



**ความฉลาดทางอารมณ์และภาวะผู้นำที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
บริษัทโลจิสติกส์สัญชาติอเมริกันในเขตท่าเรือแหลมฉบัง**

**Emotional Quotient and Leadership Affecting Employee Working Behavior
of American Logistic Companies in Laemchabang Port**

สุภลักษณ์ จารุปาลีและ จุตามาศ ทวีไพบูลย์วงศ์

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

199 หมู่ 6 ถนนสุขุมวิท ตำบลทุ่งสุขลา อำเภอศรีราชา ชลบุรี 20230

SupalakJarupalee and JutamardThaweepaiboonwong

Faculty of Management Sciences, Kasetsart University, Sriracha Campus, Thailand

E-mail : r_jutamard@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงผลของความฉลาดทางอารมณ์และภาวะผู้นำของหัวหน้างานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทโลจิสติกส์สัญชาติอเมริกันในเขตท่าเรือแหลมฉบัง รวมทั้งเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานจำแนกปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานของพนักงาน เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 222 คน โดยใช้แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test one way ANOVA และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่าพนักงานบริษัทโลจิสติกส์สัญชาติอเมริกันในเขตท่าเรือแหลมฉบังที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และภาวะผู้นำของหัวหน้างานที่พนักงานรับรู้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายพฤติกรรมการทำงานในภาพรวมได้ร้อยละ 62.0

คำสำคัญ: ความฉลาดทางอารมณ์ พฤติกรรมการทำงาน ภาวะผู้นำ

Abstract

The objectives of this study were to study the effect of emotion quotient and supervisor leadership on employee working behavior of American logistic companies in Laemchabang port and to compare emotion quotient and working behavior by personal factors and work related factor. Data was collected from 222 employees by using questionnaires. The inferential statistics used in this study were t-test, one way ANOVA and multiple regression analysis. The result of this study found that staff at American logistic companies in Laemchabang port who have different in gender, age, status, education, and working period have different working behavior at 0.05 level of significance. Multiple regression analysis revealed 62.0 percent of variance of working behavior was accounted by two factors: emotion quotient at pay attention with other feeling and perceived supervisor leadership.

Keywords: emotion quotient, working behavior, leadership

บทนำ

วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งสะท้อนถึงค่านิยม การบริหารงาน และแบบแผนทางพฤติกรรมที่ปฏิบัติโดยสมาชิกในองค์กร สำหรับองค์กรสัญชาติอเมริกันมีค่านิยมที่รักเสรี มีความผูกพันตนเองกับองค์กรน้อยกว่าเมื่อเทียบกับองค์กรสัญชาติญี่ปุ่นและไทย โดยลักษณะการทำงานสัญชาติอเมริกันคือเมื่ออยู่ที่ไหนจะทำงานอย่างเต็มที่เพราะถือว่าประวัติการทำงานจะติดตามตัวไปตลอดชีวิต รวมทั้งมีจริยธรรมการทำงานที่ไม่ดูถูกงาน (สุพิชฌาย์ แสงทอง และคณะ, 2556:69-74)

พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กรถือเป็นตัวแปรที่มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กร (Steer, 1991) บุคลากรในองค์กรจัดได้ว่าเป็นกลไกที่สำคัญอย่างมากในการขับเคลื่อนธุรกิจให้ประสบความสำเร็จทุกองค์กรต่างมีความต้องการบุคคลที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน โดยคุณลักษณะของบุคคลย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานเมื่อเข้าสู่องค์กร ความฉลาดทางอารมณ์หรือเชาวน์อารมณ์ ซึ่งเป็นความสามารถด้านการพัฒนาสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นซึ่งประกอบด้วย การพัฒนาทักษะสื่อสารที่ดีและการช่วยเหลือผู้อื่นให้เขาช่วยตัวเองได้รวมทั้งต้องสามารถควบคุมอารมณ์และสร้างพฤติกรรมในทางบวก (Weisinger, 1998) จึงเป็นคุณลักษณะหนึ่งที่หลายองค์กรใช้พิจารณาในการคัดเลือกพนักงาน

ภาวะผู้นำหรือความเป็นผู้นำ เป็นพฤติกรรมหรือกระบวนการที่ผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลโน้มน้าวหรือดลบันดาลใจให้พนักงานเกิดความคล้อยตาม เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ (ณัฐธิดาภิกษุสาธิต, 2554:10) นอกจากนี้ภาวะผู้นำสำหรับผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานในองค์กร ต้องอาศัยบุคคลที่มีประสบการณ์ความรู้ความสามารถมาดำเนินงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความสามารถ และทักษะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือพนักงานเกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้นำและองค์กร เกิดผลปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและประสิทธิผล

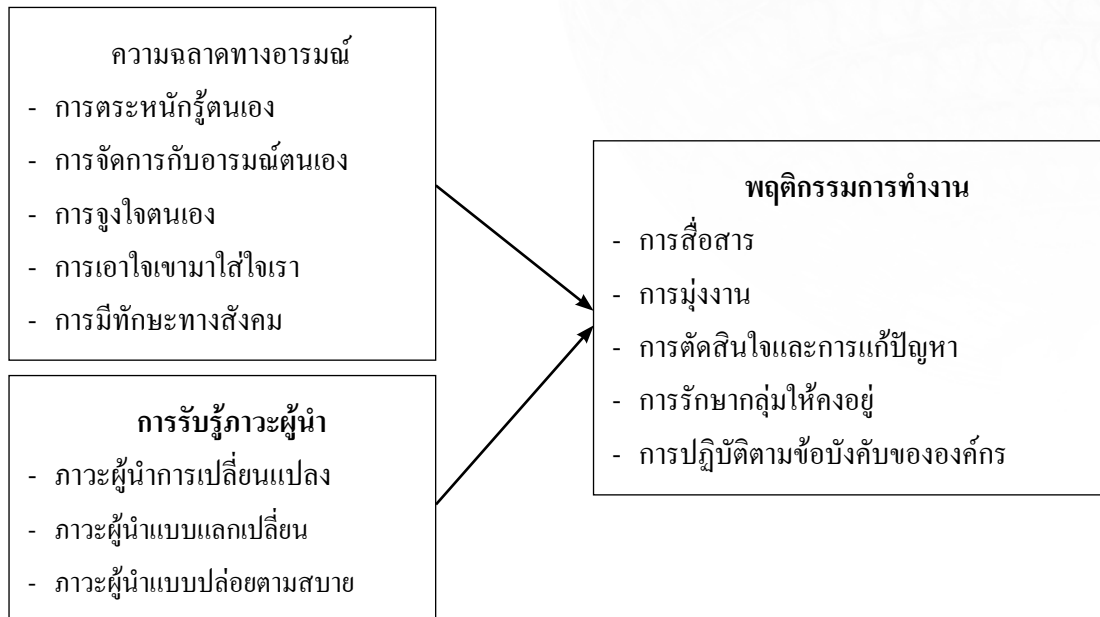
จากที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นการศึกษานี้จึงมุ่งทำการศึกษาถึงผลของความฉลาดทางอารมณ์และการรับรู้ถึงภาวะผู้นำของหัวหน้างานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทโลจิสติกส์สัญชาติอเมริกัน ในเขตท่าเรือแหลมฉบัง โดยผลของการศึกษาจะนำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการสรรหาคัดเลือกพนักงานรวมทั้งการพัฒนาทักษะทางด้านความฉลาดทางอารมณ์และการรับรู้ภาวะผู้นำ ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและนำไปสู่การพัฒนาองค์กรต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทโลจิสติกส์สัญชาติอเมริกันในเขตท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานของพนักงาน ได้แก่ สายงาน และอายุงานของพนักงาน
2. เพื่อวิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์และการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทโลจิสติกส์สัญชาติอเมริกันในเขตท่าเรือแหลมฉบัง



กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่พนักงานของบริษัทโลจิสติกส์สัญชาติอเมริกัน ในเขตท่าเรือแหลมฉบังซึ่งมีประชากรทั้งสิ้นจำนวน 498 คน (ข้อมูลจากการทำเรือแห่งประเทศไทย ณ วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2559) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อน ± 0.05 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 222 คน เก็บข้อมูลโดยใช้การสุ่มตัวอย่างการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนจำนวนพนักงานในแต่ละแผนกของบริษัท

เครื่องมือและการทดสอบเครื่องมือ

ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล โดยแบบสอบถามประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สายงาน และอายุงาน



ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความฉลาดทางอารมณ์ พัฒนาขึ้นตามแนวคิดของ Goleman (1998) อ้างใน วีระวัฒน์ ปิ่นนิทามัย, 2551) ประกอบด้วย การตระหนักรู้ตนเอง การจัดการกับอารมณ์ของตนเอง การจูงใจตนเอง การเอาใจเขามาใส่ใจเรา และการมีทักษะทางสังคม ซึ่งทำการพัฒนาข้อคำถามโดยปรับปรุงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เช่นงานวิจัยของพิมใจ วิเศษ (2554) และสุรีพร รุ่งจำกั๊ด (2556) มีข้อคำถามรวมจำนวน 39 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน พัฒนาขึ้นตามแนวคิดของ Bass and Avolio (1994) ประกอบด้วย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย ซึ่งทำการพัฒนาข้อคำถามโดยปรับปรุงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เช่นงานวิจัยของประเสริฐ สมพงษ์ธรรม (2538) นภาพร คมสัน (2554) ศิริลักษณ์ นามนวล และคณะ (2559) โดยมีข้อคำถามรวมจำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงาน พัฒนาขึ้นตามแนวคิดของ Gibson (1991 อ้างใน ปริมปรางพรหมมาณพ, 2549) ที่ใช้ในการวิจัย เช่นการศึกษาของชลิตา แก่มจันทร์ (2557) ประกอบด้วย การติดต่อสื่อสาร การตัดสินใจและการแก้ปัญหา และการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์กรร่วมกับพฤติกรรมการทำงานเกี่ยวกับการมุ่งงาน และการรักษากลุ่มให้คงอยู่ ตามแนวคิดของสิทธิโชค วรรณุสันติกุล (2546) มีข้อคำถามจำนวน 26 ข้อ

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2-4 ใช้แบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ก่อนนำไปใช้ได้ผ่านการประเมินความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน และนำแบบสอบถามไปทดลองกับพนักงานบริษัทโลจิสติกส์ในเขตท่าเรือแหลมฉบัง จำนวน 30 คนเพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมเท่ากับ 0.846 รายด้านมีค่าระหว่าง 0.706-0.798 การรับรู้ภาวะผู้นำโดยรวม เท่ากับ 0.782 รายด้านมีค่าระหว่าง 0.707-0.862 และพฤติกรรมการทำงานโดยรวมเท่ากับ 0.879 รายด้านมีค่าระหว่าง 0.702-0.812

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) อธิบายถึงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ และพฤติกรรมการทำงาน

สำหรับแบบสอบถามที่เป็นมาตรวัด 5 ระดับ ใช้การหาความกว้างของอันตรภาคชั้นในการแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยที่ได้ โดยแบ่งเป็น 5 อันตรภาคชั้น



2. ใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test และ one way ANOVA เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานที่สนใจศึกษา และใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อศึกษาความฉลาดทางอารมณ์และภาวะผู้นำที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานบริษัทโลจิสติกส์สัญชาติอเมริกันในเขตท่าเรือแหลมฉบังที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 222 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 74.30 มีอายุในช่วง 30 - 39 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.40 ส่วนใหญ่สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 56.80 มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.90 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 40.10 ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 88.70 เป็นพนักงานประจำสำนักงาน ร้อยละ 11.30 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 0-3 ปี ร้อยละ 41.00 อายุงาน 4-6 ปี ร้อยละ 30.20 อายุงาน 7-10 ปี ร้อยละ 17.60 และมากกว่า 10 ปี ร้อยละ 11.30

เขาว์อารมณ์ของพนักงาน

โดยรวมพนักงานมีเขาว์อารมณ์ระดับมาก ($\bar{x}=3.63$, S.D.= 0.293)โดยพนักงานมีเขาว์อารมณ์ระดับมากในทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา ($\bar{x}=3.69$, S.D.= 0.347) การจูงใจตนเอง ($\bar{x}=3.66$, S.D.= 0.409) การจัดการกับอารมณ์ของตนเอง ($\bar{x}=3.64$, S.D.= 0.445) การมีทักษะทางสังคม ($\bar{x}=3.62$, S.D.= 0.281) และการตระหนักรู้ตนเอง ($\bar{x}=3.56$, S.D.= 0.452) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับเขาว์อารมณ์ของพนักงานบริษัทโลจิสติกส์สัญชาติอเมริกันในเขตท่าเรือแหลมฉบัง โดยรวม (n = 222)

เขาว์อารมณ์	\bar{x}	S.D.	แปลค่า
การตระหนักรู้ตนเอง	3.56	0.452	มาก
การจัดการกับอารมณ์ของตนเอง	3.64	0.445	มาก
การจูงใจตนเอง	3.66	0.409	มาก
การเอาใจเขามาใส่ใจเรา	3.69	0.347	มาก
การมีทักษะทางสังคม	3.62	0.281	มาก
รวม	3.63	0.293	มาก



พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานโดยรวมพบว่ามีค่าความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{x} = 3.66$, S.D.= 0.251) ซึ่งพิจารณารายด้านมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการสื่อสาร พนักงานมีกระบวนการรับสารส่งสารที่ช่วยให้หัวหน้างาน ผู้บังคับบัญชา พนักงาน หรือบุคคลอื่นในองค์กรเข้าใจความหมายของข่าวสารอย่างเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 (S.D.= 0.300) ด้านการมุ่งงานมีพฤติกรรมที่เอื้อต่อการทำงานให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยน การวิเคราะห์ การประเมินผลข้อมูล การซักถาม และการเสนอทางออกในการแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 (S.D.= 0.303) ด้านการตัดสินใจและแก้ปัญหา พฤติกรรมที่แสดงการตัดสินใจให้ผลที่ดีและมีประสิทธิภาพเกี่ยวกับการเลือกเป้าหมายที่เหมาะสมและเป็นไปได้ เพื่อคัดสรรหาวิธีหรือแนวทางที่เหมาะสมที่จะบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 (S.D.= 0.270) ด้านการรักษากลุ่มให้คงอยู่พฤติกรรมที่สมาชิกในทีมปฏิบัติ เพื่อเป็นการทำให้กลุ่มอยู่ต่อไปอย่างเข้มแข็งและเหนียวแน่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 (S.D.= 0.395) และด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์กร พฤติกรรมของพนักงานในองค์กรที่ตระหนักถึงความคาดหวังขององค์กรไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการรวมทั้งพฤติกรรมอื่นๆ ที่องค์กรต้องการให้ปฏิบัติเพื่อประสิทธิผลแก่ตัวองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 (S.D.= 0.442) (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทโลจิสติกส์สัญชาติอเมริกันในเขตท่าเรือแหลมฉบัง (n = 222)

พฤติกรรมการทำงาน	\bar{X}	S.D.	แปลค่า
การปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์กร	3.89	0.442	มาก
การรักษากลุ่มให้คงอยู่	3.73	0.395	มาก
การมุ่งงาน	3.62	0.303	มาก
การสื่อสาร	3.57	0.300	มาก
การตัดสินใจและแก้ปัญหา	3.49	0.270	มาก
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม	3.66	0.251	มาก

เปรียบเทียบพฤติกรรมของพนักงาน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สายงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมในการทำงานในด้านต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 3) รายละเอียดดังนี้



พนักงานเพศชายมีพฤติกรรมการทำงาน การปฏิบัติตามข้อบังคับมากกว่าเพศหญิง

พนักงานที่มีอายุ 30-39 ปีมีพฤติกรรมการสื่อสาร การมุ่งงานการรักษากลุ่มให้คงอยู่การปฏิบัติตามข้อบังคับ และพฤติกรรมโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และเกินกว่า 39 ปี สำหรับพฤติกรรมการตัดสินใจและแก้ปัญหา กลุ่มพนักงานที่มีอายุ30-39ปีมีการตัดสินใจและแก้ไขปัญหามากกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี

พนักงานที่มีสถานภาพโสดมีพฤติกรรมในการทำงานในด้านการสื่อสาร การมุ่งงานการรักษากลุ่มให้คงอยู่และการปฏิบัติตามข้อบังคับมากกว่าพนักงานที่สมรสแล้ว

พนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีพฤติกรรมในการทำงานในด้านการสื่อสาร การมุ่งงานการรักษากลุ่มให้คงอยู่และการปฏิบัติตามข้อบังคับที่มากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 3 สรุปค่า p-value การวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

พฤติกรรมการทำงาน	เพศ	อายุ	สถานภาพสมรส	ระดับการศึกษา
การสื่อสาร	-	0.006	0.009	0.028
การมุ่งงาน	0.005	0.001	0.012	0.000
การตัดสินใจและแก้ปัญหา	-	0.014	-	-
การรักษากลุ่มให้คงอยู่	-	0.002	0.001	0.005
การปฏิบัติตามข้อบังคับ	0.013	0.000	0.000	0.000
ภาพรวม	0.007	0.000	0.000	0.000

หมายเหตุ ให้ข้อมูล p-valueเฉพาะการทดสอบที่พบว่ามีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เปรียบเทียบพฤติกรรมของพนักงาน โดยจำแนกตามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน

พนักงานที่มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ สายงาน และอายุงาน ที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมในการทำงานในด้านต่างๆ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4)



ตารางที่ 4 สรุปค่า p-value การวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน

พฤติกรรมในการทำงาน	สายงาน	อายุงาน
การสื่อสาร	-	-
การปฏิบัติงาน	0.027	0.026
การตัดสินใจและแก้ปัญหา	0.002	-
การรักษากลุ่มให้คงอยู่	0.012	0.000
การปฏิบัติตามข้อบังคับ	0.001	0.000
ภาพรวม	0.004	0.000

หมายเหตุ ให้ข้อมูล p-value เฉพาะการทดสอบที่พบมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

พนักงานสำนักงานมีพฤติกรรมในการทำงานในด้านการปฏิบัติงาน การตัดสินใจและแก้ปัญหา การรักษากลุ่มให้คงอยู่ และการปฏิบัติตามข้อบังคับมากกว่าพนักงานปฏิบัติการ

พนักงานที่มีสายงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานในด้านการปฏิบัติงาน การรักษากลุ่มให้คงอยู่และการปฏิบัติตามข้อบังคับที่แตกต่างกันโดยพนักงานที่มีอายุงาน 0-3 ปีมีพฤติกรรมการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป พนักงานที่มีอายุงาน 0-3 ปีมีพฤติกรรมการรักษากลุ่มให้คงอยู่มากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 7-10 ปีและ 10 ปีขึ้นไป และพนักงานที่มีอายุงาน 0-3 ปีมีพฤติกรรมปฏิบัติตามข้อบังคับมากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 4-6 ปี 7-10 ปีและ 10 ปีขึ้นไป

ความฉลาดทางอารมณ์และภาวะผู้นำที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท โอลิซติคส์สัญชาติอเมริกัน ในเขตท่าเรือแหลมฉบัง

การผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแสดงดังตารางที่ 5-7 ในการตรวจสอบเงื่อนไขเบื้องต้นในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณพบว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์ภายในตนเอง หรือ ไม่เกิด Autocorrelation (ค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.546) Normal Probability Plot ของ Regression Standardized Residual แสดงให้เห็นว่าความคลาดเคลื่อนมีการแจกแจงแบบปกติค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อน (Residual)= 0.000 Scatterplot ของความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์ (Regression Standardized Residual) มีความแปรปรวนคงที่ จาก Collinearity Statistics แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเองหรือไม่เกิด Multicollinearity (ค่า VIF น้อยกว่า 10 และค่า Tolerance ไม่ต่ำกว่า 0.2)



ตารางที่ 5 Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
.794	.631	.620	.155	1.546

ตารางที่ 6 ตาราง ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	8.800	6	1.467	61.169	.000
Residual	5.155	215	.024		
Total	13.955	221			

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ถดถอยโดยวิธี Enter

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(ค่าคงที่)	1.064	.176		6.040	.000*		
LEA	.543	.040	.711	13.452	.000*	.614	1.628
AWA	-.047	.039	-.085	-1.212	.227	.352	2.842
REG	.003	.026	.006	.120	.904	.807	1.239
MOT	.050	.044	.081	1.141	.255	.339	2.946
EMP	.138	.041	.190	3.397	.001*	.547	1.827
SOC	.056	.051	.063	1.103	.271	.533	1.878

หมายเหตุ 1. ชื่อตัวแปร แทนตัวแปรดังนี้

LEA คือ การรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้า

REG คือ การจัดการอารมณ์ตนเอง

EMP คือ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา

AWA คือ การตระหนักรู้ตนเอง

MOT คือ การจูงใจตนเอง

SOC คือ การมีทักษะทางสังคม

2. *หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05





จากการวิเคราะห์หัตถดรอยพหุคูณพบว่าตัวแปรที่ศึกษาอย่างน้อย 1 ตัวสามารถอธิบายพฤติกรรมในการทำงานได้ (ค่า $F = 61.169$, $sig = .000$) โดยในตารางที่ 7 จะเห็นว่าตัวแปรต้น 2 ตัว ได้แก่ การรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน (LEA) และการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (EMP) ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.794 โดยตัวแปรทั้ง 2 สามารถอธิบายความผันแปร (การเปลี่ยนแปลง) ของพฤติกรรมในการทำงานได้ร้อยละ 62.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน (LEA) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานมากที่สุดค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ (B) และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) เท่ากับ 0.543 และ 0.711 ส่วนการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (EMP) ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ (B) และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) เท่ากับ 0.138 และ 0.190 ตามลำดับ โดยทั้ง 2 ตัวแปรส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานในเชิงบวก

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของชนิกา แสงสร (2550) ซึ่งพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและอายุการทำงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับงานวิจัยของชอนันดา โชติแดง (2550) พบว่ามีเพียงพนักงานอายุที่มีอายุแตกต่างกันที่มีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะการทำงานและวัฒนธรรมการทำงานที่มีความแตกต่างกันในแต่ละองค์กร

สำหรับพฤติกรรมการทำงานปฏิบัติตามข้อบังคับ ซึ่งพบว่าพนักงานที่มีอายุงาน 0-3 ปี มีพฤติกรรมการทำงานปฏิบัติตามข้อบังคับมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานมากกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพนักงานในสำนักงานมีมากกว่าพนักงานปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องจากพนักงานที่เข้ามาใหม่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับงาน รวมทั้งข้อบังคับในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่อยู่ก่อนหน้าจึงมีพฤติกรรมการทำงานปฏิบัติตามข้อบังคับที่มากกว่า และสำหรับพนักงานปฏิบัติกรนั้นเนื่องจากมีกฎระเบียบในการปฏิบัติงานที่มากกว่าพนักงานในสำนักงาน จึงอาจทำให้พนักงานปฏิบัติกรไม่สามารถทำงานตามข้อกำหนดที่พึงปฏิบัติได้ทั้งหมดหรือละเลยเนื่องจากมีข้อบังคับการทำงานจำนวนมาก

จากการวิเคราะห์หัตถดรอยพหุคูณผลการศึกษาพบว่าตัวแปรด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน มีอิทธิพลต่อระดับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานมีนัยสำคัญ โดยสามารถอธิบายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานได้ร้อยละ 62.20 ทั้งนี้ เนื่องจากลักษณะการทำงานเป็นงานบริการ



และในองค์การใช้การทำงานเป็นทีมเป็นหลัก การเข้าใจผู้อื่นรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเราจึงส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมการทำงานได้สอดคล้องกับงานวิจัยของฉัตรภรณ์ ฐิริปัญญาวานิช (2551) ซึ่งพบว่า องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดการระเบียบอารมณ์ การจงใจตนเอง การร่วมรู้สึก และทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และงานวิจัยของ ชัยเสถียร พรหมศรี (2548) ซึ่งพบว่าการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะในการสามารถเข้าอกเข้าใจลูกค้า หรือการเอาใจเขามาใส่ใจเรา เป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งสำหรับพนักงานในธุรกิจบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าและอาจส่งผลโดยตรงหรือโดยอ้อมต่อการคงอยู่ของลูกค้าและรายได้ขององค์กร ทั้งนี้ตัวแปรอื่นที่สามารถอธิบายพฤติกรรมในการทำงานได้ ได้แก่ ความสุขในการทำงาน คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ คุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ การรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ (สิริสา จักรบุญมา และฉวีลย์ เนียมทรัพย์, 2557) ความเครียดทางด้านร่างกายและความเครียดทางด้านจิตใจ รวมทั้งปัจจัยสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การยอมรับนับถือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสในการก้าวหน้า สภาพในการทำงาน (ชัยธรา จิตสุรผล, 2553) เป็นต้น

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

1. จากผลการศึกษาพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเข้าใจผู้อื่น รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ดังนั้นองค์กรควรนำมาพิจารณาเป็นคุณลักษณะที่จำเป็นของพนักงานใช้พิจารณาเป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกพนักงาน รวมทั้งองค์กรอาจมีการจัดฝึกอบรมสัมมนาหรือกิจกรรม พัฒนาพนักงานทางด้านความฉลาดทางอารมณ์การตระหนักรู้ตนเอง ควบคุมอารมณ์ตนเอง สร้างกำลังใจในการทำงาน รักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
2. จากผลการศึกษาพบว่าภาวะผู้นำของหัวหน้างานมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน จึงมีความจำเป็นที่องค์กรต้องมีการพัฒนาภาวะผู้นำให้กับหัวหน้างานซึ่งถือเป็นผู้บริหารระดับต้นและมีความใกล้ชิดกับปฏิบัติงานมากที่สุดเป็นทั้งผู้เก่งคนและเก่งงาน
3. จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีอายุงานเกินกว่า 3 ปี มีพฤติกรรมปฏิบัติตามข้อบังคับมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า และพนักงานในสำนักงานมีพฤติกรรมปฏิบัติตามข้อบังคับมากกว่าพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ดังนั้นองค์กรอาจจัดให้มีการอบรมหรือกระตุ้นให้เกิดการใส่ใจต่อการปฏิบัติตามข้อบังคับต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับกลุ่มพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 3 ปี และพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้วิจัยที่สนใจสามารถขยายขอบเขตของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้กว้างมากขึ้น เช่น ใช้การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่ครอบคลุม และเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร
2. สามารถศึกษาเปรียบเทียบผลของความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กรที่มีวัฒนธรรมในการทำงานแตกต่างกัน โดยมีการเพิ่มเติมปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงาน เช่น สุขภาพในการทำงาน คุณลักษณะของงาน การรับรู้ความสามารถของตน แรงจูงใจในการทำงาน เป็นต้น



บรรณานุกรม

- ชนันดา โชติแดง. (2550). ภาวะผู้นำ ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี. ปรินญาณิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชนิกา แสงสร. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตอะไหล่รถยนต์. ปรินญาณิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ชลิตา แคมจันทิก. (2557). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ปรินญาณิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชัยเสกฐ์ พรหมศรี. (2548). ความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานบริการ: บริการด้วยความเข้าอกเข้าใจในธุรกิจโรงพยาบาล. วารสารมจร.วิชาการ, 8(16), 72-83.
- ณัฐนิชา กิจสาธิต. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำความยุติธรรมในองค์กรและ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานใหญ่ในบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง. ปรินญาณิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ฉัฐภรณ์ ฐิธิปัญญาพานิช. (2551). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์และคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของหัวหน้างานกรณีศึกษาห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง. ปรินญา นิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชัยธรรดา จิตสุรพล. (2553). แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร. ปรินญา นิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นภาพร คมสัน. (2554). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและการใช้อำนาจของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร. ปรินญา นิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา, สถาบันบัณฑิตศึกษาราชภัฏกำแพงเพชร.
- ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม. (2538). การวิเคราะห์ภาวะผู้นำของศึกษานิเทศก์จังหวัดที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์กรสำนักงานศึกษานิเทศก์จังหวัด. ปรินญา นิพนธ์ครุศาสตร์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปริมปราง พรหมมาณพ. (2549). ภาวะผู้นำความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม: โครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมภาคกลาง. ปรินญา นิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิมใจ วิเศษ. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู เขตอำเภอบ้านนา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครนายก. ปรินญา นิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วีระวัฒน์ ปันนิตมัย. (2551). *เชาวน์อารมณ์ (EQ): ดัชนีเพื่อความสุขและความสำเร็จของชีวิต*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: วี.พริ้นท์ (1991).
- ศิริลักษณ์ นามนวล สมคิด นาคขวัญ และวรรณะ บรรจง. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนกับการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศุราษฎร์ธานี เขต 2. การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตครั้งที่ 6, 16 กุมภาพันธ์ 2559 มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. ภูเก็ต.
- สิทธิโชควรานันต์ดิกุล. (2546). จิตวิทยาสังคม: ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.



- สิริสา จักรบุญมา และถวัลย์ เนียมทรัพย์. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 40(1), 180-193.
- สุพิชฌาย์ แสงทอง และคณะ. (2556). การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กรบริษัทสัญชาติญี่ปุ่นและอเมริกันที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. *วารสารวิทยาลัยพณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์*, 8(2), 67-85.
- สุวีพร รุ่งจำกัถ. (2556). ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับการดำเนินงานด้านบุคคลของสถานศึกษา อำเภอองครักษ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครนายก. *ปริญญาานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*.
- อรวรรงค์ จันทร์เกษม, วรกมล วิเศษศรี และสุภัททา ปิณฑะแพทย์. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารตามความคิดเห็นของพนักงานและพฤติกรรมมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิต. *วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์*, 8(1), 138-144.
- Bass, B.M.&Avolio, B.L.(1990). Multifactorleadership and questionnaire, Palo Alto. California: Consulting Psychologists Press.
- .(1994). Improvingorganizational effectiveness through transformational leadership. California: SAGE Publications.
- Gibson, L., Ivancevick, M.,&Donnelly,H. (1991). Organizations. Boston: Von Hoffmann Press, Inc.
- Goleman, D. (1998). Workingwith emotional intelligence. New York: Bantam Books.
- Steer, M. R. (1991). Introduction to organization behavior. New York: Harper Collin Publishers Inc.
- Weisinger, H. (1998). Emotional intelligence at work: the untapped edge for success. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Yamane, T. (1973). Statistics – An Introduction Analysis. Tokyo: Hapa International Edition.
- Yukl, G. (2010). Leadership in organization. 7th ed. New Jersey: Prentice Hall.

