัฏกรุงเทพฯ. 6 (12) :132.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี. (2540) ระบบการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์
- สุรพล พยอมแย้ม. (2537) จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุระ ทิพย์โสด. (2540) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. ปรินซ์นิพนธ์ กศ.ม. (อุตสาหกรรมศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดศึกษา.
- สุภาพร พิสิษฐ์พัฒนา. (2543) การสร้างแบบทดสอบวัดเชาวน์ปัญญาทางอารมณ์สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3. ปรินซ์นิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดศึกษา.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2527) มนุษย์สัมพันธ์คือหัวใจของนักบริหาร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- โสภณพรณ สุขเพ็ญฟู. (2545) การใช้โปรแกรมกิจกรรมกลุ่มเพื่อส่งเสริมความฉลาดทางอารมณ์ของนักเรียนชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปี 1 โรงเรียนพัฒนศึกษาการสุโขทัย ที่พ่อแม่ตอบสนองอารมณ์ด้านลบของบุตรแตกต่างกัน. ปรินซ์นิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดศึกษา.
- อรพินท์ ชูชม , อัจฉรา สุขารมณและวิลาสลักษณ์ ชั่ววัลลี. (2542) “การทดลองใช้และตรวจสอบคุณภาพมาตราวัดสติปัญญาทางอารมณ์ของซัทท์และคณะ.” เอกสารประกอบการบรรยายเรื่องทฤษฎีและการวัดจิตวิทยากรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดศึกษา.
- อัจฉรา สุขารมณ และคณะ. (2543) รวมบทความทางวิชาการ EQ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ DESKTOP.
- Applewhite , P.B. (1965) *Organizational Behavior*. New Jersey : Engle Wood Cliffs, Prentice-Hall.
- Askar , Ali G. (1981, February) “A study of Teacher Job Satisfaction in Kuwait” DAI 42(2) : 466-A
- Davis , Keith and John W. Newstrom. (1985) *Human Behavior at work : Organizational Behavior*. New York : McGraw-Hill
- Fred Luthans. (1998) *Organizational Behavior*. New York : McGraw – Hill Inc.
- Gilmer , B Von Haller and others. (1966) *Industrial and Organizational Psychology*. 2nd ed. New York : McGraw-Hill Book Co.Inc.
- Goleman , D. (1995) *Emotional intelligence*. New York : Bantam Books
- Herzberg , F.B.Mausner and B.B. Sydeman. (1959) *The Motivation to work*. New York : John Wiley And Sons.
- Mayer , John D. , Dipaolo , Maria and Salovey , Peter. (1990, March) “Perceiving Affective Content in Ambiguous Visual Stimuli : Component of Emotional Intelligence” *Journal of Personality Assessment*. 54 (10) : 772-781
- Mayo, Elton. (1963) *The Human Problems of an Industrial Civilization*. Massachusetts : Harvard University Press.
- Rockhill , C.M. & Greener , H.S. (1999) *Developmental of the Trait Meta – Mood Scale for Elementary School Children*. , ERIC Database

- Schmidt , G.L. (1975, December) "Job – Satisfaction Among Secondary School Administrators" *DAI* 35 (12) : 7538A
- Shrink , C. (1999) Emotional intelligence test
http://www.queendom.com/tests/eng/emotionaliq_frm.html
- Schutle N.S. et.al. (1998, February) "Developmental and Validation of Measurement of Emotional Intelligence" *Personality and Individual Difference*. 25 (2) : 167-177
- Strauss , George and Leonaral R. Sayles. (1960) *Personal : The Human Problem of Management*. New York : Englewood Chiffs : Prentices-Hall
- Sutarso , Toto.et.al. (1996, November) "Effect of Gender and GPA on Emotional Intelligence" *ERIC Accession* 56 (7) : 5638
- Tapia, Martha Luisa. (1999,March) "A Study of Relationships of the Emotional Intelligence Inventory" *DAI* 59 (9) : 4389A
- Vroom , V.M. (1964) *Work and Motivation*. Malabor:Robert El Krieger Publishing Company
- Wezermes , I.I. (1985, April) "A Comparison of Physical Education Teachers Job Satisfaction with Other Academic Teachers in Jordan" *DAI* 45 (11) : 2033 A
- Wickstrom , Rodney Arlyn. (1971, May) "An Investigation into Job Satisfaction Among Teachers" *DAI* 33 (3) : 1249 A
- Yoder and others. (1953) *Hand books of Personal Management and Labor Relation*. New York :McGraw – Hill Book Company

ภาคผนวก

ตาราง 24 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ของแบบทดสอบความฉลาดทางอารมณ์ โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างคะแนนเป็นรายข้อ กับคะแนนรวมทั้งฉบับ

ข้อที่	ค่า Correlation	ข้อที่	ค่า Correlation	ข้อที่	ค่า Correlation	ข้อที่	ค่า Correlation
1	.234	8	.408	15	.493	22	.105
2	.320	9	.339	16	.488	23	.436
3	.311	10	.464	17	.564	24	.371
4	.642	11	.620	18	.516	25	.409
5	.212	12	.244	19	-.296	26	.463
6	.640	13	.503	20	-.235	27	.480
7	.420	14	.501	21	-.347	28	.588
						29	.605

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.8613

ตาราง 25 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ของแบบทดสอบความพึงพอใจในงาน โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างคะแนนเป็นรายข้อ กับคะแนนรวมทั้งฉบับ

ข้อที่	ค่า Correlation	ข้อที่	ค่า Correlation	ข้อที่	ค่า Correlation	ข้อที่	ค่า Correlation
1	.397	10	.306	19	.440	28	.503
2	.421	11	.468	20	.521	29	.450
3	.437	12	.332	21	.542	30	.389
4	.384	13	.046	22	.460	31	.424
5	.695	14	.263	23	.503	32	.351
6	.646	15	.135	24	.305	33	.493
7	.337	16	.238	25	.448	34	.423
8	.343	17	-.023	26	.515	35	.433
9	.379	18	.023	27	.526		

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.8606

แบบสอบถาม

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ประกอบด้วย 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพ

ตอนที่ 2 แบบทดสอบวัดความฉลาดทางอารมณ์

ตอนที่ 3 แบบทดสอบวัดความพึงพอใจในงาน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพ

คำชี้แจง กรุณาขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. ประเภทของพนักงาน

() พนักงานที่เป็นนักเรียนทวีภาคี

() พนักงานปกติ

2. เพศ

() เพศชาย

() เพศหญิง

3. ประสบการณ์การทำงาน

() 0 ถึง 1 ปี

() 1 ปีขึ้นไป ถึง 2 ปี

() 2 ปีขึ้นไป ถึง 3 ปี

ตอนที่ 2 แบบทดสอบวัดความฉลาดทางอารมณ์

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบทดสอบวัดความฉลาดทางอารมณ์ คำตอบของท่านไม่มีถูกหรือผิด

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยมีหลักในการเลือกดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านทั้งหมด
ค่อนข้างจริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านเป็นส่วนใหญ่
ไม่ค่อยจริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงเล็กน้อย
ไม่จริงเลย	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเลย

ข้อความ	จริงที่สุด	ค่อนข้างจริง	ไม่ค่อยจริง	ไม่จริงเลย
1. ข้าพเจ้ารู้ตัวว่ากำลังรู้สึกอย่างไร เมื่อมีคนมาต่อว่าอย่างรุนแรง				
2. เมื่อข้าพเจ้าดีใจ ข้าพเจ้าไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้				
3. เมื่อมีเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความทุกข์หรือสุข ข้าพเจ้ารู้ตัวว่าตนเองมีอารมณ์อย่างไร				
4. เมื่อเกิดความต้องการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ข้าพเจ้าจะต้องหาให้ได้ ไม่ว่าจะราคาจะแพงเพียงใด				
5. เมื่อพบกับบุคคลที่ถูกใจมากเป็นพิเศษ ข้าพเจ้ารู้ตัวว่าสามารถควบคุมอารมณ์ได้				
6. เมื่ออายุมากขึ้น ข้าพเจ้ารู้ตัวว่าสามารถควบคุม ปรับเปลี่ยนอารมณ์ได้ดีขึ้น				
7. เมื่อรู้สึกเครียด ข้าพเจ้าจะปรึกษากับบุคคลที่ข้าพเจ้าไว้วางใจ				
8. ข้าพเจ้าไม่พอใจที่ผู้อื่นมาวิจารณ์งานของข้าพเจ้า และมักจะระเบิดอารมณ์ออกมา				
9. เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ข้าพเจ้าวิตกกังวลมากจนทำอะไรไม่ถูก				
10. ข้าพเจ้าจะทำใจไม่ได้ เมื่อรู้สึกผิดหวังต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างมาก				
11. เมื่อข้าพเจ้าได้สิ่งที่ถูกใจมากๆ ข้าพเจ้าจะรู้สึกตื่นเต้นจนกระทั่งไม่สามารถควบคุมอารมณ์นั้นได้				
12. เมื่อรู้สึกอย่างไร ข้าพเจ้าก็จะแสดงออกอย่างนั้นทันที				
13. เมื่อผิดหวัง ข้าพเจ้ารู้สึกท้อแท้ ไม่อยากทำอะไรแม้งานที่ได้รับมอบหมาย				
14. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าตนเองด้อยกว่าผู้อื่น จึงทำให้ขาดแรงจูงใจที่จะบรรลุเป้าหมาย				

ข้อความ	จริงที่สุด	ค่อนข้างจริง	ไม่ค่อยจริง	ไม่จริงเลย
15. เมื่อข้าพเจ้าถูกตำหนิ ข้าพเจ้าจะไม่กล้าที่จะทำสิ่งนั้นต่อไป				
16. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าความสำเร็จนั้นอยู่ห่างไกลเหลือเกิน				
17. เมื่อข้าพเจ้าเห็นผู้คนจำนวนมากต่อแถวซื้ออาหาร ข้าพเจ้ามักแซงแถวผู้อื่น				
18. ข้าพเจ้าทำงานไปตามที่กำหนด และไม่มี ความจำเป็นที่จะแสดงการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่				
19. ข้าพเจ้าสามารถรู้ถึงความรู้สึกของผู้อื่นได้ แม้ผู้อื่นจะไม่พูดออกมา				
20. ข้าพเจ้าสามารถบอกได้ว่าผู้อื่นรู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับข้าพเจ้า				
21. ข้าพเจ้าสามารถรับรู้ได้ว่าผู้อื่นกำลังต้องการสิ่งใด				
22. เมื่อเห็นผู้อื่นไม่สบายใจ ข้าพเจ้าจะเข้าไปสอบถามทันที				
23. ข้าพเจ้ารู้สึกเห็นใจ เมื่อเพื่อนร่วมงานถูกหัวหน้าตำหนิ				
24. ข้าพเจ้าไม่มั่นใจที่จะพูดคุยกับบุคคลที่ไม่รู้จักมาก่อน				
25. เมื่อเกิดปัญหาภายในกลุ่ม ข้าพเจ้าจะคุยแต่เฉพาะคนที่มีความคิดเห็นตรงกับข้าพเจ้าเท่านั้น				
26. ข้าพเจ้าสนใจแต่ในงานของข้าพเจ้าเท่านั้น				
27. ข้าพเจ้าไม่สามารถจัดการเข้ากับเพื่อนใหม่ๆได้				
28. ข้าพเจ้าสามารถดำรงชีวิตเพียงลำพังในสังคมได้				
29. เมื่อเพื่อนมาขอความช่วยเหลือ ข้าพเจ้าจะคอยหลบหน้า				

ตอนที่ 3 แบบทดสอบวัดความพึงพอใจในงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบทดสอบวัดความพึงพอใจในงาน คำตอบของท่านไม่มีถูกหรือผิด

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยมีหลักในการเลือกดังนี้

เป็นจริงมาก	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านทั้งหมด
ค่อนข้างจริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านเป็นส่วนใหญ่
ไม่ค่อยจริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงเล็กน้อย
ไม่จริงเลย	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเลย

ข้อความ	เป็นจริง มาก	ค่อนข้างจริง	ไม่ค่อยจริง	ไม่จริงเลย
1. ข้าพเจ้ารู้สึกเหนื่อยล้าในการเดินทางมาทำงาน				
2. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าที่ทำงานของข้าพเจ้ายังขาดอุปกรณ์อำนวยความสะดวก				
3. ข้าพเจ้าไม่ชอบบรรยากาศในที่ทำงาน				
4. ข้าพเจ้าต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงในการเดินทางไปทำงาน				
5. ที่ทำงานของข้าพเจ้ามีเสียงดังรบกวนตลอดเวลา				
6. สถานที่ทำงานของข้าพเจ้าไม่ถูกสุขลักษณะ				
7. งานที่ข้าพเจ้าทำตรงกับความถนัดของข้าพเจ้า				
8. ข้าพเจ้ารู้สึกว่างานที่ได้รับมอบหมายนั้นยากเกินไป				
9. ข้าพเจ้ารู้สึกว่างานที่ทำน่าเบื่อหน่าย และซ้ำซากจำเจ				
10. ข้าพเจ้ารู้สึกมีปัญหาและเครียดกับงานที่ทำ				
11. ข้าพเจ้าไม่ได้ใช้ความสามารถเต็มที่กับงานที่ทำ				
12. ข้าพเจ้ารู้สึกว่างานที่ทำอยู่นี้ไม่ตรงกับความสามารถ				
13. ข้าพเจ้าพอใจในระดับรายได้ของตน				
14. งานของข้าพเจ้ามีความมั่นคงดี				
15. ข้าพเจ้าได้รับสวัสดิการต่างๆ ที่น่าพอใจ				
16. ข้าพเจ้าได้รับผลประโยชน์ไม่คุ้มกับงานที่ทำ				
17. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าวันหยุดของพนักงานมีน้อยเกินไป				
18. เมื่อข้าพเจ้าเจ็บป่วย ข้าพเจ้าสามารถเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลจากบริษัทได้อย่างเต็มที่				
19. มิตรภาพของข้าพเจ้ากับเพื่อนร่วมงานเป็นไปอย่างดี				
20. ข้าพเจ้ามักมีข้อขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน				
21. เพื่อร่วมงานของข้าพเจ้าชอบการแข่งขัน ซึ่งดีชิงเด่น				
22. ข้าพเจ้าไม่มีโอกาสพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานในที่ทำงาน				
23. เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้าชอบนินทาว่าร้ายซึ่งกันและกัน				
24. ข้าพเจ้ายินดีที่จะช่วยเหลืองานของเพื่อนร่วมงาน				

ข้อความ	เป็นจริง มาก	ค่อนข้างจริง	ไม่ค่อยจริง	ไม่จริงเลย
25. หัวหน้างานให้ความช่วยเหลือข้าพเจ้าเป็นอย่างดี				
26. หัวหน้างานของข้าพเจ้าเป็นคนมีความสามารถในการบริหารงาน				
27. ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าห่วงใยในสวัสดิภาพและความเป็นอยู่ของพนักงาน				
28. ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าสามารถสร้างความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกันของพนักงาน				
29. หัวหน้างานของข้าพเจ้ามีความยุติธรรมกับพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน				
30. เมื่อพนักงานมีความดีความชอบ จะได้รับคำชมเชยจากหัวหน้างาน				
31. การพิจารณาความดีความชอบของพนักงานได้รับความเป็นธรรม				
32. พนักงานทุกคนมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่				
33. ผู้บริหารสนับสนุนให้พนักงานทุกคนมีโอกาสก้าวหน้า				
34. ผู้บริหารมีเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งของพนักงานไว้อย่างชัดเจน				
35. ข้าพเจ้าหวังว่าจะได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่จากความสามารถของตน				

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ - นามสกุล	นายสุทรพงศ์ แสงอุไร
เกิด	1 มกราคม 2520
ที่อยู่ปัจจุบัน	224 ซอยท่าเตียน ถนนมหาธาตุ ตำบลพระบรมมหาราชวัง อำเภอพระนคร กรุงเทพฯ 10200
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
สถานที่ทำงาน	บริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน)
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2535	มัธยมศึกษาตอนต้น ร.ร. อัสสัมชัญธนบุรี
พ.ศ. 2537	มัธยมศึกษาตอนปลาย ร.ร. อัสสัมชัญธนบุรี
พ.ศ. 2541	วิทยาศาสตร์บัณฑิต (จิตวิทยา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2546	การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาพัฒนาการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ