

การศึกษาความสัมพันธ์สำหรับระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บังคับบัญชา  
ความรู้สึกต่อเสียงของผู้ใต้บังคับบัญชา การรับรู้ความเครียดและการจัดการความเครียด  
ของผู้บังคับบัญชาในเขตกรุงเทพมหานคร

THE STUDY OF RELATIONSHIP FOR THE EMOTIONAL QUOTIENT.  
TREAT TO SUPERVISOR, PERCEIVED STRESS AND STRESS MANAGEMENT  
OF SUPERVISORS IN BANGKOK

มาลินี สีทาจารย์กุล<sup>1</sup>

วนิดา พลเดช<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การศึกษาความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ความเครียด ความรู้สึกต่อเสียงของผู้ใต้บังคับบัญชา และการจัดการความเครียด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิดเป็นเครื่องมือวิจัย โดยเก็บข้อมูลจากบุคลากรระดับผู้บังคับบัญชา 130 คน และระดับผู้ใต้บังคับบัญชา 390 คน ในหน่วยงานของภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชนในประเทศไทย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างของผู้บังคับบัญชาแบบสะดวกทุกรายโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น ส่วนการสุ่มตัวอย่างของผู้ใต้บังคับบัญชานั้น เป็นแบบเฉพาะเจาะจงว่า เลือกเฉพาะส่วนของผู้บังคับบัญชาที่มีผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างน้อย 3 คน เป็นผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยนี้เท่านั้น โดยให้ทั้งสองฝ่ายทำการประเมินความคิดเห็นซึ่งกันและกัน จากนั้นผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลเฉพาะส่วนของผู้บังคับบัญชาเท่านั้น จึงสรุปได้ว่า จำนวนของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาที่ใช้ในงานวิจัยนี้เท่ากัน คือกลุ่มละ 390 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 780 ตัวอย่าง ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติสหสัมพันธ์

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บังคับบัญชากับความรู้สึกต่อเสียงของผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บังคับบัญชา ด้านการจัดการตนเอง ด้านการสร้างกำลังใจให้ตนเอง และทักษะในการสร้างด้านบริหารจัดการความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางด้านลบกับความรู้สึกต่อเสียงของผู้ใต้บังคับบัญชา ในด้านประสิทธิผลในการแก้ปัญหา, อุปสรรคต่อความภาคภูมิใจตนเองในองค์กร

ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความเครียดของผู้บังคับบัญชา, ความฉลาดทางอารมณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับการจัดการความเครียดของผู้บังคับบัญชา

**คำสำคัญ :** ความฉลาดทางอารมณ์, ความรู้สึกต่อเสียงของผู้ใต้บังคับบัญชา, การรับรู้ความเครียด, การจัดการความเครียด

Abstract

The relationship between Emotional Quotient, Treat to Supervisor, Perceived Stress and Stress management in Bangkok The purpose of this study were to analysis emotional quotient, treat to supervisors, perceive stress and stress management of supervisors in Bangkok and the relationship between the level of emotional quotient of supervisors, stress level supervisors and stress management of supervisors in Bangkok. Using sampling methods without relying on the likelihood of significant orders covering a total of 130 supervisors and 390 employees.

The results showed that Emotional Quotient of Supervisors was related to treat to Supervisors, and EQ was not related with Perceived Stress and Stress Management.

**Keywords:** emotional intelligence, Treat to Supervisor, Perceived Stress and Stress Management

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ณ กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ 089-6656990 Email address : Malinee.Huang@gmail.com

<sup>2</sup> ดร.วนิดา พลเดช อาจารย์ประจำวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ณ กรุงเทพมหานคร

## บทนำ

ความเครียดเป็นสิ่งที่บุคคลต้องประสบอยู่เสมออย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เมื่อเกิดความเครียดที่รุนแรงหรือเรื้อรังขึ้นแล้ว บุคคลต้องหาแนวทางจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น ด้วยวิธีการต่างๆ ไม่ว่าจะจัดการกับความเครียดโดยตรงหรือทางอ้อมก็ตาม แต่วิธีการจัดการกับความเครียดก็แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับการรับรู้ต่อสถานการณ์ ลักษณะส่วนบุคคลและประสบการณ์เดิม สิ่งที่สำคัญก็คือ ทักษะวิธีการจัดการความเครียดและความฉลาดทางด้านอารมณ์ เป็นสิ่งที่นำมาใช้ให้สอดคล้องเหมาะสมกับแต่ละบุคคล จึงจะทำให้ความเครียดที่เกิดขึ้นนั้น ปรับเปลี่ยนแปลงไปอยู่ในระดับที่เหมาะสม ส่งผลให้บุคคลนั้นๆ มีสุขภาพจิตที่ดี สุขภาพกายที่แข็งแรงและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข

ความเครียดเป็นปัญหาด้านสุขภาพจิตที่สำคัญของคนไทยในปัจจุบัน ความเครียดเป็นสาเหตุนำไปสู่ปัญหาทางสุขภาพจิตและโรคทางกายที่ร้ายแรง เช่น โรคมะเร็ง โรคซึมเศร้าฯ ก่อให้เกิดปัญหาการฆ่าตัวตาย ซึ่งนับวันจะมีแนวโน้มที่สูงมากขึ้น ตามการเปลี่ยนแปลงของสังคมในปัจจุบัน รวมทั้งวิถีชีวิตที่เร่งรีบและสิ่งแวดล้อมรอบตัวต่างๆ ที่ต่างต้องเผชิญอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ผลกระทบจากความเครียดนั้น ไม่เพียงก่อให้เกิดอาการเจ็บป่วยทางด้านร่างกายและจิตใจ แต่ยังส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานอันสำคัญด้วย เช่น สัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ต้องเกี่ยวข้องด้วยและ เพื่อนร่วมงาน มาตรฐานการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน รวมถึงประสิทธิภาพในการทำงาน [1]

ความเครียด เป็นภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ ทำให้รู้สึกไม่สบายใจเกิดความคับข้องใจ หรือถูกบีบบังคับกดดันจนทำให้เกิดความทุกข์ใจ สับสน โกรธหรือเสียใจการที่บุคคลจะมีสุขภาพจิตใจที่เป็นสุขหรือเป็นผู้มีสุขภาพจิตดีนั้น ความหมายว่าบุคคลนั้นไม่เพียง แต่ปราศจากอาการทางโรคจิตโรคประสาท ที่จะสามารถสังเกตเห็นได้ชัดเจนเท่านั้น แต่ยังสามารถปรับตัวมีความสุขกับสังคมและสิ่งแวดล้อมได้ดี มีสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น มีชีวิตอยู่อย่างมีความสุขได้ด้วยความสามารถในการปรับสมดุล สามารถสนองตอบความต้องการของโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงได้ โดยไม่มีข้อขัดแย้งภายในตนเอง สภาพจิตใจที่เป็นสุขมิใช่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ แต่ต้องได้รับการปลูกฝังพัฒนาตลอดเวลา โดยเฉพาะตั้งแต่วัยเด็กเป็นต้นมา และยังคงขึ้นกับองค์ประกอบหลายด้านที่เอื้ออำนวย ได้แก่ สภาพความสมบูรณ์ของร่างกาย ความสามารถทางเชาวน์ปัญญา ความฉลาดทางอารมณ์และสิ่งแวดล้อมที่ดี [2]

เชาวน์ปัญญาเป็นคุณสมบัติที่พึงประสงค์สำหรับทุกคน เพราะเชาวน์ปัญญาจะนำไปสู่ความสำเร็จในการเรียน การประกอบอาชีพและความสำเร็จในชีวิต คนที่มี IQ สูง อาจมีปัญหาในการเรียน เพราะใช้ความสามารถได้ไม่เต็มที่ มีปัญหาในการเข้าใจและยอมรับอารมณ์ของตนเอง ทำให้นำไปสู่ปัญหาในการปรับตัวและการไม่สามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนหรือผู้ร่วมงานได้ ความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาจึงเป็นเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น ถ้าบุคคลใดมีความฉลาดทางอารมณ์ด้วย จะทำให้บุคคลนั้นพร้อมทั้งทางด้านการเรียน การงาน ครอบครัว การดำเนินชีวิตส่วนตัวและอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้

ความเครียดสามารถเกิดขึ้นทุกวัน ทุกสถานการณ์ ทุกระดับชั้น โดยเฉพาะกับผู้บังคับบัญชา เพราะผู้บังคับบัญชาต้องคอยดูแลผู้บังคับบัญชาที่อยู่ในทีม เพื่อให้สามารถทำงานลุล่วงไปด้วยดี ถ้าโชคดียังอาจจะเจอกับผู้บังคับบัญชาที่สามารถจัดการบริหารความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแท้ที่จริงแล้วไม่ได้เป็นเช่นนั้น บางขณะมักพบว่าผู้บังคับบัญชาก็ไม่สามารถควบคุมอารมณ์และส่งผลกระทบต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งไม่ใช่สิ่งที่ถูกต้อง ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องการบริหารจัดการความเครียดของผู้บังคับบัญชา [3]

พฤติกรรมการณ์เผชิญความเครียดมีหลายรูปแบบ และพฤติกรรมฯ ที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ ต้องเป็นพฤติกรรมที่สามารถจัดการกับสาเหตุของความเครียดได้สำเร็จ สามารถลดความไม่สบายใจจากปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ช่วย

ให้บุคคลสามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมร่วมกับผู้อื่นได้อย่างปกติและไม่ก่อความเดือดร้อนแก่สังคม นำไปสู่การปรับตัวเข้าสู่สภาวะสมดุลได้ ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่มีพฤติกรรมการณ์การเผชิญความเครียดที่ไม่เหมาะสม จะไม่สามารถจัดการกับความเครียดให้ทุเลาเบาบางได้ ความเครียดในระดับสูงที่คงอยู่เป็นเวลานาน ก็จะมีผลเสียต่อสุขภาพกาย สุขภาพจิต ครอบครัว การทำงานและสังคมได้ [4]

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยฯ จึงมีความสนใจจะศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อ ความรู้สึกต่อเสียงของผู้ใต้บังคับบัญชา การรับรู้ความเครียด และการจัดการความเครียดของผู้บังคับบัญชาในเขต กรุงเทพมหานคร

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บังคับบัญชาในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับความเครียดของผู้บังคับบัญชาในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาระดับความรู้สึกต่อเสียงของผู้ใต้บังคับบัญชา
4. เพื่อศึกษาระดับการจัดการความเครียดของผู้บังคับบัญชาในเขตกรุงเทพมหานคร
5. เพื่อศึกษาสำหรับระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกต่อเสียงของผู้ใต้บังคับบัญชา การรับรู้ความเครียดและการจัดการความเครียดของผู้บังคับบัญชาในเขตกรุงเทพมหานคร

### วิธีดำเนินการ

#### ประชากร

เนื่องจากมีผู้ที่มีความประสงค์เข้าร่วมโครงการเป็นจำนวนมากกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยฯ จึงได้ปรับจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นเป็น 520 คน จำแนกเป็นผู้บังคับบัญชา 130 คน และผู้ใต้บังคับบัญชา 390 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างของผู้บังคับบัญชาแบบสะดวกทุกรายโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น ส่วนการสุ่มตัวอย่างของผู้บังคับบัญชานั้น เป็นแบบเฉพาะเจาะจงว่า เลือกเฉพาะส่วนของผู้บังคับบัญชาที่มีผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างน้อย 3 คน ซึ่งอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา 1 คนที่เข้าร่วมโครงการวิจัยเท่านั้น โดยให้ทั้งสองฝ่ายทำการประเมินความคิดเห็นซึ่งกันและกัน จากนั้นผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลเฉพาะส่วนของผู้บังคับบัญชา ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า จำนวนของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้เท่ากัน คือ กลุ่มละ 390 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 780 ตัวอย่าง

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง เลือกโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างของผู้บังคับบัญชาแบบสะดวกทุกรายโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) ส่วนการสุ่มตัวอย่างของผู้บังคับบัญชานั้น เป็นแบบเฉพาะเจาะจงแบบเจาะจง (Judgmental Sampling) ว่าเลือกเฉพาะส่วนของผู้บังคับบัญชาที่มีผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างน้อย 3 คน เป็นผู้ที่เข้าร่วมโครงการวิจัยฯ จำนวน 130 คน ทำการประเมินผู้ใต้บังคับบัญชาของตน จำนวน 3 คน รวมกลุ่มตัวอย่าง 390 คน โดยให้ทั้งสองฝ่ายทำการประเมินความคิดเห็นซึ่งกันและกัน จากนั้นผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลเฉพาะส่วนของผู้บังคับบัญชา ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า จำนวนของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้เท่ากัน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 780 ตัวอย่าง

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็นแบบสอบถามชุดของผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งมีลักษณะคำถามที่ตรงข้ามกัน ประกอบด้วย 5 ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเช่น เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน เป็นต้น

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บังคับบัญชา (EQ) ซึ่งมีเนื้อหาแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ การรู้จักตนเอง (Self-Awareness) โดยมีคำถามทั้งหมด 4 ข้อ , การจัดการตนเอง (Self-Management) โดยมีคำถามทั้งหมด 4 ข้อ , การสร้างกำลังใจให้ตนเอง (Self-Motivation) โดยมีคำถามทั้งหมด 4 ข้อ ความสามารถในการเข้าใจผู้อื่น (People Awareness) โดยมีคำถามทั้งหมด 4 ข้อ และทักษะในการสร้างด้านบริหารจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management) โดยมีคำถามทั้งหมด 4 ข้อ ซึ่งประกอบด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating scale) และให้คะแนนแต่ละระดับ ตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ 1 ถึงค่าคะแนนมากที่สุดคือ 5 รวมจำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึกของผู้บังคับบัญชา หรือ (Treats to Supervisor) ซึ่งเนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา (Subordinate Effectiveness) ประสิทธิภาพในการแก้ปัญหา (Problem Solving Effectiveness) และอุปสรรคต่อความภาคภูมิใจตนเองในองค์กร (Threat to Organizational Based self-esteem) ซึ่งประกอบด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating scale) และให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ 1 ถึงค่าคะแนนมากที่สุดคือ 5 รวมจำนวน 15 ข้อ แบบสอบถามนี้เป็นความรู้สึกของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความเครียด เป็นแบบสอบถามการประเมินตนเองที่ไม่มีคำตอบถูกหรือผิด โดยมีคำถามทั้งหมด 14 ข้อ เป็นคำถามที่มุ่งเน้นให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถามให้ตรงกับความเป็นจริง เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถรู้จักความเครียดที่ตนเองเผชิญอยู่อย่างแท้จริง ระดับคะแนนที่ทำนารู้สึก และคิดในการรับรู้ความเครียดโดยคำถามข้อที่ 4,5,6,7,9,10, 13 จะเป็นคำถามที่แปลผลคะแนนออกมาในทิศทางลบ ในขณะที่ 1,2,3,8,11,12 เป็นข้อคำถามเชิงบวก ซึ่งประกอบด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating scale) และให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ 1 ถึงค่าคะแนนมากที่สุดคือ 5

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ตามแนวคิดของการจัดการความเครียด ประกอบด้วย

## การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามครบตามจำนวนแล้ว ผู้วิจัย ได้นำข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้องของชุดข้อมูลแล้วการลงรหัส (coding) หลังจากนั้นก็นำข้อมูลที่ได้จากการลงรหัสเรียบร้อยแล้วไปวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อทำการคำนวณค่าสถิติ ต่างๆ ที่ใช้ในการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนแรก วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน อาชีพ โดยใช้การหาค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

ขั้นตอนที่ 2. วิเคราะห์ข้อมูลความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกต่อเสียงของผู้ใต้บังคับบัญชา การรับรู้ความเครียด การจัดการความเครียดของผู้บังคับบัญชาในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อใช้การหาค่าเฉลี่ย

(Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ขั้นตอนที่ 3. ค่าสถิติเชิงอนุมาน (Inference Analysis) ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานประกอบด้วย สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

### ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปจากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 130 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 67 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 51.5 และเพศชายจำนวน 63 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 48.5 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปีจำนวน 60 คนคิดเป็นร้อยละ 46.2 รองลงมาคืออายุระหว่าง 41-50 ปีจำนวน 45 คนคิดเป็นร้อยละ 34.6 ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมหาวิทยาลัยหรือสูงกว่า จำนวน 124 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 95.4 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานอยู่ในระดับผู้บริหารระดับกลางจำนวน 51 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 39.2 ส่วนใหญ่มีจำนวนปีที่ทำงาน 1-10 ปี จำนวน 41 คนคิดเป็นร้อยละ 31.5 และส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานกับผู้ได้บังคับบัญชา 1-5 ปี จำนวน 77 คนคิดเป็นร้อยละ 59.2

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการรู้จักตนเอง พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการรู้จักตนเอง โดยรวมคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.84 (SD เท่ากับ 0.71) ด้านการจัดการตนเอง โดยรวมคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.80 (SD เท่ากับ 0.73) ด้านการสร้างกำลังใจให้ตนเอง โดยรวมคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.03 (SD เท่ากับ 0.60) ด้านความสามารถในการเข้าใจผู้อื่น โดยรวมคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.70 (SD เท่ากับ 0.76) ด้านทักษะในการสร้างด้านบริหารจัดการความสัมพันธ์ โดยรวมคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.10 (SD เท่ากับ 0.61)

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความรู้สึกรู้สึกต่อเสียงของผู้ได้บังคับบัญชา ด้านประสิทธิผลของผู้ได้บังคับบัญชา พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความรู้สึกรู้สึกต่อเสียงของผู้ได้บังคับบัญชา ด้านประสิทธิผลของผู้ได้บังคับบัญชา โดยรวมคิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.05 (SD เท่ากับ 0.91) ด้านประสิทธิผลในการแก้ปัญหา โดยรวมคิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.25 (SD เท่ากับ 0.94) ด้านอุปสรรคต่อความภาคภูมิใจตนเองในองค์กร โดยรวมคิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.93 (SD เท่ากับ 0.87)

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการรับรู้ความเครียด พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการรับรู้ความเครียด โดยรวมคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.25 (SD เท่ากับ 0.61)

ผลการวิเคราะห์การจัดการความเครียด ด้านแรงสนับสนุนทางด้านสังคม พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับแรงสนับสนุนทางด้านสังคม ด้านข้อมูลสะท้อนกลับจากผู้อื่นได้รับแรงสนับสนุน โดยรวมคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.05 (SD เท่ากับ 0.82) ความรู้สึกมีคุณค่าได้รับแรงสนับสนุน โดยรวมคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.13 (SD เท่ากับ 0.94) การได้รับการยอมรับได้รับแรงสนับสนุน โดยรวมคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.06 (SD เท่ากับ 0.90) โอกาสในการมีเวลาส่วนตัวเมื่อจำเป็นได้รับแรงสนับสนุน โดยรวมคิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.86 (SD เท่ากับ 0.84) การแบ่งปันหน้าที่ได้รับแรงสนับสนุนจากครอบครัว โดยรวมคิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.77 (SD เท่ากับ 0.89) การแบ่งปันหน้าที่ได้รับแรงสนับสนุนจากครอบครัว โดยรวมคิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.83 (SD เท่ากับ 0.85) และการปล่อยใจได้รับแรงสนับสนุน โดยรวมคิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.82 (SD เท่ากับ 0.93)

สำหรับวิธีการจัดการความเครียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับวิธีการจัดการความเครียด โดยรวมคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.78 (SD เท่ากับ 0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการให้เหตุผลกับตัวเองมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 (SD เท่ากับ 1.08) รองลงมาคือเผชิญหน้าหรือรับมือกับคนที่ก่อให้เกิดความเครียด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 (SD เท่ากับ 1.08) และตั้งเป้าหมายเพื่อเอาชนะปัญหาหรือเพื่อเป้าหมายที่ดีขึ้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 (SD เท่ากับ 1.15) ตามลำดับ

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บังคับบัญชา กับความรู้สึกต่อเสียงของผู้ใต้บังคับบัญชา

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บังคับบัญชา กับความรู้สึกต่อเสียงของผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บังคับบัญชาด้านการจัดการตนเอง มีความสัมพันธ์ทางลบกับความรู้สึกต่อเสียงของผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านประสิทธิผลในการแก้ปัญหา ( $r$  เท่ากับ  $-.225$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  $.05$

ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บังคับบัญชาด้านการสร้างกำลังใจให้ตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความรู้สึกต่อเสียงของผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านประสิทธิผลในการแก้ปัญหา ( $r$  เท่ากับ  $-.2145$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  $.05$

ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บังคับบัญชาด้านทักษะในการสร้างด้านบริหารจัดการมีความสัมพันธ์ทางลบกับความรู้สึกต่อเสียงของผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านประสิทธิผลในการแก้ปัญหา ( $r$  เท่ากับ  $-.256$ ) ด้านอุปสรรคต่อความภาคภูมิใจตนเองในองค์กร ( $r$  เท่ากับ  $-.181$ ) และความรู้สึกต่อเสียงของผู้ใต้บังคับบัญชา (รวม) ( $r$  เท่ากับ  $-.213$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  $.05$

ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บังคับบัญชาโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางลบกับความรู้สึกต่อเสียงของผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านประสิทธิผลในการแก้ปัญหา ( $r$  เท่ากับ  $-.236$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  $.05$

**ตารางที่ 1** การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บังคับบัญชา กับความรู้สึกต่อเสียงของผู้ใต้บังคับบัญชา

		ประสิทธิภาพ ในการทำงาน	ประสิทธิผลใน การแก้ปัญหา	อุปสรรคต่อความ ภาคภูมิใจตนเอง ในองค์กร	ความรู้สึกต่อเสียง ของผู้ใต้บังคับบัญชา (รวม)
การรู้จักตนเอง	Pearson	-.101	-.126	-.068	-.104
	Sig.	.253	.153	.440	.238
การจัดการตนเอง	Pearson	-.139	-.225*	-.099	-.164
	Sig.	.114	.010	.263	.062
การสร้างกำลังใจให้ตนเอง	Pearson	-.072	-.214*	-.124	-.145
	Sig.	.417	.014	.160	.100
ความสามารถในการเข้าใจผู้อื่น	Pearson	-.005	-.056	-.002	-.023
	Sig.	.953	.525	.982	.796
ทักษะในการสร้างด้านบริหารจัดการความสัมพันธ์	Pearson	-.170	-.256*	-.181*	-.213*
	Sig.	.053	.003	.040	.015
ความฉลาดทางอารมณ์(รวม)	Pearson	-.132	-.236*	-.125	-.174
	Sig.	.136	.007	.158	.048

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $.05$

สมมติฐานที่ 2 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บังคับบัญชา กับการรับรู้ความเครียดของผู้บังคับบัญชา

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บังคับบัญชา กับการรับรู้ความเครียดของผู้บังคับบัญชา พบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บังคับบัญชา ด้านการรู้จักตนเอง ด้านการจัดการตนเองด้านการสร้างกำลังใจให้ตนเอง ด้านความสามารถในการเข้าใจผู้อื่น ด้านทักษะในการสร้าง ด้านบริหารจัดการ และโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์ทางกับระดับความเครียดของผู้บังคับบัญชา

**ตารางที่ 2** การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บังคับบัญชา กับการรับรู้ความเครียดของผู้บังคับบัญชา

		การรับรู้ความเครียด
การรู้จักตนเอง	Pearson	.079
	Sig.	.373
การจัดการตนเอง	Pearson	.132
	Sig.	.135
การสร้างกำลังใจให้ตนเอง	Pearson	.027
	Sig.	.758
ความสามารถในการเข้าใจผู้อื่น	Pearson	.056
	Sig.	.528
ทักษะในการสร้างด้านบริหารจัดการความสัมพันธ์	Pearson	-.060
	Sig.	.501
ความฉลาดทางอารมณ์(รวม)	Pearson	.071
	Sig.	.423

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บังคับบัญชา กับการจัดการความเครียดของผู้บังคับบัญชา

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บังคับบัญชา กับการจัดการความเครียดของผู้บังคับบัญชา พบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บังคับบัญชา ด้านการสร้างกำลังใจให้ตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการความเครียดของผู้บังคับบัญชา ด้านแรงสนับสนุนทางด้านสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บังคับบัญชาด้านทักษะในการสร้างด้านบริหารจัดการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการความเครียดของผู้บังคับบัญชาด้านแรงสนับสนุนทางด้านสังคม และด้านการนั่งสมาธิอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

**ตารางที่ 3** การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บังคับบัญชา กับการจัดการความเครียดของผู้บังคับบัญชา

		ด้านแรงสนับสนุนทางด้านสังคม	ด้านการนั่งสมาธิ
การรู้จักตนเอง	Pearson	-.073	-.071
	Sig.	.409	.425
การจัดการตนเอง	Pearson	.050	-.020
	Sig.	.576	.818
การสร้างกำลังใจให้ตนเอง	Pearson	.279*	.148
	Sig.	.001	.093
ความสามารถในการเข้าใจผู้อื่น	Pearson	-.015	.008
	Sig.	.862	.924
ทักษะในการสร้างด้านบริหารจัดการความสัมพันธ์	Pearson	.282*	.252*
	Sig.	.001	.004
ความฉลาดทางอารมณ์(รวม)	Pearson	.126	.075
	Sig.	.152	.399

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## สรุป

ผลการวิเคราะห์ เรื่องความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความรู้สึกล่อลวงใจของผู้ใต้บังคับบัญชานั้น พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บังคับบัญชา ด้านการจัดการตนเองมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกล่อลวงใจของผู้ใต้บังคับบัญชาทางด้านประสิทธิผลในการแก้ปัญหา นั้นหมายความว่าความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บังคับบัญชาทางด้านจัดการตนเองจะมองว่าผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถแก้ไขปัญหาให้เกิดประสิทธิผลได้ ของผู้บังคับบัญชาทางด้านการสร้างกำลังใจให้ตนเองมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกล่อลวงใจของผู้ใต้บังคับบัญชาด้านประสิทธิผลในการแก้ปัญหา หมายความว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บังคับบัญชาทางด้านการสร้างกำลังใจจะทำให้มองผู้ใต้บังคับบัญชาแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บังคับบัญชาด้านทักษะในการสร้างด้านบริหารจัดการความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกล่อลวงใจของผู้ใต้บังคับบัญชาด้านประสิทธิผลในการแก้ปัญหา และด้านอุปสรรคต่อความภูมิใจตนเองในองค์กร หมายความว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บังคับบัญชาทางด้านทักษะในการสร้างด้านบริหารจัดการความสัมพันธ์ทำให้มองผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพและมองว่าผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ช่วยเหลือองค์กรที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ สรุปโดยรวมความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกล่อลวงใจของผู้ใต้บังคับบัญชา

ผลการวิเคราะห์เรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บังคับบัญชากับการรับรู้ความเครียดในเรื่องความสัมพันธ์ พบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความเครียดของผู้บังคับบัญชา จากผลแสดงว่าผู้บังคับบัญชาไม่รับรู้ถึงความเครียดที่เกิดขึ้น เป็นการสะสมความเครียดโดยที่ตัวเองไม่รู้สึกล่อลวงใจ

ผลการวิเคราะห์พบว่าความฉลาดทางอารมณ์ด้านการสร้างกำลังใจให้ตนเองมีความสัมพันธ์กับการจัดการความเครียดด้านแรงสนับสนุนทางสังคม และความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะในการสร้างด้านบริหารจัดการความสัมพันธ์กับการจัดการความเครียดด้านแรงสนับสนุนทางสังคมและด้านการนั่งสมาธิ



## ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

ความฉลาดทางอารมณ์ ในด้านความสามารถในการเข้าใจผู้อื่นซึ่งเกณฑ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีคะแนนน้อยกว่าด้านอื่นๆ ดังนั้นจึงควรมีการจัดกิจกรรมให้เกิดความผ่อนคลายจากการทำงาน เช่น การเปิดเพลงเสียงตามสายในช่วงพักเที่ยง รวมถึงกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาจิตและสมาธิ เช่น การจัดช่วงเวลาสำหรับการนั่งสมาธิ สวดมนต์ ฟังธรรม

สำหรับการจัดการความเครียดควรมีการส่งเสริมให้พนักงานได้พัฒนาความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรคหรือปัญหาโดยอาจเป็นการฝึกอบรมพัฒนาในเนื้อหาที่เกี่ยวกับการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคโดยรวมหรือจะเน้นในด้านของการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรคในการฝึกอบรมอาจมีการให้พนักงานเผชิญกับสถานการณ์จำลองและให้พนักงานคิดหาสาเหตุของปัญหาและหาวิธีแก้ไขปัญหานั้นอย่างมีเหตุผลโดยอาจฝึกอบรมเป็นกลุ่มหรือเป็นรายบุคคลและในการทำงานจริงผู้บริหารควรให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาโดยต้องให้อำนาจในการตัดสินใจแก่พนักงานอย่างเหมาะสมด้วยเพื่อฝึกให้เกิดความสามารถในการแก้ปัญหาเพิ่มขึ้น

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้สำเร็จสมบูรณ์อย่างดีได้รับความกรุณาจากคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และประสบการณ์ให้เรื่อยมา รวมถึงขอกราบขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่มีส่วนทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในวันนี้

## เอกสารอ้างอิง

- [1] เกษม ต้นติผลาชีวะ. (2544). การบริหารความเครียดและสุขภาพจิต. นนทบุรี: สนุกอ่าน.
- [2] ทศนีย์ ทิศสุกใส. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเอง ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาคลินิกและชุมชน). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- [3] ภูมิดินทร์ หัตถนิรันดร์. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์ปัญญา (IQ) ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) และเชาวน์ปัญญา ด้านธรรมจริยธรรม (MQ) กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ชั้นมัธยมศึกษาปีที่1. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (วิชาการวัดผลการศึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- [4] ศรียา เอียดเสน. (2550). ภาวะผู้นำ ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค บรรยากาศองค์การและผลการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาพนักงานระดับบังคับบัญชา โรงงานประกอบรถยนต์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.