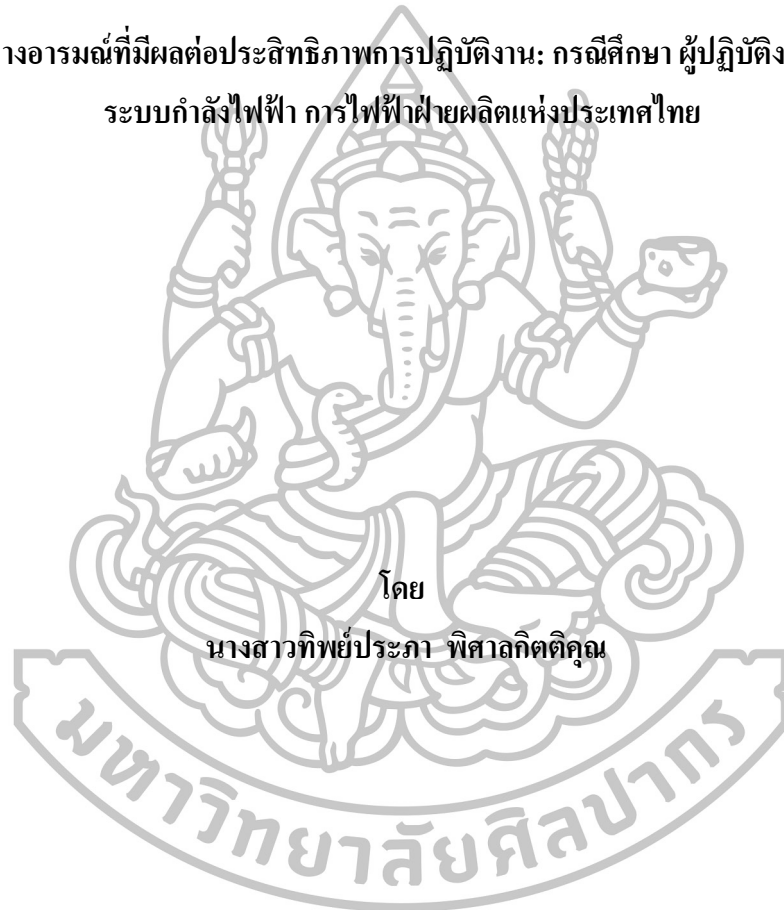




ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุม  
ระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย



โดย  
นางสาวทิพย์ประภา พิศาลกิตติคุณ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุม  
ระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย



โดย  
นางสาวทิพย์ประภา พิศาลกิตติคุณ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

**EMOTIONAL QUOTIENT AFFECTING WORK EFFICIENCY: A CASE STUDY OF  
EMPLOYEES IN POWER SYSTEM CONTROL AND OPERATION DIVISION,  
ELECTRICITY GENERATING AUTHORITY OF THAILAND**



By  
**Miss Thipprabha Phisankittikhun**

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

**Master of Public Administration Program in Public Administration**

**Graduate School, Silpakorn University**

**Academic Year 2015**

**Copyright of Graduate School, Silpakorn University**

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้วิทยานิพนธ์เรื่อง “ความฉลาดทาง  
อารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า  
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย” เสนอโดย นางสาวทิพย์ประภา พิศาลกิตติคุณ เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร. ปานใจ ชารัทสนวงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

อาจารย์ ดร. นพดล เหลืองภิรมย์

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์พรชัย เทพปัญญา)

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

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุธรรม รัตนโชติ)

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

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร. นพดล เหลืองภิรมย์)

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



54603716: สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

คำสำคัญ: ความฉลาดทางอารมณ์ / ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน / ผู้ปฏิบัติงาน

ทิพย์ประภา พิศาลกิตติคุณ: ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: อ.ดร. นพดล เหลืองภิรมย์. 362 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ศึกษาเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ดำเนินการวิจัยโดยวิธีวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ปฏิบัติงานระดับ 3-9 ในฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 128 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคมอยู่ในระดับสูง ตามลำดับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่ายอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ผู้ปฏิบัติงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายๆ ต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ปฏิบัติงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเงินเดือน ตำแหน่งงาน และระดับตำแหน่งต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมแตกต่างกัน ผู้ปฏิบัติงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายๆ ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ปฏิบัติงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเอง ด้านทักษะทางสังคม ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง และด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย และสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมได้ ร้อยละ 64.30

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลายมือชื่อนักศึกษา .....

ปีการศึกษา 2558

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ .....

54603716: MAJOR: PUBLIC ADMINISTRATION

KEY WORDS: EMOTIONAL QUOTIENT / WORK EFFICIENCY / EMPLOYEES

THIPPRABHA PHISANKITTIKHUN: EMOTIONAL QUOTIENT AFFECTING WORK EFFICIENCY: A CASE STUDY OF EMPLOYEES IN POWER SYSTEM CONTROL AND OPERATION DIVISION, ELECTRICITY GENERATING AUTHORITY OF THAILAND. THESIS ADVISOR: NOPHADON LUANGPIROM, Ph.D. 362 pp.

The objectives of this research were to study the level of employees' emotional quotient, to study the level of employees' work efficiency, to study employees' emotional quotient classified by personal factors, to study employees' work efficiency classified by personal factors, and to study emotional quotient affecting work efficiency of employees in Power System Control and Operation Division, Electricity Generating Authority of Thailand. The survey research was carried out in this study. The research samples were 128 employees with the levels 3-9 in Power System Control and Operation Division, Electricity Generating Authority of Thailand. Data were collected by using questionnaires. The statistical techniques for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and Stepwise Multiple Regression Analysis.

The research results were found that the employees' overall emotional quotient was at a high level. When considering as each aspect, it was found that Self-Awareness, Self-Regulation, Self-Motivation, Empathy, and Social Skills were at a high level respectively. The employees' overall work efficiency was at a high level. When considering as each aspect, it was found that Goal Accomplishment, Internal Process and Operation, and Participant Satisfaction were at a high level, whereas System Resource was at a moderate level respectively. The employees with different gender, age, education level, marital status, and period of work in Power System Control and Operation Division did not differ in overall emotional quotient, whereas the employees with different salary, position, and position level were significantly different in overall emotional quotient. The employees with different gender, age, education level, marital status, salary, position level, and period of work in Power System Control and Operation Division did not differ in overall work efficiency, whereas the employees with different position were significantly different in overall work efficiency. Aspects of emotional quotient including Self-Motivation, Social Skills, Self-Regulation, and Self-Awareness affected the overall work efficiency of employees in Power System Control and Operation Division, Electricity Generating Authority of Thailand, and were capable of predicting the overall work efficiency at 64.30 percent.

---

Program of Public Administration

Graduate School, Silpakorn University

Student's signature .....

Academic Year 2015

Thesis Advisor's signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความกรุณาจาก อาจารย์ ดร. นพดล เหลืองภิรมย์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้ให้ความรู้ คำปรึกษา คำแนะนำ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์พรชัย เทพปัญญา ประธานกรรมการวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุธรรม รัตนโชติ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้ให้ความรู้แนวทาง และคำแนะนำอันเป็นประโยชน์ในการวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์คาวลอย กาญจนมณีเสถียร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทิพย์สุดา พุฒจร และอาจารย์วันชัย เจือบุญ ที่ได้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย และกรุณาให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ในการวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านและสถานศึกษาทุกสถานศึกษา ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้อันเป็นแก้วอันประเสริฐในการศึกษาและการดำเนินชีวิตแก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณผู้บริหารฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และขอขอบพระคุณผู้บริหารฝ่ายระบบควบคุมและป้องกัน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการทดลองเครื่องมือวิจัย ตลอดจนขอขอบพระคุณผู้ปฏิบัติงานทุกท่านของทั้งสองหน่วยงาน ที่กรุณาใช้เวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการทดลองเครื่องมือวิจัยครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่อบรมเลี้ยงดูและสนับสนุนการศึกษา ตลอดจนให้คำปรึกษา คำแนะนำ เป็นแรงบันดาลใจ และเป็นกำลังใจเสมอมา ขอขอบพระคุณพี่ชาย พี่สะใภ้ รวมทั้งขอขอบคุณน้องชาย และมิตรสหาย ที่ให้คำแนะนำและเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอดจนสำเร็จการศึกษา

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ญ
<b>บทที่</b>	
1 <b>บทนำ</b> .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	4
สมมติฐานของการวิจัย .....	4
ขอบเขตของการวิจัย .....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	14
2 <b>วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b> .....	16
แนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ .....	16
ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ .....	16
ความเป็นมาของความฉลาดทางอารมณ์ .....	23
ความสำคัญและประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์ .....	28
องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ .....	32
แนวทางการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ .....	48
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน .....	59
ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน .....	59
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน .....	64
คุณลักษณะของบุคคลที่ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ .....	66
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	71



บทที่	หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย ..... 99
	ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ..... 99
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ..... 100
	ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ..... 101
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ..... 102
	การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ..... 104
	การเก็บรวบรวมข้อมูล ..... 105
	การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ..... 106
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ..... 108
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ..... 109
	ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุม ระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ..... 110
	ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงระดับความฉลาดทางอารมณ์ของ ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง ประเทศไทย ..... 114
	ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง ประเทศไทย ..... 123
	ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ..... 132
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ..... 197
	สรุปผลการวิจัย ..... 198
	อภิปรายผลการวิจัย ..... 213
	ข้อเสนอแนะ ..... 267
รายการอ้างอิง	..... 275

	หน้า
ภาคผนวก .....	287
ภาคผนวก ก ข้อมูลการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	
ข้อมูลสายงานรองผู้ว่าการระบบส่ง	
ข้อมูลฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า .....	288
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา .....	324
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย .....	326
ภาคผนวก ง ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาและ	
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	330
ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือวิจัย.....	339
ภาคผนวก ฉ ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	341
ภาคผนวก ช หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย .....	348
ภาคผนวก ซ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	350
ประวัติผู้วิจัย .....	362



## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย .....	100
2	จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบ กำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย .....	111
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม .....	115
4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง .....	115
5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง .....	117
6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการจูงใจตนเอง .....	118
7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา .....	119
8	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความฉลาดทางอารมณ์ ด้านทักษะทางสังคม .....	121
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม .....	123
10	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ .....	124
11	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน .....	126
12	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร .....	128
13	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานด้านความพอใจของทุกฝ่าย .....	130
14	การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบ กำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ .....	132
15	การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบ กำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามอายุ .....	133

ตารางที่		หน้า
16	การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบ กำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับ การศึกษา .....	135
17	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบ กำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับ การศึกษา .....	136
18	การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบ กำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามสถานภาพ สมรส .....	137
19	การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบ กำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามเงินเดือน .....	138
20	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความฉลาดทางอารมณ์ ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง ประเทศไทย จำแนกตามเงินเดือน .....	140
21	การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบ กำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตาม ตำแหน่งงาน .....	144
22	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความฉลาดทางอารมณ์ ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง ประเทศไทย จำแนกตามตำแหน่งงาน .....	147
23	การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบ กำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับ ตำแหน่ง .....	152
24	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความฉลาดทางอารมณ์ ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง ประเทศไทย จำแนกตามระดับตำแหน่ง .....	154

ตารางที่		หน้า
25	การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบ กำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามระยะเวลา การปฏิบัติงานในฝ่ายฯ .....	159
26	สรุปผลการเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุม ระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคล .....	161
27	การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบ กำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ .....	166
28	การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบ กำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามอายุ .....	167
29	การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบ กำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับ การศึกษา .....	168
30	การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบ กำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามสถานภาพ สมรส .....	169
31	การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบ กำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามเงินเดือน .....	170
32	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้า ฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามเงินเดือน .....	172
33	การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบ กำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตาม ตำแหน่งงาน .....	174
34	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้า ฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามตำแหน่งงาน .....	176

ตารางที่		หน้า
35	การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบ กำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกระดับตำแหน่ง .....	180
36	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้า ฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับตำแหน่ง .....	182
37	การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบ กำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามระยะเวลา การปฏิบัติงานในฝ่ายๆ .....	183
38	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้า ฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน ในฝ่ายๆ .....	185
39	สรุปผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่าย ควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคล .....	186
40	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผล ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุม ระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย .....	191
41	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผล ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของ ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง ประเทศไทย .....	192
42	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผล ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานของ ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง ประเทศไทย .....	193

ตารางที่		หน้า
43	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผล ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรของ ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง ประเทศไทย .....	194
44	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผล ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจของทุกฝ่ายของ ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง ประเทศไทย .....	195
45	สรุปผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนความฉลาดทางอารมณ์ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบ กำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย .....	196



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วของสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยี รวมทั้งการแข่งขันทางการค้าอย่างเข้มข้นของโลก ไร้พรมแดน ส่งผลให้องค์กรต้องปรับเปลี่ยนแนวทางในการบริหารงานใหม่ โดยการวางแผนกลยุทธ์และนโยบายในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินภารกิจอยู่รอดและเจริญก้าวหน้าต่อไปได้ ซึ่งการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรจะต้องพัฒนาระบบบริหารขององค์กรในด้าน โครงสร้าง คน และเทคโนโลยี ซึ่งองค์ประกอบของระบบบริหารด้านคน ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดที่จะก่อให้เกิดผลต่อการบรรลุผลสำเร็จในการบริหารองค์กร เพราะขั้นตอนต่าง ๆ ของกระบวนการบริหาร ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การจัดการด้านบุคลากร การอำนวยความสะดวก การประสานงาน และการควบคุม ย่อมต้องอาศัยคนเป็นผู้ดำเนินการทั้งสิ้น เนื่องจากคนเป็นผู้จัดการและใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ในการบริหาร ซึ่งหากปัจจัยอื่นขาดแคลน แต่ถ้ามีคนที่มีความรู้ที่จะส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรสามารถดำเนินต่อไปและบรรลุวัตถุประสงค์ได้ ดังนั้น ความสำเร็จและศักยภาพในการดำเนินภารกิจขององค์กรจึงเกิดจากคุณภาพของบุคลากรในการพัฒนาตนเองทั้งทางกายและจิตใจ โดยการใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพและการมีความเต็มใจให้มีความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาาร่วมกัน เพื่อให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2543: 157)

เนื่องจากองค์กรเป็นการรวมตัวของคนตั้งแต่สองคนขึ้นไป โดยมีวัตถุประสงค์ขององค์กรเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติกิจกรรมหรือผลผลิตขององค์กร มีกระบวนการปฏิบัติที่เป็นระบบ ทุกคนในองค์กรตระหนักถึงหน้าที่ที่ตนปฏิบัติ และบุคคลที่มารวมตัวกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (อรุณ รักธรรม, 2536: 57) ดังนั้น การปฏิบัติงานร่วมกันในองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะต้องมีความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient: EQ) อันเกิดจากการประสานงานระหว่างอารมณ์ (emotional) กับเหตุผล (rational) หรือการทำงานของจิตใจ (heart) กับสมอง (head) (Goleman, 1995: 12) ซึ่งเป็นความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่น สามารถบริหารจัดการและใช้ประโยชน์จากอารมณ์ เพื่อการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง รวมทั้งสามารถสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น ได้อย่างประสบความสำเร็จ โดยสามารถพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง



(Self-Awareness) ด้านการจักระเบียบอารมณ์ของตนเอง (Self-Regulation) ด้านการจูงใจตนเอง (Self-Motivation) ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) และด้านทักษะทางสังคม (Social Skills) (Goleman (1998: 26-28) นั่นคือ องค์การที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีบุคลากรที่มีความสามารถในการบริหารจัดการอารมณ์และใช้ประโยชน์จากอารมณ์ได้ดี ทั้งนี้เพราะอารมณ์มีอิทธิพลต่อความคิดและพฤติกรรมของบุคคล (กระทรวงศึกษาธิการ, สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2552: 2) เป็นแหล่งของพลังจิตใจที่สำคัญ ทำให้เกิดแรงบันดาลใจ ความหวัง ความทะเยอทะยาน เปลี่ยนแปลงความคิดไปสู่ความสุขและความสมบูรณ์ในชีวิต (นันทนา วงษ์อินทร์, 2545: 131-147) ซึ่งส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายด้านที่เอื้ออำนวย ได้แก่ ความสมบูรณ์และความพร้อมของร่างกาย ความฉลาดทางสติปัญญา (Intelligence Quotient: IQ) และความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient: EQ) ซึ่งปัจจุบันนักทรัพยากรมนุษย์ได้เน้นการพัฒนาทางด้านความฉลาดทางอารมณ์เพราะมีความเชื่อพื้นฐานที่ว่า ถ้าบุคคลมีความฉลาดทางอารมณ์สูง แสดงว่าเป็นผู้มีความฉลาดในการใช้อารมณ์ได้ดี ส่งผลให้เป็นผู้ที่มีความสุขและความสำเร็จในชีวิต ผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน คือผู้ที่ทัศนคติที่ดี มองโลกในแง่บวก พลิกวิกฤตให้เป็นโอกาส ขณะเดียวกันก็มีความสามารถในการพัฒนาตนเองให้บรรลุเป้าหมายและวิธีการที่วางไว้ ทำให้เป็นผู้ที่สามารถบริหารจัดการงานได้ดี จึงมีโอกาสสูงที่จะได้รับความไว้วางใจให้ทำหน้าที่สำคัญและมีโอกาสก้าวหน้าในงาน จึงเป็นที่ปรากฏชัดว่าการที่บุคคลมีความฉลาดทางสติปัญญาเพียงอย่างเดียวนั้น ไม่เพียงพอที่จะทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิตได้ จะเห็นได้จากตัวอย่างเป็นจำนวนมากที่คนมีระดับสติปัญญาสูง มีการเรียนดี แต่มีปัญหาในการเข้าใจและยอมรับอารมณ์ของตนเอง ทำให้นำไปสู่ปัญหาการปรับตัวและการไม่สามารถสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้อื่นได้ ดังนั้น ความฉลาดทางสติปัญญาจึงเป็นเพียงส่วนประกอบหนึ่งเท่านั้น แต่หากบุคคลมีความฉลาดทางอารมณ์ด้วยจึงจะทำให้บุคคลนั้นสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ (เทอดศักดิ์ เดชคง, 2545: 18) ดังนั้น ความฉลาดทางอารมณ์จึงเป็นรากฐานสำคัญประการหนึ่งของการประสบความสำเร็จในชีวิตของแต่ละคน ซึ่งเกิดจากความสามารถเรียนรู้สภาวะอารมณ์ของตนเองอย่างถูกต้อง สามารถจัดการกับอารมณ์ได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ สามารถควบคุมอารมณ์ให้มีความมั่นคงไม่แปรปรวนง่าย มีความสามารถปรับอารมณ์ของตนเองให้อยู่ในสภาพที่ดีได้ด้วยตนเอง และมีความเข้าใจสภาวะอารมณ์ของผู้อื่นจนสามารถมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นได้ (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2543: 19)

ดังนั้น ความฉลาดทางอารมณ์ที่เป็นความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่น สามารถบริหารจัดการและใช้ประโยชน์จากอารมณ์ เพื่อการสร้างแรงจูงใจ

ให้กับตนเอง รวมทั้งสามารถสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้อย่างประสบความสำเร็จ จึงเป็นความสามารถที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Work Efficiency) ให้บุคคลมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมายของหน่วยงานและทันระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ได้มีคุณภาพและความถูกต้อง มีการดำเนินงานที่ช่วยลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีส่วนร่วมในการจัดหางบประมาณและทรัพยากรที่เพียงพอและการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า มีกลไกการติดตามและใช้งบประมาณได้ตามแผน และสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่ายได้ โดยสามารถพิจารณาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากองค์ประกอบ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operation) ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resource) และด้านความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) (สมใจ ลักษณะ, 2543: 251) เนื่องจากความฉลาดทางอารมณ์จะทำให้มีความเข้าใจในตนเองและเข้าใจผู้อื่น โดยสามารถสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง และช่วยให้สามารถสร้างสัมพันธที่ดีและร่วมงานกับผู้อื่นได้ดี ซึ่งความเก่งงานเพียงอย่างเดียวนั้นไม่เพียงพอจึงต้องมีความเก่งคนเข้ามาสนับสนุนด้วย จึงจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ ทั้งนี้ จากการวิจัยของ Goleman (1998: 45) ที่มีการวิจัยประสิทธิภาพในบริษัทและองค์กรทั่วโลกมากกว่า 200 แห่ง พบว่า 1 ใน 3 ของความแตกต่างของประสิทธิภาพนั้น เกิดจากทักษะทางเทคนิค (Technical Skills) และความสามารถทางปัญญา (Cognitive Ability) ในขณะที่ 2 ใน 3 เกิดจากความสามารถทางอารมณ์ (Emotional Competence) และในตำแหน่งผู้นำระดับสูงสุดนั้น จะมีความสามารถทางอารมณ์มากกว่า 4 ใน 5 ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากต่อความสำเร็จของบุคคลและองค์กร

ฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้าเป็นหน่วยงานในสังกัดสายงานรองผู้ว่าการระบบส่งการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบในการวางแผนและดำเนินการควบคุมการผลิตและส่งพลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ระบบไฟฟ้าของประเทศไทยมีความมั่นคง เชื่อถือได้ และมีคุณภาพ ด้วยต้นทุนที่เหมาะสม และคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม ตลอดจนปฏิบัติกับผู้ผลิตไฟฟ้าทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน ตามสัญญาซื้อขายไฟฟ้า และเอกสารแสดงการปฏิบัติการในการเชื่อมโยงเข้ากับระบบและข้อปฏิบัติที่ผู้เชื่อมต่อกับระบบต้องปฏิบัติเพื่อใช้ในการวางแผนปฏิบัติการระบบส่งไฟฟ้า รวมทั้งการจัดทำแผนเดินเครื่องและสั่งการกับโรงไฟฟ้าหรือลูกค้า เพื่อควบคุมให้ระบบไฟฟ้าโดยรวมมีความมั่นคง ด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม และตรวจสอบได้ (การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย, ฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า, 2557: 11) ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้าจึงต้องมีการบริหารจัดการอารมณ์และใช้ประโยชน์

จากอารมณ์ อันเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งเสริมให้เกิดความคิดและพฤติกรรมเชิงบวกที่สามารถสร้างสรรค์สิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่น ทำให้สามารถปรับตัวได้ทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปและส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเกิดความร่วมมือร่วมใจในการขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

ด้วยเหตุดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้หน่วยงานประสบความสำเร็จต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
5. เพื่อศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ ต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน
2. ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3. ความฉลาดทางอารมณ์อย่างน้อย 1 ด้าน สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

### ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังนี้

#### 1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 141 คน (การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย, ฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า, 2557: 10)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ปฏิบัติงานระดับ 3-9 ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวนทั้งหมด 128 คน (การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย, ฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า, 2557: 10)

#### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้ มุ่งศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา ดังนี้

2.1 ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient: EQ) ตามแนวคิดของ Goleman (1998) แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง (Self-Awareness) ด้านการจั้งระเบียบอารมณ์ของตนเอง (Self-Regulation) ด้านการจูงใจตนเอง (Self-Motivation) ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) และด้านทักษะทางสังคม (Social Skills)

2.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Work Efficiency) ตามแนวคิดของ สมใจ ลักษณะ (2543) แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operation) ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resource) และด้านความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction)

#### 3. ขอบเขตด้านตัวแปร

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยตัวแปร 2 ส่วน คือ ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังต่อไปนี้

### 3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

#### 3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

3.1.1.1 เพศ

3.1.1.2 อายุ

3.1.1.3 ระดับการศึกษา

3.1.1.4 สถานภาพสมรส

3.1.1.5 เงินเดือน

3.1.1.6 ตำแหน่งงาน

3.1.1.7 ระดับตำแหน่ง

3.1.1.8 ระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ

#### 3.1.2 ความฉลาดทางอารมณ์ ประกอบด้วย

3.1.2.1 ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง (Self-Awareness)

3.1.2.2 ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง (Self-Regulation)

3.1.2.3 ด้านการจูงใจตนเอง (Self-Motivation)

3.1.2.4 ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy)

3.1.2.5 ด้านทักษะทางสังคม (Social Skills)

### 3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

3.2.1 ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment)

3.2.2 ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operation)

3.2.3 ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resource)

3.2.4 ด้านความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction)

## 4. ขอบเขตด้านสถานที่

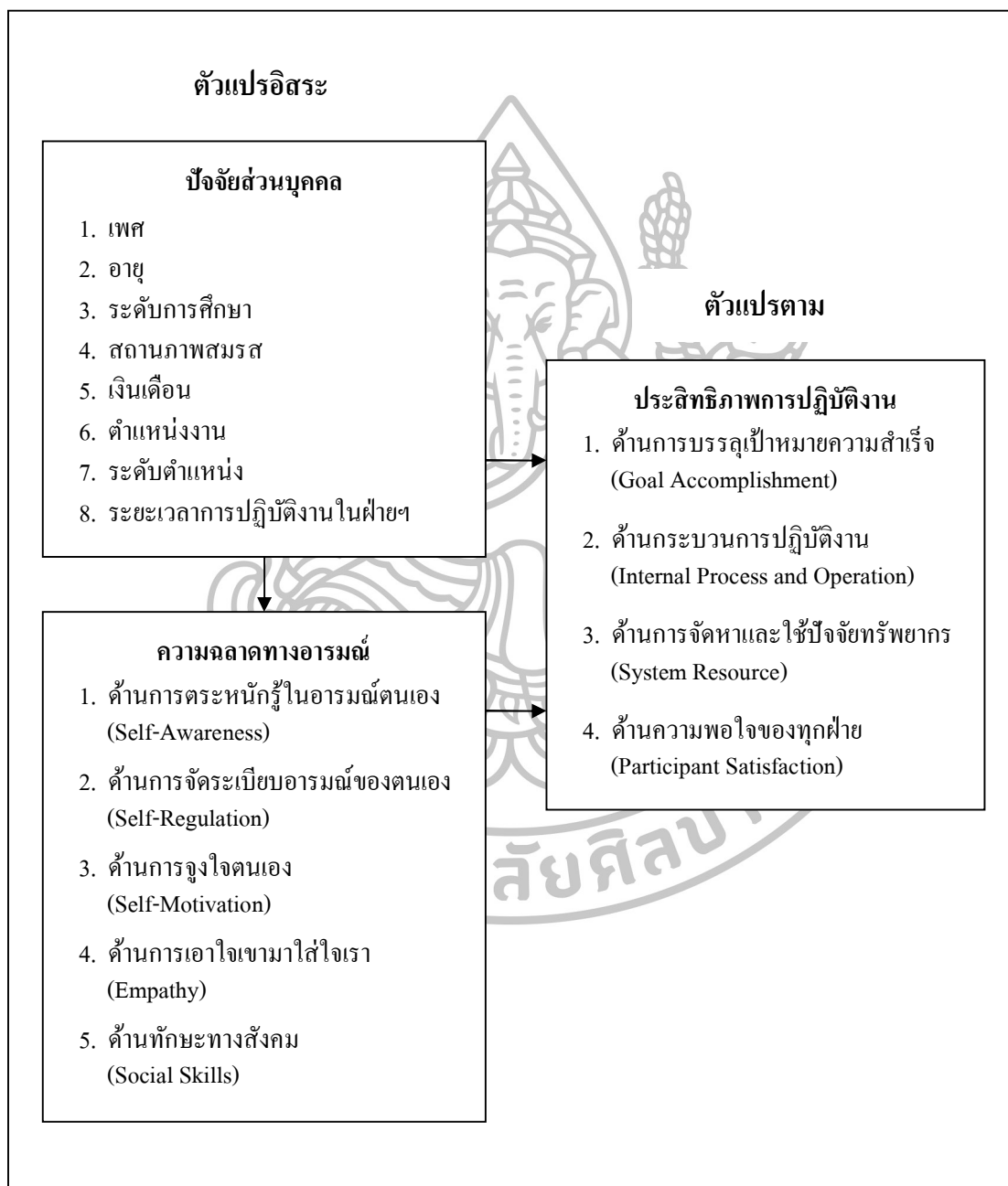
การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดสถานที่วิจัย คือ ฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานกลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

## 5. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาดำเนินการศึกษาวิจัย ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2557 ถึงเดือนมิถุนายน 2558 รวมระยะเวลา 14 เดือน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ผู้ปฏิบัติงาน** หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

2. **ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient)** หมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่น สามารถบริหารจัดการและใช้ประโยชน์จากอารมณ์ เพื่อการสร้างความตั้งใจให้กับตนเองรวมทั้งสามารถสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้อย่างประสบความสำเร็จ มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ประกอบด้วย

2.1 **ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง (Self-Awareness)** หมายถึง การตระหนักรู้และเข้าใจความรู้สึก ความโน้มเอียงของตน ความชอบ และความสามารถของตนเอง หยั่งรู้ความเป็นไปได้ของตนและความพร้อมต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย

2.1.1 **การตระหนักรู้อารมณ์ (Emotional Awareness)** หมายถึง การทราบถึงอารมณ์ของตนเอง สาเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์นั้น ๆ และผลที่จะตามมา

2.1.2 **การประเมินตนเองได้อย่างถูกต้อง (Accurate Self-Assessment)** หมายถึง การประเมินตนเองได้ตามจริง รู้จุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง

2.1.3 **ความมั่นใจในตนเอง (Self-Confidence)** หมายถึง ความมั่นใจในความสามารถและคุณค่าของตนเอง

2.2 **ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง (Self-Regulation)** หมายถึง ความสามารถในการจัดการความรู้สึกภายในตนเอง แรงกระตุ้น และความสามารถในตนเองได้อย่างเหมาะสม ซึ่งประกอบด้วย

2.2.1 **การควบคุมตนเอง (Self-Control)** หมายถึง ความสามารถในการจัดการและควบคุมภาวะอารมณ์ด้านลบและแรงกระตุ้นได้

2.2.2 **ความเป็นที่ไว้ใจได้ (Trustworthiness)** หมายถึง การรักษาความซื่อสัตย์และคงคุณงามความดีได้

2.2.3 **ความรับผิดชอบ (Conscientiousness)** หมายถึง การรู้จักคิดใคร่ครวญให้รอบคอบ และมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติของตน

2.2.4 **การปรับตัวได้ (Adaptability)** หมายถึง การยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้

2.2.5 **การสร้างสรรคสิ่งใหม่ (Innovation)** หมายถึง การเป็นสุขและเปิดใจกว้างกับแนวคิด แนวทาง วิธีการ หรือข้อมูลใหม่

2.3 ด้านการจูงใจตนเอง (Self-Motivation) หมายถึง แนวโน้มของอารมณ์ที่เกือหนุนหรือนำไปสู่เป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย

2.3.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Drive) หมายถึง การพยายามที่จะปรับปรุงหรือปฏิบัติให้ได้มาตรฐานที่เป็นเลิศ

2.3.2 ความมีภาระผูกพัน (Commitment) หมายถึง การยึดมั่นกับเป้าหมายของกลุ่มและเป้าหมายขององค์กร

2.3.3 ความคิดริเริ่ม (Initiative) หมายถึง การมีความคิดใหม่ ๆ และพร้อมที่จะปฏิบัติเมื่อโอกาสอำนวย

2.3.4 การมองโลกในแง่ดี (Optimism) หมายถึง การมีความเพียรพยายามที่จะบรรลุเป้าหมาย แม้มีอุปสรรคปัญหา ก็ไม่ย่อท้อ สามารถอดกลั้นรอคอยได้

2.4 ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการ และความวิตกกังวลของผู้อื่น ซึ่งประกอบด้วย

2.4.1 การเข้าใจผู้อื่น (Understanding Others) หมายถึง การเข้าใจถึงความรู้สึก มุมมอง และสนใจในข้อวิตกกังวลของผู้อื่น

2.4.2 การพัฒนาผู้อื่น (Developing Other) หมายถึง การทราบถึงข้อควรปรับปรุงของผู้อื่น และส่งเสริมความรู้และความสามารถของผู้อื่น ได้ถูกต้อง

2.4.3 การมีจิตใจมุ่งบริการ (Service Orientation) หมายถึง การคาดคะเน รับรู้ และตอบสนองความต้องการของผู้อื่น ได้ดี

2.4.4 การเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล (Leveraging Diversity) หมายถึง การสร้างโอกาสจากความแตกต่างระหว่างบุคคล การเล็งเห็นความเป็นไปได้จากความแตกต่างระหว่างบุคคล

2.4.5 ความตระหนักรู้ถึงสถานการณ์ในกลุ่ม (Political Awareness) หมายถึง ความสามารถอ่านและทราบความคิดเห็นของกลุ่มและทราบความสัมพันธ์ของคนในกลุ่ม

2.5 ด้านทักษะทางสังคม (Social Skills) หมายถึง ความคล่องแคล่วในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่พึงประสงค์โดยสามารถแสวงหาความร่วมมือของผู้อื่น ได้ ซึ่งประกอบด้วย

2.5.1 การมีอิทธิพลต่อบุคคลอื่น (Influence) หมายถึง การมีกลวิธีโน้มน้าวและชักชวนผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ

2.5.2 การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การเปิดกว้างรับข้อมูล และส่งสารที่ชัดเจนและเชื่อถือได้



2.5.3 การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management) หมายถึง การเจรจาต่อรอง  
หาทางแก้ไขปัญหา ตลอดจนหาทางยุติความไม่เข้าใจกันได้

2.5.4 ความเป็นผู้นำ (Leadership) หมายถึง การเป็นแรงบันดาลใจ การแนะนำ  
สามารถผลักดัน และเป็นตัวอย่างให้กับบุคคลและกลุ่มได้

2.5.5 การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Change Catalyst) หมายถึง การริเริ่ม  
และจัดการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านที่ดี

2.5.6 การสร้างพันธะผูกพัน (Building Bonds) หมายถึง การเสริมสร้างความ  
ร่วมมือร่วมใจและความสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน

2.5.7 การร่วมมือร่วมใจกันทำงานกับผู้อื่น (Collaboration and  
Cooperation) หมายถึง การทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อบรรลุเป้าหมายได้ดี

2.5.8 ความสามารถทำงานเป็นทีม (Team Capability) หมายถึง การสร้างพลัง  
ร่วมของกลุ่มในการมุ่งสู่เป้าหมาย

**3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Work Efficiency)** หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถ  
ที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมายของหน่วยงานและทันระยะเวลาที่กำหนด  
ผลงานที่ได้มีคุณภาพและความถูกต้อง มีการดำเนินงานที่ช่วยลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน  
นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีส่วนร่วม  
ในการจัดหางบประมาณและทรัพยากรที่เพียงพอและการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่าง  
ประหยัดและคุ้มค่า มีกลไกการติดตามและใช้งบประมาณได้ตามแผน และสามารถสร้าง  
ความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่ายได้ มีองค์ประกอบ 4 ด้าน ประกอบด้วย

3.1 ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) หมายถึง ผล  
การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงานที่วางไว้ และมีความถูกต้องสมบูรณ์ตรงตาม  
ความต้องการที่วางไว้ และก่อให้เกิดผลสำเร็จตามความคาดหวัง

3.2 ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operation) หมายถึง การนำ  
วิธีการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือใช้เทคนิควิทยาการที่เหมาะสมมาใช้ในการปฏิบัติงานให้  
บรรลุผลตามเป้าหมายของหน่วยงาน โดยใช้เวลาที่น้อยที่สุดและคุ้มค่าที่สุด

3.3 ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resource) หมายถึง ความสามารถ  
ในการมีส่วนร่วมจัดหางบประมาณและทรัพยากรที่เพียงพอและการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงาน  
อย่างประหยัดและคุ้มค่า เช่น ใช้น้อย ใช้คนน้อย ใช้พลังงานน้อย และใช้วัสดุอุปกรณ์น้อย ไม่  
เกิดการสูญเปล่า สำหรับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติที่ได้กำหนด แต่ได้ผลงานตรงตามเป้าหมาย

หรือมากกว่าที่เป้าหมายวางไว้ และมีกลไกการติดตาม และควบคุมการใช้งบประมาณด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

3.4 ด้านความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) หมายถึง ความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่บรรลุผลตามเป้าหมาย โดยได้ปริมาณและคุณภาพตรงตามความต้องการ นำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ โดยกลุ่มคนที่พิจารณา ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลทั่วไปด้านบุคคลที่เกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ

4.1 เพศ หมายถึง เพศของผู้ปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น เพศชายและเพศหญิง

4.2 อายุ หมายถึง อายุเต็มปีของผู้ปฏิบัติงาน นับตามปีปฏิทินตั้งแต่ปีเกิดจนถึงปัจจุบัน ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

4.2.1 21-30 ปี

4.2.2 31-40 ปี

4.2.3 41-50 ปี

4.2.4 51 ปีขึ้นไป

4.3 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาขั้นสูงสุดของผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับในปัจจุบัน โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

4.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

4.3.2 ปริญญาตรี

4.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

4.4 สถานภาพสมรส หมายถึง สภาพการครองคู่ของผู้ปฏิบัติงานที่ดำรงอยู่ในปัจจุบัน แบ่งเป็น 5 กลุ่ม คือ

4.4.1 โสด

4.4.2 สมรส

4.4.3 หม้าย

4.4.4 หย่าร้าง

4.4.5 แยกกันอยู่

4.5 เงินเดือน หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับเป็นการตอบแทนจากการปฏิบัติงานในแต่ละเดือนที่การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยถือเกณฑ์การจ่ายเหมา เป็นรายเดือน แบ่งเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

4.5.1 ต่ำกว่า 20,000 บาท

4.5.2 20,000-40,000 บาท

4.5.3 40,001-60,000 บาท

4.5.4 60,001-80,000 บาท

4.5.5 80,001 บาทขึ้นไป

4.6 ตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานที่ดำรงอยู่ในปัจจุบัน

4.7 ระดับตำแหน่ง หมายถึง ระดับชั้นของตำแหน่งงานปัจจุบันของผู้ปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 7 กลุ่ม ได้แก่

4.7.1 ระดับ 3

4.7.2 ระดับ 4

4.7.3 ระดับ 5

4.7.4 ระดับ 6

4.7.5 ระดับ 7

4.7.6 ระดับ 8

4.7.7 ระดับ 9

4.8 ระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ หมายถึง ระยะเวลาที่ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติงานในฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย นับจำนวนปีตั้งแต่วันที่เริ่มปฏิบัติงานในฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จนถึงปัจจุบัน แบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่

4.8.1 ต่ำกว่า 1 ปี

4.8.2 1-5 ปี

4.8.3 6-10 ปี

4.8.4 11-15 ปี

4.8.5 16-20 ปี

4.8.6 21 ปีขึ้นไป

5. การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) หมายถึง องค์การรัฐวิสาหกิจ ด้านกิจการพลังงานสังกัดกระทรวงพลังงาน โดยมีพันธกิจในการผลิต จัดหาให้ได้มา จัดส่ง และจำหน่ายงานพลังงานไฟฟ้าให้แก่การไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ผู้ใช้ไฟฟ้าตามกฎหมายกำหนด และประเทศใกล้เคียง พร้อมทั้งควบคุมการผลิตให้เพียงพอต่อ

ความต้องการใช้ จัดส่งไฟฟ้าด้วยระบบไฟฟ้าที่มั่นคงเชื่อถือได้ และจำหน่ายในราคาที่เหมาะสม เป็นธรรม โดยการวางแผนนโยบายควบคุมการผลิต การส่ง การจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพ และให้ความสำคัญต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีของชุมชนและสังคม อีกทั้ง ดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทางด้านพลังงานไฟฟ้า ผลิตและขายปลีกในดี ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่ส่งเสริมกิจการของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยภายใต้กรอบพระราชบัญญัติการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

6. สายงานรองผู้ว่าการระบบส่ง (รวส.) หมายถึง สายงานของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เป็นสายงานหนึ่งในทั้งหมด 11 สายงาน ได้แก่ สายงานรองผู้ว่าการนโยบายและวางแผน สายงานรองผู้ว่าการบัญชีและการเงิน สายงานรองผู้ว่าการบริหาร สายงานรองผู้ว่าการกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม สายงานรองผู้ว่าการพัฒนาโรงไฟฟ้า สายงานรองผู้ว่าการพัฒนาระบบส่ง สายงานรองผู้ว่าการผลิตไฟฟ้า สายงานรองผู้ว่าการพัฒนาธุรกิจ สายงานรองผู้ว่าการเชื้อเพลิง สายงานรองผู้ว่าการระบบส่ง และสายงานรองผู้ว่าการอาวุโสประจำสำนักผู้ว่าการ โดยทั้ง 11 สายงานอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของผู้ว่าการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ซึ่งสายงานรองผู้ว่าการระบบส่งมีภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบส่งไฟฟ้าและควบคุมการผลิตไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ และมีความมั่นคงเชื่อถือได้ โดยคำนึงถึงสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม สายงานรองผู้ว่าการระบบส่งแบ่งส่วนงานระดับผู้ช่วยผู้ว่าการออกเป็น 3 ส่วนงาน ดังนี้

6.1 ผู้ช่วยผู้ว่าการปฏิบัติการระบบส่ง มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารงาน และควบคุมการรับและจ่ายไฟฟ้าจากแหล่งผลิต ไปสู่ลูกค้าอย่างมั่นคง และสอดคล้องกับแผนการจ่ายไฟฟ้าของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีหน่วยงานระดับฝ่ายในความรับผิดชอบ ดังนี้

- 6.1.1 ฝ่ายปฏิบัติการเขตนครหลวง
- 6.1.2 ฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง
- 6.1.3 ฝ่ายปฏิบัติการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- 6.1.4 ฝ่ายปฏิบัติการภาคใต้
- 6.1.5 ฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ

6.2 ผู้ช่วยผู้ว่าการบำรุงรักษาระบบส่ง มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหาร และควบคุมงานวางแผนการปรับปรุง พัฒนา ซ่อมบำรุงรักษา และทดสอบอุปกรณ์ต่าง ๆ ตามกำหนดเวลา และการตรวจซ่อมใหญ่ รวมทั้งการวางแผนออกแบบ ก่อสร้าง ติดตั้ง และบำรุงรักษาระบบสื่อสารทุกชนิด มีหน่วยงานระดับฝ่ายในความรับผิดชอบ ดังนี้

6.2.1 ฝ่ายบำรุงรักษาระบบส่ง

6.2.2 ฝ่ายระบบสื่อสาร

6.2.3 ฝ่ายจัดการธุรกิจสายงานระบบส่ง

6.3 ผู้ช่วยผู้ว่าการควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหาร และควบคุมงานวางแผน และการควบคุมเกี่ยวกับการผลิตและส่งพลังงานไฟฟ้า การบริหารสัญญาซื้อขายไฟฟ้า งานวิเคราะห์ระบบไฟฟ้า ระบบควบคุมคอมพิวเตอร์ควบคุมระบบส่งและสถานีไฟฟ้าแรงสูง ระบบป้องกันอุปกรณ์ไฟฟ้า ระบบมาตรวัดซื้อขายไฟฟ้า และตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้า ของทุกจุดส่งมอบพลังงานไฟฟ้า มีหน่วยงานระดับฝ่ายในความรับผิดชอบ ดังนี้

6.3.1 ฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า

6.3.2 ฝ่ายสัญญาซื้อขายไฟฟ้า

6.3.3 ฝ่ายระบบควบคุมและป้องกัน

7. ฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า (อคฟ.) หมายถึง หน่วยงานระดับฝ่ายซึ่งสังกัดสายงาน รองผู้ว่าการระบบส่ง โดยฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้ามีภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบในการวางแผนตลอดจนดำเนินการควบคุมการผลิตและส่งพลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพื่อให้ระบบไฟฟ้าของประเทศไทยมีความมั่นคง เชื่อถือได้ และมีคุณภาพ ด้วยต้นทุนที่เหมาะสม และคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม ตลอดจนปฏิบัติตามผู้ผลิต ไฟฟ้าทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน ตามสัญญาซื้อขายไฟฟ้า และเอกสารแสดงการปฏิบัติการ ในการเชื่อมโยงเข้ากับระบบและข้อปฏิบัติที่ผู้เชื่อมต่อกับระบบต้องปฏิบัติ เพื่อใช้ในการวางแผนปฏิบัติการระบบส่งไฟฟ้า รวมทั้งการจัดทำแผนเดินเครื่อง และสั่งการกับโรงไฟฟ้าหรือลูกค้าเพื่อควบคุมให้ระบบไฟฟ้าโดยรวมมีความมั่นคง ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้

8. ฝ่ายฯ หมายถึง ฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

9. ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่ควบคุม สั่งการ และมอบหมายงาน โดยตรงให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงาน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

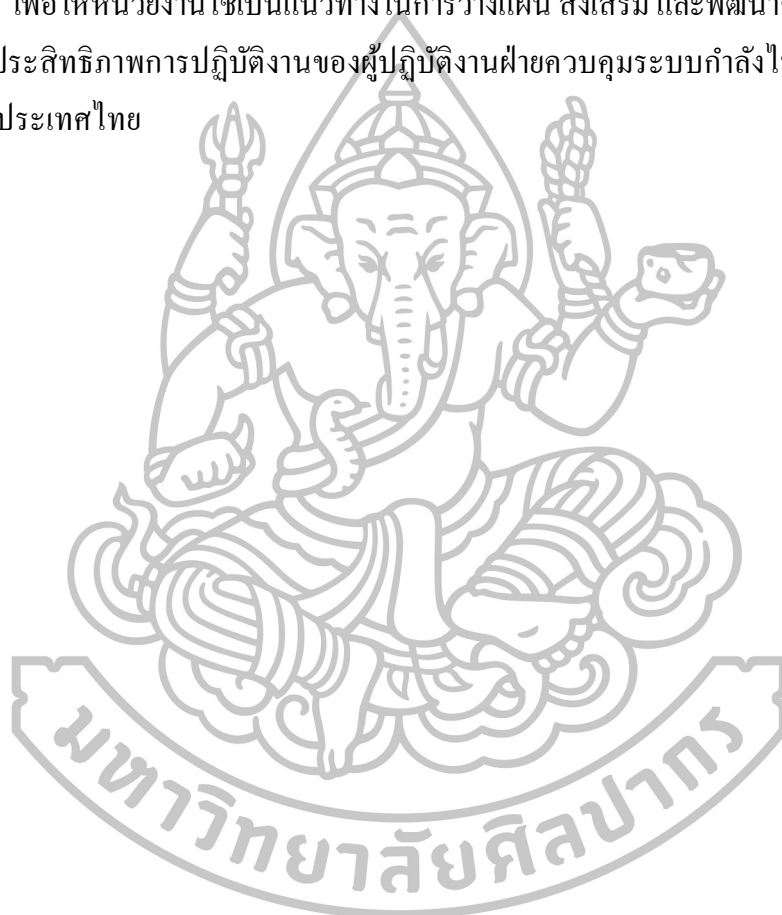
2. ทำให้ทราบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

3. ทำให้ทราบความแตกต่างของความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4. ทำให้ทราบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

5. ทำให้ทราบความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

6. เพื่อให้หน่วยงานใช้เป็นแนวทางในการวางแผน ส่งเสริม และพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์
  - 1.1 ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์
  - 1.2 ความเป็นมาของความฉลาดทางอารมณ์
  - 1.3 ความสำคัญและประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์
  - 1.4 องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์
  - 1.5 แนวทางการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์
2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
  - 2.1 ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
  - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
  - 2.3 คุณลักษณะของบุคคลที่ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์

##### 1. ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์

อารมณ์หรือ Emotion มาจากคำในภาษาละตินว่า Motere แปลว่า เคลื่อนไหว เมื่อเติม E นำหน้าจึงหมายถึง เคลื่อนไหวจาก แสดงถึงคุณสมบัติของอารมณ์ที่มีส่วนร่วมในการกระตุ้นให้เกิดการกระทำ หรือพฤติกรรมต่าง ๆ อยู่เสมอ (รัศมี มณีนิล, 2544: 1) ซึ่งอารมณ์เป็นส่วนสำคัญในการดำเนินชีวิตของมนุษย์นอกเหนือไปจากระดับสติปัญญา เป็นแหล่งของพลังจิตใจที่สำคัญทำให้เกิดแรงบันดาลใจ ความหวัง ความทะเยอทะยาน เปลี่ยนแปลงความคิดไปสู่ความสุขและความสมบูรณ์ในชีวิต (นันทนา วงษ์อินทร์, 2545: 131-147)

ความฉลาดทางอารมณ์ มาจากภาษาอังกฤษว่า Emotional Quotient (EQ) หรือ Emotional Intelligence (EI) โดยช่วงปี 1995 เป็นต้นมา ความฉลาดทางอารมณ์เริ่มเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง ทำให้คนเริ่มสนใจในความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นส่วนสำคัญ

ของความฉลาดและความสำเร็จในชีวิต จึงได้มีการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์โดยมีการใช้คำว่า Emotional Quotient (EQ) เพื่อให้เป็นคำที่สอดคล้องกับความฉลาดทางสติปัญญา (Intelligence Quotient: IQ) ซึ่ง Emotional Quotient (EQ) หรือ Emotional Intelligence (EI) ยังสามารถแปลความหมายในภาษาไทยได้อีกหลายชื่อ อาทิเช่น เซวน์อารมณ์ ปัญญาอารมณ์ สติอารมณ์ ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ ปรีชาเชิงอารมณ์ อัจฉริยะทางอารมณ์ สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้คำว่า ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient) และเรียกย่อ ๆ ว่า อีคิว (EQ)

วิระวัฒน์ ปันนิตามัย (2551: 26-27) กล่าวว่า นอกจากคำว่า Emotional Intelligence (EI) หรือ Emotional Quotient (EQ) แล้ว ในภาษาอังกฤษยังมีคำใกล้เคียงที่ใช้เรียกอยู่อีกอย่างน้อย 13 คำ ได้แก่

1. Social Intelligence เป็นคำที่ Thorndike (1920) ใช้ในช่วงศตวรรษ 1920 และ Eysenck (1985) นำมาอธิบายอีกในปี 1985 ซึ่งเรียกว่า ความฉลาดทางสังคม หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจและจัดการบริหารผู้คนอย่างชาญฉลาด ในการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับผู้คน

2. Emotional Maturity โดย Abrahamson (1958) ในปี ค.ศ. 1958 เน้นว่า มนุษย์แต่ละคนพึงสร้างวุฒิภาวะทางอารมณ์ เพื่อนำไปสู่ความสุขสบายในอารมณ์ของตนจากการที่เข้าใจภาวะอารมณ์ของตนเอง เขาเชื่อว่าความสุขสบายทางอารมณ์เป็นดัชนีชี้ถึงสุขภาพจิตที่ดี

3. Tacit Knowledge โดย Polanyi (1958) เสนอไว้ในปี 1958 และ Sternberg (1977, 1980, 1984, 1985, 1988, 1996, 1998) นำมาใช้อย่างต่อเนื่องในงานวิจัยของเขาว่า เป็นการเรียนรู้เชิงขบ ๆ ไม่เป็นทางการ ไม่พูดออกมา รู้ได้โดยพลตินัยที่เกิดจากการปฏิบัติจริงเป็นผลจากการคิดใคร่ครวญจากสิ่งที่ได้เรียนรู้

4. Personal Intelligence โดย Gardner (1983) เสนอไว้เป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีพหุปัญญา Multiple Intelligence ในปี 1983 มีความหมายในลักษณะของความเป็นผู้ที่ “เก่งคน” มีมนุษยสัมพันธ์ เข้าถึง และรู้จักภาวะอารมณ์ของตน ตลอดจนการแสดงออก รู้และเห็นความแตกต่างของตนและคนอื่นได้ ทั้งนี้ Gardner ได้แบ่ง Intelligence ออกเป็น 2 ส่วน คือ ความสามารถเข้าถึงความรู้สึกและภาวะอารมณ์ของตนเองได้ จำแนก รู้เท่าทัน และระบุได้ หรือที่เรียกว่า Intrapersonal Intelligence ซึ่งมีขั้นสูง คือ การรู้จักตนเอง ส่วนอีกด้านหนึ่งจะเรียกว่า Interpersonal Intelligence เป็นผลของการรู้จักภาวะอารมณ์ของตนที่แสดงออกกับผู้อื่น การรู้และเห็นความแตกต่างของตนและคนอื่นได้

5. Implicit Learning โดย Sager (1994) ในปี ค.ศ. 1994 เสนอไว้โดยมุ่งหมายถึง การเรียนรู้ ซึมซับข้อมูลอันซับซ้อน โดยที่ผู้เรียนไม่จำเป็นต้องแสดงออกมาให้ปรากฏ โดยทางภาษา แต่รับรู้เห็นได้และจดจำได้ดี



6. Meta-mood Experience หรือ Meta- Experience โดย Salovey, Mayer, Goleman, Turvey and Palfai (1995) เสนอไว้ในปี 1995 ว่า หมายถึง กระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องของภาวะอารมณ์ (Moods) ของบุคคลที่แสดงออกผ่านทางอารมณ์ ความรู้สึก รวมถึงการรู้เท่าทันในความรู้สึกนึกคิดและสภาวะอารมณ์ของตน กระบวนการติดตาม ควบคุม และประเมินภาวะอารมณ์ตนเองด้วย

7. Emotional Literacy โดย Cooper and Sawaf (1996) เสนอไว้ในปี ค.ศ. 1996 ว่า หมายถึง ความฉลาดรู้ในอารมณ์ของตนเอง ซึ่งรวมถึงการบอกเล่าความคิด ความรู้สึกตามจริง ความสามารถหยั่งรู้เท่าทันอารมณ์ตนเอง เล็งเห็นผล มีพลัง และรู้ผลได้ ทั้งนี้ Salovey เองก็เคยใช้คำนี้เป็นชื่อหนังสือที่เขียนขึ้น

8. Practical Intelligence โดย Sternberg (1996) ในปี ค.ศ. 1996 ได้กล่าวว่า ถือเป็น 1 ใน 3 ด้านของไตรลักษณ์ของจิต (Triarchic Mind) ที่สะท้อนให้เห็นได้จากความสามารถในการปรับตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ได้ดี เลือกรับและให้ได้ดี เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง โดยมุ่งสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้

9. Emotional Learning เป็นการเรียนรู้ด้านอารมณ์และความรู้สึกของบุคคล โดย Damasio (1994) เห็นว่าเด็กบางคนไม่มีปัญหาด้านความสามารถในการเรียนรู้ แต่มีความเสี่ยงที่จะเรียนไม่จบและเป็นอาชญากร เพราะขาดการเรียนรู้และระดับอารมณ์ความรู้สึกของตน เนื่องจากขาดสติ อารมณ์ชั่ววูบเดียว แล้วมาเสียใจภายหลัง

10. Emotional Capital เป็นคำที่ใช้เพื่อสอดคล้องกับกระแสด้านการบริหารในองค์กร ที่มองบุคคลในฐานะทุนมนุษย์ (Human Capital) ซึ่งเป็นอาวุธขององค์กร

11. Emotional Knowledge แหล่งรวมข้อมูลเกี่ยวกับอารมณ์และประสบการณ์ทางอารมณ์ของบุคคลที่เกิดจากประสบการณ์ของตนเองและของผู้อื่น เพื่อใช้ในการทำความเข้าใจและการตีความภาวะแวดล้อม

12. Emotional IQ โดย Salovey and Mayer (1990) ได้ใช้คำนี้เพื่อสะท้อนให้เห็นว่าสติปัญญาเป็นคุณภาพของสมอง ขณะที่อารมณ์เป็นคุณภาพของความรู้สึก อารมณ์ไม่สามารถแยกออกจากสติปัญญาได้ และยังเชื่อว่าความสามารถทางสมองเป็นผลจากเรื่องของ Head และ Heart-Smart ที่จะทำให้เกิดภูมิปัญญา (Wisdom) รู้เห็นเท่าทันในความเป็นจริงและได้ประโยชน์

13. Emotional Competence กล่าวถึงสมรรถนะหรือความสามารถทางอารมณ์ โดย Goleman (1998) เรียกว่า Emotion Intelligence Competencies ที่หมายรวมถึงคุณลักษณะ 6 ประการของ EQ ได้แก่ ความมั่นใจในตนเอง การเอาใจเขามาใส่ใจเรา ความมุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ การปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ การโน้มน้าวผู้อื่น และการสร้างทีมงาน

ทั้งนี้ ความฉลาดทางอารมณ์มีส่วนช่วยให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิต การที่บุคคลมีเขาวนปัญญาสูงเพียงอย่างเดียวนั้นไม่เพียงพอที่จะทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิตได้ เนื่องจากไม่สามารถใช้ความสามารถได้เต็มที่ เมื่อบุคคลมีปัญหาในการเข้าใจและยอมรับอารมณ์ของตนแล้ว จะทำให้นำไปสู่ปัญหาในการปรับตัวและไม่สามารถสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานได้ จึงต้องประกอบด้วยความฉลาดทางอารมณ์ด้วย จึงจะทำให้บุคคลนั้นมีความพร้อมในการทำงาน การดำเนินชีวิตส่วนตัว และอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ไว้หลายท่าน ดังนี้

Salovey and Mayer (1990: 185) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถของบุคคลในการที่จะไหวทันในความคิด ความรู้สึก และภาวะอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้ นอกเหนือจากการติดตามกำกับควบคุมได้แล้ว บุคคลที่รู้จักจำแนก แยกแยะ และใช้ข้อมูลเหล่านี้ให้เกิดประโยชน์ เพื่อชี้นำความคิดและการกระทำของตนเอง

Goleman (1995: 12) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถในการควบคุมตนเอง มีใจจดจ่อ เพียรพยายาม และสามารถงูใจตนเอง นอกจากนี้ Goleman ได้เสนอว่า ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นความฉลาดที่เกิดจากการประสานงานระหว่างอารมณ์ (Emotional) กับเหตุผล (Rational) หรือการทำงานของจิตใจ (Heart) กับสมอง (Head)

Bar-On (1997: 3) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นองค์ประกอบของความสามารถด้านส่วนตัว ด้านอารมณ์ และด้านสังคมของบุคคลที่จะปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้อย่างประสบความสำเร็จ

Cooper and Sawaf (1997: 370) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถของบุคคลในการที่จะรับรู้ เข้าใจ และประยุกต์ใช้พลังทางอารมณ์ของตน เป็นรากฐานในการสร้างสายสัมพันธ์เพื่อการโน้มน้าวจิตใจผู้อื่นได้

ต่อมา Mayer and Salovey (1997: 3-31) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ใหม่ โดยได้ขยายความในส่วนของความคิดที่เกี่ยวกับความรู้สึกและอารมณ์เข้าไปด้วยว่าเป็นความสามารถในการรับรู้ ประเมิน และแสดงอารมณ์ของตนได้อย่างเหมาะสม สามารถเข้าถึง และสร้างความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับความคิด รวมทั้งมีการแก้ไขปัญหาที่สร้างสรรค์ เข้าใจอารมณ์ แยกแยะวิเคราะห์อารมณ์และกระบวนการของอารมณ์ได้ดี คิดใคร่ครวญและควบคุมภาวะอารมณ์ได้ดี ในทางที่จะส่งเสริมความเจริญงอกงามของสุขภาพจิตและปัญญา สามารถจัดการกับอารมณ์ของตนและผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม

Goleman (1998: 317) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่น สามารถบริหารจัดการอารมณ์ต่าง ๆ ของตนเอง และอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์อื่น ๆ ได้ เพื่อการสร้างแรงจูงใจในตนเองและสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นได้อย่างประสบความสำเร็จ

Weisinger (1998: 16) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นการใช้อารมณ์อย่างชาญฉลาด โดยมีความตั้งใจใช้อารมณ์ของตนทำงานให้ตนเองหรือทำประโยชน์ให้กับตนเอง โดยสามารถใช้อารมณ์นำพฤติกรรมและความคิดของตนไปในทางที่จะส่งเสริมผลงานของตนเอง

วิลาสต์กษณ์ ชวีวัลดี (2542: 41) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถของบุคคลที่จะเข้าใจ จัดการ และใช้ประโยชน์จากอารมณ์ของตนเอง สามารถเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น และมีสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างบุคคลได้

กรมสุขภาพจิต (2543: 1) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถทางอารมณ์ที่จะช่วยให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข

สมณะโพธิรักษ์ (2543: 59) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นความเจริญทางอารมณ์หรือความรู้สึก (emotion = เวทนา) รู้จักอารมณ์ของตนเอง สามารถปรับปรุงอารมณ์ของตนเองให้พัฒนาเจริญขึ้นเป็นอารมณ์ที่ดีได้ และรู้จักอารมณ์ของคนอื่น ปรับตนเองให้คู่คี่กับคนอื่นได้ มีความเห็นใจและมุ่งหมายปรารถนาดีกับอารมณ์ของคนอื่น

แสงอุษา โฉจนานนท์ และกฤษณ์ รุยาพร (2543: 16) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถของบุคคลในการตระหนักถึงการใช้อนุญญาจำกัดกับอารมณ์ของตนเอง และการใช้อนุญญาในการบริหารอารมณ์ของผู้อื่น

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2544: 17) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถในการตระหนักรู้และเข้าใจอารมณ์หรือความรู้สึกของตนเอง สามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเอง สามารถใช้อารมณ์ให้เกิดประโยชน์ และเป็นความสามารถในการตระหนักรู้และเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น และความสามารถในการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น

ทศพร ประเสริฐสุข (2545: 94) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถของบุคคลที่จะตระหนักถึงความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ของตนเองและของผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นภายใน ตลอดจนสามารถรอคอยการตอบสนอง ความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสม และถูกกาลเทศะ สามารถให้กำลังใจตนเองในสิ่งที่จะเผชิญกับอุปสรรคและความขัดแย้งต่าง ๆ ได้อย่างไม่คับข้องใจ โดยรู้จักจัดความเครียดที่จะขัดขวางความริเริ่มสร้างสรรค์อันมีค่าของตนเองได้ สามารถชี้นำความคิดและการกระทำของตนเอง

ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งในฐานะผู้นำหรือผู้ตามได้อย่างมีความสุข จนประสบความสำเร็จในการเรียน ความสำเร็จในอาชีพ ตลอดจนความสำเร็จในชีวิต

เทอดศักดิ์ เดชคง (2545: 15) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถในการรู้จักและเข้าใจตนเอง เข้าใจ เห็นใจผู้อื่น มีความมุ่งมั่น อดทนรอคอยเพื่อไปยังเป้าหมาย มองโลกในด้านที่เป็นบวก และรู้จักจัดการกับปัญหาและความขัดแย้งของตนเองได้

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต) (2544, อ้างถึงใน กรมสุขภาพจิต, 2545: 3) ได้อธิบายถึงความฉลาดทางอารมณ์ว่า อารมณ์ คือ สภาพจิตที่โยงไปถึงพฤติกรรมในความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม เพราะอารมณ์หรือสภาพจิตนั้นอาศัยพฤติกรรมเป็นช่องทางสื่อสารในการแสดงออก เมื่ออารมณ์หรือสภาพจิตได้รับการดูแล พัฒนา ชี้นำทาง ขยายขอบเขต และปลดปล่อยด้วยปัญญาให้สื่อสารแสดงออกอย่างได้ผลดี ด้วยพฤติกรรมทางกาย วาจา นับได้ว่าระบบความสัมพันธ์แห่งพฤติกรรม จิตใจและปัญญาเข้ามาประสานกัน บรรจุเป็นองค์รวม ซึ่งเมื่อดำเนินไปอย่างถูกต้องก็จะอยู่ในภาวะสมดุล ก่อให้เกิดผลดีทั้งแก่ตนและคนอื่น ตลอดถึงสังคมและสิ่งแวดล้อมทั้งหมด

พระราชวรมณี (ประยูร ฐมภูมิโต) (2545: 21-23) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า การใช้ปัญญากำกับการแสดงอารมณ์ที่ออกมาให้มีเหตุผล เป็นการแสดงอารมณ์ความรู้สึกออกมาในแต่ละสถานการณ์ โดยถือว่าอารมณ์หรือความรู้สึกเป็นพลังให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งถ้าขาดพลังปัญญากำกับก็จะเป็นพลังบอด ปัญญาจึงเป็นตัวที่จะมากำกับชีวิตของเราให้แสดงออกในทางถูกต้อง

ลักขณา สรวิวัฒน์ (2545: 173) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า การที่บุคคลมีความสามารถหรือศักยภาพทางอารมณ์ ด้วยการควบคุมอารมณ์ของตนเอง มีการรับรู้และเข้าใจผู้อื่นเห็นใจผู้อื่น รู้จักจัดการกับอารมณ์ของตนเอง และความเครียดของตนเอง จนสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น อยู่ร่วมกับผู้อื่น และดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข

พริษฐ์วงศ์ เจียมสุขชน (2546) ได้สรุปว่าความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะตระหนักถึงความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์ และตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสม สามารถให้กำลังใจตนเองในการเผชิญกับอุปสรรคและข้อขัดแย้งต่าง ๆ ได้ รู้จักขจัดความเครียด สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งในฐานะผู้นำหรือผู้ตาม ทำให้ประสบความสำเร็จในการเรียน อาชีพ และชีวิต

ฉันทูชา วิทิตพิเชษฐสกุล (2548) ได้สรุปว่าความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการจัดการอารมณ์และความรู้สึกของตนได้อย่างเหมาะสม ทั้งในสถานการณ์ที่เป็นปกติ และ

สถานการณ์ที่ต้องเผชิญกับปัญหา หรืออุปสรรคต่าง ๆ และสามารถดำรงอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

พรรณิ เจริญศิริ (2548) ได้สรุปว่าความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะตระหนักรู้ในความคิดความรู้สึก และภาวะอารมณ์ของตนเองและของผู้อื่น สามารถภูมิใจ และให้ความหวังแก่ตนเอง มองโลกในแง่ดี สามารถสะกดกลิ่นอารมณ์ยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลง ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น สร้างสัมพันธกับบุคคลอื่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความคล่องในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ทนต่อภาวะความเครียดได้ดี และมีความพอใจในชีวิตการทำงาน ในการที่จะนำไปสู่การมีความสุขในชีวิตประจำวันและการประสบความสำเร็จต่อหน้าที่การงาน

ศันสนีย์ เจริญแก้ว (2548) ได้สรุปว่าความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะตระหนักรู้ในความคิด ความรู้สึก และภาวะอารมณ์ของตนเองและของผู้อื่น สามารถภูมิใจและให้ความหวังแก่ตนเองและมองโลกในแง่ดี สามารถปรับสภาพอารมณ์ ควบคุมจัดการอารมณ์และการกระทำของตนเองไปสู่พฤติกรรมที่เหมาะสม ได้อย่างสมเหตุสมผล รวมถึงสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นได้อย่างประสบความสำเร็จ

เอกชัย จุละจาริตต์ (2548: 19) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า คือ ความรู้ ความสามารถในการทำให้มีอารมณ์ดี โดยการพยายามมีสติดูแลความคิดของตนเองให้คิดดี เพื่อทำจิตใจของตนให้บริสุทธิ์ผ่องใสอย่างต่อเนื่อง อันเป็นผลให้เกิดการกระทำทางกาย วาจา ใจ ที่ดีงาม

วิระวัฒน์ ปันนิตามัย (2551: 19) ได้ให้ความหมายความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นสิ่ง ที่ชี้ให้เห็นถึงความรู้เท่าทัน ในท่วงที และความเปลี่ยนแปลงในอารมณ์ของตนเอง และคนอื่นที่ สามารถประเมินเป็นช่วงค่าของตัวเลขได้ อารมณ์สามารถช่วยเหลือเกื้อกูลให้การกระทำของมนุษย์ ให้มีเหตุผลมากขึ้นผิดพลาดน้อยลง ในความเป็นจริงจะเป็นสุขและประสบความสำเร็จได้นั้นผู้คน ต้องมีเขาวนอารมณ์

สมมาศ พลเยี่ยม (2552) ได้สรุปว่าความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและความรู้สึกของผู้อื่น สามารถบริหารหรือจัดการกับ อารมณ์ของตนเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ตนเองในการเผชิญกับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความ คับข้องใจ รู้จักอดทน อดกลั้นรอคอยอย่างมีความหวัง รวมทั้งสามารถที่จะสร้างสัมพันธภาพกับ ผู้อื่นได้อย่างดี สามารถจำแนกความฉลาดทางอารมณ์ออกได้ 5 ด้าน ดังนี้ ด้านการตระหนักรู้ใน ตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการรับรู้ความรู้สึก และด้านทักษะทาง สังคม

อนงค์ทิพ วงศ์สุบรรณ (2552) ได้สรุปว่าความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการจัดการอารมณ์ รู้จักและเข้าใจในความคิด ความรู้ และอารมณ์ต่าง ๆ ของตนเองและผู้อื่น ใช้ปัญญาในการแสดงอารมณ์ และแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม นำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น ทำให้ดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข

อำภากรณ ชมเชยชวชาญ (2552) ได้สรุปว่าความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกของตนเองและความรู้สึกของผู้อื่น เพื่อสร้างแรงจูงใจในตนเองจนสามารถบริหารหรือจัดการกับอารมณ์ของตนและอารมณ์ที่เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและแสดงพฤติกรรมได้เหมาะสมกับสถานการณ์

กรวิก โพธิ์น้อย (2554) ได้สรุปว่าความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการตระหนักถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น เพื่อการสร้างแรงจูงใจในตนเอง บริหารจัดการอารมณ์ต่าง ๆ ของตนเอง และสามารถใช้อารมณ์ได้อย่างเป็นประโยชน์กับตนเอง และสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นได้

พิมลรัชต์ สุทธิบริหารกุล (2554) ได้สรุปว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น สามารถบริหารจัดการอารมณ์ สร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง มีความเข้าใจผู้อื่นและมีทักษะทางสังคม

อังคนารัตนเสวตสรณ์ (2554) ได้สรุปว่าความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถตระหนักถึงความรู้สึกของตนเองผู้อื่น สามารถรู้เท่าทันในอารมณ์เหล่านั้น และสามารถใช้ประโยชน์จากการตระหนักถึงทางอารมณ์นำไปสู่พฤติกรรมที่เหมาะสมในการดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข

จากความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ว่าความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่น สามารถบริหารจัดการและใช้ประโยชน์จากอารมณ์ เพื่อการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง รวมทั้งสามารถสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้อย่างประสบความสำเร็จ

## 2. ความเป็นมาของความฉลาดทางอารมณ์

การศึกษาของนักวิจัยเกี่ยวกับความฉลาด (Intelligence) แต่เดิมนั้น จะมุ่งเน้นไปที่ความรู้ (cognitive) เช่น ความจำ และการแก้ปัญหา เนื่องจากในอดีตมีความเชื่อว่าคนจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีสติปัญญาที่เฉลียวฉลาด ซึ่งความเฉลียวฉลาดในแง่มุมดังกล่าว มีแบบทดสอบทางจิตวิทยาที่ได้รับการพัฒนามาเป็นเวลานานหลายแบบ และให้ผลสรุปออกมาในรูปของไอคิวหรือความฉลาดทางสติปัญญา โดยสรุปว่าคนที่มีความไอคิวสูงคือคนฉลาด ดังนั้นคนฉลาดควรจะประสบความสำเร็จในการเรียนการทำงานหรือด้านอื่น ๆ ที่บุคคลเหล่านั้นสนใจจะทำ แต่จาก

การศึกษาทางจิตวิทยาพบว่าคนที่มีความเฉลียวฉลาดสูงจำนวนมากประสบความสำเร็จทั้งทางด้านการงาน และชีวิตครอบครัว ด้วยเหตุดังกล่าว ต่อมานักจิตวิทยาจึงให้ความสนใจและศึกษาในปัจจัยอื่น ที่นอกเหนือไปจากความรู้ (Non-cognitive) ซึ่งมีความสำคัญเช่นกัน (Cary Cherniss, 2000: 2) ซึ่งถือเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาเกี่ยวกับความฉลาดที่นอกเหนือจากความฉลาดทางสติปัญญา ต่อมาเรียกว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งเป็นปัจจัยอันสำคัญที่ก่อให้เกิดความสำเร็จนอกเหนือจาก ปัจจัยทางด้านสติปัญญานั้นเอง โดยเริ่มตั้งแต่

ในปี ค.ศ. 1920 Edward Lee Thorndike (1920, quoted in Rane M. Smith, 2005: 11) นักจิตวิทยาการศึกษาแห่งมหาวิทยาลัยโคลัมเบีย เป็นคนแรกที่กล่าวถึงความฉลาดทางอารมณ์ โดยใช้คำว่า ความฉลาดทางสังคม (Social Intelligence) โดย Thorndike (1920, quoted in Rane M. Smith, 2005: 11) ได้แบ่งกลุ่มของความฉลาดเป็น 3 กลุ่ม คือ ความฉลาดเชิงนามธรรม (Abstract Intelligence) หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจและจัดการกับสัญลักษณ์ทางภาษาและตัวเลข ความฉลาดเชิงรูปธรรม (Concrete Intelligence) หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจและการจัดการ กับวัตถุ และความฉลาดทางสังคม (Social Intelligence) หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจและ จัดการกับบุคคลอื่น และการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอย่างชาญฉลาด ในปี ค.ศ. 1937 Robert Thorndike and Sual Stern (1937, quoted in Rane M. Smith, 2005: 11) ได้นำความฉลาด ทางสังคมของ Edward Lee Thorndike มาศึกษา และสามารถจำแนกย่อยได้ 3 กลุ่ม คือ ทักษะคิด เกี่ยวกับสังคม ความรู้เกี่ยวกับสังคมและระดับในการปรับตัว แต่ผลการศึกษานี้ไม่ได้รับความสนใจ เท่าที่ควร เนื่องจากในระยะนั้นจะให้ความสนใจเกี่ยวกับการทำงานของสมองและการสร้างเครื่องมือ วัดความฉลาดทางสติปัญญา

ต่อมาในปี ค.ศ. 1940 David Wechsler (1940, quoted in Yvonne Stys and Shelley L. Brown, 2004: 2, Bar-On, 1997: 4-5) กล่าวว่า ความฉลาดหรือเชาวน์เป็นความสามารถหลาย ๆ ด้าน รวมกันของบุคคลในการกระทำอย่างมีจุดหมาย คิดอย่างมีเหตุผล และจัดการกับสิ่งแวดล้อมได้อย่าง มีประสิทธิภาพ โดยเขาได้นำเสนอเกี่ยวกับความฉลาดหรือเชาวน์ว่าประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความคิด (Intellective) และองค์ประกอบที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคิด (Non-intellective) ซึ่งองค์ประกอบที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคิดจะประกอบด้วยปัจจัยเกี่ยวกับ ความสามารถด้านอารมณ์ ความสามารถด้านบุคคล และความสามารถด้านสังคม ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็น ในการทำนายความสำเร็จในชีวิต ซึ่ง Wechsler (1940, quoted in Reuven Bar-On, 1997: 4-5) ได้ กล่าวถึงแบบทดสอบความฉลาดหรือเชาวน์ที่เขาสร้างขึ้นและพิมพ์จำหน่ายในปี ค.ศ. 1939 ที่ชื่อว่า Wechsler Adult Intelligence Scale (WAIS) ว่า เขาได้พยายามที่จะวัดทั้งด้านความรู้ (Cognition Aspects) และที่ไม่เกี่ยวข้องกับความรู้ (Non-cognitive Aspects) อีกทั้งเขาได้แทรกเนื้อหาเรื่องราว

ทางสังคม (Social Aspects) ให้เป็นส่วนหนึ่งของการวัดความฉลาดหรือเชาวน์ด้วย นอกจากนี้แล้ว Wechsler (1940, quoted in Reuven Bar-on, 1997: 5) ได้กล่าวถึงผลงานของ Edgar Doll (1935, quoted in Reuven Bar-On, 1997: 5) ที่มีขึ้นในปี ค.ศ. 1935 ว่าเป็นผลงานอีกชิ้นหนึ่งที่ได้ทุ่มเทที่จะวัดองค์ประกอบของเชาวน์ในส่วน Non-cognitive Aspects โดย Edgar Doll (1935, quoted in Reuven Bar-On, 1997: 5) ได้พัฒนาสเกลวัดวุฒิภาวะทางสังคมไวน์แลนด์ (The Vineland Social Maturity Scale) จากแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (A Structured Interview) เพื่อวัดความสามารถทางสังคม (Social Competence) โดยเน้นองค์ประกอบด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และผลของการวัดความสามารถทางสังคมก็คือ A Social Intelligence หรือ SQ ซึ่งจะบ่งชี้ถึงระดับวุฒิภาวะทางสังคม (Level of Social Maturity) ของบุคคลนั้น ๆ

โดยในปี ค.ศ. 1956 Benjamin S. Bloom (1956, อ้างถึงใน ทศพร ประเสริฐสุข, 2545: 89-120) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ Taxonomy of educational objectives โดยได้แบ่งจุดประสงค์ของวัตถุประสงค์ทางการศึกษา อันเป็นองค์ประกอบด้านความสามารถของมนุษย์ไว้ 3 ด้าน (Domains) ด้วยกัน คือ Cognitive Domain คือ ความสามารถทางด้านความรู้คิด ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นเรื่องทางสติปัญญา ส่วน Affective Domain คือ ความสามารถทางด้านความรู้สึก คำนิยม และ Psycho-motor Domain คือ ความสามารถทางด้านเคลื่อนไหวหรือทางด้านทักษะ

ในปี ค.ศ. 1958 Abrahamson (1958, อ้างถึงใน วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542: 25) เป็นนักจิตวิทยาอีกคนหนึ่งที่ทำให้ความสนใจเรื่องความฉลาดที่ไม่เกี่ยวข้องกับสติปัญญา ได้เสนอคำศัพท์ว่า Emotion Maturity (วุฒิภาวะทางอารมณ์) ว่าคนที่มามีอารมณ์ที่สุขสบาย (Emotion Comfort) จะสามารถจัดการกับสถานการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตได้อย่างเป็นอิสระ และสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสม สามารถเรียนรู้จากประสบการณ์ และมีการตรวจสอบความรู้สึก และความต้องการของตนเองอย่างสม่ำเสมอ ฉะนั้นคนเราจึงควรสร้างวุฒิภาวะทางอารมณ์ เพื่อนำไปสู่อารมณ์ที่สุขสบายของตนเอง และเปิดตนเองกับประสบการณ์ใหม่ ๆ เป็นหมอความรู้สึกของตนเอง (Feeling Doctors) ได้

ต่อมาในปี ค.ศ. 1970 Henry Mintzberg (1970: 87-104) เป็นคนแรกที่ใช้ให้เห็นว่าสมองซีกซ้ายและซีกขวา มีบทบาทในการบริหารจัดการต่างกัน โดยเน้นว่า การบริหารจัดการที่ดีควรใช้สมองซีกขวามากกว่าซีกซ้าย ซึ่งสมองซีกขวาจะทำหน้าที่ควบคุมการเคลื่อนไหวของร่างกายทางด้านซ้าย โดยสมองซีกขวารับผิดชอบในเรื่องการรับรู้โดยภาพรวม การจินตนาการ ควบคุมอารมณ์ และการแสดงออกทางสีหน้า การมีญาณหยั่งรู้เรื่องจิตใจของผู้อื่น ขณะที่สมองซีกซ้ายทำหน้าที่ควบคุมการเคลื่อนไหวของร่างกายทางด้านขวา รับผิดชอบเกี่ยวกับภาษาถ้อยคำ การคิดคำนวณ การวิเคราะห์ การคิดอย่างเป็นเหตุเป็นผล การจัดระเบียบตามลำดับขั้นตอน ซึ่งผู้บริหาร



จะใช้สมองซีกซ้ายในการวางแผน วิเคราะห์ข้อมูล แต่การจะทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารควรใช้สมองซีกขวาควบคู่กันไปกับสมองซีกซ้าย เนื่องจากสมองซีกขวาจะทำหน้าที่ในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งจะช่วยลดความขัดแย้งในการทำงาน และเอื้อต่อการทำให้หน่วยงานมีผลการปฏิบัติงานสูง

ในปี ค.ศ. 1971 Livingston (1971: 79-89) ได้ชี้ให้เห็นว่า เกรดเฉลี่ยจากการศึกษาในโรงเรียนหรือความฉลาดทางสติปัญญาไม่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความสามารถในการบริหารจัดการ เขาได้ให้ทัศนะว่า สิ่งหนึ่งที่ผู้บริหารระดับกลางพึงมีคือ ความสามารถในการแสดงความเอื้ออาทร (Capacity of Empathy) ซึ่งเป็นความสามารถในการรับรู้ปฏิกิริยาทางอารมณ์ของผู้คนในองค์กร รับรู้ความรู้สึกทางอารมณ์ที่พนักงานแต่ละคนรู้สึกแต่ไม่เผยออกมา ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยเขาเชื่อว่า การที่ผู้บริหารระดับกลางไม่รับรู้ภาวะอารมณ์ของผู้อื่น (Emotional Blind) ทำให้ประสบปัญหาในการบริหารจัดการคนในองค์กร

โดยในปี ค.ศ. 1973 David McClelland (1973, อ้างถึงใน วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542: 49) ศาสตราจารย์ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ได้เขียนบทความเปิดประเด็นวิพากษ์เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาไม่ได้ประกันถึงความสำเร็จในอาชีพ เพราะแบบทดสอบความสามารถทางการศึกษาที่ใช้ในสถานศึกษาไม่สามารถใช้ทำนายผลการปฏิบัติงานได้ รวมทั้งกล่าวว่า แบบสอบวัดความฉลาดทางสติปัญญาและแบบวัดความถนัด ไม่ได้เป็นตัวทำนายความสำเร็จในอาชีพหรือการดำรงชีวิต เขาเสนอว่า ควรให้ความสำคัญกับการวัดสมรรถนะด้านต่าง ๆ (Competencies) ซึ่งเขาเชื่อว่าสามารถทำนายพฤติกรรมสำคัญได้แม่นยำกว่า โดยการวัดสิ่งที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Criterion Sampling) อาทิ ทักษะในการสื่อสาร ทักษะในการควบคุมอารมณ์และพฤติกรรมของตนเอง ความอดทนรอ การกำหนดเป้าหมาย ความสามารถในการพัฒนาตนเอง เป็นต้น ซึ่งผลงานของ McClelland (1973, อ้างถึงใน วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542: 49) มีส่วนปลุกเร้าความสนใจของผู้คนให้หันมาศึกษาด้านความฉลาดรู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางสติปัญญาของมนุษย์และกระตุ้นให้คนหันมาสนใจวัดสมรรถนะ รวมถึงความฉลาดทางอารมณ์มากขึ้น ซึ่งต่อมาได้นำแนวคิดนี้มาศึกษากับผู้บริหารระดับกลาง

นับตั้งแต่ปี ค.ศ. 1980 เป็นต้นมา มีผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของอารมณ์ที่มีต่อสติปัญญา ความคิดสร้างสรรค์ และการพัฒนาบุคลิกภาพมากขึ้น และในปี ค.ศ. 1983 Howard Gardner (1983, อ้างถึงใน กรมสุขภาพจิต, 2543: 5) ได้ขยายแนวความคิดที่มีมาก่อนหน้านี้และเสนอว่าความฉลาดหรือเขาว์นเป็นที่ยอมรับขององค์ประกอบหลายด้าน มีทั้งความฉลาดรู้ทางด้านสติปัญญา (Cognitive Aspects) และความฉลาดรู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับสติปัญญา (Non-cognitive Aspects) รวมทั้งเสนอความคิดเกี่ยวกับอารมณ์ลงในหนังสือ Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences

ซึ่งเสนอทฤษฎีพหุปัญญา โดยอธิบายให้เห็นถึงความสามารถที่หลากหลาย โดย Gardner ให้แนวคิดว่า ความฉลาดหรือเชาวน์ของมนุษย์มีหลายด้านที่มีความสำคัญเท่าเทียมกัน โดยมีอยู่อย่างน้อย 7 ด้าน คือ ด้านภาษา (Linguistic Intelligence) ด้านตรรกศาสตร์และคณิตศาสตร์ (Logical-Mathematical Intelligence) ด้านมิติสัมพันธ์ (Visual-Spatial Intelligence) ด้านร่างกายและการเคลื่อนไหว (Bodily-Kinesthetic Intelligence) ด้านดนตรี (Musical Intelligence) ด้านมนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal Intelligence) และด้านการเข้าใจตนเอง (Intrapersonal Intelligence) ต่อมาในปี ค.ศ. 1997 Gardner (1983, อ้างถึงใน กรมสุขภาพจิต, 2543: 5) ได้เพิ่มเติมเข้ามาอีก 1 ด้าน คือ ด้านธรรมชาติวิทยา (Naturalist Intelligence) เพื่อให้สามารถอธิบายได้ครอบคลุมมากขึ้น จึงสรุปได้ว่า ทฤษฎีพหุปัญญา ตามแนวคิดของ Gardner ในปัจจุบันมีปัญญายู่อย่างน้อย 8 ด้าน จากการพิจารณาเห็นได้ว่าปัญญา ด้านมนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal Intelligence) และปัญญาด้านตนหรือเข้าใจตนเอง (Intrapersonal Intelligence) เป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของความฉลาดของมนุษย์

ในปี ค.ศ. 1990 Peter Salovey (1990, quoted in Salovey and Mayer, 1990: 185-211) จากภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัย Yale และ John D. Mayer จากภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัย New Hampshire ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้เสนอกรอบแนวคิดและบัญญัติศัพท์คำว่า Emotional Intelligence ขึ้นเป็นครั้งแรก โดยพวกเขาได้อธิบายความหมายของ Emotional Intelligence ว่าเป็น รูปแบบหนึ่งของความฉลาดทางสังคม (Social Intelligence) ที่ประกอบด้วยความสามารถในการรับรู้ อารมณ์และความรู้สึกรู้ใจของตนเองและผู้อื่น สามารถแยกความแตกต่างของอารมณ์ที่เกิดขึ้นและ ใช้ข้อมูลนี้เป็นเครื่องชี้นำในการคิดและการกระทำสิ่งต่าง ๆ นอกจากนี้พวกเขายังได้ริเริ่มโครงการ ศึกษาวิจัยเพื่อนำผลไปใช้ในการพัฒนาแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ที่มีความแม่นยำ และ ศึกษาค้นคว้าความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ด้วย ในปี ค.ศ. 1994 Antonio R. Damasio (1994: 128) หัวหน้าภาควิชาประสาทวิทยา (Neurology) คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัย Iowa ประเทศสหรัฐอเมริกา ยืนยันผลการวิจัยที่พบว่า การให้เหตุผลและการตัดสินใจของสมองมีส่วน เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออกกับอารมณ์

และในปี ค.ศ. 1995 Goleman (1995: 43-44) นักข่าวสายวิทยาศาสตร์ หนังสือพิมพ์ New York Times ซึ่งสำเร็จการศึกษาปริญญาเอกทางจิตวิทยาจากมหาวิทยาลัย Harvard และเป็นผู้ที่ MaClelland กำกับดูแลวิทยานิพนธ์ ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสมอง บุคลิกภาพ และ อารมณ์ และเขาเชื่อว่าอารมณ์ ความคิด และความฉลาดทางสติปัญญามีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน โดยแม้ว่าความฉลาดทางอารมณ์จะแตกต่างจากความฉลาดทางสติปัญญา แต่ก็มีส่วนในการส่งเสริม เกี่ยวข้องกัน นอกจากนี้ Goleman (1995: 43-44) จะศึกษาที่มหาวิทยาลัย Harvard แล้ว Goleman ยังเก็บเกี่ยวประสบการณ์ด้านนี้จากการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ศึกษาวิจัยร่วมกับผู้เชี่ยวชาญ

ทั้งหลายทั่วอเมริกา และเขียนหนังสือชื่อ Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ ซึ่งได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก และทำให้ความฉลาดทางอารมณ์ได้ตื่นตัวมากยิ่งขึ้น เขาได้เขียนเป็นบทความลงในนิตยสาร TIMES ซึ่งได้ตีพิมพ์ในบทความเรื่อง The EQ Factor โดยขึ้นปก What's Your EQ? ในฉบับวันที่ 9 ตุลาคม 1995 Goleman (1995: 43-44) ได้ย้ำถึงความสามารถด้านสติปัญญาสามารถอธิบายความสำเร็จของหน้าที่การงานได้เพียง 20% ที่เหลืออีก 80% นั้นเป็นความสามารถอื่นซึ่งหมายถึงความฉลาดทางอารมณ์ด้วย และในวันที่ 6 ตุลาคม 1988 Goleman (1988: 1-15) ได้ออกหนังสือชื่อ Working with Emotional Intelligence ซึ่งเสนอองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์หรือเชาวน์อารมณ์ และแนวทางการประยุกต์ใช้ได้ชัดเจนมากขึ้น โดยเฉพาะในด้านการพัฒนาผู้ที่มีศักยภาพในการเป็นผู้นำ การฝึกอบรม และการพัฒนา ซึ่งแสดงความเชื่อมั่นว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญ ส่งผลต่อความสำเร็จในชีวิตกว่าด้านสติปัญญา โดย EQ มีความสำคัญเหนือกว่า IQ ถึง 4 เท่า ทั้งนี้ จากการศึกษาของ Goleman ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1995 เป็นต้นมา ทำให้ความฉลาดทางอารมณ์ได้เริ่มมีผู้ให้ความสนใจ และนำมาศึกษาอย่างกว้างขวางและแพร่หลายมากขึ้น โดยมีแนวคิดว่าคุณที่จะประสบความสำเร็จได้นั้นต้องมีความฉลาดทางอารมณ์เข้ามาประกอบด้วย นอกจากนี้ การศึกษาเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ยังช่วยทำให้บุคคลเรียนรู้โดยตรงเกี่ยวกับเรื่องอารมณ์ สามารถเข้าใจและจัดการอารมณ์ของตนเองได้ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์มหาศาลกับตนเองและการเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น มีผลต่อการดำรงชีวิตในสังคมของบุคคลสามารถสื่อสารกันด้วยความเห็นอกเห็นใจตลอดจนมีแรงจูงใจที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ อย่างสร้างสรรค์

### 3. ความสำคัญและประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์

การทำความเข้าใจความหมาย แนวคิด องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ทำให้เราทราบว่าความฉลาดทางอารมณ์เป็นส่วนสำคัญที่จะนำบุคคลไปสู่ความสำเร็จและความสุขในชีวิต ทำให้สามารถปรับตัว ก่อให้เกิดความเข้าใจต่อตนเองและผู้อื่น ช่วยเพิ่มพูนการพัฒนาตนเอง เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดภาวะความเครียด ก่อให้เกิดความรักความเข้าใจในกลุ่มเพื่อนร่วมงานและคนใกล้ชิด (วิระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2551: 13)

จากที่ช่วงก่อนปี ค.ศ. 1920 แนวคิดความฉลาดทางอารมณ์ถูกละเลยเป็นอย่างมาก ต่อมาในช่วงปี ค.ศ. 1920 จึงเริ่มเข้าสู่เป็นยุคของความคิดความเข้าใจตนเองที่มีวัตถุนิยมเหนือจิตนิยม ความฉลาดทางอารมณ์มีส่วนให้มนุษย์คิดได้อย่างชาญฉลาด และมีความสุขกับความคิดอ่านมากขึ้น ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ที่ดีจะเป็นผู้ที่รู้จักใช้ความคิดอ่านเกี่ยวกับอารมณ์ของตนเองและของผู้อื่นให้เกิดประโยชน์ในทางสร้างสรรค์ได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้อื่นเป็นสุข ตนเองก็สบายใจ “Look Good And Feel Good” ทั้งสองฝ่าย ความฉลาดทางอารมณ์ถือเป็นการเรียนรู้และรู้จักอารมณ์ ความรู้สึกของตนให้ตระหนัก มีสติ รู้เท่าทันสาเหตุและความแปรผันด้านอารมณ์ของตน เป็นการเรียนรู้

พูดคุยภายในตน (Intraindividual Talk) บริหารจัดการอารมณ์ภาวะอารมณ์อุปนิสัยใจคอของตน ไปในทางที่สร้างประโยชน์แก่ทุกฝ่าย สร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเองในทางที่สร้างสรรค์ สมดังที่ สุนทรภู่ได้ว่าไว้ “ผจญจิตของตนเสียก่อนให้ผ่อนคลาย แล้วค่อยว่าไปผจญคนทั้งปวง” ความฉลาดทางอารมณ์จึงเป็นการนำเขาวนอารมณ์ของตนออกมาติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น (Interpersonal Relations) ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบของการสื่อสาร มีความเก่งคน ความเข้าอกเข้าใจคน เอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) และเป็นการที่บุคคลมี A Sense of Propotion คือ การรักษาความ ได้ดุลของเหตุผลกับอารมณ์ ทำให้สามารถบริหารจัดการความสัมพันธ์งานในหน้าที่ของตนกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

ทั้งนี้ จากที่ Sternberg (1996, quoted in Goleman, 1998: 21) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัย Yale ได้ศึกษาอิทธิพลของเขาวนปัญญา (Intelligence Quotient) และการประสบความสำเร็จ โดยทำการศึกษากับผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จจากบริษัทต่าง ๆ รวม 500 บริษัท พบว่า เขาวนปัญญาสามารถอธิบายถึงการประสบความสำเร็จในการทำงานได้น้อยมาก โดยความฉลาดทางสติปัญญา หรือเขาวนปัญญาสามารถเป็นเครื่องบ่งชี้ว่าบุคคลมีโอกาที่จะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานได้ในระดับหนึ่ง แต่เขาวนปัญญาไม่ได้เป็นปัจจัยสำคัญเพียงปัจจัยเดียวที่สามารถบ่งชี้ถึงความสำเร็จของบุคคลได้ ทั้งนี้ Practical Intelligence ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงกับความสามารถทางอารมณ์ นับว่าเป็นปัจจัยที่ความสำคัญต่อการประสบความสำเร็จอย่างหนึ่ง และในบางกรณีก็อาจจะสำคัญกว่าเขาวนปัญญาด้วย (วิทยากร เชียงกูล, 2540: 84) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ David Campbell et al. (1993, quoted in Nancy R. Gibbs, 1995: 113-117) จากสถาบัน The Center for Creative Leadership หรือ CCL ได้ศึกษาเรื่อง Manual for the Campbell Interest and Skill Survey โดยทำการศึกษาถึงการประสบความสำเร็จของเหล่าผู้บริหาร (detailed executive) กับผู้บริหารที่เคยประสบความสำเร็จ พบว่าผู้บริหารเหล่านี้ต้องประสบกับความล้มเหลว อันเนื่องมาจากข้อบกพร่องในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (An Interpersonal Flaw) ซึ่งเป็นสาเหตุที่พบบ่อยกว่าข้อบกพร่องอันเนื่องมาจากการขาดความสามารถด้านเทคนิค (A Technical Inability) เสียอีก และจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จอย่างมากในอเมริกาและยุโรป พบว่า ข้อบกพร่องสำคัญที่ปรากฏให้เห็นก็คือ ข้อบกพร่องในการควบคุมอารมณ์ เช่น มีความสัมพันธ์ในการทำงานกับบุคคลอื่นไม่ดี เป็นพวกที่ชอบใช้อำนาจแบบเผด็จการ (Authoritarian) มีความทะเยอทะยาน (Ambitious) และมีความขัดแย้งกับฝ่ายบริหารที่ดำรงตำแหน่งอยู่ในระดับสูงกว่า โดยผลการศึกษานี้ได้รับการเผยแพร่ลงในนิตยสาร Times ในปี 1995 ซึ่งนอกจากการศึกษาวิจัยนี้แล้ว ยังมีการเสนอผลงานวิจัยที่สำคัญอื่น ๆ ในลักษณะเดียวกันอีก นั่นก็คือ การศึกษาวิจัยพบว่าระดับเขาวนปัญญา (Intelligence Quotient) จะส่งผลต่อความสำเร็จของบุคคลเพียงแค่ 20 % เท่านั้น และอีก 80 % เป็นผลมาจากความฉลาดทางอารมณ์

ด้วยหลักฐานและเหตุผลดังกล่าว ทำให้ความฉลาดทางอารมณ์ได้รับความสนใจจากทั่วโลก และส่งผลให้ผู้บริหารและบุคลากรในวิชาชีพต่าง ๆ ตื่นตัวที่จะพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์มากยิ่งขึ้น

ในขณะที่วิทยากร เชียงกูล (2540: 85-86) ได้แปลและเรียบเรียงหนังสือของ Seymour Epstein และ Archie Brodsky เสนอว่า จากการศึกษาเปรียบเทียบผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จอย่างสูง 50 คน กับกลุ่มผู้บริหารระดับผู้จัดการฝ่ายขายและผู้จัดการฝ่ายการตลาด ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับทั่วไป เพื่อศึกษาว่า คนที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงนั้นเป็นคนที่มีความคิดสร้างสรรค์มากน้อยเพียงไร และนอกจากพวกเขาจะประสบความสำเร็จในด้านหน้าที่การงานแล้ว พวกเขาประสบความสำเร็จในการใช้ชีวิตส่วนตัวด้วยหรือไม่ โดยทำการสุ่มตัวอย่างจากผู้อ่านนิตยสาร จำนวน 200 คน ผลการวิจัยพบว่า ในทุก ๆ เกณฑ์ที่ใช้วัดความสำเร็จในการใช้ชีวิต กลุ่มผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จสูง จะได้คะแนนสูงกว่ากลุ่มผู้บริหารระดับทั่วไปในแทบทุกเรื่อง กลุ่มผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จสูงมีรายได้สูงกว่ากลุ่มผู้บริหารระดับทั่วไปอย่างมาก แม้ว่ากลุ่มผู้บริหารทั้ง 2 กลุ่มต้องทำงานหนักพอ ๆ กัน แต่กลุ่มผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จสูงมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้รวดเร็วกว่า มีความสุขและสนุกกับงานมากกว่า และรู้สึกพอใจในผลงานของตนเองมากกว่ากลุ่มผู้บริหารระดับทั่วไปด้วย ซึ่งส่วนหนึ่งของความสำเร็จของพวกเขา มาจากการที่พวกเขามีความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดีกว่า และเป็นผู้ที่มีความรู้สึกไวต่อความต้องการของผู้อื่น แม้ว่าผู้บริหารทั้ง 2 กลุ่ม จะมีแนวโน้มที่จะชอบความร่วมมือกันฉันทมิตรมากกว่าการแข่งขันกันอย่างก้าวร้าวเหมือนกัน แต่กลุ่มผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จสูงจะมีอิทธิพลต่อผู้อื่นและเป็นที่นิยมชมชอบของผู้อื่นมากกว่า สามารถทำให้ผู้อื่นนับถือ และจงรักภักดีได้มากกว่าผู้บริหารระดับทั่วไป สำหรับในแง่ของชีวิตส่วนตัวเรื่องการจัดลำดับความสำคัญของชีวิตครอบครัว ผู้บริหารทั้ง 2 กลุ่ม จัดให้ชีวิตครอบครัวมีความสำคัญอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน แต่ผู้บริหารกลุ่มที่ประสบความสำเร็จสูงใช้เวลาอยู่กับภรรยาและบุตรมากกว่า ตลอดจนมีความพึงพอใจในชีวิตสมรส ความสัมพันธ์ทางเพศ ครอบครัว และชีวิตในสังคมมากกว่ากลุ่มผู้บริหารระดับทั่วไป นอกจากนี้ ผู้บริหารกลุ่มที่ประสบความสำเร็จสูงมีสุขภาพร่างกาย มีการปรับตัวทางอารมณ์ได้ดีกว่าผู้บริหารทั่วไป โดยผู้บริหารกลุ่มที่ประสบความสำเร็จสูงมีความกังวลและความซึมเศร้าน้อยกว่า สามารถจัดการกับอารมณ์โกรธได้ดีกว่า มีปัญหาการนอนไม่ค่อยหลับน้อยกว่า รวมทั้งมีอาการทางกาย เช่น ปวดหัว ปวดท้อง ปวดกล้ามเนื้อ หรือเจ็บป่วยอื่น ๆ น้อยกว่า และเกิดอุบัติเหตุอันเนื่องมาจากความพลั้งเผลอน้อยกว่ากลุ่มผู้บริหารระดับทั่วไปอีกด้วย

ดังนั้น จากผลการวิจัยทำให้ทราบว่า ความฉลาดทางอารมณ์จะช่วยเสริมให้สามารถเรียนรู้และแก้ปัญหาได้ดียิ่งขึ้น แม้ว่าความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) กับความสามารถทางสติปัญญา (IQ) จะไม่แน่นอน ไม่มีหลักประกันว่าผู้ที่มี EQ สูง จะมี IQ สูงตามไปด้วย หรือผู้ที่

มี IQ สูง จะมี EQ สูงตามไปด้วย แต่จากผลการวิจัยทำให้ทราบว่า EQ เป็นส่วนสำคัญที่ช่วยเสริมในการเรียนรู้และการแก้ปัญหาได้ดี ซึ่งผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงมักจะมีภาวะอารมณ์ที่สงบ ปลอดภัย ไม่ตึงเครียด จึงสามารถนำความสามารถทางเชาวน์ปัญญามาใช้ในการเรียนรู้และแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงกันข้ามคนที่มีความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาสูงหากไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้ ความเครียดนั้นจะปิดกั้นโอกาสการเรียนรู้ ทำให้ไม่สามารถดึงความสามารถทางเชาวน์ปัญญามาใช้ได้อย่างน่าเสียดาย

จะเห็นได้ว่า ความเป็นผู้มีความฉลาดทางอารมณ์นอกจากจะทำให้บุคคลตระหนักรู้จักตนเองแล้ว ยังทำให้เข้าใจความคิด ความรู้สึก และความต้องการของผู้อื่นได้อีกด้วยความฉลาดทางอารมณ์ก่อให้เกิดความร่วมมือที่สร้างสรรค์สนองเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ช่วยทำให้การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นไปอย่างราบรื่น อุดหนุนเข้าใจต่อกัน เกื้อหนุนให้มีการใช้ศักยภาพของคนอย่างสูงสุด เมื่อประกอบกับความฉลาดทางสติปัญญา จะก่อให้เกิดการเรียนรู้ การตัดสินใจที่เป็นประโยชน์ ก่อให้เกิดการบริหารจัดการที่มีลักษณะให้เกียรติ ยอมรับฟังเหตุผล เกื้อหนุนแก่กันและกัน เพิ่มพูนความคิดสร้างสรรค์ กล้าคิดริเริ่ม กล้าเผชิญปัญหาด้วยจิตใจมั่นคง ลดการแสดงออกที่ก้าวร้าวและไม่ยืดหยุ่นต่อกัน

ซึ่งกรมสุขภาพจิต (2543: 99) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อการทำงานว่า บุคคลผู้มีความฉลาดทางอารมณ์ในระดับสูงจะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้ รวมทั้งยังสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานได้อีกด้วย เช่นเดียวกับ วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2551: 34-37) ที่ได้กล่าวถึงบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์ที่ดีว่า บุคคลนั้นจะเป็นผู้ที่รู้จักใช้ความคิดอ่านเกี่ยวกับอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นให้เกิดประโยชน์ในทางสร้างสรรค์ ทำให้ผู้อื่นเป็นสุขตนเองก็สบายใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บุคคลผู้มีเชาวน์ปัญญาดีด้วยแล้ว หากนำความฉลาดทางอารมณ์และเชาวน์ปัญญามาผสมผสานกัน นอกจากจะทำให้เป็นบุคคลที่ตระหนักรู้ถึงตัวตนที่แท้จริงของตัวเองแล้ว ยังทำให้เกิดความเข้าใจความคิด ความรู้สึก และความต้องการของผู้อื่น ได้ดีอีกด้วย ซึ่งจะทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นไปอย่างราบรื่น สามารถที่จะอดทนรอคอยเพื่อให้ได้สิ่งที่มุ่งหวัง มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน และทำให้บุคคลสามารถนำเอาศักยภาพของตนออกมาใช้ได้อย่างเต็มที่ ดังนั้น การประยุกต์ใช้หลักการของความฉลาดทางอารมณ์เข้าสู่ชีวิตประจำวันและงานในหน้าที่จะมีประโยชน์ในด้านการพัฒนาการด้านอารมณ์ โดยมีบทบาทกำหนดบุคลิกภาพที่พึงปรารถนา สร้างภาวะทางอารมณ์ที่เจริญสมวัย สร้างความสามารถในการปรับตัวในการแก้ไขปัญหาความเครียดและแรงกดดันของชีวิต ในภาวะการแข่งขันได้ดี และทำให้เป็นผู้ที่สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถแสดงความรู้สึกอารมณ์ของตนได้

อย่างถูกต้องตามกาลเทศะ เข้าอกเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น รู้จักยิ้มได้แม้ในใจรู้สึกเศร้า รับฟังปัญหาทางผู้อื่น ได้อย่างตั้งอกตั้งใจ ไม่รู้สึกแปลกแยกจากเพื่อนมนุษย์ จากธรรมชาติ และจากชีวิตของตนเอง โดยความฉลาดทางอารมณ์จะเกื้อหนุนการยอมรับความคิดริเริ่ม ก่อให้เกิดการสร้างผลิตผลที่สนองเป้าหมาย อีกทั้งยังลดการลา ขาดงาน หรือย้ายงานเนื่องจากข้อขัดแย้งระหว่างบุคคลลง โดยเสริมสร้างการทำงานที่ประสานสัมพันธ์กันให้มากขึ้น เสริมสร้างการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ทำให้เคารพรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเราได้มากขึ้น มีความสามารถปรับตัว ปรับใจ รับกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดการทำความรู้จักกับผู้มาติดต่องานหรือผู้มาใช้บริการได้ดี สามารถรับฟังความต้องการของผู้มาติดต่องานหรือผู้ใช้บริการได้ดี และตอบสนองได้ดี ช่วยสร้างความจงรักภักดี ความประทับใจจากการ ใช้บริการหรือการติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน นอกจากนี้ ความฉลาดทางอารมณ์ช่วยส่งเสริมอัจฉริยภาพของความเป็นผู้นำที่มีศิลปะในการรู้จักใช้คนและครองใจคนได้ โดยเปิดโอกาสให้ผู้บริหารได้เรียนรู้และพัฒนาตน สามารถโน้มน้าวผู้อื่นให้ทำในสิ่งที่ตนต้องการ ได้สำเร็จ งานก็ได้ผล คนก็เป็นสุข เกิดความรักงาน รักองค์กร จงรักภักดีต่อองค์กรมากขึ้น ผู้นำ ผู้บริหารที่มีความฉลาดทางอารมณ์ดีจะเป็นผู้ที่คำพูดและการกระทำตรงกัน สุจริตและเที่ยงตรง (Integrity) ผู้นำที่มีความฉลาดทางอารมณ์มักกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสมถูกกาลเทศะ สามารถเข้าใจชีวิตของตนและของผู้อื่น โดยสามารถทำความเข้าใจตน (Insight) มองเข้าไปในตนก่อนทำความเข้าใจผู้อื่น เมื่อเข้าใจตน เข้าใจคนอื่นแล้ว จึงเกิดความเข้าใจกัน มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน

จากความสำคัญและประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์ที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ทำให้บุคคลรู้และเข้าใจถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น ทำให้เป็นบุคคลที่สามารถแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อตนเองและผู้อื่น ได้อย่างเหมาะสม มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น สามารถทำงานและอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข และเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ประสบความสำเร็จในชีวิต

#### 4. องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์

เนื่องจากความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จและมีความสุขในชีวิต ดังนั้น การทราบถึงองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ใช้วัดความฉลาดทางอารมณ์และส่งเสริมความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ และได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ ดังนี้

### องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ของ Salovey และ Mayer

Salovey and Mayer (1990: 185-211) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นเรื่องของ ทักษะการปรับตัว โดยกำหนดว่า ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นความสามารถของบุคคลในการรับรู้ อารมณ์ของตนเองและผู้อื่น จำแนกภาวะอารมณ์ และใช้ข้อมูลที่ได้มาจูงใจ ซึ่งนำความคิดและ การปฏิบัติของตนเอง 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. การรู้จักภาวะอารมณ์ของตน (Emotional Awareness) เป็นการประเมินภาวะอารมณ์ ได้อย่างถูกต้องและแสดงออกได้อย่างเหมาะสม การที่บุคคลสามารถรับรู้ ระบุและจำแนกภาวะ อารมณ์ที่เกิดขึ้นในตนเองได้ เป็นปัจจัยนำที่เอื้อต่อความสามารถในการปรับตัวที่แสดงออกทาง อารมณ์

2. การควบคุมอารมณ์ (Emotional Regulation) เป็นการควบคุมกำกับ ดูแลภาวะ อารมณ์ของตนเองและของผู้อื่น ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับกาลเทศะ ทั้งในแง่ของกาย วาจา ใจ

3. การใช้ประโยชน์จากภาวะอารมณ์ (Emotional Utilization) คือ ความสามารถในการ ใช้ประโยชน์จากภาวะอารมณ์ของตนในการแก้ไขปัญหา หรือช่วยในการปรับตัว กล่าวคือ หากอารมณ์ดีจะมีส่วนช่วยให้เกิดภาวะคิดสร้างสรรค์อย่างมีเหตุผล ในขณะที่มีอารมณ์เศร้าจะ ทำให้เกิดความคิดแบบอุปมาอุปมัยซ้ำลง

ซึ่งต่อมา Mayer and Salovey (1997: 3-31) เห็นว่าการให้ความหมายขององค์ประกอบ ดังกล่าว ไม่สามารถอธิบายได้ชัดเจน โดยเฉพาะละเอียดบทบาทของการคิดที่มีต่อความรู้สึกของ บุคคล Mayer และ Salovey จึงได้เสนอโมเดลที่ปรับปรุงใหม่ โดยเน้นที่ปัญญาของความฉลาดทาง อารมณ์ และพยายามอธิบายความฉลาดทางอารมณ์ในนัยของศักยภาพ เพื่อความเติบโตด้านอารมณ์ และสติปัญญา โดยได้เน้นย้ำบทบาทของอารมณ์ที่มีบทบาทเข้ามาจัดลำดับและชี้นำความคิดของ มนุษย์ให้มุ่งสู่ข้อมูลที่เราใส่ใจ ดังนั้น Mayer และ Salovey ได้เสนอองค์ประกอบของความฉลาด ทางอารมณ์เป็นประเด็นหลักได้ 5 ประเด็น ดังนี้

1. การรับรู้อารมณ์ตนเอง (Knowing One's Emotion หรือ Self Awareness) หมายถึง การตระหนักรู้ตนเอง เป็นการรับรู้และเข้าใจความรู้สึกนึกคิดและอารมณ์ของตนเองตามความเป็นจริง และสามารถควบคุมอารมณ์และความรู้สึกของตนเองได้ ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญของความฉลาดทาง อารมณ์ที่จะช่วยให้เข้าใจอารมณ์ที่เกิดขึ้นและสามารถตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้

2. การจัดการอารมณ์ (Managing Emotion) คือ ความสามารถในการบริหารจัดการกับ อารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์เพื่อไม่ให้เกิดความเครียด มีเทคนิคในการช่วย ทำให้ผ่อนคลายจากความตึงเครียดที่รุนแรง ความเศร้าโศก หรือสิ่งที่มารบกวนจิตใจได้อย่างรวดเร็ว ไม่ฉุนเฉียวง่าย สามารถทำให้อารมณ์ชุ่มฉ่ำหายไปโดยเร็ว



3. การสร้างแรงจูงใจในตนเอง (Motivating Oneself) เป็นความสามารถในการจูงใจตนเอง สามารถควบคุมความต้องการ ให้กำลังใจและกระตุ้นตนเองได้อย่างเหมาะสม ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ดีกว่า

4. การรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น (Recognizing Emotion in Others) เป็นความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น รู้ความต้องการของผู้อื่น นำไปสู่การเข้าใจถึงอารมณ์ของผู้อื่นได้ โดยเฉพาะบุคคลที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกับผู้อื่น ซึ่งเป็นพื้นฐานของมนุษยสัมพันธ์และเป็นที่ยอมรับทางสังคม

5. การรักษาสัมพันธภาพ (Handling Relationships) เมื่อสามารถเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่นได้ จะทำให้สามารถรับรู้ว่าจะต้องทำอะไรจึงจะมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นได้ ทำให้สามารถจัดการความขัดแย้งระหว่างบุคคลได้

และนอกจากนี้ Mayer and Salovey (1997: 3-31) เสนอว่า ความฉลาดทางอารมณ์น่าจะประกอบด้วย 4 ขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1. การรับรู้ (Perception) การประเมิน (Appraisal) และการแสดงออก (Expression) ซึ่งอารมณ์ (Identifying Emotions)

1.1 ความสามารถในการระบุภาวะอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดของตนเองได้

1.2 ความสนใจในการระบุภาวะอารมณ์ของผู้อื่นได้

1.3 ความสามารถในการแสดงอารมณ์ได้อย่างถูกต้อง แสดงความต้องการได้ตรงกับความรู้สึกได้อย่างเหมาะสม ถูกกาลเทศะ

1.4 ความสามารถในการจำแนกความรู้สึกต่าง ๆ ออกได้ว่าถูกต้อง ไม่ถูกต้อง จริงใจหรือไม่จริงใจ

2. การเกื้อหนุนการคิดของอารมณ์ (Using Emotional)

2.1 ความรู้สึกและอารมณ์ ช่วยจัดลำดับความสำคัญหรือช่วยในการคิดจัดลำดับความสำคัญ

2.2 อารมณ์ที่ชัดเจน พร้อมทั้งจะเกื้อหนุนต่อการตัดสินใจและจดจำความรู้สึกต่าง ๆ ได้ดี

2.3 อารมณ์และความรู้สึกที่เปลี่ยนไป ทำให้ความคิดและจุดยืนเปลี่ยนไปจากแง่บวกเป็นลบ จากการคิดแง่เดียว มุมเดียว เป็นการคิดได้หลากหลาย

2.4 ภาวะอารมณ์ต่าง ๆ ทำให้คิดหาแนวทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดีขึ้น รู้สึกเป็นสุข ทำให้จิตใจเปิดกว้าง รับฟังเหตุผล มีความคิดสร้างสรรค์

3. การเข้าใจการวิเคราะห์และการใช้ความรู้สึกเกี่ยวกับอารมณ์ (Understanding Emotional)

3.1 ระบุความรู้สึกหรืออารมณ์ เห็นความเชื่อมโยงระหว่างอารมณ์กับถ้อยคำต่าง ๆ ได้ เช่น ความชอบพอกับอารมณ์รัก ความรู้สึกไม่ชอบกับความเกลียด ความสมหวังกับการดีใจ

3.2 ตีความหมายของอารมณ์ที่เกิดขึ้นอันสืบเนื่องจากอารมณ์หนึ่ง ๆ ได้

3.3 เข้าใจอารมณ์ที่ซับซ้อนได้ เกิดความรู้สึกหลายอย่างในเวลาไล่เลี่ยกัน ทั้งรักที่เกลียด อารมณ์ขบขัน ที่เป็นผลร่วมของความโกรธและความกลัว

3.4 เข้าใจความผันแปรของภาวะต่าง ๆ การแปรเปลี่ยนจากความโกรธมาเป็นความพึงพอใจ หรือความโกรธมาเป็นความละอายใจ

4. การคิดใคร่ครวญ และการควบคุมอารมณ์ของตน เพื่อพัฒนาความความองงามของปัญญาและอารมณ์ต่อไป (Managing Emotions)

4.1 เปิดใจรับต่อความรู้สึกทางบวกและลบ ที่รุนแรงและที่ไม่น่าอภิรมย์ได้

4.2 เมื่อคิดใคร่ครวญให้ดีแล้ว สามารถยึดถือและปลดปล่อยตนจากภาวะอารมณ์ความรู้สึกต่างอันใดอันหนึ่งได้ โดยพิจารณาจากข้อมูลที่ได้รับและความเป็นประโยชน์

4.3 คิดอย่างพินิจพิเคราะห์ถึงภาวะอารมณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตนเองและผู้อื่น เล็งเห็นได้ว่าความรู้สึกเหล่านั้นชัดเจน คงอยู่ มีเหตุผล และส่งผลต่อการปฏิบัติของตนอย่างไร

4.4 บริหารจัดการภาวะอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้ ลดความรุนแรงทางอารมณ์ทางลบได้ แสดงออกอารมณ์ทางบวกโดยไม่บิดเบือนหรือมีกลวิธีในการป้องกันตัวเองมากเกินไป

โดย Mayer and Salovey (1997: 3-31) เห็นว่ากระบวนการของความฉลาดทางอารมณ์ ควรพัฒนาจากขั้นแรก ซึ่งไม่ซับซ้อน ไปสู่กระบวนการของจิตใจที่บูรณาการกันอย่างดีมากขึ้น ต่อ ๆ ไป จะเห็นได้ว่าในแต่ละขั้นตอนจะมีระดับขีดความสามารถของความฉลาดทางอารมณ์ 4 ระดับ จากง่ายไปสู่ยากเช่นกัน

#### **องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ของ Goleman**

Goleman (1998: 26-28) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) เป็นสมรรถนะ (Capacity) ที่จะตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่น สมรรถนะที่จะจูงใจตนเอง และสมรรถนะที่จะจัดการกับอารมณ์ของตนเอง และจัดการในเรื่องความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถที่ต่างจากความสามารถเชิงวิชาการ (Academic Intelligence) ที่วัดได้จากแบบวัดไอคิว แต่ก็เป็นส่วนที่เสริมกันกับไอคิว โดยความฉลาดที่แตกต่างกันนี้ (ส่วนวิชาการกับส่วนอารมณ์) เป็นการทำงานในส่วนที่แตกต่างกันของสมอง กล่าวคือ ในส่วนวิชาการเป็นการทำงานของเปลือกสมอง (Neocortex) ซึ่งเป็นส่วนชั้นบนของสมอง ส่วนศูนย์กลางที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์จะอยู่ต่ำลงมาจากเปลือกสมอง (Subcortex) ความฉลาดทางอารมณ์จะเป็นการทำงานของส่วนนี้ร่วมกับศูนย์ของสติปัญญา

Goleman (1998: 26-28) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะทางอารมณ์ (The Emotional Competence Framework) ไว้ 2 หมวด 5 องค์ประกอบ 25 ปัจจัย ดังนี้

หมวดที่ 1 สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competence) คือ ความสามารถในการบริหารจัดการตนเอง ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

องค์ประกอบที่ 1 การตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง (Self-Awareness) หมายถึง การตระหนักรู้และเข้าใจความรู้สึก ความโน้มเอียงของตน ความชอบ และความสามารถของตนเอง หยั่งรู้ความเป็นไปได้ของตนและความพร้อมต่าง ๆ ประกอบด้วย

1. การตระหนักรู้อารมณ์ (Emotional Awareness) หมายถึง การทราบถึงอารมณ์ของตนเอง สาเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์นั้น ๆ และผลที่จะตามมา
2. การประเมินตนเองได้อย่างถูกต้อง (Accurate Self-Assessment) หมายถึง การประเมินตนเองได้ตามจริง การรู้จุดเด่น จุดด้อยของตนเอง
3. ความมั่นใจในตนเอง (Self-Confidence) หมายถึง ความมั่นใจในความสามารถและคุณค่าของตนเอง

องค์ประกอบที่ 2 การจรรีบบอารมณ์ของตนเอง (Self-Regulation) หมายถึง ความสามารถในการจัดการความรู้สึกภายในตนเอง แรงกระตุ้น และความสามารถในตนเองได้อย่างเหมาะสม ประกอบด้วย

1. การควบคุมตนเอง (Self-Control) หมายถึง ความสามารถในการจัดการและควบคุมภาวะอารมณ์ด้านลบและแรงกระตุ้นได้ และปรับอารมณ์ให้เข้าสู่ภาวะปกติได้เร็ว
2. ความเป็นที่ไว้วางใจได้ (Trustworthiness) หมายถึง การรักษาความซื่อสัตย์และคงคุณงามความดีได้
3. ความรับผิดชอบ (Conscientiousness) หมายถึง การรู้จักคิดใคร่ครวญให้รอบคอบ และมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติของตน
4. การปรับตัวได้ (Adaptability) หมายถึง การยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้

5. การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Innovation) หมายถึง การเป็นสุขและเปิดใจกว้างกับแนวคิดแนวทาง วิธีการ หรือข้อมูลใหม่

องค์ประกอบที่ 3 การจูงใจตนเอง (Self-Motivation) หมายถึง แนวโน้มของอารมณ์ที่เกื้อหนุนหรือนำไปสู่เป้าหมาย ประกอบด้วย

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Drive) หมายถึง การพยายามที่จะปรับปรุงหรือปฏิบัติให้ได้มาตรฐานที่เป็นเลิศ

2. ความมีภาระผูกพัน (Commitment) หมายถึง การยึดมั่นกับเป้าหมายของกลุ่มและเป้าหมายขององค์การ

3. ความคิดริเริ่ม (Initiative) หมายถึง การมีความคิดใหม่ ๆ และพร้อมที่จะปฏิบัติเมื่อโอกาสอำนวย

4. การมองโลกในแง่ดี (Optimism) หมายถึง การมีความเพียรพยายามที่จะบรรลุเป้าหมาย แม้มีอุปสรรคปัญหา ก็ไม่ย่อท้อ สามารถอดกลั้นรอคอยได้

หมวดที่ 2 สมรรถนะทางสังคม (Social Competence) คือ ความสามารถในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับผู้อื่น ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ

องค์ประกอบที่ 4 การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการ และความวิตกกังวลของผู้อื่น ประกอบด้วย

1. การเข้าใจผู้อื่น (Understanding Others) หมายถึง การเข้าใจถึงความรู้สึก มุมมอง และสนใจในข้อวิตกกังวลของผู้อื่น

2. การพัฒนาผู้อื่น (Developing Other) หมายถึง การทราบถึงข้อควรปรับปรุงของผู้อื่น และส่งเสริมความรู้และความสามารถของผู้อื่น ได้ถูกทาง

3. การมีจิตใจมุ่งบริการ (Service Orientation) หมายถึง การคาดคะเน รับรู้ และตอบสนองความต้องการของผู้อื่น ได้ดี

4. การเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล (Leveraging Diversity) หมายถึง การสร้างโอกาสจากความแตกต่างระหว่างบุคคล การเล็งเห็นความเป็นไปได้จากความแตกต่างระหว่างบุคคล

5. ความตระหนักรู้ถึงสถานการณ์ในกลุ่ม (Political Awareness) หมายถึง ความสามารถอ่านและทราบความคิดเห็น สถานการณ์ปัจจุบัน และความสัมพันธ์ของคนภายในกลุ่ม

องค์ประกอบที่ 5 ทักษะทางสังคม (Social Skills) หมายถึง ความคล่องแคล่วในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่พึงประสงค์โดยสามารถแสวงหาความร่วมมือของผู้อื่นได้ ประกอบด้วย

1. การมีอิทธิพลต่อบุคคลอื่น (Influence) หมายถึง การมีกลวิธีโน้มน้าวและชักชวนผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ

2. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การเปิดกว้างรับข้อมูล และส่งสารที่ชัดเจนและเชื่อถือได้

3. การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management) หมายถึง การเจรจาต่อรองหาทางแก้ไขปัญหา ตลอดจนหาทางยุติความไม่เข้าใจกันได้

4. ความเป็นผู้นำ (Leadership) หมายถึง การเป็นแรงบันดาลใจ การแนะนำ สามารถ ผลักดัน และเป็นตัวอย่างให้กับบุคคลและกลุ่มได้

5. การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Change Catalyst) หมายถึง การริเริ่มและจัดการ ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านที่ดี

6. การสร้างพันธะผูกพัน (Building Bonds) หมายถึง การเสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจ และความสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน

7. การร่วมมือร่วมใจกันทำงานกับผู้อื่น (Collaboration and Cooperation) หมายถึง การทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายได้ดี

8. ความสามารถทำงานเป็นทีม (Team Capability) หมายถึง การสร้างพลังร่วมของกลุ่ม ในการมุ่งสู่เป้าหมาย

#### **องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ของ Cooper และ Sawaf**

Cooper and Sawaf (1997: 125) ได้เสนอรูปแบบของความฉลาดทางอารมณ์ประกอบด้วย องค์ประกอบหลัก 4 ด้าน แต่ละด้านมี 4 องค์ประกอบย่อย ดังนี้

1. ความรอบรู้ในอารมณ์ (Emotional Literacy) ซึ่งจะเป็นตัวที่ทำให้เกิดการรับรู้ การควบคุมตัวเอง และมีความเชื่อมั่นในตนเอง ประกอบด้วย

1.1 ความซื่อสัตย์ในอารมณ์ (Emotional Honesty) คือ รับรู้อารมณ์ตรงตามที่เป็น มีสติรับรู้และไหวพริบทันอารมณ์ของตนที่ผันแปร ไปรู้จักอารมณ์ของตนเอง

1.2 การมีพลังอำนาจทางอารมณ์ (Emotional Energy) มีความเชื่อมั่นในตนเอง

1.3 การรับผลย้อนกลับของอารมณ์ (Emotional Feedback) การมีความรับผิดชอบ

1.4 การหยั่งรู้และเชื่อมโยงทางอารมณ์ (Emotional Connection and Intuition)

รวบรวมอารมณ์ให้เกิดพลังสร้างสรรค์

2. ความเหมาะสมทางอารมณ์ (Emotional Fitness) ประกอบด้วย

2.1 สร้างความเชื่อถือได้ให้เกิดแก่นตน (Authenticity Presence) เชื่อในความสามารถ ของตน

2.2 การแผ่ความไว้วางใจ (Trust Radius) ในด้านอารมณ์ต่อผู้อื่น

2.3 การแสดงความไม่พอใจเชิงสร้างสรรค์ (Constructive Discontent) มีความสามารถ ในการฟัง

2.4 การมีความยืดหยุ่นและเปลี่ยนแปลง (Resilience and Renewal) จัดการกับ ความขัดแย้ง

3. ความลึกซึ้งทางอารมณ์ (Emotional Depth) เป็นการสำรวจแนวทางที่จะปรับชีวิต และหน้าที่การงานให้เข้ากับศักยภาพและเป้าหมายของตัวเอง ประกอบด้วย

3.1 การมีเป้าหมายและศักยภาพเฉพาะตน (Unique Potential and Purpose) สามารถสำรวจแนวทางของชีวิต การทำงานตามศักยภาพให้บรรลุเป้าหมายของตน

3.2 การอุทิศตน (Commitment) สามารถอุทิศตนและมีความสามารถในความรับผิดชอบ

3.3 การบูรณาภาพทางอารมณ์ (Applied Integrity) สามารถสำรวจแนวทางความพอใจในชีวิต

3.4 การโน้มนำโดยไม่ใช้อำนาจ (Influence Without Authority)

4. ความเป็นไปได้ทางอารมณ์ (Emotional Alchemy) เป็นความสามารถในการใช้อารมณ์เพื่อความคิดสร้างสรรค์ มีสมรรถนะที่จะเผชิญปัญหาและความกดดัน ประกอบด้วย

4.1 การหยั่งรู้อย่างต่อเนื่อง (Intuitive Flow) ช่วยให้เกิดความเต็มใจและเข้าถึงการแก้ปัญหาซ่อนเร้นได้อย่างกว้างขวาง

4.2 มีการตอบสนองตามเวลาที่เปลี่ยน (Reflective Time-Shifting)

4.3 การเล็งเห็นโอกาส (Opportunity Sensing) สามารถที่จะแก้ปัญหาและความกดดัน

4.4 การสร้างอนาคต (Creating the Future) และไม่ปิดกั้นโอกาส

#### **องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ของ Bar-On**

Bar-On (2000: 108) ได้เสนอองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ โดยแบ่งเป็น 5 หมวด 15 คุณลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. ความสามารถภายในตน (Intrapersonal) คือ ความสามารถที่จะรู้จักตนเอง รู้ถึงความรู้สึกของตนเองและความรู้สึกทางบวกที่เรากระทำในชีวิต ประกอบด้วยองค์ประกอบ ดังนี้

1.1 การตระหนักในอารมณ์ตนเอง (Emotional Self-Awareness) เป็นความสามารถในการรู้ถึงความรู้สึกและอารมณ์ตนเอง และยังรู้ถึงความแตกต่างระหว่างอารมณ์ความรู้สึกต่าง ๆ ได้ รู้ว่าตนเองรู้สึกอย่างไร และเหตุใดจึงรู้สึกเช่นนั้น โดยผู้ที่มีความบกพร่องมากในองค์ประกอบนี้จะเป็นผู้ที่ไม่สามารถแสดงออกถึงความรู้สึกของตนเองออกมาเป็นคำพูดได้ (Aicexathymic)

1.2 การยืนหยัด (Assertiveness) เป็นความสามารถในการแสดงออกถึงความรู้สึก ความเชื่อ ความคิด และการปกป้องถึงสิทธิของตนโดยการกระทำที่ไม่ก้าวร้าวหรือเป็นโทษ

1.3 การนับถือตนเอง (Self-Regard) เป็นความสามารถในการเคารพและยอมรับตนเองว่ามีพื้นฐานที่ดี การเคารพตนเองเป็นความชอบในสิ่งที่ตนเองเป็นอยู่ ส่วนการยอมรับตนเองเป็นความสามารถที่จะยอมรับการรับรู้ของตนเองทั้งในทางบวกและทางลบ

1.4 การบรรลุศักยภาพแห่งตน (Self-Actualization) เป็นความสามารถในการเข้าใจศักยภาพที่เป็นไปได้ของตนเอง องค์กรประกอบนี้จะเห็นได้จากการเข้าไปเกี่ยวข้องกับการกระทำในสิ่งที่มีความหมาย ความพยายามที่จะรู้ประจักษ์แจ้งแห่งตนจะเกี่ยวข้องกับการพัฒนากิจกรรมที่ทำให้เกิดความสุขใจ และมีความหมายต่อความอดุสาหะในระยะยาวของชีวิต และมีความกระตือรือร้นที่จะเข้าไปเกี่ยวข้องกับเป้าหมายระยะยาวของชีวิต การประจักษ์แจ้งแห่งตนเป็นกระบวนการที่ไม่หยุดนิ่งของความพยายามที่จะเข้าไปถึงการพัฒนาขั้นสูงสุด จากความสามารถ ศักยภาพ และพรสวรรค์ของตัวบุคคลเอง องค์กรประกอบนี้จะมีส่วนร่วมกับความพยายามอย่างไม่ย่อท้อที่จะทำสิ่งต่าง ๆ อย่างดีที่สุด และพยายามที่จะปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ สิ่งเร้าที่เกี่ยวข้องกับความสนใจของบุคคลจะให้อลังการใจต่อบุคคลที่จะทำการตัดสินใจต่อไป ซึ่งเกี่ยวพันกับความรู้สึกรังเกียจใจในตนเอง

1.5 ความเป็นอิสระ (Independence) เป็นความสามารถที่จะขึ้นานตนเอง และควบคุมตนเองในการคิด และการกระทำของบุคคล รวมทั้งยังมีความเป็นอิสระจากอารมณ์

2. ทักษะของความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Interpersonal) คือ ความสามารถที่จะเข้าใจผู้อื่น มีความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น และมีทักษะทางสังคมที่ดี ประกอบด้วยองค์ประกอบ ดังนี้

2.1 การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) เป็นความสามารถในการตระหนักเข้าใจ และชื่นชมกับความรู้สึกรังเกียจใจของผู้อื่น

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship) เป็นความสามารถที่จะสร้างและรักษาความพึงพอใจในความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันด้วยความใกล้ชิด การให้และการรับรู้อารมณ์ด้วยความรู้สึกรังเกียจใจ

2.3 การรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) เป็นความสามารถที่จะแสดงตนในการให้ความร่วมมือ การให้การสนับสนุน และสร้างสรรค์สมาชิกของกลุ่มสังคมของบุคคลนั้น

3. ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) คือ ความสามารถที่จะยืดหยุ่นต่อสภาพความเป็นจริงและสามารถที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ ประกอบด้วยองค์ประกอบ ดังนี้

3.1 การแก้ปัญหา (Problem Solving) เป็นความสามารถในการอธิบายและบ่งชี้ปัญหาต่าง ๆ ทำให้เกิดแนวทางการแก้ไขและทำให้การแก้ปัญหานั้นประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 การทดสอบตามสภาพจริง (Reality Test) เป็นความสามารถในการประเมินความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่เคยประสบมา กับสิ่งที่ปรากฏอยู่จริง

3.3 ความยืดหยุ่น (Flexibility) เป็นความสามารถในการปรับอารมณ์ ความคิด และพฤติกรรมของบุคคล เพื่อเปลี่ยนแปลงเงื่อนไข และสถานการณ์ต่าง ๆ

4. ความสามารถในการจัดการความเครียด (Stress Management) คือ ความสามารถในการทำงานภายใต้สภาวะกดดันต่าง ๆ ได้ดี ประกอบด้วยองค์ประกอบ ดังนี้

4.1 การอดทนกับความเครียด (Stress Tolerance) เป็นความสามารถที่จะอดทนต่อเหตุการณ์ร้ายๆ และสถานที่ตึงเครียดได้ โดยปราศจากความล้มเหลวด้วยการจัดการความเครียดอย่างมีประสิทธิภาพ

4.2 การควบคุมแรงกระตุ้น (Impulse Control) เป็นความสามารถที่จะอดกลั้น และชะลอแรงกระตุ้น แรงขับ หรือสิ่งล่อใจที่จะกระทำได้นำมาซึ่งสมรรถภาพในการยอมรับกับแรงกระตุ้นที่รุ่มร่าในตัวบุคคลหนึ่ง

5. ภาวะอารมณ์ทั่วไป (General Mood) คือ ความสามารถในการมองโลกในแง่ดี ร่าเริง และสร้างบรรยากาศทางบวกให้เกิดขึ้น ประกอบด้วยองค์ประกอบ ดังนี้

5.1 การมีความสุข (Happiness) เป็นความสามารถที่จะรู้สึกพึงพอใจกับชีวิตของตนเอง มีความสุขสนุกสนานกับตัวเองและผู้อื่น

5.2 การมองโลกในแง่ดี (Optimistic) เป็นความสามารถมองในด้านดีของชีวิต และรักษาทัศนคติทางด้านบวกแม้กำลังเผชิญกับสิ่งเลวร้าย

#### องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ของ Wagner and Sternberg

Wagner and Sternberg (1985: 436-458) เสนอว่า พฤติกรรมของผู้ที่มีความฉลาดด้านความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม Practical Intelligence ที่เอื้อต่อความสำเร็จในวิชาชีพในการบริหารและในชีวิต สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. การครองตน (Managing Self) หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการตนเอง ในแต่ละวันให้บรรลุเป้าหมาย ให้ผลผลิตสูงสุด อาทิ การจัดลำดับกิจกรรมที่ต้องทำ การกระตุ้นชี้นำตนให้มุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ การสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเอง กล้าเสี่ยง ไม่ย่อระย่อ รู้ขีดความสามารถ และศักยภาพของตนดี

2. การครองคน (Managing Others) หมายถึง ทักษะความรู้ในการบริหารผู้ใต้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์ทางสังคม ความสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ มอบหมายงานให้ตรงกับทักษะความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติแต่ละคน ให้รางวัลตามผลงานที่ปฏิบัติ

3. การครองงาน (Managing Career) หมายถึง การจะสร้างผลกระทบที่ดีแก่สังคม องค์กร และประเทศชาติได้อย่างไร จะสร้างชื่อเสียงเกียรติภูมิของตนได้เช่นไร จัดลำดับความสำคัญ



ความจำเป็นของตนให้สอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการให้ความสำคัญ โน้มน้าวผู้ที่เกี่ยวข้องให้เห็นความสำคัญ เห็นดีงามด้วย

### องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ของ Weisinger

Weisinger (1998: 214-215) ได้แบ่งความฉลาดทางอารมณ์ออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. ความฉลาดทางอารมณ์ภายในบุคคล (Intrapersonal Emotional Intelligence) หมายถึง การพัฒนา และการใช้ความฉลาดทางอารมณ์ของตนเอง ได้แก่ การพัฒนาให้มีความตระหนักรู้ถึงตนเอง การบริหารจัดการอารมณ์ตนเอง และการสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเอง

2. ความฉลาดทางอารมณ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Emotional Intelligence) หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การพัฒนาทักษะการสื่อสารที่ดี การมีมนุษยสัมพันธ์ และการช่วยเหลือผู้อื่นให้ช่วยเหลือตนเองได้

Weisinger เชื่อว่า มี 4 ปัจจัยที่ทำให้เกิดการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคคล คือ

1. ความสามารถในการรับรู้ ดีความ และแสดงภาวะอารมณ์ได้อย่างถูกต้อง  
2. ความสามารถในการเข้าถึงหรือก่อให้เกิดความรู้สึกตามความต้องการได้ เมื่อบุคคลสามารถส่งเสริมความเข้าใจตนเองหรือผู้อื่น

3. ความสามารถในการเข้าใจอารมณ์และตระหนักรู้ความรู้สึกที่ได้จากอารมณ์นั้น

4. ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ เพื่อพัฒนาการเติบโตทางด้านอารมณ์และปัญญา

ทั้งนี้ การใช้ความฉลาดทางอารมณ์ภายในบุคคล ความฉลาดทางอารมณ์ระหว่างบุคคล และความสามารถในการช่วยบุคคลอื่นให้สามารถจัดการตนเองเพื่อเสริมสร้างความสำเร็จในการทำงานได้นั้น จะต้องรับรู้ ดีความ และแสดงภาวะอารมณ์ได้อย่างถูกต้อง มีความสามารถในการใช้ภาวะอารมณ์นั้น ๆ ต่อตนเอง ผู้ร่วมงาน และมีการเรียนรู้ ตลอดจนเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกที่ได้รับ นอกจากนี้ ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ สร้างพฤติกรรมในทางบวก ซึ่งจะเอื้อให้การทำงานมีประสิทธิภาพได้

### องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

กรมสุขภาพจิต (2543: 2-3) ได้พัฒนาแนวคิดเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ โดยอาศัยแนวคิดจาก Goleman, Bar-On, Mayer และ Salovey และหลักพระพุทธศาสนา ซึ่งกรมสุขภาพจิตแบ่งองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ความดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง

1.1.1 การรู้อารมณ์และความต้องการของตนเอง

1.1.2 ควบคุมอารมณ์และความต้องการได้

1.1.3 แสดงออกอย่างเหมาะสม

กรมสุขภาพจิตพัฒนาองค์ประกอบด้านความสามารถในการควบคุมอารมณ์ และความต้องการของตนเอง จากองค์ประกอบขั้นการรับรู้ การประเมิน และการแสดงออกซึ่งอารมณ์ (Identifying Emotions) ตามแนวคิดของ Mayer และ Salovey และจากองค์ประกอบด้านการควบคุมตนเองโดยสามารถจัดการกับภาวะอารมณ์หรือความฉุนเฉียวได้ (Self-Control) ซึ่งเป็นองค์ประกอบย่อยขององค์ประกอบด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง (Self-Regulation) ของแนวคิดของ Goleman อีกทั้งจากองค์ประกอบด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง (Emotion Self-Awareness) ซึ่งเป็นทักษะภายในตัวบุคคล (Intrapersonal Skills) ตามแนวคิดของ Bar-On

## 1.2 ความสามารถในการเห็นใจผู้อื่น

### 1.2.1 ใส่ใจผู้อื่น

### 1.2.2 เข้าใจและยอมรับผู้อื่น

### 1.2.3 แสดงความเห็นใจอย่างเหมาะสม

องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ด้านความสามารถในการเห็นใจผู้อื่น พัฒนาจากองค์ประกอบขั้นการเกื้อหนุนการคิดของอารมณ์ (Using Emotions) ตามแนวคิดของ Mayer และ Salovey และจากองค์ประกอบด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) ตามแนวคิดของ Goleman อีกทั้งจากองค์ประกอบด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) ซึ่งเป็นทักษะระหว่างบุคคล (Interpersonal Skills) ตามแนวคิดของ Bar-On

## 1.3 ความสามารถในการรับผิดชอบ

### 1.3.1 รู้จักการให้ รู้จักการรับ

### 1.3.2 รู้จักรับผิดชอบ รู้จักให้อภัย

### 1.3.3 เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ด้านความรับผิดชอบ พัฒนาจากองค์ประกอบขั้นการเกื้อหนุนการคิดของอารมณ์ (Using Emotions) ตามแนวคิดของ Mayer และ Salovey และจากองค์ประกอบด้านการแสดงความรับผิดชอบในการกระทำของตน (Conscientiousness) ซึ่งเป็นองค์ประกอบย่อยขององค์ประกอบด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง (Self-Regulation) ตามแนวคิดของ Goleman อีกทั้งจากองค์ประกอบด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) ซึ่งเป็นทักษะระหว่างบุคคล Interpersonal Skills) ตามแนวคิดของ Bar-On

2. ความเก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจ แก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีสัมพันธที่ดีกับผู้อื่น ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

## 2.1 ความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง

### 2.1.1 รู้ศักยภาพของตนเอง

2.1.2 สร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองได้

2.1.3 มีความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึงเป้าหมาย

องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ด้านความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง พัฒนาจากองค์ประกอบด้านการจูงใจตนเอง (Motivation) ตามแนวคิดของ Goleman

2.2 ความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหา

2.2.1 รับรู้และเข้าใจปัญหา

2.2.2 มีขั้นตอนการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม

2.2.3 มีความยืดหยุ่น

องค์ประกอบของเขาวงกตด้านความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหา พัฒนาจากองค์ประกอบขั้นการคิดใคร่ครวญและการควบคุมอารมณ์ของตน เพื่อพัฒนาความงอกงามด้านปัญญาและอารมณ์ (Managing Emotions) ตามแนวคิดของ Mayer และ Salovey และจากองค์ประกอบด้านความสามารถที่จะปรับตัวได้ ยืดหยุ่นในการจัดการกับการเปลี่ยนแปลง (Adaptability) ซึ่งเป็นองค์ประกอบย่อยขององค์ประกอบด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง (Self-Regulation) ตามแนวคิดของ Goleman อีกทั้งจากองค์ประกอบด้านการแก้ปัญหา (Problem Solving) ซึ่งเป็นความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) ตามแนวคิดของ Bar-On

2.3 ความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น

2.3.1 รู้จักการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

2.3.2 กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม

2.3.3 แสดงความเห็นที่ขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์

องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ด้านความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น พัฒนาจากองค์ประกอบขั้นการคิดใคร่ครวญและการควบคุมอารมณ์ของตน เพื่อพัฒนาความงอกงามด้านปัญญาและอารมณ์ (Managing Emotions) ตามแนวคิดของ Mayer และ Salovey และจากองค์ประกอบด้านทักษะทางสังคม (Social Skills) ตามแนวคิดของ Goleman อีกทั้งจากองค์ประกอบด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship) ซึ่งเป็นทักษะระหว่างบุคคล (Interpersonal Skills) ตามแนวคิดของ Bar-On

3. ความสุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข มีความภูมิใจในตนเอง พอใจในชีวิต และมีความสุขสงบทางใจ

3.1 ความภูมิใจตนเอง

3.1.1 เห็นคุณค่าของตนเอง

3.1.2 เชื่อมั่นในตนเอง

องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ด้านความภูมิใจในตนเอง พัฒนาจากองค์ประกอบด้านความมั่นใจในตนเอง โดยมั่นใจในความสามารถและคุณค่าของตน (Self-Confidence) ซึ่งเป็นองค์ประกอบย่อยขององค์ประกอบด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง (Self-Awareness) ตามแนวคิดของ Goleman และจากองค์ประกอบด้านการนับถือตนเอง (Self-Regard) ด้านการบรรลุศักยภาพแห่งตน (Self-Actualization) ซึ่งเป็นทักษะภายในตัวบุคคล (Interpersonal Skills) ตามแนวคิดของ Bar-On

### 3.2 ความพึงพอใจในชีวิต

#### 3.2.1 รู้จักมองโลกในแง่ดี

#### 3.2.2 มีอารมณ์ขัน

#### 3.2.3 พอใจในสิ่งที่ตนเองมีอยู่

องค์ประกอบด้านความฉลาดทางอารมณ์ด้านความพึงพอใจในชีวิต พัฒนาจากองค์ประกอบด้านการมองโลกในแง่ดี ตามแนวคิดของ Goleman, Bar-On และหลักพระพุทธศาสนา

### 3.3 ความสงบทางใจ

#### 3.3.1 มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข

#### 3.3.2 รู้จักผ่อนคลาย

#### 3.3.2 มีความสงบทางจิตใจ

องค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ด้านความสงบทางใจพัฒนาจากองค์ประกอบด้านความสุข (Happiness) ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่อยู่ในสภาวะอารมณ์ทั่วไป (General Mood) ตามแนวคิดของ Bar-On และหลักพระพุทธศาสนา

จากการศึกษาแนวคิดในเรื่ององค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ที่กล่าวมา ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการทำงานอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข โดยมีประโยชน์ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในทั้งด้านการพัฒนาตนเองและการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับผู้อื่น เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาตามแนวคิดของ Goleman (1988) ที่ได้แบ่งองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ออกเป็นสมรรถนะส่วนบุคคล และสมรรถนะทางสังคม เพราะได้แบ่งองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ไว้อย่างชัดเจน ครอบคลุม โดยผู้วิจัยได้กำหนดองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง (Self-Awareness) หมายถึง การตระหนักรู้และเข้าใจความรู้สึก ความโน้มเอียงของตน ความชอบ และความสามารถของตนเอง หยั่งรู้ความเป็นไปได้ของตนและความพร้อมต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย

1.1 การตระหนักรู้อารมณ์ (Emotional Awareness) หมายถึง การทราบถึงอารมณ์ของตนเอง สาเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์นั้น ๆ และผลที่จะตามมา

1.2 การประเมินตนเองได้อย่างถูกต้อง (Accurate Self-Assessment) หมายถึง การประเมินตนเองได้ตามจริง รู้จุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง

1.3 ความมั่นใจในตนเอง (Self-Confidence) หมายถึง ความมั่นใจในความสามารถและคุณค่าของตนเอง

2. ด้านการจักระเบียบอารมณ์ของตนเอง (Self-Regulation) หมายถึง ความสามารถในการจัดการความรู้สึกภายในตนเอง แรงกระตุ้น และความสามารถในตนเองได้อย่างเหมาะสม ซึ่งประกอบด้วย

2.1 การควบคุมตนเอง (Self-Control) หมายถึง ความสามารถในการจัดการและควบคุมภาวะอารมณ์ด้านลบและแรงกระตุ้นได้

2.2 ความเป็นที่ไว้ใจได้ (Trustworthiness) หมายถึง การรักษาความซื่อสัตย์และคงคุณงามความดีได้

2.3 ความรับผิดชอบ (Conscientiousness) หมายถึง การรู้จักคิดใคร่ครวญให้รอบคอบ และมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติของตน

2.4 การปรับตัวได้ (Adaptability) หมายถึง การยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้

2.5 การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Innovation) หมายถึง การเป็นสุขและเปิดใจกว้างกับแนวคิด แนวทาง วิธีการ หรือข้อมูลใหม่

3. ด้านการจูงใจตนเอง (Self-Motivation) หมายถึง แนวโน้มของอารมณ์ที่เกื้อหนุนหรือนำไปสู่เป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย

3.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Drive) หมายถึง การพยายามที่จะปรับปรุงหรือปฏิบัติให้ได้มาตรฐานที่เป็นเลิศ

3.2 ความมีภาระผูกพัน (Commitment) หมายถึง การยึดมั่นกับเป้าหมายของกลุ่มและเป้าหมายขององค์กร

3.3 ความคิดริเริ่ม (Initiative) หมายถึง การมีความคิดใหม่ ๆ และพร้อมที่จะปฏิบัติเมื่อโอกาสอำนวย

3.4 การมองโลกในแง่ดี (Optimism) หมายถึง การมีความเพียรพยายามที่จะบรรลุเป้าหมาย แม้มีอุปสรรคปัญหา ก็ไม่ย่อท้อ สามารถถดถอยแล้วรอกอยได้

4. ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการ และความวิตกกังวลของผู้อื่น ซึ่งประกอบด้วย

4.1 การเข้าใจผู้อื่น (Understanding Others) หมายถึง การเข้าใจถึงความรู้สึก มุมมอง และสนใจในข้อวิตกกังวลของผู้อื่น

4.2 การพัฒนาผู้อื่น (Developing Other) หมายถึง การทราบถึงข้อควรปรับปรุง ของผู้อื่น และส่งเสริมความรู้และความสามารถของผู้อื่น ได้ถูกทาง

4.3 การมีจิตใจมุ่งบริการ (Service Orientation) หมายถึง การคาดคะเน รับรู้ และ ตอบสนองความต้องการของผู้อื่น ได้ดี

4.4 การเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล (Leveraging Diversity) หมายถึง การสร้างโอกาสจากความแตกต่างระหว่างบุคคล การดึงเห็นความเป็นไปได้จากความแตกต่าง ระหว่างบุคคล

4.5 ความตระหนักรู้ถึงสถานการณ์ในกลุ่ม (Political Awareness) หมายถึง ความสามารถอ่านและทราบความคิดเห็นของกลุ่มและทราบความสัมพันธ์ของคนในกลุ่ม

5. ด้านทักษะทางสังคม (Social Skills) หมายถึง ความคล่องแคล่วในการสร้าง สัมพันธภาพกับผู้อื่นที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่พึงประสงค์โดยสามารถแสวงหาความร่วมมือ ของผู้อื่น ได้ ซึ่งประกอบด้วย

5.1 การมีอิทธิพลต่อบุคคลอื่น (Influence) หมายถึง การมีกลวิธีโน้มน้าวและ ชักชวนผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การเปิดกว้างรับข้อมูล และส่งสาร ที่ชัดเจนและเชื่อถือได้

5.3 การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management) หมายถึง การเจรจาต่อรอง หาทางแก้ไขปัญหา ตลอดจนหาทางยุติความไม่เข้าใจกันได้

5.4 ความเป็นผู้นำ (Leadership) หมายถึง การเป็นแรงบันดาลใจ การแนะนำ สามารถผลักดัน และเป็นตัวอย่างให้กับบุคคลและกลุ่มได้

5.5 การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Change Catalyst) หมายถึง การริเริ่มและ จัดการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านที่ดี

5.6 การสร้างพันธะผูกพัน (Building Bonds) หมายถึง การเสริมสร้างความร่วมมือ ร่วมใจและความสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน

5.7 การร่วมมือร่วมมือร่วมใจกันทำงานกับผู้อื่น (Collaboration and Cooperation) หมายถึง การทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่่มุ่งสู่เป้าหมายได้ดี

5.8 ความสามารถทำงานเป็นทีม (Team Capability) หมายถึง การสร้างพลังร่วมของกลุ่มในการมุ่งสู่เป้าหมาย

ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 5 ด้านข้างต้นนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เป็นกรอบเพื่อการวิจัย ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

### 5. แนวทางการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์

การใช้ปัญญากำกับอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นนี้ จะต้องเข้าใจตัวของเราเองเสียก่อน ว่าเรารู้สึกอย่างไร ทำไมจึงรู้สึกเช่นนั้น และเมื่อเริ่มเข้าใจตัวเองแล้วก็จะสามารถนำประสบการณ์นี้ไปพัฒนาความสามารถเพื่อทำความเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่นต่อไป ถ้าตัวเราสามารถที่จะควบคุมพฤติกรรมแสดงออกของตัวเองได้ เราก็จะสามารถทำนายความรู้สึกของคนรอบข้างที่เป็นผลกระทบจากพฤติกรรมของตัวเราได้ในระดับหนึ่งโดยอ้างอิงกับประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ตัวเราได้เคยประสบมา ดังที่กล่าวมานี้สามารถแบ่งความสามารถในการใช้ปัญญากำกับอารมณ์ออกเป็น 2 ส่วน คือ (แสงอุษา โลจนานนท์ และกฤษณ์ รุยาพร, 2544: 16)

#### 1. ส่วนของการใช้ปัญญากำกับอารมณ์ของตนเอง

- 1.1 รู้จักอารมณ์ของตนเอง (Self Awareness)
- 1.2 ควบคุมอารมณ์ของตนเอง (Manage Emotion)
- 1.3 สร้างสรรค์อารมณ์ของตนเอง (Innovate Inspiration)

#### 2. ส่วนของการใช้ปัญญาบริหารอารมณ์ของผู้อื่น

- 2.1 เข้าอกเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น (Listen with Head and Heart)
- 2.2 ประสานสัมพันธ์กับผู้อื่น ตลอดจนสร้างสังคมที่เกื้อกูล (Enhance Social Skill)

นอกจากนี้ การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ที่ดีที่สุด เริ่มจากการหมั่นสื่อสารกับตัวเอง เพราะคนที่เรายู่ด้วยมากที่สุด และต้องรองรับอารมณ์ที่พลิกผันที่อาจเกิดขึ้นในสถานการณ์ที่ต่างกันมากที่สุดก็คือ ตัวของเราเอง ฉะนั้น ถ้าไม่บริหารอารมณ์ของตนเอง ก็จะตกเป็นทาสของอารมณ์ของตนเองเสมอ ต้องไม่ลืมว่าอารมณ์สามารถส่งผลกระทบไปถึงพฤติกรรมของเรา พฤติกรรมของเราก็ส่งผลไปที่อารมณ์ของคนรอบข้าง และปฏิกิริยาโต้ตอบที่คนรอบข้างแสดงกลับมาเมื่อผนวกกับสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัวเรา ก็จะทำให้เกิดอารมณ์ที่ผันแปรไปตามสถานการณ์ต่าง ๆ ไปเรื่อย ๆ การรู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเอง คือ ความสามารถในการรับรู้อารมณ์และบริหารการแสดงออกในด้านอารมณ์ของตัวเราเอง และถ้าสามารถบริหารการแสดงออกอารมณ์ของตัวเองได้ดีแล้ว ก็จะสามารถตั้งรับ หรือล่วงรู้ หรือคาดเดาถึงอารมณ์ของคนรอบข้างได้ด้วย (แสงอุษา โลจนานนท์ และกฤษณ์ รุยาพร, 2544: 77-78)

แนวทางการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์เพื่อความสำเร็จในการทำงาน ประยุกต์จากคำสอนของพุทธศาสนา ทฤษฎีทางจิตวิทยาในด้านการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในส่วนที่เกี่ยวกับตน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (Weisinger, Goleman, and Salovey, 1998, อ้างถึงใน วิชาสัทศาสตร์ ชวาลลี, 2542: 3)

### 1. รู้เท่าทันอารมณ์

- 1.1 บอกตนเองว่ารู้สึกอย่างไร ถ้ารู้ตัวจะคืนสู่ภาวะปกติได้รวดเร็ว
- 1.2 ซื่อสัตย์ต่อความรู้สึกของตน ไม่ปกป้องตนเอง ขอมรับความเป็นจริง
- 1.3 ตระหนักถึงข้อดีและจุดบกพร่องของตน

### 2. จัดการกับอารมณ์อย่างเหมาะสม

- 2.1 ตระหนักว่าตนรับผิดชอบความคิด อารมณ์ พฤติกรรมของตนเอง
- 2.2 แยกข้อเท็จจริงจากการตีความ พยายามดูอะไรให้สอดคล้องกับความเป็นจริงอย่าเอาประสบการณ์หรืออคติมาตัดสิน
- 2.3 บอกตัวเองว่ารู้สึกอย่างไร จนกว่าความรู้สึกนั้นจะบรรเทาเบาบางลง และหายไป ในที่สุด เช่น โกรธหนอ

2.4 ให้อารมณ์ส่งเสริมการคิด เช่น กังวลใจจะสอบ พยายามเตรียมพร้อมเตือนใจตนเองบ่อย ๆ มีฉันนะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา

### 3. การสร้างเสริมพลังใจตนเอง

3.1 มองเห็นความงดงามของโลก ท่านติช นัท ฮาน พระภิกษุชาวเวียดนาม ซึ่งได้รับการเสนอชื่อเพื่อรับรางวัลโนเบลไพรซ์ กล่าวว่า “ถ้าเรามีสันติ ถ้าเรามีความสุข เราจะสามารถงอกงามได้ประดุจดั่งดอกไม้ และทุก ๆ คนในครอบครัวเรา ในสังคมทั้งปวงของเราก็จะได้รับประโยชน์จากความสันติสุขของเราไปด้วย”

3.2 จัดระบบระเบียบความคิดจิตใจด้วยการทำสมาธิ เจริญวิปัสสนา รู้ตัวทุกขณะ ว่าร่างกายทำอะไร เช่น เดิน รู้ว่าขณะนี้ปัจจุบันเกิดความรู้สึกอย่างไร กำหนดจิตใจและอารมณ์ที่เปลี่ยนแปลง ให้จิตตามรู้ กำหนดรู้ธรรมชาติ ความไม่เที่ยง

3.3 โปรแกรมจิตและตั้งเป้าหมายชีวิต กำหนดว่าสิ่งใดที่ต้องการปรับปรุง

3.4 เชื่อในความสามารถแห่งตน

3.5 กล้าตัดสินใจและกระทำ ทำสิ่งที่ยากขึ้น พัฒนาตนเองและความสามารถ

ณัฐ วัฒนพานิช (2549: 51-52) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความรู้ในการประกอบสัมมาอาชีวะ ซึ่งมีรายละเอียดคือ ความสามารถในการรู้จัก และสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง รู้ศักยภาพของตนเอง สร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองได้ มีความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึงเป้าหมาย



ความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหา รับรู้และเข้าใจปัญหา มีขั้นตอนในการแก้ปัญหา ได้อย่างเหมาะสม มีความยืดหยุ่น ความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น รู้จักการสร้าง สัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม แสดงความเห็นที่ขัดแย้งได้อย่าง สร้างสรรค์ และความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข ซึ่งความสุขเกิดจากความภูมิใจ ในตนเอง เห็นคุณค่าในตนเอง เชื่อมมั่นในตนเอง ความสุขเกิดจากความพึงพอใจในชีวิต รู้จักมอง โลกในแง่ดี มีอารมณ์ขัน พยายามในสิ่งที่ตนมีอยู่ และความสุขเกิดจากความสงบทางใจ มีกิจกรรม ที่เสริมสร้างความสุข รู้จักผ่อนคลาย มีความสงบทางจิตใจ

ดังนั้นจึงพอสรุปได้ว่า การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์เป็นการใช้ปัญญากำกับ อารมณ์ทั้งของตนเองและผู้อื่น ทั้งนี้ เราจะต้องเข้าใจตัวของเราเองเสียก่อนว่าเรารู้สึกอย่างไร ทำไมจึงรู้สึกเช่นนั้น และเมื่อเราเริ่มเข้าใจตัวเองแล้ว เราก็จะสามารถนำประสบการณ์นี้ไปพัฒนา ความสามารถเพื่อทำความเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่นต่อไป ขณะเดียวกัน ถ้าเราสามารถที่จะควบคุม พฤติกรรมการแสดงออกของตัวเองได้ เราก็จะสามารถทำนายความรู้สึกของคนรอบข้างที่เป็น ผลกระทบจากพฤติกรรมของเราได้ในระดับหนึ่ง โดยอ้างอิงกับประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ผ่านมา หรือที่เราได้เคยประสบมา จะเห็นได้ว่า ผู้ที่มีการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ จะเป็นผู้ที่รู้จักคิด รู้จักชอบ มีองค์ประกอบรายละเอียดด้านความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการ ของตนเอง คือการรู้อารมณ์และความต้องการของตนเอง การควบคุมอารมณ์และความต้องการ ได้ ทำให้สามารถแสดงออกของพฤติกรรมอย่างเหมาะสม รวมถึงความสามารถในด้านการเห็นใจผู้อื่น คือ มีความใส่ใจผู้อื่น โดยการเข้าใจและยอมรับผู้อื่น และสามารถแสดงออกทางพฤติกรรมเห็นใจ อย่างเหมาะสม ด้านความสามารถในการรับผิดชอบ โดยการรู้จักการให้รู้จักการรับ รู้จักการยอมรับผิด รู้จักให้อภัย เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

### **ลักษณะผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ที่พึงประสงค์**

การบริหารจัดการอารมณ์เป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีศักยภาพ มากขึ้นได้ เนื่องจากอารมณ์มีความเกี่ยวข้องกับความคิดและพฤติกรรม การบริหารจัดการอารมณ์ จึงเป็นวิธีที่ช่วยพัฒนาอารมณ์ทางบวกที่เป็นการพัฒนาการคิดเชิงบวกและพฤติกรรมที่เป็น ประโยชน์ ทั้งนี้ การบริหารจัดการอารมณ์เป็นหลักการที่ช่วยปรับอารมณ์ทางลบซึ่งเป็นอุปสรรค ให้เป็นอารมณ์ทางบวกที่เป็นการสร้างโอกาส ซึ่งการปรับอารมณ์ทางลบให้เป็นอารมณ์ทางบวก เป็นวิธีสร้างแรงจูงใจให้กับตนเองและก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่มีความฉลาด ทางอารมณ์สูง จึงเป็นผู้ที่สามารถบริหารจัดการอารมณ์โดยการคิดในเชิงบวกที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจ และพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ โดยเป็นผู้ที่สามารถสร้างความสุขโดยการปรับเปลี่ยนอารมณ์ทางลบ เป็นอารมณ์ทางบวกที่ช่วยสร้างโอกาสในการประสบความสำเร็จได้มากกว่าผู้ที่มีความฉลาดทาง

อารมณ์ต่ำซึ่งเป็นผู้ที่ไม่ตระหนักในการปล่อยวางอารมณ์ทางลบอันเป็นบ่อเกิดของความทุกข์ และเป็นอุปสรรคในการคิดและการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมได้อย่างประสบผลสำเร็จ

ซึ่ง Hein (1999, อ้างถึงใน วิระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542: 143-144) ได้กล่าวถึงลักษณะที่บ่งชี้ถึงความเป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงและต่ำ ดังนี้

1. ลักษณะผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง จะแสดงถึงความรู้สึกของตนเองออกได้ชัดเจนตรงไปตรงมา ไม่ถูกครอบงำโดยความรู้สึกในทางลบ สามารถอ่านภาษา ท่าทางในการสื่อสารได้ ใช้ชีวิตอย่างมีเหตุผล และความเป็นจริง มีความรู้สึกและสามัญสำนึก สามารถพึ่งพาตนเองได้ ความเป็นอิสระในด้านการใช้เหตุผลทางจริยธรรม สร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นภายในตนเองได้ สามารถผ่อนคลายอารมณ์ให้ปกติ และมองโลกในแง่ดี ไม่ยอมแพ้กับอุปสรรคหรือปัญหา สนใจและให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้อื่น กล่าวเปิดเผยความรู้สึกนึกคิดของตนเองออกมา มองหาแง่มุมที่ดีจากภาวะอารมณ์ในทางลบหรือในสถานการณ์อันเลวร้าย สามารถแยกแยะสิ่งที่เป็นความคิดออกจากความรู้สึกได้

2. ลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ จะแสดงให้เห็นถึงความไม่รับผิดชอบต่อความรู้สึกของตน แต่วิพากษ์วิจารณ์ ต่ำหนิผู้อื่น มุ่งวิเคราะห์ผู้อื่นมากกว่าการแสดงความคิดเห็นใจ แสดงความไม่ซื่อตรงเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิดของตน พุศสะท้อนความรู้สึกนึกคิดของตนเองสูงหรือต่ำกว่าความเป็นจริง ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่ เผยความรู้สึกที่แท้จริงที่เกิดขึ้นกับตนเองไม่ได้ ไม่ใส่ใจในความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น พุดออกมาโดยไม่คิดถึงหัวข้อของผู้อื่น ยึดมั่นในความคิดความเชื่อของตน เป็นผู้ฟังที่ไม่ดี พุดขัดจังหวะ ใช้ภูมิปัญญาของตนวิพากษ์วิจารณ์ ต่ำหนิผู้อื่น สร้างภาพว่าตนฉลาดเหนือกว่าผู้อื่น โดยที่ไม่รู้ไม่สนใจว่าคนอื่นจะมองตนอย่างไร

ดังนั้น ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์จึงเป็นผู้ที่มีหลักในการจัดการอารมณ์ที่เกิดจากการเข้าใจตนเองและผู้อื่น อันนำไปสู่ความคิดและพฤติกรรมที่พึงประสงค์โดยสามารถสร้างแรงจูงใจในตนเองและสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นได้ ซึ่งอนันตชัย ศรีโคตร (2549: 104) ได้อธิบายถึงความฉลาดทางอารมณ์ที่เป็นความสามารถของบุคคลในการจัดการกับอารมณ์ และความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

1. รู้จักอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น รู้จักแยกแยะว่าตนกำลังรู้สึกอย่างไร รู้จักประเมินสถานะทางอารมณ์ของผู้อื่นว่ากำลังรู้สึกอย่างไร

2. เข้าใจสาเหตุ และความเป็นไปของอารมณ์ความรู้สึก เช่น ทำไม่จึงโกรธ และจะระงับได้ง่ายหรือยาก

3. เข้าใจความเกี่ยวข้องของความคิด ความรู้สึกและการกระทำ คือ รู้ว่าสิ่งที่ทำลงไป เพราะรู้สึกอย่างไร และที่รู้สึกอย่างนี้เพราะอะไร

4. มีใจกว้างยอมรับความรู้สึกทั้งเชิงบวกและลบ ยอมรับความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น
5. แสดงอารมณ์อย่างเหมาะสม ไม่สร้างความเสียหายให้กับคนและสิ่งของ
6. รู้จักเลือกว่าตนควรคิด รู้สึกหรือกระทำอย่างไร
7. ตระหนักถึงอิทธิพลของอารมณ์ รู้ว่าอารมณ์ก่อให้เกิดผลเสียอย่างไร
8. สามารถใช้อารมณ์และความรู้สึกให้เป็นประโยชน์ สร้างวิกฤตให้เป็นโอกาสและมีความมานะพยายามทำให้สำเร็จ

ดังนั้น ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์จึงเป็นผู้ที่มีลักษณะนิสัยของการคิด พุค และทำในสิ่งที่ดี มีความสุขที่ประกอบไปด้วยความเข้าใจตนเอง มีจุดมุ่งหมายในชีวิตเป็นพื้นฐานของการเข้าใจผู้อื่น มีความเมตตา กรุณา เห็นอกเห็นใจ มองโลกในแง่ดี ที่จะนำไปสู่ความสามารถในการแก้ไขปัญหาความเครียดในจิตใจ เพราะอารมณ์หรือความรู้สึกเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมทางกาย วาจา โดยการใช้สติปัญญาควบคุมการแสดงออกถึงความรู้สึกออกมาให้แต่ละสถานการณ์ และสามารถเรียนรู้ได้ สร้างขึ้นและพัฒนาได้ โดยการทำความเข้าใจข้อมูลด้านอารมณ์แล้วนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ซึ่งจะส่งเสริมให้ประสบความสำเร็จในด้านการงาน ครอบครัว ชีวิตส่วนตัว และชีวิตสังคม ความสามารถของอารมณ์บางส่วนติดตัวมาตั้งแต่เกิด แต่ส่วนใหญ่ได้จากการเรียนรู้จากประสบการณ์ชีวิต ซึ่งเป็นส่วนที่พัฒนาได้

#### แนวทางการฝึกทักษะการควบคุมอารมณ์

การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์นั้นเป็นสิ่งที่สามารถเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงได้ ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคล ซึ่งมีแนวทางการฝึกทักษะการควบคุมอารมณ์นั้น ๆ ได้ แนวทางการฝึกทักษะการควบคุมอารมณ์ให้ได้ผล มีหลัก 4 ประการ สามารถสรุปได้ดังนี้ (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2548: 104-105)

1. เริ่มจากเล็กไปสู่เรื่องใหญ่ หมายถึง การฝึกควบคุมอารมณ์จากเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อน เช่น ความหงุดหงิดจากเพื่อนผัดผัดรับประทานอาหาร โมโหตัวเองที่ไม่รอบคอบ ขี้หลงขี้ลืม ลูกน้องทำงานที่ไม่สำคัญผิดพลาดเล็กน้อย หัวหน้านับเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ เมื่อแต่ละคนสามารถฝึกเรื่องเล็ก ๆ ได้แล้ว ก็ค่อย ๆ ไปฝึกควบคุมอารมณ์กับเรื่องที่ใหญ่ขึ้น
2. เริ่มจากบุคคลใกล้ชิดเข้ามาสู่คนไกลตัว เนื่องจากตนเองได้ตั้งระดับความอดกลั้นทางอารมณ์ไว้กับคนใกล้ตัวน้อย มีอะไรจากคนใกล้ตัวเข้ามากระทบนิดเดียว (ฟิวส์) อารมณ์ของตนเองก็ขาดทันที ดังนั้น การฝึกควบคุมอารมณ์จากบุคคลที่อยู่ใกล้ตัวก่อน เพราะยังเป็นคนที่อยู่ใกล้ตัวมากเท่าไร ก็มักจะมึระดับความอดกลั้นทางอารมณ์มากขึ้น
3. เริ่มจากเรื่องส่วนรวมเข้ามาหาเรื่องส่วนตัว อะไรก็ตามที่เป็นเรื่องส่วนรวม ทุกคนมักจะควบคุมอารมณ์ได้ดีกว่าสิ่งที่เข้ามากระทบกับเรื่องส่วนตัว เช่น การเห็นคนทิ้งขยะบนถนน

อาจจะไม่รู้รู้สึกโกรธ อาจจะรู้สึกเพียงไม่ชอบเท่านั้น แต่ถ้าเมื่อใดก็ตามมีคนมาทิ้งขยะที่โต๊ะทำงานของเราหรือที่บ้านเรา รับรองได้ว่าระดับของอารมณ์คงลุกโชนช่วงอย่างแน่นอน เหมือนมีใครมาจิบแฟนของเพื่อน เราก็อาจจะรู้สึกโกรธแทนเพื่อนบ้าง แต่ถ้ามีใครมาจิบแฟนของเรา รับรองได้เหมือนกันว่าคงจะไม่ใช่เพียงแค่โกรธ อาจจะต้องทำอะไรบางอย่างลงไปมากกว่าการ โกรธก็ได้

4. เริ่มจากเรื่องที่เกิดขึ้นบ่อย ไปสู่เรื่องที่เกิดขึ้นไม่บ่อย ซึ่งเรื่องที่เกิดขึ้นบ่อย มักจะไม่ใช่เรื่องร้ายแรง เช่น โมโหลูกน้อง โกรธเพื่อนร่วมงาน หงุดหงิดกับคนที่บ้าน ถ้าอารมณ์ใดเกิดขึ้นบ่อย ตนเองควรจะเริ่มฝึกกับเรื่องนั้น ๆ ก่อน เช่น มักจะหงุดหงิดกับเรื่องการไม่ตรงเวลาของผู้อื่นบ่อย ๆ ขอให้เริ่มฝึกเรื่องนี้ก่อน เพราะมักจะมีเรื่องเข้ามาให้ฝึกอยู่บ่อย ๆ โดยไม่ต้องรอและเป็น โอกาสดีที่ตนเองสามารถแก้ตัวได้ ถ้าวันนี้ยังฝึกไม่ได้ก็เริ่มฝึกใหม่ได้ตลอด จนสามารถควบคุมอารมณ์กับเรื่องที่เกิดขึ้นบ่อย ๆ ได้แล้ว ก็ค่อย ๆ ไปฝึกเรื่องที่เกิดขึ้นไม่บ่อยหรือเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นไม่กี่ครั้งในชีวิต เช่น ตกงาน การสูญเสียคนรัก การผิดหวังในความรัก ฯลฯ

ดังนั้น การพัฒนาอารมณ์ในส่วนของการฝึกทักษะการควบคุมอารมณ์ คือ การทำตนให้มีอารมณ์ดี ดังปรารถนา และสามารถควบคุมหรือกำจัดหรือป้องกันอารมณ์ทางลบได้ ซึ่งการมีภาวะดังกล่าวได้ต้องพัฒนาสองสิ่งด้วยกัน สอดคล้องกับแนวความคิดของ อัคร สุภเศรษฐ์ (2543: 121-124) ที่ได้แบ่งการพัฒนาอารมณ์ออกเป็น 2 ส่วน คือ 1. ความเข้มแข็งของจิตใจ และ 2. ความแจ่มแจ้งแห่งปัญญา สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความเข้มแข็งแห่งจิตใจ หมายถึง การพัฒนาอารมณ์ได้จิตใจต้องเข้มแข็ง หากจิตใจอ่อนแอ บางคนถึงกับฆ่าตัวตายหรือฆ่าผู้อื่นตายเพราะจิตใจอ่อนแอ ควบคุมอารมณ์ไม่ได้นั่นเอง จิตใจที่เข้มแข็งต้องมีองค์ประกอบอย่างน้อย 2 ประการ คือ

1.1 ความพึงพอใจและความมั่นใจในตัวเอง คือ คนที่มีจิตใจเข้มแข็งทั้งหลายล้วนมีความพึงพอใจในตนเอง การจะพึงพอใจในตนเองได้ ต้องคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

1.1.1 ประจักษ์ในคุณค่าแห่งตน

1.1.2 ทำแต่สิ่งที่ตนมั่นใจว่าถูกต้องดี

1.1.3 รักษาสัมพันธภาพกับสิ่งแวดล้อมและบุคคลแวดล้อมให้ราบรื่น

1.1.4 จิตใจเป็นอิสระ

1.2 สมาธิอันมั่นคง คือ ต้องมีสมาธิที่มั่นคง ยิ่งสมาธิมั่นคงมากเท่าใด จิตใจก็ตั้งมั่นมากเท่านั้น

2. ความแจ่มแจ้งแห่งปัญญา สามารถสรุปว่า เป็นสิ่งที่สำคัญมากที่จะทำให้จิตใจเข้มแข็ง ซึ่งการมีปัญญาเข้าใจสิ่งต่าง ๆ อย่างเที่ยงตรงและแจ่มแจ้งนั้น ต้องมีองค์ประกอบสำคัญอย่างน้อย 2 ประการ ดังนี้

2.1 สติที่ต่อเนื่อง การจะมีปัญญาแจ่มแจ้งได้นั้นสติเป็นสิ่งสำคัญมาก ต้องฝึกกันให้ดี สติในผู้รู้ สิ่งที่ถูกรู้ สติในกระบวนการรับรู้ และสติในปฏิภิกิริยาสนองตอบ หากจะเปรียบเทียบกับ การฝึกของพระพุทธเจ้า สติในผู้รู้ก็คือ จิตตานุปัตสสนา สติในสิ่งที่ถูกรู้ ก็คือ ชัมมานุปัตสสนา สติในกระบวนการรับรู้ก็คือ กายานุปัตสสนา และสติในปฏิภิกิริยาสนองตอบ ก็คือ เวทนานุปัตสสนา สิ่งเหล่านี้คือ ฐานสติที่ต้องฝึกฝนกันให้ชำนาญ

2.2 ความเข้าใจที่แจ่มแจ้งเที่ยงตรง ความรู้ความเข้าใจมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อชีวิตจิตใจ และอารมณ์ของบุคคล ยกตัวอย่างเช่น การเรียนรู้ในสถานศึกษา ซึ่งเมื่อเราเรียนจากอาจารย์ เรื่องหลักธรรมของศาสนาหนึ่ง ตนเองมีความรู้อีกอย่างหนึ่ง ทันทึที่เปลี่ยนความรู้ใหม่ สิ่งที่เปลี่ยนต่อเนื่องตามมา คือ แนวคิดของการมองชีวิต มองโลก มองภาระหน้าที่การงาน มองบุคคลอื่น มองธรรมชาติ มันก็จะเปลี่ยนไปตามความรู้ชุดใหม่ที่เราได้มา แนวคิดนี้รวมกันเรียกว่า ทศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งในทศนคตินั้นมันจะมีทั้งความรู้สึก ความตั้งใจที่มองสิ่งนั้น แจ่มมุมแห่งความเข้าใจ นั่นคือ ทศนคติ พอปฏิบัติบ่อย ๆ ก็เกิดทักษะและเมื่อมีความชำนาญมากขึ้น จนกลายเป็นบุคลิกภาพของแต่ละคนได้

ซึ่งปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล (2548: 8) ได้แนะนำแนวทางในการพัฒนา EQ ไว้เป็นข้อ ๆ ดังต่อไปนี้

1. ให้เริ่มต้นจากการพัฒนา EQ ด้านการรับรู้ตนเอง (Self-awareness) และการจัดการตนเอง (Self-management) ก่อน แล้วจึงค่อยไปรับรู้อารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น หากเรายังแก้ไข ปัญหาและยังควบคุมอารมณ์ความรู้สึกของตนเองไม่ได้ การจะไปรับรู้ความรู้สึกและแก้ไข ปัญหาขัดแย้งของผู้อื่นคงกระทำไต่ยากเช่นกัน

2. ใช้หลักธรรม และแนวคิดปรัชญาของศาสนาเป็นหลัก ไม่จำเป็นว่าจะต้องใช้หลัก ปรัชญาพุทธศาสนา การคิดว่าทุก ๆ ศาสนาสอนให้คนเป็นคนดี ย่อมสามารถน้อมรับหลักคำสอน ของศาสนามาปรับใช้ได้ทุกกรณี

3. ใช้ประสบการณ์การเรียนรู้จากอดีต คนทุกคนต้องเคยทำผิดพลาดมาบ้าง นำ ความผิดพลาดในอดีต มาใช้เป็นบทเรียนเพื่อไม่ให้ทำผิดอีกก็ดี

4. ปรึกษาผู้มีประสบการณ์มากกว่า แม้ว่าสังคมไทยปัจจุบันจะเป็นครอบครัวเชิงเดี่ยว มากขึ้นทุกที แต่สังคมครอบครัวของไทยก็ยังคงมีการไปมาหาสู่กันระหว่างเครือญาติ รวมทั้ง การคบหาสมาคมกับเพื่อนฝูงทั้งรุ่นพี่รุ่นน้อง หากมีปัญหาใด ๆ ลองปรึกษารับฟังความคิดจากหลาย ๆ ด้านหลาย ๆ มุม บางครั้งอาจจะ ได้คำตอบที่เหมาะสมกับตนเองก็ได้

5. ใช้ประโยชน์จากการประชุมสัมมนาเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ หรือหัวข้อต่าง ๆ ที่คิดว่าเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ อาจให้ใช้วิทยากรที่เป็นนักจิตวิทยาที่มีประสบการณ์ เพราะท่านเหล่านี้จะมีประสบการณ์โดยตรงและผ่านกรณีศึกษาจริง ๆ มาก

6. ใช้บริการจากที่ปรึกษาหรือผู้ชำนาญการด้าน EQ โดยปกติการพัฒนา EQ ผู้นำองค์กรและหัวหน้างานจะใช้เวลาค่อนข้างมาก บางท่านจะสามารถวางแผนการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของแต่ละบุคคลได้

7. สามารถขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการพัฒนา EQ โดยติดต่อไปที่กรมสุขภาพจิต <http://www.dmh.moph.go.th> หรือโทรศัพท์ 1667 สายด่วนสุขภาพจิต

จะเห็นได้ว่า การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์นั้นมีความสำคัญสามารถเรียนรู้และพัฒนาได้ การที่เราสามารถพัฒนา EQ ถึงระดับที่สามารถดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุขแล้วจะต้องหมั่นประคองรักษา EQ นั้นให้คงอยู่ได้นานที่สุด ยกตัวอย่าง เช่น ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ตนเอง (Self-Control) ที่เป็นหนึ่งในองค์ประกอบของการบริหารจัดการตนเอง (Self-Management) ที่หลายครั้งตนเองจะรู้สึกโกรธใครคนหนึ่ง มีความสับสนในการแก้ปัญหา หรือมีความเครียด ไม่ว่าจะเกิดจากการทำงาน หรือชีวิตครอบครัว การใช้สติสัมปชัญญะเพื่อควบคุมอารมณ์ความรู้สึกของตน ไม่แสดงออกไปในทางลบ ถือเป็นวิธีการควบคุมตนเองที่ดีวิธีหนึ่ง การได้รับการสั่งสอนว่าให้นับหนึ่งถึงร้อย เพื่อฝึกความอดทนอดกลั้น เพื่อให้เกิดช่องว่างสักช่วงระยะเวลาหนึ่ง ให้เกิดสติความระลึกได้ และสัมปชัญญะ ความรู้ตัว เราเคยได้ยินว่า เมื่อเวลาใดเกิดความเครียด ความสับสน ให้สูดลมหายใจเข้าปอดลึก ๆ แล้วค่อย ๆ ปล่อยออกอย่างช้า ๆ ในทางวิทยาศาสตร์พบว่า การสูดลมหายใจเข้าปอดลึก ๆ แล้วปล่อยออกอย่างช้า ๆ จะทำให้ร่างกายของคนเราสามารถแลกเปลี่ยนออกซิเจนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และส่งผลดีโดยตรงไปที่สมอง ทำให้เกิดการคิดการไตร่ตรองมากขึ้น ถามว่ายากหรือไม่ยาก คำตอบคือ ยากในตอนแรก แต่เมื่อฝึกไปนาน ๆ ก็จะสามารถทรงสติได้มากขึ้น มีความมั่นคงทางอารมณ์เกิดขึ้น

สรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์นั้นเป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาได้ตลอดชีวิต หลักการสำคัญ คือ การพัฒนาจิตของตนให้มีสติ มีระบบ และมีพลังก่อน เมื่อบุคคลสามารถรู้จักตนเอง ควบคุมตนเองได้ พัฒนาตนเองอยู่เสมอ บุคคลนั้นก็จะสามารถพัฒนาความสามารถในการทำงาน และสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นได้ดียิ่งขึ้น

#### วิธีการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ด้วยตนเอง

จากเดิมเชื่อกันว่า บุคคลที่มีความฉลาดทางสติปัญญาจะประสบความสำเร็จในการทำสิ่งต่าง ๆ ได้ดี แต่ในความเป็นจริงกลับพบว่า ผู้ที่ประสบความสำเร็จไม่ได้มีความสุขในชีวิตเสมอไป จึงเกิดความสนใจว่าสิ่งที่นอกเหนือไปจากความฉลาดทางสติปัญญาที่จะทำให้บุคคลทั่วไป

ประสบความสำเร็จและมีความสุขนั้นคือสิ่งใด ซึ่งพบว่าสิ่งนั้นคือความฉลาดทางอารมณ์นั่นเอง ซึ่ง Goleman (1995: 75) เชื่อว่าความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งที่พัฒนาได้ โดยได้เสนอแนะวิธีการพัฒนาอารมณ์ด้วยตนเองไว้ 5 ประการ ดังต่อไปนี้

1. การรู้จักอารมณ์ตนเอง เป็นองค์ประกอบสำคัญเบื้องต้นที่จะนำไปสู่การควบคุมอารมณ์และการแสดงออกที่เหมาะสมต่อไป ขั้นตอนของการรู้จักอารมณ์ของตนเอง เริ่มจากการรู้ตัวหรือมีสติ ตามปกติเมื่อคนเราเกิดอารมณ์ใด ๆ ขึ้น ตนเองจะตกอยู่ในภาวะใด ซึ่ง 1 ใน 3 ภาวะ ได้แก่ การครอบงำด้วยอารมณ์ที่เกิดขึ้นหรือละเลยไม่สนใจเพื่อบรรเทาการแสดงอารมณ์และการรู้เท่าทันอารมณ์ซึ่งการรู้ตัวจะมีพลังเหนือความรู้สึกและอารมณ์ที่ไม่ดีต่าง ๆ รู้ว่าในสภาพอารมณ์นี้ควรจะทำเช่นไรจึงเหมาะสมที่สุด แนวทางในการพัฒนาการรู้จักอารมณ์ตนเองทำได้ดังนี้

1.1 ให้เวลาทบทวนอารมณ์ของตนเอง พิจารณาว่าตนเองเป็นคนที่มีลักษณะอารมณ์อย่างไร คล้อยตามตัวเอง ผู้อื่น หรือสิ่งแวดล้อม ทบทวนลักษณะการแสดงออกทางอารมณ์ และผลย้อนกลับจากการแสดงอารมณ์ของเราว่า รู้สึกพอใจ ไม่พอใจ คิดว่าเหมาะสมหรือไม่เหมาะสม ถ้ารู้สึกพอใจและเหมาะสมแล้ว ต้องแน่ใจว่าไม่ได้เข้าข้างตนเอง แล้วใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

1.2 ฝึกให้เกิดการรู้ตัวเสมอและมีสติอยู่กับการรู้ตัว โดยให้รู้ว่าขณะนี้รู้ว่ากำลังรู้สึกอย่างไรกับตัวเองหรือสิ่งที่เกิดขึ้นรอบ ๆ ตัว รู้สึกสบายใจ ไม่สบายใจ คิดอย่างไรกับความรู้สึกนั้นมีผลอย่างไรกับการแสดงออกของตนเอง

2. การจัดการกับอารมณ์ของตนเอง เป็นความสามารถในการควบคุมอารมณ์และแสดงออกทางอารมณ์ทั้งดีและไม่ดีได้อย่างเหมาะสมกับบุคคล สถานที่ เวลา และสถานการณ์ การจะจัดการกับอารมณ์ได้อย่างเหมาะสมเพียงใดขึ้นอยู่กับความสามารถในการควบคุมอารมณ์ ไม่แสดงออกทันทีทันใด สามารถอธิบายได้อย่างสมเหตุสมผลถึงการเกิดอารมณ์ การแสดงพฤติกรรมที่ผลย้อนกลับในทางบวกและการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับบุคคล สถานที่ เวลา และสถานการณ์ แนวทางการฝึกการจัดการกับอารมณ์ของตนเอง ได้แก่

2.1 ทบทวนว่ามีอะไรบ้างที่ตกลงไปเพื่อตอบสนองอารมณ์ที่เกิดขึ้นและดูด้วยว่าผลที่ตามมาเป็นเช่นไร

2.2 เตรียมการในการแสดงอารมณ์ ฝึกการตั้งตัวเองว่าจะทำอะไร และจะไม่ทำอะไร

2.3 ฝึกการรับรู้สิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแล้ว หรือที่เราต้องเกี่ยวข้องกับด้านดี มองและฟังสิ่งดี สร้างอารมณ์ให้แจ่มใส เกิดความสบายใจ

2.4 ฝึกการสร้างความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ผู้อื่นและสิ่งอื่นที่อยู่รอบตัว

2.5 ฝึกการมองหาประโยชน์หรือโอกาสจากอุปสรรค โดยการเปลี่ยนมุมมองในแง่ดีโดยคิดว่าเป็นสิ่งท้าทาย และมีทางเลือกมากกว่า 1 ทาง

2.6 ฝึกการผ่อนคลายความเครียดที่เกิดจากอารมณ์ไม่ดีโดยเลือกวิธีที่เหมาะสมกับตนเอง

การจัดการกับอารมณ์ได้อย่างเหมาะสมจะทำให้เกิดความสุขใจ ซึ่งจะมีผลไปถึงความสำเร็จและความสุขในการทำงาน รวมทั้งการอยู่ร่วมกับผู้อื่น

3. การสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง เป็นการมองแง่ดีของสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเอง และสร้างความเชื่อมั่นว่าเราสามารถอยู่กับสิ่งนั้นได้ สามารถทำได้เพื่อให้เกิดกำลังใจที่จะสร้างสรรค์ในสิ่งที่ดี มุ่งไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ แนวทางการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง คือ

3.1 ทบทวนว่าสิ่งสำคัญในชีวิตของเรามีอะไรบ้าง ให้จัดอันดับความสำคัญของความต้องการอยากได้อะไรอยากเป็น และพิจารณาว่าการจะบรรลุสิ่งที่ต้องการแต่ละสิ่งนั้น สิ่งใดมีทางเป็นไปได้และไม่ได้

3.2 นำความต้องการที่เป็นไปได้และเกิดประโยชน์มาตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนให้แก่ตนเอง แล้ววางขั้นตอนที่จะมุ่งไปสู่เป้าหมายนั้น

3.3 ในการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ต้องระวังอย่าให้มีเหตุการณ์บางอย่างมาทำให้ไขว้เขว วนออกนอกทางที่จะบรรลุเป้าหมาย

3.4 ต้องลดความสมบูรณ์แบบในตัวเราลง ไม่ใช่ทำทุกอย่างดีที่สุดและต้องไม่มีการผิดพลาดเลย ฝึกความยืดหยุ่นในอารมณ์ไม่ให้เครียดและผิดหวัง

3.5 ฝึกการมองหาประโยชน์จากอุปสรรคเพื่อสร้างความรู้สึที่ดี ๆ ที่จะเป็พลังให้เกิดสิ่งดีอื่น ๆ ต่อไป

3.6 ฝึกสร้างทัศนคติที่ดี ห้ามมมองที่ดีในเรื่องที่เราไม่พอใจ มองปัญหาเป็นการเรียนรู้ เป็นการเพิ่มพลังและแรงจูงใจให้ตนเอง

3.7 หมั่นสร้างความหมายในชีวิตให้แก่ตนเอง นึกถึงสิ่งที่สร้างความภูมิใจแม้จะเป็นสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ พยายามใช้สิ่งดีในตนสร้างให้เกิดคุณค่าทั้งแก่ตนเองและผู้อื่น

3.8 ให้กำลังใจตนเอง คิดว่าตัวเองทำได้ คือ ต้องลงมือกระทำ

4. การหยั่งรู้อารมณ์ผู้อื่น เป็นความสามารถรับรู้อารมณ์ ความรู้สึกของผู้อื่น มีความเข้าใจ เห็นใจผู้อื่น สามารถปรับความสมดุลของอารมณ์ตนเองและตอบสนองต่อผู้อื่นได้อย่างสอดคล้องกัน การหยั่งรู้อารมณ์ผู้อื่นและสามารถเข้าใจได้จะทำให้ตนเองรู้ช่องทางที่จะโน้มน้าวจูงใจผู้อื่นให้ทำในสิ่งที่ตนเองต้องการได้ การฝึกอารมณ์ด้านนี้จะต้องพยายามนึกถึงผู้อื่นพอ ๆ กับการนึกถึงตนเองจึงจะรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่นได้ดี แนวทางการฝึกการหยั่งรู้อารมณ์ผู้อื่น คือ



4.1 ให้ความสนใจการแสดงออกของผู้อื่น โดยการสังเกตสีหน้า แววตา ท่าทางการพูด น้ำเสียง ตลอดจนการแสดงออกอื่น ๆ

4.2 อ่านอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่นจากสิ่งที่สังเกต หากสังเกตเห็นว่าเขากำลังมีความรู้สึกใด อาจตรวจสอบว่าเขารู้สึกอย่างไร โดยการถาม แต่ต้องทำในสภาพเหมาะสม มิฉะนั้นจะเป็นการทำลายความรู้สึกกันได้

4.3 ทำความเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของอารมณ์ของบุคคลตามสภาพที่เขาเผชิญอยู่หรือที่เรียกว่าเอาใจเขามาใส่ใจเรา

4.4 แสดงการตอบสนองอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่นที่เป็นการแสดงว่าเข้าใจ เห็นใจกันทำให้เกิดอารมณ์ความรู้สึกที่ดีต่อกัน

5. การรักษาสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน เป็นความสามารถในการอยู่ร่วมกัน ทำงานร่วมกับผู้อื่น โดยมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันและสร้างสรรค์ผลงานที่เป็นประโยชน์ ผู้ที่มีความสามารถและทักษะด้านนี้จะสามารถใช้ทั้งความคิด อารมณ์และพฤติกรรมในการอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกับบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างราบรื่น แนวทางการพัฒนาการรักษาสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คือ

5.1 สร้างอารมณ์ที่ดีต่อกัน ฝึกการสร้างความรู้สึกที่ดีต่อผู้อื่น เข้าใจ เห็นใจผู้อื่น ซึ่งจะเป็นการเริ่มต้นของการมีสัมพันธภาพที่ดีเกิดขึ้น

5.2 ฝึกการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สร้างความเข้าใจที่ตรงกันชัดเจน ฝึกการเป็นผู้ฟังและผู้พูดที่ดี รวมทั้งคำนึงถึงความรู้สึกของผู้รับการสื่อสารด้วย

5.3 ฝึกการแสดงน้ำใจ เอื้อเฟื้อ รู้จักการให้ การรับ การแลกเปลี่ยนให้เกิดคุณค่าและประโยชน์สำหรับตนเองและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

5.4 ฝึกการให้เกียรติผู้อื่นอย่างจริงจัง ให้การยอมรับเพราะเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้อื่นมีความภาคภูมิใจและมีความรู้สึกที่ดีตอบแทนมา

5.5 ฝึกการแสดงความชื่นชอบ ชื่นชม และให้กำลังใจซึ่งกันและกันตามวาระที่เหมาะสม การจะเกิดผลอย่างแท้จริงต้องอาศัยความมุ่งมั่น อดทนและต้องอาศัยเวลา

สรุป ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถของบุคคลในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่น สามารถบริหารจัดการและใช้ประโยชน์จากอารมณ์ เพื่อการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง รวมทั้งสามารถสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้อย่างประสบความสำเร็จ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง (Self-Awareness) ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง (Self-Regulation) ด้านการจูงใจตนเอง (Self-Motivation) ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) และด้านทักษะทางสังคม (Social Skills) ซึ่งความฉลาดทางสติปัญญา (IQ) เพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอที่จะช่วยให้บุคคลประสบผลสำเร็จในการทำงานได้ เนื่องจากบุคคล

จำเป็นต้องมีการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทั้งกับหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน ลูกค้าหรือผู้ที่ต้องติดต่อกันด้วย ดังนั้น ความฉลาดทางอารมณ์จึงช่วยให้บุคคลสามารถทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้ดี มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ถ้าบุคคลมีทั้ง IQ สูง ประกอบกับความฉลาดทางอารมณ์สูงด้วย ก็จะทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในการทำงานด้วยความฉลาดทางอารมณ์จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้งานประสบความสำเร็จ และส่งผลให้การทำงานในองค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย เพราะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีการพัฒนาตนเองให้มีความพร้อมทั้งกายและใจ โดยสามารถใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพและมีความเต็มใจในการให้ร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาหาร่วมกันเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และหน่วยงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

## แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

### 1. ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency) ไว้ดังนี้

Gibson et al. (1998: 37) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency) ว่า หมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัยอัตราการได้ผลตอบแทน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต อัตราการสูญเสียเปล่าสิ้นเปลืองการใช้ทรัพยากร และอัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน โดยประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดง ประสิทธิภาพของการดำเนินงานใด ๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ

Robbins and Mukerji (1994: 68) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถซึ่งทำให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีการลงทุนต่ำ และองค์การได้กำไร กล่าวคือ เป็นการพิจารณาความสามารถหรือความสำเร็จ จากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งนำเข้าหรือตัวป้อน ซึ่งได้แก่ ทรัพยากรหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการผลิต อาทิ กำลังคน เงินทุน วัสดุ เวลา กับสิ่งนำออก คือ ผลผลิต หรือสินค้าและบริการ โดยที่สามารถลดปัจจัยการผลิต หรือค่าใช้จ่ายในการผลิตต่ำ ทำให้สามารถจำหน่ายสินค้าและบริการสูงกว่าต้นทุน ซึ่งทำให้ได้กำไรไม่ขาดทุน แสดงว่ามีประสิทธิภาพ

ตุลา มหาสุธานนท์ (2545: 42-43) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่นำเข้า (Input) กับผลที่ได้รับ (Output) กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรที่นำเข้ากับผลผลิตที่ได้ออกมา ถ้าผลผลิตที่ออกมาได้มากกว่าทรัพยากร (ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ เครื่องไม้เครื่องมือต่าง ๆ และวิธีการผลิต) ที่นำเข้า หมายความว่าองค์การได้

เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการการทำงานขึ้นแล้ว (มองในแง่ของผลผลิตที่ได้รับ) ในขณะเดียวกัน หากผลผลิตที่ได้ออกมาใช้ทรัพยากรที่น้อยหรือประหยัดที่สุด (มองในแง่ของกระบวนการหรือวิธีการผลิต) ก็หมายความว่าองค์กรได้เพิ่มประสิทธิภาพขึ้นเช่นกัน

คีริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545: 39) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง วิธีการ (Mean) จัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุ จุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด กล่าวคือ เป็นการใช้อย่างมีประสิทธิภาพหรือให้ บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด จึงเรียกได้ว่า “ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing Things Right)”

สถาพร ปิ่นเจริญ (2545: 57) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ลงทุนกับผลตอบแทนที่เกิดขึ้น ถ้าผลตอบแทนสูงกว่าทรัพยากรที่ลงทุน มากเท่าใด ประสิทธิภาพก็จะสูงตามไปด้วย

Millet (1954: 4) ได้ให้คำจำกัดความของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Work Efficiency) ว่า คือ ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงานและจะได้รับผลกำไรจากผล การปฏิบัติงานนั้นด้วย

Ryan (1954: 276) ได้พูดถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่าเป็น ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนกับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการ ทำงานนั้น มองจากแง่ของการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบสิ่งที่ได้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้รับจากงานนั้น

Simon (1960: 180-181) ได้ให้ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Work Efficiency) ว่า ถ้าพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย นำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้น ตามทฤษฎีนี้ ประสิทธิภาพ เท่ากับ ผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหารราชการและองค์กรของรัฐ ก็ควรบวกกับ ความพึงพอใจของผู้ที่ใช้ประโยชน์จากผลงานที่ออกมา (Satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งเขียนเป็น สูตรไว้ ดังนี้

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

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

Barnard (1966: 82) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Work Efficiency) จะมีขึ้นต่อเมื่อผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติจริงตามบทบาทที่องค์กรกำหนดไว้ และประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรสามารถวัดได้จากประสิทธิผลของงานกับความพึงพอใจของผู้ร่วมงาน

Wolmans (1973: 174) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Work Efficiency) ว่า หมายถึง ความพร้อมและความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ หรือการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

วัชร ฐวธรรม (2523: 246) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Work Efficiency) หมายถึง การทำงานสำเร็จโดยสูญเสียเวลาและพลังงานน้อยที่สุด ค่านิยมการทำงานที่ยึดกับสังคม คือ การทำงานได้เร็วและได้งานดี

สมพงษ์ เกษมสิน (2526: 12) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Work Efficiency) หมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตามคาดหมายไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ก็คือ การทำงานที่ต้องการให้ได้รับประโยชน์สูงสุดและในการที่จะพิจารณาได้ว่างานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่มีประสิทธิภาพต้องพิจารณาได้จากผลงาน

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2538: 328) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Work Efficiency) หมายถึง การปฏิบัติงานที่เน้นการให้ความสำคัญกับการใช้เวลา การใช้เงิน และการใช้คนในการปฏิบัติงานนั้น ๆ ซึ่งคำนึงถึงความถูกต้องในการปฏิบัติงานด้วย

ธงชัย สันติวงษ์ (2539: 315) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Work Efficiency) หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไร แต่ไหนในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กร

จำลอง นักฟ้อน และคณะ (2542: 20) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Work Efficiency) หมายถึง การทำงานที่ประหยัดได้ผลงานที่รวดเร็ว คุ่มค่าเหมาะสมกับการใช้ทรัพยากรรวมทั้งเงิน คน วัสดุอุปกรณ์ และเวลา

กระทรวงศึกษาธิการ (2542: 49) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Work Efficiency) หมายถึง การปฏิบัติงานหรือบริการที่ถูกต้องรวดเร็ว ใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม คุ่มค่า และใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดในขณะที่ต้องการผลงานมากที่สุด (Efficiency is Do Things Right)

สมใจ ลักษณะ (2543: 7-8) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Work Efficiency) หมายถึง บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากและเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุน

ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน บุคคลที่มีความพอใจ จะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น คัดแปลงวิธีทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

โคมทอง ถานอาดนา (2548) ได้สรุปว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Work Efficiency) หมายถึง การดำเนินงานที่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ ภายใต้ผลการดำเนินงานที่มีคุณภาพ มีต้นทุนต่ำหรือใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และมีความทันเวลา

มนฤทัย ลากเฉลิมพงศ์ (2548) ได้สรุปว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Work Efficiency) หมายถึง ความเชี่ยวชาญ ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยที่จะต้องประหยัดเวลาแต่คุณภาพและปริมาณต้องออกมาดี สร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ และบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

นภารัตน์ ด้านกลาง (2550) ได้สรุปว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Work Efficiency) หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการปฏิบัติงาน ว่าดีขึ้นอย่างไร แค่ไหน

วิมลมาศ ไรไสว (2551) ได้สรุปว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Work Efficiency) หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายและเวลาที่กำหนด โดยผลงานที่ได้ต้องมีคุณภาพและความถูกต้อง การคิดหาวิธีหรือนำเทคนิคการทำงาน และเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงานและช่วยลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยที่ใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่าย ซึ่งข้าราชการกรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงาน มีความคาดหวังในประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operation) ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resource) และด้านความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction)

รัชณี ศรีสุทธิวงษา (2552) ได้สรุปว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Work Efficiency) หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กร และทันระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ได้มีคุณภาพและความถูกต้อง มีการดำเนินงานที่จะถือได้ว่ามีประสิทธิภาพสูงสุด มีวิธีการทำงานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานและต้นทุนน้อยที่สุด โดยที่ใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่ายได้

สมมาศ พลเยี่ยม (2552) ได้สรุปว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Work Efficiency) หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กร และทันระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ได้มีคุณภาพและความถูกต้อง มีวิธีการทำงานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยที่ใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่ายได้ ซึ่งประกอบด้วยด้าน

การบรรลุเป้าหมาย ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย

ศุภมิตร พินิจการ (2552) ได้สรุปว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Work Efficiency) หมายถึง ความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร แต่สิ่งที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอดและความก้าวหน้าขององค์กร ขึ้นอยู่กับคุณภาพของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญที่สุด

ชนภณ วิมูลอาจ (2553) ได้สรุปว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Work Efficiency) หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายและเวลาที่กำหนด โดยผลงานที่ได้ต้องมีคุณภาพและความถูกต้อง การคิดหาวิธีหรือนำเทคนิคการทำงาน และเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงานและช่วยลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยที่ใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่าย

พรรณทิวา คุณทวี (2553) ได้สรุปว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Work Efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ได้ผลงานที่รวดเร็ว มีความประหยัดคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรในด้านการเงิน คน อุปกรณ์ และเวลา อันเป็นผลทำให้หน่วยงานได้รับประโยชน์สูงสุดบรรลุเป้าหมายขององค์กร

เจนวิทย์ สิทธิวงศ์ (2555) ได้สรุปว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Work Efficiency) หมายถึง ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่องค์กรกำหนด โดยการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างเป็นที่พึงพอใจ รวมถึงผลงานได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานภายในสายงาน ซึ่งมีคุณภาพตามมาตรฐานและการปฏิบัติงานสามารถให้บริการภายใต้ระยะเวลาที่กำหนด ปริมาณงานที่ทำได้ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ ตลอดจนสามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วเท่าเทียมกัน รวดเร็วทันเวลา เพียงพอและก้าวหน้าตามกระบวนการของการทำงาน

ศุภรณ์ทิพย์ ศิริสุนทร (2556) ได้สรุปว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Work Efficiency) หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมาย ทันระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ได้มีคุณภาพและความถูกต้อง มีวิธีการที่ช่วยลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีกลไกการติดตามและใช้งบประมาณได้ตามแผน เพื่อให้การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า และสามารถสร้างความพอใจให้แก่ทุกฝ่ายได้

จากความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมายของหน่วยงานและทันระยะเวลา

ที่กำหนด ผลงานที่ได้มีคุณภาพและความถูกต้อง มีการดำเนินงานที่ช่วยลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีส่วนร่วมในการจัดหางบประมาณและทรัพยากรที่เพียงพอและการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า มีกลไกการติดตามและใช้งบประมาณได้ตามแผน และสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่ายได้

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

โดยทั่วไปแล้วเมื่อมีการพูดถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Work Efficiency) นั้นจะกล่าวในส่วนของ การเพิ่มอัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย (Ratio of Outputs To Inputs) โดยวัดประสิทธิภาพจากตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย อัตราการได้ผลตอบแทนในเงินลงทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต อัตราการสูญเปล่าสิ้นเปลืองการใช้ทรัพยากร และอัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน ดังนั้น ประสิทธิภาพเป็นการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงานโดยผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงผลภาพของการดำเนินงานใด ๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ (Gibson et al., 1998: 37)

อย่างไรก็ตาม อมร รัชยาศัตย์ (2522: 6) ได้กล่าวว่า การดำเนินการใด ๆ ที่จะเกิดประสิทธิภาพเต็มที่ 100 เปอร์เซ็นต์ ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้นั้นเป็นไปได้ยากมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กรที่มีระบบบริหารราชการ ซึ่งอัตราส่วนของการลงทุนลงแรงกับผลลัพธ์จึงไม่ได้วัดตามหน่วยของสินค้าและบริการที่ตราค่าได้ ดังนั้น คำว่าประสิทธิภาพในแง่นี้จึงมีการให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นประสิทธิภาพจึงอาจมองได้ 2 แง่ กล่าวคือ มองในแง่ประสิทธิภาพสมบูรณ์ (Absolute Efficiency) ที่มีมุมมองว่าการทำงานนั้นจะต้องให้ผลออกมา 100 เปอร์เซ็นต์ โดยเป็นการวัดประสิทธิภาพที่มุ่งให้เกิดผลกำไรมากที่สุดเมื่อเทียบจากต้นทุน ซึ่งหากผลกำไรมีค่าสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้นนั้น ประสิทธิภาพของการบริหารราชการ ในแง่ประสิทธิภาพสมบูรณ์ย่อมไม่เกิดขึ้น เพราะเป็นเช่นนั้นไม่ได้ในความเป็นจริงเนื่องจากการบริหารราชการมิได้มุ่งเน้นกำไรเหมือนเช่นการประกอบธุรกิจ ดังนั้น จึงมองในแง่ประสิทธิภาพสัมพัทธ์ (Relative Efficiency) ที่เมื่อไม่สามารถที่จะศึกษาประสิทธิภาพในแง่ของประสิทธิภาพสมบูรณ์ได้ตามความเป็นจริง สิ่งที่สามารถศึกษาความเป็นไปได้ของประสิทธิภาพก็คือ การศึกษาในแง่ของการเปรียบเทียบ ได้แก่ การเปรียบเทียบกับทุน ซึ่งถือว่ามีประสิทธิภาพสูงถ้าทำงานได้คุ้มทุน การเปรียบเทียบกับองค์กรที่ปฏิบัติอย่างเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน การเปรียบเทียบกับผลงานของตนเองในอดีตในแง่ของมูลค่าหรือทรัพย์สินซึ่งเป็นการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในช่วงระยะเวลาต่างกัน การเปรียบเทียบศักยภาพ ความรู้ จิตความสามารถ

ของตนเองในแต่ละช่วงเวลาซึ่งเป็นการเปรียบเทียบว่าเราทำงานได้เต็มที่ตามขีดความสามารถหรือไม่ การเปรียบเทียบความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การเปรียบเทียบกับคุณภาพของงาน และการเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่องาน หรือผู้ใช้ผลงานของเรา

ซึ่งสอดคล้องกับสมใจ ลักษณะ (2543: 23) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับ ซึ่งการแสดงผลประสิทธิภาพของการดำเนินงานใด ๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไร โดยหากผลกำไรมีค่าสูงกว่าต้นทุนเท่าไร ก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น แต่บางครั้งประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นระหว่างการลงทุนกับผลกำไรอาจไม่ได้วัดค่าประสิทธิภาพจากตัวเลข แต่จะแสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว ตรง และมีคุณภาพ (สมใจ ลักษณะ, 2543: 7) ซึ่งตัวบ่งชี้ (Indicators) ที่สมควรประเมิน (สมใจ ลักษณะ, 2543: 251) ได้แก่

2.1 การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) โดยการพิจารณาว่าผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output) ตรงเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด

2.2 กระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operation) หมายถึง พิจารณาจากการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของแต่ละกลุ่มงาน ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน การไหลเวียนส่งต่อของงาน ความครบถ้วน ใช้เวลาน้อย ต้นทุนน้อย การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีช่วยปฏิบัติงาน บุคลากรเต็มศักยภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และระหว่างกลุ่มงานมีความราบรื่น ไม่มีข้อขัดแย้ง

2.3 การจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resource) โดยพิจารณาว่าการจะมีผลผลิตได้ตามเป้าหมายความสำเร็จนั้น จำเป็นจะต้องจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร เช่น เงินงบประมาณ ได้ครบถ้วนเพียงพอเพียงใด เป็นการพิจารณาประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรในลักษณะที่มีเงินเพียงพอสำหรับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ และเงินนั้นถูกใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐานถูกต้องเหมาะสมไม่เกิดความสูญเปล่า

2.4 ความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) เป็นการพิจารณาว่าผลงานความสำเร็จ และกระบวนการปฏิบัติที่ใช้ นำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพียงใด กลุ่มคนที่สมควรพิจารณา ได้แก่ ลูกค้า ผู้ถือหุ้น ทีมบริหารองค์กร พนักงานและลูกจ้างทุกระดับ ชุมชน หน่วยงานของรัฐ



### 3. คุณลักษณะของบุคคลที่ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

สมใจ ลักษณะ (2546: 237) ได้กำหนดคุณลักษณะของบุคคลที่ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพให้กับองค์กรได้ดังนี้

1. ความสามารถด้านความรู้ความคิด (Cognitive Abilities) ซึ่งมีความสำคัญในด้านที่บ่งบอกถึงลักษณะเฉพาะของตัวบุคคล ประกอบด้วย

1.1 ความสามารถจากการศึกษาที่จะเป็นพื้นฐานการทำงาน เช่น จบการศึกษาในระดับและสาขาที่ตรงกับงานในองค์กร

1.2 ความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารทั้งการพูด ฟัง อ่าน เขียน ได้อย่างมีมาตรฐาน

1.3 ความสามารถในการคิด วิเคราะห์ วิจัย

1.4 ความสามารถในการแก้ไขปัญหา และการตัดสินใจ

1.5 ความสามารถในการศึกษาวิจัย และค้นหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง

1.6 ความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์

1.7 ความสามารถในการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสถานการณ์

2. ความสามารถทางกระบวนการปฏิบัติ (Performance Abilities) เป็นด้านที่เกี่ยวข้องพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

2.1 ความสามารถในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์เกี่ยวกับหน้าที่ที่จะทำงานในองค์กร

2.2 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

2.3 ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นกลุ่ม

2.4 ความสามารถในการประสานงาน

2.5 ความสามารถในการวางแผน

2.6 ความสามารถในการประเมินผล

2.7 ความสามารถทางมนุษยสัมพันธ์

3. คุณลักษณะทางจิตใจ (Affective Characteristics) แสดงถึงความรู้สึกภายในของบุคคลในด้านดีที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบด้วย

3.1 มีจริยธรรมพื้นฐาน เช่น ซื่อสัตย์ ขยัน อดทน เป็นต้น

3.2 มีความรับผิดชอบ

3.3 มีความเป็นระเบียบ และมีวินัย

3.4 มีความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ พัฒนาตนเองอยู่เสมอ

3.5 รักการทำงาน สนใจความรู้ปรับปรุงการทำงานของตนเองอยู่เสมอ

ซึ่งในการทำงานร่วมกันนั้น บุคลากรจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่จะทำให้ได้ผลงานออกมามีคุณภาพ แสดงออกถึงคุณลักษณะ 11 ประการ ที่เรียกว่า “Building Blocks” (Woodcoch, 1989: 116) โดยคุณลักษณะประกอบด้วย

1. มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน (Clear Objectives and Agreed Goal) วัตถุประสงค์คือ จุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงานขององค์กรที่ต้องการทำให้บรรลุผลสำเร็จ การที่ให้บุคลากรมีวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนตรงตามเป้าหมายของบริษัทจะทำให้ผลการทำงานเป็นไปตามนโยบายที่ได้ตั้งไว้

2. ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา (Openness and Confrontation) ความเปิดเผยต่อกันของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงานร่วมกัน การทำงานที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรจะต้องกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา จะต้องกล้าเผชิญหน้าช่วยแก้ปัญหาอย่างเต็มใจและจริงใจ การทำงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมองไปที่ความเชื่อถือว่ามีความเข้าใจซึ่งกันและกัน สามารถพูดคุยกันแล้วไม่เกิดปัญหาต่อตนเอง และการทำความเข้าใจซึ่งกันและกันหมายถึง การที่บุคคลหนึ่งพยายามทำความเข้าใจในพฤติกรรมที่ชนะและความต้องการของบุคคลอื่น ๆ เพื่อให้เกิดการให้อภัย รู้จักผ่อนสั้นผ่อนยาวในการปฏิบัติงานต่อกัน ทั้งนี้ เพื่อให้ความสามารถอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันได้อย่างดี โดยมีการเรียนรู้เกี่ยวกับบุคคลอื่นในด้านความต้องการ ความคาดหวัง ความชอบ/ไม่ชอบ ความรู้ความสามารถ ความสนใจ ความถนัด จุดเด่น จุดด้อย และอารมณ์ ซึ่งธรรมชาติของคน โดยทั่วไปแล้วจะมีความแตกต่างกันไป ไม่ว่าจะเป็นความรู้สึก ความสนใจ นิสสัยอยากรู้อยากเห็น และความไม่ชอบควบคุมอย่างใกล้ชิด

3. การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน (Support and Trust) การสนับสนุนและไว้วางใจอย่างธรรมชาติแล้วจะต้องไปด้วยกัน เพราะถ้าปราศจากอย่างใดอย่างหนึ่งไม่สามารจะได้ประสบความสำเร็จอย่างดีที่สุดได้ ถ้าบุคคลไม่มีความรู้สึกว่าเขาจะต้องปกป้องงานที่เขารับผิดชอบ การทำงานก็ขาดประสิทธิภาพ คนเราไม่อาจจะในครอบครัวหรือที่ทำงานก็ตาม จะไม่แสดงความรู้สึกตรงไปตรงมาและเปิดเผย นอกเสียจากว่าเขาเหล่านั้นรู้สึกว่าคุณอื่น ๆ แสดงอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผยเท่า ๆ กัน

4. ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ (Cooperation and Conflict) ความร่วมมือก็คือ การที่แต่ละคนเมื่อได้รับมอบหมายงานและพร้อมที่จะเกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกัน พร้อมที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ทุกคนจะแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ เพราะทุกคนมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน สามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมา

5. กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจถูกต้องและเหมาะสม (Sound Working and Decision Procedures) การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้นจะคิดถึงผลงานเป็นอันดับแรก ส่วนวิธีการ

ทำงานเป็นอันดับรองลงมา อย่างไรก็ตาม ก่อนที่จะตัดสินใจนั้นจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนเป็นหัวใจสำคัญนั้น จุดมุ่งหมายควรต้องมีความชัดเจน และสมาชิกทุกคนความเข้าใจอย่างดี เพราะจะต้องสามารถป้องกันการเข้าใจผิด และการป้องกันการโต้เถียงในการตัดสินใจสั่งการ บุคลากรที่ดีจะต้องมีความสามารถในการรวบรวมข้อมูลอย่างรวดเร็ว และสามารถอธิบายเพื่อหาทางเลือกต่าง ๆ ได้ถูกต้อง การตัดสินใจสั่งการเป็นขบวนการขั้นพื้นฐานของการบริหาร อย่างไรก็ตาม มีบ่อยครั้งที่ได้มีการปฏิบัติไม่ดีเกิดขึ้น เช่น การตัดสินใจในระดับสายงานผิดพลาด มีข้อมูลไม่สมบูรณ์ เพื่อการตัดสินใจที่ดี มีระเบียบที่ชัดเจน และชัดเจน ต้องอยู่ที่สมาชิกทุกคนเข้าใจและยึดมั่นในหลักการ การเห็นพ้องต้องกันในกระบวนการตัดสินใจ ปัจจุบันนี้ค่อนข้างจะใกล้เคียงกับ โครงสร้างและบทบาทของทีมงาน ถ้าผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติตามขอบเขต กฎเกณฑ์พื้นฐานร่วมกันได้ จะรู้สึกว่าไม่มีอำนาจ และสูญเสียความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งเกิดขึ้นในทุกระดับขององค์กร ผู้ที่รู้สึกว่าไม่มีอำนาจจะมีนิสัยของการแตกแยก เพื่อที่จะมีโอกาสควบคุมภายในทีมงาน การตัดสินใจที่ขึ้นอยู่กับความเห็นพ้องต้องกันนั้นเป็นเทคนิคที่มีประโยชน์ที่สุดในการทำงาน แต่การตัดสินใจที่เกิดจากการเห็นพ้องต้องกันก็เชื่อว่าเหมาะสมเสมอไป การเห็นพ้องต้องกันอย่างแท้จริงหมายความว่าผู้ร่วมงานควรจะรู้สึกว่าเขาได้รับการรับฟังและเข้าใจ วิธีนี้จะทำได้ง่ายถ้ามีสมาชิกแต่ละคนรู้สึกเป็นอิสระในการพูดอย่างเปิดเผย และจะมีประโยชน์มากกว่าหากบรรดาหัวหน้าทีมงานสามารถแบ่งปัญหาเกี่ยวกับพวกเขาเองและทีมงาน เพื่อที่จะรักษาความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของทีมงานทุกคน จะต้องพอใจอย่างน้อยที่สุดทุกคนก็มีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและรู้สึกว่าสามารถช่วยเหลือการตัดสินใจได้

6. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การทำงาน โดยทั่วไปแล้วไม่มีทีมงานไหนต้องการผู้นำที่ถาวร หน่วยงานที่พัฒนาแล้วจะถูกเปลี่ยนภาวะผู้นำให้เป็นตามสถานการณ์ หมายความว่า จะมีผลกีดกันเปลี่ยนหมุนเวียนกันเป็นผู้นำภายในกลุ่มตลอด เพราะการทำงานที่ดีนั้นจะต้องดึงความสามารถของบุคคลออกมา มิใช่ผู้นำเป็นผู้ทำเสียเอง ผู้นำทีมควรเป็นผู้ชี้แนะประเด็นที่สำคัญ อีกประการหนึ่งที่ทำให้ได้ผลงานมากที่สุดก็คือ การมอบหมายงาน (Delegation) เนื่องจากการมอบหมายงานไม่เพียงแต่จะทำให้ผู้บริหารมีเวลาสำหรับคิดแก้ปัญหาอื่น ๆ เท่านั้น แต่ยังเป็นการพัฒนาการบริหารอีกด้วย หน่วยงานใดไม่มีการมอบหมายงาน หน่วยงานนั้นมักจะมีผลงานน้อย ดังนั้น การไม่มอบหมายงานจึงเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งสำหรับการบริหารงาน การไม่มีการมอบหมายงานหรือมีการมอบหมายงานในระดับต่ำอาจมีสาเหตุมาจากการขาดความเชื่อมั่นในลูกน้อง การขาดเวลาสำหรับสมาชิก หรือเกิดจากความกลัวผลที่เกิดตามมาจากการมอบหมายงาน สำหรับสมาชิกของทีมงานที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้นำ ผู้นำต้องพร้อมที่จะให้อำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย

7. การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน (Regular Review) ทีมงานที่ดีไม่เพียงแต่ดูจากลักษณะของทีมและบทบาทที่มีอยู่ในองค์กรเท่านั้น แต่ต้องดูวิธีการทำงานด้วยการทบทวนงานจะทำให้บุคลากรได้เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ทำ รู้จักคิด ปรับปรุงวิธีการ ซึ่งการทบทวนงานนั้นมีหลายวิธี และทุกวิธีจะเกี่ยวข้องกับการได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของแต่ละคนหรือทีมโดยส่วนรวม

8. การพัฒนาตนเอง (Individual Development) การทำงานที่มีประสิทธิภาพจากการพัฒนาทักษะต่าง ๆ ของแต่ละคน ซึ่งการกระทำเช่นนี้จะได้รับผลดีขึ้น ขณะเดียวกันประสิทธิภาพของทีมงานจะมากขึ้นหากหน่วยงานได้ให้ความสนใจต่อการพัฒนาทักษะของแต่ละคนหรือของทีมงาน การพัฒนาบุคลากรในองค์กรมักจะมองในเรื่องทักษะและความรู้ที่แต่ละคนมีอยู่ แล้วก็ทำฝึกอบรมเพื่อให้ดีขึ้น แต่การทำงานภาคปฏิบัติจำเป็นต้องอาศัยตัวแปรหลายอย่าง ไม่เพียงแต่คำนึงถึงทักษะความรู้เท่านั้น มีผู้ให้ข้อสังเกตว่าประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ปกติแล้วไม่มีใครเลยสามารถที่จะเป็นช่างใดช่างหนึ่งของแต่ละลักษณะได้ทั้งหมด อย่างไรก็ตามทีมที่มีประสิทธิภาพต้องเรียนรู้ที่จะใช้ประโยชน์จากคุณลักษณะดังกล่าว และการสนับสนุนให้สมาชิกของทีมที่มีประสิทธิภาพน้อยกว่าได้เลื่อนไปสู่ความมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

9. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound Inter-Group Relation) ในการทำงานร่วมกัน แม้ว่าทีมงานจะมีลักษณะที่ดีเพียงใด แต่ถ้าหากขาดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่มหรือระหว่างบุคคลในกลุ่มแล้ว ความสำเร็จของการทำงานก็จะมีอุปสรรค ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะที่แน่ใจว่าการกระทำในการตัดสินใจของทีมงานได้รับการสื่อสารและเข้าใจ สมาชิกในทีมพยายามที่จะเข้าใจความคิดเห็นของคนอื่น เข้าใจปัญหาและอุปสรรคของฝ่ายอื่น ๆ และยื่นมือเข้าช่วยเหลือเมื่อมีความจำเป็น คັນหาวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพร่วมกับฝ่ายอย่างต่อเนื่อง ไม่เป็นผู้ที่มีความแข็งกระด้าง พยายามนำความคิดเห็นของคนอื่นในทีมมาพิจารณาเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีความเข้าใจในความแตกต่างของคนและพยายามใช้ประโยชน์จากความแตกต่าง

10. การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน (Balanced Roles) สมาชิกในทีมแต่ละคนจะต้องมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง มีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ทุกคนต้องรู้ว่าใครทำหน้าที่อะไร เพื่อกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกในทีมที่แสดงออกอย่างชัดเจน เหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบอยู่ ซึ่งบทบาทสามารถแบ่งออกได้ 2 ประเภท คือ บทบาทตามหน้าที่ (บทบาทเฉพาะ) และบทบาททั่วไปซึ่งเป็นการแสดงพฤติกรรมตามความคาดหวังของบุคคลที่เกี่ยวข้อง

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communication) ต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหาร (ผู้บังคับบัญชา) กับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย (Openness) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสื่อความหมาย หรือแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสารจึงต้องใช้ศิลปะในการถ่ายทอดข้อความและศิลปะในการติดต่อสื่อสาร ต้องหาวิธีหยังความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึกของผู้ร่วมงานทุกคน เพื่อจะได้ถ่ายทอดข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งการเลือกใช้วิธีการในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมี 2 วิธี คือ การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ และการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดในการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยประยุกต์จากแนวคิดการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสมใจ ลักษณะ (2543: 251) เพื่อใช้ในการวิจัย โดยมีองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1. ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงานที่วางไว้ และมีความถูกต้องสมบูรณ์ตรงตามความต้องการที่วางไว้ และก่อให้เกิดผลสำเร็จตามความคาดหวัง

2. ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operation) หมายถึง การนำวิธีการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เหมาะสมมาช่วยในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายของหน่วยงาน โดยใช้เวลาน้อยที่สุดและคุ่มค่าที่สุด

3. ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resource) หมายถึง ความสามารถในการมีส่วนร่วมจัดหางบประมาณและทรัพยากรที่เพียงพอและการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ่มค่า เช่น ใช้ทุนน้อย ใช้คนน้อย ใช้พลังงานน้อย และใช้วัสดุอุปกรณ์น้อย ไม่เกิดการสูญเปล่า สำหรับการดำเนินงาน ตามแผนปฏิบัติที่ได้กำหนด แต่ได้ผลงานตรงตามเป้าหมายหรือมากกว่าที่เป้าหมายวางไว้ และมีกลไกการติดตาม และควบคุมการใช้งบประมาณด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

4. ด้านความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) หมายถึง ความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่บรรลุผลตามเป้าหมาย โดยได้ปริมาณและคุณภาพตรงตามความต้องการนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ โดยกลุ่มคนที่พิจารณา ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สรุป ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Work Efficiency) หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมายของหน่วยงานและทันระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ได้มีคุณภาพและความถูกต้อง มีการดำเนินงานที่ช่วยลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน

นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีส่วนร่วมในการจัดหางบประมาณและทรัพยากรที่เพียงพอและการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า มีกลไกการติดตามและใช้งบประมาณได้ตามแผน และสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่ายได้ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operation) ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resource) และด้านความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) ซึ่งความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยที่ผลลัพธ์จากการลงทุนไม่ได้วัดในลักษณะหน่วยของสินค้าและบริการที่ตีราคาเป็นตัวเลขได้ แต่จะแสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว ตรง และมีคุณภาพ ซึ่งผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานที่เกิดอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ได้รับอิทธิพลมาจากความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งเป็นความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่น สามารถบริหารจัดการและใช้ประโยชน์จากอารมณ์ เพื่อการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง รวมทั้งสามารถสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้อย่างประสบความสำเร็จ ซึ่งทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. งานวิจัยในประเทศ

อรพินทร์ ชูชม, อัจฉรา สุขารมณ และวิลาสลักษณ์ ชวัลลสี (2541: 1-4) ได้ทดลองใช้และตรวจสอบคุณภาพมาตราวัดเชาวน์อารมณ์ของซัทและคณะ ซึ่งมีลักษณะการวัดแบบให้ผู้ตอบรายงานตนเอง ประกอบด้วย ข้อความต่างๆ ที่บรรยายความสามารถทางเชาวน์อารมณ์จำนวน 33 ข้อ โดยมาตราวัดมี 3 องค์ประกอบ คือ การประเมินค่าและการแสดงออกทางอารมณ์ การควบคุมอารมณ์ และการใช้ประโยชน์อารมณ์ แต่ละหัวข้อประกอบด้วยมาตราประเมินค่า 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตปริญญาตรีจากสถาบันราชภัฏพระนครจำนวน 51 คน และนิสิตปริญญาโทจากมหาวิทยาลัยมหิดล 11 คน ที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2542 ผลการศึกษาพบว่า มาตราวัดเชาวน์อารมณ์ของซัทและคณะ เมื่อนำมาทดลองใช้กับนิสิตปริญญาตรีและ โทของ ไทยโดยทำการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นชนิดสอดคล้องภายใน คือ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.80 และตรวจสอบความเที่ยงตรงพบว่า เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคิดสร้างสรรค์ ( $r = 0.37$ )

มีความสัมพันธ์ทางลบกับความวิตกกังวล ( $r = -0.47$ ) และความเศร้าหุดหู่ ( $r = -.420$ ) ไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการทางสังคม ( $r = -0.11$ ) และมีแนวโน้มที่จะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับอายุ ( $r = 0.22$ )

เทอดศักดิ์ เดชคง (2542: 56-60) ได้ศึกษาระดับ EQ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ในกรุงเทพมหานคร จำนวนมากกว่า 200 คน วัด 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 เป็นการประเมินโดยให้เด็กทำเอง ส่วนที่ 3 เป็นการประเมินโดยครูประจำชั้น พบว่าเด็กห้องเก่งมี EQ เฉลี่ยต่ำกว่าเด็กห้องธรรมดา เด็กห้องเก่งมักมีระดับความสูงต่ำกว่าเด็กห้องธรรมดา เด็กห้องเก่งมีแนวโน้มที่จะมองตนเองว่ามีความสามารถทางอารมณ์(ความพึงพอใจ ความคิดแง่บวก ความรับผิดชอบ น้ำใจ เป็นต้น และครูมีแนวโน้มที่จะให้คะแนนความสุขและการเป็นคนดีแก่เด็กห้องเก่งสูงกว่าเด็กห้องธรรมดาอย่างเห็นได้ชัด

วิระวัฒน์ บันนิตมัย และอุสา สุทธิสาคร (2542: 112-119) ได้สร้างแบบทดสอบวัดเชาวน์อารมณ์โดยเรียกว่า “EQ99” มีจำนวน 90 ข้อ และข้อตรวจสอบความเที่ยงตรงของการตอบ 9 ข้อ โดยมีมาตราส่วนประเมินค่าจำนวน 5 มาตรา โดยใช้โครงสร้างของเชาวน์อารมณ์ของ Salovey and Mayer (1997) และ Goleman (1998) และให้กรรมการจำนวน 30 คน ตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาด้วยวิธี Lawshe Content Validity Ratio Zlawshe, 1975 โดยเริ่มแรกเขียนข้อสอบทั้งสิ้น 242 ข้อ ผลการวิเคราะห์ชี้ว่า มีจำนวนสูงกว่าวิกฤติ (0.37) จำนวน 203 ข้อ เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างกับนักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 ของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย จำนวน 464 แล้วทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ องค์ประกอบคือ การรู้จักอารมณ์ของตน การมีแรงจูงใจที่ดี และทักษะทางสังคม จำนวน 90 ข้อ นำแบบทดสอบไปวัดกับนักศึกษาจำนวน 217 คน และนำไปทดสอบซ้ำระหว่าง 10 สัปดาห์ พบว่าค่าประมาณความเชื่อถือได้ด้วยวิธีการหาความสอดคล้องภายในของการสอบครั้งแรก คือ .9231 ของการสอบครั้งที่ 2 คือ .9309

กระทรวงสาธารณสุข, กรมสุขภาพจิต (2543) ได้พัฒนาแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์สำหรับประชาชนไทย อายุ 12-60 ปี เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาแบบ Cross-Sectional Study กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนไทยใน 5 จังหวัด ที่มีอายุตั้งแต่ 12-60 ปี จำนวน 6,812 คน แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์พัฒนาขึ้นประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 52 ข้อ จำแนกตามความฉลาดทางอารมณ์ 3 ด้าน คือ ดี เก่ง และมีสุข ผลการวิจัยพบว่า ในตัวแปรเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของคะแนนเฉลี่ยภาพรวมและรายด้านทั้ง 3 ด้าน ในตัวแปรอายุ พบว่า ช่วงอายุที่ต่ำมีคะแนนเฉลี่ยความฉลาดทางอารมณ์ภาพรวมและคะแนนเฉลี่ยรายด้านทั้ง 3 ด้าน ต่ำกว่ากลุ่มที่มีช่วงอายุที่สูงขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในตัวแปรสถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสมีคะแนนเฉลี่ยความฉลาดทางอารมณ์ภาพรวมและคะแนนเฉลี่ยด้านเก่งและมีสุขสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส โสด หม้าย หย่าหรือแยกกันอยู่

ส่วนตัวแปรตำแหน่งงาน พบว่า ผู้มีตำแหน่งงานบริหารมีคะแนนเฉลี่ยความฉลาดทางอารมณ์ภาพรวม และคะแนนเฉลี่ยในด้านเก่งและด้านมีความสุขสูงกว่าระดับปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดต่าง ๆ (ยกเว้นเชียงใหม่) ที่มีตำแหน่งงานในระดับผู้บริหารจะมีแนวโน้มคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ภาพรวมสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นระดับปฏิบัติงาน อาจเนื่องมาจากผู้ที่มีตำแหน่งงานระดับบริหารควรมีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงกว่าผู้ปฏิบัติงาน เพราะโดยทั่วไปแล้วผู้บริหารส่วนใหญ่จะรู้จักอารมณ์ตนเองและผู้อื่นได้ดี มีความเข้าใจผู้ร่วมงาน เป็นที่ฟังได้ สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรค มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และเผชิญภาวะความตึงเครียดได้อย่างสงบ ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่พึงประสงค์สำหรับผู้บริหารที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงนั่นเอง

ฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543) ได้ศึกษาผลของบุคลิกภาพและเชาวน์อารมณ์ที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการ ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน ของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานส่วนหน้าจากโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 18 โรงแรม รวม 252 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานครมีคะแนนเฉลี่ยของเชาวน์อารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับสูง ผู้ที่มีสถานภาพสมรสในสถานภาพหย่าหรือหม้าย มีเชาวน์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคมสูงกว่าผู้ที่เป็นคนโสดและแต่งงาน องค์กรประกอบของเชาวน์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพของการให้บริการ เมื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบโลจิสติกพบว่า พนักงานที่มีลักษณะมีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูง มีทักษะทางสังคมสูง ฉลาด และไม่ซื่อเกินไปไม่หลักแหลมเกินไปจะมีโอกาสเป็นพนักงานให้บริการที่มีคุณภาพสูงมากกว่าพนักงานโดยทั่วไป

ชวนจิตร ชูระทอง (2544) ได้ศึกษาเชาวน์ปัญญา เชาวน์อารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขาย ในธุรกิจสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ หัวหน้าแผนกขายของบริษัทสรรพสินค้า เซ็นทรัล จำกัด จาก 11 สาขาที่เปิดให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 141 คน ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าแผนกขายมีค่ามัธยผลคูณของระดับเชาวน์อารมณ์อยู่ในระดับสูงทุกองค์ประกอบ โดยมีองค์ประกอบด้านการสร้างแรงจูงใจสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านการกำกับควบคุมตนเอง ด้านการตระหนักรู้ตนเอง ด้านทักษะทางสังคม และด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึก องค์กรประกอบของเชาวน์อารมณ์ทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ดังนี้ ด้านการสร้างแรงจูงใจสูงสุด  $r = .216$  ด้านทักษะทางสังคม  $r = .212$  ด้านการตระหนักรู้ตนเอง  $r = .196$  ด้านการกำกับควบคุมตนเอง  $r = .176$  และเชาวน์อารมณ์โดยรวม  $r = .226$  ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบมีขั้นตอนพบว่า ระดับของเชาวน์ปัญญา องค์กรประกอบของเชาวน์อารมณ์ และองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค โดยรวมไม่



สามารถร่วมกันพยากรณ์โอกาสของการเป็นผู้มีผลการปฏิบัติงานสูงได้ แต่เมื่อแยกการวิเคราะห์เฉพาะตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน คือ องค์ประกอบของเขาวนอารมณ์ พบว่า องค์ประกอบด้านการสร้างแรงจูงใจสามารถพยากรณ์โอกาสในการเป็นผู้มีผลการปฏิบัติงานสูงของหัวหน้าแผนกขายได้ โดยมีอำนาจในการทำนายได้ร้อยละ 4.5

พริษฐ์วงศ์ เจริญสุขชน (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการ ระดับผู้ปฏิบัติงานในกระทรวงคมนาคม กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการระดับ 3-8 ที่อยู่ในส่วนกลางกระทรวงคมนาคม (ยกเว้นฝ่ายช่าง) ทั้งหมด 6 หน่วยงาน จำนวน 316 คน ผลการวิจัย พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของข้าราชการในกระทรวงคมนาคมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความตระหนักรู้ในตนเอง การบริหารจัดการอารมณ์ของตนเอง การจูงใจตนเอง การรู้จักสังเกตความรู้สึกของผู้อื่น และการดำเนินการด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนของการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนั้น ปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ กับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการกระทรวงคมนาคม สำหรับในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ทั้ง 5 ด้าน กับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการกระทรวงคมนาคม พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ทุกด้าน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความฉลาดทางอารมณ์ พบว่า เพศ สถานภาพ ระดับตำแหน่งงาน และรายได้ มีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์ แต่อายุ และการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์

ธวัชชัย เมฆกระจ่าย (2547) ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง การพิเศษแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง สังกัดกองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 2 และกองจัดเก็บค่าผ่านทาง 3 จำนวน 265 คน ผลการวิจัยพบว่า 1. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง การพิเศษแห่งประเทศไทย โดยภาพรวมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน แต่ละปัจจัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก ส่วนการรับทราบนโยบาย และการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความมั่นคง และความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน แต่ละปัจจัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานปานกลาง 2. พนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก 3. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง การทาง

พิเศษแห่งประเทศไทย โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย ซึ่งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานปานกลาง ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และขวัญในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ ได้แก่ นโยบายการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

อุทัยวรรณ จันทร์ประภาพ (2547) ได้ศึกษาการรับรู้ลักษณะงาน การรับรู้ความสามารถในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง) พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง) มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

โคมทอง ถานอาคณา (2548) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณวิชาชีพและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตัวอย่าง คือนักบัญชีของธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 500 คน ผลการวิจัยพบว่า จรรยาบรรณวิชาชีพ ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรมและความซื่อสัตย์ ด้านความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและการรักษาความลับ และด้านความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วนหรือนิติบุคคลที่ผู้ประกอบวิชาชีพปฏิบัติหน้าที่ให้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า จรรยาบรรณวิชาชีพ ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรมและความซื่อสัตย์ สุจริต ด้านความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานด้านผลการปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณวิชาชีพด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรมและความสุจริต ด้านความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและการรักษาความลับ และด้านความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วนหรือบุคคลหรือนิติบุคคลที่ผู้ประกอบวิชาชีพปฏิบัติหน้าที่ให้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุน และด้านเวลา

ณัฐชา วิทย์พิเชฐสกุล (2548) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเขาวน้อารมณ์กับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา: บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 100 คน ผลการวิจัยพบว่า 1. พนักงานมีระดับเขาวน้อารมณ์โดยรวม และระดับเขาวน้อารมณ์รายด้าน

อยู่ในระดับสูง 2. พนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง และมีระดับความผูกพันต่อองค์กรรายด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร และด้านความเต็มใจ ที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร อยู่ในระดับสูง ยกเว้นด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง 3. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส และสถานภาพการเป็นพนักงาน ไม่มีผลต่อเชาวน์อารมณ์ 4. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุงาน และสถานภาพสมรส ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ส่วนอายุ และสถานภาพการเป็นพนักงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร 5. เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมและรายด้าน

พรรณี เจริญศิริ (2548) ได้ศึกษาเชาวน์อารมณ์และเชาวน์ปัญญาในการสร้างสรรค์ของบุคลากร สาย ข สาย ค พนักงานปฏิบัติการ และลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการสาย ข สาย ค พนักงานปฏิบัติการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปี พ.ศ. 2547 จำนวน 417 คน ผลการวิจัยพบว่า 1. บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคามมีเชาวน์อารมณ์โดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับสูง มีเชาวน์ปัญญาในการสร้างสรรค์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2. บุคลากรเพศชายมีเชาวน์อารมณ์สูงกว่าบุคลากรเพศหญิง และบุคลากรที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ มีเชาวน์อารมณ์สูงกว่าบุคลากรที่มีบุคลิกภาพแบบ บี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 บุคลากรที่มีประเภทของงานในหน่วยงานด้านการบริหารสารสนเทศมีเชาวน์อารมณ์สูงกว่างานด้านคอมพิวเตอร์/งานช่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนบุคลากรด้านงานให้บริการมีเชาวน์อารมณ์สูงกว่างานด้านคอมพิวเตอร์/งานช่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประเภทของงาน สถานภาพในหน่วยงานที่ต่างกันคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง และพบว่าไม่มีปฏิสัมพันธ์หรืออิทธิพลร่วมระหว่างประเภทของงานกับบุคลิกภาพ สถานภาพในหน่วยงานกับบุคลิกภาพต่อเชาวน์อารมณ์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม นอกนั้นไม่พบว่าไม่มีปฏิสัมพันธ์หรืออิทธิพลร่วมกัน 3. บุคลากรที่มีบุคลิกภาพต่างกันมีเชาวน์ปัญญาในการสร้างสรรค์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยบุคลากรที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ มีเชาวน์ปัญญาในการสร้างสรรค์สูงกว่าบุคลากรที่มีบุคลิกภาพแบบ บี เมื่อเปรียบเทียบตามเพศ ประเภทของงาน และสถานภาพในหน่วยงาน ไม่พบความแตกต่าง และพบว่าไม่มีปฏิสัมพันธ์หรืออิทธิพลร่วมระหว่างเพศกับบุคลิกภาพ และประเภทของงานกับบุคลิกภาพต่อเชาวน์ปัญญาในการสร้างสรรค์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม นอกนั้นไม่พบว่าไม่มีปฏิสัมพันธ์หรืออิทธิพลร่วมกัน

มนฤทัย ลากเฉลิมพงศ์ (2548) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ประจำท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้น ประจำท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แผนกขาออก จำนวน 204 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น ประจำท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารงาน และความมั่นคงและความปลอดภัย ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ประจำท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องสมมติฐานการวิจัย

ศันสนีย์ เจริญแก้ว (2548) ได้ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์กับความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารพาณิชย์ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 340 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารมีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับสูงและมีความสำเร็จในอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส และอายุงานต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ด้านการมีทักษะทางสังคม และด้านการจัดการกับอารมณ์ของตนเอง รวมทั้งอายุของพนักงานสามารถพยากรณ์ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 19.7

ดุษฎีวรรณ แก้วกิตติคุณ (2549) ได้ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนอำเภอบ้านโป่ง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 2 กลุ่มตัวอย่าง คือ โรงเรียนเอกชนอำเภอบ้านโป่ง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 2 จำนวน 12 โรงเรียน ผู้ให้ข้อมูลโรงเรียนละ 10 คน ประกอบด้วย ผู้บริหาร 1 คน หัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ 8 คน หัวหน้ากลุ่มกิจกรรม 1 คน รวมทั้งสิ้น 120 คน ผลการศึกษาพบว่า 1. ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารในสถานศึกษาเอกชนอำเภอบ้านโป่ง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การสร้างแรงจูงใจในตนเอง การรับรู้ความรู้สึกผู้อื่นได้ การควบคุมอารมณ์ตนเอง การมีทักษะสังคม ส่วนการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง 2. ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารในสถานศึกษาเอกชนอำเภอ

บ้านโป่ง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 2 เมื่อจำแนกตามเพศ สถานภาพ และระดับ การศึกษาพบว่า ผู้บริหารที่เป็นเพศชายและเพศหญิง และที่มีสถานภาพโสดกับสมรสมีความฉลาด ทางอารมณ์ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีกับปริญญาโทมีความฉลาด ทางอารมณ์แตกต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ .01

เนตรดาว มัชฌิมา (2549) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูพี่เลี้ยงศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัด จังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่าง คือ ครูพี่เลี้ยงศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัด จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 280 คน ผลการวิจัยพบว่า ครูพี่เลี้ยงศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัด จังหวัดอุบลราชธานี มีสภาพแรงจูงใจใน การปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการ ได้รับการยอมรับนับถือในเรื่อง การมีผลการปฏิบัติงานที่ส่งผลให้ได้รับคำชมเชยจากผู้บริหารอยู่ในระดับปานกลาง และการได้รับ ยกย่องให้เป็นบุคคลดีเด่นและเป็นตัวอย่างของชุมชนอยู่ในระดับปานกลาง ครูพี่เลี้ยงศูนย์อบรม เด็กก่อนเกณฑ์ในวัด จังหวัดอุบลราชธานี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐาน วิชาชีพครู ของคุรุสภา พุทธศักราช 2540 อยู่ในระดับสูง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูพี่เลี้ยงศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัด จังหวัด อุบลราชธานี มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จารุณี แสนล้ำ (2550) ได้ศึกษาการวิเคราะห์องค์ประกอบสุขภาวะในองค์กรที่ส่งผล ต่อประสิทธิภาพการทำงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จำนวน 250 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ความสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรที่นำมาวิเคราะห์องค์ประกอบสุขภาวะใน องค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในทั้งหมดมีค่า ตั้งแต่ -0.053 ถึง 0.641 มีจำนวน 78 คู่ที่มีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ .05 และคู่ที่ไม่มีความสัมพันธ์ กัน จำนวน 13 คู่ โดยตัวแปรที่มีค่าสหสัมพันธ์มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การใช้ทรัพยากร ร่วมกันกับการจัดการศึกษา ( $r_{xy} = 0.641$ ) รองลงมาคือ สิทธิและความเสมอภาคกับการนำองค์กร ( $r_{xy} = 0.635$ ) และการนำองค์กรกับการเรียนรู้ได้อย่างเป็นสุข ( $r_{xy} = 0.629$ )

2. การวิเคราะห์องค์ประกอบสุขภาวะในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา พบว่า ได้องค์ประกอบ 1 องค์ประกอบที่ถือว่าเป็นองค์ประกอบ ที่แท้จริง ประกอบด้วย 12 ตัวแปร ได้แก่ ทักษะสุขภาพ สิทธิและความเสมอภาค การนำองค์กร การเรียนรู้ได้อย่างเป็นสุข บรรยากาศเป็นมิตร การจัดสวัสดิการหรือสวัสดิภาพ สิ่งแวดล้อมภายใน และโดยรอบสะอาดปลอดภัยเอื้อต่อสุขภาพ ทรัพยากรถูกใช้อย่างประหยัดและเห็นคุณค่า โภชนาการ และสุขภาพิบาล การใช้ทรัพยากรที่แท้จริง การจัดการศึกษาและการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม

3. ค่าสัมประสิทธิ์ภายในระหว่างตัวแปรพยากรณ์ด้วยกันและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวตัวแปรพยากรณ์แต่ละตัวกับตัวแปรเกณฑ์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างสุขภาวะในองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ทุกด้านย่อยมีความสัมพันธ์ภายในระหว่างกันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.267 ถึง 0.641 และความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาวะในองค์กรแต่ละด้านย่อยกับประสิทธิภาพการทำงาน ทุกด้านย่อยมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.307 ถึง 0.631

4. การสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงาน ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์ ซึ่งนำตัวแปรเข้าทั้งหมด 12 ตัวแปร พบว่ามีตัวแปร 5 ตัวที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ การนำองค์กรการเรียนรู้สุขภาวะเป็นมิตร ทรัพยากรถูกใช้อย่างประหยัดและเห็นคุณค่า การจัดการศึกษา และการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานได้ร้อยละ 58.20 สามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$\text{สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ } Y' = .926X13 + 1.707X14 + .605X10 + .612X6 + .663X7$$

$$\text{สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน } YZ' = .226Z13 + .287Z14 + .155Z10 + .166Z6 + .125Z7$$

เกริกฤทธิ์ ต่อฤทธิ์ (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้บริหารกับความสำเร็จในการทำงานของผู้จัดการธนาคารออมสิน ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้จัดการธนาคารออมสินทุกสาขาทั่วประเทศ จำนวน 588 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้จัดการธนาคารออมสินมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณลักษณะของผู้บริหาร โดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการมีภาวะผู้นำ ด้านความโดดเด่นทางด้านบุคลิกภาพ ด้านประสิทธิภาพทางการสื่อสาร ด้านศักยภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมากทุกข้อ และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความสำเร็จในการทำงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ด้านความสำเร็จในการจัดหาและใช้ทรัพยากรที่เป็นระบบ ด้านความสำเร็จในการจัดกระบวนการปฏิบัติงานภายใน ด้านการมีความพึงพอใจของทุกฝ่าย อยู่ในระดับมากทุกข้อ ผู้จัดการธนาคารออมสินที่มีอายุระดับการศึกษา ประสบการณ์ และเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณลักษณะผู้บริหารแตกต่างกัน และผู้จัดการธนาคารออมสินที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์และเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ

พบว่า คุณลักษณะผู้บริหาร ด้านการมีภาวะผู้นำและด้านศักยภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานทุกด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ด้านความสำเร็จในการจัดหาและใช้ทรัพยากรที่เป็นระบบ ด้านความสำเร็จในการจัดกระบวนการปฏิบัติงานภายใน และด้านการมีความพึงพอใจของทุกฝ่าย

นภรัตน์ ด่านกลาง (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากรสายสนับสนุนวิชาการ (สาย ข และ ค) จำนวน 214 คน ผลการวิจัยพบว่า 1. ข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน และความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์การ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานในมหาวิทยาลัยศิลปากร รวมทั้งคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม การพัฒนาศักยภาพของบุคคล ประชาธิปไตยในการทำงาน และความภาคภูมิใจในงานและองค์การ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร

วิมลมาศ ไร่ไสว (2551) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการจัดการเวลากับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำนวน 328 คน ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิผลการจัดการเวลาโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการควบคุมการประชุม ด้านการมอบหมายการทำงานและงานที่เหมาะสม และด้านการวางแผนอย่างมีประสิทธิภาพ และข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานที่มีความแตกต่างกันในเรื่องระดับที่ดำรงตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิผลการจัดการเวลาด้านการควบคุมการประชุมแตกต่างกัน ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานที่มีความแตกต่างกันในเรื่องตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จแตกต่างกัน ( $p < 0.05$ ) จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า 1) ประสิทธิผลการจัดการเวลา ด้านการวางแผนอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานโดยรวม และด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย 2) ประสิทธิภาพการจัดการเวลาด้านการมอบหมายการทำงานและงานที่เหมาะสมมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย 3) ประสิทธิภาพการจัดการเวลาด้านการควบคุมการประชุม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร

วิระวัฒน์ ปันนิตามัย และอุสา สุทธิสาคร (2551: 144) แห่งมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง องค์ประกอบด้านชีวประวัติของนักศึกษาเกี่ยวกับความสามารถด้านเชาวน์อารมณ์ พบว่า 1) เพศหญิงโดยรวมมีความสามารถด้านความเอื้ออาทร วุฒิภาวะทางอารมณ์ การควบคุมตนเองสูงกว่าเพศชาย 2) สถานภาพทางเศรษฐกิจและทางสังคมของครอบครัว มีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ในด้านความเอื้ออาทร การตระหนักรู้ในอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น การมีแรงจูงใจที่ดี 3) การปรึกษากับพี่น้องและครูอาจารย์เมื่อมีปัญหา มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความฉลาดทางอารมณ์ 4) สภาพความสัมพันธ์กับบิดามารดา มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความเอื้ออาทร การมีแรงจูงใจที่ดี การควบคุมตนเอง และทักษะทางสังคมของนักศึกษา 5) การประเมินตนเองเป็นคนมุ่งความสำเร็จ ใฝ่สัมพันธ์และมุ่งสู่อำนาจ มีผลต่อความสามารถด้านความเอื้ออาทร การมีแรงจูงใจที่ดี 6) อายุมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ทุกด้าน ยกเว้นด้านความเอื้ออาทร และ 7) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่พิจารณาได้จากเกรดมีความสัมพันธ์กับคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ โดยมีความสัมพันธ์สูงสุดกับการมีแรงจูงใจที่ดี

ประเสริฐศักดิ์ สุประภาส (2552) ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณี กองการพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานทั้งหมดของกองการพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 65 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานกองการพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง และได้นำความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกองการพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งภาพรวมและรายด้านตามลำดับ คือ ด้านการประหยัดทรัพยากร มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 รองลงมา คือ ด้านความเสมอภาค มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 ด้านคุณภาพ มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 และด้านความเป็นธรรม มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 ในด้านการทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความแตกต่างระหว่างปัจจัยต่างๆ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกองการพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่า ปัจจัยด้านอายุงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน



ในบางด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ เนื่องมาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ต้องอาศัยความรู้ในเรื่องของกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ ซึ่งจะต้องมีความละเอียด แม่นยำในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น จึงต้องอาศัยความรู้และทักษะ รวมทั้งประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน จึงส่งผลให้พนักงานที่มีอายุงานมาก ปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย ปัจจัยด้านการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในบางด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจาก เมื่อองค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในเรื่องต่าง ๆ แล้วนั้น จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งและมีความสำคัญต่อองค์กร ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้น และขวนขวายที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ดังนั้น พนักงานที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมาก จะปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานน้อย สำหรับปัจจัยด้านเพศ ค่าตอบแทน คุณวุฒิการศึกษา และการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รัชณี ศรีสุทธีวงษา(2552) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 260 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม และเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย พนักงานที่มีระดับเงินเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นรายด้านแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จของงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการทำงานด้านการได้รับความยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมและด้านความพอใจของทุกฝ่าย ความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่าย ส่วนความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรและด้านการช่วยประชาสัมพันธ์ขององค์กร มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่าย

สมมาศ พลเยี่ยม (2552) ได้ศึกษาผลกระทบของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารออมสินสาขาในสังกัดธนาคารออมสิน ภาค 9 จำนวน 300 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการจูงใจตนเอง ด้านทักษะทางสังคม และด้านการจัดระเบียบอารมณ์ และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านความพอใจของทุกฝ่าย และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 ที่มีตำแหน่งงานปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านทักษะทางสังคมแตกต่างกัน พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 ที่มีเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ และด้านการรับรู้ความรู้สึกแตกต่างกัน พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่ายแตกต่างกัน พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 ที่มีตำแหน่งงานปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และด้านกระบวนการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 ที่มีเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และด้านกระบวนการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ( $p < .05$ ) จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า 1) ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง มีผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่าย 2) ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเอง มีผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่าย 3) ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการรับรู้ความรู้สึก มีผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่าย และ 4) ความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคม มีผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย

อนงค์ทิพ วงศ์สุบรรณ (2552) ได้ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงาน บริษัท สยามกลการอะไหล่ จำกัด กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงาน บริษัท สยามกลการอะไหล่ จำกัด จำนวน

108 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงาน บริษัท สยามกลการอะไหล่ จำกัด มีความฉลาดทางอารมณ์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความฉลาดทางอารมณ์ทั้ง 5 ด้าน โดยองค์ประกอบแต่ละด้านนั้น พนักงานมีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับสูง 2 ด้าน เรียงลำดับ ได้แก่ ด้านการจูงใจตนเอง และด้านการมีทักษะทางสังคม ส่วนพนักงานมีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับ ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น และด้านการจัดการอารมณ์ตนเอง 2) ผลการเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงาน บริษัท สยามกลการอะไหล่ จำกัด ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ในภาพรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการจัดการอารมณ์ตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น และด้านการมีทักษะทางสังคมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความฉลาดทางอารมณ์ในภาพรวม ด้านการจัดการอารมณ์ตนเอง ด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น และด้านการมีทักษะทางสังคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความฉลาดทางอารมณ์โดยภาพรวมและรายด้าน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการจูงใจตนเอง และด้านการมีทักษะทางสังคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อำภรณ์ ชมเชยชาญ (2552) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาล: กรณีศึกษา โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2550 ของโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง ที่กำลังปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ณ ขณะที่เก็บข้อมูล โดยมีอายุการทำงานไม่เกิน 1 ปี จำนวน 160 คน ผลการวิจัยพบว่า 1. พยาบาลมีระดับความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเอง ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการร่วมรับความรู้สึก และความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง อยู่ในระดับสูง โดยมีระดับความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดการกับอารมณ์ตนเองและความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง 2. พยาบาลมีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมอยู่ในระดับสูง โดยมีเพียงความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านจุดเริ่มต้นของปัญหาและความรับผิดชอบที่อยู่ในระดับปานกลาง 3. พยาบาลมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความอดทน

อดกลั้นอยู่ในระดับสูง มีเพียงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความมีส่วนร่วมกับองค์การที่อยู่ในระดับปานกลาง 4. องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์และทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ( $r = .542$ ) 5. องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมและทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ( $r = .501$ ) 6. ตัวแปรที่มีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุม ร่วมกับความฉลาดทางอารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง สามารถพยากรณ์โอกาสของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้สูง 35.5 %

จุฑามาศ มีน้อย (2553) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 จำนวน 179 คน ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 มีระดับความฉลาดทางอารมณ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับปกติเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 มีระดับผลการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และผลการปฏิบัติงาน พบว่าโดยภาพรวมความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก ( $r=0.390$ )

ทิพวรรณ ศิริสมภพ (2553) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจิตสำนึกขององค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในสายกิจการสาขา 3 กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารออมสินในสายกิจการสาขา 3 จำนวน 330 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน เช่น ท่านมีการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ ส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุเป้าหมาย มีการประยุกต์ใช้แนวคิดในการทำงานใหม่ ๆ ทำให้เกิดการพัฒนาการทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีผลงานเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี ด้านต้นทุน เช่น ท่านได้รับจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรอย่างเพียงพอ เป็นปัจจัยสนับสนุนให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามที่องค์การกำหนด มีกลไกการติดตามและควบคุมการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผนงานและมาตรฐานที่องค์การกำหนดทำให้การทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย และด้านเวลา เช่น มีกระบวนการทำงานที่สอดคล้องกันในแต่ละกลุ่มงาน ทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา และช่วยลด

ข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงาน มีการจัดลำดับความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมายให้ผลงานสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานธนาคารออมสิน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า 1) จิตสำนึกองค์กรด้านสำนึกความเป็นเจ้าของ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านต้นทุน และด้านเวลา 2) จิตสำนึกองค์กรด้านสำนึกเชิงกลยุทธ์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านต้นทุน และด้านเวลา และ 3) จิตสำนึกองค์กรด้านสำนึกความซื่อสัตย์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านต้นทุน และด้านเวลา

ชนกณ วิมูลอาจ (2553) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการสอนงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีในประเทศไทย จากภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออก ภาคตะวันตก ภาคใต้ จำนวน 265 คน ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิผลการสอนงานโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน ด้านการเอาชนะอุปสรรคส่วนตัวได้ ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านความพร้อมในการปฏิบัติงาน และด้านแรงจูงใจในการทำงาน ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่าย ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีที่มีจำนวนทุนในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิผลการสอนงานโดยรวม และด้านการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีที่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่ายแตกต่างกัน ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานของกิจการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิผลการสอนงานโดยรวมแตกต่างกัน และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และด้านความพอใจของทุกฝ่ายแตกต่างกัน ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีที่มีจำนวนพนักงานทั้งหมดในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิผลการสอนงานโดยรวม ด้านความพร้อมในการปฏิบัติงาน และด้านแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม และด้านความพอใจของ

ทุกฝ่ายแตกต่างกัน และผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีที่มีรายได้ต่อปีของกิจการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิผลการสอนงานโดยรวม ด้านการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง และด้านการเอาชนะอุปสรรคส่วนตัวได้แตกต่างกัน และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า 1) ประสิทธิผลการสอนงานด้านการเอาชนะอุปสรรคส่วนตัวได้มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย 2) ประสิทธิผลการสอนงานด้านความเชื่อมั่นในตนเอง มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่าย และ 3) ประสิทธิผลการสอนงานด้านแรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่าย

พรรณทิวา คุณทวี (2553) ได้ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 จำนวน 989 คน 1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มี 5 ตัวแปร ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทักษะคติในการทำงาน บรรยากาศองค์การ และลักษณะงานที่ทำ 2. โมเดลเชิงสาเหตุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ ( $X^2$ ) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 92.595 ที่องศาอิสระ (df) เท่ากับ 72 ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.056 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.993 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.967 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (pc) มีค่าเท่ากับ .79 แสดงว่าตัวแปรทั้งหมดร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 79 ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรง ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตัวแปรที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อม ได้แก่ ทักษะคติในการทำงาน บรรยากาศองค์การ และลักษณะงานที่ทำ

ศุภมิตร พินิจการ (2553) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีกรมสรรพสามิต กลุ่มตัวอย่าง คือ นักบัญชีกรมสรรพสามิต 270 คน ผลการวิจัยพบว่า นักบัญชีกรมสรรพสามิต มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีสมรรถนะหลักโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการทำงานเป็นทีมด้านบริการที่ดี ด้านความใฝ่รู้

อย่างต่อเนื่อง ด้านจริยธรรม และด้านความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพ และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย นักบัญชีกรมสรรพสามิตที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีสมรรถนะหลักด้านจริยธรรมแตกต่างกัน นักบัญชีกรมสรรพสามิตที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีสมรรถนะหลักโดยรวมและรายด้าน ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพ และประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและรายด้าน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน นักบัญชีกรมสรรพสามิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์แตกต่างกัน นักบัญชีกรมสรรพสามิตที่มีประสบการณ์การทำงานด้านบัญชีแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีสมรรถนะหลักโดยรวมและรายด้าน ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านความใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง และด้านความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพ แตกต่างกัน นักบัญชีกรมสรรพสามิตที่มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีสมรรถนะหลักด้านความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพแตกต่างกัน และนักบัญชีกรมสรรพสามิตที่มีตำแหน่งงานที่ทำแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีสมรรถนะหลักด้านความใฝ่รู้อย่างต่อเนื่องและด้านความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพแตกต่างกัน ( $p < .05$ ) จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบของสมรรถนะหลัก พบว่า 1) สมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่าย 2) สมรรถนะหลัก ด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานด้านความพอใจของทุกฝ่าย 3) สมรรถนะหลักด้านบริการที่ดี มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จและด้านกระบวนการปฏิบัติงาน 4) สมรรถนะหลักด้านความใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร 5) สมรรถนะหลักด้านจริยธรรม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน 6) สมรรถนะหลักด้านความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานและด้านความพอใจของทุกฝ่าย

สมวงศ์ โพธิ์สอาด (2553) ได้ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบล จังหวัดราชบุรี กลุ่มตัวอย่าง คือ เทศบาลตำบล จังหวัดราชบุรี จำนวน 27 แห่ง จาก

จำนวน 28 แห่ง ผู้ให้ข้อมูลเทศบาลตำบลละ 4 คน ประกอบด้วย ฝ่ายบริหาร จำนวน 2 คน ได้แก่ นายกเทศมนตรี 1 คน และรองนายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน และฝ่ายบริการ จำนวน 2 คน ได้แก่ ปลัดเทศบาล จำนวน 1 คน และผู้อำนวยการกองการศึกษา นักวิชาการศึกษา หรือผู้ดูแลเกี่ยวกับการศึกษาของเทศบาล จำนวน 1 คน รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 108 คน ผลการศึกษาพบว่า 1. ความฉลาดทางอารมณ์ของนายกเทศมนตรี จังหวัดราชบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน ตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การสนใจตนเอง การควบคุมตนเอง การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ทักษะทางสังคม และความตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง 2. ฉลาดทางอารมณ์ของนายกเทศมนตรี จังหวัดราชบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งหน้าที่ และระดับการศึกษา ตามรายด้านทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

กรวิก โพร้น้อย (2554) ได้ศึกษาความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาผู้ปฏิบัติงานสายงานระบบส่งของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปฏิบัติงานสายงานระบบส่งของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของผู้ปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ 3) ผู้ปฏิบัติงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ และอายุงาน แตกต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านตำแหน่งงาน แตกต่างกันมีความฉลาดทางอารมณ์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4) ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์ ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบต่อปัญหา ด้านผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการแก้ปัญหา และด้านการอดทนต่อปัญหา มีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 5) ตัวแปรที่มีอำนาจในการพยากรณ์ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน คือ ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของผู้ปฏิบัติงานด้านสาเหตุและความรับผิดชอบต่อปัญหา ด้านการควบคุมสถานการณ์ และด้านการอดทนต่อปัญหา โดยตัวแปรทั้งหมดร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 18.1

ชนาธิป ศรีกล้า (2554) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์น ซีบอร์ด กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายผลิตของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์น ซีบอร์ด ทำหน้าที่ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์จำนวน 134 คน ผลการศึกษาพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ และอายุงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสถานภาพการเป็นพนักงาน ที่มีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์



และลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ และด้านอายุงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ยกเว้นด้านสถานภาพเป็นพนักงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ดวงกมล เปี่ยมศุภทรัพย์ (2554) ได้ศึกษาเชาวน์อารมณ์ (EQ) และเชาวน์ทางจิต (SQ) ที่มีต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล ของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่หรือพนักงาน (ไม่มีระดับ-ระดับ 6) หัวหน้างานหรือเทียบเท่า (ระดับ 7) ผู้อำนวยการกองหรือเทียบเท่า (ระดับ 8) ของการกีฬาแห่งประเทศไทย ทั้งในส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) และส่วนภูมิภาค (75 จังหวัด) จำนวน 258 คน ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทยมีระดับความคิดสร้างสรรค์ระดับเชาวน์อารมณ์ (EQ) และระดับเชาวน์ทางจิต (SQ) สูง (2) ความแตกต่างระหว่างสถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทยกับความคิดสร้างสรรค์ พบว่าขึ้นอยู่กับสถานภาพส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง (ซี) และสังกัด สำหรับเชาวน์อารมณ์ ความแตกต่างระหว่างสถานภาพส่วนบุคคล ขึ้นอยู่กับสถานภาพส่วนบุคคลด้านสังกัด และเชาวน์ทางจิต ความแตกต่างระหว่างสถานภาพส่วนบุคคล ขึ้นอยู่กับสถานภาพส่วนบุคคลด้านเพศ ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่ง (ซี) ด้านสังกัด และด้านอัตราเงินเดือน (3) เชาวน์อารมณ์ เชาวน์ทางจิต กับความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล มีสัมพันธ์เชิงบวกต่อกัน (4) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล คือ เชาวน์ทางจิต (SQ2) ด้านการมีเป้าหมายในชีวิต เชาวน์ทางจิต (SQ4) ด้านการเข้าสู่ภาวะอารมณ์มีสติ และเชาวน์อารมณ์ (EQ5) ด้านทักษะทางสังคม

ทรงศนีย์ เปี่ยมกล้า (2554) ได้ศึกษารูปแบบภาวะผู้นำ เชาวน์อารมณ์และความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของปลัดอำเภอและปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่าง คือ ปลัดอำเภอและปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครปฐม จำนวน 112 คน จาก 7 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองนครปฐม อำเภอสามพราน อำเภอนครชัยศรี อำเภอบางเลน อำเภอกำแพงแสน อำเภอดอนตูม และอำเภอพุทธมณฑล ผลการวิจัยพบว่า 1) รูปแบบภาวะผู้นำ เชาวน์อารมณ์และความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของปลัดอำเภอและปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับสูง 2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส อำเภอที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีรูปแบบภาวะผู้นำไม่แตกต่างกันยกเว้นระดับการศึกษา เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อำเภอที่ปฏิบัติงาน และตำแหน่งงานแตกต่างกันมีเชาวน์อารมณ์ไม่แตกต่างกันยกเว้นสถานภาพสมรส และเปรียบเทียบเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคไม่แตกต่างกันยกเว้นอายุ และอำเภอที่ปฏิบัติงาน 3) รูปแบบภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน เชาวน์อารมณ์และความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของปลัดอำเภอและปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัด

นครปฐมมีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างกัน 4) เซวน์อารมณ์และความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำของปลัดอำเภอและปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครปฐม

พิมลรัชต์ สุทธิบริหารกุล (2554) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง เซวน์อารมณ์ และความเกี่ยวพันในงาน : กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการทั้งหมดของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 264 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีระดับเซวน์อารมณ์โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง เซวน์อารมณ์โดยรวม และด้านย่อยทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเกี่ยวพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตัวแปรเซวน์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคม การบริหารจัดการอารมณ์ของตนเอง สามารถร่วมกันทำนายความเกี่ยวพันในงานร้อยละ 33.2

โสภิตา รุ่งเรือง (2554) ได้ศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรและความฉลาดทางอารมณ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทในเครือเลนโซ่ 4 บริษัท ได้แก่ (1) บริษัท เลนโซ่คอมมูนิเคชั่น จำกัด จำนวน 23 คน (2) บริษัท เลนโซ่ไคเร็ค จำกัด จำนวน 63 คน (3) บริษัท เลนโซ่-ไวเนล จำกัด จำนวน 33 คน และ (4) บริษัท เลนโซ่โฟนการ์ด จำกัด จำนวน 31 คน รวม 150 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีระดับของความฉลาดทางอารมณ์ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานในแต่ละด้าน ส่งผลให้ความสำเร็จในการทำงานไม่แตกต่างกัน ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานโดยรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อังคณา รัตนเสวตสรณ์ (2554) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรคของผู้บริหารในอุตสาหกรรมสิ่งทอ เปรียบเทียบระหว่างอุตสาหกรรมขนาดใหญ่กับอุตสาหกรรมขนาดกลาง กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารของอุตสาหกรรมสิ่งทอขนาดใหญ่ในจังหวัดนครปฐม จำนวน 108 คน และผู้บริหารอุตสาหกรรมสิ่งทอขนาดกลางในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 65 คน รวมทั้งหมด 173 คน ผลการศึกษา พบว่า 1) คุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้บริหารอุตสาหกรรมสิ่งทอขนาดใหญ่และขนาดกลาง ด้านเพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน ระดับการศึกษา มีความฉลาดทางอารมณ์ไม่แตกต่างกัน 2) คุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้บริหารอุตสาหกรรมสิ่งทอขนาดใหญ่และขนาดกลาง ด้านเพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน ระดับการศึกษา มีความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรคไม่แตกต่างกัน 3) ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรค

เจนวิทย์ สิทธิวงษ์ (2555) ได้ศึกษาอิทธิพลของการเรียนรู้และแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานผ่านสมรรถนะของบุคลากร บริษัท โพรเกรส เซอร์วิส ซัพพอร์ท จำกัด (กลุ่มบริษัทให้บริการสนับสนุนงานต่อเรือธนาคารกสิกรไทย) กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรผู้ให้บริการสนับสนุนต่องานต่อเรือธนาคารกสิกรไทย บริษัท โพรเกรส เซอร์วิส ซัพพอร์ท จำกัด จำนวน 266 คน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุน้อยกว่า 25 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลงานบริการลูกค้ารายบุคคล ซึ่งมีอายุระหว่าง 2-3 ปี การเรียนรู้และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะบุคลากรและประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลทางบวกต่อสมรรถนะบุคลากร คือ การเรียนรู้เชิงกลยุทธ์ การเรียนรู้การคิดวิเคราะห์เชิงระบบ การเรียนรู้กระบวนการ การเรียนรู้ร่วมกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรที่มีอิทธิพลทางบวกต่อสมรรถนะบุคลากร คือด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านลักษณะของงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อน และด้านนโยบายการพัฒนาบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสมรรถนะบุคลากรมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศุภรณทิพย์ สิริสุนทร (2556) ได้ศึกษาผลกระทบของความสามารถในการเรียนรู้การทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่าย พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกัน พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่มีตำแหน่งงานปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมและด้านความพอใจของทุกฝ่ายแตกต่างกัน พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่ายแตกต่างกัน และพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่มีเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการ

ปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่ายแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า 1) ความสามารถในการเรียนรู้การทำงาน ด้านการเรียนรู้แบบริเริ่มและอิสระ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย 2) ความสามารถในการเรียนรู้การทำงาน ด้านความรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร 3) ความสามารถในการเรียนรู้การทำงาน ด้านความรักในการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร 4) ความสามารถในการเรียนรู้การทำงาน ด้านความคิดสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และด้านความพอใจของทุกฝ่าย 5) ความสามารถในการเรียนรู้การทำงาน ด้านการมองอนาคตในแง่ดีมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและ 6) ความสามารถในการเรียนรู้การทำงาน ด้านความสามารถในการใช้ทักษะการศึกษาหาความรู้ และทักษะการแก้ปัญหา มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่าย

## 2. งานวิจัยต่างประเทศ

Sollero and Aliabadi (1993: 269-284) ได้ศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกับความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลมาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาในมหาวิทยาลัย จำนวน 178 คน นำมาวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวแปรที่จะส่งผลกระทบต่อความฉลาดทางอารมณ์ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความสามารถในการควบคุมตนเอง ความสามารถในการตระหนักและรับรู้เหตุการณ์ และความสามารถในการสร้างแรงจูงใจให้ตนเองและผู้อื่น พบว่า บทบาทของนักศึกษาที่เป็นเพศหญิง มีคะแนนของความฉลาดทางอารมณ์ด้านความสามารถในการควบคุมตนเอง ความสามารถในการตระหนักและรับรู้เหตุการณ์ และความสามารถในการสร้างแรงจูงใจให้ตนเองและผู้อื่นสูงกว่านักศึกษาที่เป็นเพศชาย และผลการศึกษา พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ทั้ง 3 องค์ประกอบ ส่งผลสัมฤทธิ์ต่อการเรียนของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยแห่งนี้ ผลของการศึกษาสามารถนำไปใช้ให้นักศึกษามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง

Goleman (1995: 35) พบว่า ความสามารถทางเชาวน์ปัญญาสามารถอธิบายความสำเร็จของบุคคลได้สูงสุดเพียง 20 เปอร์เซ็นต์ ส่วนที่เหลือ 80 เปอร์เซ็นต์นั้น สามารถอธิบายได้ด้วยความสามารถอื่น รวมทั้งเชาวน์อารมณ์ด้วย ซึ่งไม่มีใครบอกได้ชัดเจนว่า ความสามารถเหล่านั้น

ประกอบด้วยอะไรบ้าง รู้แต่เพียงว่าความสามารถเหล่านี้มีความสำคัญมากกว่าเชาวน์ปัญญา นอกจากนี้ Goleman (1998: 319-320) ยังแสดงความเชื่อมั่นว่า เชาวน์อารมณ์มีความสำคัญเหนือกว่าเชาวน์ปัญญาถึง 4 เท่า ที่จะส่งผลต่อความสำเร็จในวิชาชีพ

มหาวิทยาลัย Harvard (Goleman, 1995: 35) ได้ทำการศึกษาระยะยาวเรื่องความสำเร็จในการทำงาน โดยศึกษาจากนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาที่มหาวิทยาลัย Harvard ในช่วงทศวรรษ 1940 จำนวน 95 คน และทำการศึกษาดูตามผลจนวัยกลางคน พบว่า นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา และได้คะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในระดับสูง มักไม่ค่อยประสบความสำเร็จทั้งในด้านหน้าที่การงานและความสุขในชีวิตครอบครัว เมื่อเทียบกับนักศึกษาที่ได้คะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ต่ำกว่า และนอกจากนี้ยังทำการศึกษาค้นคว้าในรัฐ Massachusetts ประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 450 คน ติดตามจนถึงวัยกลางคน พบว่า เชาวน์ปัญญาที่มีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อยกับความสำเร็จในงานที่ทำอยู่

Bernet (1996: 9-13) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์กับสุขภาพจิต ความพอใจ ความคิดสร้างสรรค์ และบุคลิกภาพที่อบอุ่น เขากล่าวว่า เชาวน์อารมณ์เป็นความสามารถในการประมวลการรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงของความรู้สึกอย่างรวดเร็วและถูกต้อง ซึ่งมีส่วนช่วยก่อให้เกิดอารมณ์และพฤติกรรมตอบสนองที่เหมาะสมและรวดเร็ว ถ้าปราศจากความสามารถในการประมวลการรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงของความรู้สึก จะมีผลทำให้การตอบสนองต่อความรู้สึกเป็นไปได้อย่างช้าและไม่เหมาะสม จากการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ความรู้สึกมีความสัมพันธ์อย่างมากกับสุขภาพจิต ความพอใจ ความคิดสร้างสรรค์ และบุคลิกภาพที่อบอุ่น ผลประโยชน์ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ คือการนำความสามารถในการตระหนักรู้ความรู้สึกของตนเองมาใช้ในการติดต่อสื่อสาร และการตอบสนองต่อบุคคลอื่น ๆ โดยมีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และความสามารถในการเข้าใจผู้อื่น (Social Intelligence) เป็นพื้นฐาน ซึ่งทั้งสองอย่างนี้จัดเป็นมิติหนึ่งของเชาวน์อารมณ์ และยังได้พบว่าความสามารถในการรับรู้ต่อการเปลี่ยนแปลงความรู้สึกอย่างรวดเร็ว มีส่วนช่วยในการฟื้นฟูสภาพของตนเอง (Self Healing)

Sternberg (1996) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัย Yale ศึกษาเรื่อง Successful Intelligence เป็นการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของเชาวน์ปัญญา (Intelligence Quotient) และการประสบความสำเร็จ โดยทำการศึกษากับผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จจากบริษัทต่าง ๆ รวม 500 บริษัท พบว่า เชาวน์ปัญญาสามารถอธิบายถึงการประสบความสำเร็จในการทำงานได้น้อยมาก ความเฉลียวฉลาดหรือเชาวน์ปัญญาเป็นเครื่องบ่งชี้ว่า บุคคลมีโอกาที่จะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานได้ในระดับหนึ่ง แต่เชาวน์ปัญญาไม่ได้เป็นปัจจัยสำคัญเพียงปัจจัยเดียวที่จะสามารถบ่งชี้ถึงความสำเร็จของบุคคลได้ Practical Intelligence ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงกับเชาวน์อารมณ์ นับว่า

เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการประสบความสำเร็จอย่างหนึ่ง และในบางกรณีก็อาจจะสำคัญกว่า  
 เซวาน์ปัญญาด้วย

Sutarso, Baggett, Sutarsa, and Tapia (1996) ได้ศึกษาผลของเพศและเกรดเฉลี่ยที่มีต่อ  
 ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence Inventory) กลุ่มตัวอย่าง คือ นักเรียนระดับอาชีวศึกษา  
 จำนวน 138 คน ตัวแปรตาม คือ ความฉลาดทางอารมณ์ 3 องค์ประกอบ คือ การช่วยเหลือผู้อื่น  
 การรับรู้ตนเอง และการจัดการอารมณ์ ตัวแปรอิสระ 2 ตัว คือ เพศ และเกรดเฉลี่ย ผลการศึกษา  
 พบว่า เพศมีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เพศหญิงมีการช่วยเหลือผู้อื่น  
 และการรับรู้ตนเองสูงกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เพศหญิงและเพศชายไม่มีความแตกต่าง  
 ระหว่างเพศต่อองค์ประกอบด้านการจัดการอารมณ์ ส่วนผลของเกรดเฉลี่ยที่มีต่อความฉลาดทาง  
 อารมณ์ทั้ง 3 องค์ประกอบ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

Cooper and Sawaf (1997) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างเซวาน์อารมณ์ของผู้นำ  
 องค์การกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า เซวาน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพ  
 ในการทำงาน กล่าวคือ ผู้นำที่มีเซวาน์อารมณ์สูงสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมี  
 ประสิทธิภาพ ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ส่วนหนึ่งของเซวาน์อารมณ์ที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพใน  
 การทำงานนั้น คือ ความสามารถในการจัดการกับความเครียด ความกดดัน และความต้องการ  
 สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาได้อย่างดี

Goleman (1998: 45) กล่าวว่า ในงานที่มีความซับซ้อนปานกลาง (พนักงานขาย, ช่างกล)  
 นั้น ผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานสูงสุดจะมีผลงานมากกว่าผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานต่ำสุดถึง 12 เท่า และ  
 มีผลงานมากกว่าผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานปานกลาง 85 เปอร์เซ็นต์ ส่วนงานที่มีความซับซ้อนมาก  
 (พนักงานขายประกัน, ผู้จัดการฝ่ายบัญชี) นั้น ผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานสูงสุดจะมีผลงานมากกว่าผู้ที่มี  
 ผลการปฏิบัติงานปานกลาง 127 เปอร์เซ็นต์ จากการวิจัยประสิทธิภาพในบริษัทและองค์กรทั่วโลก  
 มากกว่า 200 แห่ง พบว่า 1 ใน 3 ของความแตกต่างเกิดจากทักษะทางเทคนิค (Technical Skills) และ  
 ความสามารถทางปัญญา (Cognitive Ability) ในขณะที่ 2 ใน 3 เกิดจากความสามารถทางอารมณ์  
 (Emotional Competence) และในตำแหน่งผู้นำระดับสูงสุดนั้น มากกว่า 4 ใน 5 ของความแตกต่าง  
 เกิดจากความสามารถทางอารมณ์ (Emotional Competence)

Menhart (1998) ได้ศึกษาผลของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อความสำเร็จใน  
 การประกอบอาชีพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดูความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับ  
 คะแนนการสัมภาษณ์เข้าทำงาน ในการวิจัยครั้งนี้ Menhart ได้ใช้องค์ประกอบของความฉลาด  
 ทางอารมณ์ 4 ประการ คือ ความเห็นอกเห็นใจ การจัดการควบคุมอารมณ์ การรอคอยผลเลิศ  
 และการสร้างความประทับใจ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี 116 คน มีโครงสร้าง

สถานการณ์ให้เหมือนกับการสัมภาษณ์เข้าทำงาน ผลการศึกษาพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคะแนนการสัมภาษณ์

Weisinger (1998) ได้สร้างเครื่องมือวัดเชาวน์อารมณ์ขึ้นมาเพื่อใช้ทดสอบและช่วยในการพัฒนาความสามารถ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 ให้ผู้ตอบประเมินความสามารถในการประยุกต์ใช้เชาวน์อารมณ์มี 45 ข้อ มี 7 มาตรา ส่วนที่ 2 ให้ผู้ตอบตรวจสอบคำตอบของตนเองจากส่วนที่ 1 เพื่อหาจุดเด่นและจุดที่ควรปรับปรุง ส่วนที่ 3 เป็นแบบเขียนบรรยาย โดยให้ผู้ตอบเขียนรายละเอียดของทักษะในการใช้เชาวน์อารมณ์ของตน ภายใน 4 สัปดาห์

Goodman and Svyantek (1999: 254-275) ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรกับค่านิยมร่วม พบว่า สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรนั้นมีสาเหตุมาจากการมีค่านิยมในด้านธรรมเนียมประเพณีวัฒนธรรมขององค์กรและพฤติกรรมของตัวบุคคล นอกจากนี้ยังพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมาจากการทำความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร และลดความขัดแย้งที่เกิดจากความคิดของพนักงาน และมีความเข้าใจในพฤติกรรมขององค์กร สิ่งสำคัญคือ พนักงานต้องมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบอยู่

King (1999: 213-214) ได้ศึกษาการวัดระดับความแตกต่างของความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถาบันการศึกษา โดยใช้นักศึกษาในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งเป็นประชากร สำหรับกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาที่เรียนหลักสูตรการเตรียมเป็นผู้บริหารสถาบันการศึกษา จำนวน 89 คน พบว่า คะแนนของผู้บริหารสถาบันการศึกษาที่กำลังปฏิบัติงาน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการรับรู้ทางอารมณ์ ด้านการปรับอารมณ์และคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ทั้งหมด มีนัยสำคัญอยู่ในระดับสูง เพศมีนัยสำคัญทางสถิติต่อคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการรับรู้ทางอารมณ์ ซึ่งเพศหญิงมีคะแนนนัยสำคัญสูงกว่าเพศชาย โดยใช้คะแนนเป้าหมายเป็นเกณฑ์อายุมีนัยสำคัญทางสถิติต่อคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการจัดการอารมณ์ โดยผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี มีคะแนนสูงกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ประสิทธิภาพในการเป็นผู้บริหาร มีนัยสำคัญทางสถิติต่อการศึกษานี้ โดยการวัดระดับความฉลาดทางอารมณ์นี้ จะวัดจากหลาย ๆ มาตรา (Multifactor Emotional Intelligence Scale) และวัดจากการบ่งชี้ว่าองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น อายุ เพศ ประสิทธิภาพในการเป็นผู้นำ และประวัติทางการศึกษามีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์

Sutarso (1999: 190-209) ได้ศึกษาผลของเพศและเกรดเฉลี่ยที่มีต่อความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence Inventory) กลุ่มตัวอย่างคือ นักเรียนระดับอาชีวศึกษา จำนวน 138 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์พหุตัวแปร มีตัวแปรตาม คือ ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ 3 องค์ประกอบ คือการช่วยเหลือผู้อื่น การรับรู้ตัวเอง และการจัดการกับอารมณ์ และตัวแปรอิสระ

2 ตัว คือ เพศ และเกรดเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่า เพศมีผลต่อความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เพศหญิงมีคะแนนด้านการช่วยเหลือผู้อื่นและการรับรู้ตนเองสูงกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่มีความแตกต่างระหว่างเพศต่อองค์ประกอบด้านการจัดการกับอารมณ์ ส่วนผลของเกรดเฉลี่ยที่มีต่อความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ทั้ง 3 องค์ประกอบ แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

Witt (2002) ได้ศึกษาอิทธิพลเชิงปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการกล้าแสดงออกและความมีจิตสำนึกในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายเพศหญิงในประเทศแคนาดา พบว่า บุคลิกภาพการกล้าแสดงออก ชอบเข้าสังคม อารมณ์ดี ชอบทำกิจกรรม และจิตสำนึกในงาน (คิดก่อนทำ มีการวางแผนการทำงาน ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน โดยจิตสำนึกในงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานสูงกว่า และพบด้วยว่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพด้านการกล้าแสดงออกและจิตสำนึกในงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน โดยหากพนักงานมีบุคลิกภาพที่มีจิตสำนึกองค์กรในระดับสูงจะส่งผลทำให้ความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างบุคลิกภาพการกล้าแสดงออกและผลการปฏิบัติงานด้านการขายสูงขึ้น ตรงกันข้ามหากพนักงานมีบุคลิกภาพที่มีจิตสำนึกองค์กรในระดับต่ำจะส่งผลให้ความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างบุคลิกภาพการกล้าแสดงออก และผลการปฏิบัติงานลดน้อยลง

Kugler (2003: 531-556) ได้ศึกษาอัตราค่าจ้าง อัตราค่าตอบแทน และประสิทธิภาพการทำงานของลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า งานที่มีการจ่ายค่าจ้างค่าตอบแทนในอัตราสูง ๆ จะมีผลงานที่มีคุณภาพและงานเสร็จรวดเร็ว แต่จะขึ้นอยู่กับการสรรหาและการคัดเลือกลูกจ้างเข้าทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมของคนด้วย ซึ่งผู้จัดการจะพิจารณาถึงศักยภาพการทำงานของลูกจ้างในโรงงานก่อนจะมีการมอบหมายงาน โดยหมายถึงพิจารณาจากระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รวมทั้งการอยู่ร่วมกันของเพื่อนร่วมงาน และการปรับตัวของลูกจ้างเอง ซึ่งคนที่ทำงานได้ค่าจ้าง ค่าตอบแทน ในอัตราสูง จะมีอัตราการว่างงานต่ำ นอกจากนี้การที่คนทำงานได้ค่าจ้าง ค่าตอบแทนสูง โรงงานยังมีการจ่ายเงินค่าสวัสดิการต่าง ๆ แยกต่างหากกับค่าแรงที่ได้รับ เพื่อเป็นการกระตุ้นและเป็นแรงจูงใจให้ลูกจ้างตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และเต็มความสามารถ เพื่อก่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลให้กับโรงงานต่อไป อันจะส่งผลให้โรงงานมีผลประกอบการที่ดีอีกด้วย ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้คือ ลูกจ้างที่ได้รับค่าจ้าง ค่าตอบแทนสูง ๆ และสวัสดิการสูงนั้น จะเกิดประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้นกว่าพวกที่รับค่าแรงน้อยและไม่มีสวัสดิการ

Fallon, Richard และ David (2004) ได้ศึกษาผลกระทบของจิตสำนึกความรับผิดชอบที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานที่เป็นประโยชน์ และไม่เป็นประโยชน์ (Productive and Counterproductive



Behaviors) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุต่ำกว่า 40 ปี มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 2 ปี ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แสดงให้เห็นว่า จิตสำนึกความรับผิดชอบ สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานโดยรวม ( $r = 0.23$ ) โดยจิตสำนึกความรับผิดชอบประกอบด้วยมิติหลัก 4 มิติ ได้แก่ การทุ่มเทให้กับงาน การปฏิบัติตามคำสั่ง การคล้อยตามและการควบคุมตนเอง ทั้งนี้ ด้านการทุ่มเทให้กับงานและการปฏิบัติตามคำสั่ง มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานโดยรวม แต่ด้านการควบคุมตนเองและการคล้อยตาม ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานโดยรวม

จากการทบทวนวรรณกรรมจากเอกสาร ตำราทางวิชาการ บทความทางวิชาการ และวิทยานิพนธ์ทางสังคมศาสตร์จากหลายหน่วยงานของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดตัวแปรที่น่าจะเหมาะสมกับลักษณะของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เป็นตัวแปรในการศึกษา ได้แก่ ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย 1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ 2. ความฉลาดทางอารมณ์ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง (Self-Awareness) ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง (Self-Regulation) ด้านการจูงใจตนเอง (Self-Motivation) ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) และด้านทักษะทางสังคม (Social Skills) ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operation) ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resource) และด้านความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์เป็นแนวทางในการวางแผน ส่งเสริม และพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ และประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงานได้

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามจากการศึกษาค้นคว้า รวบรวมข้อมูลทางเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย และกำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานระดับ 3-9 ฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 128 คน เป็นหน่วยวิเคราะห์ (Unit of Analysis) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
6. การเก็บรวบรวมข้อมูล
7. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ทบทวนวรรณกรรม โดยศึกษา ค้นคว้า รวบรวมข้อมูลจากเอกสาร วารสาร บทความ หนังสือ วิทยานิพนธ์ และเอกสารการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งฐานข้อมูลออนไลน์ เพื่อให้เข้าใจถึงแนวคิด หลักการที่เกี่ยวข้อง และสังเคราะห์เนื้อหาเพื่อการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดวัตถุประสงค์ในการวิจัย

ขั้นตอนที่ 3 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนที่ 4 นำแบบสอบถามวัดความฉลาดทางอารมณ์ที่ปรับปรุงและพัฒนาจากแบบสอบถามวัดความฉลาดทางอารมณ์ของจักรฤติ สุขปลั่ง (2543) และของพิมลรัชต์ สุทธิบริหารกุล

(2554) ตามแนวคิดของ Goleman (1998) และแบบสอบถามวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของวิมลมาศ ไร่ไธสง (2551) ตามแนวคิดของ สมใจ ลักษณะ (2543) มาตรวจสอบคุณภาพโดยการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) แล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มทดลองจำนวน 30 ราย ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จากนั้นนำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient)

ขั้นตอนที่ 5 เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 6 วิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลข้อมูล นำเสนอผลการวิจัย อภิปรายผล รวมทั้งข้อเสนอแนะต่าง ๆ

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 141 คน (การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย, ฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า, 2557: 10)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ปฏิบัติงานระดับ 3-9 ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยวิธีการเปิดตารางของ Krejcie และ Morgan และการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวนทั้งหมด 128 คน (การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย, ฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า, 2557: 10) โดยแบ่งตามส่วนงานดังตารางที่ 1 ต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ที่	ส่วนงาน	ระดับตำแหน่ง							รวม (คน)
		3	4	5	6	7	8	9	
1	ส่วนกลางฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า	2	-	-	2	3	1	2	10
2	กองวางแผนปฏิบัติการผลิตไฟฟ้า	-	7	3	3	5	6	2	26
3	กองวางแผนปฏิบัติการระบบส่งไฟฟ้า	1	3	1	1	4	3	3	16
4	กองปฏิบัติการควบคุมระบบหลัก	5	7	8	-	14	12	1	47
5	กองสารสนเทศและประมวลผลข้อมูล	-	1	4	1	10	9	4	29
รวม (คน)		8	18	16	7	36	31	12	128

ที่มา: การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย, ฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า, พนักงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า ปี 2557 (นนทบุรี: ฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย, 2557), 10.

## ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ตัวแปร 2 ส่วน คือ ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

### 1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

#### 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.4 สถานภาพสมรส

1.1.5 เงินเดือน

1.1.6 ตำแหน่งงาน

1.1.7 ระดับตำแหน่ง

1.1.8 ระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ

#### 1.2 ความฉลาดทางอารมณ์ ประกอบด้วย

1.2.1 ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง (Self-Awareness)

1.2.2 ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง (Self-Regulation)

1.2.3 ด้านการจูงใจตนเอง (Self-Motivation)

1.2.4 ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy)

1.2.5 ด้านทักษะทางสังคม (Social Skills)

### 2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

2.1 ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment)

2.2 ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operation)

2.3 ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resource)

2.4 ด้านความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction)

โดยจำแนกระดับของการวัดตัวแปรเพศ สถานภาพสมรส และตำแหน่งงาน เป็นระดับการวัดประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ส่วนตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ เป็นระดับการวัดประเภทเรียงอันดับ (Ordinal Scale) สำหรับตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง (Self-Awareness) ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง (Self-Regulation) ด้านการจูงใจตนเอง (Self-Motivation) ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) ด้านทักษะทางสังคม (Social Skills) และตัวแปรประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operation) ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resource) ด้านความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) เป็นระดับการวัดประเภทอันตรภาค (Interval Scale)

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้จากการศึกษาค้นคว้ารวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะข้อคำถามเป็นข้อคำถามชนิดปลายปิด (Close Ended) ประเภทตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามวัดความฉลาดทางอารมณ์ ผู้วิจัยปรับปรุงและพัฒนาจากแบบสอบถามวัดความฉลาดทางอารมณ์ของฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543) และของพิมลรัชต์ สุทธิบริหารกุล (2554) ตามแนวคิดของ Goleman (1998) แบบสอบถามมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 40 ข้อ ผู้วิจัยหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.971 ลักษณะข้อคำถามเป็นข้อคำถามชนิดปลายปิด (Close Ended) ประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ 5 ด้าน โดยเป็นข้อคำถามทางบวกทั้งหมด ประกอบด้วย

1. ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง (Self-Awareness) จำนวน 6 ข้อ คือ ข้อที่ 1-6
2. ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง (Self-Regulation) จำนวน 6 ข้อ คือ ข้อที่ 7-12
3. ด้านการจูงใจตนเอง (Self-Motivation) จำนวน 7 ข้อ คือ ข้อที่ 13-19
4. ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) จำนวน 9 ข้อ คือ ข้อที่ 20-28
5. ด้านทักษะทางสังคม (Social Skills) จำนวน 12 ข้อ คือ ข้อที่ 29-40

**ตอนที่ 3** แบบสอบถามวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยปรับปรุงและพัฒนาจากแบบสอบถามวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของวิมลมาศ ไร่ไสว (2551) ตามแนวคิดของสมใจ ลักษณะ (2543) แบบสอบถามมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 23 ข้อ ผู้วิจัยหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.947 ลักษณะข้อคำถามเป็นข้อคำถามชนิดปลายปิด (Close Ended) ประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 4 ด้าน โดยเป็นข้อคำถามทางบวกทั้งหมด ประกอบด้วย

1. ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment)  
จำนวน 6 ข้อ คือ ข้อที่ 1-6
2. ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operation)  
จำนวน 6 ข้อ คือ ข้อที่ 7-12
3. ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resource)  
จำนวน 6 ข้อ คือ ข้อที่ 13-18
4. ด้านความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction)  
จำนวน 5 ข้อ คือ ข้อที่ 19-23

**ตอนที่ 4** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับตลาดทางอารมณ์และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อคำถามชนิดปลายเปิด (Open Ended) จำนวน 1 ข้อ

#### เกณฑ์การให้คะแนน

1. การให้คะแนนข้อคำถามในแบบสอบถามวัดความฉลาดทางอารมณ์ (แบบสอบถามตอนที่ 2) และแบบสอบถามวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (แบบสอบถามตอนที่ 3) ซึ่งเป็นข้อคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545: 99) ที่กำหนดคะแนนของระดับความคิดเห็น 1-5 คะแนน ตั้งแต่มากที่สุด (5 คะแนน) ถึง น้อยที่สุด (1 คะแนน) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อคำถาม (คะแนน)
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

การนำคะแนนดังกล่าวไปใช้อธิบายระดับความฉลาดทางอารมณ์ และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับนั้น ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากข้อมูลเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา ตามแนวคิดของ Best (อ้างถึงใน ประคอง วรรณสูตร, 2542: 108) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50 – 5.00	ความฉลาดทางอารมณ์/ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูงมาก
3.50 – 4.49	ความฉลาดทางอารมณ์/ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง
2.50 – 3.49	ความฉลาดทางอารมณ์/ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	ความฉลาดทางอารมณ์/ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับต่ำ
1.00 – 1.49	ความฉลาดทางอารมณ์/ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับต่ำมาก

#### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน (ภาคผนวก ข) ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา พิจารณาความสอดคล้องกันระหว่างข้อความกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัย ความถูกต้องในรายละเอียดต่างๆ รวมทั้งภาษาและถ้อยคำที่ใช้ในแบบสอบถามแล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยคำนวณจากสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC คือ ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับเนื้อหา

$\sum R$  คือ ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

การให้คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ ให้คะแนนตามเกณฑ์ดังนี้

+1 = สอดคล้อง

0 = ไม่แน่ใจ

-1 = ไม่สอดคล้อง

ค่า IOC มีค่าระหว่าง -1 ถึง 1 ข้อคำถามที่ดีจะต้องมีค่า IOC ใกล้เคียงกับ 1 โดยกำหนดเกณฑ์ค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (ภาคผนวก ง) ถือว่าสอดคล้องในเกณฑ์ที่ยอมรับ

ได้ (ทรงศักดิ์ ภู่อ่อน, 2551: 50) จากแบบสอบถามเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์และแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้ผลค่าเฉลี่ยโดยรวมของค่า IOC เท่ากับ 0.96

2. การทดลองใช้แบบสอบถาม (Try Out) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ปฏิบัติงานระดับ 3-9 ในฝ่ายระบบควบคุมและป้องกัน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย แต่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เนื่องจากเป็นหน่วยงานในสังกัดสายงานรอง ผู้ว่าการระบบส่งที่ปฏิบัติงานอยู่การ ไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานกลาง จำนวน 30 คน

3. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้นำไปทดลองใช้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ แบบสอบถามวัดความฉลาดทางอารมณ์และแบบสอบถามวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้วยการวัดความคงที่ภายใน (Internal Consistency) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%) ซึ่งเครื่องมือที่มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาใกล้เคียง 1 แสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นสูง โดยถือเกณฑ์การทดสอบที่ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา มีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (ภาคผนวก จ) จึงถือได้ว่าเป็นแบบประเมินที่มีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้และสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล (บุญธรรม กิจปริดาภิสุทธิ, 2543: 199) ซึ่งผลการวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.979 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวัดความฉลาดทางอารมณ์ เท่ากับ 0.971 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เท่ากับ 0.947

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร วารสาร บทความ หนังสือ วิทยานิพนธ์ และเอกสารการวิจัยต่าง ๆ รวมทั้งฐานข้อมูลออนไลน์

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม เก็บรวบรวมและตรวจสอบความสมบูรณ์ ถูกต้องของแบบสอบถามที่มาจากผู้ตอบแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

2.1 ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งออกโดยบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ถึงผู้อำนวยการฝ่ายควบคุมระบบกำลัง ไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยประสานงานผ่านผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายควบคุมระบบกำลัง ไฟฟ้า-ปฏิบัติการ และผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายควบคุมระบบกำลัง ไฟฟ้า-วิชาการ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เพื่อแจ้งวัตถุประสงค์ของการกรอก



แบบสอบถามและการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยส่งแบบสอบถาม จำนวน 128 ชุด แก่ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า-ปฏิบัติการ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

2.2 ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า-ปฏิบัติการ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยแจ้งหนังสือถึงหัวหน้ากองงานต่าง ๆ เพื่อทราบวัตถุประสงค์ของการกรอกแบบสอบถามและการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมทั้งส่งแบบสอบถาม 128 ชุด ไปยังธุรการส่วนกลางฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เพื่อแจ้งให้หัวหน้ากองงานต่าง ๆ ทราบ และเพื่อให้เจ้าหน้าที่ธุรการของกองงานต่าง ๆ ในฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน ในกองงานสำหรับการเก็บข้อมูล โดยธุรการของกองงานต่าง ๆ จะเป็นผู้รวบรวมแบบสอบถามจากผู้ปฏิบัติงานส่งคืนผู้วิจัย และผู้วิจัยติดตามเก็บแบบสอบถามจากธุรการของกองงานต่าง ๆ อีกครั้งหนึ่ง ทั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1-20 ธันวาคม 2557 รวมทั้งสิ้น 20 วัน ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 128 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

2.3 ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บข้อมูล มาตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของคำตอบในแบบสอบถาม

2.4 นำข้อมูลที่ได้มาจัดระเบียบ ลงรหัส ตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วนำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้ว มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences for Windows หรือ SPSS for Windows) มีรายละเอียดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### 1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

1.2 วิเคราะห์ระดับความฉลาดทางอารมณ์และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการจำแนกและแปลความหมาย รวมทั้งแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูลต่าง ๆ

## 2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สำหรับทดสอบสมมติฐาน

2.1 การทดสอบค่า t (t-test) ใช้ทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ โดยใช้การวิเคราะห์แบบป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างระหว่างผลทางอารมณ์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ

2.2 การทดสอบค่าเอฟ (F-test) ใช้ทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่จำแนกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ในฝ่ายๆ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างระหว่างความผลทางอารมณ์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และหากพบว่ามีค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยอย่างน้อย 2 กลุ่ม ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 (ระดับความเชื่อมั่นที่ 99%) หรือ 0.05 (ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%) ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ภายหลัง (Post Hoc) เปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้การทดสอบด้วยวิธีการทดสอบผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 (ระดับความเชื่อมั่นที่ 99%) หรือ 0.05 (ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%)

2.3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ใช้สำหรับวิเคราะห์ความผลทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ปฏิบัติงานระดับ 3-9 ฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวนทั้งหมด 128 คน ซึ่งผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายๆ ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน  
สมมติฐานที่ 1 ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายๆ ต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายๆ ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ความฉลาดทางอารมณ์อย่างน้อย 1 ด้าน สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดใช้สัญลักษณ์ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติ t-test ที่ใช้ในการทดสอบนัยสำคัญของตัวแปร กรณีข้อมูลมีการแจกแจงแบบที (t-Distribution)
F	แทน	ค่าสถิติ F-test ที่ใช้ในการทดสอบนัยสำคัญของตัวแปร กรณีข้อมูลมีการแจกแจงแบบเอฟ (F-Distribution)
Sig.	แทน	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หาคู่
R <sup>2</sup>	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
Adjusted R <sup>2</sup>	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว
Beta	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนน มาตรฐาน
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
SE (B)	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ B
Z <sub>T_WE</sub>	แทน	ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมที่ได้รับจาก สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน
Z <sub>GA</sub>	แทน	ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมาย ความสำเร็จที่ได้รับจากสมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน
Z <sub>IPO</sub>	แทน	ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ ปฏิบัติงานที่ได้รับจากสมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน
Z <sub>SRES</sub>	แทน	ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ ปัจจัยทรัพยากรที่ได้รับจากสมการถดถอยในรูปคะแนน มาตรฐาน
Z <sub>PS</sub>	แทน	ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจของทุกฝ่าย ที่ได้รับจากสมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน

*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
GEN	แทน	เพศ
AGE	แทน	อายุ
EDU_L	แทน	ระดับการศึกษา
MST	แทน	สถานภาพสมรส
SAL	แทน	เงินเดือน
POS	แทน	ตำแหน่งงาน
POS_L	แทน	ระดับตำแหน่ง
PWK	แทน	ระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ
T_EQ	แทน	ความฉลาดทางอารมณ์ โดยรวม
SA	แทน	ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง
SREG	แทน	ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง
SM	แทน	ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเอง
E	แทน	ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา
SSK	แทน	ความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคม
T_WE	แทน	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม
GA	แทน	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมาย ความสำเร็จ
IPO	แทน	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน
SRES	แทน	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัย ทรัพยากร
PS	แทน	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจของทุกฝ่าย

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า  
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จากผู้ปฏิบัติงานระดับ 3-9 จำนวน 128 คน ประกอบด้วย เพศ  
อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลา  
การปฏิบัติงานในฝ่ายฯ โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ แสดงผลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า  
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

(n = 128)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	102	79.70
หญิง	26	20.30
<b>2. อายุ</b>		
21-30 ปี	31	24.20
31-40 ปี	27	21.10
41-50 ปี	40	31.30
51 ปีขึ้นไป	30	23.40
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	17	13.30
ปริญญาตรี	79	61.70
สูงกว่าปริญญาตรี	32	25.00
<b>4. สถานภาพสมรส</b>		
โสด	60	46.90
สมรส	65	50.80
หม้าย	1	0.80
หย่าร้าง	2	1.60
<b>5. เงินเดือน</b>		
ต่ำกว่า 20,000 บาท	5	3.90
20,000-40,000 บาท	41	32.00
40,001-60,000 บาท	24	18.80
60,001-80,000 บาท	41	32.00
80,001 บาทขึ้นไป	17	13.30

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า  
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (ต่อ)

(n = 128)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>6. ตำแหน่งงาน</b>		
วิศวกร	87	68.00
นักคอมพิวเตอร์	6	4.70
เศรษฐกร	3	2.30
วิทยาการ	7	5.50
ช่าง	19	14.80
พนักงานวิชาชีพ	3	2.30
ช่างชำนาญการ	3	2.30
<b>7. ระดับตำแหน่ง</b>		
ระดับ 3	8	6.30
ระดับ 4	18	14.10
ระดับ 5	16	12.50
ระดับ 6	7	5.50
ระดับ 7	36	28.10
ระดับ 8	31	24.20
ระดับ 9	12	9.40
<b>8. ระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ</b>		
ต่ำกว่า 1 ปี	7	5.50
1-5 ปี	32	25.00
6-10 ปี	9	7.00
11-15 ปี	15	11.70
16-20 ปี	13	10.20
21 ปีขึ้นไป	52	40.60

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จากผู้ปฏิบัติงานระดับ 3-9 จำนวน 128 คน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลา การปฏิบัติงานในฝ่ายฯ สามารถอธิบายได้ดังนี้

**เพศ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 128 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 102 คน คิดเป็น ร้อยละ 79.70 รองลงมาเป็นเพศหญิง มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 20.30

**อายุ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 128 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 21-30 ปี มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20 อายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 23.40 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ อายุระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10

**ระดับการศึกษา** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบ กำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 128 คน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 61.70 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ระดับการศึกษาต่ำกว่า ปริญญาตรี มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30

**สถานภาพสมรส** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบ กำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 128 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 50.80 รองลงมาคือ สถานภาพโสด มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 46.90 สถานภาพหย่าร้าง มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ สถานภาพ หม้าย มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80

**เงินเดือน** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 128 คน ส่วนใหญ่มีเงินเดือนระหว่าง 20,000-40,000 บาท และ 60,001-80,000 บาท มีจำนวนเท่ากัน คือ 41 คน แต่ละช่วงคิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมา คือ เงินเดือนระหว่าง 40,001-60,000 บาท มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 เงินเดือน 80,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ เงินเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90

**ตำแหน่งงาน** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบ กำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 128 คน ส่วนใหญ่เป็นวิศวกร มีจำนวน



87 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 รองลงมาคือ ช่าง มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 วิศวกร มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 นักคอมพิวเตอร์ มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ เศรษฐกร พนักงานวิชาชีพ และช่างชำนาญการ มีจำนวนเท่ากันคือ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30

**ระดับตำแหน่ง** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 128 คน ส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งอยู่ในระดับ 7 มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10 รองลงมาคือ ระดับ 8 มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20 ระดับ 4 มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.10 ระดับ 5 มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ระดับ 9 มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40 ระดับ 3 มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ระดับ 6 มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50

**ระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 128 คน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ 21 ปีขึ้นไป มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 40.60 รองลงมาคือ ระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ ระหว่าง 1-5 ปี มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ 11-15 ปี มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.70 ระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ 16-20 ปี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20 ระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ 6-10 ปี มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ ต่ำกว่า 1 ปี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จากผู้ปฏิบัติงานระดับ 3-9 จำนวน 128 คน ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคม โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงผลดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม

(n = 128)

ความฉลาดทางอารมณ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง	3.96	0.68	สูง
2. ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง	3.96	0.72	สูง
3. ด้านการจูงใจตนเอง	3.96	0.73	สูง
4. ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา	3.78	0.73	สูง
5. ด้านทักษะทางสังคม	3.61	0.67	สูง
โดยรวม	3.85	0.72	สูง

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.85$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับสูงทั้ง 5 ด้าน โดยมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง ( $\bar{X} = 3.96$ ) ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ( $\bar{X} = 3.96$ ) และด้านการจูงใจตนเอง ( $\bar{X} = 3.96$ ) สูงเป็นอันดับแรกและสูงเท่ากัน รองลงมาคือ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ( $\bar{X} = 3.78$ ) และน้อยที่สุดคือ ด้านทักษะทางสังคม ( $\bar{X} = 3.61$ ) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านแสดงดังตารางที่ 4-8

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง

(n = 128)

ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เมื่อท่านมีความรู้สึกไม่สบายใจ ท่านรู้ว่าเกิดจากสาเหตุใด	30 (23.4)	78 (60.9)	19 (14.8)	0 (0.0)	1 (0.8)	4.06	0.67	สูง
2. ท่านสามารถบอกถึงอารมณ์ที่ท่านประสบอยู่ได้ว่าเป็นอารมณ์ชนิดใด	25 (19.5)	80 (62.5)	21 (16.4)	2 (1.6)	0 (0.0)	4.00	0.65	สูง

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความฉลาดทางอารมณ์  
ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง (ต่อ)

(n = 128)

ด้านการตระหนักรู้ ในอารมณ์ตนเอง	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. ท่านสามารถคาดคะเนถึงผลที่จะเกิดตามมาจากการแสดงอารมณ์นั้น ๆ	17 (13.3)	70 (54.7)	37 (28.9)	4 (3.1)	0 (0.0)	3.78	0.71	สูง
4. ท่านรู้จักจุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง	31 (24.2)	64 (50.0)	31 (24.2)	2 (1.6)	0 (0.0)	3.97	0.74	สูง
5. ท่านมีความรู้สึกมั่นใจในความรู้ความสามารถและมองเห็นคุณค่าของตนเอง	21 (16.4)	69 (53.9)	37 (28.9)	1 (0.8)	0 (0.0)	3.86	0.68	สูง
6. ท่านยอมรับข้อผิดพลาดของตัวเองและพยายามหาทางแก้ไข	29 (22.7)	82 (64.1)	17 (13.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.09	0.59	สูง
โดยรวม						3.96	0.68	สูง

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองโดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.96$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับสูงทั้ง 6 ข้อ คือ ท่านยอมรับข้อผิดพลาดของตัวเองและพยายามหาทางแก้ไข ( $\bar{X} = 4.09$ ) สูงเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เมื่อท่านมีความรู้สึกไม่สบายใจ ท่านรู้ว่าเกิดจากสาเหตุใด ( $\bar{X} = 4.06$ ) ท่านสามารถบอกถึงอารมณ์ที่ท่านประสบอยู่ได้ว่าเป็นอารมณ์ชนิดใด ( $\bar{X} = 4.00$ ) ท่านรู้จักจุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง ( $\bar{X} = 3.97$ ) ท่านมีความรู้สึกมั่นใจในความรู้ความสามารถ และมองเห็นคุณค่าของตนเอง ( $\bar{X} = 3.86$ ) และน้อยที่สุดคือ ท่านสามารถคาดคะเนถึงผลที่จะเกิดตามมาจากการแสดงอารมณ์นั้น ๆ ( $\bar{X} = 3.78$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความฉลาดทางอารมณ์  
ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง

(n = 128)

ด้านการจัดระเบียบ อารมณ์ของตนเอง	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านมีความสามารถในการจัดการและควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม	13 (10.2)	61 (47.7)	52 (40.6)	2 (1.6)	0 (0.0)	3.66	0.68	สูง
2. ท่านเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ไว้วางใจได้	55 (43.0)	58 (45.3)	14 (10.9)	1 (0.8)	0 (0.0)	4.30	0.69	สูง
3. ท่านมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายและมีการพิจารณาใคร่ครวญอย่างรอบคอบ	38 (29.7)	72 (56.3)	17 (13.3)	1 (0.8)	0 (0.0)	4.15	0.67	สูง
4. ท่านมีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้	25 (19.5)	70 (54.7)	33 (25.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.94	0.67	สูง
5. ท่านชอบค้นคว้าหาแนวคิดใหม่จากแหล่งต่าง ๆ	17 (13.3)	58 (45.3)	50 (39.1)	2 (1.6)	1 (0.8)	3.69	0.75	สูง
6. ท่านยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและเปิดใจกว้างเสมอ	24 (18.8)	80 (62.5)	23 (18.0)	1 (0.8)	0 (0.0)	3.99	0.63	สูง
โดยรวม						3.96	0.72	สูง

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเองโดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.96$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับสูงทั้ง 6 ข้อ คือ ท่านเป็นผู้มีความซื่อสัตย์ไว้วางใจได้ ( $\bar{X} = 4.30$ ) สูงเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ท่านมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายและมีการพิจารณาใคร่ครวญอย่างรอบคอบ ( $\bar{X} = 4.15$ ) ท่านยอมรับฟังความคิดเห็นของ

ผู้อื่นและเปิดใจกว้างเสมอ ( $\bar{X} = 3.99$ ) ท่านมีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้ ( $\bar{X} = 3.94$ ) ท่านชอบค้นคว้าหาแนวคิดใหม่จากแหล่งต่าง ๆ ( $\bar{X} = 3.69$ ) และน้อยที่สุดคือ ท่านมีความสามารถในการจัดการและควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.66$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความฉลาดทางอารมณ์  
ด้านการจูงใจตนเอง

(n = 128)

ด้านการจูงใจตนเอง	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านมีเป้าหมายและจุดมุ่งหมายที่ท้าทายในชีวิต	17 (13.3)	59 (46.1)	48 (37.5)	4 (3.1)	0 (0.0)	3.70	0.74	สูง
2. ท่านเชื่อว่าสิ่งต่าง ๆ สามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้เสมอ	43 (33.6)	66 (51.6)	17 (13.3)	2 (1.6)	0 (0.0)	4.17	0.71	สูง
3. ท่านพยายามทำงานให้ได้ดีตามมาตรฐานที่ตั้งไว้	31 (24.2)	75 (58.6)	21 (16.4)	1 (0.8)	0 (0.0)	4.06	0.66	สูง
4. ท่านยึดเป้าหมายของฝ่ายฯ เป็นแนวทางในการทำงาน	21 (16.4)	70 (54.7)	32 (25.0)	3 (2.3)	2 (1.6)	3.82	0.79	สูง
5. ท่านตั้งใจทำงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายของฝ่ายฯ	28 (21.9)	80 (62.5)	20 (15.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.06	0.61	สูง
6. ท่านมีความคิดริเริ่มและแสวงหาวิธีการใหม่ ๆ ในการทำงาน	29 (22.7)	49 (38.3)	48 (37.5)	1 (0.8)	1 (0.8)	3.81	0.82	สูง
7. ท่านมีความเพียรพยายามแม้มีอุปสรรคท่านก็ทำงานต่อไปจนสำเร็จ	32 (25.0)	75 (58.6)	20 (15.6)	1 (0.8)	0 (0.0)	4.08	0.66	สูง
โดยรวม						3.96	0.73	สูง

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการการจูงใจตนเองโดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.96$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 7 ข้อ คือ ท่านเชื่อว่าสิ่งต่าง ๆ สามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้เสมอ ( $\bar{X} = 4.17$ ) สูงเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ท่านมีความเพียรพยายาม แม้มีอุปสรรคท่านก็ทำงานต่อไปจนสำเร็จ ( $\bar{X} = 4.08$ ) ท่านพยายามทำงานให้ได้ดีตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ ( $\bar{X} = 4.06$ ) ท่านตั้งใจทำงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายของฝ่ายฯ ( $\bar{X} = 4.06$ ) ท่านยึดเป้าหมายของฝ่ายฯ เป็นแนวทางในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.82$ ) ท่านมีความคิดริเริ่มและแสวงหาวิธีการใหม่ ๆ ในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.81$ ) และน้อยที่สุดคือ ท่านมีเป้าหมายและจุดมุ่งหมายที่ทำนายในชีวิต ( $\bar{X} = 3.70$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา

(n = 128)

ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านมีความเข้าใจและรับทราบถึงความรู้สึกของผู้อื่นได้ ถึงแม้ว่าเขาจะยังไม่ได้พูดอะไร	22 (17.2)	70 (54.7)	33 (25.8)	3 (2.3)	0 (0.0)	3.87	0.71	สูง
2. ท่านรู้สึกเห็นอกเห็นใจและเข้าใจถึงความวิตกกังวลใจของผู้อื่น	31 (24.2)	69 (53.9)	28 (21.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.02	0.68	สูง
3. ท่านสามารถรับทราบและเข้าใจมุมมองของผู้อื่น	19 (14.8)	76 (59.4)	30 (23.4)	3 (2.3)	0 (0.0)	3.87	0.68	สูง
4. ท่านสามารถบอกได้ว่าแต่ละคนมีข้อบกพร่องที่สมควรปรับปรุงอย่างไร	4 (3.1)	49 (38.3)	70 (54.7)	5 (3.9)	0 (0.0)	3.41	0.62	ปานกลาง
5. ท่านให้กำลังใจและส่งเสริมเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	18 (14.1)	74 (57.8)	36 (28.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.86	0.64	สูง

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความฉลาดทางอารมณ์  
ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (ต่อ)

(n = 128)

ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
6. ท่านเข้าใจความต้องการของผู้อื่นเสมอ	8 (6.3)	52 (40.6)	61 (47.7)	7 (5.5)	0 (0.0)	3.48	0.70	ปานกลาง
7. ท่านสามารถรับรู้และตอบสนองความต้องการของผู้อื่นได้เป็นอย่างดี	7 (5.5)	55 (43.0)	62 (48.4)	4 (3.1)	0 (0.0)	3.51	0.65	สูง
8. ท่านยอมรับว่าคนเรามีความแตกต่างกันไป	46 (35.9)	64 (50.0)	15 (11.7)	3 (2.3)	0 (0.0)	4.20	0.73	สูง
9. ท่านสามารถรับรู้และบอกถึงความสัมพันธ์ของคนในกลุ่มได้	18 (14.1)	71 (55.5)	36 (28.1)	3 (2.3)	0 (0.0)	3.81	0.70	สูง
โดยรวม						3.78	0.73	สูง

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเราโดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.78$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับสูง 7 ข้อ คือ ท่านยอมรับว่าคนเรามีความแตกต่างกันไป ( $\bar{X} = 4.20$ ) สูงเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ท่านรู้สึกเห็นอกเห็นใจและเข้าใจถึงความวิตกกังวลใจของผู้อื่น ( $\bar{X} = 4.02$ ) ท่านมีความเข้าใจและรับทราบถึงความรู้สึกของผู้อื่นได้ถึงแม้ว่าเขาจะยังไม่ได้พูดอะไร ( $\bar{X} = 3.87$ ) ท่านสามารถรับทราบและเข้าใจมุมมองของผู้อื่น ( $\bar{X} = 3.87$ ) ท่านให้กำลังใจและส่งเสริมเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 3.86$ ) ท่านสามารถรับรู้และบอกถึงความสัมพันธ์ของคนในกลุ่มได้ ( $\bar{X} = 3.81$ ) และท่านสามารถรับรู้และตอบสนองความต้องการของผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.51$ ) มีความฉลาดทางอารมณ์ระดับปานกลาง 2 ข้อ คือ ท่านเข้าใจความต้องการของผู้อื่นเสมอ ( $\bar{X} = 3.48$ ) และท่านสามารถบอกได้ว่าแต่ละคนมีข้อบกพร่องที่สมควรปรับปรุงอย่างไร ( $\bar{X} = 3.41$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความฉลาดทางอารมณ์  
ด้านทักษะทางสังคม

(n = 128)

ด้านทักษะทางสังคม	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านสามารถกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานเกิดความรู้สึกร่วมกันหรือรื้อฟื้นในการทำงานได้	6 (4.7)	45 (35.2)	71 (55.5)	5 (3.9)	1 (0.8)	3.39	0.68	ปานกลาง
2. ท่านสามารถโน้มน้าวให้ผู้อื่นคล้อยตามได้	2 (1.6)	54 (42.2)	60 (46.9)	11 (8.6)	1 (0.8)	3.35	0.69	ปานกลาง
3. ท่านรับฟังข่าวสารและสามารถเก็บใจความได้	6 (4.7)	72 (56.3)	49 (38.3)	1 (0.8)	0 (0.0)	3.65	0.58	สูง
4. ท่านสามารถทำให้ผู้อื่นเข้าใจในสิ่งที่ท่านต้องการจะบอก	6 (4.7)	84 (65.6)	38 (29.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.75	0.53	สูง
5. ท่านชอบอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ไข	15 (11.7)	55 (43.0)	54 (42.2)	3 (2.3)	1 (0.8)	3.63	0.75	สูง
6. เมื่อมีปัญหาท่านสามารถหาทางออกและทางเลือกที่ทำให้ทุกคนเห็นพ้องต้องกันได้	6 (4.7)	72 (56.3)	46 (35.9)	4 (3.1)	0 (0.0)	3.63	0.63	สูง
7. ท่านเป็นคนที่ชอบแนะนำแนวทางให้ผู้อื่น	10 (7.8)	51 (39.8)	64 (50.0)	3 (2.3)	0 (0.0)	3.53	0.68	สูง
8. ท่านสามารถทำให้กลุ่มมองเห็นเป้าหมายร่วมกันได้	4 (3.1)	69 (53.9)	53 (41.4)	1 (0.8)	1 (0.8)	3.58	0.61	สูง
9. ท่านสามารถริเริ่มและจัดการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี	7 (5.5)	65 (50.8)	52 (40.6)	3 (2.3)	1 (0.8)	3.58	0.67	สูง



ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความฉลาดทางอารมณ์  
ด้านทักษะทางสังคม (ต่อ)

(n = 128)

ด้านทักษะทางสังคม	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
10. ท่านมีเพื่อนที่สามารถพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันได้	24 (18.8)	72 (56.3)	30 (23.4)	1 (0.8)	1 (0.8)	3.91	0.72	สูง
11. ท่านสามารถสร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือในการทำงานได้	9 (7.0)	73 (57.0)	44 (34.4)	2 (1.6)	0 (0.0)	3.70	0.62	สูง
12. ท่านทำให้คนในกลุ่มรู้สึกสนุกกับงาน	8 (6.3)	67 (52.3)	47 (36.7)	6 (4.7)	0 (0.0)	3.60	0.68	สูง
โดยรวม						3.61	0.67	สูง

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมโดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.61$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 10 ข้อ คือ ท่านมีเพื่อนที่สามารถพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันได้ ( $\bar{X} = 3.91$ ) สูงเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ท่านสามารถทำให้ผู้อื่นเข้าใจในสิ่งที่ท่านต้องการจะบอก ( $\bar{X} = 3.75$ ) ท่านสามารถสร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือในการทำงานได้ ( $\bar{X} = 3.70$ ) ท่านรับฟังข่าวสารและสามารถเก็บใจความได้ ( $\bar{X} = 3.65$ ) ท่านชอบอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ไข ( $\bar{X} = 3.63$ ) เมื่อมีปัญหา ท่านสามารถหาทางออกและทางเลือกที่ทำให้ทุกคนเห็นพ้องต้องกันได้ ( $\bar{X} = 3.63$ ) ท่านทำให้คนในกลุ่มรู้สึกสนุกกับงาน ( $\bar{X} = 3.60$ ) ท่านสามารถทำให้กลุ่มมองเห็นเป้าหมายร่วมกันได้ ( $\bar{X} = 3.58$ ) ท่านสามารถริเริ่มและจัดการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี ( $\bar{X} = 3.58$ ) และท่านเป็นคนที่ชอบแนะนำแนวทางให้ผู้อื่น ( $\bar{X} = 3.53$ ) มีความฉลาดทางอารมณ์ระดับปานกลาง 2 ข้อ คือ ท่านสามารถกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงานได้ ( $\bar{X} = 3.39$ ) และท่านสามารถโน้มน้าวให้ผู้อื่นคล้อยตามได้ ( $\bar{X} = 3.35$ ) ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จากผู้ปฏิบัติงานระดับ 3-9 จำนวน 128 คน ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่าย โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงผลดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม

(n = 128)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	3.81	0.66	สูง
2. ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	3.75	0.67	สูง
3. ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร	3.38	0.96	ปานกลาง
4. ด้านความพอใจของทุกฝ่าย	3.69	0.75	สูง
โดยรวม	3.66	0.79	สูง

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.66$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับสูง 3 ด้าน โดยมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ( $\bar{X} = 3.81$ ) สูงเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.75$ ) และด้านความพอใจของทุกฝ่าย ( $\bar{X} = 3.69$ ) มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ( $\bar{X} = 3.38$ ) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านแสดงดังตารางที่ 10-13

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน  
ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

(n = 128)

ด้านการบรรลุเป้าหมาย ความสำเร็จ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ผลงานของท่านมีความถูกต้องและเชื่อถือได้สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และส่งผลให้การดำเนินงานของฝ่ายฯ บรรลุเป้าหมาย	11 (8.6)	85 (66.4)	32 (25.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.84	0.56	สูง
2. ท่านสามารถประยุกต์ใช้แนวคิดในการทำงานใหม่ๆ เพื่อเป็นการพัฒนาการดำเนินงานของฝ่ายฯ ให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ	9 (7.0)	66 (51.6)	53 (41.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.66	0.61	สูง
3. ท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ได้รับมอบหมาย และมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของฝ่ายฯ	33 (25.8)	69 (53.9)	24 (18.8)	2 (1.6)	0 (0.0)	4.04	0.71	สูง
4. ท่านมีผลงานเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และบุคคลที่เกี่ยวข้องเสมอ และเป็นผลงานที่มีคุณภาพ	12 (9.4)	71 (55.5)	44 (34.4)	0 (0.0)	1 (0.8)	3.73	0.66	สูง

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน  
ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (ต่อ)

(n = 128)

ด้านการบรรลุเป้าหมาย ความสำเร็จ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5. ท่านมีแรงจูงใจที่ดี ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถและสามารถนำแนวคิดใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานอยู่เสมอ	11 (8.6)	67 (52.3)	46 (35.9)	3 (2.3)	1 (0.8)	3.66	0.70	สูง
6. ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้งานสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ	21 (16.4)	78 (60.9)	29 (22.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.94	0.62	สูง
โดยรวม						3.81	0.66	สูง

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จโดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.81$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับสูงทั้ง 6 ข้อ คือ ท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ได้รับมอบหมาย และมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของฝ่ายฯ ( $\bar{X} = 4.04$ ) สูงเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้งานสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.94$ ) ผลงานของท่านมีความถูกต้องและเชื่อถือได้ สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และส่งผลให้การดำเนินงานของฝ่ายฯ บรรลุเป้าหมาย ( $\bar{X} = 3.84$ ) ท่านมีผลงานเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และบุคคลที่เกี่ยวข้องเสมอ และเป็นผลงานที่มีคุณภาพ ( $\bar{X} = 3.73$ ) และน้อยที่สุดคือ ท่านสามารถประยุกต์ใช้แนวคิดในการทำงานใหม่ ๆ เพื่อเป็นการพัฒนาการดำเนินงานของฝ่ายฯ ให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.66$ ) และท่านมีแรงจูงใจที่ดี ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถและสามารถนำแนวคิดใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 3.66$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน  
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

(n = 128)

ด้านกระบวนการ ปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านมีการทบทวนกระบวนการปฏิบัติงานและปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อฝ่ายฯ	14 (10.9)	68 (53.1)	42 (32.8)	4 (3.1)	0 (0.0)	3.72	0.70	สูง
2. ท่านมีกระบวนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกันในแต่ละกลุ่มงาน ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา และช่วยลดข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงาน	9 (7.0)	74 (57.8)	44 (34.4)	1 (0.8)	0 (0.0)	3.71	0.60	สูง
3. ท่านมีการกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ และขั้นตอนการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน ช่วยทำให้ท่านสามารถประสานงานได้อย่างราบรื่นและลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	11 (8.6)	74 (57.8)	37 (28.9)	6 (4.7)	0 (0.0)	3.70	0.69	สูง
4. ท่านมีการดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติงาน ทำให้ผลงานสำเร็จตามแผนงานและเป้าหมายของฝ่ายฯ ที่วางไว้	17 (13.3)	81 (63.3)	29 (22.7)	1 (0.8)	0 (0.0)	3.89	0.62	สูง

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน  
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (ต่อ)

(n = 128)

ด้านกระบวนการ ปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5. ท่านมีการแสวงหาความรู้ และพัฒนาทักษะการ ปฏิบัติงานอยู่เสมอ ช่วยให้ เกิดการพัฒนาผลงานที่มี คุณภาพ และได้มาตรฐาน ในการปฏิบัติงาน	13 (10.2)	56 (43.8)	56 (43.8)	3 (2.3)	0 (0.0)	3.62	0.70	สูง
6. ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และทันต่อเหตุการณ์ ทำให้ ลดข้อผิดพลาดในการ ปฏิบัติงานและเกิดผลงาน ที่มีประสิทธิภาพ	19 (14.8)	77 (60.2)	30 (23.4)	2 (1.6)	0 (0.0)	3.88	0.66	สูง
โดยรวม						3.75	0.67	สูง

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.75$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับสูงทั้ง 6 ข้อ คือ ท่านมีการดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติงาน ทำให้ผลงานสำเร็จตามแผนงานและเป้าหมายของฝ่ายฯ ที่วางไว้ ( $\bar{X} = 3.89$ ) สูงเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และทันต่อเหตุการณ์ ทำให้ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานและเกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.88$ ) ท่านมีการทบทวนกระบวนการปฏิบัติงานและปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อฝ่ายฯ ( $\bar{X} = 3.72$ ) ท่านมีกระบวนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกันในแต่ละกลุ่มงาน ทำให้ท่านสามารถ

ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ทันท่วงที และช่วยลดข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.71$ ) ท่านมีการกำหนดขอบเขต อำนาจหน้าที่ และขั้นตอนการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน ช่วยทำให้ท่านสามารถประสานงานได้อย่างราบรื่นและลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.70$ ) และน้อยที่สุดคือ ท่านมีการแสวงหาความรู้และพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ช่วยให้เกิดการพัฒนาผลงานที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐานในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.62$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร

(n = 128)

ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านได้รับจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรอย่างเพียงพอ ที่เป็นปัจจัยสนับสนุนให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนงานที่ฝ่ายฯ กำหนดไว้	4 (3.1)	58 (45.3)	53 (41.4)	12 (9.4)	1 (0.8)	3.41	0.74	ปานกลาง
2. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนจัดตั้งงบประมาณการใช้วัสดุและทรัพยากรของฝ่ายฯ	2 (1.6)	34 (26.6)	50 (39.1)	15 (11.7)	27 (21.1)	2.76	1.11	ปานกลาง
3. ท่านใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	13 (10.2)	68 (53.1)	44 (34.4)	3 (2.3)	0 (0.0)	3.71	0.68	สูง
4. ท่านใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	23 (18.0)	60 (46.9)	39 (30.5)	3 (2.3)	3 (2.3)	3.76	0.86	สูง

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (ต่อ)

(n = 128)

ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5. ท่านมีกลไกการติดตามและควบคุมการใช้งานประมาณด้านต่าง ๆ ของฝ่ายฯ ให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้	8 (6.3)	35 (27.3)	55 (43.0)	14 (10.9)	16 (12.5)	3.04	1.07	ปานกลาง
6. ท่านมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่า เช่น การนำทรัพยากรที่สามารถใช้ได้เอากลับมาใช้อีกครั้ง หรือนำทรัพยากรที่มีการใช้ประโยชน์น้อยไม่คุ้มค่ามาปรับปรุงแก้ไขให้สามารถใช้ได้ดีขึ้น เป็นต้น	12 (9.4)	59 (46.1)	49 (38.3)	7 (5.5)	1 (0.8)	3.58	0.77	สูง
โดยรวม						3.38	0.96	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.38$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับสูง 3 ข้อ คือ ท่านใช้อุปกรณ์เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัยช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ( $\bar{X} = 3.76$ ) สูงเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ท่านใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.71$ ) และท่านมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่า เช่น การนำทรัพยากรที่สามารถใช้ได้เอากลับมาใช้อีกครั้ง หรือนำทรัพยากรที่มีการใช้ประโยชน์น้อยไม่คุ้มค่ามาปรับปรุงแก้ไขให้สามารถใช้ได้ดีขึ้น เป็นต้น ( $\bar{X} = 3.58$ ) มีความฉลาดทางอารมณ์ระดับปานกลาง 3 ข้อ คือ ท่านได้รับจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรอย่างเพียงพอ ที่เป็นปัจจัยสนับสนุนให้ผลการปฏิบัติงาน



เป็นไปตามแผนงานที่ฝ่ายฯ กำหนดไว้ ( $\bar{X} = 3.41$ ) ท่านมีกลไกการติดตาม และควบคุมการใช้งบประมาณด้านต่าง ๆ ของฝ่ายฯ ให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ( $\bar{X} = 3.04$ ) และท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนจัดตั้งงบประมาณ การใช้วัสดุและทรัพยากรของฝ่ายฯ ( $\bar{X} = 2.76$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจของทุกฝ่าย

(n = 128)

ด้านความพอใจ ของทุกฝ่าย	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานที่ดีและมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ จนเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี	9 (7.0)	65 (50.8)	52 (40.6)	1 (0.8)	1 (0.8)	3.63	0.66	สูง
2. ท่านเต็มใจให้ความช่วยเหลือและร่วมมือในการทำงานกับผู้อื่น เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	33 (25.8)	78 (60.9)	17 (13.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.13	0.61	สูง
3. ท่านมีผลงานและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บังคับบัญชาในการนำไปใช้ประกอบการพิจารณาตัดสินใจแก้ปัญหา และการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	16 (12.5)	57 (44.5)	48 (37.5)	6 (4.7)	1 (0.8)	3.63	0.79	สูง

ตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน  
ด้านความพอใจของทุกฝ่าย (ต่อ)

(n = 128)

ด้านความพอใจ ของทุกฝ่าย	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4. ท่านมีผลงานที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือใช้อ้างอิงในการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ	17 (13.3)	52 (40.6)	55 (43.0)	4 (3.1)	0 (0.0)	3.64	0.75	สูง
5. ท่านได้รับการยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสะท้อนถึงความสามารถของท่านที่สามารถปฏิบัติงานให้เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย	7 (5.5)	51 (39.8)	59 (46.1)	10 (7.8)	1 (0.8)	3.41	0.75	ปานกลาง
โดยรวม						3.69	0.75	สูง

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจของทุกฝ่ายโดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.69$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับสูง 4 ข้อ คือ ท่านเต็มใจให้ความช่วยเหลือและร่วมมือในการทำงานกับผู้อื่น เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ( $\bar{X} = 4.13$ ) สูงเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ท่านมีผลงานที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือใช้อ้างอิงในการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.64$ ) ท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานที่ดีและมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ จนเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.63$ ) และท่านมีผลงานและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บังคับบัญชาในการนำไปใช้ประกอบการพิจารณาตัดสินใจแก้ปัญหาและการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.63$ ) มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ท่านได้รับการยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสะท้อนถึงความสามารถของท่านที่สามารถปฏิบัติงานให้เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย ( $\bar{X} = 3.41$ ) ตามลำดับ

#### ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานในการเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ และการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จากผู้ปฏิบัติงานระดับ 3-9 จำนวน 128 คน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลครั้งนี้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ การทดสอบค่า t (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปร ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) และวิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน สำหรับการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายๆ ต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.1** ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีเพศต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ซึ่งรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ

(n = 128)

ความฉลาดทางอารมณ์	เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
1. ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง	ชาย	102	3.93	0.67	-1.621	0.107	ไม่แตกต่าง
	หญิง	26	4.10	0.71			
2. ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง	ชาย	102	3.95	0.71	-0.214	0.831	ไม่แตกต่าง
	หญิง	26	3.97	0.74			
3. ด้านการจูงใจตนเอง	ชาย	102	3.97	0.72	0.628	0.531	ไม่แตกต่าง
	หญิง	26	3.90	0.77			
4. ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา	ชาย	102	3.78	0.74	-0.126	0.900	ไม่แตกต่าง
	หญิง	26	3.79	0.66			

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ (ต่อ)

(n = 128)

ความฉลาดทางอารมณ์	เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
5. ด้านทักษะทางสังคม	ชาย	102	3.62	0.66	0.549	0.584	ไม่แตกต่าง
	หญิง	26	3.56	0.72			
โดยรวม	ชาย	102	3.85	0.71	-0.037	0.971	ไม่แตกต่าง
	หญิง	26	3.86	0.74			

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีเพศต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.1 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคม ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีอายุต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ซึ่งรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามอายุ

(n = 128)

ความฉลาดทางอารมณ์	อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
1. ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง	21-30 ปี	31	4.04	0.73	0.913	0.437	ไม่แตกต่าง
	31-40 ปี	27	3.97	0.72			
	41-50 ปี	40	3.98	0.57			
	51 ปีขึ้นไป	30	3.84	0.72			

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามอายุ (ต่อ)

(n = 128)

ความฉลาดทางอารมณ์	อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
2. ด้านการจัดระเบียบ อารมณ์ของตนเอง	21-30 ปี	31	4.12	0.65	2.345	0.076	ไม่ แตกต่าง
	31-40 ปี	27	3.85	0.77			
	41-50 ปี	40	4.00	0.71			
	51 ปีขึ้นไป	30	3.83	0.73			
3. ด้านการจูงใจตนเอง	21-30 ปี	31	4.10	0.78	1.093	0.355	ไม่ แตกต่าง
	31-40 ปี	27	3.90	0.83			
	41-50 ปี	40	3.94	0.64			
	51 ปีขึ้นไป	30	3.88	0.70			
4. ด้านการเอาใจเขา มาใส่ใจเรา	21-30 ปี	31	3.91	0.79	1.388	0.250	ไม่ แตกต่าง
	31-40 ปี	27	3.82	0.74			
	41-50 ปี	40	3.72	0.66			
	51 ปีขึ้นไป	30	3.69	0.69			
5. ด้านทักษะทางสังคม	21-30 ปี	31	3.65	0.65	0.534	0.660	ไม่ แตกต่าง
	31-40 ปี	27	3.64	0.81			
	41-50 ปี	40	3.62	0.60			
	51 ปีขึ้นไป	30	3.52	0.63			
โดยรวม	21-30 ปี	31	3.96	0.74	1.219	0.306	ไม่ แตกต่าง
	31-40 ปี	27	3.84	0.79			
	41-50 ปี	40	3.85	0.65			
	51 ปีขึ้นไป	30	3.75	0.70			

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีอายุต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคม ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.3** ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ซึ่งรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 128)

ความฉลาดทางอารมณ์	ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
1. ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง	ต่ำกว่าปริญญาตรี	17	3.68	0.65	3.836*	0.024	แตกต่าง
	ปริญญาตรี	79	3.99	0.69			
	สูงกว่าปริญญาตรี	32	4.05	0.65			
2. ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง	ต่ำกว่าปริญญาตรี	17	3.80	0.70	1.131	0.326	ไม่แตกต่าง
	ปริญญาตรี	79	3.96	0.72			
	สูงกว่าปริญญาตรี	32	4.03	0.73			
3. ด้านการจูงใจตนเอง	ต่ำกว่าปริญญาตรี	17	3.90	0.68	0.126	0.882	ไม่แตกต่าง
	ปริญญาตรี	79	3.97	0.74			
	สูงกว่าปริญญาตรี	32	3.96	0.74			
4. ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	17	3.64	0.76	1.364	0.259	ไม่แตกต่าง
	ปริญญาตรี	79	3.83	0.74			
	สูงกว่าปริญญาตรี	32	3.72	0.64			
5. ด้านทักษะทางสังคม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	17	3.47	0.70	0.915	0.403	ไม่แตกต่าง
	ปริญญาตรี	79	3.63	0.67			
	สูงกว่าปริญญาตรี	32	3.62	0.65			
โดยรวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	17	3.70	0.72	1.251	0.290	ไม่แตกต่าง
	ปริญญาตรี	79	3.88	0.72			
	สูงกว่าปริญญาตรี	32	3.88	0.70			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.3 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคมไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ซึ่งรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับการศึกษา

ความฉลาดทางอารมณ์	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	ปริญญาดรี	สูงกว่า
			ปริญญาดรี	ปริญญาดรี	ปริญญาดรี
			3.68	3.99	4.05
ด้านการตระหนักรู้ ในอารมณ์ตนเอง	ต่ำกว่าปริญญาดรี	3.68	-	-0.31*	-0.37**
	ปริญญาดรี	3.99		-	-0.06
	สูงกว่าปริญญาดรี	4.05			-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05    \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองแตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาดรี มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาดรี เท่ากับ 0.31 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาดรี เท่ากับ 0.37 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**สมมติฐานที่ 1.4** ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ซึ่งรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามสถานภาพสมรส

(n = 128)

ความฉลาดทางอารมณ์	สถานภาพสมรส	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
1. ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง	โสด	60	4.02	0.70	0.591	0.622	ไม่แตกต่าง
	สมรส	65	3.92	0.67			
	หม้าย	1	4.00	0.00			
	หย่าร้าง	2	3.75	0.45			
2. ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง	โสด	60	4.04	0.72	1.052	0.372	ไม่แตกต่าง
	สมรส	65	3.89	0.71			
	หม้าย	1	3.83	0.75			
	หย่าร้าง	2	3.75	0.45			
3. ด้านการจูงใจตนเอง	โสด	60	4.02	0.79	0.563	0.641	ไม่แตกต่าง
	สมรส	65	3.91	0.69			
	หม้าย	1	3.71	0.49			
	หย่าร้าง	2	4.00	0.00			
4. ด้านการเอาใจเขา มาใส่ใจเรา	โสด	60	3.88	0.74	1.724	0.165	ไม่แตกต่าง
	สมรส	65	3.69	0.70			
	หม้าย	1	3.56	0.53			
	หย่าร้าง	2	3.83	0.51			
5. ด้านทักษะทางสังคม	โสด	60	3.64	0.70	0.323	0.808	ไม่แตกต่าง
	สมรส	65	3.57	0.65			
	หม้าย	1	3.50	0.52			
	หย่าร้าง	2	3.75	0.53			



ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามสถานภาพสมรส (ต่อ)

(n = 128)

ความฉลาดทางอารมณ์	สถานภาพสมรส	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
โดยรวม	โสด	60	3.92	0.75	0.924	0.431	ไม่แตกต่าง
	สมรส	65	3.80	0.70			
	หม้าย	1	3.72	0.53			
	หย่าร้าง	2	3.82	0.45			

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคม ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีเงินเดือนต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ซึ่งรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามเงินเดือน

(n = 128)

ความฉลาดทางอารมณ์	เงินเดือน	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
1. ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง	ต่ำกว่า 20,000 บาท	5	3.77	0.77	2.369	0.056	ไม่แตกต่าง
	20,000-40,000 บาท	41	4.07	0.73			
	40,001-60,000 บาท	24	3.73	0.65			
	60,001-80,000 บาท	41	3.98	0.61			
	80,001 บาทขึ้นไป	17	4.03	0.68			

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า  
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามเงินเดือน (ต่อ)

(n = 128)

ความฉลาดทางอารมณ์	เงินเดือน	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
2. ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง	ต่ำกว่า 20,000 บาท	5	3.87	0.63	4.541**	0.002	แตกต่าง
	20,000-40,000 บาท	41	4.07	0.73			
	40,001-60,000 บาท	24	3.60	0.66			
	60,001-80,000 บาท	41	4.02	0.68			
	80,001 บาทขึ้นไป	17	4.05	0.72			
3. ด้านการรู้จักตนเอง	ต่ำกว่า 20,000 บาท	5	4.06	0.64	3.408*	0.011	แตกต่าง
	20,000-40,000 บาท	41	4.05	0.87			
	40,001-60,000 บาท	24	3.63	0.66			
	60,001-80,000 บาท	41	4.00	0.62			
	80,001 บาทขึ้นไป	17	4.06	0.61			
4. ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา	ต่ำกว่า 20,000 บาท	5	3.82	0.61	5.281**	0.001	แตกต่าง
	20,000-40,000 บาท	41	3.95	0.81			
	40,001-60,000 บาท	24	3.40	0.63			
	60,001-80,000 บาท	41	3.79	0.63			
	80,001 บาทขึ้นไป	17	3.86	0.65			
5. ด้านทักษะทางสังคม	ต่ำกว่า 20,000 บาท	5	3.73	0.61	2.699*	0.034	แตกต่าง
	20,000-40,000 บาท	41	3.65	0.78			
	40,001-60,000 บาท	24	3.35	0.65			
	60,001-80,000 บาท	41	3.66	0.56			
	80,001 บาทขึ้นไป	17	3.71	0.58			
โดยรวม	ต่ำกว่า 20,000 บาท	5	3.85	0.65	4.712**	0.001	แตกต่าง
	20,000-40,000 บาท	41	3.96	0.81			
	40,001-60,000 บาท	24	3.54	0.66			
	60,001-80,000 บาท	41	3.89	0.63			
	80,001 บาทขึ้นไป	17	3.94	0.65			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05      \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีเงินเดือนต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ 1.5 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือนต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง และด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการจงใจตนเอง และด้านทักษะทางสังคม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการจงใจตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคม จำแนกตามเงินเดือน โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ซึ่งรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามเงินเดือน

ความฉลาดทางอารมณ์		เงินเดือน					
		ต่ำกว่า 20,000 บาท	20,000-40,000 บาท	40,001-60,000 บาท	60,001-80,000 บาท	80,001 บาทขึ้นไป	
ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง							
เงินเดือน	$\bar{X}$	3.87	4.07	3.60	4.02	4.05	
ต่ำกว่า 20,000 บาท		3.87	-	-0.20	0.27	-0.15	-0.18
20,000-40,000 บาท		4.07		-	0.47**	0.05	0.02
40,001-60,000 บาท		3.60			-	-0.42**	-0.45**
60,001-80,000 บาท		4.02				-	-0.03
80,001 บาทขึ้นไป		4.05					-

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความฉลาดทางอารมณ์  
ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย  
จำแนกตามเงินเดือน (ต่อ)

ความฉลาดทางอารมณ์		เงินเดือน				
		ต่ำกว่า 20,000 บาท	20,000- 40,000 บาท	40,001- 60,000 บาท	60,001- 80,000 บาท	80,001 บาทขึ้นไป
ด้านการจูงใจตนเอง						
เงินเดือน	$\bar{X}$	4.06	4.05	3.63	4.00	4.06
ต่ำกว่า 20,000 บาท	4.06	-	0.01	0.43	0.06	0.00
20,000-40,000 บาท	4.05		-	0.42**	0.05	-0.01
40,001-60,000 บาท	3.63			-	-0.37**	-0.43**
60,001-80,000 บาท	4.00				-	-0.06
80,001 บาทขึ้นไป	4.06					-
ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา						
เงินเดือน	$\bar{X}$	3.82	3.95	3.40	3.79	3.86
ต่ำกว่า 20,000 บาท	3.82	-	-0.13	0.42	0.03	-0.04
20,000-40,000 บาท	3.95		-	0.55**	0.16	0.09
40,001-60,000 บาท	3.40			-	-0.39**	-0.46**
60,001-80,000 บาท	3.79				-	-0.07
80,001 บาทขึ้นไป	3.86					-

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความฉลาดทางอารมณ์  
ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย  
จำแนกตามเงินเดือน (ต่อ)

ความฉลาดทางอารมณ์		เงินเดือน				
		ต่ำกว่า 20,000 บาท	20,000- 40,000 บาท	40,001- 60,000 บาท	60,001- 80,000 บาท	80,001 บาทขึ้นไป
ด้านทักษะทางสังคม						
เงินเดือน	$\bar{X}$	3.73	3.65	3.35	3.66	3.71
ต่ำกว่า 20,000 บาท	3.73	-	0.08	0.38	0.07	0.02
20,000-40,000 บาท	3.65		-	0.30**	-0.01	-0.06
40,001-60,000 บาท	3.35			-	-0.31**	-0.36**
60,001-80,000 บาท	3.66				-	-0.05
80,001 บาทขึ้นไป	3.71					-
โดยรวม		ต่ำกว่า 20,000 บาท	20,000- 40,000 บาท	40,001- 60,000 บาท	60,001- 80,000 บาท	80,001 บาทขึ้นไป
เงินเดือน	$\bar{X}$	3.85	3.96	3.54	3.89	3.94
ต่ำกว่า 20,000 บาท	3.85	-	-0.11	0.31	-0.04	-0.09
20,000-40,000 บาท	3.96		-	0.42**	0.07	0.02
40,001-60,000 บาท	3.54			-	-0.35**	-0.40**
60,001-80,000 บาท	3.89				-	-0.05
80,001 บาทขึ้นไป	3.94					-

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีเงินเดือนต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมแตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 20,000-40,000 บาท มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน



ด้านทักษะทางสังคมแตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 20,000-40,000 บาท มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมตนมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 40,001-60,000 บาท เท่ากับ 0.30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 40,001-60,000 บาท มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 60,001-80,000 บาท เท่ากับ 0.31 และน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 80,001 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.36 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**สมมติฐานที่ 1.6** ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ซึ่งรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามตำแหน่งงาน

(n = 128)

ความฉลาดทางอารมณ์	ตำแหน่งงาน	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
1. ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง	วิศวกร	87	4.00	0.65	1.913	0.084	ไม่แตกต่าง
	นักคอมพิวเตอร์	6	4.11	0.85			
	เศรษฐกร	3	4.17	0.38			
	วิทยากร	7	3.81	0.89			
	ช่าง	19	3.91	0.69			
	พนักงานวิชาชีพ	3	3.83	0.38			
	ช่างชำนาญการ	3	3.17	0.62			
2. ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง	วิศวกร	87	3.99	0.72	2.454*	0.028	แตกต่าง
	นักคอมพิวเตอร์	6	4.19	0.62			
	เศรษฐกร	3	4.11	0.76			
	วิทยากร	7	3.60	0.73			
	ช่าง	19	3.96	0.68			
	พนักงานวิชาชีพ	3	3.83	0.51			
	ช่างชำนาญการ	3	3.17	0.62			

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า  
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามตำแหน่งงาน (ต่อ)

(n = 128)

ความฉลาดทางอารมณ์	ตำแหน่งงาน	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ทดสอบ สมมติฐาน
3. ด้านการจูงใจ ตนเอง	วิศวกร	87	4.01	0.73	3.359**	0.004	แตกต่าง
	นักคอมพิวเตอร์	6	4.02	0.78			
	เศรษฐกร	3	3.95	0.59			
	วิทยากร	7	3.33	0.75			
	ช่าง	19	4.08	0.62			
	พนักงานวิชาชีพ	3	3.76	0.44			
	ช่างชำนาญการ	3	3.29	0.56			
4. ด้านการเอาใจ เขามาใส่ใจเรา	วิศวกร	87	3.82	0.70	2.805*	0.014	แตกต่าง
	นักคอมพิวเตอร์	6	4.00	0.80			
	เศรษฐกร	3	3.74	0.66			
	วิทยากร	7	3.37	0.63			
	ช่าง	19	3.80	0.76			
	พนักงานวิชาชีพ	3	3.93	0.38			
	ช่างชำนาญการ	3	2.93	0.55			
5. ด้านทักษะทาง สังคม	วิศวกร	87	3.66	0.66	3.597**	0.003	แตกต่าง
	นักคอมพิวเตอร์	6	3.58	0.60			
	เศรษฐกร	3	3.67	0.53			
	วิทยากร	7	3.17	0.67			
	ช่าง	19	3.65	0.64			
	พนักงานวิชาชีพ	3	3.72	0.51			
	ช่างชำนาญการ	3	2.75	0.50			



ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า  
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามตำแหน่งงาน (ต่อ)

(n = 128)

ความฉลาดทางอารมณ์	ตำแหน่งงาน	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ทดสอบ สมมติฐาน
โดยรวม	วิศวกร	87	3.90	0.71	3.701**	0.002	แตกต่าง
	นักคอมพิวเตอร์	6	3.98	0.76			
	เศรษฐกร	3	3.93	0.62			
	วิทยากร	7	3.46	0.75			
	ช่าง	19	3.88	0.69			
	พนักงานวิชาชีพ	3	3.81	0.45			
	ช่างชำนาญการ	3	3.06	0.59			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05    \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ 1.6 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการจูงใจตนเอง และด้านทักษะทางสังคม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง และด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคม จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ซึ่งรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความฉลาดทางอารมณ์  
ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย  
จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความฉลาดทางอารมณ์		ตำแหน่งงาน						
		วิศวกร	นักคอมพิวเตอร์	เศรษฐกร	วิทยากร	ช่าง	พนักงานวิชาชีพ	ช่างชำนาญการ
ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง								
ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	3.99	4.19	4.11	3.60	3.96	3.83	3.17
วิศวกร	3.99	-	-0.20	-0.12	0.39*	0.03	0.16	0.82**
นักคอมพิวเตอร์	4.19		-	-0.08	0.59*	0.23	0.36	1.02**
เศรษฐกร	4.11			-	0.51	0.15	0.28	0.94*
วิทยากร	3.60				-	-0.36	-0.23	0.43
ช่าง	3.96					-	0.13	0.79**
พนักงานวิชาชีพ	3.83						-	0.66
ช่างชำนาญการ	3.17							-
ด้านการจูงใจตนเอง								
ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	4.01	4.02	3.95	3.33	4.08	3.76	3.29
วิศวกร	4.01	-	-0.01	0.06	0.68**	-0.07	0.25	0.72*
นักคอมพิวเตอร์	4.02		-	0.07	0.69*	-0.06	0.26	0.73*
เศรษฐกร	3.95			-	0.62	-0.13	0.19	0.66
วิทยากร	3.33				-	-0.75**	-0.43	0.04
ช่าง	4.08					-	0.32	0.79**
พนักงานวิชาชีพ	3.76						-	0.47
ช่างชำนาญการ	3.29							-

ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความฉลาดทางอารมณ์  
 ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย  
 จำแนกตามตำแหน่งงาน (ต่อ)

ความฉลาดทางอารมณ์		ตำแหน่งงาน						
		วิศวกร	นักคอมพิวเตอร์	เศรษฐกร	วิทยากร	ช่าง	พนักงานวิชาชีพ	ช่างชำนาญการ
ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา								
ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	3.82	4.00	3.74	3.37	3.80	3.93	2.93
วิศวกร	3.82	-	-0.18	-0.08	0.45*	0.02	-0.11	0.89**
นักคอมพิวเตอร์	4.00		-	-0.26	0.63*	0.20	0.07	1.07**
เศรษฐกร	3.74			-	0.06	-0.06	-0.19	0.81*
วิทยากร	3.37				-	-0.43*	-0.56	0.44
ช่าง	3.80					-	-0.13	0.87**
พนักงานวิชาชีพ	3.93						-	1.00*
ช่างชำนาญการ	2.93							-
ด้านทักษะทางสังคม								
ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	3.66	3.58	3.67	3.17	3.65	3.72	2.75
วิศวกร	3.66	-	0.08	-0.01	0.49**	0.01	-0.06	0.91**
นักคอมพิวเตอร์	3.58		-	-0.09	0.41	-0.07	-0.14	0.83**
เศรษฐกร	3.67			-	0.50	0.02	-0.05	0.92**
วิทยากร	3.17				-	-0.48*	-0.55	0.42
ช่าง	3.65					-	-0.07	0.90**
พนักงานวิชาชีพ	3.72						-	0.97**
ช่างชำนาญการ	2.75							-

ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามตำแหน่งงาน (ต่อ)

ความฉลาดทางอารมณ์	โดยรวม	ตำแหน่งงาน						
		วิศวกร	นักคอมพิวเตอร์	เศรษฐกร	วิทยากร	ช่าง	พนักงานวิชาชีพ	ช่างชำนาญการ
ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	3.90	3.98	3.93	3.46	3.88	3.81	3.06
วิศวกร	3.90	-	-0.08	-0.03	0.44**	0.02	0.09	0.84**
นักคอมพิวเตอร์	3.98		-	-0.05	0.52*	-0.10	0.17	0.92**
เศรษฐกร	3.93			-	0.47	0.05	0.12	0.87**
วิทยากร	3.46				-	-0.42*	-0.35	0.40
ช่าง	3.88					-	0.07	0.82**
พนักงานวิชาชีพ	3.81						-	0.75*
ช่างชำนาญการ	3.06							-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05      \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมแตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานวิศวกร มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานวิทยากร เท่ากับ 0.44 และมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่างชำนาญการ เท่ากับ 0.84 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานนักคอมพิวเตอร์ มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานวิทยากร เท่ากับ 0.52 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่างชำนาญการ เท่ากับ 0.92 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานเศรษฐกร มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่างชำนาญการ เท่ากับ 0.87 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานวิทยากร มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่างชำนาญการ เท่ากับ 0.40





สมมติฐานที่ 1.7 ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ซึ่งรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับตำแหน่ง

(n = 128)

ความฉลาดทางอารมณ์	ระดับตำแหน่ง	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
1. ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง	ระดับ 3	8	3.54	0.77	2.767*	0.015	แตกต่าง
	ระดับ 4	18	3.97	0.73			
	ระดับ 5	16	4.20	0.68			
	ระดับ 6	7	4.21	0.75			
	ระดับ 7	36	3.84	0.62			
	ระดับ 8	31	3.96	0.64			
	ระดับ 9	12	4.08	0.62			
2. ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง	ระดับ 3	8	3.60	0.71	2.850*	0.012	แตกต่าง
	ระดับ 4	18	4.03	0.61			
	ระดับ 5	16	4.16	0.81			
	ระดับ 6	7	4.12	0.86			
	ระดับ 7	36	3.75	0.63			
	ระดับ 8	31	4.04	0.75			
	ระดับ 9	12	4.10	0.63			
3. ด้านการจูงใจตนเอง	ระดับ 3	8	3.77	0.71	2.839*	0.013	แตกต่าง
	ระดับ 4	18	3.96	0.77			
	ระดับ 5	16	4.24	0.91			
	ระดับ 6	7	4.06	0.75			
	ระดับ 7	36	3.73	0.64			
	ระดับ 8	31	4.09	0.65			
	ระดับ 9	12	4.00	0.64			

ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า  
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับตำแหน่ง (ต่อ)

(n = 128)

ความฉลาดทางอารมณ์	ระดับ ตำแหน่ง	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ทดสอบ สมมติฐาน
4. ด้านการเอาใจเขา มาใส่ใจเรา	ระดับ 3	8	3.49	0.73	3.166**	0.006	แตกต่าง
	ระดับ 4	18	3.83	0.83			
	ระดับ 5	16	4.10	0.72			
	ระดับ 6	7	4.16	0.72			
	ระดับ 7	36	3.65	0.68			
	ระดับ 8	31	3.78	0.66			
	ระดับ 9	12	3.61	0.65			
5. ด้านทักษะทางสังคม	ระดับ 3	8	3.36	0.74	2.031	0.067	ไม่ แตกต่าง
	ระดับ 4	18	3.63	0.65			
	ระดับ 5	16	3.70	0.81			
	ระดับ 6	7	3.90	0.74			
	ระดับ 7	36	3.46	0.64			
	ระดับ 8	31	3.67	0.52			
	ระดับ 9	12	3.72	0.56			
โดยรวม	ระดับ 3	8	3.55	0.74	3.133**	0.007	แตกต่าง
	ระดับ 4	18	3.88	0.73			
	ระดับ 5	16	4.08	0.82			
	ระดับ 6	7	4.09	0.76			
	ระดับ 7	36	3.69	0.66			
	ระดับ 8	31	3.91	0.66			
	ระดับ 9	12	3.90	0.64			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05    \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ 1.7 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคม ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตน และด้านการจูงใจตนเอง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความฉลาดทางอารมณ์ โดยภาพรวม ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง และด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา จำแนกตามระดับตำแหน่ง โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ซึ่งรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ความฉลาดทางอารมณ์		ระดับตำแหน่ง						
		ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	ระดับ 6	ระดับ 7	ระดับ 8	ระดับ 9
ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง		3	4	5	6	7	8	9
ระดับตำแหน่ง	$\bar{X}$	3.54	3.97	4.20	4.21	3.84	3.96	4.08
ระดับ 3	3.54	-	-0.43*	-0.66**	-0.67**	-0.30	-0.42*	-0.54*
ระดับ 4	3.97		-	-0.23	-0.24	0.13	0.01	-0.11
ระดับ 5	4.20			-	-0.01	0.36**	0.24	0.12
ระดับ 6	4.21				-	0.37	0.25	0.13
ระดับ 7	3.84					-	-0.12	-0.24
ระดับ 8	3.96						-	-0.12
ระดับ 9	4.08							-

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความฉลาดทางอารมณ์  
 ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย  
 จำแนกตามระดับตำแหน่ง (ต่อ)

ความฉลาด ทางอารมณ์		ระดับตำแหน่ง						
		ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	ระดับ 6	ระดับ 7	ระดับ 8	ระดับ 9
ด้านการจัด ระเบียบอารมณ์ ของตนเอง	$\bar{X}$	3.60	4.03	4.16	4.12	3.75	4.04	4.10
ระดับ 3	3.60	-	-0.44*	-0.56**	-0.52*	-0.15	-0.44*	-0.50*
ระดับ 4	4.03		-	-0.13	-0.09	0.28*	-0.01	-0.07
ระดับ 5	4.16			-	0.04	0.41**	0.12	0.06
ระดับ 6	4.12				-	0.37	0.08	0.02
ระดับ 7	3.75					-	-0.29*	-0.35*
ระดับ 8	4.04						-	-0.06
ระดับ 9	4.10							-
ด้านการรู้จัก ตนเอง	$\bar{X}$	3.77	3.96	4.24	4.06	3.73	4.09	4.00
ระดับ 3	3.77	-	-0.19	-0.47*	-0.29	0.04	-0.32	-0.23
ระดับ 4	3.96		-	-0.28	-0.10	0.23	-0.13	-0.04
ระดับ 5	4.24			-	0.18	0.51**	0.15	0.24
ระดับ 6	4.06				-	0.33	-0.03	0.06
ระดับ 7	3.73					-	-0.36**	-0.27
ระดับ 8	4.09						-	0.09
ระดับ 9	4.00							-

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความฉลาดทางอารมณ์  
ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย  
จำแนกตามระดับตำแหน่ง (ต่อ)

ความฉลาด ทางอารมณ์		ระดับตำแหน่ง						
		ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	ระดับ 6	ระดับ 7	ระดับ 8	ระดับ 9
ด้านการเอาใจเขา มาใส่ใจเรา								
ระดับตำแหน่ง	$\bar{X}$	3.49	3.83	4.10	4.16	3.65	3.78	3.61
ระดับ 3	3.49	-	-0.34	-0.61**	-0.67**	-0.16	-0.29	-0.12
ระดับ 4	3.83		-	-0.27	-0.33	0.18	0.05	0.22
ระดับ 5	4.10			-	-0.06	0.45**	0.32*	0.49**
ระดับ 6	4.16				-	0.51*	0.38	0.55*
ระดับ 7	3.65					-	-0.13	0.04
ระดับ 8	3.78						-	0.17
ระดับ 9	3.61							-
โดยรวม		ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	ระดับ 6	ระดับ 7	ระดับ 8	ระดับ 9
ระดับตำแหน่ง	$\bar{X}$	3.55	3.88	4.08	4.09	3.69	3.91	3.90
ระดับ 3	3.55	-	-0.33	-0.53**	-0.54**	-0.14	-0.36*	-0.35
ระดับ 4	3.88		-	-0.19	-0.20	0.20	-0.02	-0.01
ระดับ 5	4.08			-	-0.01	0.39**	0.17	0.18
ระดับ 6	4.09				-	0.40*	0.18	0.19
ระดับ 7	3.69					-	-0.22*	-0.21
ระดับ 8	3.91						-	0.01
ระดับ 9	3.90							-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05      \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเองมากกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 7 เท่ากับ 0.41 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ปฏิบัติงานระดับ 7 มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเองน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 8 เท่ากับ 0.29 และน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 9 เท่ากับ 0.35 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเอง พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเองแตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานระดับ 3 มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเองน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 5 เท่ากับ 0.47 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ปฏิบัติงานระดับ 5 มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเองมากกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 7 เท่ากับ 0.51 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ปฏิบัติงานระดับ 7 มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเองน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 8 เท่ากับ 0.36 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเราแตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานระดับ 3 มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเราน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 5 เท่ากับ 0.61 และน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 6 เท่ากับ 0.67 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ปฏิบัติงานระดับ 5 มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรามากกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 7 เท่ากับ 0.45 มากกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 9 เท่ากับ 0.49 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมากกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 8 เท่ากับ 0.32 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ปฏิบัติงานระดับ 6 มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรามากกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 7 เท่ากับ 0.51 และมากกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 9 เท่ากับ 0.55 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 1.8** ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายๆ ต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ซึ่งรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า  
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ

(n = 128)

ความฉลาดทางอารมณ์	ระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
1. ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง	ต่ำกว่า 1 ปี	7	4.00	0.80	0.654	0.659	ไม่แตกต่าง
	1-5 ปี	32	4.02	0.71			
	6-10 ปี	9	4.15	0.68			
	11-15 ปี	15	3.82	0.66			
	16-20 ปี	13	3.96	0.69			
	21 ปีขึ้นไป	52	3.93	0.65			
2. ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตน	ต่ำกว่า 1 ปี	7	3.98	0.60	0.382	0.860	ไม่แตกต่าง
	1-5 ปี	32	4.02	0.72			
	6-10 ปี	9	4.06	0.86			
	11-15 ปี	15	3.83	0.72			
	16-20 ปี	13	3.90	0.78			
	21 ปีขึ้นไป	52	3.95	0.69			
3. ด้านการจูงใจตนเอง	ต่ำกว่า 1 ปี	7	4.10	0.59	0.573	0.720	ไม่แตกต่าง
	1-5 ปี	32	4.01	0.88			
	6-10 ปี	9	4.09	0.73			
	11-15 ปี	15	3.82	0.69			
	16-20 ปี	13	3.91	0.74			
	21 ปีขึ้นไป	52	3.93	0.65			
4. ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา	ต่ำกว่า 1 ปี	7	3.87	0.61	1.175	0.326	ไม่แตกต่าง
	1-5 ปี	32	3.90	0.81			
	6-10 ปี	9	3.94	0.83			
	11-15 ปี	15	3.64	0.65			
	16-20 ปี	13	3.62	0.57			
	21 ปีขึ้นไป	52	3.74	0.70			

ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า  
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ (ต่อ)

(n = 128)

ความฉลาดทางอารมณ์	ระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
5. ด้านทักษะทางสังคม	ต่ำกว่า 1 ปี	7	3.80	0.58	0.733	0.600	ไม่แตกต่าง
	1-5 ปี	32	3.61	0.77			
	6-10 ปี	9	3.79	0.71			
	11-15 ปี	15	3.50	0.66			
	16-20 ปี	13	3.60	0.58			
	21 ปีขึ้นไป	52	3.58	0.62			
โดยรวม	ต่ำกว่า 1 ปี	7	3.95	0.63	0.828	0.532	ไม่แตกต่าง
	1-5 ปี	32	3.91	0.80			
	6-10 ปี	9	4.01	0.77			
	11-15 ปี	15	3.72	0.69			
	16-20 ปี	13	3.80	0.67			
	21 ปีขึ้นไป	52	3.83	0.67			

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ ต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.8 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ ต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคม ไม่แตกต่างกัน

สรุปผลการเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 26

ตารางที่ 26 สรุปผลการเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบ  
กำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	ผลการเปรียบเทียบ
<b>ความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามเพศ</b>	
ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม จำแนกตามเพศ ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม	ไม่แตกต่างกัน
ความฉลาดทางอารมณ์รายด้าน จำแนกตามเพศ - ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง	ไม่แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง	ไม่แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการจูงใจตนเอง	ไม่แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา	ไม่แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านทักษะทางสังคม	ไม่แตกต่างกัน
<b>ความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามอายุ</b>	
ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม จำแนกตามอายุ ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม	ไม่แตกต่างกัน
ความฉลาดทางอารมณ์รายด้าน จำแนกตามอายุ - ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง	ไม่แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง	ไม่แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการจูงใจตนเอง	ไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 26 สรุปผลการเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบ  
กำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	ผลการเปรียบเทียบ
<b>ความฉลาดทางอารมณ์รายด้าน จำแนกตามอายุ</b> - ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา	ไม่แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านทักษะทางสังคม	ไม่แตกต่างกัน
<b>ความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามระดับการศึกษา</b>	
<b>ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา</b> ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม	ไม่แตกต่างกัน
<b>ความฉลาดทางอารมณ์รายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา</b> - ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง	แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง	ไม่แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการจงใจตนเอง	ไม่แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา	ไม่แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านทักษะทางสังคม	ไม่แตกต่างกัน
<b>ความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามสถานภาพสมรส</b>	
<b>ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส</b> ผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม	ไม่แตกต่างกัน
<b>ความฉลาดทางอารมณ์รายด้าน จำแนกตามสถานภาพสมรส</b> - ผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง	ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 26 สรุปผลการเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบ  
กำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	ผลการเปรียบเทียบ
<b>ความฉลาดทางอารมณ์รายด้าน จำแนกตามสถานภาพสมรส</b> - ผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง	ไม่แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการจูงใจตนเอง	ไม่แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา	ไม่แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านทักษะทางสังคม	ไม่แตกต่างกัน
<b>ความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามเงินเดือน</b>	
<b>ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม จำแนกตามเงินเดือน</b> ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือนต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม	แตกต่างกัน
<b>ความฉลาดทางอารมณ์รายด้าน จำแนกตามเงินเดือน</b> - ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือนต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง	ไม่แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือนต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง	แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือนต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการจูงใจตนเอง	แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือนต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา	แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือนต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านทักษะทางสังคม	แตกต่างกัน

ตารางที่ 26 สรุปผลการเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบ  
กำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	ผลการเปรียบเทียบ
<b>ความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามตำแหน่งงาน</b>	
<b>ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม จำแนกตามตำแหน่งงาน</b> ผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม	แตกต่างกัน
<b>ความฉลาดทางอารมณ์รายด้าน จำแนกตามตำแหน่งงาน</b> - ผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง	ไม่แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง	แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการจูงใจตนเอง	แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา	แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านทักษะทางสังคม	แตกต่างกัน
<b>ความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามระดับตำแหน่ง</b>	
<b>ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม จำแนกตามระดับตำแหน่ง</b> ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม	แตกต่างกัน
<b>ความฉลาดทางอารมณ์รายด้าน จำแนกตามระดับตำแหน่ง</b> - ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง	แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง	แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการจูงใจตนเอง	แตกต่างกัน

ตารางที่ 26 สรุปผลการเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	ผลการเปรียบเทียบ
<b>ความฉลาดทางอารมณ์รายด้าน จำแนกตามระดับตำแหน่ง</b> - ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา	แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคม	ไม่แตกต่างกัน
<b>ความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ</b>	
<b>ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ</b> ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ ต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม	ไม่แตกต่างกัน
<b>ความฉลาดทางอารมณ์รายด้าน จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ</b> - ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ ต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง	ไม่แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ ต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง	ไม่แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ ต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเอง	ไม่แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ ต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา	ไม่แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ ต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคม	ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายๆ ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.1** ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ

(n = 128)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
1. ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	ชาย	102	3.82	0.64	0.481	0.632	ไม่แตกต่าง
	หญิง	26	3.77	0.74			
2. ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	ชาย	102	3.75	0.67	-0.231	0.818	ไม่แตกต่าง
	หญิง	26	3.78	0.67			
3. ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร	ชาย	102	3.36	0.93	-0.436	0.664	ไม่แตกต่าง
	หญิง	26	3.42	1.05			
4. ด้านความพอใจของทุกฝ่าย	ชาย	102	3.69	0.70	0.104	0.917	ไม่แตกต่าง
	หญิง	26	3.68	0.93			
โดยรวม	ชาย	102	3.65	0.77	-0.068	0.946	ไม่แตกต่าง
	หญิง	26	3.66	0.87			

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ 2.1 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่าย ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 28

ตารางที่ 28 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามอายุ

(n = 128)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
1. ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	21-30 ปี	31	3.90	0.65	1.237	0.299	ไม่แตกต่าง
	31-40 ปี	27	3.78	0.70			
	41-50 ปี	40	3.85	0.65			
	51 ปีขึ้นไป	30	3.68	0.64			
2. ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	21-30 ปี	31	3.90	0.67	1.445	0.233	ไม่แตกต่าง
	31-40 ปี	27	3.62	0.70			
	41-50 ปี	40	3.71	0.60			
	51 ปีขึ้นไป	30	3.77	0.70			
3. ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร	21-30 ปี	31	3.28	1.12	1.258	0.292	ไม่แตกต่าง
	31-40 ปี	27	3.30	1.02			
	41-50 ปี	40	3.53	0.86			
	51 ปีขึ้นไป	30	3.32	0.80			
4. ด้านความพอใจของทุกฝ่าย	21-30 ปี	31	3.77	0.75	1.222	0.304	ไม่แตกต่าง
	31-40 ปี	27	3.80	0.74			
	41-50 ปี	40	3.66	0.75			
	51 ปีขึ้นไป	30	3.54	0.76			
โดยรวม	21-30 ปี	31	3.71	0.86	0.514	0.673	ไม่แตกต่าง
	31-40 ปี	27	3.63	0.83			
	41-50 ปี	40	3.69	0.73			
	51 ปีขึ้นไป	30	3.58	0.74			

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ 2.2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่าย ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.3** ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 29

ตารางที่ 29 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 128)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
1. ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	17	3.72	0.55	0.792	0.455	ไม่แตกต่าง
	ปริญญาตรี	79	3.80	0.68			
	สูงกว่าปริญญาตรี	32	3.89	0.66			
2. ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	17	3.62	0.55	0.702	0.497	ไม่แตกต่าง
	ปริญญาตรี	79	3.79	0.68			
	สูงกว่าปริญญาตรี	32	3.74	0.69			
3. ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร	ต่ำกว่าปริญญาตรี	17	3.42	0.78	0.369	0.692	ไม่แตกต่าง
	ปริญญาตรี	79	3.34	0.96			
	สูงกว่าปริญญาตรี	32	3.44	1.02			
4. ด้านความพอใจของทุกฝ่าย	ต่ำกว่าปริญญาตรี	17	3.51	0.67	1.260	0.287	ไม่แตกต่าง
	ปริญญาตรี	79	3.69	0.75			
	สูงกว่าปริญญาตรี	32	3.78	0.80			
โดยรวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	17	3.57	0.65	0.517	0.598	ไม่แตกต่าง
	ปริญญาตรี	79	3.66	0.80			
	สูงกว่าปริญญาตรี	32	3.71	0.82			

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ 2.3 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่าย ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.4** ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีสถานภาพต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามสถานภาพสมรส

(n = 128)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	สถานภาพสมรส	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
1. ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	โสด	60	3.84	0.70	0.282	0.838	ไม่แตกต่าง
	สมรส	65	3.79	0.63			
	หม้าย	1	3.50	0.55			
	หย่าร้าง	2	3.75	0.45			
2. ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	โสด	60	3.77	0.67	0.050	0.985	ไม่แตกต่าง
	สมรส	65	3.74	0.68			
	หม้าย	1	3.83	0.41			
	หย่าร้าง	2	3.83	0.39			
3. ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร	โสด	60	3.33	1.08	1.031	0.381	ไม่แตกต่าง
	สมรส	65	3.42	0.82			
	หม้าย	1	2.50	1.22			
	หย่าร้าง	2	3.67	0.49			
4. ด้านความพอใจของทุกฝ่าย	โสด	60	3.71	0.79	1.238	0.299	ไม่แตกต่าง
	สมรส	65	3.68	0.71			
	หม้าย	1	2.60	0.89			
	หย่าร้าง	2	3.60	0.52			



ตารางที่ 30 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบ  
กำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามสถานภาพสมรส (ต่อ)

(n = 128)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	สถานภาพสมรส	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
โดยรวม	โสด	60	3.66	0.85	0.424	0.736	ไม่แตกต่าง
	สมรส	65	3.65	0.73			
	หม้าย	1	3.11	0.97			
	หย่าร้าง	2	3.71	0.46			

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ 2.4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่าย ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีเงินเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 31

ตารางที่ 31 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบ  
กำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามเงินเดือน

(n = 128)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	เงินเดือน	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
1. ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	ต่ำกว่า 20,000 บาท	5	3.80	0.55	0.899	0.467	ไม่แตกต่าง
	20,000-40,000 บาท	41	3.84	0.73			
	40,001-60,000 บาท	24	3.67	0.65			
	60,001-80,000 บาท	41	3.81	0.61			
	80,001 บาทขึ้นไป	17	3.93	0.63			

ตารางที่ 31 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบ  
กำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามเงินเดือน (ต่อ)

(n = 128)

ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน	เงินเดือน	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ทดสอบ สมมติฐาน
2. ด้านกระบวนการ ปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 20,000 บาท	5	3.87	0.51	3.125*	0.017	แตกต่าง
	20,000-40,000 บาท	41	3.81	0.72			
	40,001-60,000 บาท	24	3.44	0.61			
	60,001-80,000 บาท	41	3.78	0.60			
	80,001 บาทขึ้นไป	17	3.96	0.66			
3. ด้านการจัดหา และใช้ปัจจัย ทรัพยากร	ต่ำกว่า 20,000 บาท	5	3.90	0.76	3.789**	0.006	แตกต่าง
	20,000-40,000 บาท	41	3.17	1.08			
	40,001-60,000 บาท	24	3.23	0.94			
	60,001-80,000 บาท	41	3.59	0.77			
	80,001 บาทขึ้นไป	17	3.40	0.96			
4. ด้านความพอใจ ของทุกฝ่าย	ต่ำกว่า 20,000 บาท	5	3.84	0.55	0.403	0.806	ไม่ แตกต่าง
	20,000-40,000 บาท	41	3.71	0.84			
	40,001-60,000 บาท	24	3.58	0.73			
	60,001-80,000 บาท	41	3.67	0.68			
	80,001 บาทขึ้นไป	17	3.78	0.78			
โดยรวม	ต่ำกว่า 20,000 บาท	5	3.85	0.60	1.573	0.186	ไม่ แตกต่าง
	20,000-40,000 บาท	41	3.63	0.90			
	40,001-60,000 บาท	24	3.48	0.76			
	60,001-80,000 บาท	41	3.71	0.67			
	80,001 บาทขึ้นไป	17	3.77	0.80			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิต  
แห่งประเทศไทยที่มีเงินเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็น

การปฏิเสชมมติฐานที่ 2.5 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และด้านความพอใจของทุกฝ่าย ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านกระบวนการปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร จำแนกตามเงินเดือน โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ซึ่งรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 32

ตารางที่ 32 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามเงินเดือน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		เงินเดือน				
		ต่ำกว่า 20,000 บาท	20,000-40,000 บาท	40,001-60,000 บาท	60,001-80,000 บาท	80,001 บาทขึ้นไป
เงินเดือน	$\bar{X}$	3.87	3.81	3.44	3.78	3.96
ต่ำกว่า 20,000 บาท	3.87	-	0.06	0.43	0.09	-0.09
20,000-40,000 บาท	3.81		-	0.37**	0.03	-0.15
40,001-60,000 บาท	3.44			-	-0.34**	-0.52**
60,001-80,000 บาท	3.78				-	-0.18
80,001 บาทขึ้นไป	3.96					-

ตารางที่ 32 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามเงินเดือน (ต่อ)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		เงินเดือน				
		ต่ำกว่า 20,000 บาท	20,000-40,000 บาท	40,001-60,000 บาท	60,001-80,000 บาท	80,001 บาทขึ้นไป
ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร						
เงินเดือน	$\bar{X}$	3.90	3.17	3.23	3.59	3.40
ต่ำกว่า 20,000 บาท	3.90	-	0.73*	0.67*	0.31	0.50
20,000-40,000 บาท	3.17		-	-0.06	-0.42**	-0.23
40,001-60,000 บาท	3.23			-	-0.36*	-0.17
60,001-80,000 บาท	3.59				-	0.19
80,001 บาทขึ้นไป	3.40					-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05    \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีเงินเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 20,000-40,000 บาท มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 40,001-60,000 บาท เท่ากับ 0.37 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 40,001-60,000 บาท มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 60,001-80,000 บาท เท่ากับ 0.34 และน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 80,001 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.52 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีเงินเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรแตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 20,000-40,000 บาท เท่ากับ 0.73 และมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน

40,001-60,000 บาท เท่ากับ 0.67 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 20,000-40,000 บาท มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 60,001-80,000 บาท เท่ากับ 0.42 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 40,001-60,000 บาท มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 60,001-80,000 บาท เท่ากับ 0.36 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 2.6** ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 33

ตารางที่ 33 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามตำแหน่งงาน

(n = 128)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ตำแหน่งงาน	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
1. ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	วิศวกร	87	3.87	0.67	2.716*	0.016	แตกต่าง
	นักคอมพิวเตอร์	6	3.72	0.51			
	เศรษฐกร	3	3.89	0.76			
	วิทยากร	7	3.38	0.76			
	ช่าง	19	3.83	0.51			
	พนักงานวิชาชีพ	3	3.61	0.61			
	ช่างชำนาญการ	3	3.11	0.32			
2. ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	วิศวกร	87	3.78	0.66	2.596*	0.021	แตกต่าง
	นักคอมพิวเตอร์	6	3.75	0.73			
	เศรษฐกร	3	4.00	0.49			
	วิทยากร	7	3.31	0.68			
	ช่าง	19	3.90	0.62			
	พนักงานวิชาชีพ	3	3.56	0.51			
	ช่างชำนาญการ	3	2.94	0.24			

ตารางที่ 33 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบ  
กำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามตำแหน่งงาน (ต่อ)

(n = 128)

ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน	ตำแหน่งงาน	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ทดสอบ สมมติฐาน
3. ด้านการจัดหา และใช้ปัจจัย ทรัพยากร	วิศวกร	87	3.37	0.99	1.245	0.288	ไม่ แตกต่าง
	นักคอมพิวเตอร์	6	3.47	1.11			
	เศรษฐกร	3	3.11	1.32			
	วิทยากร	7	3.10	0.82			
	ช่าง	19	3.54	0.75			
	พนักงานวิชาชีพ	3	3.78	0.43			
	ช่างชำนาญการ	3	2.78	0.43			
4. ด้านความพอใจ ของทุกฝ่าย	วิศวกร	87	3.77	0.71	3.213**	0.006	แตกต่าง
	นักคอมพิวเตอร์	6	3.67	0.66			
	เศรษฐกร	3	3.40	1.35			
	วิทยากร	7	3.11	0.87			
	ช่าง	19	3.75	0.68			
	พนักงานวิชาชีพ	3	3.40	0.51			
	ช่างชำนาญการ	3	2.80	0.41			
โดยรวม	วิศวกร	87	3.70	0.80	2.680**	0.018	แตกต่าง
	นักคอมพิวเตอร์	6	3.65	0.79			
	เศรษฐกร	3	3.60	1.07			
	วิทยากร	7	3.23	0.78			
	ช่าง	19	3.76	0.66			
	พนักงานวิชาชีพ	3	3.59	0.52			
	ช่างชำนาญการ	3	2.91	0.37			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05    \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ 2.6 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความพอใจของทุกฝ่าย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ซึ่งรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 34

ตารางที่ 34 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามตำแหน่งงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		ตำแหน่งงาน						
		วิศวกร	นักคอมพิวเตอร์	เศรษฐกร	วิทยากร	ช่าง	พนักงานวิชาชีพ	ช่างชำนาญการ
ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ								
ตำแหน่งงาน	$\bar{x}$	3.87	3.72	3.89	3.38	3.83	3.61	3.11
วิศวกร	3.87	-	0.15	-0.02	0.49**	0.04	0.26	0.76**
นักคอมพิวเตอร์	3.72		-	-0.17	0.34	-0.11	0.11	0.61
เศรษฐกร	3.89			-	0.51	0.06	0.28	0.78*
วิทยากร	3.38				-	-0.45*	-0.23	0.27
ช่าง	3.83					-	0.22	0.72*
พนักงานวิชาชีพ	3.61						-	0.50
ช่างชำนาญการ	3.11							-

ตารางที่ 34 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน  
ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย  
จำแนกตามตำแหน่งงาน (ต่อ)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		ตำแหน่งงาน						
		วิศวกร	นักคอมพิวเตอร์	เศรษฐกร	วิทยากร	ช่าง	พนักงานวิชาชีพ	ช่างชำนาญการ
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน								
ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	3.78	3.75	4.00	3.31	3.90	3.56	2.94
วิศวกร	3.78	-	0.03	-0.22	0.47*	-0.12	0.22	0.84**
นักคอมพิวเตอร์	3.75		-	-0.25	0.44	-0.15	0.19	0.81*
เศรษฐกร	4.00			-	0.69	0.10	0.44	1.06*
วิทยากร	3.31				-	-0.59**	-0.25	0.37
ช่าง	3.90					-	0.34	0.96**
พนักงานวิชาชีพ	3.56						-	0.62
ช่างชำนาญการ	2.94							-
ด้านความพอใจของทุกฝ่าย								
ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	3.77	3.67	3.40	3.11	3.75	3.40	2.80
วิศวกร	3.77	-	0.10	0.37	0.66**	0.02	0.37	0.97**
นักคอมพิวเตอร์	3.67		-	0.27	0.56	-0.08	0.27	0.87*
เศรษฐกร	3.40			-	0.29	-0.35	0.00	0.60
วิทยากร	3.11				-	-0.64*	-0.29	0.31
ช่าง	3.75					-	0.35	0.95**
พนักงานวิชาชีพ	3.40						-	0.60
ช่างชำนาญการ	2.80							-



ตารางที่ 34 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามตำแหน่งงาน (ต่อ)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		ตำแหน่งงาน						
		วิศวกร	นักคอมพิวเตอร์	เศรษฐกร	วิทยากร	ช่าง	พนักงานวิชาชีพ	ช่างชำนาญการ
โดยรวม								
ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	3.70	3.65	3.60	3.23	3.76	3.59	2.91
วิศวกร	3.70	-	0.05	-0.10	0.47**	-0.06	0.11	0.79**
นักคอมพิวเตอร์	3.65		-	-0.05	0.42	-0.11	0.06	0.74*
เศรษฐกร	3.60			-	0.37	-0.16	0.01	0.69
วิทยากร	3.23				-	-0.53**	-0.36	0.32
ช่าง	3.76					-	0.17	0.85**
พนักงานวิชาชีพ	3.59						-	0.68
ช่างชำนาญการ	2.91							-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05    \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานวิศวกร มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานวิทยากร เท่ากับ 0.47 และมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่างชำนาญการ เท่ากับ 0.79 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานนักคอมพิวเตอร์ มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่างชำนาญการ เท่ากับ 0.74 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานวิทยากร มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่าง เท่ากับ 0.53 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่าง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่างชำนาญการ เท่ากับ 0.85 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า



เท่ากับ 0.66 และมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่างชำนาญการ เท่ากับ 0.97 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานนักคอมพิวเตอร์ มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจของทุกฝ่ายมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่างชำนาญการ เท่ากับ 0.74 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานวิทยากร มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจของทุกฝ่ายน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่าง เท่ากับ 0.64 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่าง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจของทุกฝ่ายมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่างชำนาญการ เท่ากับ 0.95 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**สมมติฐานที่ 2.7** ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 35

ตารางที่ 35 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับตำแหน่ง

(n = 128)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับตำแหน่ง	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
1. ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	ระดับ 3	8	3.54	0.58	2.667*	0.018	แตกต่าง
	ระดับ 4	18	3.86	0.65			
	ระดับ 5	16	4.00	0.71			
	ระดับ 6	7	3.60	0.73			
	ระดับ 7	36	3.64	0.61			
	ระดับ 8	31	3.93	0.67			
	ระดับ 9	12	3.94	0.55			
2. ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	ระดับ 3	8	3.52	0.62	1.732	0.119	ไม่แตกต่าง
	ระดับ 4	18	3.76	0.67			
	ระดับ 5	16	4.03	0.79			
	ระดับ 6	7	3.71	0.64			
	ระดับ 7	36	3.60	0.65			
	ระดับ 8	31	3.85	0.60			
	ระดับ 9	12	3.76	0.59			

ตารางที่ 35 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบ  
กำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับตำแหน่ง (ต่อ)

(n = 128)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับตำแหน่ง	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
3. ด้านการจัดการและใช้ ปัจจัยทรัพยากร	ระดับ 3	8	3.48	0.85	1.401	0.220	ไม่แตกต่าง
	ระดับ 4	18	3.06	1.19			
	ระดับ 5	16	3.44	0.99			
	ระดับ 6	7	3.33	0.79			
	ระดับ 7	36	3.36	0.87			
	ระดับ 8	31	3.40	0.95			
	ระดับ 9	12	3.71	0.81			
4. ด้านความพอใจของ ทุกฝ่าย	ระดับ 3	8	3.45	0.71	1.060	0.390	ไม่แตกต่าง
	ระดับ 4	18	3.73	0.78			
	ระดับ 5	16	3.81	0.80			
	ระดับ 6	7	3.63	0.69			
	ระดับ 7	36	3.54	0.73			
	ระดับ 8	31	3.76	0.76			
	ระดับ 9	12	3.88	0.67			
โดยรวม	ระดับ 3	8	3.50	0.69	1.390	0.224	ไม่แตกต่าง
	ระดับ 4	18	3.60	0.91			
	ระดับ 5	16	3.82	0.86			
	ระดับ 6	7	3.57	0.72			
	ระดับ 7	36	3.54	0.73			
	ระดับ 8	31	3.74	0.78			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ 2.7 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดการและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่าย ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ จำแนกตามระดับตำแหน่ง โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ซึ่งรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 36

ตารางที่ 36 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		ระดับตำแหน่ง						
		ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	ระดับ 6	ระดับ 7	ระดับ 8	ระดับ 9
ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ		3	4	5	6	7	8	9
ระดับตำแหน่ง	$\bar{X}$	3.54	3.86	4.00	3.60	3.64	3.93	3.94
ระดับ 3	3.54	-	-0.32	-0.46*	-0.06	-0.10	-0.39*	-0.40
ระดับ 4	3.86		-	-0.14	0.26	0.22	-0.07	-0.08
ระดับ 5	4.00			-	0.40*	0.36**	0.07	0.06
ระดับ 6	3.60				-	-0.04	-0.33	-0.34
ระดับ 7	3.64					-	-0.29**	-0.30*
ระดับ 8	3.93						-	-0.01
ระดับ 9	3.94							-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05    \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จแตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานระดับ 3 มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 5 เท่ากับ 0.46 และน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 8 เท่ากับ 0.39 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ปฏิบัติงานระดับ 5 มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จมากกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 6 เท่ากับ 0.40 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมากกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 7 เท่ากับ 0.36 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ปฏิบัติงานระดับ 7 มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 8 เท่ากับ 0.29 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 9 เท่ากับ 0.30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.8 ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายๆ ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 37

ตารางที่ 37 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายๆ

(n = 128)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายๆ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
1. ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	ต่ำกว่า 1 ปี	7	3.88	0.55	0.523	0.759	ไม่แตกต่าง
	1-5 ปี	32	3.89	0.71			
	6-10 ปี	9	3.69	0.67			
	11-15 ปี	15	3.73	0.76			
	16-20 ปี	13	3.88	0.64			
	21 ปีขึ้นไป	52	3.78	0.61			

ตารางที่ 37 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบ  
กำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน  
ในฝ่ายฯ (ต่อ)

(n = 128)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
2. ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	7	3.93	0.51	0.476	0.793	ไม่แตกต่าง
	1-5 ปี	32	3.79	0.77			
	6-10 ปี	9	3.70	0.63			
	11-15 ปี	15	3.64	0.68			
	16-20 ปี	13	3.63	0.58			
	21 ปีขึ้นไป	52	3.78	0.64			
3. ด้านการจัดการและใช้ปัจจัยทรัพยากร	ต่ำกว่า 1 ปี	7	3.83	0.76	3.332**	0.007	แตกต่าง
	1-5 ปี	32	3.17	1.12			
	6-10 ปี	9	3.09	0.94			
	11-15 ปี	15	3.12	1.11			
	16-20 ปี	13	3.50	0.88			
	21 ปีขึ้นไป	52	3.53	0.77			
4. ด้านความพอใจของทุกฝ่าย	ต่ำกว่า 1 ปี	7	3.89	0.58	0.984	0.431	ไม่แตกต่าง
	1-5 ปี	32	3.73	0.81			
	6-10 ปี	9	3.58	0.89			
	11-15 ปี	15	3.67	0.89			
	16-20 ปี	13	3.94	0.63			
	21 ปีขึ้นไป	52	3.60	0.68			
โดยรวม	ต่ำกว่า 1 ปี	7	3.88	0.61	0.774	0.571	ไม่แตกต่าง
	1-5 ปี	32	3.65	0.91			
	6-10 ปี	9	3.52	0.82			
	11-15 ปี	15	3.54	0.91			
	16-20 ปี	13	3.74	0.72			
	21 ปีขึ้นไป	52	3.67	0.68			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05    \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ 2.8 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ 2.8 ส่วนด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้น จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ซึ่งรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 38

ตารางที่ 38 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		ระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ					
		ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21 ปีขึ้นไป
ระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ	$\bar{x}$	3.83	3.17	3.09	3.12	3.50	3.53
ต่ำกว่า 1 ปี	3.83	-	0.66**	0.74*	0.71*	0.33	0.30
1-5 ปี	3.17		-	0.08	0.05	-0.33	-0.36**
6-10 ปี	3.09			-	-0.03	-0.41	-0.44*
11-15 ปี	3.12				-	-0.38	-0.41*
16-20 ปี	3.50					-	-0.03
21 ปีขึ้นไป	3.53						-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรแตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ ต่ำกว่า 1 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ 1-5 ปี เท่ากับ 0.66 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ 6-10 ปี เท่ากับ 0.74 และ 11-15 ปี เท่ากับ 0.71 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ 1-5 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ 21 ปีขึ้นไป เท่ากับ 0.36 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ 6-10 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ 21 ปีขึ้นไป เท่ากับ 0.44 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ 11-15 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ 21 ปีขึ้นไป เท่ากับ 0.41 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ เงินเดือน ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 39

ตารางที่ 39 สรุปผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	ผลการเปรียบเทียบ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ	
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม จำแนกตามเพศ	
ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม	ไม่แตกต่างกัน
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรายด้าน จำแนกตามเพศ	
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 39 สรุปผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	ผลการเปรียบเทียบ
<b>ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรายด้าน จำแนกตามเพศ</b> - ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	ไม่แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร	ไม่แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความพอใจของทุกฝ่าย	ไม่แตกต่างกัน
<b>ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ</b>	
<b>ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม จำแนกตามอายุ</b> ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม	ไม่แตกต่างกัน
<b>ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรายด้าน จำแนกตามอายุ</b> - ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	ไม่แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	ไม่แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร	ไม่แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความพอใจของทุกฝ่าย	ไม่แตกต่างกัน
<b>ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา</b>	
<b>ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา</b> ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม	ไม่แตกต่างกัน
<b>ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา</b> - ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 39 สรุปผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	ผลการเปรียบเทียบ
<b>ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา</b> - ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	ไม่แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร	ไม่แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจของทุกฝ่าย	ไม่แตกต่างกัน
<b>ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส</b>	
<b>ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส</b> ผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม	ไม่แตกต่างกัน
<b>ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรายด้าน จำแนกตามสถานภาพสมรส</b> - ผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	ไม่แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	ไม่แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร	ไม่แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจของทุกฝ่าย	ไม่แตกต่างกัน
<b>ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามเงินเดือน</b>	
<b>ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม จำแนกตามเงินเดือน</b> ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม	ไม่แตกต่างกัน
<b>ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรายด้าน จำแนกตามเงินเดือน</b> - ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 39 สรุปผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	ผลการเปรียบเทียบ
<b>ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรายด้าน จำแนกตามเงินเดือน</b> - ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร	แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจของทุกฝ่าย	ไม่แตกต่างกัน
<b>ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน</b>	
<b>ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม จำแนกตามตำแหน่งงาน</b> ผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม	แตกต่างกัน
<b>ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรายด้าน จำแนกตามตำแหน่งงาน</b> - ผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร	ไม่แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจของทุกฝ่าย	แตกต่างกัน
<b>ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับตำแหน่ง</b>	
<b>ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม จำแนกตามระดับตำแหน่ง</b> ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม	ไม่แตกต่างกัน
<b>ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรายด้าน จำแนกตามระดับตำแหน่ง</b> - ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	แตกต่างกัน

ตารางที่ 39 สรุปผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	ผลการเปรียบเทียบ
<b>ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรายด้าน จำแนกตามระดับตำแหน่ง</b>	
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	ไม่แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร	ไม่แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจของทุกฝ่าย	ไม่แตกต่างกัน
<b>ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ</b>	
<b>ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ</b>	
ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม	ไม่แตกต่างกัน
<b>ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรายด้าน จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ</b>	
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	ไม่แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	ไม่แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร	แตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจของทุกฝ่าย	ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3** ความฉลาดทางอารมณ์อย่างน้อย 1 ด้าน สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ซึ่งรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 40-44

ตารางที่ 40 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ความฉลาดทางอารมณ์	B	SE (B)	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	7.130	5.306		1.344	0.182
ด้านการจูงใจตนเอง (SM)	1.305	0.254	0.434	5.130**	0.000
ด้านทักษะทางสังคม (SSK)	0.633	0.161	0.316	3.925**	0.000
ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง (SREG)	0.626	0.154	0.309	3.918**	0.000
ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง (SA)	0.610	0.142	0.271	3.810**	0.000
R = 0.807    R <sup>2</sup> = 0.652    Adjust R <sup>2</sup> = 0.643    F = 77.307**    Sig. = 0.000					

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 40 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเอง (SM) ด้านทักษะทางสังคม (SSK) ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง (SREG) และด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง (SA) มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ 3 โดยสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมได้ร้อยละ 64.30 (Adjust R<sup>2</sup> = 0.643) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R = 0.807) โดยตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 4 ตัวแปรมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม (Beta = 0.434, 0.316, 0.309, และ 0.271 ตามลำดับ)

เมื่อนำตัวแปรฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเอง ด้านทักษะทางสังคม ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง และด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองที่พยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมาเขียนเป็นสมการจะได้สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนดิบ ดังนี้

$$T_{WE} = 7.130 + 1.305 (SM) + 0.633 (SSK) + 0.626 (SREG) + 0.610 (SA)$$

และสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z_{T_{WE}} = 0.434 (SM) + 0.316 (SSK) + 0.309 (SREG) + 0.271 (SA)$$

จากสมการประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม พบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในการพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ได้ดีที่สุดในเมื่อเทียบกับค่าคงที่ คือ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเอง รองลงมาคือ ด้านทักษะทางสังคมทางสังคม ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง และน้อยที่สุดคือ ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง ตามลำดับ

ตารางที่ 41 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ความฉลาดทางอารมณ์	B	SE (B)	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	7.240	1.340		5.404**	0.000
ด้านการจูงใจตนเอง (SM)	0.564	0.048	0.723	11.750**	0.000
R = 0.723    R <sup>2</sup> = 0.523    Adjust R <sup>2</sup> = 0.519    F = 138.057**    Sig. = 0.000					

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 41 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเอง (SM) มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ 3 โดยสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จได้ร้อยละ 51.90 (Adjust R<sup>2</sup> = 0.519) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R = 0.723) โดยตัวแปรพยากรณ์มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Beta = 0.723)

เมื่อนำตัวแปรฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเองที่พยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมาเขียนเป็นสมการจะได้สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนดิบ ดังนี้

$$GA = 7.240 + 0.564 (SM)$$

และสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z_{GA} = 0.723 (SM)$$

ตารางที่ 42 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อ  
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุม  
ระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ความฉลาดทางอารมณ์	B	SE (B)	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	0.534	1.601		0.334	0.739
ด้านการจูงใจตนเอง (SM)	0.392	0.077	0.438	5.101**	0.000
ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง (SREG)	0.292	0.080	0.261	3.664**	0.000
ด้านทักษะทางสังคม (SSK)	0.198	0.049	0.232	3.345**	0.000
ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง (SA)	0.162	0.048	0.211	3.149**	0.000
R = 0.801    R <sup>2</sup> = 0.642    Adjust R <sup>2</sup> = 0.633    F = 74.006**    Sig. = 0.000					

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 42 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเอง (SM) ด้านการจัด  
ระเบียบอารมณ์ของตนเอง (SREG) ด้านทักษะทางสังคม (SSK) และด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์  
ตนเอง (SA) มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน  
ฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  
0.01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ 3 โดยสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ  
ปฏิบัติงานได้ร้อยละ 63.30 (Adjust R<sup>2</sup> = 0.633) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R = 0.801)  
โดยตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 4 ตัวแปรมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ  
ปฏิบัติงาน (Beta = 0.438, 0.261, 0.232 และ 0.211 ตามลำดับ)

เมื่อนำตัวแปรฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง  
ด้านทักษะทางสังคม และด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองที่พยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน  
ด้านกระบวนการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง  
ประเทศไทยมาเขียนเป็นสมการจะได้สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนดิบ ดังนี้

$$IPO = 0.534 + 0.392 (SM) + 0.292 (SREG) + 0.198 (SSK) + 0.162 (SA)$$

และสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z_{IPO} = 0.438 (SM) + 0.261 (SREG) + 0.232 (SSK) + 0.211 (SA)$$



จากสมการประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน พบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในการพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ได้ดีที่สุดเมื่อเทียบกับค่าคงที่ คือ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเอง รองลงมาคือ ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านทักษะทางสังคม และน้อยที่สุดคือ ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองตามลำดับ

ตารางที่ 43 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ความฉลาดทางอารมณ์	B	SE (B)	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	3.098	2.237		1.385	0.168
ด้านทักษะทางสังคม (SSK)	0.396	0.051	0.567	7.727**	0.000
R = 0.567    R <sup>2</sup> = 0.321    Adjust R <sup>2</sup> = 0.316    F = 59.700**    Sig. = 0.000					

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 43 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคม (SSK) มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ 3 โดยสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรได้ร้อยละ 31.60 (Adjust R<sup>2</sup> = 0.316) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R = 0.567) โดยตัวแปรพยากรณ์มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (Beta = 0.567)

เมื่อนำตัวแปรฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมที่พยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมาเขียนเป็นสมการจะได้สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนดิบ ดังนี้

$$SRES = 3.098 + 0.396 (SSK)$$

และสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z_{SRES} = 0.567 (SSK)$$

ตารางที่ 44 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อ  
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจของทุกฝ่ายของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุม  
ระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ความฉลาดทางอารมณ์	B	SE (B)	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	0.760	1.517		0.501	0.618
ด้านการจูงใจตนเอง (SM)	0.357	0.074	0.442	4.846**	0.000
ด้านทักษะทางสังคม (SSK)	0.180	0.049	0.336	3.679**	0.000
R = 0.726    R <sup>2</sup> = 0.527    Adjust R <sup>2</sup> = 0.519    F = 69.563**    Sig. = 0.000					

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 44 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเอง (SM) และด้านทักษะทางสังคม (SSK) มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจของทุกฝ่ายของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ 3 โดยสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมได้ร้อยละ 51.90 (Adjust R<sup>2</sup> = 0.519) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R = 0.726) โดยตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 2 ตัวแปรมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม (Beta = 0.442 และ 0.336 ตามลำดับ)

เมื่อนำตัวแปรฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเองและด้านทักษะทางสังคมที่พยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจของทุกฝ่ายของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมาเขียนเป็นสมการจะได้สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนดิบ ดังนี้

$$PS = 0.760 + 0.357 (SM) + 0.180 (SSK)$$

และสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z_{PS} = 0.442 (SM) + 0.336 (SSK)$$

จากสมการประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจของทุกฝ่าย พบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในการพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจของทุกฝ่ายของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยได้ดีที่สุดเมื่อเทียบกับค่าคงที่ คือ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเอง รองลงมาคือ ด้านทักษะทางสังคม ตามลำดับ

สรุปผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 45

ตารางที่ 45 สรุปผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน	ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน
ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน โดยรวม	ด้านการจูงใจตนเอง ด้านทักษะทางสังคม ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง
ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	ด้านการจูงใจตนเอง
ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านทักษะทางสังคม ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง
ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร	ด้านทักษะทางสังคม
ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานด้านความพอใจของทุกฝ่าย	ด้านการจูงใจตนเอง ด้านทักษะทางสังคม

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ศึกษาเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานระดับ 3-9 ฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย รวมจำนวนทั้งหมด 128 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ และแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows สำหรับวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งแบบสอบถามทั้งฉบับ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.979 แบบสอบถามเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.971 และแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.947 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลโดยใช้สถิติค่าความถี่และค่าร้อยละ วิเคราะห์ระดับความฉลาดทางอารมณ์และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ค่า t-test และค่า F-test เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปรและการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) และใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่อวิเคราะห์

ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

## สรุปผลการวิจัย

### 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ปฏิบัติงานระดับ 3-9 ฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 128 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 79.70 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 61.70 มีสถานภาพสมรส จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 50.80 มีเงินเดือนระหว่าง 20,000-40,000 บาท และ 60,001-80,000 บาท จำนวนเท่ากัน คือ 41 คน โดยแต่ละช่วงเงินเดือนคิดเป็นร้อยละ 32.00 มีตำแหน่งงานวิศวกร จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 มีระดับตำแหน่งระดับ 7 จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10 มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 40.60

### 2. ข้อมูลระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.85$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับสูงทั้ง 5 ด้าน โดยมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง ( $\bar{X} = 3.96$ ) ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ( $\bar{X} = 3.96$ ) และด้านกรุงใจตนเอง ( $\bar{X} = 3.96$ ) มากเป็นอันดับแรกและมากเท่ากัน รองลงมาคือ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ( $\bar{X} = 3.78$ ) และน้อยที่สุดคือ ด้านทักษะทางสังคม ( $\bar{X} = 3.61$ ) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

**ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง** พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.96$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับสูงทั้ง 6 ข้อ คือ ท่านยอมรับข้อผิดพลาดของตัวเองและพยายามหาทางแก้ไข ( $\bar{X} = 4.09$ ) สูงเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เมื่อท่านมีความรู้สึกไม่สบายใจ ท่านรู้ว่าเกิดจากสาเหตุใด ( $\bar{X} = 4.06$ ) ท่านสามารถบอกถึงอารมณ์ที่ท่านประสบอยู่ได้ว่าเป็นอารมณ์ชนิดใด ( $\bar{X} = 4.00$ ) ท่านรู้จักจุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง ( $\bar{X} = 3.97$ ) ท่านมีความรู้สึกมั่นใจในความรู้ความสามารถ และมองเห็นคุณค่าของตนเอง ( $\bar{X} = 3.86$ ) และน้อยที่สุดคือ ท่านสามารถคาดคะเนถึงผลที่จะเกิดตามมาจากการแสดงอารมณ์นั้น ๆ ( $\bar{X} = 3.78$ ) ตามลำดับ

**ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง** พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.96$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับสูงทั้ง 6 ข้อ คือ ท่านเป็นผู้มีความซื่อสัตย์ไว้วางใจได้ ( $\bar{X} = 4.30$ ) สูงเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ท่านมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายและมีการพิจารณา

ใคร่ครวญอย่างรอบคอบ ( $\bar{X} = 4.15$ ) ท่านยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและเปิดใจกว้างเสมอ ( $\bar{X} = 3.99$ ) ท่านมีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้ ( $\bar{X} = 3.94$ ) ท่านชอบค้นคว้าหาแนวคิดใหม่จากแหล่งต่าง ๆ ( $\bar{X} = 3.69$ ) และน้อยที่สุดคือ ท่านมีความสามารถในการจัดการและควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.66$ ) ตามลำดับ

**ด้านการการจูงใจตนเอง** พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.96$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับสูงทั้ง 7 ข้อ คือ ท่านเชื่อว่าสิ่งต่าง ๆ สามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้เสมอ ( $\bar{X} = 4.17$ ) สูงเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ท่านมีความเพียรพยายาม แม้มีอุปสรรคท่านก็ทำงานต่อไปจนสำเร็จ ( $\bar{X} = 4.08$ ) ท่านพยายามทำงานให้ได้ดีตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ ( $\bar{X} = 4.06$ ) ท่านตั้งใจทำงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายของฝ่ายฯ ( $\bar{X} = 4.06$ ) ท่านยึดเป้าหมายของฝ่ายฯ เป็นแนวทางในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.82$ ) ท่านมีความคิดริเริ่มและแสวงหาวิธีการใหม่ ๆ ในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.81$ ) และน้อยที่สุดคือ ท่านมีเป้าหมายและจุดมุ่งหมายที่ทำหายในชีวิต ( $\bar{X} = 3.70$ ) ตามลำดับ

**ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา** พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.78$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับสูง 7 ข้อ คือ ท่านยอมรับว่าคนเรามีความแตกต่างกันไป ( $\bar{X} = 4.20$ ) สูงเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ท่านรู้สึกเห็นอกเห็นใจและเข้าใจถึงความวิตกกังวลใจของผู้อื่น ( $\bar{X} = 4.02$ ) ท่านมีความเข้าใจและรับทราบถึงความรู้สึกของผู้อื่น ได้ ถึงแม้ว่าเขาจะยังไม่ได้พูดอะไร ( $\bar{X} = 3.87$ ) ท่านสามารถรับทราบและเข้าใจมุมมองของผู้อื่น ( $\bar{X} = 3.87$ ) ท่านให้กำลังใจและส่งเสริมเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 3.86$ ) ท่านสามารถรับรู้และบอกถึงความสัมพันธ์ของคนในกลุ่มได้ ( $\bar{X} = 3.81$ ) และท่านสามารถรับรู้และตอบสนองความต้องการของผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.51$ ) มีความฉลาดทางอารมณ์ระดับปานกลาง 2 ข้อ คือ ท่านเข้าใจความต้องการของผู้อื่นเสมอ ( $\bar{X} = 3.48$ ) และท่านสามารถบอกได้ว่าแต่ละคนมีข้อบกพร่องที่สมควรปรับปรุงอย่างไร ( $\bar{X} = 3.41$ ) ตามลำดับ

**ด้านทักษะทางสังคม** พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.61$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับสูง 10 ข้อ คือ ท่านมีเพื่อนที่สามารถพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันได้ ( $\bar{X} = 3.91$ ) สูงเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ท่านสามารถทำให้ผู้อื่นเข้าใจในสิ่งที่ท่านต้องการจะบอก ( $\bar{X} = 3.75$ ) ท่านสามารถสร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือในการทำงานได้ ( $\bar{X} = 3.70$ ) ท่านรับฟังข่าวสาร และสามารถเก็บใจความได้ ( $\bar{X} = 3.65$ ) ท่านชอบอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ไข ( $\bar{X} = 3.63$ ) เมื่อมีปัญหา ท่านสามารถหาทางออกและทางเลือกที่ทำให้ทุกคนเห็นพ้องต้องกันได้ ( $\bar{X} = 3.63$ ) ท่านทำให้คนในกลุ่มรู้สึกสนุกกับงาน ( $\bar{X} = 3.60$ ) ท่านสามารถทำให้กลุ่มมองเห็นเป้าหมายร่วมกันได้ ( $\bar{X} = 3.58$ ) ท่านสามารถริเริ่มและจัดการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี ( $\bar{X} = 3.58$ ) และท่านเป็นคนที่ชอบแนะนำแนวทางให้ผู้อื่น ( $\bar{X} = 3.53$ ) มีความฉลาดทาง

อารมณ์ระดับปานกลาง 2 ข้อ คือ ท่านสามารถกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงานได้ ( $\bar{X} = 3.39$ ) และท่านสามารถโน้มน้าวให้ผู้อื่นคล้อยตามได้ ( $\bar{X} = 3.35$ ) ตามลำดับ

### 3. ข้อมูลระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.66$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับสูง 3 ด้าน โดยมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ( $\bar{X} = 3.81$ ) สูงเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.75$ ) และด้านความพอใจของทุกฝ่าย ( $\bar{X} = 3.69$ ) มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ( $\bar{X} = 3.38$ ) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

**ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ** พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.81$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับสูงทั้ง 6 ข้อ คือ ท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ได้รับมอบหมาย และมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของฝ่ายฯ ( $\bar{X} = 4.04$ ) สูงเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้ทำงานสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.94$ ) ผลงานของท่านมีความถูกต้องและเชื่อถือได้ สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และส่งผลให้การดำเนินงานของฝ่ายฯ บรรลุเป้าหมาย ( $\bar{X} = 3.84$ ) ท่านมีผลงานเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และบุคคลที่เกี่ยวข้องเสมอ และเป็นผลงานที่มีคุณภาพ ( $\bar{X} = 3.73$ ) และน้อยที่สุดคือ ท่านสามารถประยุกต์ใช้แนวคิดในการทำงานใหม่ๆ เพื่อเป็นการพัฒนาการดำเนินงานของฝ่ายฯ ให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.66$ ) และท่านมีแรงจูงใจที่ดี ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ และสามารถนำแนวคิดใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 3.66$ ) ตามลำดับ

**ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน** พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.75$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับสูงทั้ง 6 ข้อ คือ ท่านมีการดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติงาน ทำให้ผลงานสำเร็จตามแผนงานและเป้าหมายของฝ่ายฯ ที่วางไว้ ( $\bar{X} = 3.89$ ) สูงเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และทันต่อเหตุการณ์ ทำให้ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานและเกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.88$ ) ท่านมีการทบทวนกระบวนการปฏิบัติงานและปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อฝ่ายฯ ( $\bar{X} = 3.72$ ) ท่านมีกระบวนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกันในแต่ละกลุ่มงาน ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา และช่วยลดข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.71$ ) ท่านมีการกำหนดขอบเขต อำนาจหน้าที่ และขั้นตอนการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน ช่วยทำให้

ท่านสามารถประสานงานได้อย่างราบรื่นและลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.70$ ) และน้อยที่สุดคือ ท่านมีการแสวงหาความรู้และพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ช่วยให้เกิดการพัฒนาผลงานที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐานในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.62$ ) ตามลำดับ

**ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร** พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.38$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับสูง 3 ข้อ คือ ท่านใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ( $\bar{X} = 3.76$ ) สูงเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ท่านใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.71$ ) และท่านมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่า เช่น การนำทรัพยากรที่สามารถใช้ได้เอากลับมาใช้อีกครั้ง หรือนำทรัพยากรที่มีการใช้ประโยชน์น้อยไม่คุ้มค่ามาปรับปรุงแก้ไขให้สามารถใช้ได้ดีขึ้น เป็นต้น ( $\bar{X} = 3.58$ ) มีความฉลาดทางอารมณ์ระดับปานกลาง 3 ข้อ คือ ท่านได้รับจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรอย่างเพียงพอ ที่เป็นปัจจัยสนับสนุนให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนงานที่ฝ่ายฯ กำหนดไว้ ( $\bar{X} = 3.41$ ) ท่านมีกลไกการติดตาม และควบคุมการใช้งบประมาณด้านต่าง ๆ ของฝ่ายฯ ให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ( $\bar{X} = 3.04$ ) และท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนจัดตั้งงบประมาณ การใช้วัสดุและทรัพยากรของฝ่ายฯ ( $\bar{X} = 2.76$ ) ตามลำดับ

**ด้านความพอใจของทุกฝ่าย** พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.69$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับสูง 4 ข้อ คือ ท่านเต็มใจให้ความช่วยเหลือและร่วมมือในการทำงานกับผู้อื่น เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ( $\bar{X} = 4.13$ ) สูงเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ท่านมีผลงานที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือใช้อ้างอิงในการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.64$ ) ท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานที่ดี และมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ จนเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.63$ ) และท่านมีผลงานและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บังคับบัญชาในการนำไปใช้ประกอบการพิจารณาตัดสินใจแก้ปัญหาและการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.63$ ) มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ท่านได้รับการยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสะท้อนถึงความสามารถของท่านที่สามารถปฏิบัติงานให้เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย ( $\bar{X} = 3.41$ ) ตามลำดับ

#### 4. การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ ต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์



แตกต่างกัน โดยสรุปผลการทดสอบสมมติฐานจากผลการเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1.1** ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีเพศต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.1 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคม ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.2** ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีอายุต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคม ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.3** ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.3 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคม ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

**สมมติฐานที่ 1.4** ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีสถานภาพต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคม ไม่แตกต่างกัน



ฉลาดทางอารมณ์ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรามากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 40,001-60,000 บาท ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 40,001-60,000 บาท มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเราน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 60,001-80,000 บาท และ 80,001 บาทขึ้นไป

ความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคม พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีเงินเดือนต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมแตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 20,000-40,000 บาท มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมตนมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 40,001-60,000 บาท ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 40,001-60,000 บาท มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 60,001-80,000 บาท และ 80,001 บาทขึ้นไป

**สมมติฐานที่ 1.6** ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ 1.6 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการจูงใจตนเอง และด้านทักษะทางสังคม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง และด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมแตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานวิศวกร มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานวิทยากรและช่างชำนาญการ ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานนักคอมพิวเตอร์ มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานวิทยากรและช่างชำนาญการ ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานเศรษฐกร มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่างชำนาญการ ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานวิทยากร มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่าง ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่าง มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่างชำนาญการ ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานพนักงานวิชาชีพ มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่างชำนาญการ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเองแตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานวิศวกร



ตำแหน่งงานนักคอมพิวเตอร์ มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมมากกว่าผู้ปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานช่างชำนาญการ ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานเศรษฐกร มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่างชำนาญการ ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานวิทยากร มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่าง ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่าง มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่างชำนาญการ ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานพนักงานวิชาชีพ มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่างชำนาญการ

**สมมติฐานที่ 1.7** ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ 1.7 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง และด้านการจูงใจตนเอง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมแตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานระดับ 3 มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 5 ระดับ 6 และระดับ 8 ผู้ปฏิบัติงานระดับ 5 มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมากกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 7 ผู้ปฏิบัติงานระดับ 6 มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมากกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 7 ผู้ปฏิบัติงานระดับ 7 มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 8 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองแตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานระดับ 3 มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 4 ระดับ 5 ระดับ 6 ระดับ 8 และระดับ 9 ผู้ปฏิบัติงานระดับ 5 มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองมากกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 7

ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเองแตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานระดับ 3 มีความ

ฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเองน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 4 ระดับ 5 ระดับ 6 ระดับ 8 และระดับ 9 ผู้ปฏิบัติงานระดับ 4 มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเองมากกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 7 ผู้ปฏิบัติงานระดับ 5 มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเองมากกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 7 ผู้ปฏิบัติงานระดับ 7 มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเองน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 8 และระดับ 9

ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการรู้จักตนเอง พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการรู้จักตนเองแตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานระดับ 3 มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการรู้จักตนเองน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 5 ผู้ปฏิบัติงานระดับ 5 มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการรู้จักตนเองมากกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 7 ผู้ปฏิบัติงานระดับ 7 มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 8

ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเราแตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานระดับ 3 มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเราน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 5 และน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 6 ผู้ปฏิบัติงานระดับ 5 มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรามากกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 7 มากกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 9 และมากกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 8 ผู้ปฏิบัติงานระดับ 6 มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรามากกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 7 และมากกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 9

**สมมติฐานที่ 1.8** ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายๆ ต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายๆ ต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.8 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายๆ ต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการรู้จักตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคม ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายๆ ต่างกัน มีประสิทธิภาพการ



การปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และด้านความพอใจของทุกฝ่าย ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านกระบวนการปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีเงินเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 20,000-40,000 บาท มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 40,001-60,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 40,001-60,000 บาท มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 60,001-80,000 บาท และน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 80,001 บาทขึ้นไป

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร พบว่าผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีเงินเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรแตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 20,000-40,000 บาท และมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 40,001-60,000 บาท ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 20,000-40,000 บาท มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 60,001-80,000 บาท ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 40,001-60,000 บาท มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 60,001-80,000 บาท

**สมมติฐานที่ 2.6** ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ 2.6 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความพอใจของทุกฝ่าย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานวิศวกร มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานวิทยากร







การปฏิบัติงานในฝ่ายฯ 1-5 ปี และมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ 6-10 ปี และ 11-15 ปี ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ 1-5 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ 21 ปีขึ้นไป ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ 6-10 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ 21 ปีขึ้นไป ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ 11-15 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ 21 ปีขึ้นไป

**สมมติฐานที่ 3** ความฉลาดทางอารมณ์อย่างน้อย 1 ด้าน สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยสรุปผลการทดสอบสมมติฐานจากผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ดังนี้

ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย คือ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการรู้จักตนเอง ด้านทักษะทางสังคม ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง และด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ 3 โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 64.30 ( $\text{Adjust } R^2 = 0.643$ )

ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย คือ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการรู้จักตนเอง สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 51.90 ( $\text{Adjust } R^2 = 0.519$ )

ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย คือ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการรู้จักตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านทักษะทางสังคม และด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 63.30 ( $\text{Adjust } R^2 = 0.633$ )

ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย คือ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคม สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 31.60 (Adjust R<sup>2</sup> = 0.316)

ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจของทุกฝ่ายของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย คือ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการรู้จักตนเองและด้านทักษะทางสังคม สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจของทุกฝ่ายของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 51.90 (Adjust R<sup>2</sup> = 0.519)

### อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความฉลาดทางอารมณ์ จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับสูง สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีคุณลักษณะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน โดยมีความฉลาดทางอารมณ์ซึ่งเป็นความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่น สามารถบริหารจัดการและใช้ประโยชน์จากอารมณ์ เพื่อการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง รวมทั้งสามารถสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้อย่างประสบความสำเร็จในระดับสูง สอดคล้องกับ Goleman (1995: 12) ที่ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นความสามารถในการควบคุมตนเอง มีใจจดจ่อ เพียรพยายาม และสามารถจูงใจตนเอง โดยความฉลาดทางอารมณ์เป็นความฉลาดที่เกิดจากการประสานงานระหว่างอารมณ์ (Emotional) กับเหตุผล (Rational) หรือการทำงานของจิตใจ (Heart) กับสมอง (Head) ความฉลาดทางอารมณ์จึงเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีคุณภาพและเหมาะสมในการปฏิบัติงาน โดยสามารถใช้ปัญญากำกับอารมณ์ และใช้ประโยชน์จากอารมณ์ เพื่อสร้างประโยชน์ให้กับตนเองและผู้อื่น โดยช่วยในการปรับตัวตามสภาวะการณ์และการแก้ไขปัญหา อันเป็นการพัฒนาศักยภาพ

ของตนเองทั้งในด้านความรู้ความสามารถและด้านจิตใจ ทำให้มีการสำรวมใจ มีใจจดจ่อ เพียรพยายาม มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และใช้ศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ รวมทั้งสามารถสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นในการทำงานและสร้างสรรค์งานเป็นทีมได้อย่างประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้าที่ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานพัฒนาตนเอง ใช้ศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่ และสร้างสรรค์งานเป็นทีม จึงกล่าวได้ว่า การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์นั้นเป็นการพัฒนาตนเองทั้งความรู้ความสามารถและจิตใจเพื่อสร้างประโยชน์ต่อตนเองและส่วนรวม อีกทั้งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายของฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่เน้นการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ นั่นคือการบริหารให้บุคลากรสามารถใช้ศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มีความเข้มแข็งทั้งทางกายและจิตใจ สามารถปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตนเองและสามารถสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นในการทำงานและสร้างสรรค์งานเป็นทีมได้อย่างประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับงานวิจัยของนัศรฤดี สุกปลั่ง (2543) ที่ได้ศึกษาผลของบุคลิกภาพและเชาวน์อารมณ์ที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการ ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน ของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานครมีเชาวน์อารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของศันสนีย์ เจริญแก้ว (2548) ที่ได้ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์กับความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารมีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของสมมาศ พลเยี่ยม (2552) ที่ได้ศึกษาผลกระทบของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของอำภาภรณ์ ชมเชี่ยวชาญ (2552) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาล: กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลมีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของชนาธิป ศรีกล้า (2554) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์น ซีบอร์ด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมลรัชต์ สุทธิบริหารกุล (2554) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง เชาวน์อารมณ์และความเกี่ยวพันในงาน : กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีเชาวน์อารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับสูง ดังนั้นสามารถ

อธิบายได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากของสมาชิกในองค์กร เนื่องจากองค์กรได้มีการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สามารถอยู่รอดได้ โดยมีการปรับกลยุทธ์ในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้มีความสามารถในการแข่งขันทางการดำเนินงานในระดับสากล ซึ่งคนถือเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนและพัฒนาองค์กร องค์กรจึงกำหนดนโยบายมุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรภายในองค์กรเกิดการพัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานทั้งงานในความรับผิดชอบส่วนตัวและส่วนรวมได้เป็นอย่างดี ซึ่งเมื่อพนักงานมีการพัฒนาศักยภาพของตนเองในด้านความรู้ความสามารถและด้านจิตใจมากขึ้น จะสามารถพัฒนาผลงานที่มีคุณภาพและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการขับเคลื่อนภารกิจขององค์กร ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ เมื่อพิจารณาผลการวิจัยในแต่ละด้าน สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองในระดับสูง สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีคุณลักษณะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ได้แก่ คุณลักษณะที่หนึ่ง การยอมรับข้อผิดพลาดของตัวเองและพยายามหาทางแก้ไข โดยผู้ปฏิบัติงานสามารถประเมินตนเองได้อย่างถูกต้องเกี่ยวกับการประเมินตนเองตามจริง คุณลักษณะที่สอง เมื่อมีความรู้สึกไม่สบายใจ รู้ว่าเกิดจากสาเหตุใด โดยผู้ปฏิบัติงานสามารถตระหนักรู้อารมณ์เกี่ยวกับการทราบถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์นั้น ๆ คุณลักษณะที่สาม สามารถบอกถึงอารมณ์ที่ประสบอยู่ได้ว่าเป็นอารมณ์ชนิดใด ซึ่งผู้ปฏิบัติงานสามารถตระหนักรู้อารมณ์เกี่ยวกับการทราบถึงอารมณ์ของตนเอง คุณลักษณะที่สี่ การรู้จักจุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง ซึ่งผู้ปฏิบัติงานสามารถประเมินตนเองได้อย่างถูกต้องเกี่ยวกับการรู้จักจุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง คุณลักษณะที่ห้า การมีความรู้สึกมั่นใจในความรู้ความสามารถและมองเห็นคุณค่าของตนเอง ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมีความมั่นใจในตนเองเกี่ยวกับความมั่นใจในความสามารถและคุณค่าของตนเอง คุณลักษณะที่หก สามารถคาดคะเนถึงผลที่จะเกิดตามมาจากการแสดงอารมณ์นั้น ๆ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานสามารถตระหนักรู้อารมณ์เกี่ยวกับการทราบถึงผลที่จะตามมาจากการแสดงอารมณ์นั้น ๆ ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของฉัตรฤดี สุขปลั่ง (2543) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานครมีเชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองอยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของสันสนีย์ เจริญแก้ว (2548) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของสมมาศ พลเยี่ยม (2552) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 มีความฉลาดทางอารมณ์ด้าน

การตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของอำภาภรณ์ ชมเชื้อวาชาญ (2552) ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของชนาธิป ศรีกล้า (2554) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองอยู่ในระดับมาก และ สอดคล้องกับงานวิจัยของพิมลรัชต์ สุทธิบริหารกุล (2554) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีเขาวนอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองอยู่ในระดับสูง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้ปัญญาพิจารณาให้รู้เท่าทันอารมณ์อย่างมีเหตุผลในระดับสูง โดยการตระหนักรู้และเข้าใจความรู้สึก ความโน้มเอียงของตน ความชอบ และความสามารถของตนเอง หยั่งรู้ความเป็นไปได้ของตนและความพร้อมต่าง ๆ (Goleman, 1998: 26-28) ในระดับสูง เพื่อช่วยในการปรับตัวตามสภาวะการณ์และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน

1.2 ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเองอยู่ในระดับสูง สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีคุณลักษณะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ได้แก่ คุณลักษณะที่หนึ่ง การเป็นผู้มีความซื่อสัตย์ไว้วางใจได้ โดยผู้ปฏิบัติงานมีความเป็นที่ไว้ใจได้เกี่ยวกับการรักษาความซื่อสัตย์และคงคุณงามความดีได้ คุณลักษณะที่สอง การมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายและมีการพิจารณาใคร่ครวญอย่างรอบคอบ โดยผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบในลักษณะการรู้จักคิดใคร่ครวญให้รอบคอบ และมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติของตน คุณลักษณะที่สาม การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและเปิดใจกว้างเสมอ โดยผู้ปฏิบัติงานมีการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ซึ่งเกี่ยวกับการเป็นสุขและเปิดใจกว้างกับแนวคิด แนวทาง วิธีการ หรือข้อมูลใหม่ คุณลักษณะที่สี่ การมีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้ โดยผู้ปฏิบัติงานมีการปรับตัวได้ในลักษณะการยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้ คุณลักษณะที่ห้า การขอค้นคว้าหาแนวคิดใหม่จากแหล่งต่าง ๆ โดยผู้ปฏิบัติงานมีการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ซึ่งเป็นสุขและเปิดใจกว้างกับแนวคิด แนวทาง วิธีการ หรือข้อมูลใหม่ คุณลักษณะที่หก การมีความสามารถในการจัดการและควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม โดยผู้ปฏิบัติงานมีการควบคุมตนเองซึ่งเป็นความสามารถในการจัดการและควบคุมภาวะอารมณ์ด้านลบและแรงกระตุ้นได้ ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของฉัตรฤดี สุขปลั่ง (2543) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานครมีเขาวนอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเองอยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของสมมาศ พลเยี่ยม (2552) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์อยู่ใน

ระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของชนาธิป ศรีกล้า (2554) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเองอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมลรัชต์ สุทธิบริหารกุล (2554) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีเขาวนอารมณ์ด้านการบริหารจัดการอารมณ์ตนเองอยู่ในระดับสูง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้ปัญญากำกับอารมณ์อารมณ์อย่างมีเหตุผลในระดับสูง โดยสามารถจัดการความรู้สึกภายในตนเอง แรงกระตุ้น และความสามารถในตนเองได้อย่างเหมาะสม (Goleman, 1998: 26-28) ในระดับสูง เพื่อช่วยในการปรับตัวตามสภาวะการณ์และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน

1.3 ด้านการจูงใจตนเอง จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเองอยู่ในระดับสูง สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีคุณลักษณะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ได้แก่ คุณลักษณะที่หนึ่ง เชื่อว่าสิ่งต่าง ๆ สามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้เสมอ โดยผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ซึ่งพยายามที่จะปรับปรุงหรือปฏิบัติให้ได้มาตรฐานที่เป็นเลิศ คุณลักษณะที่สอง การมีความเพียรพยายาม แม้มีอุปสรรคท่านก็ทำงานต่อไปจนสำเร็จ โดยผู้ปฏิบัติงานมองโลกในแง่ดีในลักษณะการมีความเพียรพยายามที่จะบรรลุเป้าหมาย แม้มีอุปสรรคปัญหา ก็ไม่ย่อท้อ สามารถอดกลั้นรอคอยได้ คุณลักษณะที่สาม การพยายามทำงานให้ได้ติดตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ซึ่งพยายามที่จะปรับปรุงหรือปฏิบัติให้ได้มาตรฐานที่เป็นเลิศ คุณลักษณะที่สี่ การมีความตั้งใจทำงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายของฝ่ายฯ โดยผู้ปฏิบัติงานรักษาภาระผูกพันในส่วนการยึดมั่นกับเป้าหมายของกลุ่มและเป้าหมายขององค์กร คุณลักษณะที่ห้า การยึดเป้าหมายของฝ่ายฯ เป็นแนวทางในการทำงาน โดยผู้ปฏิบัติงานรักษาภาระผูกพันในส่วนการยึดมั่นกับเป้าหมายของกลุ่มและเป้าหมายขององค์กร คุณลักษณะที่หก การมีความคิดริเริ่มและแสวงหาวิธีการใหม่ ๆ ในการทำงาน โดยผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในลักษณะของการมีความคิดใหม่ ๆ และพร้อมที่จะปฏิบัติเมื่อโอกาสอำนวย คุณลักษณะที่เจ็ด การมีเป้าหมายและจุดมุ่งหมายที่ท้าทายในชีวิต โดยผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ซึ่งพยายามที่จะปรับปรุงหรือปฏิบัติให้ได้มาตรฐานที่เป็นเลิศ ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนหน้าของ โรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานครมีเขาวนอารมณ์ด้านการจูงใจอยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศันสนีย์ เจริญแก้ว (2548) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเองอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของสมมาศ พลเยี่ยม (2552) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเองอยู่ในระดับมาก



สอดคล้องกับงานวิจัยของอนงค์ทิพ วงศ์สุบรรณ (2552) ที่ได้ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานบริษัท สยามกลการอะไหล่ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท สยามกลการอะไหล่ จำกัด มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจงใจตนเองอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของอำภาภรณ์ ชมเชียวชาญ (2552) ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจงใจตนเองอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของชนาธิป ศรีกล้า (2554) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจงใจตนเองอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมลรัตน์ สุทธิบริหารกุล (2554) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีเชาวน์อารมณ์ด้านการจงใจตนเองอยู่ในระดับสูง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานมีแนวโน้มของอารมณ์ที่เกื้อหนุนหรือนำไปสู่เป้าหมาย (Goleman, 1998: 26-28) ในระดับสูง โดยเกิดจากการใช้ประโยชน์จากอารมณ์อย่างมีเหตุผลในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและการใช้ศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

1.4 ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเราอยู่ในระดับสูง สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีคุณลักษณะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง 7 คุณลักษณะ และระดับปานกลาง 2 คุณลักษณะ โดยคุณลักษณะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง 7 คุณลักษณะ ได้แก่ คุณลักษณะที่หนึ่ง การยอมรับว่าคนเรามีความแตกต่างกันไป โดยผู้ปฏิบัติงานเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคลที่ทำให้เกิดการสร้างโอกาสจากความแตกต่างระหว่างบุคคลและเล็งเห็นความเป็นไปได้จากความแตกต่างระหว่างบุคคล คุณลักษณะที่สอง การรู้สึกเห็นอกเห็นใจและเข้าใจถึงความวิตกกังวลใจของผู้อื่น โดยผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจผู้อื่นในลักษณะการให้ความสนใจในข้อวิตกกังวลของผู้อื่น คุณลักษณะที่สาม การมีความเข้าใจและรับทราบถึงความรู้สึกของผู้อื่นได้ ถึงแม้ว่าเขาจะยังไม่ได้พูดอะไร โดยผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจผู้อื่นในลักษณะการเข้าใจถึงความรู้สึกของผู้อื่น คุณลักษณะที่สี่ สามารถรับทราบและเข้าใจมุมมองของผู้อื่น โดยผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจผู้อื่นในลักษณะการเข้าใจมุมมองของผู้อื่น คุณลักษณะที่ห้า การให้กำลังใจและส่งเสริมเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ โดยผู้ปฏิบัติงานมีการพัฒนาผู้อื่นในการส่งเสริมความรู้และความสามารถของผู้อื่น ได้ถูกทาง คุณลักษณะที่หก สามารถรับรู้และบอกถึงความสัมพันธ์ของคนในกลุ่มได้ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมีความตระหนักรู้ถึงสถานการณ์ในกลุ่ม โดยสามารถอ่านและทราบความคิดเห็นของกลุ่มและทราบความสัมพันธ์ของคนในกลุ่ม คุณลักษณะที่เจ็ด สามารถรับรู้และตอบสนองความต้องการของผู้อื่น ได้เป็นอย่างดี โดยผู้ปฏิบัติงานมีจิตใจมุ่งบริการในการรับรู้และตอบสนองความต้องการของผู้อื่น ได้ดี และผู้ปฏิบัติงานมีคุณลักษณะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

อยู่ในระดับปานกลาง 2 คุณลักษณะ ได้แก่ คุณลักษณะที่แปด การเข้าใจความต้องการของผู้อื่นเสมอ โดยผู้ปฏิบัติงานมีจิตใจมุ่งบริการในการรับรู้และตอบสนองความต้องการของผู้อื่นได้ คุณลักษณะที่เก้า สามารถบอกได้ว่าแต่ละคนมีข้อบกพร่องที่สมควรปรับปรุงอย่างไร โดยผู้ปฏิบัติงานมีการพัฒนาผู้อื่นในลักษณะของการทราบถึงข้อควรปรับปรุงของผู้อื่น ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีเชาวน์อารมณ์ด้านการร่วมรู้สึกอยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของสันสนีย์ เจริญแก้ว (2548) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของสมมาศ พลเยี่ยม (2552) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการรับรู้ความรู้สึกอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของอำภรณ์ ชมเชยชาญ (2552) ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึกอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของชนาธิป ศรีกล้า (2554) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการร่วมรู้สึกอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมลรัชต์ สุทธิบริหารกุล (2554) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีเชาวน์อารมณ์ด้านมีความเข้าใจผู้อื่นอยู่ในระดับสูง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานมีการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกและความวิตกกังวลของผู้อื่น (Goleman, 1998: 26-28) ในระดับสูง โดยเป็นการใช้ปัญญาบริหารอารมณ์ให้ตรงกับสภาวะที่เกิดขึ้นกับผู้อื่น เพื่อให้สามารถรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่นได้ และเกิดเป็นคุณค่าทางจิตใจที่ทำให้การปฏิบัติงานร่วมกันบรรลุเป้าหมาย แต่ยังคงต้องปรับปรุงคุณลักษณะของการทราบถึงข้อบกพร่องที่สมควรปรับปรุงของผู้อื่นที่เป็นการพัฒนาผู้อื่น และการเข้าใจความต้องการของผู้อื่นที่แสดงออกถึงการมีจิตใจมุ่งบริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ปฏิบัติงานยังขาดการสังเกตหรือการเอาใจใส่สภาพแวดล้อมขององค์กร อันเนื่องมาจากผู้ปฏิบัติงานอาจมีภาระงานที่ต้องปฏิบัติมาก จึงต้องปฏิบัติงานของแต่ละวันให้เสร็จสิ้นทันเวลา ทำให้ไม่ค่อยได้สนใจผู้อื่น ไม่ค่อยได้พูดคุยกันหรือสนิทกัน จึงทำให้ละเลยในเรื่องของการเข้าใจความต้องการของผู้อื่น อีกทั้งไม่กล้าบอกกล่าวถึงข้อบกพร่องที่สมควรปรับปรุงของผู้อื่นด้วย

1.5 ด้านทักษะทางสังคม จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมอยู่ในระดับสูง สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีคุณลักษณะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง 10 คุณลักษณะ และระดับปานกลาง 2 คุณลักษณะ โดยคุณลักษณะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง 10 คุณลักษณะ ได้แก่ คุณลักษณะที่หนึ่ง การมีเพื่อนที่สามารถพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันได้ โดยผู้ปฏิบัติงานได้มีการสร้างพันธะผูกพันที่เป็นการเสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจและความสัมพันธ์

ที่ดี เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน คุณลักษณะที่สอง สามารถทำให้ผู้อื่นเข้าใจในสิ่งที่ต้องการจะบอก โดยผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถในการสื่อสารด้านการส่งสารที่ชัดเจนและเชื่อถือได้ คุณลักษณะที่สาม สามารถสร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือในการทำงานได้ โดยผู้ปฏิบัติงานให้ความร่วมมือร่วมมือร่วมใจกันทำงานกับผู้อื่นอันเป็นการทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายได้ดี คุณลักษณะที่สี่ การรับฟังข่าวสารและสามารถเก็บใจความได้ โดยผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถในการสื่อสารที่เปิดกว้างรับข้อมูลเพื่อให้การส่งสารชัดเจนและเชื่อถือได้ คุณลักษณะที่ห้า การชอบอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ไข โดยผู้ปฏิบัติงานมีการบริหารความขัดแย้งซึ่งใช้การเจรจาต่อรองหาทางแก้ไขปัญหา คุณลักษณะที่หก เมื่อมีปัญหา สามารถหาทางออกและทางเลือกที่ทำให้ทุกคนเห็นพ้องต้องกันได้ โดยผู้ปฏิบัติงานมีการบริหารความขัดแย้งซึ่งพยายามหาทางยุติความไม่เข้าใจกันได้ คุณลักษณะที่เจ็ด การทำให้คนในกลุ่มรู้สึกสนุกกับงาน โดยผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถทำงานเป็นทีมในลักษณะของการสร้างพลังร่วมของกลุ่มในการมุ่งสู่เป้าหมาย คุณลักษณะที่แปด สามารถทำให้กลุ่มมองเห็นเป้าหมายร่วมกันได้ โดยผู้ปฏิบัติงานมีความเป็นผู้นำในการเป็นแรงบันดาลใจ สามารถผลักดันบุคคลและกลุ่มได้ คุณลักษณะที่เก้า สามารถริเริ่มและจัดการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี โดยผู้ปฏิบัติงานมีการกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในลักษณะของการริเริ่มและจัดการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านที่ดี คุณลักษณะที่สิบ การเป็นคนชอบแนะนำแนวทางให้ผู้อื่น โดยผู้ปฏิบัติงานมีการแนะนำ และเป็นตัวอย่างให้กับบุคคลและกลุ่มได้ และผู้ปฏิบัติงานมีคุณลักษณะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 2 คุณลักษณะได้แก่ คุณลักษณะที่สิบเอ็ด สามารถกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงานได้ โดยผู้ปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อบุคคลอื่นในการมีกลวิธีชักชวนผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ คุณลักษณะที่สิบสอง สามารถโน้มน้าวให้ผู้อื่นคล้อยตามได้ โดยผู้ปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อบุคคลอื่นในการมีกลวิธีโน้มน้าวผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของฉัตรฤดี สุขปลั่ง (2543) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานครมีเชาวน์อารมณ์ทักษะทางสังคมอยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของศันสนีย์ เจริญแก้ว (2548) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการมีทักษะทางสังคมอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของสมมาศ พลเยี่ยม (2552) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของอนงค์ทิพ วงศ์สุบรรณ (2552) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท สยามกลการอะไหล่ จำกัด มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการมีทักษะทางสังคมอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของชนาธิป ศรีกล้า (2554) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมลรัชต์ สุทธิบริหารกุล

(2554) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีเชาวน์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคมอยู่ในระดับสูง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานมีความคล่องแคล่วในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่พึงประสงค์โดยสามารถแสวงหาความร่วมมือของผู้อื่นได้ (Goleman, 1998: 26-28) ในระดับสูง โดยเป็นการใช้ประโยชน์จากอารมณ์เพื่อสร้างความร่วมมือและสัมพันธภาพในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นให้บรรลุเป้าหมาย แต่ยังคงปรับปรุงคุณลักษณะในด้านความสามารถในการการกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน และความสามารถในการโน้มน้าวให้ผู้อื่นคล้อยตาม ซึ่งเป็นคุณลักษณะของการมีอิทธิพลต่อบุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้ปฏิบัติงานยังขาดทักษะด้านการบริหารคนหรือเก่งคน จึงต้องเรียนรู้เกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มากขึ้น ฝึกให้เป็นผู้มองการณ์ไกลและรอบรู้ และฝึกให้เป็นผู้มีลักษณะนิสัยมุ่งแก้ไขปัญหาในเชิงรุก

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ในระดับสูง โดยสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมายของหน่วยงานและทันระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ได้มีคุณภาพและความถูกต้อง มีการดำเนินงานที่ช่วยลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สามารถใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า และสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่ายได้ในระดับสูง สอดคล้องกับ Simon (1960: 180-181) ที่ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Work Efficiency) ว่า การพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ออกจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้น ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency) เท่ากับ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output) ลบด้วยปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input) และถ้าเป็นการบริหารองค์กรของรัฐ ก็ต้องบวกกับความพึงพอใจของผู้ที่ใช้ประโยชน์จากผลงานที่ออกมา (Satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับสมใจ ลักษณะ (2543: 7) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแสดงถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว ตรง และมีคุณภาพ นั้นหมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเท่ากับ การใช้ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหาร (Input) ได้แก่ เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น มีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม สามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว ตรง และมีคุณภาพ โดยมี

การดำเนินงานที่ช่วยลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีกลไกการติดตามและใช้งบประมาณได้ตามแผน เพื่อให้สามารถใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า ดังนั้น ประสิทธิภาพเป็นการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับ (Output) จะแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงาน และสอดคล้องกับอมร รักษาศักดิ์ (2522: 6) ที่ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการบริหารราชการจะมองในแง่ประสิทธิภาพสัมพัทธ์ (Relative Efficiency) เนื่องจากไม่สามารถมองในแง่ประสิทธิภาพสมบูรณ์ (Absolute Efficiency) ที่วัดประสิทธิภาพจากผลกำไรมากที่สุดเมื่อเทียบจากต้นทุนเหมือนเช่นการประกอบการธุรกิจได้ ดังนั้น ประสิทธิภาพของการบริหารราชการที่มองในแง่ประสิทธิภาพสัมพัทธ์ จึงต้องมีการเปรียบเทียบ โดยการเปรียบเทียบกับทุนในลักษณะของการทำงานได้คุ้มทุน การเปรียบเทียบกับการทำงานอย่างเต็มที่ตามขีดความสามารถ การเปรียบเทียบกับความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การเปรียบเทียบกับคุณภาพของงาน และการเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้มาติดต่องานและผู้ที่นำผลงานไปใช้ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยในการดำเนินงานควบคุมระบบกำลังไฟฟ้าเพื่อความมั่นคงเชื่อถือได้ตามแผนการปฏิบัติงานของฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้าที่ยึดตามแผนการบริหารงานรัฐวิสาหกิจของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ซึ่งเน้นคุณภาพของการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพด้านระบบส่งและควบคุมระบบกำลังไฟฟ้าซึ่งมาจากคุณภาพของการปฏิบัติงานของบุคลากร ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานจึงให้ความสำคัญที่ต้องปฏิบัติงานให้บรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมายของหน่วยงานและทันระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ได้มีคุณภาพและความถูกต้อง มีการดำเนินงานที่ช่วยลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานสามารถใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า และสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่ายได้ จึงถือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของวิมลมาศ ไร่ไสว (2551) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการจัดการเวลากับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของรัชณี ศรีสุทธีวงษา (2552) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคามมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของสมมาศ พลเยี่ยม (2552) ที่ได้ศึกษาผลกระทบของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 ผลการวิจัยพบว่า

พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของชนภณ วิมลอาจ (2553) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการสอนงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภรณ์ทิพย์ ศิริสุนทร (2556) ที่ได้ศึกษาผลกระทบของความสามารถในการเรียนรู้การทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นสามารถอธิบายได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญมากต่อองค์การปัจจุบันที่ได้มีการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สามารถอยู่รอดได้ ซึ่งบุคลากรถือเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนและพัฒนาการดำเนินงานขององค์การ โดยเกิดจากการที่บุคลากรภายในองค์การได้พัฒนาผลงานให้มีคุณภาพและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการขับเคลื่อนภารกิจขององค์การ ส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ เมื่อพิจารณาผลการวิจัยในแต่ละด้าน สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จอยู่ในระดับสูง สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีลักษณะของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ลักษณะที่หนึ่ง มีความภาคภูมิใจในงานที่ได้รับมอบหมาย และมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของฝ่ายฯ ลักษณะที่สอง มีการจัดลำดับความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้งานสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ลักษณะที่สาม มีผลงานที่มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และส่งผลให้การดำเนินงานของฝ่ายฯ บรรลุเป้าหมาย ลักษณะที่สี่ มีผลงานเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และบุคคลที่เกี่ยวข้องเสมอ และเป็นผลงานที่มีคุณภาพ ลักษณะที่ห้า สามารถประยุกต์ใช้แนวคิดในการทำงานใหม่ๆ เพื่อเป็นการพัฒนาการดำเนินงานของฝ่ายฯ ให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลักษณะที่หก มีแรงจูงใจที่ดี ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถและสามารถนำแนวคิดใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานอยู่เสมอ ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของวิมลมาส ไร่ไธสง (2551) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของรัชณี ตรีสุทธิวงษา (2552) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคามมีประสิทธิภาพการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จอยู่ใน

ระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของสมมาศ พลเยี่ยม (2552) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของชนภณ วิมูลอาจ (2553) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภรณ์ทิพย์ ศิริสุนทร (2556) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานสามารถทำให้ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output) เป็นไปตามเป้าหมายของขององค์กรที่วางไว้ มีความถูกต้องสมบูรณ์ตรงตามความต้องการที่วางไว้ และก่อให้เกิดผลสำเร็จตามความคาดหมาย (สมใจ ลักษณะ, 2543: 251) ในระดับสูง

2.2 ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีลักษณะของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ลักษณะที่หนึ่ง มีการดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติงาน ทำให้ผลงานสำเร็จตามแผนงานและเป้าหมายของฝ่ายฯ ที่วางไว้ ลักษณะที่สอง มีการใช้ความรู้ ความสามารถในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และทันต่อเหตุการณ์ ทำให้ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานและเกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพ ลักษณะที่สาม มีการทบทวนกระบวนการปฏิบัติงาน และปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อฝ่ายฯ ลักษณะที่สี่ มีกระบวนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกันในแต่ละกลุ่มงาน ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา และช่วยลดข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงาน ลักษณะที่ห้า มีการกำหนดขอบเขต อำนาจหน้าที่ และขั้นตอนการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน ช่วยให้สามารถประสานงานได้อย่างราบรื่นและลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ลักษณะที่หก มีการแสวงหาความรู้และพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ช่วยให้เกิดการพัฒนาผลงานที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐานในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของวิมลมาศ ไร่ไสว (2551) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของรัชนี ศรีสุทธีวงษา (2552) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคามมีประสิทธิภาพการทำงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของสมมาศ พลเยี่ยม (2552) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของชนภณ วิมูลอาจ (2553) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ

ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภรณ์ทิพย์ ศิริสุนทร (2556) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานได้มีการนำวิธีการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือใช้เทคนิควิทยาการที่เหมาะสมมาใช้ในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายของหน่วยงาน โดยใช้เวลาน้อยที่สุดและคุ้มค่าที่สุด (สนใจ ลักษณะ, 2543: 251) ในระดับสูง

2.3 ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรอยู่ในระดับปานกลาง สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง 3 ลักษณะ และระดับปานกลาง 3 ลักษณะ โดยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับสูง 3 ลักษณะ ได้แก่ ลักษณะที่หนึ่ง มีการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ลักษณะที่สอง มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลักษณะที่สาม มีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่า เช่น การนำทรัพยากรที่สามารถใช้ได้อีกกลับมาใช้อีกครั้ง หรือนำทรัพยากรที่มีการใช้ประโยชน์น้อยไม่คุ้มค่ามาปรับปรุงแก้ไขให้สามารถใช้ได้ดีขึ้น นั่นคือผู้ปฏิบัติงานมีการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า เช่น ใช้ทุนน้อย ใช้คนน้อย ใช้พลังงานน้อย และใช้วัสดุอุปกรณ์น้อย ไม่เกิดการสูญเปล่า สำหรับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติที่ได้กำหนด แต่ได้ผลงานตรงตามเป้าหมายวางไว้ (สนใจ ลักษณะ, 2543: 251) ในระดับสูง โดยเป็นการใช้ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหาร (Input) สำหรับการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น ถือว่ามีประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของวิมลมาศ ไร่ไธสง (2551) งานวิจัยของสมมาศ พลเยี่ยม (2552) และงานวิจัยของรัชณี ศรีสุทธีวงษา (2552) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า เช่น ใช้ทุนน้อย ใช้คนน้อย ใช้พลังงานน้อย และใช้วัสดุอุปกรณ์น้อย ไม่เกิดการสูญเปล่า สำหรับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติที่ได้กำหนด แต่ได้ผลงานตรงตามเป้าหมายวางไว้ในระดับมาก และผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 3 ลักษณะ ได้แก่ ลักษณะที่สี่ การได้รับจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรอย่างเพียงพอ ที่เป็นปัจจัยสนับสนุนให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนงานที่ฝ่ายฯ กำหนดไว้ในระดับปานกลาง นั่นคือผู้ปฏิบัติงานมีการจัดหาทรัพยากรอย่างเพียงพอในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของจารุณี แสนคำ (2550) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคามมีการจัดหาทรัพยากรอย่างเพียงพอในระดับปานกลาง ลักษณะ



ที่ห้า มีกลไกการติดตาม และควบคุมการใช้งบประมาณด้านต่าง ๆ ของฝ่ายฯ ให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ในระดับปานกลาง นั่นคือผู้ปฏิบัติงานมีกลไกการติดตาม และควบคุมการใช้งบประมาณด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของประเสริฐศักดิ์ สุประภาส (2552) ที่ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณี กองการพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผลการวิจัยพบว่า พนักงานกองการพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีกลไกการติดตาม และควบคุมการใช้งบประมาณด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ในระดับปานกลาง ลักษณะที่หก มีส่วนร่วมในการวางแผนจัดตั้งงบประมาณ การใช้วัสดุและทรัพยากรของฝ่ายฯ ในระดับปานกลาง นั่นคือผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมจัดหาทรัพยากรอย่างเพียงพอในระดับปานกลาง ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของงานวิจัยของจารุณี แสนลำ (2550) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคามมีการจัดหาทรัพยากรอย่างเพียงพอในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยได้มีการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า เช่น ใช้ทุนน้อย ใช้คนน้อย ใช้พลังงานน้อย และใช้วัสดุอุปกรณ์น้อย ไม่เกิดการสูญเปล่า สำหรับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติที่ได้กำหนด แต่ได้ผลงานตรงตามเป้าหมายวางไว้ (สมใจ ลักษณะ, 2543: 251) ในระดับสูง โดยเป็นการใช้ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหาร (Input) สำหรับการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น ถือว่ามีประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรอยู่ในระดับสูง แต่ยังคงปรับปรุงในเรื่องการจัดหางบประมาณและทรัพยากรอย่างเพียงพอ ในเรื่องการมีกลไกการติดตามและควบคุมการใช้งบประมาณด้านต่าง ๆ ของฝ่ายฯ ให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ และในเรื่องการมีส่วนร่วมในการวางแผนจัดตั้งงบประมาณ และการใช้วัสดุและทรัพยากรของฝ่ายฯ ที่ผลแสดงว่ามีประสิทธิภาพในการจัดหาทรัพยากร และการติดตามและควบคุมการใช้ทรัพยากรอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้ปฏิบัติงานมักไม่มีส่วนร่วมในการเสนอความต้องการเพื่อผลักดันให้มีการจัดหางบประมาณและทรัพยากรที่เพียงพอ และมักไม่มีส่วนร่วมวางแผนจัดตั้งงบประมาณ และการใช้วัสดุและทรัพยากร รวมทั้งมักละเลยหรือไม่ได้มีส่วนร่วมในการติดตามและควบคุมการใช้งบประมาณด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นฝ่ายฯ จะต้องสร้างวัฒนธรรมองค์การในการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานทุกตำแหน่งงาน และทุกระดับตำแหน่งให้มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการดำเนินการจัดหางบประมาณและทรัพยากรที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมติดตามและควบคุมการใช้งบประมาณด้านต่าง ๆ ของฝ่ายฯ ให้มากขึ้น เพื่อให้การใช้งบประมาณด้านต่าง ๆ ของฝ่ายฯ เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้โดยมีความประหยัด คุ้มค่า ไม่เกิดการสูญเปล่า ได้ผลงานตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น

2.4 ด้านความพอใจของทุกฝ่าย จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจของทุกฝ่ายอยู่ในระดับสูง สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่บรรลุผลตามเป้าหมาย โดยได้ปริมาณและคุณภาพตรงตามความต้องการ นำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจของทุกฝ่ายอยู่ในระดับสูง 4 ลักษณะ และระดับปานกลาง 1 ลักษณะ ซึ่งประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจของทุกฝ่ายที่อยู่ในระดับสูง 4 ลักษณะ ได้แก่ ลักษณะที่หนึ่ง การเต็มใจให้ความช่วยเหลือและร่วมมือในการทำงานกับผู้อื่น เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นการทำงานที่ได้ปริมาณงานและคุณภาพเพิ่มมากขึ้น นำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ลักษณะที่สอง มีผลงานที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือใช้อ้างอิงในการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่บรรลุผลตามเป้าหมาย โดยได้คุณภาพตรงตามความต้องการ นำมาซึ่งความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ลักษณะที่สาม เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานที่ดีและมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ จนเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความสำเร็จโดยมีผลการปฏิบัติงานที่บรรลุผลตามเป้าหมาย ได้คุณภาพตรงตามความต้องการ นำมาซึ่งความพึงพอใจของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ลักษณะที่สี่ มีผลงานและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บังคับบัญชาในการนำไปใช้ประกอบการพิจารณาตัดสินใจแก้ปัญหาและการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ผลงานที่มีคุณภาพซึ่งผู้บังคับบัญชาสามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาและการปฏิบัติงานได้ต่อไป นำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของวิมลมาศ ไร่ไสว (2551) งานวิจัยของสมมาศ พลเยี่ยม (2552) และงานวิจัยของรัชนี ศรีสุทธีวงษา (2552) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจของทุกฝ่ายอยู่ในระดับมาก โดยมีลักษณะการเต็มใจให้ความช่วยเหลือและร่วมมือในการทำงานกับผู้อื่น เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีลักษณะการมีผลงานที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือใช้อ้างอิงในการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีลักษณะการเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานที่ดีและมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ จนเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี และมีลักษณะของการมีผลงานและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บังคับบัญชาในการนำไปใช้ประกอบการพิจารณาตัดสินใจแก้ปัญหาและการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยทั้ง 4 ลักษณะอยู่ในระดับมาก และผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานด้านความพอใจของทุกฝ่ายอยู่ในระดับปานกลาง 1 ลักษณะ คือ ลักษณะที่ห้า การได้รับการยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสะท้อนถึงความสามารถในการปฏิบัติงานให้เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย โดยถือว่าเป็นรางวัลของการใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานจนมีผลการปฏิบัติงานที่บรรลุผลตามเป้าหมาย ได้คุณภาพตรงตามความต้องการนำมาซึ่งความพึงพอใจของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะเป็นกำลังใจในการปฏิบัติงานต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเนตรดาว มัชฌิมา (2549) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูที่เลี้ยงศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัด จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ครูที่เลี้ยงมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือในเรื่องการมีผลการปฏิบัติงานที่ส่งผลให้ได้รับคำชมเชยจากผู้บริหารอยู่ในระดับปานกลาง และการได้รับการยกย่องให้เป็นบุคคลดีเด่นและเป็นตัวอย่างของชุมชนอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บริหารและผู้คนรอบข้างเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงาน แต่วัฒนธรรมองค์การของไทยอาจไม่ค่อยแสดงออกในการยกย่องชมเชยมากนัก แม้จะปฏิบัติงานเก่งและดี แต่ก็ไม่ค่อยชมเชยกัน ซึ่งฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยจึงควรต้องสร้างวัฒนธรรมการยกย่องชมเชยผู้ที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพโดยมีความทุ่มเทและการเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น อันเป็นประโยชน์ที่สำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจขององค์การที่ทำให้ผลการดำเนินงานขององค์การมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. สมมติฐานที่ 1 ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายๆ ต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีเพศต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยทั้งเพศชายและเพศหญิงต้องเป็นผู้ขับเคลื่อนภารกิจโดยต้องสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จและมีผลการปฏิบัติที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อทำให้การดำเนินงานของฝ่ายๆ บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของฝ่ายๆ ที่วางไว้ ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานทั้งเพศชายและเพศหญิงจึงต้องมีความสามารถด้านความฉลาดทางอารมณ์อันเป็นคุณลักษณะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานในระดับมากเช่นกัน อีกทั้งในการทำงานนั้นต้องมีการทำงาน

ร่วมกันทั้งหญิงและชาย ต้องร่วมมือร่วมใจและมีการพึ่งพาอาศัยกันจึงทำให้งานบรรลุผลสำเร็จ นอกจากนี้อาจเป็นเพราะว่าฝ่ายๆ เน้นความเสมอภาค กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานทั้งเพศชายและเพศหญิงสามารถแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะความคิดสร้างสรรค์ได้ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของฝ่ายๆ ที่วางไว้ โดยสามารถตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่น สามารถบริหารจัดการและใช้ประโยชน์จากอารมณ์ เพื่อการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง รวมทั้งสามารถสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้อย่างประสบความสำเร็จ จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานทั้งชายและหญิงมีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์เป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชวนจิตร ชูระทอง (2544) ที่ได้ศึกษาเยาวชนปัญญาเขาวน้ออารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขาย ในธุรกิจสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าแผนกขายที่มีเพศต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐชา วิทยพิเชฐสกุล (2548) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเขาวน้ออารมณ์กับความรู้สึกลึกซึ้ง การตัดสินใจ: บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายขายที่มีเพศต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสมมาศ พลเยี่ยม (2552) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 ที่มีเพศต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของอนงค์ทิพ วงศ์สุบรรณ (2552) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทสยามกลการอะไหล่ จำกัดที่มีเพศต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิงต้องมีความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จและมีผลการปฏิบัติที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ และต้องร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานเพื่อขับเคลื่อนภารกิจให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร อีกทั้งพนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงสามารถแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะความคิดสร้างสรรค์ได้ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของฝ่ายๆ ที่วางไว้ ทำให้พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความสามารถด้านความฉลาดทางอารมณ์อันเป็นคุณลักษณะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน จึงทำให้ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและเป็นรายด้านของพนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีอายุต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานต้องสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จและใช้ศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่ ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานทั้งอายุมาก

และอายุน้อยต้องมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้สำเร็จและใช้ความรู้ความสามารถเพื่อปฏิบัติงานให้ได้ผลงานที่ดี เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนการดำเนินงานของฝ่ายให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องมีความสามารถด้านความฉลาดทางอารมณ์ที่ทำให้เกิดการพัฒนาตนเองทั้งกายและใจเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จได้ โดยมีการพัฒนาความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกร่างกายของตนเองและของผู้อื่น สามารถบริหารจัดการและใช้ประโยชน์จากอารมณ์ เพื่อการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง รวมทั้งสามารถสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้อย่างประสบความสำเร็จ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุน้อยและอายุมากมีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์เป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของของฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและเป็นรายด้านของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับงานวิจัยของชวณจิตร ชูระทอง (2544) ที่ได้ศึกษาเยาวชนปัญญาเขavnอารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขาย ในธุรกิจสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าแผนกขายที่มีอายุต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของพริษฐ์วงศ์ เจียมสุขน (2546) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการ ระดับผู้ปฏิบัติงานในกระทรวงคมนาคม ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการกระทรวงคมนาคมที่มีอายุต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของฉัฐษา วิทยพิเชฐสกุล (2548) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเขavnอารมณ์กับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา: บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายขายที่มีอายุต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของศันสนีย์ เจริญแก้ว (2548) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสมมาศ พลเยี่ยม (2552) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 ที่มีอายุต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของอนงค์ทิพ วงศ์สุบรรณ (2552) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท สยามกลการอะไหล่ จำกัด ที่มีอายุต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าพนักงานทั้งอายุน้อยและอายุมากมีความฉลาดทางอารมณ์อันทำให้เกิดการพัฒนาตนเองเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ไม่แตกต่างกัน จึงทำให้ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและเป็นรายด้านของพนักงานทั้งอายุน้อยและอายุมากไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก เมื่อบุคคลเข้ามาทำงานในองค์กรจะเกิดการหล่อหลอมพฤติกรรมของสมาชิกให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยกลุ่มจะสร้างแรงกดดันต่อสมาชิกแต่ละคนให้เปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมให้เป็นไปตามมาตรฐานของกลุ่มได้ (สมยศ นาวิการ, 2549: 755) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถรับรู้ ปรับตัว และแสดงออกถึงผลสำเร็จของการปฏิบัติงานให้กับองค์กรตามที่ตนได้เข้ามาเป็นสมาชิกและปฏิบัติงานให้กับองค์กร ดังนั้นการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์จึงสำคัญอยู่ที่ การรับรู้และปรับตัว เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยผู้ปฏิบัติงานสามารถตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของผู้อื่น สามารถบริหารจัดการและใช้ประโยชน์จากอารมณ์ เพื่อการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง รวมทั้งสามารถสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น ได้อย่างประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของของฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนหน้าของ โรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคม ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของของสมมาศ พลเยี่ยม (2552) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคม ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของอนงค์ทิพ วงศ์สุบรรณ (2552) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท สยามกลการอะไหล่ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคม ไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า พนักงานทุกระดับการศึกษาสามารถรับรู้และปรับตัว เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ ไม่แตกต่างกัน จึงทำให้ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมของพนักงานทุกระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน

ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองแตกต่างกัน โดยที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองซึ่งเป็นการตระหนักรู้และเข้าใจความรู้สึก ความโน้มเอียงของตน ความชอบ และความสามารถของตนเอง หยั่งรู้ความเป็นไปได้ของตนและความพร้อมต่าง ๆ น้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมักมีระดับตำแหน่งต่ำกว่าผู้ปฏิบัติงาน

ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับสูงกว่าปริญญาตรี ทำให้ไม่ค่อยได้เป็นผู้ตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาในเรื่องที่มีความสำคัญที่ทำให้เกิดความหนักใจ จึงมีสาเหตุที่ทำให้เกิดความคับข้องใจที่จะต้องแก้ไขปัญหาหรือเกิดความขัดแย้งกับความคิดเห็นของผู้อื่นน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับสูงกว่าปริญญาตรี โดยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของของฉัตรฤดี สุขปลั่ง (2543) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสมมาศ พลเยี่ยม (2552) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอนงค์ทิพ วงศ์สุบรรณ (2552) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท สยามกลการอะไหล่ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า พนักงานทุกระดับการศึกษามีการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาในเรื่องสำคัญ ๆ เนื่องจากอาจเป็นงานที่ต้องให้บริการลูกค้าหรือผู้มารับบริการ ซึ่งเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้า อันเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความคับข้องใจหรือเกิดความขัดแย้งกับความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้มารับบริการได้ง่าย จึงต้องสามารถรับมือกับปัญหาที่มากกระทบจิตใจโดยรู้เท่าทันอารมณ์ตนเองเสมอ ซึ่งทำให้พนักงานทุกระดับการศึกษามีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานทุกสถานภาพสมรสมีความรับผิดชอบตนเองและต่อส่วนรวม โดยมีพื้นฐานบุคลิกอันบ่งถึงลักษณะนิสัยที่เอื้อต่อการเป็นผู้ที่มีทัศนคติเชิงบวกในทางสร้างสรรค์ที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองและส่วนรวม โดยทัศนคติเชิงบวกจะทำให้เกิดแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรมในเชิงบวก หรือพฤติกรรมในเชิงสร้างสรรค์ หรือพฤติกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคม ดังนั้น เมื่อผู้ปฏิบัติงานอยู่ท่ามกลางสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีการปรับตัวให้มีศักยภาพในการดำเนินงานที่สูงขึ้น โดยองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล โดยการปรับระบบความคิดและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานให้เล็งเห็นประโยชน์ในการเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีกว่าเดิม ซึ่งทำให้วัฒนธรรมขององค์กรเปลี่ยนไป และได้ผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานต้องพัฒนาตนเองทั้งกายและใจ ให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ และสามารถทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นการหล่อหลอมพฤติกรรมของสมาชิกให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยกลุ่มจะสร้างแรงกดดัน

ต่อสมาชิกแต่ละคนให้เปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมให้เป็นไปตามมาตรฐานของกลุ่มได้ (สมยศ นาวิการ, 2549: 755) หากผู้ปฏิบัติงานมีพื้นฐานบุคลิกอันบ่งถึงลักษณะนิสัยที่เอื้อต่อการเป็นผู้ที่มีทัศนคติเชิงบวกในทางสร้างสรรค์ที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองและส่วนรวมแล้ว ย่อมง่ายที่จะเปลี่ยนแปลงให้ในทางที่เป็นประโยชน์เพื่อเพิ่มศักยภาพขององค์กรให้มากขึ้น โดยเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบ สามารถใช้ปัญญากำกับอารมณ์ และใช้ประโยชน์จากอารมณ์อันก่อให้เกิดการพัฒนาตนเองทั้งกายและใจ เพื่อให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ และสามารถสร้างสัมพันธภาพในการทำงานเป็นทีมได้ ดังนั้น แม้ผู้ปฏิบัติงานมีสถานภาพสมรสต่างกัน ก็จะมีคามรับผิดชอบต่อตนเองและส่วนรวมที่เกิดจากทัศนคติในเชิงบวก โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จเพื่อประโยชน์ต่อตนเองและองค์กรต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวนจิตร ชูระทอง (2544) ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าแผนกขายที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสมมาศ พลเยี่ยม (2552) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า พนักงานทุกสถานภาพมีความรับผิดชอบต่อตนเองและส่วนรวมไม่ต่างกัน โดยสามารถตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่น สามารถบริหารจัดการและใช้ประโยชน์จากอารมณ์ เพื่อการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง รวมทั้งสามารถสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้อย่างประสบความสำเร็จ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จเพื่อประโยชน์ต่อตนเองและองค์กร จึงทำให้ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและเป็นรายด้านของพนักงานทุกสถานภาพสมรสไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีเงินเดือนต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือนต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคม แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือนต่างกันจะมีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะเกี่ยวข้องกับระดับตำแหน่งและความสามารถในการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความสามารถในการบริหารจัดการและใช้ประโยชน์จากอารมณ์ เพื่อการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น รวมทั้งสามารถสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นเพื่อให้เกิดความร่วมมือการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 20,000-40,000 บาท มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ซึ่งมีด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคม มากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 40,001-60,000 บาท ทั้งนี้เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 20,000-40,000 บาท มีระดับตำแหน่ง 4-5 ซึ่งเพิ่งเข้ามาปฏิบัติงานได้ไม่นาน ระยะเวลาไม่เกิน 10 ปี



และยังมีอายุน้อย จึงมักมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัดตามที่ถูกคาดหวังจากผู้บังคับบัญชาและบุคคลอื่นในองค์กรที่มีความอาวุโสกว่า เป็นผลให้ไม่ค่อยแสดงความไม่พอใจหรือความคับข้องใจออกมา แต่จะอดทนอดกลั้น รวมทั้งมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ทุ่มเทพความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรอย่างราบรื่น จึงมักถูกคาดหวังให้มีพฤติกรรมแสดงออกที่สนองตอบต่อองค์กรในการร่วมลงแรงเพื่อช่วยเหลือกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อผลสัมฤทธิ์ขององค์กร โดยการประสานงานขอความร่วมมือจากบุคคลที่เกี่ยวข้องในงาน ทำให้สามารถบริหารจัดการและใช้ประโยชน์จากอารมณ์ เพื่อการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น รวมทั้งสามารถสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นที่นำไปสู่ความร่วมมือในการปฏิบัติงานได้มากกว่า จึงทำให้มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคมมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 40,001-60,000 บาท ซึ่งส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่ง 6-7 และปฏิบัติงานมานานกว่า 15 ปี และไม่ค่อยได้รับความสำคัญจากงานที่ปฏิบัติหรือได้รับอำนาจตัดสินใจในงานสำคัญ ทำให้ขาดกำลังใจ ขาดความกระตือรือร้น ขาดความตื่นตัวในการรับรู้และปรับตัวในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนความกระตือรือร้นในการให้ความร่วมมือในงานหรือกิจกรรมของฝ่าย ๆ น้อยลง ส่วนผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 40,001-60,000 บาท มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคมน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 60,001-80,000 บาท และ 80,001 บาทขึ้นไป ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 40,001-60,000 บาท มีระดับตำแหน่งและระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายๆ น้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 60,001-80,000 บาท และ 80,001 บาทขึ้นไป ซึ่งส่วนใหญ่ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 60,001-80,000 บาท และ 80,001 บาทขึ้นไป จะเป็นผู้ปฏิบัติงานในระดับตำแหน่ง 8-9 ซึ่งปฏิบัติงานมานานกว่า 20 ปีขึ้นไป และมีตำแหน่งทางการบริหารเป็นหัวหน้าแผนก จึงมีภาระงานหรือความรับผิดชอบในงานด้านการวางแผนมากกว่า ทำให้มีความรับผิดชอบและความทุ่มเทสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งการเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับผู้ปฏิบัติงานคนอื่น ๆ และมีความอดทนอดกลั้นมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 40,001-60,000 บาท จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 40,001-60,000 บาท มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคมน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 60,001-80,000 บาท และ 80,001 บาทขึ้นไป โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของสมมาศ พลเยี่ยม (2552) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 ที่มีเงินเดือนต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง และด้านการเอาใจ

เขามาใส่ใจเราแตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่มีเงินเดือนต่างกัน สามารถจัดการความรู้สึกภายในตนเอง แรงกระตุ้น และความสามารถในตนเอง และตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของผู้อื่นแตกต่างกัน โดยส่วนมากพนักงานที่มีเงินเดือนมากกว่าจะมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง และด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรามากกว่าพนักงานที่มีเงินเดือนน้อยกว่า เนื่องจากพนักงานที่มีเงินเดือนมากกว่าจะมีระดับตำแหน่ง ภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบที่มากกว่า ทั้งนี้ต่างจากผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ซึ่งผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือนมากกว่า แต่มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง และด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเราน้อยกว่าผู้ที่มีเงินเดือนน้อยกว่า แสดงว่าอาจเกี่ยวเนื่องกับการให้อำนาจในการตัดสินใจในงานสำคัญ นั่นคือ ผู้ปฏิบัติงานที่มีช่วงเงินเดือน 40,001-60,000 บาท ซึ่งส่วนมากมีระดับตำแหน่ง 6-7 ไม่ค่อยมีอำนาจในการตัดสินใจในงานสำคัญ ทำให้ไม่ค่อยมีการปรับตัวเพื่อแก้ไขปัญหาโดยใช้ความสามารถในการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเองและการเอาใจเขามาใส่ใจเรา จึงทำให้มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง และด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเราน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีช่วงเงินเดือน 20,000-40,000 บาท ที่ได้รับอำนาจหรือได้รับการสนับสนุนให้ตัดสินใจในงานสำคัญ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานที่มีช่วงเงินเดือน 20,000-40,000 บาท เป็นผู้ปฏิบัติงานที่อายุน้อยและถูกคาดหวังจากองค์กรให้รับผิดชอบในงานที่มีการวิเคราะห์และตัดสินใจเพื่อให้เกิดการพัฒนาระบบใหม่ ๆ มากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีช่วงเงินเดือน 40,001-60,000 บาท ซึ่งในส่วนของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 ที่มีเงินเดือนมากกว่า นอกจากจะปฏิบัติงานมีเกี่ยวกับการให้บริการชนกิจ ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าที่โดยหน้าที่ความรับผิดชอบในงานได้ก่อให้เกิดอำนาจในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในงานได้ทันทีเพื่อให้บริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าแล้ว จะต้องพัฒนาตนเองเพื่อให้การปฏิบัติงานในด้านการให้บริการมีประสิทธิภาพโดยมีวุฒิภาวะในการจัดการความรู้สึกภายในตนเอง แรงกระตุ้น และความสามารถในตนเองได้อย่างเหมาะสม และการตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการ และความวิตกกังวลของผู้อื่นมากกว่าพนักงานที่มีเงินเดือนน้อยกว่า ซึ่งผลการวิจัยในกรณีผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสมมาศ พลเยี่ยม (2552) ที่ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 ที่มีเงินเดือนต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเอง และด้านทักษะทางสังคมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะงานที่พนักงานธนาคารออมสินปฏิบัติเป็นงานในสายการให้บริการชนกิจ พนักงานทุกช่วงเงินเดือนจึงมักต้องตัดสินใจเพื่อแก้ไขปัญหาในการให้บริการลูกค้าอยู่เสมอ จึงมีความสามารถทางความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเองที่เป็นแนวโน้มนำของอารมณ์ที่เกื้อหนุนหรือนำไปสู่เป้าหมาย และด้านทักษะทางสังคมที่เป็นความคล่องแคล่วในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นที่

ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่พึงประสงค์โดยสามารถแสวงหาความร่วมมือของผู้อื่นได้ไม่ต่างกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ ซึ่งต่างจากผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีเงินเดือนต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจงใจตนเอง และด้านทักษะทางสังคมแตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 40,001-60,000 บาท มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจงใจตนเอง และด้านทักษะทางสังคมน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 20,000-40,000 บาท และน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 60,001-80,000 บาท และ 80,001 บาท ขึ้นไป ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรพิจารณาการให้ความสำคัญในงานและให้อำนาจในการตัดสินใจ งานสำคัญแก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 40,001-60,000 บาท ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานระดับตำแหน่ง 6-7 โดยให้ความเชื่อถือหรือเพิ่มการคิดวิเคราะห์และการตัดสินใจในการคิดวางแผนพัฒนาระบบใหม่ ๆ รวมทั้งการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน และเลื่อนระดับตำแหน่งที่เหมาะสมกับความสามารถ อันจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 40,001-60,000 บาท ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานระดับตำแหน่ง 6-7 รู้สึกว่าตนเองได้รับความเป็นธรรม มีคุณค่าและมีความสำคัญต่อองค์กร ส่งผลให้มีกำลังใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น ทำให้มีการรับรู้สภาพแวดล้อมมากขึ้น และปรับตัวในการแก้ไขปัญหาโดยมีความสามารถในการจัดการความรู้สึกภายในตนเอง แรงกระตุ้น และความสามารถในตนเองได้อย่างเหมาะสม มีแนวโน้มของอารมณ์ที่เกือหนุนหรือนำไปสู่เป้าหมาย มีการตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการ และความวิตกกังวลของผู้อื่น และมีความคล่องแคล่วในการสร้างสัมพันธ์กับผู้อื่นที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่พึงประสงค์โดยสามารถแสวงหาความร่วมมือของผู้อื่นมากขึ้น ซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายมากขึ้น

ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือนต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานทุกช่วงเงินเดือนใช้ปัญญากำกับอารมณ์อย่างมีเหตุผล เพื่อช่วยในการปรับตัวตามสภาวะการณ์และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ให้สามารถผ่านพ้นอุปสรรค ลดความคับข้องใจ และช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ โดยการตระหนักรู้และเข้าใจความรู้สึก ความโน้มเอียงของตน ความชอบ และความสามารถของ ตนเอง หยั่งรู้ความเป็นไปได้ของตนและความพร้อมต่าง ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของสมมาศ พลเยี่ยม (2552) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 ที่มีเงินเดือนต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า พนักงานทุกช่วงเงินเดือนสามารถตระหนักรู้และเข้าใจความรู้สึก ความโน้มเอียงของตน ความชอบ และความสามารถของตนเอง หยั่งรู้ความเป็นไปได้ของตนและความพร้อมต่าง ๆ เพื่อช่วยในการปรับตัวตามสภาวะการณ์และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ

ตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ไม่แตกต่างกัน จึงทำให้ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองของพนักงานทุกช่วงเงินเดือนไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคม แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบแตกต่างกัน จึงใช้ความสามารถทางความฉลาดทางอารมณ์ในแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานวิศวกรมีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคมมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานวิทยากรและช่างชำนาญการ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานวิศวกรมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติภารกิจด้านการควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า โดยการวางแผน วิเคราะห์ ประสานงาน ติดตาม ประเมินผล ปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้การดำเนินการด้านการควบคุมระบบกำลังไฟฟ้ามีความมั่นคง เชื่อถือได้ จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานวิศวกรมีการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์เพื่อการแก้ไขปัญหาตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจากลักษณะงานที่ได้รับอิทธิพลจากสภาวะแวดล้อมภายนอกฝ่ายฯ มากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานวิทยากรและช่างชำนาญการที่มีลักษณะงานด้านสนับสนุนการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานวิศวกรมีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคมมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานวิทยากรและช่างชำนาญการ ส่วนผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานนักคอมพิวเตอร์มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคมมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานวิทยากรและช่างชำนาญการ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานนักคอมพิวเตอร์มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติภารกิจด้านการวางแผนและพัฒนาระบบสารสนเทศ พัฒนา ปรับปรุง และบำรุงรักษาระบบฐานข้อมูลในฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้งานสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ และให้ความรู้ คำแนะนำ และฝึกอบรมแก่ผู้ใช้งานและผู้เกี่ยวข้อง จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานนักคอมพิวเตอร์มีการพัฒนาความสามารถทางความฉลาดทางอารมณ์เพื่อแก้ไขปัญหาในงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการพัฒนาศักยภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่นมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานวิทยากรและช่างชำนาญการ ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานนักคอมพิวเตอร์มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้าน

การจูงใจตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคมมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานวิทยากรและช่างชำนาญการ ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานเศรษฐกรมีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคมมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่างชำนาญการ ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานเศรษฐกรมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติภารกิจด้านการรวบรวมแผนและติดตามแผนการผลิต การซื้อ และการจำหน่ายไฟฟ้าประจำปี การรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์และประเมินผลการผลิตและรับซื้อไฟฟ้าของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยรายเดือน เพื่อรายงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การรวบรวมและจัดทำรายงานการหยุดซ่อมเครื่องของโรงไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยการเตรียมข้อมูลสรุปสถิติข้อขัดข้องและดัชนีสมรรถนะระบบไฟฟ้า รวมทั้งสรุปเหตุการณ์สำคัญที่มีผลกระทบต่อความเชื่อถือได้ เพื่อนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า และการรวบรวมและรายงานค่าตัวประกอบพลังไฟฟ้า จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานเศรษฐกรมีการพัฒนาความสามารถทางฉลาดทางอารมณ์เพื่อแก้ไขปัญหาในงานเกี่ยวกับการวิเคราะห์และสรุปผลทางสถิติซึ่งต้องใช้ความละเอียดในการคิดวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูลมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่างชำนาญการ จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานเศรษฐกรมีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคมมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่างชำนาญการ ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานวิทยากร มีความฉลาดทางอารมณ์ โดยรวมน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่าง ทั้งนี้เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานวิทยากรมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติภารกิจด้านวางแผนการผลิตไฟฟ้าจากโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย และโรงไฟฟ้าเอกชน รวมทั้งวางแผนการซื้อขายไฟฟ้ากับประเทศเพื่อนบ้าน จัดบรรยายสรุปหลักการซื้อขายไฟฟ้า และขั้นตอนการปฏิบัติการซื้อขายไฟฟ้า ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานของฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า และ โรงไฟฟ้า จัดทำฐานข้อมูลรายวัน รายเดือน และเงื่อนไขการปฏิบัติการที่สำคัญ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการผลิตไฟฟ้าและการสั่งการให้ถูกต้องตามสัญญาซื้อขายไฟฟ้า การจัดทำและปรับปรุงคู่มือปฏิบัติการซื้อขายไฟฟ้าตามสัญญาซื้อขายไฟฟ้า สรุปภาพรวมการผลิตและซื้อไฟฟ้าของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยเป็นรายเดือน รายปี และในโอกาสพิเศษต่าง ๆ จัดทำรายงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้าและเอกสารประกอบการประชุมของผู้บริหารระดับสูง เป็นผู้แทนฝึกอบรม ผู้แทนวิจัยและพัฒนาประจำฝ่าย จัดทำเอกสารต่าง ๆ เช่น เตรียมการประชุม วาระ-รายงานการประชุม ร่างบันทึก โต้ตอบหนังสือฯ ซึ่งมีลักษณะงานด้านสนับสนุนการปฏิบัติงาน จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานวิทยากร มีการพัฒนาความสามารถทางฉลาดทางอารมณ์เพื่อการแก้ไขปัญหาตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่ง

งานช่างที่มีลักษณะงานในการประสานงานกับโรงไฟฟ้าต่าง ๆ รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในด้านแผนปฏิบัติการและบำรุงรักษาโรงไฟฟ้ากรณีฉุกเฉิน ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในด้านความต้องการรายวันหรือเหตุฉุกเฉินในกรณีการจ่ายก๊าซฯ มีปัญหา รวบรวมข้อมูลด้านเทคนิคของโรงไฟฟ้าและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการผลิตเพื่อใช้ในการจัดทำแผนการผลิตไฟฟ้า ประสานงานด้านปฏิบัติการเชื้อเพลิงกับผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย และแจ้งความสามารถการจ่ายใช้เชื้อเพลิงล่วงหน้า 5 ปี รายปี รายเดือน รายสัปดาห์ และรายวัน การปฏิบัติการควบคุมการผลิตและส่งจ่ายกระแสไฟฟ้าในระบบส่งหลัก โดยให้การส่งจ่ายกระแสไฟฟ้ามีความมั่นคง เชื่อถือได้ และต้นทุนการผลิตไฟฟ้าที่เหมาะสม ภายใต้ข้อจำกัดของเชื้อเพลิง ทรัพยากร สภาพแวดล้อม และข้อสัญญาซื้อขายไฟฟ้าระหว่างโรงไฟฟ้ากับการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานวิทยากรมีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคมน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานช่าง ส่วนผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่างมีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคมมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่างชำนาญการ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่างมีลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติการควบคุมการผลิตและส่งจ่ายกระแสไฟฟ้าที่มีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่างชำนาญการที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการด้านยานพาหนะและการบริการที่มีลักษณะงานด้านการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่าง มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคมมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่างชำนาญการ ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานพนักงานวิชาชีพ มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคมมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่างชำนาญการ ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานพนักงานวิชาชีพมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติการกิจด้านงานธุรการ บริหารจัดการระบบเอกสาร เขียนรายงาน จัดทำคำสั่งเดินทาง ยืมเงินตราและจัดการเบี่ยงเดินทาง เบิกพัสดุ และควบคุมเอกสารครุภัณฑ์ จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานพนักงานวิชาชีพ มีการพัฒนาความสามารถทางความฉลาดทางอารมณ์เพื่อแก้ไขปัญหาในงานเกี่ยวกับการจัดการระบบเอกสาร ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานพนักงานวิชาชีพ มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคมมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่างชำนาญการ ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของพรณี เจริญศิริ (2548) ที่ได้ศึกษาเชาวน์อารมณ์และเชาวน์ปัญญาในการสร้างสรรค์ของบุคลากร สาย ข สาย ค พนักงานปฏิบัติการ

และลูกจ้าง ในมหาวิทยาลัยมหาวิทาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มีประเภทของงานต่างกัน มีเขาวนอารมณ์โดยรวม ด้านการจัดการอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น และด้านการมีทักษะทางสังคม แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบแตกต่างกัน จึงใช้ความสามารถทางความฉลาดทางอารมณ์ในแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันไป ซึ่งหากเป็นตำแหน่งงานหลักที่สนองตอบหรือมีบทบาทสำคัญในการแก้ไขปัญหาตามภารกิจขององค์กร ก็จะทำให้ตำแหน่งงานนั้นเป็นตำแหน่งที่สำคัญต่อการตัดสินใจในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินงานเพื่อให้มีศักยภาพในการดำเนินงานที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไป จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานหลักหรือที่มีบทบาทสำคัญในการแก้ไขปัญหาตามภารกิจขององค์กร มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ด้านการจัดการอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น และด้านการมีทักษะทางสังคมเพื่อจัดการวางแผนและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานมากกว่าตำแหน่งงานที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้บริหารควรเน้นการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการวางแผนและแก้ไขปัญหาในงานร่วมกัน โดยเฉพาะกับผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งวิชาการและช่างชำนาญการ โดยให้ผู้ปฏิบัติงานได้เรียนรู้งานที่หลากหลาย โดยจัดให้มีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการในการเรียนรู้จากแผนกต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานจากแผนกอื่นรับรู้ เข้าใจปัญหา วางแผน และแก้ไขปัญหาในงานร่วมกันได้

ผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานทุกตำแหน่งงานใช้ปัญญากำกับอารมณ์อย่างมีเหตุผล เพื่อช่วยในการปรับตัวตามสถานการณ์และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ให้สามารถผ่านพ้นอุปสรรค ลดความคับข้องใจ และช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ โดยการตระหนักรู้และเข้าใจความรู้สึก ความโน้มเอียงของตน ความชอบ และความสามารถของตนเอง หยั่งรู้ความเป็นไปได้ของตนและความพร้อมต่าง ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของพรรณี เจริญศิริ (2548) ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มีประเภทของงานต่างกัน มีเขาวนอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสมมาศ พลเยี่ยม (2552) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า พนักงานทุกตำแหน่งงานสามารถตระหนักรู้และเข้าใจความรู้สึก ความโน้มเอียงของตน ความชอบ และความสามารถของตนเอง หยั่งรู้ความเป็นไปได้ของตนและความพร้อมต่าง ๆ เพื่อช่วยในการปรับตัวตามสถานการณ์และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตาม

เป้าหมายที่วางไว้ได้ไม่แตกต่างกัน จึงทำให้ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองของพนักงานทุกตำแหน่งงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.7 ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง และด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานระดับตำแหน่งที่ต่างกันมีหน้าที่ความรับผิดชอบต่างกัน จึงมีการเผชิญกับปัญหาและการปรับตัวเพื่อแก้ไขปัญหาที่ต่างกัน ซึ่งทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำหรือปิดกั้นการมอบหมายอำนาจในการตัดสินใจในงานและระบบงานที่ทำให้การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ต่างกันไป โดยผู้ปฏิบัติงานระดับ 3 มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 5 ระดับ 6 และระดับ 8 ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานระดับ 3 มีระดับตำแหน่งไม่สูง ซึ่งไม่ค่อยได้เป็นผู้ตัดสินใจในเรื่องที่มีความสำคัญ จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานระดับ 3 มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมที่เป็นความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่น สามารถบริหารจัดการและใช้ประโยชน์จากอารมณ์ เพื่อการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเองน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 5 ระดับ 6 และระดับ 8 และผู้ปฏิบัติงานระดับ 3 มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเองน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 4 ระดับ 5 ระดับ 6 ระดับ 8 และระดับ 9 ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานระดับ 3 ไม่ค่อยได้ตัดสินใจในเรื่องสำคัญ จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานระดับ 3 มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองที่เป็นการตระหนักรู้และเข้าใจความรู้สึก ความโน้มเอียงของตน ความชอบ และความสามารถของตนเอง หยั่งรู้ความเป็นไปได้ของตนและความพร้อมต่าง ๆ และความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ที่เป็นความสามารถในการจัดการความรู้สึกภายในตนเอง แรงกระตุ้น และความสามารถในตนเอง ได้อย่างเหมาะสมน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 4 ระดับ 5 ระดับ 6 ระดับ 8 และระดับ 9 และผู้ปฏิบัติงานระดับ 3 มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเองน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 5 ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานระดับ 3 ไม่ค่อยได้ตัดสินใจในเรื่องสำคัญ จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานระดับ 3 มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเองที่เป็นแนวโน้มของอารมณ์ที่เกื้อหนุนหรือนำไปสู่เป้าหมายน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 5 และผู้ปฏิบัติงานระดับ 3 มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเราน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 5 และระดับ 6 ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานระดับ 3 ไม่ค่อยได้ตัดสินใจในเรื่องสำคัญ จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานระดับ 3 มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเราที่เป็นการตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการ และความวิตกกังวลของผู้อื่นน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 5 และระดับ 6 ส่วนผู้ปฏิบัติงานระดับ 4 มีความฉลาดทาง



อารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเองมากกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 7 ทั้งนี้เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานระดับ 4 เพิ่งสำเร็จการศึกษา และเพิ่งเข้ามาปฏิบัติงานในฝ่ายฯ จึงมักปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด มีความกระตือรือร้น อดทนต่อความคับข้องใจเพื่อไม่ให้เกิดปัญหากระทบกระทั่งอันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานระดับ 4 มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเองมากกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 7 ส่วนผู้ปฏิบัติงานระดับ 5 มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตน ด้านการจูงใจตนเองมากกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 7 ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานระดับ 5 เพิ่งเข้ามาปฏิบัติงานในฝ่ายฯ ยังไม่นาน จึงมีความกระตือรือร้น และเป็นທີ່คาดหวังขององค์กรในการคิดวิเคราะห์และพัฒนาระบบงานใหม่ ๆ ส่งผลให้มีแรงผลักดันอันนำไปสู่การแก้ไขปัญหา มากกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 7 จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานระดับ 5 มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเองมากกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 7 และผู้ปฏิบัติงานระดับ 5 มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรามากกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 7 ระดับ 8 และระดับ 9 ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานระดับ 5 เพิ่งเข้ามาปฏิบัติงานในฝ่ายฯ ยังไม่นาน มีความกระตือรือร้น และเป็นທີ່คาดหวังขององค์กรในการคิดวิเคราะห์และพัฒนาระบบงานใหม่ ๆ จึงมีแรงผลักดันอันนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและการเข้าใจผู้อื่นได้มากกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 7 ระดับ 8 และระดับ 9 ทำให้ผู้ปฏิบัติงานระดับ 5 มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรามากกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 7 ระดับ 8 และระดับ 9 ส่วนผู้ปฏิบัติงานระดับ 6 มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมากกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 7 ทั้งนี้เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานระดับ 6 มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ ยังไม่มาก มีความกระตือรือร้น และเป็นທີ່คาดหวังขององค์กรในการคิดวิเคราะห์และพัฒนาระบบงานใหม่ ๆ จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานระดับ 6 มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมากกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 7 ผู้ปฏิบัติงานระดับ 6 มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรามากกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 7 และระดับ 9 ทั้งนี้เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานระดับ 6 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ ยังไม่มาก และเป็นທີ່คาดหวังขององค์กรในการคิดวิเคราะห์และพัฒนาระบบงานใหม่ ๆ จึงมีแรงผลักดันอันนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและการเข้าใจผู้อื่นได้มากกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 7 และระดับ 9 ทำให้ผู้ปฏิบัติงานระดับ 6 มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรามากกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 7 และระดับ 9 ส่วนผู้ปฏิบัติงานระดับ 7 มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ด้านการจูงใจตนเองน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 8 ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานระดับ 7 มีระดับตำแหน่งน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 8 จึงมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบทางการบริหารระบบงานและบริหารคนน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 8 ซึ่งส่วนใหญ่ผู้ปฏิบัติงานระดับ 8 จะดำรงตำแหน่งทางการบริหารเป็นหัวหน้าแผนก จึงทำให้

ผู้ปฏิบัติงานระดับ 7 มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ด้านการจูงใจตนเองน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 8 ผู้ปฏิบัติงานระดับ 7 มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเองน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 8 และระดับ 9 ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานระดับ 7 มีระดับตำแหน่งน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 8 และระดับ 9 จึงมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบทางการบริหารระบบงานและบริหารคนน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 8 และระดับ 9 ซึ่งส่วนใหญ่ผู้ปฏิบัติงานระดับ 8 และระดับ 9 จะดำรงตำแหน่งทางการบริหารเป็นหัวหน้าแผนก จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานระดับ 7 มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 8 และระดับ 9 สอดคล้องกับงานวิจัยของอนงค์ทิพ วงศ์สุบรรณ (2552) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท สยามกลการอะไหล่ จำกัด ที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ด้านการจัดการอารมณ์ตนเอง และด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานที่ระดับตำแหน่งต่างกันมีหน้าที่ความรับผิดชอบต่างกัน จึงมีการเผชิญกับปัญหาและการปรับตัวเพื่อแก้ไขปัญหาที่ต่างกัน โดยผู้ที่มีระดับตำแหน่งที่สูงกว่า เช่น ระดับหัวหน้าแผนกจะมีความฉลาดทางอารมณ์ดีกว่าผู้ที่มีระดับตำแหน่งน้อยกว่า ทั้งนี้เพราะตำแหน่งทางการบริหารระดับหัวหน้ามีวุฒิภาวะการตัดสินใจ มีอิสระในการคิดและการกระทำ ตลอดจนต้องตระหนักถึงความรู้สึกของผู้อื่น มีความรับผิดชอบต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน จึงปรับตัวได้ดีกว่า สามารถประเมินสถานการณ์เฉพาะหน้าและแก้ไขปัญหาได้ สามารถควบคุมความต้องการของสภาพแวดล้อมและความกดดัน ได้ดีกว่าผู้ที่มีระดับตำแหน่งน้อยกว่า และสอดคล้องกับงานวิจัยของกระทรวงสาธารณสุข, กรมสุขภาพจิต (2543) ที่ได้พัฒนาแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์สำหรับประชาชนไทย อายุ 12-60 ปี ผลการวิจัยพบว่า ตำแหน่งงานที่ต่างกัน คือ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกันของคะแนนเฉลี่ยความฉลาดทางอารมณ์ภาพรวม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดต่าง ๆ (ยกเว้นเชียงใหม่) ที่มีตำแหน่งงานในระดับผู้บริหารจะมีแนวโน้มคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ภาพรวมสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นระดับผู้ปฏิบัติงาน อาจเนื่องมาจากผู้ที่มีตำแหน่งงานระดับบริหารควรมีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงกว่าผู้ปฏิบัติงาน เพราะโดยทั่วไปแล้วผู้บริหารส่วนใหญ่จะรู้จักอารมณ์ตนเองและผู้อื่น ได้ดี มีความเข้าใจผู้ร่วมงาน เป็นที่พึ่งได้ สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรค มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และเผชิญภาวะความตึงเครียดได้อย่างสงบ ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่พึงประสงค์สำหรับผู้บริหารที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงนั่นเอง และสอดคล้องกับการศึกษาของ David Campbell et al. (cited in Nancy R. Gibbs, 1995: 113-117) โดยทำการศึกษาถึงการประสบความสำเร็จ ความล้มเหลวของผู้บริหาร (derailed executive) กับผู้บริหารที่เคยประสบความสำเร็จ พบว่าผู้บริหารเหล่านี้ต้องประสบกับความล้มเหลวอันเนื่องมาจากข้อบกพร่องในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (An Interpersonal Flaw) ซึ่งเป็นสาเหตุที่พบมากกว่าข้อบกพร่องอันเนื่องมาจาก

การขาดความสามารถด้านเทคนิค (A Technical Inability) เสียอีก และจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จอย่างมากในอเมริกาและยุโรป พบว่า ข้อบกพร่องสำคัญที่ปรากฏให้เห็นก็คือ ข้อบกพร่องในการควบคุมอารมณ์ เช่น มีความสัมพันธ์ในการทำงานกับบุคคลอื่นไม่ดี เป็นพวกที่ชอบใช้อำนาจแบบเผด็จการ (Authoritarian) มีความทะเยอทะยาน (Ambitious) และมีความขัดแย้งกับฝ่ายบริหารที่ดำรงตำแหน่งอยู่ในระดับสูงกว่า ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ Goleman (1998: 45) ที่ได้มีการวิจัยประสิทธิภาพในบริษัทและองค์กรทั่วโลกมากกว่า 200 แห่ง พบว่า ในตำแหน่งผู้นำระดับสูงสุดนั้น จะมีความสามารถด้านเชาวน์อารมณ์มากกว่า 4 ใน 5 ทั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสมมาศ พลเยี่ยม (2552) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 ที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองและด้านการจูงใจตนเองไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอนงค์ทิพ วงศ์สุบรรณ (2552) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท สยามกลการอะไหล่ จำกัด ที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองและด้านการจูงใจตนเองไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะพนักงานปฏิบัติงานที่ต้องแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า จึงต้องตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอยู่เสมอ ทำให้การแก้ไขปัญหาเป็นแรงผลักดันให้กระตือรือร้น มีการจูงใจตนเองที่จะพัฒนาตนเองเพื่อแก้ไขปัญหาอันนำไปสู่ความสำเร็จ จึงทำให้พนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองและด้านการจูงใจตนเองไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากต่อความสำเร็จของบุคคลและองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ Goleman (1998: 45) ที่ได้มีการวิจัยประสิทธิภาพในบริษัทและองค์กรทั่วโลกมากกว่า 200 แห่ง พบว่า 2 ใน 3 ของความแตกต่างกันเกิดจากความสามารถทางอารมณ์ (Emotional Competence) ดังนั้น จากการเปลี่ยนแปลงในลักษณะของงานและการทำงานให้เข้ากับสภาวะการที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเน้นความสามารถในการดำเนินงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จและอยู่รอดได้นั้น ผู้บริหารฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จึงควรเน้นการทำงานเป็นทีม ซึ่งผู้ปฏิบัติงานถูกมอบหมายอำนาจในการตัดสินใจงานสำคัญร่วมกันมากขึ้น โดยเฉพาะแก่ผู้ปฏิบัติงานระดับ 3 และระดับ 7 ทั้งนี้ผู้บริหารต้องแสดงตนเป็นผู้สนับสนุน เป็นผู้นำทีม โดยเมื่อเกิดปัญหาจะทำให้พนักงานเข้าใจปัญหาของงาน สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาและจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ โดยเป็นการเรียนรู้และฝึกฝนเพื่อพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ อันทำให้เกิดแรงจูงใจและมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานใหม่ ๆ หรือกล้าเผชิญกับปัญหาใหม่ ๆ ได้ เมื่อประสบความสำเร็จในการทำงานจึงทำให้มีความภาคภูมิใจในตนเองและมีความสุขในชีวิต นอกจากนี้สมาชิกในทีมต้องมีความร่วมมือร่วมใจกันอย่างจริงจัง รู้จักเอาใจเขามา

ใส่ใจเรารู้จักเอื้อเพื่อแผ่ต่อผู้อื่น มีน้ำใจ เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีและบรรยากาศของความร่วมมือในการทำงาน

ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับตำแหน่งใช้ประโยชน์จากอารมณ์ เพื่อช่วยในการปรับตัวตามสภาวะการณ์และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยการมีความคล่องแคล่วในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่พึงประสงค์โดยสามารถแสวงหาความร่วมมือของผู้อื่นได้ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงกมล เปี่ยมศุภทรัพย์ (2554) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทยที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า พนักงานทุกระดับตำแหน่งมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมที่เป็นความคล่องแคล่วในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่พึงประสงค์โดยสามารถแสวงหาความร่วมมือของผู้อื่นได้ไม่แตกต่างกัน จึงทำให้ความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมของพนักงานทุกระดับตำแหน่งไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.8 ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ ต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ ต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ ต่างกัน มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ เพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนให้การดำเนินงานของฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้าบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ จึงพยายามแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานโดยใช้ความสามารถทางอารมณ์ในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่น สามารถบริหารจัดการและใช้ประโยชน์จากอารมณ์ เพื่อการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง รวมทั้งสามารถสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้อย่างประสบความสำเร็จ จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ ทั้งน้อยและมาก มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์เป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมมาศ พลเยี่ยม (2552) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงกมล เปี่ยมศุภทรัพย์ (2554) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทยที่มีอายุงานต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานหรืออายุงานทั้งน้อยและมากใช้ความสามารถทางความฉลาดทางอารมณ์ในการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ จึงทำให้

ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและเป็นรายด้านของพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานทั้งน้อยและมากไม่แตกต่างกัน

4. สมมติฐานที่ 2 ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่งและระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายๆ ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยทั้งเพศชายและเพศหญิงต้องเป็นผู้ขับเคลื่อนภารกิจให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของฝ่ายๆ ที่วางไว้ ผู้ปฏิบัติงานทั้งเพศชายและเพศหญิงจึงมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมากใกล้เคียงกัน อีกทั้งในการทำงานนั้นต้องมีการทำงานร่วมกันทั้งหญิงและชาย ต้องมีการพึ่งพาอาศัยกันจึงทำให้งานบรรลุผลสำเร็จ นอกจากนี้เป็นเพราะว่าการปฏิบัติงานในฝ่ายๆ เน้นความเสมอภาค กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานทั้งเพศชายและเพศหญิงสามารถแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะความคิดสร้างสรรค์ได้ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของฝ่ายๆ ที่วางไว้ โดยสามารถที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมายของหน่วยงานและทันระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ได้มีคุณภาพและความถูกต้อง มีการดำเนินงานที่ช่วยลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีส่วนร่วมในการจัดหางบประมาณและทรัพยากรที่เพียงพอและการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า มีกลไกการติดตามและใช้งบประมาณได้ตามแผน และสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่ายได้ จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานทั้งชายและหญิงมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมและองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของรัชณี ตรีสุทธีวงษา (2552) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสมมาศ พลเยี่ยม (2552) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 ที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภรณ์ทิพย์ ศิริสุนทร (2556) ที่ได้ศึกษาผลกระทบของความสามารถในการเรียนรู้การทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์

การเกษตรในจังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตรที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิงต้องมีความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จและมีผลการปฏิบัติที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ และต้องร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานเพื่อขับเคลื่อนภารกิจให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร อีกทั้งพนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงสามารถแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะความคิดสร้างสรรค์ได้ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของฝ่ายๆ ที่วางไว้ จึงทำให้ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและเป็นรายด้านของพนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานต้องสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จและใช้ศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่ ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานทั้งอายุมากและอายุน้อยต้องมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานและใช้ความรู้ความสามารถเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุผลตรงตามเป้าหมายของหน่วยงานและทันระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ได้มีคุณภาพและความถูกต้อง มีการดำเนินงานที่ช่วยลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีส่วนร่วมในการจัดหางบประมาณและทรัพยากรที่เพียงพอและการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า มีกลไกการติดตามและใช้งบประมาณได้ตามแผน และสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่ายได้ จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุน้อยและอายุมากมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมและองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิมลมาศ ไร่ไสว (2551) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการจัดการเวลากับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสมมาศ พลเยี่ยม (2552) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 ที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภมิตร พินิจการ (2553) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีกรมสรรพสามิต ผลการวิจัยพบว่า นักบัญชีกรมสรรพสามิตที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า พนักงานทั้งอายุน้อยและอายุมากมีความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรไม่แตกต่างกัน จึงทำให้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายด้านของพนักงานทั้งอายุน้อยและอายุมากไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับการศึกษาจะต้องใช้ความรู้ความสามารถที่เกิดจากการศึกษาเล่าเรียนที่ตรงกับสายงานนั้น ๆ แตกต่างกันไป นอกจากนั้นผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความตั้งใจ มีความเพียร อดทนอดกลั้น ร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานให้บรรลุผลตรงตามเป้าหมายของหน่วยงาน และทันระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ได้มีคุณภาพและความถูกต้อง มีการดำเนินงานที่ช่วยลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีส่วนร่วมในการจัดหางบประมาณและทรัพยากรที่เพียงพอและการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า มีกลไกการติดตามและใช้งบประมาณได้ตามแผน และสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่ายได้ จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับการศึกษามีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมและองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของวิมลมาศ ไร่ไสว (2551) ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสมมาศ พลเยี่ยม (2552) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภมิตร พินิจการ (2553) ผลการวิจัยพบว่า นักบัญชีกรมสรรพสามิตที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า พนักงานทุกระดับการศึกษาใช้ความรู้ความสามารถ ประกอบกับมีความตั้งใจ ความเพียร อดทนอดกลั้น ร่วมมือร่วมใจกัน จึงทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายด้านของพนักงานทุกระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานทุกสถานภาพแม้มีภาระทางครอบครัว แต่ก็มีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติด้วยความซื่อตรงและเอาใจใส่ จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานทุกสถานภาพสมรสมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมและองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของวิมลมาศ ไร่ไสว (2551) ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการกรมสวัสดิการ

และคุ้มครองแรงงานที่มีสถานภาพต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสมมาศ พลเยี่ยม (2552) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 ที่มีสถานภาพต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภกรณ์ทิพย์ ศิริสุนทร (2556) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่มีสถานภาพต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า พนักงานทุกสถานภาพสมรสมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตรงตามเป้าหมายของหน่วยงานและทันระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ได้มีคุณภาพและความถูกต้อง มีการดำเนินงานที่ช่วยลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีส่วนร่วมในการจัดหางบประมาณและทรัพยากรที่เพียงพอและ การใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า มีกลไกการติดตามและใช้งบประมาณได้ตามแผน และสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่ายได้ จึงทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมและเป็นรายด้านของพนักงานทุกสถานภาพสมรสไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีเงินเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และด้านความพอใจของทุกฝ่าย ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือนต่างกัน แม้ปฏิบัติภาระหน้าที่และความรับผิดชอบแตกต่างกัน แต่ผู้ปฏิบัติงานมีเป้าหมายในการปฏิบัติงานร่วมกัน คือ การปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่หน่วยงานตั้งไว้ร่วมกัน โดยผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน มีความถูกต้องสมบูรณ์ตรงตามความต้องการที่วางไว้ และก่อให้เกิดผลสำเร็จตามความคาดหมาย ตลอดจนปริมาณและคุณภาพของผลการปฏิบัติงานตรงตามความต้องการนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และด้านความพอใจของทุกฝ่าย ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของศุภมิตร พินิจการ (2553) ผลการวิจัยพบว่า นักบัญชีกรมสรรพสามิตที่มีเงินเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และด้านความพอใจของทุกฝ่าย ไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า นักบัญชีกรมสรรพสามิตทุกช่วงเงินเดือนมีเป้าหมายในการปฏิบัติงานร่วมกัน คือ การปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่หน่วยงานตั้งไว้ร่วมกัน มีผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน มีความถูกต้องสมบูรณ์ตรงตามความต้องการที่วางไว้ ก่อให้เกิดผลสำเร็จตามความคาดหมายไม่แตกต่างกัน ตลอดจนปริมาณและคุณภาพของผลการปฏิบัติงานตรงตามความ



ต้องการ นำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงทำให้นักบัญชีกรมสรรพสามิตที่มีเงินเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และด้านความพอใจของทุกฝ่าย ไม่แตกต่างกัน

ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือนต่างกันจะมีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะเกี่ยวข้องกับระดับตำแหน่งและความสามารถในการปฏิบัติงานที่มีการนำวิธีการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือใช้เทคนิควิทยาการที่เหมาะสมมาใช้ในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายของหน่วยงาน โดยใช้เวลาน้อยที่สุด และคุ้มค่าที่สุด อีกทั้งการมีส่วนร่วมจัดหางบประมาณและทรัพยากรที่เพียงพอและการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า เช่น ใช้ทุนน้อย ใช้คนน้อย ใช้พลังงานน้อย และใช้วัสดุอุปกรณ์น้อย ไม่เกิดการสูญเปล่า สำหรับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติที่ได้กำหนด แต่ได้ผลงานตรงตามเป้าหมายหรือมากกว่าที่เป้าหมายวางไว้ และมีกลไกการติดตาม และควบคุมการใช้งบประมาณด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้แตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 20,000-40,000 บาท และ 40,001-60,000 บาท ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่วง ระดับ 3 ที่เพิ่งเข้ามาปฏิบัติงาน ซึ่งยังมีระดับตำแหน่งระดับต้นและอายุน้อย จึงมักแสดงออกถึงพฤติกรรมในการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด และมักถูกร้องขอให้ช่วยเหลืองานหรือกิจกรรมขององค์กร ทำให้มีพฤติกรรมในการให้ความช่วยเหลือและการให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี จึงมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร โดยมีส่วนร่วมจัดหางบประมาณและทรัพยากรที่เพียงพอและการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า สำหรับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติที่ได้กำหนด และมีกลไกการติดตาม และควบคุมการใช้งบประมาณด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้มากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 20,000-40,000 บาท และ 40,001-60,000 บาท ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานระดับ 4-5 และระดับ 6-7 ที่มีระดับตำแหน่งสูงกว่าและถูกร้องขอให้ช่วยเหลืองานน้อยกว่า ส่วนผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 20,000-40,000 บาท มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 40,001-60,000 บาท ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 20,000-40,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงานระดับ 4-5 ซึ่งยังมีระดับตำแหน่งไม่สูง และเป็นคลื่นลูกใหม่ที่มักถูกคาดหวังให้มีพฤติกรรมแสดงออกที่สนองต่อองค์กรในการนำความคิดใหม่ ๆ มาพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานเพื่อผลสัมฤทธิ์ขององค์กร จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 20,000-40,000 บาท มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ด้านกระบวนการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 40,001-60,000 บาท ที่มีระดับตำแหน่ง 6-7 แต่ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 20,000-40,000 บาท มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 60,001-80,000 บาท ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 20,000-40,000 บาท ที่มีระดับตำแหน่ง ระดับ 4-5 มีระดับตำแหน่งน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 60,001-80,000 บาท ที่มีระดับตำแหน่ง ระดับ 8 จึงมีส่วนร่วมในการวางแผนระบบงานน้อยกว่า ทำให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 60,001-80,000 บาท ส่วนผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 40,001-60,000 บาท มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 60,001-80,000 บาท และ 80,001 บาทขึ้นไป ทั้งนี้เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 40,001-60,000 บาท ที่มีระดับตำแหน่ง 6-7 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ และมีระดับตำแหน่งน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 60,001-80,000 บาท และ 80,001 บาทขึ้นไป ที่มีระดับตำแหน่ง 8-9 จึงมีการะงานหรือความรับผิดชอบในงานเกี่ยวกับการวางแผนระบบงานและการตัดสินใจน้อยกว่า ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 40,001-60,000 บาท มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 60,001-80,000 บาท และ 80,001 บาทขึ้นไป และผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 40,001-60,000 บาท มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 60,001-80,000 บาท ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 40,001-60,000 บาท ที่มีระดับตำแหน่ง 6-7 มีระดับตำแหน่งน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 60,001-80,000 บาท ที่มีระดับตำแหน่ง 8 จึงมีส่วนร่วมในการวางแผนระบบงานน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 60,001-80,000 บาท ทำให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 60,001-80,000 บาท โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของสมมาศ พลเยี่ยม (2552) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 ที่มีเงินเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรณัฏทิพย์ ศิริสุนทร (2556) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่มีเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานแตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่มีเงินเดือนต่างกันมีการนำวิธีการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือใช้เทคนิควิทยาการที่เหมาะสมมาใช้ในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายของหน่วยงาน โดยใช้เวลาน้อยที่สุดและคุ่มค่าที่น้อยแตกต่างกัน จึงทำให้พนักงานที่มีเงินเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานแตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสมมาศ พลเยี่ยม (2552) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 ที่มีเงินเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร

ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภรณ์ทิพย์ ศิริสุนทร (2556) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่มีเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของทิพวรรณ ศิริสมภพ (2553) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจิตสำนึกองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในสายกิจการสาขา 3 ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสินสาขา 3 ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านต้นทุนไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า พนักงานธนาคารที่มีลักษณะงานในการให้บริการชนกิจแก่ลูกค้า มีบทบาทสำคัญในงานหรือการมีอำนาจในการตัดสินใจในงานซึ่งจะต้องสามารถร่วมกันการแก้ปัญหาในเรื่องการนำเข้าและการใช้ต้นทุนในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ โดยการมีส่วนร่วมจัดหางบประมาณและทรัพยากรที่เพียงพอ และการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า เช่น ใช้ทุนน้อย ใช้คนน้อย ใช้พลังงานน้อย และใช้วัสดุอุปกรณ์น้อย ไม่เกิดการสูญเปล่า สำหรับการดำเนินงาน ตามแผนปฏิบัติที่ได้กำหนด แต่ได้ผลงานตรงตามเป้าหมายหรือมากกว่าที่เป้าหมายวางไว้ รวมทั้งมีกลไกการติดตาม และควบคุมการใช้งบประมาณด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ไม่แตกต่างกัน จึงทำให้พนักงานธนาคารที่มีเงินเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้บริหารฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยควรเน้นให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 20,000-40,000 บาท และ 40,001-60,000 บาท ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานระดับ 4-5 และระดับ 6-7 ได้มีส่วนร่วมในการจัดหางบประมาณและทรัพยากรที่เพียงพอและการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า สำหรับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติที่ได้กำหนด แต่ได้ผลงานตรงตามเป้าหมายหรือมากกว่าที่เป้าหมายวางไว้ และมีกลไกการติดตาม และควบคุมการใช้งบประมาณด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ และควรเน้นให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 40,001-60,000 บาท ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานระดับ 6-7 ได้มีการใช้วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือใช้เทคนิควิทยาการที่เหมาะสมมาใช้ในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายของหน่วยงาน โดยใช้เวลาน้อยที่สุดและคุ้มค่าที่สุดด้วย

สมมติฐานที่ 2.6 ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบแตกต่างกัน จึงสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมายของหน่วยงานและทัน

ระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ได้มีคุณภาพและความถูกต้อง มีการดำเนินงานที่ช่วยลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่ายได้แตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานวิศวกร มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่ายมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานวิทยากรและช่างชำนาญการ ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานวิศวกรมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติการกิจด้านการควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า โดยการวางแผน วิเคราะห์ ประสานงาน ติดตาม ประเมินผล ปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้การดำเนินการด้านการควบคุมระบบกำลังไฟฟ้ามีความมั่นคง เชื่อถือได้ จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานวิศวกรมีการปรับตัวเพื่อแก้ไขปัญหาตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจากลักษณะงานที่ได้รับอิทธิพลจากสภาวะแวดล้อมภายนอกฝ่ายฯ มากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานวิทยากรและช่างชำนาญการที่มีลักษณะงานด้านสนับสนุนการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานวิศวกรมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานวิทยากรและช่างชำนาญการ ส่วนผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานนักคอมพิวเตอร์ มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่ายมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่างชำนาญการ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานนักคอมพิวเตอร์มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติการกิจด้านการวางแผนและพัฒนาระบบสารสนเทศ พัฒนา ปรับปรุง และบำรุงรักษาระบบฐานข้อมูลในฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้งานสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ และให้ความรู้ คำแนะนำ และฝึกอบรมแก่ผู้ใช้งานและผู้เกี่ยวข้อง จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานนักคอมพิวเตอร์มีการแก้ไขปัญหาในงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการพัฒนาศักยภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่นมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่างชำนาญการ ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานนักคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่ายมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่างชำนาญการ ส่วนผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานเศรษฐกรมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่างชำนาญการ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานเศรษฐกรมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติการกิจด้านการรวบรวมแผนและติดตามแผนการผลิต การซื้อ และการจำหน่ายไฟฟ้าประจำปี การรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์และประเมินผลการผลิตและรับซื้อไฟฟ้าของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยรายเดือน เพื่อรายงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การรวบรวมและจัดทำรายงานการหยุด

ซ่อมเครื่องของโรงไฟฟ้าการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยการจัดเตรียมข้อมูลสรุปสถิติ ข้อขัดข้องและดัชนีสมรรถนะระบบไฟฟ้า รวมทั้งสรุปเหตุการณ์สำคัญที่มีผลกระทบต่อ ความเชื่อถือได้ เพื่อนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า และ การรวบรวมและรายงานค่าตัวประกอบพลังไฟฟ้า จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานเศรษฐกร มีการปรับตัวเพื่อแก้ไขปัญหาในงานเกี่ยวกับการวิเคราะห์และสรุปผลทางสถิติซึ่งต้องใช้ ความละเอียดในการคิดวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูลมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่าง ชำนาญการ ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานเศรษฐกรมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุ เป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่างชำนาญการ ส่วนผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานวิทยากร มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม ด้านการบรรลุ เป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่ายน้อยกว่า ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่าง ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานวิทยากรมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติการกิจด้านวางแผนการผลิตไฟฟ้าจากโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย และโรงไฟฟ้าเอกชน รวมทั้งวางแผนการซื้อขายไฟฟ้ากับประเทศเพื่อนบ้าน จัดบรรยายสรุป หลักการซื้อขายไฟฟ้า และขั้นตอนการปฏิบัติการซื้อขายไฟฟ้า ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานของฝ่ายควบคุม ระบบกำลังไฟฟ้า และ โรงไฟฟ้า จัดทำฐานข้อมูลรายวัน รายเดือน และเงื่อนไขการปฏิบัติการ ที่สำคัญ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการผลิตไฟฟ้า และการสั่งการให้ถูกต้องตามสัญญาซื้อขาย ไฟฟ้า การจัดทำและปรับปรุงคู่มือปฏิบัติการซื้อขายไฟฟ้าตามสัญญาซื้อขายไฟฟ้า สรุปภาพรวม การผลิตและซื้อไฟฟ้าของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยเป็นรายเดือน รายปี และในโอกาส พิเศษต่าง ๆ จัดทำรายงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้าและเอกสารประกอบการประชุมของ ผู้บริหารระดับสูง เป็นผู้แทนฝึกอบรม ผู้แทนวิจัยและพัฒนาประจำฝ่าย จัดทำเอกสารต่าง ๆ เช่น เตรียมการประชุม วาระ-รายงานการประชุม ร่างบันทึก โต้ตอบหนังสือฯ ซึ่งมีลักษณะงานด้าน สนับสนุนการปฏิบัติงาน จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานวิทยากร มีการปรับตัวเพื่อแก้ไขปัญหา ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่างที่มีลักษณะงานในการประสานงาน กับโรงไฟฟ้าต่าง ๆ รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในด้านแผนปฏิบัติการและบำรุงรักษาโรงไฟฟ้า กรณีฉุกเฉิน ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในด้านความต้องการรายวันหรือเหตุฉุกเฉินใน กรณีการจ่ายก๊าซฯ มีปัญหา รวบรวมข้อมูลด้านเทคนิคของโรงไฟฟ้าและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ การผลิตเพื่อใช้ในการจัดทำแผนการผลิตไฟฟ้า ประสานงานด้านปฏิบัติการเชื้อเพลิงกับผู้เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอกการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย และแจ้งความสามารถการจ่ายใช้ เชื้อเพลิงล่วงหน้า 5 ปี รายปี รายเดือน รายสัปดาห์ และรายวัน การปฏิบัติการควบคุมการผลิตและ ส่งจ่ายกระแสไฟฟ้าในระบบส่งหลัก โดยให้การส่งจ่ายกระแสไฟฟ้ามีความมั่นคง เชื่อถือได้ และ

ต้นทุนการผลิตไฟฟ้าที่เหมาะสม ภายใต้ข้อจำกัดของเชื้อเพลิง ทรัพยากร สภาพแวดล้อม และข้อสัญญาซื้อขายไฟฟ้าระหว่างโรงไฟฟ้ากับการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานวิทยากรมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่ายน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานช่างสำหรับผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่าง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่ายมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่างชำนาญการ ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่างมีลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติการควบคุมการผลิตและส่งจ่ายกระแสไฟฟ้าที่มีการติดต่อประสานงานงานกับหน่วยงานภายนอกมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่างชำนาญการ ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการด้านยานพาหนะและการบริการที่มีลักษณะงานด้านการสนับสนุนการปฏิบัติงาน จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่าง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่ายมากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่างชำนาญการ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของสมมาศ พลเยี่ยม (2552) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภรณ์ทิพย์ ศิริสุนทร (2556) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่มีตำแหน่งงานปัจจุบันต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจของทุกฝ่ายแตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบแตกต่างกัน จึงสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมายของหน่วยงานและทันระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ได้มีคุณภาพและความถูกต้อง มีการดำเนินงานที่ช่วยลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่ายได้แตกต่างกัน ซึ่งหากเป็นตำแหน่งงานหลักที่สนองตอบหรือมีบทบาทสำคัญในการแก้ไขปัญหาตามภารกิจขององค์กร ก็จะทำให้ตำแหน่งงานนั้นเป็นตำแหน่งที่สำคัญต่อการตัดสินใจในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินงานเพื่อให้มีศักยภาพในการดำเนินงานที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไป จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานหลักหรือที่มีบทบาทสำคัญในการแก้ไขปัญหาตามภารกิจขององค์กร มีกำลังใจมีแรงผลักดันที่จะแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป โดยมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่ายมากกว่าตำแหน่งงานที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้บริหาร

ควรเน้นการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการวางแผนและแก้ไขปัญหาในงานร่วมกัน โดยเฉพาะกับผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งวิทยากรและช่างชำนาญการ โดยให้ผู้ปฏิบัติงานได้เรียนรู้งานที่หลากหลาย โดยจัดให้มีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการในการเรียนรู้จากแผนกต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานจากแผนกอื่นรับรู้ เข้าใจปัญหา วางแผน และแก้ไขปัญหาในงานร่วมกัน ซึ่งการเผชิญปัญหาและการแก้ไขปัญหาจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีแรงผลักดันที่พร้อมฝ่าฟันปัญหาและอุปสรรคเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีส่วนร่วมจัดหางบประมาณและทรัพยากรที่เพียงพอและการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า เช่น ใช้ทุนน้อย ใช้คนน้อย ใช้พลังงานน้อย และใช้วัสดุอุปกรณ์น้อย ไม่เกิดการสูญเปล่าสำหรับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติที่ได้กำหนด แต่ได้ผลงานตรงตามเป้าหมายหรือมากกว่าที่เป้าหมายวางไว้ และมีกลไกการติดตาม และควบคุมการใช้งบประมาณด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ไม่แตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของวิมลมาศ ไร่ไสว (2551) ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภมิตร พิณีการ (2553) ผลการวิจัยพบว่า นักบัญชีกรมสรรพสามิตที่มีตำแหน่งงานที่ทำต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า หากมองในส่วนตำแหน่งงานแล้ว ตำแหน่งงานจะเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดการผลักดันนโยบายอันมาจากความต้องการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน โดยหากมีสิ่งใดที่ขาดแคลนหรือต้องการให้องค์การเพิ่ม ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติงานอยู่จะสามารถบอกได้ว่าสิ่งใดที่ต้องการให้องค์การจัดเพิ่มหรือปรับปรุงเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานบ้าง โดยถือว่าตำแหน่งเป็นส่วนที่สามารถมีส่วนร่วมจัดหางบประมาณและทรัพยากรได้มาก จึงทำให้พนักงานงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.7 ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านกระบวนการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่าย ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมีการนำวิธีการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือใช้เทคนิควิทยาการที่เหมาะสมมาใช้ในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายของหน่วยงาน โดยใช้เวลาน้อยที่สุดและคุ้มค่าที่สุด มีส่วนร่วมในการจัดหางบประมาณและทรัพยากรที่เพียงพอและการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงาน

อย่างประหยัดและคุ้มค่า มีกลไกการติดตามและใช้งบประมาณได้ตามแผน และมีความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่บรรลุผลตามเป้าหมาย โดยได้ปริมาณและคุณภาพตรงตามความต้องการ นำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของวิมลมาศ ไร้วไสว (2551) ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานที่มีระดับที่ดำรงตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่ายไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการทุกระดับตำแหน่งมีการนำวิธีการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือใช้เทคนิควิทยาการที่เหมาะสมมาใช้ในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายของหน่วยงาน โดยใช้เวลาน้อยที่สุดและคุ้มค่าที่สุด มีส่วนร่วมในการจัดหางบประมาณและทรัพยากรที่เพียงพอและการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า มีกลไกการติดตามและใช้งบประมาณได้ตามแผน และมีความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่บรรลุผลตามเป้าหมาย โดยได้ปริมาณและคุณภาพตรงตามความต้องการ นำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แตกต่างกัน จึงทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่ายของข้าราชการทุกระดับตำแหน่งไม่แตกต่างกัน

ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานระดับตำแหน่งที่ต่างกันมีหน้าที่ความรับผิดชอบต่างกัน จึงมีการเผชิญกับปัญหาและการปรับตัวเพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงานที่วางไว้ และมีความถูกต้องสมบูรณ์ตรงตามความต้องการที่วางไว้ และก่อให้เกิดผลสำเร็จตามความคาดหวังต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานระดับ 3 มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 5 และระดับ 8 ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานระดับ 3 ส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งไม่สูง มีอายุน้อย และเพิ่งเข้ามาปฏิบัติงานในฝ่าย ๆ ทำให้ไม่ค่อยได้เป็นผู้ตัดสินใจในเรื่องที่มีความสำคัญ จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานระดับ 3 มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 5 และระดับ 8 ส่วนผู้ปฏิบัติงานระดับ 5 มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จมากกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 6 และระดับ 7 ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานระดับ 5 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในฝ่าย ๆ น้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 6 และระดับ 7 จึงมีความกระตือรือร้น และเป็นที่คาดหวังขององค์กรในการคิดวิเคราะห์และพัฒนากระบวนการใหม่ ๆ ส่งผลให้มีแรงผลักดันอันนำไปสู่การแก้ไขปัญหามากกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 6 และระดับ 7 ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานระดับ 5 มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จมากกว่า



ผู้ปฏิบัติงานระดับ 6 และระดับ 7 สำหรับผู้ปฏิบัติงานระดับ 7 มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 8 และระดับ 9 ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานระดับ 7 มีระดับตำแหน่งน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 8 และระดับ 9 จึงมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบทางการบริหารระบบงานและบริหารคนน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 8 และระดับ 9 ซึ่งส่วนใหญ่ผู้ปฏิบัติงานระดับ 8 และระดับ 9 จะดำรงตำแหน่งทางการบริหารเป็นหัวหน้าแผนก จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานระดับ 7 มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับ 8 และระดับ 9 โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของสมมาศ พลเยี่ยม (2552) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 ที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของทิพวรรณ ศิริสมภพ (2553) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสินในสายกิจการสาขา 3 ที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีประสิทธิภาพการในการทำงานด้านผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า พนักงานทุกระดับตำแหน่งมีมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จซึ่งมีผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงานที่วางไว้ และมีความถูกต้องสมบูรณ์ตรงตามความต้องการที่วางไว้ และก่อให้เกิดผลสำเร็จตามความคาดหวังแตกต่างกัน จึงทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของพนักงานทุกระดับตำแหน่งแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานที่ระดับตำแหน่งต่างกันมีหน้าที่ความรับผิดชอบต่างกัน จึงมีการเผชิญกับปัญหาและการปรับตัวเพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงานที่วางไว้ และมีความถูกต้องสมบูรณ์ตรงตามความต้องการที่วางไว้ และก่อให้เกิดผลสำเร็จตามความคาดหวังต่างกัน ดังนั้น จากการเปลี่ยนแปลงในลักษณะของงานและการทำงานให้เข้ากับสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปโดยเน้นความสามารถในการดำเนินงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จและอยู่รอดได้นั้น ผู้บริหารฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จึงควรเน้นการทำงานเป็นทีมที่ผู้ปฏิบัติงานถูกมอบหมายอำนาจในการตัดสินใจงานสำคัญร่วมกันมากขึ้น โดยเฉพาะแก่ผู้ปฏิบัติงานระดับ 3 ระดับ 6 และระดับ 7 ทั้งนี้ผู้บริหารต้องแสดงตนเป็นผู้สนับสนุน เป็นผู้นำทีม โดยเมื่อเกิดปัญหาจะทำให้พนักงานเข้าใจปัญหาของงาน สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาและจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ อันทำให้เกิดแรงจูงใจและความกระตือรือร้นที่จะทำงานใหม่ ๆ หรือกล้าเผชิญกับปัญหาใหม่ ๆ ได้ เมื่อประสบความสำเร็จในการทำงานจึงทำให้มีความภาคภูมิใจในตนเองและพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

สมมติฐานที่ 2.8 ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายๆ ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายๆ ต่างกัน แต่มีความมุ่งหมายที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของฝ่ายๆ โดยสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมายของหน่วยงานและทันระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ได้มีคุณภาพและความถูกต้อง มีการดำเนินงานที่ช่วยลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่ายได้ไม่แตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของวิมลมาศ ไร่ไสว (2551) ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของรัชณี ตรีสุทธีวงษา (2552) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสมมาศ พลเยี่ยม (2552) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย ไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความมุ่งหมายที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงานเช่นเดียวกัน โดยสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมายของหน่วยงานและทันระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ได้มีคุณภาพและความถูกต้อง มีการดำเนินงานที่ช่วยลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่ายได้ไม่แตกต่างกัน จึงทำให้พนักงานงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย ไม่แตกต่างกัน

ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายๆ ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายๆ ต่างกัน มีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบที่เอื้อให้เกิดความสามารถในการมีส่วนร่วม จัดหางบประมาณและทรัพยากรที่เพียงพอและการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า เช่น ใช้ทุนน้อย ใช้คนน้อย ใช้พลังงานน้อย และใช้วัสดุอุปกรณ์น้อย ไม่เกิดการสูญเปล่าสำหรับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติที่ได้กำหนด แต่ได้ผลงานตรงตามเป้าหมายหรือมากกว่า

ที่เป้าหมายวางไว้ และมีกลไกการติดตาม และควบคุมการใช้งบประมาณด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ ต่ำกว่า 1 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ 1-5 ปี 6-10 ปี และ 11-15 ปี ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ ต่ำกว่า 1 ปี มีอายุน้อยและมีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ น้อย จึงมักแสดงพฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การอย่างเคร่งครัด รวมทั้งถูกคาดหวังจากองค์การให้ช่วยเหลืองานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การเสมอ จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ ต่ำกว่า 1 ปี ให้ความร่วมมือในการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร โดยการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า เช่น ใช้ทุนน้อย ใช้คนน้อย ใช้พลังงานน้อย และใช้วัสดุอุปกรณ์น้อย ไม่เกิดการสูญเปล่า สำหรับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติที่ได้กำหนด แต่ได้ผลงานตรงตามเป้าหมายหรือมากกว่าที่เป้าหมายวางไว้ และมีกลไกการติดตาม และควบคุมการใช้งบประมาณด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้มากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ 1-5 ปี 6-10 ปี และ 11-15 ปี ส่วนผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ 1-5 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ 21 ปีขึ้นไป ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ 1-5 ปี ส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ 21 ปีขึ้นไป ซึ่งมีตำแหน่งทางการบริหารเป็นหัวหน้าแผนก จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ 1-5 ปี มีส่วนร่วมในการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ 21 ปีขึ้นไป ส่วนผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ 6-10 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ 21 ปีขึ้นไป ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ 6-10 ปี ส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ 21 ปีขึ้นไป ซึ่งมีตำแหน่งทางการบริหารเป็นหัวหน้าแผนก จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ 6-10 ปี มีส่วนร่วมในการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ 21 ปีขึ้นไป ส่วนผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ 11-15 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ 21 ปีขึ้นไป ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ 11-15 ปี ส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ 21 ปีขึ้นไป ซึ่งมีตำแหน่งทางการบริหารเป็นหัวหน้าแผนก จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ 11-15 ปี มีส่วนร่วมใน

การจัดการและใช้ปัจจัยทรัพยากรน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ 21 ปีขึ้นไป โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภกรณ์ทิพย์ ศิริสุนทร (2556) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดการและใช้ปัจจัยทรัพยากรแตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบที่เอื้อให้เกิดความสามารถในการมีส่วนร่วมจัดหางบประมาณและทรัพยากรที่เพียงพอและการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า เช่น ใช้ทุนน้อย ใช้คนน้อย ใช้พลังงานน้อย และใช้วัสดุอุปกรณ์น้อย ไม่เกิดการสูญเปล่า สำหรับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติที่ได้กำหนด แต่ได้ผลงานตรงตามเป้าหมายหรือมากกว่าที่เป้าหมายวางไว้ และมีกลไกการติดตาม และควบคุมการใช้งบประมาณด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้แตกต่างกัน จึงทำให้พนักงานงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดการและใช้ปัจจัยทรัพยากรแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้บริหารควรเน้นให้ผู้ปฏิบัติงานช่วยกันสังเกต วิเคราะห์ปัญหา และร่วมกันหาทางแก้ไข ปัญหา ผู้ปฏิบัติงานควรเข้าไปมีส่วนร่วมในการเสนอความต้องการในสิ่งที่ยังขาดแคลนหรือต้องการให้องค์กรจัดเพิ่ม เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

5. สมมติฐานที่ 3 ความฉลาดทางอารมณ์อย่างน้อย 1 ด้าน สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

5.1 ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเอง ด้านทักษะทางสังคม ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตน และด้านการตระหนักรู้ในตนเอง

5.1.1 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเองมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม ทั้งนี้เนื่องจาก การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ โดยมีแนวโน้มอารมณ์ที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย เกิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความคิดริเริ่ม และมีความเพียรพยายาม แม้อุปสรรคปัญหาที่ไม่ย่อท้อ สามารถอดกลั้นรอคอยได้ จึงทำให้ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเองเป็นปัจจัยอันดับแรกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สอดคล้องกับงานวิจัยของสมมาศ พลเยี่ยม (2552) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเองมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 และสอดคล้องกับงานวิจัยของชนาธิป ศรีกล้า (2554) ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเอง

มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์แห่งหนึ่ง

5.1.2 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม ทั้งนี้เนื่องจาก การที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถสร้างสัมพันธภาพที่ทำให้ผู้ร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ทำให้การประสานงานและการทำงานเป็นทีมประสบผลสำเร็จได้ จึงทำให้ความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมเป็นปัจจัยอันดับสองที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สอดคล้องกับงานวิจัยของสมมาศ พลเยี่ยม (2552) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 สอดคล้องกับงานวิจัยของทิพวรรณ ศิริสมภพ (2553) ผลการวิจัยพบว่า จิตสำนึกองค์การด้านความสำนึกความสัมพันธ์อันดีมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมของพนักงานธนาคารออมสินในสายกิจการสาขา 3 และสอดคล้องกับงานวิจัยของชนาธิป ศรีกล้า (2554) ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์แห่งหนึ่ง

5.1.3 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเองมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม ทั้งนี้เนื่องจาก การที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถจัดการอารมณ์และควบคุมอารมณ์ที่ช่วยลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ทำให้เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจของผู้ร่วมงาน ซึ่งการจัดการอารมณ์และควบคุมอารมณ์ทำให้สามารถเปิดใจกว้างรับสิ่งใหม่ ๆ โดยสามารถปรับอารมณ์และจัดการระบบความคิดให้เข้าใจสถานการณ์เพื่อหาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น จึงทำให้ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเองเป็นปัจจัยอันดับสามที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สอดคล้องกับงานวิจัยของชนาธิป ศรีกล้า (2554) ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเองมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์แห่งหนึ่ง

5.1.4 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม ทั้งนี้เนื่องจาก การที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถรู้เท่าทันอารมณ์ของตนเองโดยการพิจารณาหาสาเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์และผลที่ตามมาจากการแสดงอารมณ์นั้น ๆ รวมทั้งการประเมินตนเองได้ตามความเป็นจริง โดยรู้จุดเด่นจุดด้อยของตนเอง และเมื่อเกิดปัญหาผู้ปฏิบัติงานยอมรับและพยายามหาทางแก้ไขปัญหา ซึ่งทำให้เกิดการพัฒนาความสามารถของตนทั้งทางกายและจิตใจในการปฏิบัติงานที่ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานได้ จึง

ทำให้ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองเป็นปัจจัยอันดับสี่ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สอดคล้องกับงานวิจัยของสมมาศ พลเยี่ยม (2552) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 และสอดคล้องกับงานวิจัยของชนาธิป ศรีกล้า (2554) ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์แห่งหนึ่ง

5.2 ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย คือ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการรู้จักตนเอง ทั้งนี้เนื่องจากการที่ฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้ามีนโยบายมุ่งให้ผู้ปฏิบัติงานพัฒนาตนเอง และใช้ศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ดังนั้น เมื่อผู้ปฏิบัติงานเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กร ก็จะรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและรู้สึกว่าคุณค่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่จะต้องมีความรับผิดชอบและมีความสามารถในการขับเคลื่อนภารกิจขององค์กร โดยผู้ปฏิบัติงานจะเกิดแรงขับในการพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร จึงทำให้ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการรู้จักตนเองมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ สอดคล้องกับงานวิจัยของศันสนีย์ เจริญแก้ว (2548) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการรู้จักตนเองมีผลต่อความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารพาณิชย์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสมมาศ พลเยี่ยม (2552) ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการรู้จักตนเองมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของพนักงานธนาคารพาณิชย์

5.3 ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการรู้จักตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านทักษะทางสังคม และด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง

5.3.1 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการรู้จักตนเองมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องจากการที่ผู้ปฏิบัติงานมีการรู้จักตนเองจะทำให้มีแรงผลักดันในการแสดงพฤติกรรมเชิงบวกหรือพฤติกรรมเอื้อประโยชน์ ในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระบวนการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น โดยจะสามารถอดทนต่อปัญหาอุปสรรค ความคับข้องใจ ความขัดแย้งกับหลายฝ่ายที่เกิดขึ้น และพยายามแก้ไขปัญหาเพื่อให้การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน

สำเร็จตามเป้าหมาย จึงทำให้ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการรู้จักตนเองเป็นปัจจัยอันดับแรกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของชวนจิตร ฐระทอง (2544) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า เชาว์นัอารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจตนเองมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคของหัวหน้าแผนกขาย ในธุรกิจสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับงานวิจัยของสมมาศ พลเยี่ยม (2552) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการรู้จักตนเองมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 สอดคล้องกับงานวิจัยของอำภาภรณ์ ชมเชี้ยวชาญ (2552) ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดการกับอารมณ์ตนเองมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่น ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ด้านความมีส่วนร่วมกับองค์กร และด้านความสำนึกในหน้าที่ และสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมลรัชต์ สุทธิบริหารกุล (2554) ผลการวิจัยพบว่า เชาว์นัอารมณ์ด้านการรู้จักตนเองมีความสัมพันธ์กับความเกี่ยวพันในงานในลักษณะที่มีความใส่ใจในงานที่ทำโดยมีการปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีที่สุดของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

5.3.2 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเองมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องจาก การที่ผู้ปฏิบัติงานมีการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเองนั้น ทำให้การประสานงานกับผู้อื่นเป็นไปอย่างราบรื่น ช่วยลดความขัดแย้งจากการประสานงานเนื่องจากสามารถจัดการและควบคุมภาวะอารมณ์ด้านลบและแรงกระตุ้นได้ และลดข้อผิดพลาดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานเนื่องจากมีความรับผิดชอบและพิจารณาใคร่ครวญอย่างรอบคอบ จึงทำให้ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเป็นปัจจัยอันดับสองที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของชวนจิตร ฐระทอง (2544) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า เชาว์นัอารมณ์ด้านการกำกับควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคของหัวหน้าแผนกขาย ในธุรกิจสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับงานวิจัยของอำภาภรณ์ ชมเชี้ยวชาญ (2552) ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดการกับอารมณ์ตนเองมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่น ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ด้านความมีส่วนร่วมกับองค์กร และด้านความสำนึกในหน้าที่ของพยาบาล โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง

5.3.3 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องจาก การที่ผู้ปฏิบัติงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานเพื่อให้ผู้ร่วมงานเกิดร่วมแรงร่วมใจกันพัฒนาวิธีการทำงาน จะส่งผลให้เกิดความคล่องตัว

ในการปฏิบัติงาน โดยเป็นการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดการเลื่อนไหลของงาน อันส่งผลให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ จึงทำให้ความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมเป็นปัจจัยอันดับสามที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของสมมาศ พลเยี่ยม (2552) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 และสอดคล้องกับงานวิจัยของอำภรณ์ ชมเชียวชาญ (2552) ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่น ด้านพฤติกรรม ความอดทนอดกลั้น ด้านความมีส่วนร่วมขององค์กร และด้านความสำนึกในหน้าที่ของพยาบาล โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง

5.3.4 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องจาก การที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองนั้น ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทราบปัญหาที่เกิดขึ้นและนำไปสู่การหาทางแก้ไขปัญหา เพื่อพัฒนาระบบงานให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัวมากขึ้น จึงทำให้ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองเป็นปัจจัยอันดับสี่ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของอำภรณ์ ชมเชียวชาญ (2552) ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่น ด้านพฤติกรรม ความอดทนอดกลั้น ด้านความมีส่วนร่วมขององค์กร และด้านความสำนึกในหน้าที่ และสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมลรัชต์ สุทธิบริหารกุล (2554) ผลการวิจัยพบว่า เชาว์น้อมอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองมีความสัมพันธ์กับความเกี่ยวพันในงานในลักษณะที่มีความใส่ใจในงานที่ทำ โดยมีการปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีที่สุดของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

5.4 ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย คือ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคม ทั้งนี้เนื่องจาก การที่ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะทางสังคมจะนำไปสู่การแก้ปัญหาในเรื่องการจัดหาทรัพยากรที่เพียงพอโดยการมีส่วนร่วมวางแผน จัดตั้งงบประมาณและทรัพยากร และเรื่องการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า รวมทั้งเรื่องการมีกลไกการติดตาม และควบคุมการใช้งบประมาณด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของฝ่าย ๆ ที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม จึงทำให้ความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้



ปัจจัยทรัพยากร สอดคล้องกับงานวิจัยของรัชนี ศรีสุทธิวงษา (2552) ผลการวิจัยพบว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรในลักษณะของการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ที่พึงมีให้กับองค์กร มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และสอดคล้องกับงานวิจัยของอำภาภรณ์ ชมเชียวชาญ (2552) ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านความมีส่วนร่วมขององค์กร และด้านความสำนึกในหน้าที่ของพยาบาล โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง

5.5 ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจของทุกฝ่ายของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเอง และด้านทักษะทางสังคม

5.5.1 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเองมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจของทุกฝ่าย ทั้งนี้เนื่องจาก การจูงใจตนเองทำให้เกิดแรงผลักดันในการพัฒนาตนเองและผลงานให้ดีขึ้น โดยมีความมุ่งมั่น อดทน และพัฒนางานให้เกิดความพอใจของผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้เกี่ยวข้องในงาน จึงทำให้ฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเองเป็นปัจจัยอันดับแรกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจของทุกฝ่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของสมมาศ พลเยี่ยม (2552) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเองมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจของทุกฝ่ายของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9

5.5.2 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจของทุกฝ่าย ทั้งนี้เนื่องจาก การที่ผู้ปฏิบัติงานสร้างสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานเพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานนั้น ส่งผลให้ผู้ร่วมงานเกิดความไว้วางใจและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเพื่อให้ผลงานที่ปฏิบัติร่วมกันเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้เกี่ยวข้องในงาน จึงทำให้ฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมเป็นปัจจัยอันดับสองที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจของทุกฝ่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของสมมาศ พลเยี่ยม (2552) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจของทุกฝ่ายของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและพัฒนาบุคลากร ดังนี้

1.1 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานควรต้องพัฒนาคุณลักษณะของการทราบถึงข้อบกพร่องที่สมควรปรับปรุงของผู้อื่นที่เป็นการพัฒนาผู้อื่น และการเข้าใจความต้องการของผู้อื่นที่แสดงออกถึงการมีจิตใจมุ่งบริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ปฏิบัติงานยังขาดการสังเกตหรือการเอาใจใส่สภาพแวดล้อมขององค์กร เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานอาจมีภาระงานที่ต้องปฏิบัติมาก จึงต้องปฏิบัติงานให้เสร็จสิ้นทันเวลา ทำให้ไม่ค่อยได้สนใจผู้อื่น ไม่ค่อยได้พูดคุยกันหรือสนิทกัน ทำให้ละเลยความสำคัญในเรื่องของการเข้าใจความต้องการของผู้อื่น อีกทั้งไม่ค่อยกล้าบอกกล่าวถึงข้อบกพร่องที่สมควรปรับปรุงของผู้อื่นด้วย จึงควรฝึกการสังเกตและเอาใจใส่สิ่งแวดล้อมขององค์กร ฝึกความกล้าแสดงออกเมื่อเห็นสิ่งที่เป็นปัญหาโดยการพูดคุยกับหัวหน้าถึงปัญหาที่จะต้องแก้ไข เช่น การหมุนเวียนงาน การสอนงาน การฝึกอบรม เพื่อใช้ในการปรับโครงสร้างของระบบการทำงาน ซึ่งทำให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ในงาน เมื่อผู้ปฏิบัติลงาน ผู้ปฏิบัติงานคนอื่นก็ยังสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ เพื่อทำให้งานไม่ค้างค้ำ เพียงเพราะรอให้ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบงานนั้นเดิมอยู่ก่อนกลับมาทำงานแล้วงานนั้นจึงดำเนินต่อไปได้ อีกทั้งยังเป็นการกระจายงานให้ผู้อื่นทราบและสามารถช่วยเหลืองานได้ หรือเมื่อทราบว่างานตรงส่วนใดที่ยังขาดผู้ปฏิบัติงานงาน อาจดำเนินงานพิจารณาผู้ปฏิบัติงานจากส่วนอื่นมาทำงาน หรืออาจพิจารณาจัดจ้างพนักงานใหม่มาปฏิบัติงานนั้น ดังนั้นการฝึกการสังเกตและเอาใจใส่สภาพแวดล้อมขององค์กร ฝึกความกล้าแสดงออกในทางที่สร้างสรรค์จะทำให้เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงที่เป็นการมองเห็นปัญหาและพยายามหาทางแก้ไข จนเกิดการผลักดันปัญหาไปสู่การพิจารณา พูดคุยอภิปราย ปรึกษาหารือ เกิดมติ และกำหนดเป็นนโยบาย ข้อควรปฏิบัติ แผนงาน โดยเมื่อปฏิบัติตามนโยบาย ข้อควรปฏิบัติ และแผนงานแล้ว จะสามารถพัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหา นั้น ๆ

1.2 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคม พบว่า ผู้ปฏิบัติงานควรต้องพัฒนาคุณลักษณะในด้านความสามารถในการการกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานเกิดความรู้สึกระตือรือร้นในการทำงาน และความสามารถในการโน้มน้าวให้ผู้อื่นคล้อยตามซึ่งเป็นคุณลักษณะของการมีอิทธิพลต่อบุคคลอื่น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ปฏิบัติงานยังขาดทักษะด้านการบริหารคนหรือเก่งคน จึง

ต้องเรียนรู้เกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มากขึ้น และฝึกให้เป็นผู้มองการณ์ไกล และรอบรู้ ตลอดจนฝึกให้เป็นผู้มีลักษณะนิสัยมุ่งแก้ไขปัญหาในเชิงรุก

1.3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร พบว่า ผู้ปฏิบัติงานควรต้องพัฒนาการมีส่วนร่วมในการจัดหางบประมาณและทรัพยากรอย่างเพียงพอ ในเรื่องการมีกลไกการติดตามและควบคุมการใช้งบประมาณด้านต่าง ๆ ของฝ่ายฯ ให้เป็นไปตาม แผนงานที่กำหนดไว้ และในเรื่องการมีส่วนร่วมในการวางแผนจัดตั้งงบประมาณ และการใช้วัสดุ และทรัพยากรของฝ่ายฯ ที่แสดงถึงการมีประสิทธิภาพในการจัดหาทรัพยากร รวมทั้งการติดตาม และควบคุมการใช้ทรัพยากร ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้ปฏิบัติงานมักไม่มีส่วนร่วมในการเสนอความต้องการ เพื่อผลักดันให้มีการจัดหางบประมาณและทรัพยากรที่เพียงพอ และมักไม่มีส่วนร่วมวางแผนจัดตั้ง งบประมาณ และการใช้วัสดุและทรัพยากร รวมทั้งมักละเลยหรือไม่ได้มีส่วนร่วมในการติดตาม และควบคุมการใช้งบประมาณด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นฝ่ายฯ จะต้อง สร้างวัฒนธรรมองค์การในการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานทุกตำแหน่งงานและทุกระดับตำแหน่ง ให้มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเกี่ยวกับงบประมาณและทรัพยากรที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมติดตามและควบคุมการใช้งบประมาณด้านต่าง ๆ ของฝ่ายฯ ให้มากขึ้น เพื่อให้ การใช้งบประมาณด้านต่าง ๆ ของฝ่ายฯ เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้โดยมีความประหยัด คุ่มค่า ไม่เกิดการสูญเปล่า ได้ผลงานตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ให้มากยิ่งขึ้น

1.4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจของทุกฝ่าย พบว่า ฝ่ายฯ ควรต้อง สร้างวัฒนธรรมการยกย่องชมเชยผู้ที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแรงผลักดันให้ ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพโดยมีความทุ่มเทและการเอาใจใส่ในการแก้ไข ปัญหาในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น อันเป็นประโยชน์ ที่สำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจขององค์การที่ทำให้ผลการดำเนินงานขององค์การมีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น

1.5 การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์กับระดับการศึกษา พบว่า ผู้ปฏิบัติงาน ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง น้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงาน ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมักมีระดับตำแหน่งต่ำกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีและผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับสูงกว่าปริญญาตรี ทำให้ไม่ค่อยได้เป็นผู้ตัดสินใจหรือแก้ไข ปัญหาในเรื่องที่มีความสำคัญ จึงมีสาเหตุที่ทำให้เกิดความคับข้องใจที่จะต้องแก้ไขปัญหาหรือเกิด ความขัดแย้งกับความคิดเห็นของผู้อื่นน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและ

ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับสูงกว่าปริญญาตรี ดังนั้น ผู้บริหารควรเน้นให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนได้มีส่วนร่วมในการคิดวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาพร้อมกัน โดยการจัดประชุมควรจัดให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนต้องแสดงความคิดเห็นต่อปัญหาและหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน ทั้งนี้ ควรสร้างบรรยากาศการประชุมอย่างมืออาชีพ แต่มีลักษณะความสัมพันธ์เป็นแบบญาติมิตรที่สามารถพูดคุยปรึกษาหารือกันอย่างเปิดใจ เพราะการให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นต่อปัญหาและหาแนวทางแก้ไขร่วมกันนั้น จะเป็นการฝึกให้แต่ละคนได้ตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง ที่จะนำไปสู่การพัฒนาจุดเด่นและปรับปรุงจุดด้อยของตนเองได้มากขึ้น

1.6 การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์กับเงินเดือน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือนต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคม แตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 40,001-60,000 บาท มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคมน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 20,000-40,000 บาท และน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 60,001-80,000 บาท และ 80,001 บาทขึ้นไป ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรพิจารณาการให้ความสำคัญในงานและให้อำนาจในการตัดสินใจงานสำคัญแก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 40,001-60,000 บาท ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานระดับตำแหน่ง 6-7 มากขึ้น โดยให้ความเชื่อถือหรือเพิ่มการคิดวิเคราะห์และการตัดสินใจในการคิดวางแผนพัฒนาระบบใหม่ ๆ รวมทั้งการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน และเลื่อนระดับตำแหน่งที่เหมาะสมกับความสามารถ อันจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 40,001-60,000 บาท ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานระดับตำแหน่ง 6-7 รู้สึกว่าตนเองได้รับความเป็นธรรม มีคุณค่า และมีความสำคัญต่อองค์กร ส่งผลให้มีกำลังใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น ทำให้มีการรับรู้สภาพแวดล้อม และปรับตัวในการแก้ไขปัญหาโดยมีความสามารถในการจัดการความรู้สึกภายในตนเอง แรงกระตุ้น และความสามารถในตนเองได้อย่างเหมาะสม มีแนวโน้มของอารมณ์ที่เกือหนุนหรือนำไปสู่เป้าหมาย มีการตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการ และความวิตกกังวลของผู้อื่น และมีความคล่องแคล่วในการสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่พึงประสงค์โดยสามารถแสวงหาความร่วมมือของผู้อื่น ซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้มากขึ้น

1.7 การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์กับตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคมแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบแตกต่างกัน จึงใช้ความสามารถทางความฉลาดทางอารมณ์ในแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันไป ซึ่งหากเป็นตำแหน่งงาน

หลักที่สนองตอบหรือมีบทบาทสำคัญในการแก้ไขปัญหาตามภารกิจขององค์กร ก็จะทำให้ตำแหน่งงานนั้นเป็นตำแหน่งที่สำคัญต่อการตัดสินใจในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินงานเพื่อให้มีศักยภาพในการดำเนินงานที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไป จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานหลักหรือที่มีบทบาทสำคัญในการแก้ไขปัญหาตามภารกิจขององค์กร มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ด้านการจัดการอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น และด้านการมีทักษะทางสังคมเพื่อจัดการวางแผนและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานมากกว่าตำแหน่งงานที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้บริหารควรเน้นการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการวางแผนและแก้ไขปัญหาในงานร่วมกัน โดยเฉพาะกับผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งวิทยากรและช่างชำนาญการ โดยให้ผู้ปฏิบัติงานได้เรียนรู้งานที่หลากหลาย โดยจัดให้มีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการในการเรียนรู้จากแผนกต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานจากแผนกอื่นรับรู้ เข้าใจปัญหา วางแผน และแก้ไขปัญหาในงานร่วมกันได้

1.8 การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์กับระดับตำแหน่ง พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเราแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานระดับตำแหน่งที่ต่างกันมีหน้าที่ความรับผิดชอบต่างกัน จึงมีการเผชิญกับปัญหาและการปรับตัวเพื่อแก้ไขปัญหาที่ต่างกัน ซึ่งทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำหรือปิดกั้นการมอบหมายอำนาจในการตัดสินใจในงานและระบบงานที่ทำให้การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ต่างกันไปด้วย ดังนั้น จากการเปลี่ยนแปลงในลักษณะของงานและการทำงานให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเน้นความสามารถในการดำเนินงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จและอยู่รอดได้นั้น ผู้บริหารองค์กรจึงควรเน้นการทำงานเป็นทีม ซึ่งผู้ปฏิบัติงานถูกมอบหมายอำนาจในการตัดสินใจงานสำคัญร่วมกันมากขึ้น โดยเฉพาะแก่ผู้ปฏิบัติงานระดับ 3 และระดับ 7 ทั้งนี้ผู้บริหารต้องแสดงตนเป็นผู้สนับสนุน เป็นผู้นำทีม โดยเมื่อเกิดปัญหาจะทำให้พนักงานเข้าใจปัญหาของงาน สามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาและจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ โดยเป็นการเรียนรู้และฝึกฝนเพื่อพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ อันทำให้เกิดแรงจูงใจและมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานใหม่ ๆ หรือกล้าเผชิญกับปัญหาใหม่ ๆ ได้ เมื่อประสบความสำเร็จในการทำงานจึงทำให้มีความภาคภูมิใจในตนเองและมีความสุขในชีวิต นอกจากนี้สมาชิกในทีมต้องมีความร่วมมือร่วมใจกันอย่างจริงจัง รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา รู้จักเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่น มีน้ำใจ เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีและบรรยากาศของความร่วมมือในการทำงาน

1.9 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับเงินเดือน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานและด้านการจัดหาและ

ใช้ปัจจัยทรัพยากรแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือนต่างกันจะมีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะเกี่ยวข้องกับระดับตำแหน่งและความสามารถในการปฏิบัติงานที่มีการนำวิธีการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือใช้เทคนิควิทยาการที่เหมาะสมมาใช้ในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายของหน่วยงาน โดยใช้เวลาน้อยที่สุดและค้ำค่าที่สุด และการมีส่วนร่วมจัดหางบประมาณและทรัพยากรที่เพียงพอและการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและค้ำค่า เช่น ใช้ทุนน้อย ใช้คนน้อย ใช้พลังงานน้อย และใช้วัสดุอุปกรณ์น้อย ไม่เกิดการสูญเปล่า สำหรับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติที่ได้กำหนด แต่ได้ผลงานตรงตามเป้าหมายหรือมากกว่าที่เป้าหมายวางไว้ และมีกลไกการติดตาม และควบคุมการใช้งบประมาณด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้บริหารควรเน้นให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 20,000-40,000 บาท และ 40,001-60,000 บาท ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานระดับ 4-5 และระดับ 6-7 ได้มีส่วนร่วมในการจัดหางบประมาณและทรัพยากรที่เพียงพอและการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและค้ำค่า สำหรับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติที่ได้กำหนด แต่ได้ผลงานตรงตามเป้าหมายหรือมากกว่าที่เป้าหมายวางไว้ และมีกลไกการติดตาม และควบคุมการใช้งบประมาณด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ และควรเน้นให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีเงินเดือน 40,001-60,000 บาท ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานระดับ 6-7 ได้มีการใช้วิธีการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือใช้เทคนิควิทยาการที่เหมาะสมมาใช้ในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายของหน่วยงาน โดยใช้เวลาน้อยที่สุดและค้ำค่าที่สุดมากขึ้น

1.10 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย แตกต่างกัน ซึ่งหากเป็นตำแหน่งงานหลักที่สนองตอบหรือมีบทบาทสำคัญในการแก้ไขปัญหาตามภารกิจขององค์กร ก็จะทำให้ตำแหน่งงานนั้นเป็นตำแหน่งที่สำคัญต่อการตัดสินใจในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินงาน เพื่อให้มีศักยภาพในการดำเนินงานที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไป จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานหลักหรือที่มีบทบาทสำคัญในการแก้ไขปัญหาตามภารกิจขององค์กร มีกำลังใจ มีแรงผลักดันที่จะแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป โดยมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่ายมากกว่าตำแหน่งงานที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้บริหารควรเน้นการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการวางแผนและแก้ไขปัญหาในงานร่วมกัน โดยเฉพาะกับผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งวิทยากรและช่างชำนาญการ โดยให้ผู้ปฏิบัติงานได้เรียนรู้งานที่หลากหลาย โดยจัดให้มีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการในการเรียนรู้งานจาก

แผนกต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานจากแผนกอื่นรับรู้ เข้าใจปัญหา วางแผน และแก้ไขปัญหานั้นงานร่วมกัน ซึ่งการเผชิญปัญหาและการแก้ไขปัญหาก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีแรงผลักดันที่พร้อมฝ่าฟันปัญหาและอุปสรรคเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นไป

1.11 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับระดับตำแหน่ง พบว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานระดับตำแหน่งที่ต่างกันมีหน้าที่ความรับผิดชอบต่างกัน จึงมีการเผชิญกับปัญหาและการปรับตัวเพื่อแก้ไขปัญหานั้นในการปฏิบัติงานที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงานที่วางไว้ และมีความถูกต้องสมบูรณ์ตรงตามความต้องการที่วางไว้ และก่อให้เกิดผลสำเร็จตามความคาดหวังต่างกัน ดังนั้น จากการเปลี่ยนแปลงในลักษณะของงานและการทำงานให้เข้ากับสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปโดยเน้นความสามารถในการดำเนินงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จและอยู่รอดได้นั้น ผู้บริหารฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จึงควรเน้นการทำงานเป็นทีมที่ผู้ปฏิบัติงานถูกมอบหมายอำนาจในการตัดสินใจงานสำคัญร่วมกันมากขึ้น โดยเฉพาะแก่ผู้ปฏิบัติงานระดับ 3 ระดับ 6 และระดับ 7 ทั้งนี้ผู้บริหารต้องแสดงตนเป็นผู้สนับสนุน เป็นผู้นำทีม โดยเมื่อเกิดปัญหาจะทำให้พนักงานเข้าใจปัญหาของงาน สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาและจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ อันทำให้เกิดแรงจูงใจและความกระตือรือร้นที่จะทำงานใหม่ ๆ หรือกล้าเผชิญกับปัญหาใหม่ ๆ ได้ เมื่อประสบความสำเร็จในการทำงานจึงทำให้มีความภาคภูมิใจในตนเองและพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นไป

1.12 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายๆ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายๆ ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายๆ ต่างกัน มีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบที่เอื้อให้เกิดความสามารถในการมีส่วนร่วมจัดหางบประมาณและทรัพยากรที่เพียงพอและการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า เช่น ใช้ทุนน้อย ใช้คนน้อย ใช้พลังงานน้อย และใช้วัสดุอุปกรณ์น้อย ไม่เกิดการสูญเปล่าสำหรับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติที่ได้กำหนด แต่ได้ผลงานตรงตามเป้าหมายหรือมากกว่าที่เป้าหมายวางไว้ และมีกลไกการติดตาม และควบคุมการใช้งบประมาณด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น ผู้บริหารควรเน้นให้ผู้ปฏิบัติงานช่วยกันสังเกต วิเคราะห์ปัญหา และร่วมกันหาทางแก้ไขปัญหา โดยมีส่วนร่วมในการเสนอความต้องการในสิ่งที่ยังขาดแคลนหรือต้องการให้องค์กรจัดเพิ่ม เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นไป

1.13 ความฉลาดทางอารมณ์มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้บริหารควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานฝึกความสามารถทางอารมณ์ในการปฏิบัติร่วมกันมากขึ้น โดยเน้นฝึกความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเองให้มีแนวโน้มของอารมณ์ที่เกื้อหนุนหรือนำไปสู่เป้าหมาย ด้านทักษะทางสังคมให้มีความคล่องแคล่วในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่พึงประสงค์โดยสามารถแสวงหาความร่วมมือของผู้อื่นได้ ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนให้มีความสามารถในการจัดการความรู้สึกภายในตนเอง แรงกระตุ้น และความสามารถในตนเองได้อย่างเหมาะสม และด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองให้มีการตระหนักรู้และเข้าใจความรู้สึก ความโน้มเอียงของตน ความชอบ และความสามารถของตนเอง หยั่งรู้ความเป็นไปได้ของตนและความพร้อมต่าง ๆ รวมทั้งความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเราที่ทำให้การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการ และความวิตกกังวลของผู้อื่น ก็ควรพัฒนาให้มากขึ้นเพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่นด้วยเช่นกัน เพราะความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรานั้น เป็นสิ่งที่เกี่ยวกับความรู้สึกละเอียดอ่อนต่อผู้อื่น ทำให้บางครั้งผู้ปฏิบัติงานละเอียดหรือไม่กล้าบอกกล่าวผู้อื่นในสิ่งที่สมควรปรับปรุง ซึ่งความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเราเป็นความสามารถทางอารมณ์ที่สำคัญต่อการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร เนื่องจากก่อให้เกิดการรับรู้ถึงความเอื้ออาทรจากความเอื้อเฟื้อของการให้และการได้รับ อันเป็นมิตรภาพระหว่างกันที่เป็นความเมตตากรุณาในการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งเมื่อบุคคลบุคคลเข้ามาทำงานในองค์กรจะรับรู้และเรียนรู้สภาพแวดล้อมขององค์กร หากบุคคลได้รับรู้บรรยากาศของการทำงานอย่างมีมิตรไมตรี เอาใจใส่กันและกัน ก็จะทำให้รู้สึกอบอุ่น มีความมั่นใจ มีพลังที่จะสร้างสรรค์สิ่งที่เป็นประโยชน์ ทั้งนี้เพราะการรับรู้สภาพแวดล้อมขององค์กรมีผลต่อจิตใจ ทำให้เกิดทัศนคติหรือการมองโลกแง่บวกหรือลบได้ และเกิดแรงผลักดันที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ได้ ดังนั้น ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเราจึงมีส่วนสำคัญต่อการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร เพราะมีผลต่อการรับรู้ ทัศนคติ ระบบความคิด ที่นำไปสู่พฤติกรรมในการทำงานของบุคคล โดยจะเป็นส่วนที่ช่วยสร้างความสามัคคี การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน อันทำให้การปฏิบัติงานร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่นและคล่องตัวมากขึ้น โดยเป็นส่วนช่วยเสริมความฉลาดทางอารมณ์ด้านอื่น ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยช่วยเสริมในเรื่องของความร่วมมือร่วมใจของสมาชิกในองค์กรที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลตรงตามเป้าหมายของหน่วยงานและทันระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ได้มีคุณภาพและความถูกต้อง มีการดำเนินงานที่ช่วยลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีส่วนร่วมในการจัดหางบประมาณและ



ทรัพยากรที่เพียงพอและการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า มีกลไกการติดตามและใช้งบประมาณได้ตามแผน และสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่ายได้มากขึ้น

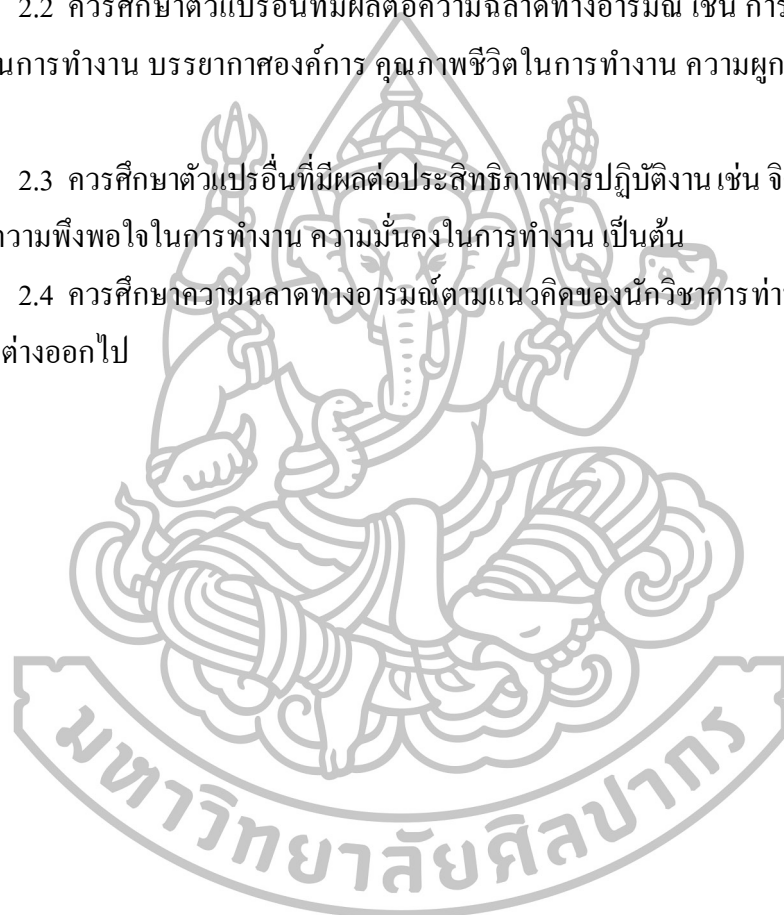
## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระหว่างฝ่ายที่มีความแตกต่างกัน อาทิ ฝ่ายสัญญาซื้อขายไฟฟ้า ฝ่ายระบบควบคุมและป้องกัน เป็นต้น ทั้งนี้เนื่องจาก รูปแบบและวัฒนธรรมองค์กรอาจส่งผลต่อการวิจัยที่แตกต่างกันได้

2.2 ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่มีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ เช่น การรับรู้ภาวะผู้นำ การปรับตัวในการทำงาน บรรยากาศองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น

2.3 ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่น จิตสำนึกองค์กร ความเครียด ความพึงพอใจในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน เป็นต้น

2.4 ควรศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวคิดของนักวิชาการท่านอื่น เพื่อให้ได้มุมมองที่แตกต่างออกไป



## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

- กรวิก โปธิน้อย. (2554). “ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาผู้ปฏิบัติงานสายงานระบบส่งของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2542). การประเมินประสิทธิภาพของบุคลากรในกระทรวง. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- กระทรวงศึกษาธิการ. สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2552). การศึกษาองค์ความรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์ : ความฉลาดทางอารมณ์. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.
- กระทรวงสาธารณสุข. กรมสุขภาพจิต. (2543). รายงานการประชุมวิชาการสุขภาพจิต ปี 2543 เรื่อง สุขภาพจิตดีด้วยอีคิว. นนทบุรี: สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต.
- \_\_\_\_\_. (2543). รายงานวิจัย การพัฒนาแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์สำหรับประชาชนไทย อายุ 12-60 ปี. นนทบุรี: สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต.
- \_\_\_\_\_. (2543). อีคิว : ความฉลาดทางอารมณ์. นนทบุรี: สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต.
- \_\_\_\_\_. (2545). คู่มือความฉลาดทางอารมณ์. กรุงเทพฯ: ศูนย์สารนิเทศและประชาสัมพันธ์ กรมสุขภาพจิต.
- การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. ฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า. (2556). แผนปฏิบัติการฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า ปี 2556. เข้าถึงเมื่อ 1 พฤษภาคม 2557. เข้าถึงได้จาก <http://control.egat.co.th/web/plan/html>
- \_\_\_\_\_. (2556). มาตรฐานงานและอัตรากำลัง ฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า ปี 2556. นนทบุรี: ฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.
- \_\_\_\_\_. (2557). พนักงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า ปี 2557. นนทบุรี: ฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.
- การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. สายงานรองผู้ว่าการระบบส่ง. (2555). แผนกลยุทธ์สายงานรองผู้ว่าการระบบส่ง ปี 2556-2560. เข้าถึงเมื่อ 1 พฤษภาคม 2557. เข้าถึงได้จาก <http://control.egat.co.th/web/plan/แผนกลยุทธ์สายงานรอส.pdf>

- การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. (2556). **หน้าหลัก**. เข้าถึงเมื่อ 1 พฤษภาคม 2557. เข้าถึงได้จาก <http://www.egat.co.th/>
- เกริกฤทธิ์ ต่อฤทธิ์. (2550). “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้บริหารกับความสำเร็จในการทำงานของผู้จัดการธนาคารออมสิน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2543). **ข้อคิดเพื่อผู้นำ**. กรุงเทพฯ: ชัคเชสมีเดีย.
- โคมทอง ถานอาดนา. (2548). “ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณวิชาชีพและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาบัญชี บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จำลอง นักพ่อน และคณะ. (2542). **คู่มือปฏิบัติการพัฒนาประสิทธิภาพในส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ**. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการกระทรวงศึกษาธิการ.
- จารุณี แสนลำ. (2550). “การวิเคราะห์องค์ประกอบสภาวะในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จุฑามาศ มีน้อย. (2553). “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เจนวิทย์ สิทธิวงศ์. (2555). “อิทธิพลของการเรียนรู้และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานผ่านสมรรถนะของบุคลากร บริษัท โพรเกรส เซอร์วิส ซัพพอร์ต จำกัด (กลุ่มบริษัทให้บริการสนับสนุนงานต่อเครื่องนาคาร์กสิกรไทย).” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ฉัตรฤดี สุขปลั่ง. (2543). “ผลของบุคลิกภาพและเขาวนอารมณ์ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชนาธิป ศรีกล้า. (2554). “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ชวนจิตร ชูระทอง. (2544). “เชาวน์ปัญญาเชาวน์อารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขาย ในธุรกิจสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิรัชย์ หงษ์ยันตรชัย. (2549). การวิเคราะห์เชิงปริมาณทางจิตวิทยาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2548). EQ ดี อารมณ์ดี ชีวิตดี. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณัฐ วัฒนพานิช. (2549). “นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับความฉลาดทางอารมณ์.” วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 2, 2 (เมษายน-มิถุนายน): 51-52.
- ณัฐชา วิทพิเชษฐสกุล. (2548). “ความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์กับความผูกพันต่อองค์กรกรณีศึกษา: บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดวงกมล เปี่ยมศุภทรัพย์. (2554). “เชาวน์อารมณ์ (EQ) และเชาวน์ทางจิต (SQ) ที่มีต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล ของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศุภวรรณ แก้วกิตติคุณ. (2549). “ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนอำเภอป่าโป่ง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 2.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ตุลา มหาพสุชานนท์. (2545). หลักการจัดการหลักการบริหาร. กรุงเทพฯ: ธนัชชาการพิมพ์.
- ทรงศักดิ์ กุสีอ่อน. (2551). การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย. กฟลินทร์: ประสานการพิมพ์.
- ทรรศนีย์ เปี่ยมคล้า. (2554). “รูปแบบภาวะผู้นำเชาวน์อารมณ์และความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของปลัดอำเภอและปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครปฐม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ทศพร ประเสริฐสุข. (2545). “ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์กับการศึกษา.” ใน รวมบทความวิชาการ อีลิท, 89-120. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: เดสก์ท็อป.
- ทิพวรรณ ศิริสมภพ. (2553). “ความสัมพันธ์ระหว่างจิตสำนึกองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในสายกิจการสาขา 3.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- เทอดศักดิ์ เดชคง. (2542). จากความฉลาดทางอารมณ์สู่สติและปัญญา. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: พิมพ์ศรีธรรม.
- \_\_\_\_\_ . (2545). ความฉลาดทางอารมณ์จากทฤษฎีผู้การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: พิมพ์ศรีธรรม.
- ธงชัย สมบูรณ์. (2549). การบริหารและจัดการมนุษย์ในองค์กร. กรุงเทพฯ: ปราชญ์สยาม.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). องค์กรและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- \_\_\_\_\_ . (2543). องค์กรและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ชนกณ วิมูลอาจ. (2553). “ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสอนงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาบัญชีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธวัชชัย เมฆกระจาย. (2547). “การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการทั่วไป สำนักงานโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ และจิตติมา วัฒนโสภาศิริ. (2550). รายงานการวิจัย การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์ในการแก้ไขปัญหา (AQ) เชาวน์อารมณ์ (EQ) จริยธรรมธุรกิจและความเครียดของผู้ประกอบการในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นภารัตน์ ด่านกลาง. (2550). “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- นันทนา วงษ์อินทร์. (2545). “การพัฒนาอารมณ์.” ใน รวมบทความวิชาการ EQ, 131-147. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: เดสก์ท็อป.
- เนตรดาว มัชฌิมา. (2549). “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูพี่เลี้ยงศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัด จังหวัดอุบลราชธานี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2540). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เจริญผล.
- \_\_\_\_\_ . (2543). รวมบทความการวิจัย การวัดและการประเมินผล. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ศรีอนันต์.

- ประคอง วรรณสูตร. (2542). **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ด้านสุทธาการพิมพ์.
- ประเสริฐศักดิ์ สุประภาส. (2552). “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณี กองการพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชา รัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล. (2548). “คอถัมน์ Human Corner.” **ประชาชาติธุรกิจ** (15 สิงหาคม): 8.
- พรรณทิวา คุณทวี. (2553). “ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชา การศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พรรณี เจริญศิริ. (2548). “เขavnออรมน์และเขavnปัญญาในการสร้งสร้งของบุคลากรสาย ข สาย ค พนักงานปฏิบัติการและลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.” วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย มหาสารคาม.
- พระราชวรมนี (ประยูร ธรรมจิตโต). (2545). “อึควในแนวทางพุทธศาสนา.” ใน **รวมบทความ วิชาการ อึคว**, 21-33. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: เดสก์ท้อป.
- พริษฐ์วงศ์ เจียมสุขน. (2546). “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความฉลาด ทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการ ระดับผู้ปฏิบัติงานใน กระทรวงคมนาคม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.
- พิมลรัชต์ สุทธิบริหารกุล. (2554). “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง เขavnออรมน์ และความเกี่ยวพันในงาน : กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง.” งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มนฤทัย ลากเฉลิมพงศ์. (2548). “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ค้อนรับภาคพื้น ประจําท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).” ภาคนิพนธ์ปริญญาโท สาขาการจัดการทั่วไป สำนักโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- รัชนี ศรีสุทธิวงษา. (2552). “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความจงรักภักดี ต่อองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย มหาสารคาม.

- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2544). “เชาวน์อารมณ์ (Emotional Intelligence) กับการทำงาน.” วารสาร สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ 27 (กรกฎาคม-ธันวาคม): 14-23.
- รัศมี มณีนิล. (2544). **คู่มือความฉลาดทางอารมณ์**. กรุงเทพฯ: กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
- ลักขณา สรวิวัฒน์. (2545). **สุขวิทยาจิตและการปรับตัว**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- วัชรีย์ ชูธรรม. (2523). **ระบบพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน**. กรุงเทพฯ: กรมการฝึกหัดครู กระทรวงศึกษาธิการ.
- วิทยากร เชียงกุล. (2540). **คุณฉลาดมากกว่าที่คุณคิดไว้: การพัฒนาการคิดอย่างสร้างสรรค์เพื่อความสำเร็จในชีวิต**. กรุงเทพฯ: คบไฟ.
- วิมลมาศ ไร่ไสว. (2551). “ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการจัดการเวลากับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิลาศลักษณ์ ชั่ววัลลี. (2551). “การพัฒนาสติปัญญาอารมณ์เพื่อความสำเร็จในการทำงาน.” วารสาร พฤติกรรมศาสตร์ 5, 1 (สิงหาคม): 3-50.
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2542). **เชาวน์อารมณ์ (EQ): ดัชนีวัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต**. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- \_\_\_\_\_. (2551). **เชาวน์อารมณ์ (EQ): ดัชนีเพื่อความสุขและความสำเร็จของชีวิต**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย และอุสา สุทธิสาคร. (2542). **การศึกษาเปรียบเทียบผลการประเมินอารมณ์ด้วยแบบทดสอบ EQ99 และแบบทดสอบ BarOn**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- \_\_\_\_\_. (2551). **รายงานการศึกษาวิจัยเรื่ององค์ประกอบด้านชีวประวัติของนักศึกษาเกี่ยวกับความสามารถด้านเชาวน์อารมณ์ : ความจริงของชีวิตที่ไม่ใช่แฟนนิม**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศันสนีย์ เจริญแก้ว. (2548). “ความฉลาดทางอารมณ์กับความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารพาณิชย์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). **ทฤษฎีองค์การ**. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ศุภมิตร พินิจการ. (2553). “ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีกรมสรรพสามิต.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาบัญชี บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- ศุภรณัทธิพิศ ศิริสุนทร. (2556). “ผลกระทบของความสามารถในการเรียนรู้การทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดมหาสารคาม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สถาพร ปิ่นเจริญ. (2545). **ลักษณะประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร.** กรุงเทพฯ: วิสิทธิ์ปัญญา.
- สมใจ ลักษณะ. (2543). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.** กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- \_\_\_\_\_. (2546). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ธนธัชการพิมพ์.
- สมณะโพธิรักษ์. (2543). **EQ โลกุตระ เรียนรู้อารมณ์อันพิเศษของพุทธ.** กรุงเทพฯ: ฟ้าอภัย.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). **การบริหารงานบุคคลแผนใหม่.** กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมมาศ พลเยี่ยม. (2552) “ผลกระทบของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชา การจัดการเชิงกลยุทธ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมยศ นาวิการ. (2549). **การบริหารและพฤติกรรมองค์กร: Management and Organizational Behavior.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สมวงศ์ โพธิ์สอาด. (2553). “ความฉลาดทางอารมณ์ของนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบล จังหวัด ราชบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- แสงอุษา โลจนานนท์ และกฤษณ์ รุยาพร. (2543). **“EQ with Thai SMILE” การบริหารอารมณ์ ด้วยรอยยิ้มแบบไทย ๆ.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: มิตรนราการพิมพ์.
- \_\_\_\_\_. (2544). **“EQ with Thai SMILE” การบริหารอารมณ์ด้วยรอยยิ้มแบบไทย ๆ.** พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: มิตรนราการพิมพ์.
- โสภิตา รุ่งเรือง. (2554). “การสื่อสารภายในองค์กรและความฉลาดทางอารมณ์กับความสำเร็จใน การทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชา จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อัศร ศุภเศรษฐ์. (2543). **จิตวิทยาการบริหารอารมณ์ (Managing Emotions).** กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัย ธรรมสภา.
- อนงค์ทิพ วงศ์สุบรรณ. (2552). “ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงาน บริษัท สยามกลการอะไหล่ จำกัด.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.



อนันตชัย ศรีโคตร. (2549). **ชีวิตนี้ใช่ว่าจะมีดีแค่อย่างเดียว: EQ + IQ = best brain management for successful life.** กรุงเทพฯ: มาย เบิ่งค็อก.

อมร รักษาสัตย์. (2522). “บทบาทของผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ.” เอกสารประกอบการอภิปรายทางวิชาการ จัดโดย สมาคมรัฐประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทย, 23 เมษายน.

อรพินทร์ ชูชม, อัจฉรา สุขารมณ และวิลาศลักษณ์ ชั่ววัลลี. (2541). “การทดลองใช้และตรวจสอบคุณภาพมาตรวัดสติปัญญาทางอารมณ์ของซัทท์และคณะ.” ใน **เอกสารประกอบการบรรยายเรื่องทฤษฎีและการวัดอีคิว, 1-4.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

อรุณ รักธรรม. (2536). “ทฤษฎีองค์การบริหาร.” ใน **ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา หน่วยที่ 2 สาขาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 57.** นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

อังคณา รัตนเสวตสรณ์. (2554). “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรคของผู้บริหารในอุตสาหกรรมสิ่งทอ เปรียบเทียบระหว่างอุตสาหกรรมขนาดใหญ่กับอุตสาหกรรมขนาดกลาง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อำภรณ์ ชมเชยชาญ. (2552). “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรคกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาล: กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง.” งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อุทัยวรรณ จันทระภาพ. (2547). “การรับรู้ลักษณะงาน การรับรู้ความสามารถในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง).” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2538). **การบริหารทักษะการปฏิบัติ.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.

เอกชัย จุลจารัตต์. (2548). **EQ แนวภูมิปัญญาไทย.** กรุงเทพฯ: เฟื่องฟ้า พรินติ้ง.

### ภาษาต่างประเทศ

Abrahamson, D. (1958). **The Road to Emotional Maturity.** Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

- Barnard, C.I. (1966). **Organization and Management**. Cambridge, Mass: Harvard University Press.
- Bar-On, R. (1997). **EQ-I Bar-On Emotional Quotient Inventory: User's Manual**. Toronto: Multi-Health Systems.
- Bar-On, R., and J.D.A. Parker, eds. (2000). **The Handbook of Emotional Intelligence**. San Francisco: Jossey-Bass.
- Bernet, M. (1996). "Emotional Intelligence: Components and Correlates." **Annual Meeting of the American Psychological Association** 104: 9-13.
- Cherniss, C. (2000). **Prepared for the Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organization**. Accessed May 18, 2014. Available from <http://www.eiconsortium.org>.
- Cooper, R.K., and A. Sawaf. (1996). **Executive EQ: Emotional Intelligence in Leadership and Organizations**. New York: Perigee Books.
- \_\_\_\_\_. (1997). **Executive EQ: Emotional Intelligence in Leadership and Organizations**. New York: Perigee Books.
- Damasio, A.R. (1994). **Descartes' Error: Emotion, Reason and the Human Brain**. New York: Grosset/Putnam.
- Eysenck, H., ed. (1985). **A model for intelligence**. Berlin: Springer-Verlag.
- Fallon, B.J., W.C. Richard, and L.M. David. (2004). **Stochastic Resonance in Muscle Receptors**. Accessed May 18, 2014. Available From <http://jn.physiology.org/cgi/content/full/91/6/2429>
- Gardner, H. (1983). **Frames of Mind**. New York: Basic Book.
- Gibbs, N.R. (1995). "The EQ Factor." **Times** 2 (October): 113-117.
- Gibson, J.L., M.I. John, and H.D.J. James. (1988). **Organization of Management**. 6th ed. Texas: Business Publication.
- Goleman, D. (1995). **Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ**. New York: Bantam Books.
- \_\_\_\_\_. (1998). **Working with Emotional Intelligence**. New York: Bantam Books.
- Goodman, S.A., and D.J. Svyantek. (1999). "Person-Organization Fit and Contextual Performance: Do Shared Values Matter." **Journal of Vocational Behavior** 55, 2 (October): 254-275.
- King, M. (1999). **Measurement of Differences in Emotional Intelligence of Pre-service Educational Leadership Student and Practicing Administrators as Measured by the Multifactor Emotional Intelligence scale**. New York: Princess Hill.

- Kugler, A.D. (2003). "Employee Referrals and Efficiency Wages." **Labour Economics** 10 (April): 531-556.
- Livingston, J.S. (1971). "Myths of the Well-Educated Managers." **Harvard Business Review** 49, 1 (January-February): 79-89.
- Mayer, J.D., and P. Salovey. (1997). "What is Emotional Intelligence?" In **Emotional Development and Emotional Intelligence: Education Implication**, 3-31. Edited by Peter Salovey and David Sluyter. New York: Basic Book.
- Menhart, S.F. (1998). "Emotional Intelligence: An Alternative Explanation of Career Success. Development of Multi-Exponential Theory of Emotional Intelligence and Its Relationship to Interview Outcomes (Affect)." Ph.D. dissertation, Industrial Psychology, College of Arts and Sciences, University of South Florida.
- Millet, J.D. (1954). **Management in Public Service**. New York: McGraw-Hill.
- Mintzberg, H. (1970). "Structured Observation as a Method to Study Managerial Work." **The Journal of Management Studies** 7, 1 (February): 87-104.
- Polanyi, M. (1958). **Personal Knowledge: Towards a Post-Critical Philosophy**. Chicago: University of Chicago Press.
- Robbins, S.P., and D. Mukerji. (1994). **Managing Organization: New Challenges and Perspective**. 2nd ed. New York: Prentice Hall.
- Ryan, T.A., and P.C. Smith. (1954). **Principle of Industrial Psychology**. New York: McGraw-Hill.
- Sager, C.A. (1994). "Implicit learning." **Psychological Bulletin** 115, 2 (March): 163-196.
- Salovey, P., and J.D. Mayer. (1990). "Emotional intelligence." **Imagination, Cognition, and Personality** 9, 3 (March): 185-211.
- Salovey, P., J.D. Mayer, S.L. Goldman, C. Turvey and T.P. Palfai. (1995). "Emotional attention, clarity and repair: exploring emotional intelligence using the trait meta-mood scale." In **Emotion, disclosure and health**, 125-154. Edited by Pennebaker, J.W., ed. Washington, DC: American Psychological Association.
- Simon, H.A. (1960). **Administration Behavior**. New York: McMillan.
- Smith, R.M. (2005). "An Examination of the Relationship Between Emotional Intelligence and Leader Effectiveness." Ph.D. Dissertation, The H. Wayne Huizenga School of Business and Entrepreneurship, Nova Southeastern University.

- Sollero, P. and M.H. Aliabadi. (1993). "Fracture Mechanics Analysis of Anisotropic Plates by The Boundary Element method." **International Journal of Fractures** 64, 4 (December): 269-284.
- Sternberg, R.J. (1977). **Intelligence, information processing, and analogical reasoning: The componential analysis of human abilities.** Hillsdale, New Jersey: Erlbaum.
- \_\_\_\_\_. (1980). "Sketch of a componential subtheory of human intelligence." **Behavioral and Brain Sciences** 3, 4 (December): 573-584.
- \_\_\_\_\_. (1984). "Toward a triarchic theory of human intelligence." **Behavioral and Brain Sciences** 7, 2 (June): 269-287.
- \_\_\_\_\_. (1985). **Beyond IQ: A triarchic theory of human intelligence.** New York: Cambridge University Press.
- \_\_\_\_\_. (1988). **The triarchic mind: A new theory of intelligence.** New York: Viking.
- \_\_\_\_\_. (1996). **Successful Intelligence.** New York: Simon & Schuster.
- Sternberg, R.J. (1998). "A Balance Theory of Wisdom." **Review of General Psychology** 2, 4 (December): 347-365.
- Sutarso, P. (1999). "Gender Differences on the Emotional Intelligence Inventory (EQI)." **Dissertation Abstracts International** 38, 5 (September): 190-209.
- Sutarso, T., L.K Baggett, P. Sutarso, and M. Tapia. (1996). **Effect of Gender and GPA on Emotional Intelligence.** Accessed May 22, 2014. Available from <http://eric.ed.gov/PDFS/ED406410.pdf>
- Stys, Yvonne, and S.L. Brown. (2004). "A Review of the Emotional Intelligence Literature and Implications for Corrections." **Research Branch Correctional Service of Canada** 150 (March): 2.
- Thorndike, E.L. (1920). "Intelligence and its use." **Harper's Magazine** 140, 120 (October): 227-235.
- Wagner, R.K., and R.J Sternberg. (1985). "Practical Intelligence in Real-World Pursuits: The Role of Tacit Knowledge." **Journal of Personality and Social Psychology** 49, 2 (August): 436-458.
- Weisinger, H. (1998). **Emotional Intelligence at Work: The Untapped Edge for Success.** San Francisco: Jossey-Bass.

Witt, A. (2002). **Meaning and Interpretation of Concurrent Markup**. Accessed May 22, 2014.

Available from <http://coli.lili.uni-bielefeld.de/Texttechnologie/Forschergroupe/prolog/allc2002-witt.html>

Wolmans, B.B. (1973). **Dictionary of Behavior Science**. New York: Van Nostrand Reinhold.

Woodcock, M. (1989). **Team Development Manual**. 2nd ed. Hants: Gower.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยศิลปากร



## ข้อมูลการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

### 1. ประวัติความเป็นมาของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เป็นรัฐวิสาหกิจด้านกิจการพลังงานสังกัดกระทรวงพลังงาน โดยมีพันธกิจในการผลิต จัดหาให้ได้มา จัดส่ง และจำหน่ายงานพลังงานไฟฟ้าให้แก่การไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ผู้ใช้ไฟฟ้าตามกฎหมายกำหนด และประเทศใกล้เคียง พร้อมทั้งควบคุมการผลิตให้เพียงพอต่อความต้องการใช้ จัดส่งไฟฟ้าด้วยระบบไฟฟ้าที่มั่นคงเชื่อถือได้ และจำหน่ายในราคาที่เหมาะสม เป็นธรรม โดยการวางแผนนโยบาย ควบคุมการผลิต การส่ง การจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพ และให้ความสำคัญต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีของชุมชนและสังคม อีกทั้งดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทางด้านพลังงานไฟฟ้า ผลิตและขายปลีกในต์ ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่ส่งเสริมกิจการของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เช่น การสร้างเขื่อน อ่างเก็บน้ำ โรงไฟฟ้า ระบบส่งไฟฟ้า และสิ่งอื่นอันเป็นอุปกรณ์ประกอบต่าง ๆ ภายใต้กรอบพระราชบัญญัติการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2511 โดยเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2512 รัฐบาลได้ร่วมกับรัฐวิสาหกิจที่รับผิดชอบในการผลิตและส่งพลังงานไฟฟ้า 3 แห่ง ซึ่งได้แก่ การไฟฟ้าอันฮิ (กฟย.) การลิกไนท์ (กลน.) และการไฟฟ้าตะวันออกเฉียงเหนือ (กฟ. อน.) เข้าเป็นหน่วยงานเดียวกันคือ “การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย” มีชื่อย่อว่า “กฟผ.” เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีนายเกษม จาติกวณิช เป็นผู้ว่าการคนแรก และมีอำนาจหน้าที่ในการผลิตและส่งไฟฟ้าให้แก่การไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อจัดจำหน่ายให้แก่ประชาชนต่อไป

การพัฒนาด้านการผลิตไฟฟ้าในปีที่การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) จัดตั้งขึ้นนั้น ความต้องการไฟฟ้าของประเทศเพิ่มสูงขึ้นร้อยละ 29 ต่อปี การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยจึงได้เร่งพัฒนาแหล่งผลิตไฟฟ้า คือ

ปี พ.ศ. 2512 การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยได้ก่อสร้างหน่วยผลิตไฟฟ้าพลังงานความร้อนขนาดใหญ่ถึง 200 เมกะวัตต์ที่โรงไฟฟ้าพระนครใต้ จังหวัดสมุทรปราการ และต่อมาได้สร้างหน่วยผลิตขึ้นอีกเป็น 5 เครื่อง

ปี พ.ศ. 2513 ในเขตนครหลวง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยได้ติดตั้งเครื่องผลิตไฟฟ้ากังหันแก๊สขนาด 15 เมกะวัตต์ ที่โรงไฟฟ้าพระนครเหนือ จังหวัดนนทบุรี จำนวน 2 เครื่อง และที่โรงไฟฟ้าพระนครใต้จำนวน 2 เครื่อง

มีการเชื่อมโยงสายส่งไฟฟ้าแรงสูงระหว่างภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สายอ่างทอง-สระบุรี-ปากช่อง-นครราชสีมา อีกทั้งยังเชื่อมโยงสายส่งระหว่างจังหวัดหนองคายกับ



เวียงจันทน์ เมืองหลวงของลาว และดำเนินการส่งไฟฟ้าให้ลาวใน พ.ศ. 2514 เพื่อใช้ในการก่อสร้างเขื่อนน้ำอึม ซึ่งเขื่อนน้ำอึมเสร็จแล้วจึงผลิตกระแสไฟฟ้าคืนไทยและจำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้ไทยมาจนถึงปัจจุบัน

ปี พ.ศ. 2514 ได้สร้างเขื่อนสิรินธร ที่จังหวัดอุบลราชธานี แล้วเสร็จ และปี พ.ศ. 2515 ได้ก่อสร้างเขื่อนจุฬาภรณ์ ที่จังหวัดชัยภูมิ แล้วเสร็จ

ส่วนทางภาคใต้ ปี พ.ศ. 2514 สร้างโรงไฟฟ้ากังหันแก๊สขนาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ปี พ.ศ. 2516 สร้างโรงไฟฟ้าพลังความร้อนสุราษฎร์ธานี และปี พ.ศ. 2516 เช่นกัน ได้มีการย้ายเครื่องกำเนิดไฟฟ้าดีเซลไปติดตั้งที่จังหวัดนครศรีธรรมราช พร้อมทั้งขยายระบบส่งไฟฟ้าด้วย

ปี พ.ศ. 2517 ได้ก่อสร้างเขื่อนสิริกิติ์ ที่จังหวัดอุตรดิตถ์ แล้วเสร็จ และดำเนินการติดตั้งหน่วยผลิตไฟฟ้าพลังน้ำเขื่อนแก่งกระจาน ของกรมชลประทาน ที่จังหวัดเพชรบุรี รวมทั้งได้ย้ายเครื่องกังหันแก๊สและเครื่องดีเซลหลายเครื่องจากภาคกลางไปภาคเหนือ และภาคใต้ เพื่อเพิ่มกำลังผลิต

การพัฒนาแหล่งผลิตเสริมของประเทศดำเนินไปตามลำดับ เช่น ขยายหน่วยผลิตไฟฟ้าที่โรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ก่อสร้างโรงไฟฟ้าพลังน้ำเขื่อนศรีนครินทร์ จังหวัดกาญจนบุรี ก่อสร้างโรงไฟฟ้าพลังน้ำเขื่อนบางลาง จังหวัดยะลา และเมื่อมีการพัฒนาก๊าซธรรมชาติที่อ่าวไทย ก็ได้นำก๊าซธรรมชาติมาผลิตไฟฟ้าที่โรงไฟฟ้าบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา และดัดแปลงเครื่องผลิตไฟฟ้าที่โรงไฟฟ้าพระนครใต้ ให้ใช้ก๊าซธรรมชาติผลิตได้ด้วย การขยายแหล่งผลิตไฟฟ้ามุ่งเน้นไปตามความต้องการที่เพิ่มขึ้น เช่น เขื่อนท่าทุ่งนา จังหวัดกาญจนบุรี เขื่อนห้วยกุ่ม จังหวัดชัยภูมิ เขื่อนเขาแหลม จังหวัดกาญจนบุรี และเครื่องผลิตไฟฟ้ากังหันแก๊ส จำนวน 4 เครื่องที่โรงไฟฟ้าพระนครใต้ จังหวัดสมุทรปราการ เมื่อค้นพบแหล่งน้ำมันและก๊าซธรรมชาติ ที่อำเภอลานกระบือจังหวัดกำแพงเพชร การไฟฟ้าฝ่ายผลิตได้ย้ายหน่วยผลิตกังหันแก๊สไปติดตั้งใกล้ ๆ แหล่งเชื้อเพลิง และเมื่อพบก๊าซธรรมชาติที่อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ก็ได้ก่อสร้างโรงไฟฟ้าพลังความร้อนร่วมน้ำพอง นอกจากนั้น ยังได้ดำเนินการพัฒนาแหล่งผลิตไฟฟ้าเพิ่มเติม เช่น โรงไฟฟ้าพลังน้ำเขื่อนแม่งัดสมบูรณ์ชล จังหวัดเชียงใหม่ เขื่อนรัชชประภา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้าแบบสูบน้ำกลับที่เขื่อนศรีนครินทร์ จังหวัดกาญจนบุรี โรงไฟฟ้าพลังน้ำเขื่อนกิ่วธาร จังหวัดจันทบุรี และเพิ่มหน่วยผลิตที่โรงไฟฟ้าบางปะกง โรงไฟฟ้าแม่เมาะ โรงไฟฟ้าขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช และโรงไฟฟ้าระยอง

การพัฒนาไฟฟ้าที่มีรากฐานและการดำเนินงานอย่างเป็นระบบที่ดี ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการใช้ไฟฟ้าในชีวิตประจำวัน ธุรกิจพาณิชย์กรรมและภาคอุตสาหกรรม

ทำให้เป็นการกระตุ้นความต้องการใช้ไฟฟ้าให้เพิ่มมากขึ้นประมาณร้อยละ 10 ทุกปี จึงถือเป็นยุคเร่งรัดพัฒนา

ต่อมาในช่วงวิกฤตการณ์น้ำมันปี 2514-2525 ซึ่งเป็นช่วงที่ราคาน้ำมันเพิ่มขึ้นถึง 10 เท่าตัว จากลิตรละ 40 สตางค์ เป็น 4 บาทกว่าส่งผลกระทบอย่างมากต่อกิจการไฟฟ้า เพราะมีสัดส่วนในการใช้น้ำมันเตาถึงร้อยละ 70 วิกฤตการณ์นี้เป็นจุดเริ่มต้นของการปรับตัวและวางแผนการใช้เชื้อเพลิงในการผลิตไฟฟ้าเพื่อลดการใช้น้ำมันลงให้มากที่สุด นับเป็นโชคดียิ่งของประเทศไทยที่ได้พบก๊ำชธรรมชาติในอ่าวไทย ประวัติศาสตร์ได้จารึกไว้ถึง “วันแห่งความโชคดีช่วงชัชวาล” ที่ได้มีการเปิดการใช้ก๊ำชธรรมชาติเป็นครั้งแรก ซึ่งการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยได้เป็นผู้ใช้ก๊ำชธรรมชาติในการผลิตไฟฟ้าเป็นรายแรก ถือว่าเป็นการพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาส โดยรับซื้อก๊ำชธรรมชาติทั้งหมดจากการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) โดยการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยได้ก่อสร้างโรงไฟฟ้าบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทราขึ้นเพื่อใช้ก๊ำชธรรมชาติและปรับปรุงโรงไฟฟ้าพระนครใต้ จังหวัดสมุทรปราการ รวมทั้งก่อสร้างโรงไฟฟ้าระยอง หลังจากนั้น ได้ค้นพบก๊ำชธรรมชาติที่แหล่งน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น และที่ลานกระบือจังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยได้ก่อสร้างโรงไฟฟ้าขึ้นที่ทั้งสองแหล่งดังกล่าว ในอีกด้านหนึ่งของการลดการใช้น้ำมันในการผลิตไฟฟ้า นั่นคือ การพัฒนาถ่านลิกไนต์ที่เหมืองแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ซึ่งเป็นเชื้อเพลิงที่มีราคาต่ำ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยได้ขยายกำลังผลิตของโรงไฟฟ้าแม่เมาะจากเดิม 2 เครื่องมาเป็น 13 เครื่อง นอกจากนี้การพัฒนาไฟฟ้าพลังน้ำยังมีบทบาทที่สำคัญต่อแนวทางการลดการพึ่งพาน้ำมันลง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยได้สำรวจและก่อสร้างโรงไฟฟ้าพลังน้ำอย่างต่อเนื่อง คือ เขื่อนเขาแหลม จังหวัดกาญจนบุรี เขื่อนรัชชประภา จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นต้น

ในการพัฒนาไฟฟ้าด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมนั้น การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการเร่งรัดพัฒนาไฟฟ้าให้เพียงพอตลอดเวลา ดังนั้น การแสวงหาเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับประเทศไทยมาใช้จึงเป็นแนวทางหนึ่ง ในขณะที่การพัฒนาไฟฟ้าพลังน้ำยังมีบทบาทที่สำคัญต่อแนวทางการลดการพึ่งพาน้ำมันลง แต่การสร้างเขื่อนขนาดใหญ่จำเป็นต้องมีแหล่งน้ำขนาดใหญ่ที่เหมาะสมและมีความคุ้มค่า เมื่อเปรียบเทียบกับผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมด้วย การพัฒนาไฟฟ้าพลังน้ำจึงหันไปใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เหมาะสมกับประเทศไทย อาทิ โรงไฟฟ้าพลังน้ำแบบสูบกลับ โดยไม่ต้องสร้างเขื่อนเพิ่มขึ้น อาทิ ที่เขื่อนศรีนครินทร์ จังหวัดกาญจนบุรี เขื่อนภูมิพล จังหวัดตาก เป็นต้น รวมทั้งการใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้าพลังน้ำแบบน้ำไหลผ่าน (Run off river) มาติดตั้งที่เขื่อนปากมูล จังหวัดอุบลราชธานี และการก่อสร้างโรงไฟฟ้าพลังน้ำลลิตตะคองแบบสูบกลับ จังหวัดนครราชสีมา ในช่วงที่ความต้องการ

ไฟฟ้าในภาคใต้เพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยจำเป็นต้องจัดหาโรงไฟฟ้าอย่างเร่งด่วน จึงได้มีการนำโรงไฟฟ้าบนเรือเข้ามาใช้ในภาคใต้เป็นครั้งแรกที่จังหวัดนครศรีธรรมราช

ระบบไฟฟ้าที่มั่นคงและมีประสิทธิภาพจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีทั้ง โรงไฟฟ้าและสายส่งไฟฟ้าที่เพียงพอ และที่สำคัญระบบไฟฟ้าของประเทศต้องเป็นเอกภาพและเป็นระบบที่หนึ่งเดียวกัน ในยุคเสริมสร้างความแข็งแกร่งและความมั่นคงของระบบไฟฟ้านี้ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยจึงได้ก่อสร้างระบบสายส่งไฟฟ้าแรงสูงเชื่อมโยงกันหมดทั่วทั้งประเทศด้วยสายส่งไฟฟ้าแรงสูงขนาด 230,000 โวลต์ 115,000 โวลต์ และได้นำระบบส่งไฟฟ้าขนาด 500,000 โวลต์ ซึ่งเป็นขนาดแรงดันที่สูงที่สุดมาใช้ในเส้นทางระหว่างโรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง มายังกรุงเทพมหานคร ระยะทาง 550 กิโลเมตร เมื่อปี 2525 และหลังจากนั้นก็ได้สร้างสายส่งขนาด 500,000 โวลต์ในเส้นทางหลัก ๆ อีกหลายวงจร จากการเชื่อมโยงทุกภาคในประเทศไปสู่การเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้าน คือ ประเทศลาวที่เดิมได้เชื่อมโยงกันที่จังหวัดหนองคาย นครพนม และมุกดาหาร ได้เปิดการเชื่อมโยงเพิ่มขึ้นที่จังหวัดอุบลราชธานี สำหรับการเชื่อมโยงกับมาเลเซีย ได้เชื่อมโยงที่จังหวัดสงขลา ณ สถานีไฟฟ้าแรงสูงสะเดา ซึ่งต่อมาได้เพิ่มวงจรการเชื่อมโยงแบบไฟฟ้ากระแสตรงแรงดันสูง (HVDC: High Voltage Direct Current) ระหว่างสถานีไฟฟ้าแรงสูงคลองแงะ จังหวัดสงขลา กับสถานีกูรุน ประเทศมาเลเซีย

จากการขยายแหล่งผลิตไฟฟ้าที่ใช้ทรัพยากรเชื้อเพลิงภายในประเทศมาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดความมั่นคงของการผลิตไฟฟ้า และช่วยทำให้ต้นทุนค่าไฟฟ้าต่ำ แม้ว่าในปี 2537 ประเทศไทยได้มีการลดค่าเงินบาทลงก็ตาม แต่การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยก็สามารถตรึงราคาค่าไฟฟ้าไว้ได้

ภายหลังจากการเร่งรัดพัฒนาไฟฟ้าของประเทศดังกล่าวข้างต้นมาแล้ว รากฐานของระบบไฟฟ้าในประเทศไทยถือว่ามีความมั่นคงเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตามในช่วงตั้งแต่ปี 2530 เป็นต้นมา การเติบโตของเศรษฐกิจไทยเป็นไปอย่างสูงมาก กล่าวคือ เพิ่มขึ้นปีละประมาณร้อยละ 13-15 ทำให้ปริมาณไฟฟ้าสำรองของประเทศลดต่ำลง นับเป็นช่วงเวลาที่การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยต้องเร่งก่อสร้างโรงไฟฟ้าใหม่ ๆ เข้าสู่ระบบให้ทันกับความต้องการใช้ของประชาชน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยต้องปรับแผนพัฒนาไฟฟ้าและแผนการลงทุนใหม่ โดยเร่งรัดก่อสร้างโรงไฟฟ้าที่ใช้ระยะเวลาสั้น อาทิ โรงไฟฟ้ากังหันก๊าซและโรงไฟฟ้าพลังความร้อนร่วม เช่น โรงไฟฟ้าระยอง โรงไฟฟ้าวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โรงไฟฟ้าหนองจอก กรุงเทพมหานคร โรงไฟฟ้าไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ขยายกำลังผลิตของโรงไฟฟ้าพระนครใต้ จังหวัดสมุทรปราการ และทำการปรับปรุงประสิทธิภาพโรงไฟฟ้าพลังน้ำอีกหลายแห่ง นอกจากนี้ ประเทศไทยก็ยังจำเป็น

จะต้องมีโรงไฟฟ้าหลักขนาดใหญ่ด้วย จึงมีการก่อสร้างโรงไฟฟ้าราชบุรี โดยใช้ก๊าซธรรมชาติจากประเทศพม่าเป็นเชื้อเพลิง จากการพัฒนาไฟฟ้าของประเทศไทยโดยลำดับที่กล่าวมานั้น ทำให้กิจการไฟฟ้าของไทยมีขนาดใหญ่ขึ้นจนก้าวเข้าสู่ความเป็นสากลด้วยกำลังผลิตเกินกว่า 10,000 เมกะวัตต์ ในปี 2535 และเป็นระบบไฟฟ้าที่มีความทันสมัยมั่นคงเช่นเดียวกับประเทศที่พัฒนาแล้ว

หลังจากผ่านพ้นช่วงการเร่งรัดพัฒนากิจการไฟฟ้าให้ทันต่อความต้องการที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในช่วงเศรษฐกิจเติบโตในอัตราสูงมากมาแล้วนั้น ในเวลาไม่นานนักในปี 2540 สิ่งที่ไม่มิใครคาดคิดก็ได้เกิดขึ้นและเป็นผลกระทบไปทั่ว โลกนั้นก็คือ วิกฤตการณ์ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำอย่างรุนแรงที่สุดและการลดค่าเงินบาท ซึ่งประวัติศาสตร์ต้องบันทึกไว้ว่านับเป็นครั้งแรกที่เกิดภาวะความต้องการไฟฟ้าลดลงและการขาดสภาพคล่องทางการเงิน ผลกระทบดังกล่าวเกิดขึ้นโดยตรงต่อกิจการไฟฟ้าไทยที่ทำให้ต้องปรับแผนการดำเนินงานใหม่ เข้าสู่ยุคการจัดการด้านการใช้ไฟฟ้าและการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยนำมาตรการการประหยัดมาใช้อย่างเคร่งครัดเพื่อประคับประคองให้กิจการไฟฟ้าดำเนินการอยู่ได้เพื่อให้บริการประชาชนด้วยมาตรฐานและความมั่นคง

ในส่วนของงานบริหารการใช้ไฟฟ้าและรักษาสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นภารกิจที่นำภาคภูมิใจของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) โดยการริเริ่มรณรงค์และดำเนินการด้านการอนุรักษ์พลังงานของประเทศจนประสบความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม ด้วยการจูงประกายจิตสำนึกในการใช้ไฟฟ้าอย่างรู้คุณค่าให้สว่างไสวเจิดจ้าในหัวใจของประชาชนคนไทยกว่า 60 ล้านดวง ตามโครงการจัดการด้านการใช้ไฟฟ้า (Demand Side Management – DSM) ดังคำที่ว่า “เพื่อคนไทย เพื่อชาติไทย เพื่อโลกอันสดใสในวันนี้ และตลอดไป”

สำหรับบทบาทของเอกชนในการผลิตไฟฟ้านั้น รัฐบาลได้มีนโยบายเพิ่มบทบาทของภาคเอกชนในการผลิตไฟฟ้า เพื่อเปิดโอกาสให้การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยสามารถร่วมลงทุนกับภาคเอกชนดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยได้ ซึ่งในปี 2535 ได้มีการจัดตั้งบริษัท ผลิตไฟฟ้า จำกัด (มหาชน) และกระจายหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ รวมทั้งซื้อโรงไฟฟ้าระยองและขนอมไปจากการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย และถือได้ว่าเป็นโรงไฟฟ้าเอกชน โรงแรกของประเทศไทย ในปี 2543 ได้มีการจัดตั้งบริษัท ผลิตไฟฟ้าราชบุรี โฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้ซื้อโรงไฟฟ้าราชบุรีไปจากการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย บทบาทของภาคเอกชนในการผลิตไฟฟ้าอีกด้านหนึ่ง คือ เป็นการลงทุนสร้างโรงไฟฟ้าของเอกชนโดยตรง ทั้งในรูปแบบผู้ผลิตไฟฟ้าเอกชนขนาดใหญ่ (Independent Power Producer) และผู้ผลิตไฟฟ้าเอกชนขนาดเล็ก (Small Power Producer) นอกจากนี้ ยังมีการส่งเสริมให้มีการใช้พลังงานนอกูปแบบ อาทิ กากหรือเศษวัสดุที่เหลือใช้จากการเกษตรอีกด้วย

จากการพัฒนากิจการไฟฟ้าของประเทศไทย จนมีระบบที่มั่นคงมีประสิทธิภาพอันเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือในระดับสากล ประกอบกับโดยลักษณะภูมิศาสตร์นั้น ประเทศไทยตั้งอยู่เป็นศูนย์กลางของกลุ่มประเทศอาเซียนที่เอื้ออำนวยต่อโอกาสของการเป็นศูนย์กลางในการเชื่อมโยงเครือข่ายระบบไฟฟ้าในภูมิภาคอาเซียนได้เป็นอย่างดี อันจะก่อให้เกิดความร่วมมือในการพัฒนาระบบไฟฟ้าของอาเซียนเพื่อแบ่งปันการใช้ทรัพยากรพลังงานในการผลิตไฟฟ้าร่วมกันและสร้างระบบส่งไฟฟ้าเชื่อมโยงถึงกันในกลุ่มประเทศอาเซียนอันจะนำมาสู่ความแข็งแกร่งและความสามารถในการแข่งขันของกลุ่มประเทศอาเซียนยิ่งขึ้น รัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของการเป็นศูนย์กลางการเชื่อมโยงเครือข่ายไฟฟ้าในอาเซียนดังกล่าว จึงได้กำหนดแนวทางการพัฒนาดังกล่าวไว้เป็นยุทธศาสตร์พลังงานของประเทศ

การผลิตไฟฟ้าในปัจจุบันนี้ส่วนใหญ่ใช้เชื้อเพลิงฟอสซิล อาทิ น้ำมัน ก๊าซธรรมชาติ ถ่านหิน เป็นต้น ซึ่งเชื้อเพลิงดังกล่าวมีปริมาณจำกัดและมีแต่จะหมดไปจากโลก การแสวงหาวิธีการผลิตไฟฟ้าโดยใช้พลังงานทดแทนหรือพลังงานทางเลือกจึงเป็นแนวทางที่ประเทศไทยได้ทำการศึกษาอย่างจริงจังมาโดยตลอดพร้อม ๆ กับการพัฒนากิจการไฟฟ้าในประเทศไทย การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยได้ศึกษาค้นคว้าพลังงานทดแทนที่มีแนวโน้มของความเป็นไปได้ในประเทศไทยหลายชนิด อาทิ พลังงานลม พลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานความร้อนจากใต้ดิน มาทดลองผลิตไฟฟ้าอีกทั้งยังได้ศึกษาค้นคว้าพลังงานทดแทนของต่างประเทศเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในประเทศไทย จากการศึกษาของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมาเป็นระยะเวลานานทำให้เกิดโรงไฟฟ้าพลังงานทดแทนต้นแบบ เช่น โรงไฟฟ้าเซลล์แสงอาทิตย์ต้นแบบคลองช่องกล้า จังหวัดสระแก้ว โรงไฟฟ้าเซลล์แสงอาทิตย์ต้นแบบและโรงไฟฟ้าพลังงานลมต้นแบบ ที่แหลมพรหมเทพ จังหวัดภูเก็ต โรงไฟฟ้าพลังความร้อนใต้พิภพต้นแบบ ที่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ จนมาสู่การก่อสร้างโรงไฟฟ้าเซลล์แสงอาทิตย์เพื่อผลิตไฟฟ้าจ่ายเข้าสู่ระบบในเชิงพาณิชย์แห่งแรกของประเทศไทยคือ โรงไฟฟ้าเซลล์แสงอาทิตย์ผาบ่อง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ขนาด 500 กิโลวัตต์ แล้วเสร็จในปี 2547

การพัฒนาไฟฟ้าของประเทศไทยนอกเหนือจากการตระหนักถึงการสนองความต้องการใช้ไฟฟ้าให้เพียงพอแล้ว ยังให้ความสำคัญต่อการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ทั้งก่อนการก่อสร้างโครงการ ระหว่างการก่อสร้าง และเมื่อโรงไฟฟ้าเดินเครื่องจ่ายไฟฟ้าแล้ว ซึ่งเมื่อโรงไฟฟ้าเดินเครื่องจ่ายไฟฟ้าแล้ว ก็ยังคงมีกระบวนการติดตามตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อมตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ การพัฒนากิจการไฟฟ้าไทยยังให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณภาพตามมาตรฐานสากลมาใช้เพื่อยกระดับการให้บริการและการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่เป็นไปตามมาตรฐานสากล อาทิ ISO 9000 ISO 14001 และ มอก.18000 แนวทางในการพัฒนาไฟฟ้าของ

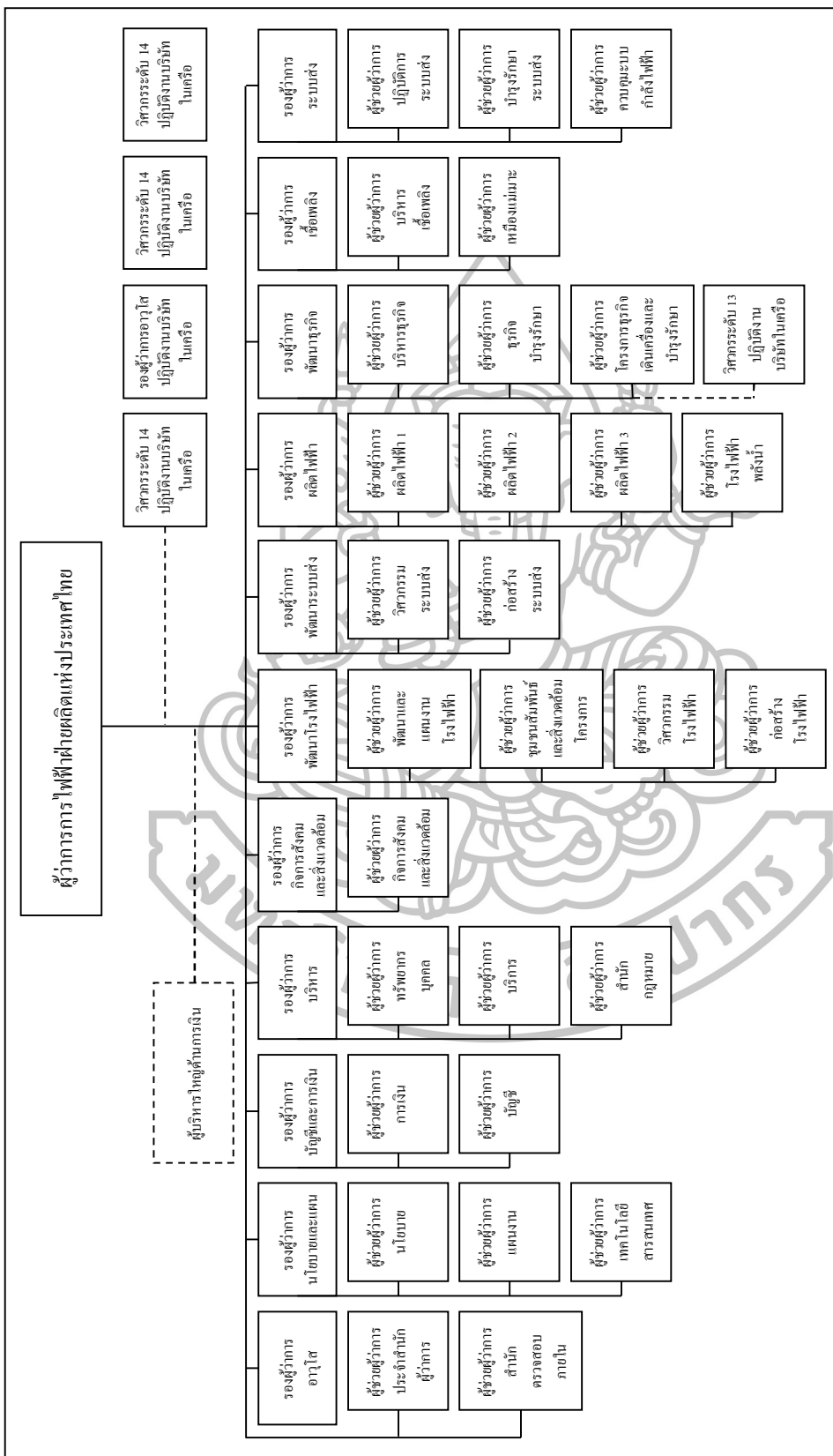
ประเทศไทย เน้นการพัฒนาอย่างยั่งยืน มุ่งประสิทธิภาพสูงสุดทั้งด้านการจัดหาพลังงานไฟฟ้า และการจัดการด้านการใช้ไฟฟ้า สร้างการมีส่วนร่วมกับประชาชนในการดำเนินงาน โดยมีเป้าหมายหลัก คือ การประหยัดทรัพยากรพลังงานและการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม อันเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางทั่วโลกว่าเป็นแนวทางที่เหมาะสมที่สุดอันจะส่งผลให้การพัฒนาพลังงานไฟฟ้าเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชากรโลกอย่างยั่งยืนในสภาวะสมดุลของธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีบริษัทในเครือจำนวน 5 บริษัท ได้แก่ บริษัท ผลิตไฟฟ้าราชบุรีโฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน) บริษัท ผลิตไฟฟ้า จำกัด (มหาชน) บริษัท ผลิตไฟฟ้าและน้ำเย็น จำกัด บริษัท กฟผ. อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด และบริษัท อีแกทไคมอนด์ เซอร์วิส จำกัด

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยได้พัฒนาแหล่งผลิตไฟฟ้าประเภทต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อความต้องการ และมีกำลังผลิตไฟฟ้าสำรองตามมาตรฐานสากล พร้อมทั้งสร้างสายส่งเป็นโครงข่ายเชื่อมโยงทั่วประเทศ รวมทั้งเชื่อมโยงระบบส่งเพื่อรับซื้อและแลกเปลี่ยนพลังงานกับประเทศเพื่อนบ้าน สร้างความมั่นคงให้กับระบบไฟฟ้าไทย ควบคู่กับการดำเนินงานที่คำนึงถึงสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ โดยมีโครงการที่พัฒนาสิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิต อาทิ โครงการปลูกป่าต้นน้ำ เขื่อนสิริกิติ์ โครงการชีววิถี เป็นต้น

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เจริญเติบโตไปพร้อม ๆ กับการพัฒนาประเทศ เพื่อเป็นองค์กรชั้นนำในกิจการไฟฟ้าในระดับสากล โดยมุ่งมั่นพัฒนากิจการไฟฟ้าของประเทศ ให้มีประสิทธิภาพ และให้บริการด้านพลังงานที่มีคุณภาพเชื่อถือได้ ในราคาที่เหมาะสม เป็นธรรมชาติ รวมทั้งพัฒนาองค์กรสู่มาตรฐานในระดับสากล ตอบสนองภารกิจในการสร้างความมั่นคงในระบบไฟฟ้าของประเทศ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ควบคู่กับการดูแลสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม เพื่อสรรค์สร้างและพัฒนาคุณภาพชีวิต และเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของประเทศ

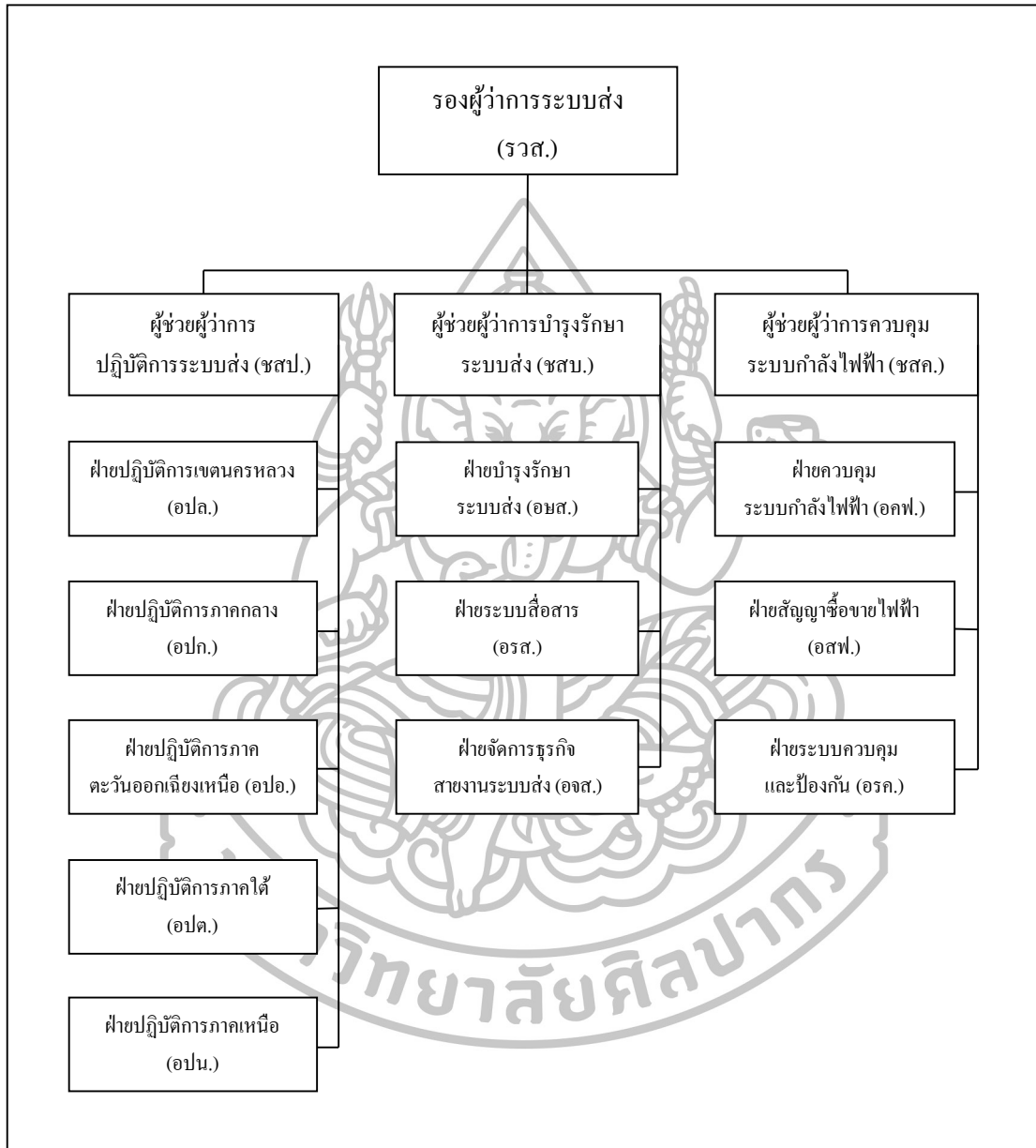
2. โครงสร้างการบริหารงานของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย



ภาพที่ 2 โครงสร้างการบริหารงานของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย  
ที่มา: การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย, หน้าหลัก, เข้าถึงเมื่อ 1 พฤษภาคม 2557, เข้าถึงได้จาก <http://www.egat.co.th/>

## ข้อมูลสายงานรองผู้ว่าการระบบส่ง

## โครงสร้างสายงานรองผู้ว่าการระบบส่ง



ภาพที่ 3 โครงสร้างสายงานรองผู้ว่าการระบบส่ง

ที่มา: การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย, สายงานรองผู้ว่าการระบบส่ง, แผนกลยุทธ์สายงานรองผู้ว่าการระบบส่ง ปี 2556-2560, เข้าถึงเมื่อ 1 พฤษภาคม 2557, เข้าถึงได้จาก <http://control.egat.co.th/web/plan/แผนกลยุทธ์สายงานรวส.pdf>



## ข้อมูลฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า

### 1. ประวัติความเป็นมาของฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า

ฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า (อคฟ.) มีภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบในการวางแผน ตลอดจนดำเนินการควบคุมการผลิตและส่งพลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อให้ระบบไฟฟ้าของประเทศไทยมีความมั่นคง เชื่อถือได้ และมีคุณภาพ ด้วยต้นทุนที่เหมาะสม และคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม ตลอดจนปฏิบัติกับผู้ผลิตไฟฟ้าทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน ตามสัญญาซื้อขายไฟฟ้า และเอกสารแสดงการปฏิบัติการ ในการเชื่อมโยงเข้ากับระบบและข้อปฏิบัติที่ผู้เชื่อมต่อกับระบบต้องปฏิบัติ เพื่อใช้ในการวางแผนปฏิบัติการระบบส่งไฟฟ้า รวมทั้งการจัดทำแผนเดินเครื่องและสั่งการกับโรงไฟฟ้า หรือลูกค้า เพื่อควบคุมให้ระบบไฟฟ้าโดยรวมมีความมั่นคง ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้

เนื่องจากการไฟฟ้ายันฮีได้จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2500 โดยการก่อสร้างโรงไฟฟ้าพระนครเหนือขนาดกำลังผลิต 75 เมกะวัตต์ แล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2504 เริ่มผลิตกระแสไฟฟ้าส่งผ่านสายส่งเพื่อเชื่อมโยงระบบไฟฟ้าระหว่างโรงไฟฟ้าพระนครเหนือกับโรงไฟฟ้าสามเสน โดยมีเครื่องมือในการควบคุมคือวิทยุความถี่สูงมาก (VHF) เป็นขั้วสื่อสาร

ในการผลิตและส่งกระแสไฟฟ้านั้นจำเป็นต้องมีการควบคุมระบบการดำเนินงานให้มั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงได้จัดตั้งศูนย์ควบคุมระบบกำลังไฟฟ้าขึ้น ในระยะแรกนั้นสถานที่ทำการของศูนย์ควบคุมระบบกำลังไฟฟ้าของการไฟฟ้ายันฮีตั้งอยู่บริเวณ โรงไฟฟ้าลุมพินีของการไฟฟ้านครหลวง โดยมีอุปกรณ์การควบคุมและสั่งงานคือวิทยุ VHF

เมื่อการไฟฟ้ายันฮีได้ก่อสร้างเขื่อนภูมิพลแล้วเสร็จในปี 2507 และเริ่มจ่ายไฟฟ้าจากเขื่อนภูมิพลผ่านสายส่งมายังกรุงเทพฯ ซึ่งจำเป็นต้องมีสถานีไฟฟ้าแรงสูงเพื่อลดแรงดันการจ่ายไฟฟ้าให้กับการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เพื่อให้การดำเนินงานด้านควบคุมระบบการผลิตของโรงไฟฟ้าทั้ง 2 แห่งคือ โรงไฟฟ้าพลังน้ำเขื่อนภูมิพลและโรงไฟฟ้าพระนครเหนือเป็นไปอย่างสะดวกมั่นคงและมีประสิทธิภาพ การไฟฟ้ายันฮีจึงได้ย้ายที่ทำการศูนย์ควบคุมระบบกำลังไฟฟ้าจากอาคารบริเวณ โรงไฟฟ้าลุมพินีมาอยู่ที่ชั้น 4 ของอาคาร โรงไฟฟ้าพระนครเหนือเมื่อปี พ.ศ. 2508 โดยมีอุปกรณ์สื่อสารประกอบด้วย อุปกรณ์รับ-ส่งสัญญาณ โทรคมนาคม (Power Line Carrier - PLC) วิทยุสื่อสารทางไกล (Single Side Band) และวิทยุ VHF 400 เมกกะเฮิร์ตซ์ และวิทยุ VHF 150 เมกกะเฮิร์ตซ์

และเนื่องจากความต้องการใช้ไฟฟ้าของประเทศไทยได้เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว การไฟฟ้ายันฮีจึงได้เพิ่มแหล่งผลิตไฟฟ้ารวมทั้งขยายระบบส่งไฟฟ้าและสถานีไฟฟ้าแรงสูงให้มากขึ้น เพื่อให้

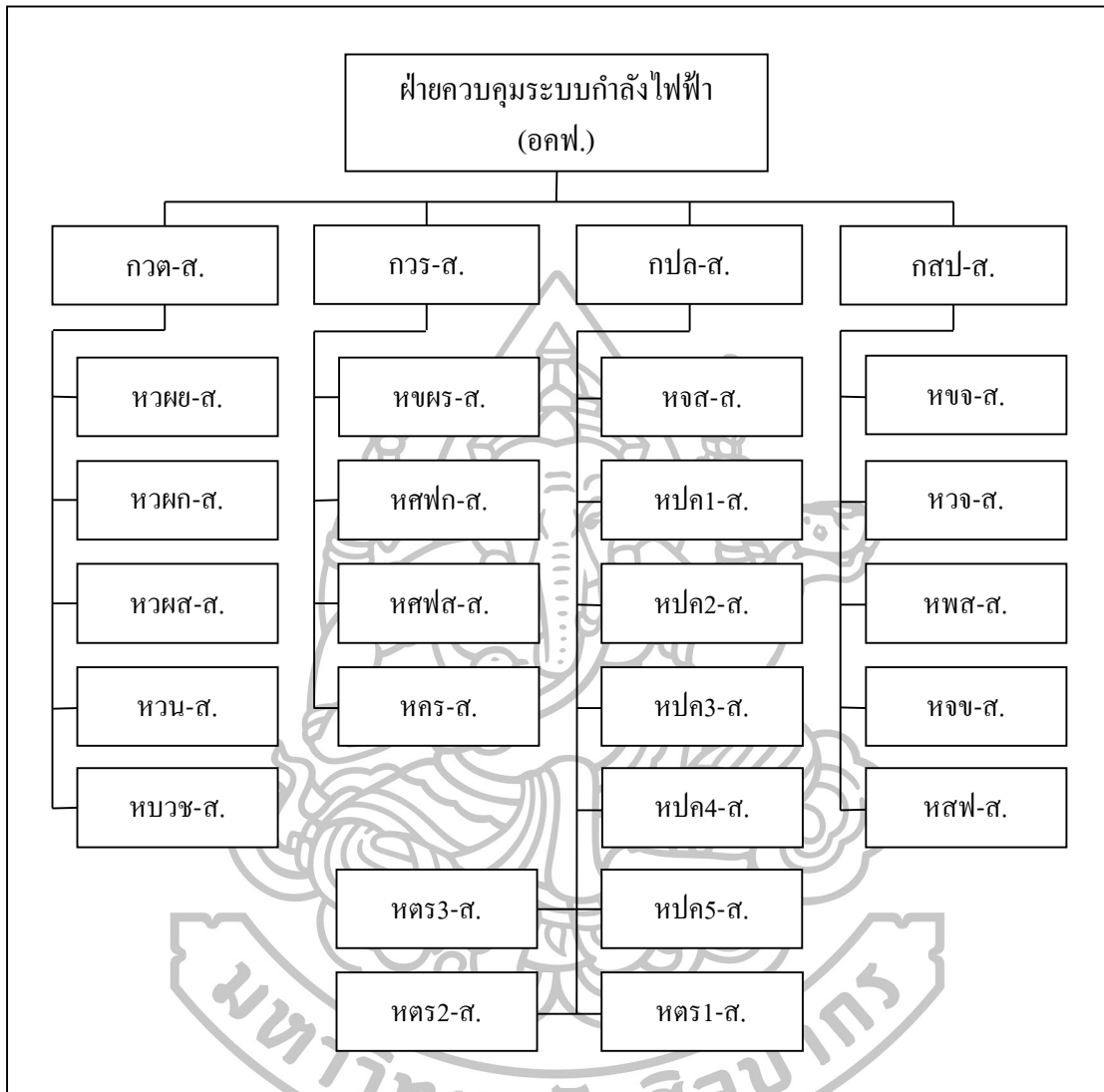
สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนตามแผนพัฒนาประเทศ ทำให้การควบคุมระบบกำลังไฟฟ้ามีความสำคัญมากขึ้นตามลำดับ

ต่อมาเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2512 รัฐบาลได้รวมกิจการของการไฟฟ้าอันฮี การไฟฟ้าลิกไนท์ และการไฟฟ้าตะวันออกเฉียงเหนือเข้าด้วยกันเป็นการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เรียกชื่อย่อว่า กฟผ.

เมื่อจัดตั้งการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยขึ้นแล้วจึงได้เปลี่ยนชื่อศูนย์ควบคุมระบบกำลังไฟฟ้าเป็นฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า โดยมีหน้าที่ควบคุมดูแลให้ระบบไฟฟ้ามีความมั่นคง สม่าเสมอ ราคาเหมาะสมและเชื่อถือได้ รวมทั้งการใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ในประเทศให้มากที่สุด



## 2. โครงสร้างฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า



ภาพที่ 4 โครงสร้างฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า

ที่มา: การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย, ฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า, มาตรฐานงานและอัตรา  
กำลัง ฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า ปี 2556 (นนทบุรี: ฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่าย  
ผลิตแห่งประเทศไทย, 2556), 11.

คำย่อและชื่อเต็มของการแบ่งส่วนงานและหน้าที่ความรับผิดชอบตามโครงสร้างฝ่าย  
ควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า มีดังนี้

อกฟ. = ฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า

กวด-ส.	=	กองวางแผนปฏิบัติการผลิตไฟฟ้า
กвр-ส.	=	กองวางแผนปฏิบัติการระบบส่งไฟฟ้า
กปล-ส.	=	กองปฏิบัติการควบคุมระบบหลัก
กสป-ส.	=	กองสารสนเทศและประมวลผลข้อมูลการผลิตและซื้อขายไฟฟ้า
หวผย-ส.	=	แผนกวางแผนปฏิบัติการผลิตระยะยาว
หวผก-ส.	=	แผนกวางแผนปฏิบัติการผลิตระยะกลาง
หวผส-ส.	=	แผนกวางแผนปฏิบัติการผลิตระยะสั้น
หวน-ส.	=	แผนกวางแผนปฏิบัติการพลังน้ำ
หvwช-ส.	=	แผนกบริหารและวิเคราะห์การใช้เชื้อเพลิง
หขผร-ส.	=	แผนกข้อมูลอุปกรณ์และแผนผังระบบส่งไฟฟ้า
หศฟก-ส.	=	แผนกศึกษาแผนงานระบบส่งไฟฟ้าระยะกลาง
หศฟส-ส.	=	แผนกศึกษาแผนงานระบบส่งไฟฟ้าระยะสั้น
หคร-ส.	=	แผนกวิชาการควบคุมระบบ
หจส-ส.	=	แผนกจัดการปฏิบัติการระบบส่ง
หปค1-ส.	=	แผนกปฏิบัติการควบคุม 1
หปค2-ส.	=	แผนกปฏิบัติการควบคุม 2
หปค3-ส.	=	แผนกปฏิบัติการควบคุม 3
หปค4-ส.	=	แผนกปฏิบัติการควบคุม 4
หปค5-ส.	=	แผนกปฏิบัติการควบคุม 5
หตร1-ส.	=	แผนกตรวจรับรองการส่งซื้อขายไฟฟ้า 1
หตร2-ส.	=	แผนกตรวจรับรองการส่งซื้อขายไฟฟ้า 2
หตร3-ส.	=	แผนกตรวจรับรองการส่งซื้อขายไฟฟ้า 3
หจข-ส.	=	แผนกบริการข้อมูลการผลิตและจ่ายไฟฟ้า
หวจ-ส.	=	แผนกวิเคราะห์และจัดการรายงานข้อมูล
หพส-ส.	=	แผนกพัฒนาระบบงานสนับสนุนการควบคุม
หจข-ส.	=	แผนกจัดการระบบข้อมูล
หสฟ-ส.	=	แผนกสถิติสถานภาพและสมรรถนะระบบไฟฟ้า

### 3. การแบ่งส่วนงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า

ฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า มีภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบในการวางแผน ตลอดจนดำเนินการควบคุมการผลิตและส่งพลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อให้ระบบ

ไฟฟ้าของประเทศไทยมีความมั่นคง เชื่อถือได้ และมีคุณภาพ ด้วยต้นทุนที่เหมาะสม และคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม ตลอดจนปฏิบัติกับผู้ผลิตไฟฟ้าทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน ตามสัญญาซื้อขายไฟฟ้า และเอกสารแสดงการปฏิบัติการในการเชื่อมโยงเข้ากับระบบและข้อปฏิบัติที่ผู้เชื่อมต่อกับระบบต้องปฏิบัติ เพื่อใช้ในการวางแผนปฏิบัติการระบบส่งไฟฟ้า รวมทั้งการจัดทำแผนเดินเครื่องและสั่งการกับโรงไฟฟ้า หรือลูกค้า เพื่อควบคุมให้ระบบไฟฟ้าโดยรวมมีความมั่นคง (Grid Code) ด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม และตรวจสอบได้

โดยฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้าเป็นหน่วยงานระดับฝ่ายที่สังกัดสายงานรองผู้ว่าการระบบส่ง และอยู่ในความดูแลรับผิดชอบของผู้ช่วยผู้ว่าการควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า มีผู้อำนวยการฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้าเป็นผู้บริหารฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า และมีตำแหน่งบริหารลำดับรองลงมา คือ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย หัวหน้ากอง และหัวหน้าแผนก

ฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้าแบ่งส่วนงานออกเป็น 4 กอง และส่วนกลางฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า ดังนี้

- 3.1 กองวางแผนปฏิบัติการผลิตไฟฟ้า
- 3.2 กองวางแผนปฏิบัติการระบบส่งไฟฟ้า
- 3.3 กองปฏิบัติการควบคุมระบบหลัก
- 3.4 กองสารสนเทศและประมวลผลข้อมูลการผลิตและซื้อขายไฟฟ้า
- 3.5 ส่วนกลางฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า

**3.1 กองวางแผนปฏิบัติการผลิตไฟฟ้า** มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านวางแผนการผลิตไฟฟ้าจากโรงไฟฟ้าทั้งของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยและโรงไฟฟ้าเอกชน รวมทั้งการซื้อขายไฟฟ้ากับประเทศเพื่อนบ้าน งานจัดทำข้อมูลบริหารการใช้เชื้อเพลิง บริหารการใช้น้ำ วิเคราะห์การใช้เชื้อเพลิงที่ใช้จริงเปรียบเทียบกับแผน

นอกจากนี้ทุกหน่วยงานในกองวางแผนปฏิบัติการผลิตไฟฟ้า ยังทำงานจัดการและพัฒนาระบบคุณภาพตามนโยบายการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เช่น กิจกรรม 5ส กลุ่มกิจกรรมคุณภาพ QC กิจกรรมข้อเสนอแนะ งานระบบการจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (EGAT SMS) งานประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) งานควบคุมภายใน งานบริหารความเสี่ยง และอื่น ๆ

กองวางแผนปฏิบัติการผลิตไฟฟ้า แบ่งส่วนงานออกเป็น 5 แผนก ดังนี้

**3.1.1 แผนกวางแผนปฏิบัติการผลิตระยะยาว** มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน คือ

- 3.1.1.1 พยากรณ์ความต้องการการใช้ไฟฟ้าระยะยาวตั้งแต่เดือนที่ 5 ถึง 5 ปี

3.1.1.2 วางแผนการใช้ทรัพยากรด้านพลังงานในการผลิตไฟฟ้าในช่วงตั้งแต่เดือนที่ 5 ถึง 5 ปี ให้เหมาะสมกับสถานการณ์

3.1.1.3 จัดทำแผนการผลิตไฟฟ้าและใช้เชื้อเพลิงตั้งแต่เดือนที่ 5 ถึง 5 ปี เป็นรายเดือน

3.1.1.4 จัดทำแผนการผลิต การซื้อ และการจำหน่ายไฟฟ้าประจำปี เพื่อใช้ในการจัดทำงบประมาณและติดตามปรับปรุงให้เหมาะสมกับสถานการณ์

3.1.1.5 ประสานงาน และพิจารณาการขอยุทธศาสตร์รักษาโรงไฟฟ้าการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย และผู้ผลิตไฟฟ้าอิสระทั้งในประเทศและต่างประเทศ

3.1.1.6 จัดทำแผนการเดินเครื่องเพื่อศึกษาระบบไฟฟ้าสำหรับแต่ละฤดูกาล ในช่วงปีปัจจุบันและ 4 ปีถัดไป

3.1.1.7 จัดทำประมาณการการซื้อไฟฟ้าและการใช้เชื้อเพลิง และติดตามปรับปรุงให้เหมาะสมกับสถานการณ์เพื่อใช้ในการพิจารณาค่า Ft

3.1.1.8 พิจารณาและให้ความเห็นต่อโครงสร้างสัญญาซื้อขายไฟฟ้า สัญญาซื้อขายเชื้อเพลิง ประกาศระเบียบการรับซื้อไฟฟ้า และบันทึกความเข้าใจที่อยู่ในขั้นตอนการเจรจา

3.1.1.9 จัดทำค่า Weight และประกาศ System Light Load Day สำหรับใช้คำนวณอัตราค่าไฟฟ้าของโรงไฟฟ้าการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผู้ผลิตไฟฟ้าอิสระรายใหญ่ (Independent Power Producer: IPP) และผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็ก (Small Power Producer: SPP)

3.1.1.10 งานจัดการและพัฒนาระบบคุณภาพตามนโยบายการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

3.1.1.11 งานบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (EGAT SMS) งานประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) งานควบคุมภายใน งานบริหารความเสี่ยง และอื่น ๆ

3.1.1.12 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

**3.1.2 แผนวางแผนปฏิบัติการผลิตระยะกลาง มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน คือ**

3.1.2.1 พยากรณ์ความต้องการการใช้ไฟฟ้าของสัปดาห์ถัดไปถึง 4 เดือน

3.1.2.2 วางแผนการใช้ทรัพยากรด้านพลังงานในการผลิตไฟฟ้าของสัปดาห์ถัดไปถึง 4 เดือน ให้เหมาะสมกับสถานการณ์

3.1.2.3 จัดทำแผนการผลิตไฟฟ้าและใช้เชื้อเพลิงตั้งแต่สัปดาห์ถัดไปถึง 4 เดือน เป็นรายวัน

3.1.2.4 ประสานงาน และพิจารณาการขอยุติบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าของผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็ก

3.1.2.5 จัดทำเอกสารแผนรับซื้อ โรงไฟฟ้า SPP ของเดือนถัดไป

3.1.2.6 จัดทำเอกสารข้อจำกัดการวางแผนผลิตไฟฟ้า

3.1.2.7 จัดทำประมาณการต้นทุนหน่วยสุดท้ายของเดือนถัดไปเพื่อเสนอราคาขายไฟฟ้ามาเลเซีย

3.1.2.8 จัดทำรายงานแผนการผลิตของเดือนถัดไปสำหรับเสนอคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน และสำหรับใช้งานด้านปฏิบัติการ

3.1.2.9 จัดทำแผนการผลิตไฟฟ้าและใช้เชื้อเพลิงเพื่อศึกษาระบบ แผนช่วงเทศกาล หรือเมื่อมีการทำงานขนาดใหญ่ในระบบก๊าซธรรมชาติเป็นรายชั่วโมง

3.1.2.10 จัดทำแผนการใช้เชื้อเพลิงสำหรับแผนรองรับกรณีเหตุฉุกเฉินในระบบก๊าซธรรมชาติ

3.1.2.11 คำนวณส่วนลดก๊าซธรรมชาติโรงไฟฟ้าขอม

3.1.2.12 งานจัดการและพัฒนาระบบคุณภาพตามนโยบายการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

3.1.2.13 งานบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (EGAT SMS) งานประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) งานควบคุมภายใน งานบริหารความเสี่ยง และอื่น ๆ

3.1.2.14 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

**3.1.3 แผนวางแผนปฏิบัติการผลิตระยะสั้น มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน คือ**

3.1.3.1 พยากรณ์ความต้องการการใช้ไฟฟ้ารายวันของวันถัดไป

3.1.3.2 วางแผนการใช้ทรัพยากรด้านพลังงานในการผลิตไฟฟ้าของวันถัดไปให้เหมาะสมกับสถานการณ์

3.1.3.3 จัดทำแผนการเดินเครื่อง การใช้เชื้อเพลิง และการระบายน้ำเพื่อผลิตไฟฟ้ารายวัน

3.1.3.4 ประสานงานกับโรงไฟฟ้าต่าง ๆ รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในด้านแผนปฏิบัติการและบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าในกรณีฉุกเฉิน

3.1.3.5 จัดทำเอกสาร Dispatch Instruction เพื่อสั่งการ โรงไฟฟ้าตามแผนเดินเครื่องรายวัน

3.1.3.6 ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในด้านความต้องการรายวันหรือเหตุฉุกเฉินในกรณีการจ่ายก๊าซธรรมชาติมีปัญหา

3.1.3.7 รวบรวมข้อมูลด้านเทคนิคของโรงไฟฟ้าและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการผลิตเพื่อใช้ในการจัดทำแผนการผลิตไฟฟ้า

3.1.3.8 จัดทำสรุปผลการวิเคราะห์การผลิตและการใช้เชื้อเพลิงรายวันเทียบกับแผน

3.1.3.9 งานจัดการและพัฒนาระบบคุณภาพตามนโยบายการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

3.1.3.10 งานบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (EGAT SMS) งานประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) งานควบคุมภายใน งานบริหารความเสี่ยง และอื่น ๆ

3.1.3.11 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

**3.1.4 แผนวางแผนปฏิบัติการพลังน้ำ มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานคือ**

3.1.4.1 จัดทำแผนการระบายน้ำจากเขื่อนต่าง ๆ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยให้สอดคล้องกับการชลประทานและการผลิตไฟฟ้าง่วงหน้า 5 ปี และจัดทำแผนรายปี รายเดือน และรายสัปดาห์

3.1.4.2 วิเคราะห์คาดการณ์ปริมาณน้ำ และปรับแผนการระบายน้ำจากเขื่อนต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยประสานงานกับหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์

3.1.4.3 ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุง Rule Curve ของเขื่อนต่าง ๆ ให้เหมาะสม

3.1.4.4 จัดทำรายงานข้อมูลสภาพน้ำของเขื่อนต่าง ๆ ในรายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน และรายปี ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.1.4.5 รวบรวมข้อมูลสำคัญของเขื่อนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติการระบายน้ำ



3.1.4.6 ประเมินผลการใช้น้ำและคำนวณหามูลค่าของน้ำ (Water Value) ของเขื่อนต่าง ๆ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เพื่อจัดสรรและปรับปรุงการใช้น้ำให้เกิดประโยชน์สูงสุด

3.1.4.7 ให้คำปรึกษาและแนวทางในการบริหารน้ำกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.1.4.8 ปรับปรุงคู่มือปฏิบัติการของกลุ่มน้ำเจ้าพระยาและแม่กลอง

3.1.4.9 งานจัดการและพัฒนาระบบคุณภาพตามนโยบายการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

3.1.4.10 งานบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (EGAT SMS) งานประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) งานควบคุมภายใน งานบริหารความเสี่ยง และอื่น ๆ

3.1.4.11 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

**3.1.5 แผนกบริหารและวิเคราะห์การใช้เชื้อเพลิง** มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน คือ

3.1.5.1 ติดตามความเคลื่อนไหวของราคาเชื้อเพลิง และประมาณราคาเชื้อเพลิง

3.1.5.2 ประสานงานด้านปฏิบัติการเชื้อเพลิงกับผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย และแจ้งความสามารถการจ่ายใช้เชื้อเพลิงล่วงหน้า 5 ปี รายปี รายเดือน รายสัปดาห์ และรายวัน

3.1.5.3 จัดทำสรุปประเด็นสำคัญ (High Light) และข้อจำกัดต่าง ๆ ด้านปฏิบัติการและสัญญาเชื้อเพลิง รวมทั้งจัดทำรายงานปริมาณน้ำมันสำรอง

3.1.5.4 ติดตามบริหารการจัดหาและสำรองการใช้เชื้อเพลิงเพื่อการผลิตไฟฟ้า

3.1.5.5 จัดทำรายงานแผนรองรับเหตุฉุกเฉินกรณีระบบผลิตและจ่ายก๊าซธรรมชาติขัดข้องประจำปี

3.1.5.6 บริหารสัญญาซื้อขายเชื้อเพลิงด้านปฏิบัติการให้เป็นไปตามสัญญา

3.1.5.7 ร่วมเจรจาการร่างสัญญาซื้อขายเชื้อเพลิงเพื่อการผลิตไฟฟ้า

3.1.5.8 จัดทำฐานข้อมูลการผลิตและการใช้เชื้อเพลิงรายวัน

3.1.5.9 จัดทำสรุปผลการวิเคราะห์การผลิตและการใช้เชื้อเพลิงรายเดือนเทียบกับแผน เพื่อให้หน่วยงานกำกับดูแลกิจการไฟฟ้า สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน

3.1.5.10 จัดทำสรุปผลการวิเคราะห์การผลิตและการใช้เชื้อเพลิงรายเดือน เทียบกับแผนงบประมาณ แผนรายปี แผน Ft แผนรายเดือน และเปรียบเทียบกับเดือนที่ผ่านมาให้หน่วยงานด้านการเงินการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

3.1.5.11 จัดทำรายงานการวิเคราะห์เปรียบเทียบแผนเฉพาะกิจตามที่หน่วยงานอื่น ๆ ต้องการ

3.1.5.12 งานจัดการและพัฒนาระบบคุณภาพตามนโยบายการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

3.1.5.13 งานบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (EGAT SMS) งานประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) งานควบคุมภายใน งานบริหารความเสี่ยง และอื่น ๆ

3.1.5.14 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

**3.2 กองวางแผนปฏิบัติการระบบส่งไฟฟ้า** มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการศึกษาวางแผนระบบการส่งจ่ายกระแสไฟฟ้าในสภาพปัจจุบันจนถึง 3 ปี โดยคำนึงถึงกำลังผลิตระบบไฟฟ้า และความต้องการใช้ไฟฟ้าที่มีอยู่ในระบบและที่จะนำเข้าใช้งาน มีการจัดทำข้อมูลแผนผังระบบไฟฟ้าตลอดถึงข้อมูลอุปกรณ์ระบบส่ง ติดตามประสานแผนงาน โครงการต่าง ๆ รวมถึงการศึกษาวางแผน เสนอแนะแนวทางการปรับปรุงแก้ไขระบบส่ง ให้สอดคล้องกับความต้องการใช้ไฟฟ้า มีการพัฒนาระบบสนับสนุนการควบคุมระบบ เพื่อประสานระบบงานต่าง ๆ ในฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า ทำการศึกษา ค้นคว้า ติดตาม เผยแพร่ งานด้านวิชาการการควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า จัดอบรมให้ความรู้และทดสอบพนักงานปฏิบัติการควบคุมระบบกำลังไฟฟ้าด้วยระบบไฟฟ้าจำลอง จัดและดำเนินการให้มีการสอบพนักงานปฏิบัติการควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า (Operator Examination) และจัดทำองค์ความรู้ รวมทั้งดำเนินการด้านการออกใบรับรอง (Operator Certification) ให้พนักงานปฏิบัติการควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า

นอกจากนี้ทุกหน่วยงานในกองวางแผนปฏิบัติการระบบส่งไฟฟ้า ยังทำงานจัดการและพัฒนาระบบคุณภาพตามนโยบายการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เช่น กิจกรรม 5ส กลุ่มกิจกรรมคุณภาพ QC กิจกรรมข้อเสนอแนะ งานระบบการจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (EGAT SMS) งานประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) งานควบคุมภายใน งานบริหารความเสี่ยง และอื่น ๆ

กองวางแผนปฏิบัติการระบบส่งไฟฟ้า แบ่งส่วนงานออกเป็น 4 แผนก ดังนี้

**3.2.1 แผนกข้อมูลอุปกรณ์และแผนผังระบบส่งไฟฟ้า** มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน คือ

3.2.1.1 ศึกษาติดตามและจัดทำระบบฐานข้อมูลอุปกรณ์และแผนผังระบบไฟฟ้า

3.2.1.2 กำหนด Switching Number ของอุปกรณ์ระบบส่ง

3.2.1.3 จัดทำ Switching Diagram, Transmission Line Diagram, แผนทีระบบไฟฟ้า รวมทั้ง Relaying Layout

3.2.1.4 ศึกษาติดตามและสรุประบบป้องกันพิเศษที่ใช้งานในระบบส่งไฟฟ้า เพื่อใช้ในการควบคุมระบบไฟฟ้า

3.2.1.5 งานจัดการและพัฒนาระบบงานคุณภาพตามนโยบายการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

3.2.1.6 งานบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (EGAT SMS) งานประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) งานควบคุมภายใน งานบริหารความเสี่ยง และอื่น ๆ

3.2.1.7 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

3.2.2 แผนกศึกษาแผนงานระบบส่งไฟฟ้าระยะกลาง มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน คือ

3.2.2.1 ศึกษาและวิเคราะห์สภาพระบบไฟฟ้า กรณีที่ผู้ผลิตไฟฟ้าเอกชนรายเล็ก (SPP) เสนอขายไฟฟ้าให้กับการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พร้อมจัดทำรายงานถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับระบบไฟฟ้าตามผลการศึกษาวิเคราะห์ต่อผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการพิจารณาข้อเสนอของ SPP ดังกล่าว ได้ใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจ

3.2.2.2 ศึกษาและวิเคราะห์ข้อจำกัดหรือความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นกับระบบไฟฟ้าทั่วประเทศล่วงหน้า 1 ปี เพื่อพิจารณาถึงผลกระทบหรือขีดจำกัดในการจ่ายไฟฟ้า พร้อมทั้งหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว ที่อาจจะเกิดขึ้น เพื่อให้การควบคุมระบบไฟฟ้ามีความมั่นคงเชื่อถือได้สูงสุด

3.2.2.3 ศึกษาและวิเคราะห์แผนงาน โครงการพัฒนาและงานปรับปรุงแก้ไขระบบส่งไฟฟ้า รวมทั้งการปลดออกหรือนำเข้าใช้งานของอุปกรณ์ระบบส่งไฟฟ้า เพื่อให้การก่อสร้างโครงการระบบส่งไฟฟ้าต่างๆ ดำเนินไปได้อย่างราบรื่นไม่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงในการจ่ายไฟฟ้า

3.2.2.4 ติดตามประสานงานและเร่งรัดความก้าวหน้าของโครงการก่อสร้างที่เกี่ยวข้องกับระบบส่งไฟฟ้า ทั้งนี้เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้เป็นไปด้วยดีและมีประสิทธิภาพ

3.2.2.5 ศึกษาพิจารณาการโยกย้ายอุปกรณ์ไฟฟ้าต่าง ๆ เช่น หม้อแปลงไฟฟ้า, Capacitor Bank และ Shunt Reactor ที่ใช้งานอยู่ในระบบให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพระบบไฟฟ้าเพื่อให้สภาพระบบไฟฟ้ามีคุณภาพอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งยังเป็นการทำให้อุปกรณ์ไฟฟ้าต่าง ๆ ถูกใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

3.2.2.6 ศึกษาพิจารณาดัดตั้งอุปกรณ์ Capacitor Bank และ Shunt Reactor ในโครงการปรับปรุงระบบส่งระยะต่าง ๆ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพระบบไฟฟ้าในอนาคต

3.2.2.7 จัดเก็บ รวบรวมและคำนวณค่า Parameters ของสายส่งไฟฟ้า หม้อแปลงไฟฟ้า เครื่องกำเนิดไฟฟ้า และอุปกรณ์ไฟฟ้าต่าง ๆ ที่เข้าใช้งานอยู่ในระบบไฟฟ้าทั้งหมด พร้อมทั้งจัดทำระบบฐานข้อมูลร่วมกับหน่วยงานอื่นเพื่อใช้ในการศึกษาระบบไฟฟ้าทั่วประเทศ

3.2.2.8 งานจัดการและพัฒนาระบบคุณภาพตามนโยบายการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

3.2.2.9 งานบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (EGAT SMS) งานประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) งานควบคุมภายใน งานบริหารความเสี่ยง และอื่น ๆ

3.2.2.10 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

**3.2.3 แผนกศึกษาแผนงานระบบส่งไฟฟ้าระยะสั้น** มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน คือ

3.2.3.1 ศึกษาและวิเคราะห์สภาพระบบไฟฟ้าทั่วประเทศ ตามแผนการเดินทางเครื่องของโรงไฟฟ้า พร้อมทั้งจัดทำรายงานวิเคราะห์สภาพระบบไฟฟ้างว้างหน้า 1 เดือน

3.2.3.2 ศึกษาและวิเคราะห์ค้นหาข้อจำกัดที่เกิดจากการเดินเครื่องของโรงไฟฟ้าแบบรายเดือน เพื่อเสนอแนะแนวทางในการวางแผนเดินเครื่องผลิตไฟฟ้า และแนวทางในการควบคุมระบบไฟฟ้า ให้เกิดความปลอดภัยและมีความมั่นคงสูงสุด

3.2.3.3 ศึกษาหาค่ากระแสลัดวงจร (Fault Level) ตามสภาพโหลดและปริมาณการเดินเครื่องของโรงไฟฟ้าแบบรายเดือน เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับแผนการเดินเครื่องผลิตไฟฟ้าและแนวทางในการควบคุมระบบไฟฟ้าให้เกิดความปลอดภัยและมีความมั่นคงเชื่อถือได้ในต้นทุนที่เหมาะสม

3.2.3.4 ศึกษาและวิเคราะห์ ประโยชน์ของการนำอุปกรณ์ระบบไฟฟ้าเข้าใช้งานในระบบแบบรายเดือน

3.2.3.5 ศึกษาและวิเคราะห์ระบบไฟฟ้าจากการเปลี่ยนแปลงแผนการเดินเครื่องโรงไฟฟ้ากรณีเร่งด่วน เพื่อค้นหาและเสนอแนะแนวทางการปรับแผนการเดินเครื่องโรงไฟฟ้าและการควบคุมระบบไฟฟ้าอย่างเหมาะสม

3.2.3.6 จัดเก็บ รวบรวมและคำนวณค่า Parameters ของสายส่งไฟฟ้า หม้อแปลงไฟฟ้า เครื่องกำเนิดไฟฟ้าและอุปกรณ์ไฟฟ้าต่าง ๆ ที่ใช้งานอยู่ในระบบไฟฟ้าทั้งหมด พร้อมทั้งจัดทำระบบฐานข้อมูลร่วมกับหน่วยงานอื่นเพื่อใช้ในการศึกษาระบบไฟฟ้าทั่วประเทศ

3.2.3.7 งานจัดการและพัฒนาระบบคุณภาพตามนโยบายการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

3.2.3.8 งานบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (EGAT SMS) งานประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) งานควบคุมภายใน งานบริหารความเสี่ยง และอื่น ๆ

3.2.3.9 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

### 3.2.4 แผนวิชาการควบคุมระบบ มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน คือ

3.2.4.1 จัดการและดำเนินการให้มีการทดสอบด้วย Dispatcher training Simulator, Operator Examination และจัดทำองค์ความรู้ รวมทั้งดำเนินการด้านการออกใบรับรอง (Operator Certification) ให้พนักงานปฏิบัติการควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า

3.2.4.2 บริหารองค์ความรู้ด้านระบบกำลังไฟฟ้า

3.2.4.3 ศึกษาติดตามและเผยแพร่งานด้านวิชาการ วิชาการ และเทคโนโลยีการควบคุมระบบ

3.2.4.4 เป็นผู้แทนการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับเทคนิคระบบส่งไฟฟ้า ได้แก่ คณะกรรมการอนุภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขง คณะทำงานด้านการทำ Benchmarking Exercise (HAPUA) คณะทำงาน SO Workshop

3.2.4.5 จัดทำทบทวน ปรับปรุงข้อกำหนดต่าง ๆ รวมทั้งรวบรวมมาตรฐานตามพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน ปี 2550

3.2.4.6 ศึกษาผลกระทบสำหรับโรงไฟฟ้าที่ใช้เทคโนโลยีใหม่ เช่น โรงไฟฟ้าพลังงานลม โรงไฟฟ้าพลังแสงอาทิตย์ โรงไฟฟ้านิวเคลียร์ และอื่น ๆ

3.2.4.7 งานจัดการและพัฒนาระบบคุณภาพตามนโยบายการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

3.2.4.8 งานบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (EGAT SMS) งานประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) งานควบคุมภายใน งานบริหารความเสี่ยง และอื่น ๆ

3.2.4.9 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

**3.3 กองปฏิบัติการควบคุมระบบหลัก** มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติการควบคุมการผลิตและส่งจ่ายกระแสไฟฟ้าในระบบส่งหลัก (Main Grid) ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยให้การส่งจ่ายกระแสไฟฟ้ามีความมั่นคง เชื่อถือได้ และต้นทุนการผลิตไฟฟ้าที่เหมาะสม ภายใต้ข้อจำกัดของเชื้อเพลิง ทรัพยากร สภาพแวดล้อม และข้อสัญญาซื้อขายไฟฟ้าระหว่างโรงไฟฟ้ากับการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย รวมทั้งการตรวจสอบเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับการสั่งการและการปฏิบัติการผลิตไฟฟ้าของโรงไฟฟ้าต่าง ๆ เพื่อประกอบการคำนวณค่าไฟฟ้า

นอกจากนี้ทุกหน่วยงานในกองปฏิบัติการควบคุมระบบหลัก ยังทำงานจัดการและพัฒนาระบบคุณภาพตามนโยบายการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เช่น กิจกรรม 5ส กลุ่มกิจกรรมคุณภาพ QC กิจกรรมข้อเสนอแนะ งานบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (EGAT SMS) งานประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) งานควบคุมภายใน งานบริหารความเสี่ยง และอื่น ๆ

กองปฏิบัติการควบคุมระบบหลัก แบ่งส่วนงานออกเป็น 9 แผนก และส่วนกลาง  
กอง ดังนี้

**3.3.1 แผนกจัดการปฏิบัติการระบบส่ง** มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน  
คือ

3.3.1.1 ติดตามประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปลดและนำเข้า  
อุปกรณ์ในระบบส่ง

3.3.1.2 ศึกษาข้อจำกัดของระบบส่งหลักในการปลดและนำเข้าอุปกรณ์  
ในระบบส่ง

3.3.1.3 ให้ความเห็นชอบและร่วมพิจารณาความเหมาะสมของแผนการ  
ทำงานกับหน่วยงานต่าง ๆ

3.3.1.4 จัดทำแผนรองรับเหตุการณ์ต่าง ๆ ในระบบส่ง เช่น Blackout  
Restoration Plan

3.3.1.5 จัดทำ Switching Order ในส่วนของโรงไฟฟ้าและอุปกรณ์ในระบบ  
ส่งหลัก รวมถึงการขอ Switching Order ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.3.1.6 จัดทำคู่มือประสานงาน หลักปฏิบัติ และขอบเขตในการติดต่อประสานงานเพื่อขอปลดและนำเข้าอุปกรณ์ในระบบส่ง

3.3.1.7 งานจัดการและพัฒนาระบบคุณภาพตามนโยบายการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

3.3.1.8 งานบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (EGAT SMS) งานประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) งานควบคุมภายใน งานบริหารความเสี่ยง และอื่น ๆ

3.3.1.9 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

### 3.3.2 แผนกปฏิบัติการควบคุม 1

### 3.3.3 แผนกปฏิบัติการควบคุม 2

### 3.3.4 แผนกปฏิบัติการควบคุม 3

### 3.3.5 แผนกปฏิบัติการควบคุม 4

### 3.3.6 แผนกปฏิบัติการควบคุม 5

แผนกปฏิบัติการควบคุม 1-5 มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน คือ

1. ควบคุมระบบไฟฟ้าให้มีความมั่นคงเชื่อถือได้ โดยคำนึงถึงความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม และคุณภาพ

2. ควบคุมการผลิตและส่งจ่ายไฟฟ้าให้มีต้นทุนที่เหมาะสมและสอดคล้องกับข้อจำกัดของเชื้อเพลิง ทรัพยากร และข้อสัญญาซื้อขายไฟฟ้าระหว่างโรงไฟฟ้าและการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

3. ออกเอกสารทางสัญญาให้กับโรงไฟฟ้า เมื่อโรงไฟฟ้าไม่สามารถเดินเครื่องได้ตามเงื่อนไข หรือการคืนความพร้อมจ่าย การปลด-ขนานเครื่อง ฯลฯ

4. ให้ความเห็นชอบและกำกับดูแลในการทำ Switching สายส่งและหม้อแปลงของศูนย์ควบคุมระบบกำลังไฟฟ้าภาค/เขต และสั่งการทำ Switching ระบบส่งหลัก

5. เป็นศูนย์กลางในการประสานงานระหว่างศูนย์ควบคุมระบบกำลังไฟฟ้าภาค/เขต กับโรงไฟฟ้า ในการนำระบบไฟฟ้ากลับเข้าสู่สภาวะปกติเมื่อเกิดเหตุขัดข้องต่าง ๆ ในระบบ

6. ดำเนินการซื้อขายไฟฟ้าระหว่างโรงไฟฟ้าในประเทศและโรงไฟฟ้าต่างประเทศ

7. ประสานงานการใช้เชื้อเพลิงและการระบายน้ำเพื่อการผลิตไฟฟ้ากับหน่วยงานนอกการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

8. จัดทำข้อมูล สรุปเหตุการณ์ประจำวัน ข้อมูลการใช้เชื้อเพลิง ข้อมูลการซื้อขายไฟฟ้าทั้งในและต่างประเทศ
9. จัดทำข้อมูลเปรียบเทียบการใช้เชื้อเพลิงจริงเทียบกับแผนการผลิตไฟฟ้าแบบรายวัน
10. ตรวจสอบ รายงานประจำวันของศูนย์ควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า
11. ติดตาม วิเคราะห์หาสาเหตุ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในระบบไฟฟ้าเพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไข
12. เป็นตัวแทนประชุม/สัมมนา กับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก
13. จัดการทดสอบความพร้อมในการ Black Start ของโรงไฟฟ้า
14. จัดการทดสอบความพร้อมในการใช้งาน ศูนย์ควบคุมระบบกำลังไฟฟ้่าสำรอง (BNCC)
15. ฝึกจำลองการใช้ ระบบ Dispatcher Training Simulator
16. ทบทวน ปรับปรุง ข้อกำหนดต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. 2550 กับและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอันได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้านครหลวง การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย โรงไฟฟ้า และอื่น ๆ
17. ร่วมทำแผน รองรับเหตุฉุกเฉินกรณีระบบผลิตและจ่ายก๊าซธรรมชาติขัดข้อง และแผนฉุกเฉินอื่น ๆ เกี่ยวกับก๊าซธรรมชาติ
18. ร่วมทำแผน ฝึกซ้อมสื่อสารในสภาวะวิกฤติสายงานระบบส่ง
19. งานจัดการและพัฒนาระบบคุณภาพตามนโยบายการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
20. งานบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (EGAT SMS) งานประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) งานควบคุมภายใน งานบริหารความเสี่ยง และอื่น ๆ
21. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

**3.3.7 แผนกตรวจรับรองการส่งซื้อขายไฟฟ้า 1** มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน คือ

- 3.3.7.1 ศึกษาสัญญาซื้อขายไฟฟ้า โรงไฟฟ้าในประเทศ และศึกษา Grid Code
- 3.3.7.2 ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและโรงไฟฟ้า ในการพิจารณาข้อสัญญาซื้อขายไฟฟ้า เพื่อกำหนดแนวทางด้านปฏิบัติการ และการตรวจรับรองข้อมูลการส่งการซื้อขายไฟฟ้า



3.3.7.3 ติดตาม และตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสั่งการซื้อขายไฟฟ้าให้ครบถ้วนตามสัญญาซื้อขายไฟฟ้า

3.3.7.4 ตรวจสอบผลปฏิบัติการของโรงไฟฟ้าตามการสั่งการ พร้อมจัดทำรายงานเหตุการณ์

3.3.7.5 จัดทำฐานข้อมูลรายวันด้านปฏิบัติการที่สำคัญ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการผลิตและการสั่งการให้ถูกต้องตามสัญญาซื้อขายไฟฟ้า

3.3.7.6 ประชุมเจรจาร่างสัญญาซื้อขายไฟฟ้าและเป็นคณะกรรมการตรวจรับโรงไฟฟ้า

3.3.7.7 จัดทำ และปรับปรุงคู่มือปฏิบัติการซื้อขายไฟฟ้า

3.3.7.8 ให้คำปรึกษาแก่ผู้ควบคุมระบบและโรงไฟฟ้าเกี่ยวกับข้อสัญญาการสั่งการโรงไฟฟ้า

3.3.7.9 วิเคราะห์การจำหน่ายไฟฟ้าของโรงไฟฟ้าตามข้อสัญญาซื้อขายไฟฟ้า

3.3.7.10 งานจัดการและพัฒนาระบบคุณภาพตามนโยบายการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

3.3.7.11 งานบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (EGAT SMS) งานประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) งานควบคุมภายใน งานบริหารความเสี่ยง และอื่น ๆ

3.3.7.12 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

**3.3.8 แผนกตรวจรับรองการสั่งซื้อขายไฟฟ้า** 2 มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน คือ

3.3.8.1 ศึกษาสัญญาซื้อขายไฟฟ้าของผู้ผลิตไฟฟ้าย่อยรายเล็กประเภทสัญญา Firm และ โรงไฟฟ้าพลังน้ำของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

3.3.8.2 ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและโรงไฟฟ้า ในการพิจารณาข้อสัญญาซื้อขายไฟฟ้า เพื่อกำหนดแนวทางด้านปฏิบัติการ และการตรวจรับรองข้อมูลการสั่งการซื้อขายไฟฟ้า

3.3.8.3 จัดบรรยายสรุปหลักการซื้อขายไฟฟ้าและขั้นตอนการปฏิบัติการซื้อขายไฟฟ้าให้แก่ผู้ปฏิบัติงานของฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้าและโรงไฟฟ้า

3.3.8.4 ติดตาม และตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสั่งการซื้อขายไฟฟ้าให้ครบถ้วนตามสัญญาซื้อขายไฟฟ้า

3.3.8.5 ตรวจสอบ และตรวจรับรองการปฏิบัติการของโรงไฟฟ้าตามการสั่งการ พร้อมจัดทำรายงานสรุปข้อมูลและรายงานเหตุการณ์ ให้ฝ่ายสัญญาซื้อขายไฟฟ้าใช้ประกอบการคำนวณค่าไฟฟ้า

3.3.8.6 จัดทำฐานข้อมูลรายวัน รายเดือน และเงื่อนไขการปฏิบัติการที่สำคัญ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการผลิตไฟฟ้า และการสั่งการให้ถูกต้องตามสัญญาซื้อขายไฟฟ้า

3.3.8.7 ประชุมเจรจา และให้ความเห็นกับคณะทำงานเจรจาสัญญาซื้อขายไฟฟ้า ในการจัดทำร่างสัญญาซื้อขายไฟฟ้า

3.3.8.8 ประชุมเจรจา ให้ความเห็น และให้ข้อมูลในการแก้ไขข้อพิพาทประเด็นด้านปฏิบัติการระหว่างโรงไฟฟ้ากับการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

3.3.8.9 จัดทำ และปรับปรุงคู่มือปฏิบัติการซื้อขายไฟฟ้าตามสัญญาซื้อขายไฟฟ้า

3.3.8.10 ให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาการโต้แย้งด้านปฏิบัติการ แก่หน่วยงานวางแผนการผลิตไฟฟ้า ศูนย์ควบคุมระบบกำลังไฟฟ้าแห่งชาติ และโรงไฟฟ้า เกี่ยวกับข้อสัญญาการสั่งการซื้อขายไฟฟ้า

3.3.8.11 ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และโรงไฟฟ้า ก่อนเริ่มทดสอบ First Synch, Commissioning Test, Trial Run และก่อนเริ่มต้นซื้อขายไฟฟ้า

3.3.8.12 วิเคราะห์การจำหน่ายไฟฟ้าของโรงไฟฟ้าตามข้อสัญญาซื้อขายไฟฟ้า

3.3.8.13 ร่วมวางแผน ออกแบบ พัฒนา และปรับปรุงเครื่องมือช่วยในการปฏิบัติการซื้อขายไฟฟ้า

3.3.8.14 งานจัดการและพัฒนาระบบคุณภาพตามนโยบายการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

3.3.8.15 งานบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (EGAT SMS) งานประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) งานควบคุมภายใน งานบริหารความเสี่ยง และอื่น ๆ

3.3.8.16 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

**3.3.9 แผนตรวจรับรองการสั่งซื้อขายไฟฟ้า 3** มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน คือ

3.3.9.1 ศึกษาสัญญาซื้อขายไฟฟ้า โรงไฟฟ้าเอกชนต่างประเทศ และการซื้อขายไฟฟ้าระหว่างประเทศ

3.3.9.2 ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและโรงไฟฟ้า ในการพิจารณาข้อสัญญาซื้อขายไฟฟ้า เพื่อกำหนดแนวทางด้านปฏิบัติการ และการตรวจรับรองข้อมูลการส่งการซื้อขายไฟฟ้า

3.3.9.3 จัดบรรยายสรุปหลักการซื้อขายไฟฟ้าและขั้นตอนการปฏิบัติการซื้อขายไฟฟ้าให้แก่ผู้ปฏิบัติงานของฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้าและโรงไฟฟ้า

3.3.9.4 ติดตาม และตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการส่งการซื้อขายไฟฟ้าให้ครบถ้วนตามสัญญาซื้อขายไฟฟ้า

3.3.9.5 ตรวจสอบและตรวจรับรองการปฏิบัติการของโรงไฟฟ้าตามการส่งการ พร้อมจัดทำรายงานสรุปข้อมูลและรายงานเหตุการณ์ ให้ฝ่ายสัญญาซื้อขายไฟฟ้าใช้ประกอบการคำนวณค่าไฟฟ้า

3.3.9.6 จัดทำฐานข้อมูลรายวัน รายเดือน และเงื่อนไขการปฏิบัติการที่สำคัญ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการผลิตไฟฟ้า และการส่งการให้ถูกต้องตามสัญญาซื้อขายไฟฟ้า

3.3.9.7 ประชุมเจรจา และให้ความเห็นกับคณะทำงานเจรจาสัญญาซื้อขายไฟฟ้า ในการจัดทำร่างสัญญาซื้อขายไฟฟ้า

3.3.9.8 ประชุมเจรจา ให้ความเห็น และให้ข้อมูลในการแก้ไขข้อพิพาทประเด็นด้านปฏิบัติการระหว่างโรงไฟฟ้ากับการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

3.3.9.9 จัดทำ และปรับปรุงคู่มือปฏิบัติการซื้อขายไฟฟ้าตามสัญญาซื้อขายไฟฟ้า

3.3.9.10 ให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาการโต้แย้งด้านปฏิบัติการ แก่หน่วยงานวางแผนการผลิตไฟฟ้า ศูนย์ควบคุมระบบกำลังไฟฟ้าแห่งชาติ และโรงไฟฟ้า เกี่ยวกับข้อสัญญาการส่งการซื้อขายไฟฟ้า

3.3.9.11 ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และโรงไฟฟ้า ก่อนเริ่มทดสอบ First Synch, Commissioning Test, Trial Run และก่อนเริ่มต้นซื้อขายไฟฟ้า

3.3.9.12 วิเคราะห์การจำหน่ายไฟฟ้าของโรงไฟฟ้าตามข้อสัญญาซื้อขายไฟฟ้า

3.3.9.13 ร่วมวางแผน ออกแบบ พัฒนา และปรับปรุงเครื่องมือช่วยในการปฏิบัติการซื้อขายไฟฟ้า

3.3.9.14 งานจัดการและพัฒนาระบบคุณภาพตามนโยบายการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

3.3.9.15 งานบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (EGAT SMS) งานประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) งานควบคุมภายใน งานบริหารความเสี่ยง และอื่น ๆ

3.3.9.16 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

### 3.3.10 ส่วนกลางกอง มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน คือ

3.3.10.1 จัดทำแผนปฏิบัติการกอง ติดตามและประเมินผล

3.3.10.2 จัดทำ PA ระดับแผนกของกอง ติดตามและประเมินผล

3.3.10.3 จัดทำงบประมาณของกอง ติดตามและประเมินผล

3.3.10.4 จัดทำการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในของกอง ติดตามและประเมินผล

3.3.10.5 จัดทำคุณภาพการบริหารของกอง

3.3.10.6 รับผิดชอบทะเบียนวันลา การเบิกพัสดุ การยืมเงินทดลองคำสั่งเดินทาง

3.3.10.7 ดูแลสภาพการใช้งานอาคารศูนย์ควบคุมระบบกำลังไฟฟ้าแห่งชาติ เช่น ระบบไฟฟ้า ระบบดับเพลิง Emergency Diesel/Main Circuit Breaker ระบบเตือนภัยด้านอัคคีภัย ระบบปรับอากาศ ระบบประปา เครื่องสูดกัมมันต์ ระบบฝ้าระวัง (กล้องวงจรปิดภายในอาคารและนอกอาคาร) ให้มีความปลอดภัยสูง

3.3.10.8 ควบคุมดูแลการใช้งานยานพาหนะและพนักงานขับรถของฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า

3.3.10.9 ควบคุมดูแลพนักงานรักษาความปลอดภัย พนักงานทำความสะอาดในอาคาร และบริเวณโดยรอบ

3.3.10.10 จัดทำ ทบทวน และปรับปรุงแผนรองรับเหตุฉุกเฉินอัคคีภัย แผนรองรับเหตุฉุกเฉินน้ำท่วมแผนรองรับเหตุฉุกเฉินการก่อวินาศกรรม

3.3.10.11 งานจัดการและพัฒนาระบบคุณภาพตามนโยบายการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

3.3.10.12 งานบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (EGAT SMS) งานประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) งานควบคุมภายใน งานบริหารความเสี่ยง และอื่น ๆ

3.3.10.13 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

**3.4 กองสารสนเทศและประมวลผลข้อมูลการผลิตและซื้อขายไฟฟ้า** มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดเก็บ รวบรวมข้อมูล จัดทำสถิติ วิเคราะห์และประมวลผล เพื่อจัดทำรายงาน และให้บริการงานข้อมูลด้านการผลิต การซื้อ การจำหน่ายไฟฟ้า สถานภาพระบบไฟฟ้าเพื่อใช้ในการวางแผนและบริหารการผลิต ซื้อ และจ่ายไฟฟ้า รวมถึงการบริการข้อมูลให้หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

นอกจากนี้ ทุกหน่วยงานในกองสารสนเทศและประมวลผลข้อมูลการผลิตและซื้อขายไฟฟ้า ยังทำงานจัดการและพัฒนาระบบคุณภาพตามนโยบายการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เช่น กิจกรรม 5ส กลุ่มกิจกรรมคุณภาพ QC กิจกรรมข้อเสนอแนะ งานระบบการจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (EGAT SMS) งานประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) งานควบคุมภายใน งานบริหารความเสี่ยง และอื่น ๆ

กองสารสนเทศและประมวลผลข้อมูลการผลิตและซื้อขายไฟฟ้า แบ่งส่วนงานออกเป็น 5 แผนก ดังนี้

**3.4.1 แผนกบริการข้อมูลการผลิตและจ่ายไฟฟ้า** มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน คือ

3.4.1.1 สรุปภาพรวมการผลิตและซื้อไฟฟ้าของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เป็นรายเดือน รายปี และในโอกาสพิเศษต่าง ๆ

3.4.1.2 สรุปเหตุการณ์สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการผลิต การรับซื้อ และการส่งไฟฟ้า

3.4.1.3 จัดทำรายงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้าและเอกสารประกอบการประชุม ของผู้บริหารระดับสูง

3.4.1.4 บริการข้อมูลการผลิตและจำหน่ายไฟฟ้า ให้กับหน่วยงานภายในและภายนอกการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

3.4.1.5 ออกแบบและบริหารข้อมูลบน website

3.4.1.6 รวบรวมและจัดทำรายงานประกอบ Monthly Statistical Report และ Yearly Statistical Report

3.4.1.7 งานจัดการและพัฒนาระบบคุณภาพตามนโยบายการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

3.4.1.8 งานบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (EGAT SMS) งานประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) งานควบคุมภายใน งานบริหารความเสี่ยง และอื่น ๆ

3.4.1.9 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

**3.4.2 แผนวิเคราะห์และจัดการรายงานข้อมูล** มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน คือ

3.4.2.1 วิเคราะห์และประเมินผลการผลิตและรับซื้อไฟฟ้าของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยรายเดือน เพื่อรายงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.4.2.2 รวบรวม ตรวจสอบข้อมูล และจัดทำรายงาน การผลิต การรับซื้อไฟฟ้า ค่าพลังไฟฟ้าสูงสุด (Peak) และค่าพลังงานไฟฟ้า (Energy) ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

3.4.2.3 จัดการข้อมูลการผลิต การรับซื้อไฟฟ้า ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยบนระบบบริหารการผลิต (PP/ERP) เพื่อสนับสนุนระบบงานสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (EIS/ERP)

3.4.2.4 ประมวลผลและจัดทำ Co-incident Demand ของระบบจำหน่ายไฟฟ้าและ Max Demand ของลูกค้าแต่ละประเภทของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

3.4.2.5 รวบรวมข้อมูลการผลิตและจำหน่ายไฟฟ้า เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมาและกับค่าพยากรณ์ของคณะกรรมการพยากรณ์ไฟฟ้า (Compare) รวมทั้งการใช้ไฟฟ้าแยกตามรหัสกิจการของธุรกิจและอุตสาหกรรม (TSIC: Thailand Standard Industrial Classification) ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

3.4.2.6 ติดตามและรวบรวมข้อมูลการใช้พลังงานไฟฟ้าตามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า (End Use) จากการไฟฟ้าจำหน่าย (การไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค) เพื่อจัดทำภาพรวมทั้งประเทศ

3.4.2.7 งานจัดการและพัฒนาระบบคุณภาพตามนโยบายการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

3.4.2.8 งานบริหารจัดการความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (EGAT SMS) งานประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) งานควบคุมภายใน งานบริหารความเสี่ยง และอื่น ๆ

3.4.2.9 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

**3.4.3 แผนพัฒนาระบบงานสนับสนุนการควบคุม** มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน คือ

3.4.3.1 วิเคราะห์ความต้องการและจัดทำแผนตามความสำคัญระบบงานสนับสนุน

3.4.3.2 พัฒนาระบบงานสารสนเทศสนับสนุนงานควบคุม

3.4.3.3 สร้างเครือข่ายผู้เชี่ยวชาญ และหน่วยงานสนับสนุนทั้งภายในและภายนอก

3.4.3.4 เชื่อมโยงข้อมูลจากระบบภายนอกที่จำเป็นสำหรับระบบงานสนับสนุนงานควบคุม

3.4.3.5 พัฒนาระบบคลังข้อมูล (Data Warehouse) สนับสนุนงานควบคุม

3.4.3.6 ประสานงานกับผู้ใช้งาน ปรับปรุง บำรุงรักษาระบบงานสนับสนุนงานควบคุมให้มีความคล่องตัว

3.4.3.7 ให้ความรู้ คำแนะนำ และฝึกอบรมแก่ผู้ใช้งานและผู้เกี่ยวข้อง

3.4.3.8 งานจัดการและพัฒนาระบบคุณภาพตามนโยบายการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

3.4.3.9 งานบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (EGAT SMS) งานประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) งานควบคุมภายใน งานบริหารความเสี่ยง และอื่น ๆ

3.4.3.10 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

### 3.4.4 แผนกจัดการระบบข้อมูล มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน คือ

3.4.4.1 วางแผนและพัฒนาระบบสารสนเทศของฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า

3.4.4.2 พัฒนา ปรับปรุง และบำรุงรักษาระบบฐานข้อมูลหลัก

3.4.4.3 พัฒนา ปรับปรุง และบำรุงรักษาระบบเครือข่ายสารสนเทศหลัก

3.4.4.4 พัฒนาและปรับปรุงระบบความปลอดภัยสารสนเทศหลัก

3.4.4.5 จัดหาและบำรุงรักษาอุปกรณ์สารสนเทศ

3.4.4.6 จัดทำและปรับปรุง website ของฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า

3.4.4.7 ประสานงานกับหน่วยงานภายนอกเพื่อใช้งานสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.4.4.8 ให้ความรู้ คำแนะนำ และฝึกอบรมแก่ผู้ใช้งานและผู้เกี่ยวข้อง

3.4.4.9 งานจัดการและพัฒนาระบบคุณภาพตามนโยบายการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

3.4.4.10 งานบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (EGAT SMS) งานประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) งานควบคุมภายใน งานบริหารความเสี่ยง และอื่น ๆ

3.4.4.11 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

**3.4.5 แผนกสถิติสถานภาพและสมรรถนะระบบไฟฟ้า** มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน คือ

- 3.4.5.1 รวบรวมและจัดทำข้อมูลสถิติกำลังผลิตของระบบไฟฟ้า
- 3.4.5.2 บริหารจัดการฐานข้อมูลสมรรถนะและความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า
- 3.4.5.3 จัดทำดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าในกรณีต่าง ๆ
- 3.4.5.4 รวบรวมและจัดทำรายงานการหยุดซ่อมเครื่องของโรงไฟฟ้าการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
- 3.4.5.5 รวบรวมและสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพระบบส่งไฟฟ้าอันได้แก่ จำนวนสถานีไฟฟ้าแรงสูง พิกัดหม้อแปลง และความยาวสายส่ง แยกตามระดับแรงดัน
- 3.4.5.6 จัดเตรียมข้อมูลสรุปสถิติข้อขัดข้องและดัชนีสมรรถนะระบบไฟฟ้า รวมทั้งสรุปเหตุการณ์สำคัญที่มีผลกระทบต่อความเชื่อถือได้ เพื่อนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการการปรับปรุงความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า
- 3.4.5.7 รวบรวมและรายงานค่าตัวประกอบพลังไฟฟ้า (Power Factor)
- 3.4.5.8 สรุปผลการดำเนินงานของระบบส่งไฟฟ้ารายปี
- 3.4.5.9 บันทึกข้อมูลความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าและกำลังผลิตบนระบบบริหารการผลิตและระบบงานสารสนเทศ สำหรับผู้บริหารทุกเดือน หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล
- 3.4.5.10 งานจัดการและพัฒนาระบบคุณภาพตามนโยบายการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
- 3.4.5.11 งานบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (EGAT SMS) งานประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) งานควบคุมภายใน งานบริหารความเสี่ยง และอื่น ๆ
- 3.4.5.12 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

**3.5 ส่วนกลางฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า** มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารงานวิชาการและวางแผนงาน ประเมินผลการปฏิบัติงาน งานจัดการระบบข้อมูล งานเลขานุการ และธุรการสำหรับผู้บริหาร งานบริการ งานเอกสารและสารบรรณ และควบคุมดูแลงานคุณภาพการดำเนินงานเรื่องการจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง



ส่วนกลางฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า ประกอบด้วย 2 หน่วยงาน ดังนี้

### 3.5.1 คณะทำงานวิชาการและวางแผน มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

คือ

3.5.1.1 จัดทำข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของฝ่ายและกอง  
ภายในฝ่าย รวมทั้งติดตามความก้าวหน้าและประเมินผลเพื่อนำเสนอผู้บริหาร

3.5.1.2 จัดทำแผนปฏิบัติการและรายงานประจำปีของฝ่าย

3.5.1.3 วิเคราะห์สถานการณ์และนำเสนอผู้บริหาร เพื่อพิจารณาปรับเปลี่ยน  
แนวทางการดำเนินงาน ร่วมจัดทำแผนธุรกิจของสายงาน

3.5.1.4 สนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการ และคณะทำงานที่  
เกี่ยวข้อง

3.5.1.5 พัฒนาระบบข้อมูลและระบบการรายงาน

3.5.1.6 พัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในการสนับสนุนการบริหาร  
แผนปฏิบัติการ

3.5.1.7 ศึกษา วิเคราะห์ และพัฒนางานด้านวิชาการ

3.5.1.8 ศึกษาและนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาช่วยในการพัฒนางาน

3.5.1.9 งานจัดการและพัฒนาระบบคุณภาพตามนโยบายการไฟฟ้าฝ่าย  
ผลิตแห่งประเทศไทย

3.5.1.10 งานบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อม  
ในการทำงาน (EGAT SMS) งานประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) งานควบคุมภายใน งาน  
บริหารความเสี่ยง และอื่น ๆ

3.5.1.11 เป็นผู้แทนฝึกอบรม ผู้แทนวิจัยและพัฒนาประจำฝ่าย

3.5.1.12 สนับสนุนและประสานงานในด้านการวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ ที่  
เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน

3.5.1.13 ปฏิบัติงานสนับสนุน และช่วยการดำเนินงานของฝ่ายบริหาร

3.5.1.14 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

### 3.5.2 งานเลขานุการและธุรการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน คือ

3.5.2.1 งานเลขานุการผู้อำนวยการฝ่าย ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย

3.5.2.2 งานธุรการ บริหารจัดการระบบเอกสาร เขียนรายงาน จัดประชุม  
นำเสนองาน

3.5.2.3 จัดทำสารบรรณ และจัดเก็บเอกสาร

3.5.2.4 จัดทำเอกสารต่าง ๆ เช่น เตรียมการประชุม วาระการประชุม รายงานการประชุม รวบรวมบันทึก ได้ตอบหนังสือ ฯ

3.5.2.5 ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก

3.5.2.6 จัดทำคำสั่งเดินทาง ยืมเงินทรองเดินทาง และเคลียร์เบี้ยเลี้ยง  
เดินทาง

3.5.2.7 เบิกพัสดุ และควบคุมเอกสารครุภัณฑ์

3.5.2.8 ดำเนินการด้านยานพาหนะและบริการ

3.5.2.9 งานจัดการและพัฒนาระบบคุณภาพตามนโยบายการไฟฟ้าฝ่าย  
ผลิตแห่งประเทศไทย

3.5.2.10 งานบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อม  
ในการทำงาน (EGAT SMS) งานประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) งานควบคุมภายใน งาน  
บริหารความเสี่ยง และอื่น ๆ

3.5.2.11 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

#### 4. นโยบายของฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า

4.1 มุ่งเน้นประสิทธิภาพและความมั่นคงของระบบไฟฟ้า โดยการทำงานที่โปร่งใส  
ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4.2 มุ่งเน้นการบริหารจัดการที่ทำให้ต้นทุนค่าไฟฟ้าของประเทศต่ำสุด

4.3 มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์และการประสานงานที่ดีกับหน่วยงานกำกับดูแล  
ผู้ผลิตไฟฟ้าของเอกชนและของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย และหน่วยงานระบบส่ง

4.4 ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานพัฒนาตนเอง ใช้ศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่ และ  
สร้างสรรค์งานเป็นทีม

#### 5. วัตถุประสงค์และเป้าหมายของฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า

5.1 ดำเนินการด้านควบคุมระบบกำลังไฟฟ้าด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม เพื่อ  
ความมั่นคง เชื่อถือได้ คุณภาพไฟฟ้าในราคาที่เหมาะสม และคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม

5.2 ดำเนินการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ

5.3 ดำเนินการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก



ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

### รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร      อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทิพย์สุดา พุฒจร              อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการชุมชน  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
3. อาจารย์วันชัย เจือบุญ                                      อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการชุมชน  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร





ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 0-32594-031

ที่ /2557

วันที่ 21 กรกฎาคม 2557

เรื่อง ขอเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร

ด้วยนางสาวทิพย์ประภา พิศาลกิตติคุณ รหัสประจำตัว 54603716 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย” มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ในกรณีนี้ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษารายดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณนกันท์ หอมสุด)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษาและวิจัย



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 0 2849 7502 - 3 ภายใน 31203

ที่ ศธ 0520.107/ ๖๕๔๐

วันที่ 4 สิงหาคม 2557

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทิพย์สุดา พุฒจรรยา

ด้วย นางสาวทิพย์ประภา พิศาลกิตติคุณ นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้สร้างเครื่องมือวิจัยเพื่อใช้ในการประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย” และจำเป็นต้องมีผู้ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษา ดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศน์วงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 0 2849 7502 - 3 ภายใน 31203  
 ที่ ศธ 0520.107/ 3 5 3 9 วันที่ 4 สิงหาคม 2557  
 เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์วันชัย เจือบุญ

ด้วย นางสาวทิพย์ประภา พิศาลกิตติคุณ นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้สร้างเครื่องมือวิจัยเพื่อใช้ในการประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย” และจำเป็นต้องมีผู้ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษา ดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศน์วงศ์)  
 คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย





ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัย

(Index of Item-Objective Congruence: IOC)

เรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา

ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

แบบสอบถามวัดความฉลาดทางอารมณ์

ข้อ	ความฉลาดทางอารมณ์	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			$\Sigma R$	IOC	สรุปผล
		1	2	3			
1	ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง เมื่อท่านมีความรู้สึกไม่สบายใจ ท่านรู้ว่า เกิดจากสาเหตุใด	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2	ท่านสามารถบอกถึงอารมณ์ที่ท่าน ประสบอยู่ได้ว่าเป็นอารมณ์ชนิดใด	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3	ท่านสามารถคาดคะเนถึงผลที่จะเกิด ตามมาจากการแสดงอารมณ์นั้น ๆ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4	ท่านรู้จักจุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5	ท่านมีความรู้สึกมั่นใจในความรู้ ความสามารถ และมองเห็นคุณค่า ของตนเอง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
6	ท่านยอมรับข้อผิดพลาดของตัวเองและ พยายามหาทางแก้ไข	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
7	ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ท่านมีความสามารถในการจัดการและ ควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
8	ท่านเป็นผู้มีความซื่อสัตย์ไว้วางใจได้	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
9	ท่านมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับ มอบหมายและมีการพิจารณาใคร่ครวญ อย่างรอบคอบ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
10	ท่านมีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัว ให้เข้ากับสถานการณ์ได้	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

ข้อ	ความฉลาดทางอารมณ์	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			$\Sigma R$	IOC	สรุปผล
		1	2	3			
11	ท่านชอบค้นคว้าหาแนวคิดใหม่จากแหล่งต่างๆ	+1	0	+1	+2	0.67	สอดคล้อง
12	ท่านยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และเปิดใจกว้างเสมอ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
13	<b>ด้านการจูงใจตนเอง</b> ท่านมีเป้าหมายและจุดมุ่งหมายที่ท้าทาย ในชีวิต	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
14	ท่านเชื่อว่าสิ่งต่าง ๆ สามารถพัฒนา ให้ดีขึ้นได้เสมอ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
15	ท่านพยายามทำงานให้ได้ดีตามมาตรฐาน ที่ตั้งไว้	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
16	ท่านยึดเป้าหมายของฝ่ายฯ เป็นแนวทาง ในการทำงาน	+1	0	+1	+2	0.67	สอดคล้อง
17	ท่านตั้งใจทำงานให้สำเร็จลุล่วงตาม เป้าหมายของฝ่ายฯ	+1	0	+1	+2	0.67	สอดคล้อง
18	ท่านมีความคิดริเริ่มและแสวงหาวิธีการ ใหม่ ๆ ในการทำงาน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
19	ท่านมีความเพียรพยายาม แม้มีอุปสรรค ท่านก็ทำงานต่อไปจนสำเร็จ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
20	<b>ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา</b> ท่านมีความเข้าใจและรับทราบถึง ความรู้สึกของผู้อื่นได้ ถึงแม้ว่าเขาจะ ยังไม่ได้พูดอะไร	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
21	ท่านรู้สึกเห็นอกเห็นใจและเข้าใจถึง ความวิตกกังวลใจของผู้อื่น	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
22	ท่านสามารถรับทราบและเข้าใจมุมมอง ของผู้อื่น	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
23	ท่านสามารถบอกได้ว่าแต่ละคนมี ข้อบกพร่องที่สมควรปรับปรุงอย่างไร	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

ข้อ	ความฉลาดทางอารมณ์	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			$\Sigma R$	IOC	สรุปผล
		1	2	3			
24	ท่านให้กำลังใจและส่งเสริมเพื่อนร่วมงาน อยู่เสมอ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
25	ท่านเข้าใจความต้องการของผู้อื่นเสมอ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
26	ท่านสามารถรับรู้และตอบสนอง ความต้องการของผู้อื่นได้เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
27	ท่านยอมรับว่าคนเรามีความแตกต่างกันไป	0	+1	+1	+2	0.67	สอดคล้อง
28	ท่านสามารถรับรู้และบอกถึงความสัมพันธ์ ของคนในกลุ่มได้	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
<b>ด้านทักษะทางสังคม</b>							
29	ท่านสามารถกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานเกิด ความรู้สึกระตือรือร้นในการทำงานได้	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
30	ท่านสามารถโน้มน้าวให้ผู้อื่นคล้อยตามได้	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
31	ท่านรับฟังข่าวสารและสามารถเก็บ ใจความได้	+1	0	+1	+2	0.67	สอดคล้อง
32	ท่านสามารถทำให้ผู้อื่นเข้าใจในสิ่งที่ท่าน ต้องการจะบอก	+1	0	+1	+2	0.67	สอดคล้อง
33	ท่านชอบอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อหาแนวทางแก้ไข	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
34	เมื่อมีปัญหา ท่านสามารถหาทางออกและ ทางเลือกที่ทำให้ทุกคนเห็นพ้องต้องกันได้	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
35	ท่านเป็นคนที่ชอบแนะนำแนวทางให้ผู้อื่น	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
36	ท่านสามารถทำให้กลุ่มมองเห็นเป้าหมาย ร่วมกันได้	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
37	ท่านสามารถริเริ่มและจัดการให้เกิด การเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

ข้อ	ความฉลาดทางอารมณ์	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			$\Sigma R$	IOC	สรุปผล
		1	2	3			
38	ท่านมีเพื่อนที่สามารถพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันได้	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
39	ท่านสามารถสร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือในการทำงานได้	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
40	ท่านทำให้คนในกลุ่มรู้สึกสนุกกับงาน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง



## แบบสอบถามวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ข้อ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			$\Sigma R$	IOC	สรุปผล
		1	2	3			
1	ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ผลงานของท่านมีความถูกต้องและ เชื่อถือได้ สามารถนำไปใช้ให้เกิด ประโยชน์ และส่งผลให้การดำเนินงาน ของฝ่ายฯ บรรลุเป้าหมาย	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2	ท่านสามารถประยุกต์ใช้แนวคิดใน การทำงานใหม่ ๆ เพื่อเป็นการพัฒนา การดำเนินงานของฝ่ายฯ ให้บรรลุ เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3	ท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ได้รับ มอบหมาย และมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จเป็นไปตาม วัตถุประสงค์ของฝ่ายฯ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4	ท่านมีผลงานเป็นที่ยอมรับของเพื่อน ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และบุคคล ที่เกี่ยวข้องเสมอ และเป็นผลงานที่มี คุณภาพ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5	ท่านมีแรงจูงใจที่ดี ทำให้สามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถและ สามารถนำแนวคิดใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ ในการพัฒนางานอยู่เสมอ	+1	0	+1	+2	0.67	สอดคล้อง
6	ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของงาน ที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้งานสำเร็จตาม ระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ	+1	0	+1	+2	0.67	สอดคล้อง

ข้อ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			$\Sigma R$	IOC	สรุปผล
		1	2	3			
7	ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ท่านมีการทบทวนกระบวนการปฏิบัติงาน และปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน และ ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อฝ่ายฯ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
8	ท่านมีกระบวนการปฏิบัติงานที่สอดคล้อง กันในแต่ละกลุ่มงาน ทำให้ท่านสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา และ ช่วยลดข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
9	ท่านมีการกำหนดขอบเขต อำนาจหน้าที่ และขั้นตอนการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน ช่วยทำให้ท่านสามารถประสานงานได้ อย่างราบรื่นและลดข้อผิดพลาดในการ ปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
10	ท่านมีการดำเนินงานตามแผนการ ปฏิบัติงาน ทำให้ผลงานสำเร็จตามแผนงาน และเป้าหมายของฝ่ายฯ ที่วางไว้	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
11	ท่านมีการแสวงหาความรู้และพัฒนา ทักษะการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ช่วย ให้เกิดการพัฒนาผลงานที่มีคุณภาพ และ ได้มาตรฐานในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
12	ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการ ตัดสินใจแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และทันต่อ เหตุการณ์ ทำให้ลดข้อผิดพลาดใน การปฏิบัติงานและเกิดผลงานที่มี ประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

ข้อ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			$\Sigma R$	IOC	สรุปผล
		1	2	3			
13	ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ท่านได้รับจัดสรรงบประมาณและ ทรัพยากรอย่างเพียงพอ ที่เป็นปัจจัย สนับสนุนให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไป ตามแผนงานที่ฝ่ายฯ กำหนดไว้	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
14	ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนจัดตั้ง งบประมาณ การใช้วัสดุและทรัพยากร ของฝ่ายฯ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
15	ท่านใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด ทำให้ การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
16	ท่านใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยี ที่ทันสมัย ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
17	ท่านมีกลไกการติดตาม และควบคุม การใช้งบประมาณด้านต่าง ๆ ของฝ่ายฯ ให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
18	ท่านมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้คุ้มค่า เช่น การนำทรัพยากร ที่สามารถใช้ได้อีกกลับมาใช้อีกครั้ง หรือนำทรัพยากรที่มีการใช้ประโยชน์ น้อยไม่คุ้มค่ามาปรับปรุงแก้ไขให้ สามารถใช้ได้ดีขึ้น เป็นต้น	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง



ข้อ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			$\Sigma R$	IOC	สรุปผล
		1	2	3			
19	ด้านความพอใจของทุกฝ่าย ท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และ ทักษะในการปฏิบัติงานที่ดีและมีการ พัฒนาตนเองอยู่เสมอ จนเป็นที่ยอมรับ จากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาได้ เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
20	ท่านเต็มใจให้ความช่วยเหลือและร่วมมือ ในการทำงานกับผู้อื่น เพื่อให้การทำงาน มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
21	ท่านมีผลงานและข้อเสนอแนะที่เป็น ประโยชน์ต่อผู้บังคับบัญชาในการนำไปใช้ ประกอบการพิจารณาตัดสินใจแก้ปัญหา และการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
22	ท่านมีผลงานที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ หรือใช้อ้างอิงในการทำงานของหน่วยงาน อื่นที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
23	ท่านได้รับการยกย่องชมเชยในการ ปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อน ร่วมงาน ซึ่งสะท้อนถึงความสามารถ ของท่านที่สามารถปฏิบัติงานให้เป็น ที่ยอมรับของทุกฝ่าย	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

ผลค่าเฉลี่ยโดยรวมของค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามของแบบสอบถามกับ  
เนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item-Objective Congruence: IOC) มีค่าเท่ากับ 0.96



ภาคผนวก จ

หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือวิจัย



ที่ ศช 0520.107/ ๒๔๖๕

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
22 ถนนบรมราชชนนี ดลิ่งชัน  
กรุงเทพฯ 10170

๑๗ ตุลาคม 2557

เรื่อง ขอตกลงเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายระบบควบคุมและป้องกัน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ด้วย นางสาวทิพย์ประภา พิศาลกิตติคุณ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้สร้างเครื่องมือวิจัยเพื่อใช้ในการประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย” จึงมีความประสงค์จะขอตกลงเครื่องมือวิจัยกับผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายระบบควบคุมและป้องกัน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถาม

ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาในการทดลองเครื่องมือวิจัยดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารตน์วงค์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย ดลิ่งชัน

โทร. 0-28497502-3

ปณิธานบัณฑิตวิทยาลัย “มุ่งส่งเสริม สนับสนุน เพื่อพัฒนาคุณภาพบัณฑิตศึกษา”



ภาคผนวก จ  
ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย ของมาตรวัด ถ้าลบข้อความ	ค่าความแปรปรวน ของมาตรวัด ถ้าลบข้อความ	ค่าสหสัมพันธ์ Corrected Item-total	ค่าแอลฟา (Alpha) ถ้าลบข้อความ
SA1	231.4000	944.869	.643	.979
SA2	231.5000	934.190	.820	.979
SA3	231.6667	934.368	.746	.979
SA4	231.4333	935.289	.745	.979
SA5	231.5667	946.530	.560	.979
SA6	231.2333	948.461	.554	.979
SREG1	231.7000	938.355	.738	.979
SREG2	231.2667	942.616	.661	.979
SREG3	231.3000	939.872	.801	.979
SREG4	231.4667	939.982	.712	.979
SREG5	231.7333	939.444	.754	.979
SREG6	231.5333	945.568	.639	.979
SM1	231.7000	946.700	.521	.979
SM2	231.1000	940.162	.746	.979
SM3	231.3667	949.482	.555	.979
SM4	231.6333	950.723	.450	.979
SM5	231.4000	947.076	.702	.979
SM6	231.5333	936.326	.621	.979
SM7	231.2667	940.064	.719	.979
E1	231.6333	933.895	.694	.979
E2	231.4333	941.702	.747	.979
E3	231.6667	930.092	.792	.979
E4	232.0333	948.240	.586	.979
E5	231.6333	951.964	.529	.979
E6	232.1000	945.197	.552	.979

## ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ (ต่อ)

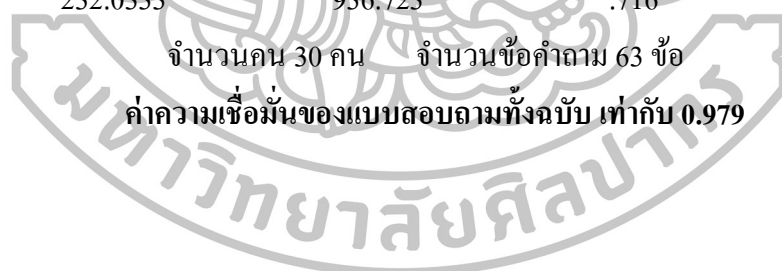
ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย ของมาตรวัด ถ้าลบข้อความ	ค่าความแปรปรวน ของมาตรวัด ถ้าลบข้อความ	ค่าสหสัมพันธ์ Corrected Item-total	ค่าแอลฟา (Alpha) ถ้าลบข้อความ
E7	232.0000	952.759	.567	.979
E8	231.1333	932.947	.818	.979
E9	231.5667	941.840	.710	.979
SSK1	231.9667	946.930	.661	.979
SSK2	232.0333	951.964	.494	.979
SSK3	231.7667	944.875	.668	.979
SSK4	231.7667	952.737	.575	.979
SSK5	231.7667	937.771	.735	.979
SSK6	231.7000	948.769	.588	.979
SSK7	231.9000	946.990	.604	.979
SSK8	231.9000	949.059	.664	.979
SSK9	231.7333	941.651	.757	.979
SSK10	231.3000	942.355	.685	.979
SSK11	231.6333	951.895	.664	.979
SSK12	231.8000	940.924	.706	.979
GA1	231.6000	951.559	.616	.979
GA2	231.8667	942.740	.768	.979
GA3	231.3667	961.413	.228	.980
GA4	231.6667	953.540	.477	.979
GA5	231.7667	952.116	.380	.980
GA6	231.5667	941.289	.723	.979
IPO1	231.7000	930.010	.786	.979
IPO2	231.6667	938.575	.796	.979
IPO3	231.7000	932.631	.772	.979
IPO4	231.4667	940.464	.814	.979

ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย ของมาตรวัด ถ้าลบข้อความ	ค่าความแปรปรวน ของมาตรวัด ถ้าลบข้อความ	ค่าสหสัมพันธ์ Corrected Item-total	ค่าแอลฟา (Alpha) ถ้าลบข้อความ
IPO5	231.9000	938.921	.744	.979
IPO6	231.5333	934.120	.803	.979
SRES1	232.0333	943.068	.555	.979
SRES2	232.6000	949.697	.314	.980
SRES3	231.8333	936.213	.760	.979
SRES4	231.8667	932.533	.596	.979
SRES5	232.1333	935.223	.662	.979
SRES6	231.7333	936.271	.775	.979
PS1	231.8000	938.579	.713	.979
PS2	231.3000	948.010	.598	.979
PS3	231.7000	932.217	.781	.979
PS4	231.7000	935.390	.683	.979
PS5	232.0333	936.723	.716	.979

จำนวนคน 30 คน จำนวนข้อคำถาม 63 ข้อ

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.979



ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวัดความฉลาดทางอารมณ์

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย ของมาตรวัด ถ่วงน้ำหนักข้อความ	ค่าความแปรปรวน ของมาตรวัด ถ่วงน้ำหนักข้อความ	ค่าสหสัมพันธ์ Corrected Item-total	ค่าแอลฟา (Alpha) ถ่วงน้ำหนักข้อความ
SA1	147.7333	363.995	.653	.970
SA2	147.8333	357.799	.816	.969
SA3	148.0000	357.517	.754	.970
SA4	147.7667	359.564	.703	.970
SA5	147.9000	364.783	.577	.970
SA6	147.5667	365.013	.610	.970
SREG1	148.0333	359.757	.755	.970
SREG2	147.6000	362.248	.684	.970
SREG3	147.6333	360.861	.815	.969
SREG4	147.8000	360.441	.741	.970
SREG5	148.0667	361.651	.726	.970
SREG6	147.8667	364.395	.651	.970
SM1	148.0333	364.585	.546	.971
SM2	147.4333	360.806	.768	.970
SM3	147.7000	367.183	.553	.970
SM4	147.9667	369.620	.389	.971
SM5	147.7333	366.547	.663	.970
SM6	147.8667	359.361	.607	.970
SM7	147.6000	361.145	.725	.970
E1	147.9667	358.033	.676	.970
E2	147.7667	362.047	.758	.970
E3	148.0000	355.241	.788	.969
E4	148.3667	365.964	.601	.970
E5	147.9667	367.826	.565	.970
E6	148.4333	364.737	.541	.971



ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวัดความฉลาดทางอารมณ์ (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย ของมาตรวัด ถ้อยคำข้อความ	ค่าความแปรปรวน ของมาตรวัด ถ้อยคำข้อความ	ค่าสหสัมพันธ์ Corrected Item-total	ค่าแอลฟา (Alpha) ถ้อยคำข้อความ
E7	148.3333	369.678	.544	.970
E8	147.4667	355.982	.851	.969
E9	147.9000	361.679	.738	.970
SSK1	148.3000	366.079	.639	.970
SSK2	148.3667	368.378	.505	.971
SSK3	148.1000	364.369	.665	.970
SSK4	148.1000	368.231	.621	.970
SSK5	148.1000	359.541	.747	.970
SSK6	148.0333	365.275	.646	.970
SSK7	148.2333	366.047	.585	.970
SSK8	148.2333	366.323	.691	.970
SSK9	148.0667	361.926	.772	.970
SSK10	147.6333	362.309	.700	.970
SSK11	147.9667	368.378	.680	.970
SSK12	148.1333	363.085	.659	.970

จำนวนคน 30 คน จำนวนข้อคำถาม 40 ข้อ

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวัดความฉลาดทางอารมณ์ เท่ากับ 0.971

ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย ของมาตรวัด ถ่วงน้ำหนัก	ค่าความแปรปรวน ของมาตรวัด ถ่วงน้ำหนัก	ค่าสหสัมพันธ์ Corrected Item-total	ค่าแอลฟา (Alpha) ถ่วงน้ำหนัก
GA1	79.8667	148.464	.597	.946
GA2	80.1333	144.326	.798	.944
GA3	79.6333	151.344	.258	.950
GA4	79.9333	148.202	.525	.947
GA5	80.0333	145.757	.502	.947
GA6	79.8333	144.971	.673	.945
IPO1	79.9667	138.999	.823	.943
IPO2	79.9333	142.754	.820	.943
IPO3	79.9667	140.033	.810	.943
IPO4	79.7333	143.444	.844	.943
IPO5	80.1667	142.971	.759	.944
IPO6	79.8000	141.269	.808	.943
SRES1	80.3000	146.079	.486	.947
SRES2	80.8667	147.085	.308	.952
SRES3	80.1000	143.472	.686	.945
SRES4	80.1333	140.257	.604	.946
SRES5	80.4000	139.697	.758	.944
SRES6	80.0000	142.621	.750	.944
PS1	80.0667	143.099	.710	.944
PS2	79.5667	148.254	.502	.947
PS3	79.9667	140.861	.766	.944
PS4	79.9667	142.033	.669	.945
PS5	80.3000	141.114	.781	.943

จำนวนคน 30 คน จำนวนข้อคำถาม 23 ข้อ

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เท่ากับ 0.947



ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

ที่ ศธ 0520.107/ ๒๙๑๐



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
22 ถนนบรมราชชนนี ดลิ่งชั้น  
กรุงเทพฯ 10170

๙๖ พฤศจิกายน 2557

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ด้วย นางสาวทิพย์ประภา พิศาลกิตติคุณ นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
รัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความฉลาดทางอารมณ์  
ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิต  
แห่งประเทศไทย” จึงมีความประสงค์จะขอเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานระดับ 3-9 ในฝ่ายควบคุมระบบ  
กำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประกอบการ  
จัดทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ความ  
อนุเคราะห์แก่นักศึกษาตามที่ท่านเห็นสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศน์วงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย ดลิ่งชั้น

โทร. 0-28497502



## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง

ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา  
ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย เรื่อง “ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย” ซึ่งประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความฉลาดทางอารมณ์

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

คำจำกัดความที่ใช้ในแบบสอบถามเพื่อการวิจัยนี้ มีดังนี้

1. ฝ่ายฯ หมายถึง ฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า

2. ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่ควบคุม สั่งการ และมอบหมายงาน โดยตรงให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติงาน

ข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามจะเป็นประโยชน์ในการส่งเสริมและพัฒนา ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อและตรงกับความเป็นจริงที่สุด คำตอบของท่านถือเป็นความลับ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น โดยไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่าน ที่กรุณาสละเวลาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

นางสาวทิพย์ประภา พิศาลกิตติคุณ

นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ตามข้อมูลที่เป็นจริงเกี่ยวกับท่าน

1. เพศ

ชาย  หญิง

2. อายุ

21-30 ปี  31-40 ปี  
 41-50 ปี  51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

โสด  สมรส  หม้าย  
 หย่าร้าง  แยกกันอยู่

5. เงินเดือน

ต่ำกว่า 20,000 บาท  20,000-40,000 บาท  
 40,001-60,000 บาท  60,001-80,000 บาท  
 80,001 บาทขึ้นไป

6. ตำแหน่งงาน

วิศวกร  นักคอมพิวเตอร์  เศรษฐกร  
 วิทยากร  ช่าง  พนักงานวิชาชีพ  
 ช่างชำนาญการ  นักวิทยาศาสตร์  อื่น ๆ (ระบุ) .....

7. ระดับตำแหน่ง

ระดับ 3  ระดับ 4  ระดับ 5  
 ระดับ 6  ระดับ 7  ระดับ 8  
 ระดับ 9

8. ระยะเวลาการปฏิบัติงานในฝ่ายฯ ของท่าน

ต่ำกว่า 1 ปี  1-5 ปี  6-10 ปี  
 11-15 ปี  16-20 ปี  21 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความฉลาดทางอารมณ์

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น  
ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ความฉลาดทางอารมณ์	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง เมื่อท่านมีความรู้สึกไม่สบายใจ ท่านรู้ว่า เกิดจากสาเหตุใด					
2	ท่านสามารถบอกถึงอารมณ์ที่ท่าน ประสบอยู่ได้ว่าเป็นอารมณ์ชนิดใด					
3	ท่านสามารถคาดคะเนถึงผลที่จะเกิด ตามมาจากการแสดงอารมณ์นั้น ๆ					
4	ท่านรู้จักจุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง					
5	ท่านมีความรู้สึกมั่นใจในความรู้ ความสามารถ และมองเห็นคุณค่า ของตนเอง					
6	ท่านยอมรับข้อผิดพลาดของตัวเองและ พยายามหาทางแก้ไข					
7	ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ท่านมีความสามารถในการจัดการและ ควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม					
8	ท่านเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ไว้วางใจได้					
9	ท่านมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับ มอบหมายและมีการพิจารณาใคร่ครวญ อย่างรอบคอบ					
10	ท่านมีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัว ให้เข้ากับสถานการณ์ได้					



ข้อ	ความฉลาดทางอารมณ์	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11	ท่านชอบค้นคว้าหาแนวคิดใหม่จากแหล่งต่างๆ					
12	ท่านยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และเปิดใจกว้างเสมอ					
13	<b>ด้านการจูงใจตนเอง</b> ท่านมีเป้าหมายและจุดมุ่งหมายที่ท้าทายในชีวิต					
14	ท่านเชื่อว่าสิ่งต่าง ๆ สามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้เสมอ					
15	ท่านพยายามทำงานให้ได้ดีตามมาตรฐานที่ตั้งไว้					
16	ท่านยึดเป้าหมายของฝ่ายๆ เป็นแนวทางในการทำงาน					
17	ท่านตั้งใจทำงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายของฝ่ายๆ					
18	ท่านมีความคิดริเริ่มและแสวงหาวิธีการใหม่ๆ ในการทำงาน					
19	ท่านมีความเพียรพยายาม แม้มืออุปสรรค ท่านก็ทำงานต่อไปจนสำเร็จ					
20	<b>ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา</b> ท่านมีความเข้าใจและรับทราบถึงความรู้สึกของผู้อื่นได้ ถึงแม้ว่าเขายังไม่ได้พูดอะไร					
21	ท่านรู้สึกเห็นอกเห็นใจและเข้าใจถึงความวิตกกังวลใจของผู้อื่น					
22	ท่านสามารถรับทราบและเข้าใจมุมมองของผู้อื่น					

ข้อ	ความฉลาดทางอารมณ์	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
23	ท่านสามารถบอกได้ว่าแต่ละคนมีข้อบกพร่องที่สมควรปรับปรุงอย่างไร					
24	ท่านให้กำลังใจและส่งเสริมเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
25	ท่านเข้าใจความต้องการของผู้อื่นเสมอ					
26	ท่านสามารถรับรู้และตอบสนองความต้องการของผู้อื่นได้เป็นอย่างดี					
27	ท่านยอมรับว่าคนเรามีความแตกต่างกันไป					
28	ท่านสามารถรับรู้และบอกถึงความสัมพันธ์ของคนในกลุ่มได้					
<b>ด้านทักษะทางสังคม</b>						
29	ท่านสามารถกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงานได้					
30	ท่านสามารถโน้มน้าวให้ผู้อื่นคล้อยตามได้					
31	ท่านรับฟังข่าวสารและสามารถเก็บใจความได้					
32	ท่านสามารถทำให้ผู้อื่นเข้าใจในสิ่งที่ท่านต้องการจะบอก					
33	ท่านชอบอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ไข					
34	เมื่อมีปัญหา ท่านสามารถหาทางออกและทางเลือกที่ทำให้ทุกคนเห็นพ้องต้องกันได้					
35	ท่านเป็นคนที่ชอบแนะนำแนวทางให้ผู้อื่น					
36	ท่านสามารถทำให้กลุ่มมองเห็นเป้าหมายร่วมกันได้					

ข้อ	ความฉลาดทางอารมณ์	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
37	ท่านสามารถริเริ่มและจัดการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี					
38	ท่านมีเพื่อนที่สามารถพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันได้					
39	ท่านสามารถสร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือในการทำงานได้					
40	ท่านทำให้คนในกลุ่มรู้สึกสนุกกับงาน					



### ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องระดับความคิดเห็น  
ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ผลงานของท่านมีความถูกต้องและ เชื่อถือได้ สามารถนำไปใช้ให้เกิด ประโยชน์ และส่งผลให้การดำเนินงาน ของฝ่ายฯ บรรลุเป้าหมาย					
2	ท่านสามารถประยุกต์ใช้แนวคิดใน การทำงานใหม่ๆ เพื่อเป็นการพัฒนา การดำเนินงานของฝ่ายฯ ให้บรรลุ เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3	ท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ได้รับ มอบหมาย และมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จเป็นไปตาม วัตถุประสงค์ของฝ่ายฯ					
4	ท่านมีผลงานเป็นที่ยอมรับของเพื่อน ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และบุคคล ที่เกี่ยวข้องเสมอ และเป็นผลงานที่มี คุณภาพ					
5	ท่านมีแรงจูงใจที่ดี ทำให้สามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถและ สามารถนำแนวคิดใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ ในการพัฒนางานอยู่เสมอ					

ข้อ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6	ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้งานสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ					
7	<b>ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน</b> ท่านมีการทบทวนกระบวนการปฏิบัติงานและปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อลดการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อฝ่ายฯ					
8	ท่านมีกระบวนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกันในแต่ละกลุ่มงาน ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา และช่วยลดข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงาน					
9	ท่านมีการกำหนดขอบเขต อำนาจหน้าที่ และขั้นตอนการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน ช่วยทำให้ท่านสามารถประสานงานได้อย่างราบรื่นและลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน					
10	ท่านมีการดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติงาน ทำให้ผลงานสำเร็จตามแผนงานและเป้าหมายของฝ่ายฯ ที่วางไว้					

ข้อ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11	ท่านมีการแสวงหาความรู้และพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ช่วยให้เกิดการพัฒนาผลงานที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐานในการปฏิบัติงาน					
12	ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และทันต่อเหตุการณ์ ทำให้ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานและเกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพ					
13	ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ท่านได้รับจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรอย่างเพียงพอ ที่เป็นปัจจัยสนับสนุนให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนงานที่ฝ่ายฯ กำหนดไว้					
14	ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนจัดตั้งงบประมาณ การใช้วัสดุและทรัพยากรของฝ่ายฯ					
15	ท่านใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
16	ท่านใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					

ข้อ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
17	ท่านมีกลไกการติดตาม และควบคุม การใช้งบประมาณด้านต่าง ๆ ของฝ่ายฯ ให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้					
18	ท่านมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้คุ้มค่า เช่น การนำทรัพยากร ที่สามารถใช้ได้อีกกลับมาใช้อีกครั้ง หรือนำทรัพยากรที่มีการใช้ประโยชน์ น้อยไม่คุ้มค่ามาปรับปรุงแก้ไขให้ สามารถใช้ได้ดีขึ้น เป็นต้น					
19	<b>ด้านความพอใจของทุกฝ่าย</b> ท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และ ทักษะในการปฏิบัติงานที่ดีและมีการ พัฒนาตนเองอยู่เสมอ จนเป็นที่ยอมรับ จากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาได้ เป็นอย่างดี					
20	ท่านเต็มใจให้ความช่วยเหลือและร่วมมือ ในการทำงานกับผู้อื่น เพื่อให้การทำงาน มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น					
21	ท่านมีผลงานและข้อเสนอแนะที่เป็น ประโยชน์ต่อผู้บังคับบัญชาในการนำไปใช้ ประกอบการพิจารณาตัดสินใจแก้ปัญหา และการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ					





## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวทิพย์ประภา พิศาลกิตติคุณ
ที่อยู่	22/6 หมู่ที่ 4 ซอยเจริญสุข ถนนเลียบบคลองเจริญสุข ตำบลบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี 11140
ที่ทำงาน	ประกอบธุรกิจส่งออกสินค้าเกษตร 22/6 หมู่ที่ 4 ซอยเจริญสุข ถนนเลียบบคลองเจริญสุข ตำบลบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี 11140
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2541	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนสตรีนนทบุรี
พ.ศ. 2544	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนสตรีนนทบุรี
พ.ศ. 2548	สำเร็จการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนโกสินทร์ วิทยาเขตบพิตรพิมุข จักรวรรดิ
พ.ศ. 2554	ศึกษาต่อระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2549-2551	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป หน่วยพัฒนาบุคลากร (ภาษาอังกฤษ) งานการเจ้าหน้าที่ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามารินทร์
พ.ศ. 2551-2553	นักทรัพยากรบุคคล ฝ่ายทรัพยากรบุคคล กลุ่มภารกิจอำนวยการ ศูนย์สรีนทรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ
พ.ศ. 2553-2554	เลขานุการ ฝ่ายบริหารอาคาร อาคารซี.พี. ทาวเวอร์ 2 (ฟอร์จูนทาวน์) บริษัท ซี.พี. แลนด์ จำกัด (มหาชน)
พ.ศ. 2554-ปัจจุบัน	ผู้ประกอบการธุรกิจส่งออกสินค้าเกษตร