

ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการให้บริการ
ของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
Effects of Emotional Quotient on Service Behaviors of
Secretaries in Rajamangala University of Technology Thanyaburi

ณชิตา หิรัญพิชา

กองกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Nachita Hiranphicha

General Administration Division, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

Corresponding Author E-mail: nachita_h@rmutt.ac.th

(Received: June 5, 2020; Accepted: November 27, 2020)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ 2) เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับพฤติกรรมการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ และ 4) เพื่อศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารและเลขานุการสำนักงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 56 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์เพียร์สัน และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน ผลการศึกษาพบว่า 1) ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) พฤติกรรมการบริการของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีโดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ในภาพรวมกับพฤติกรรมการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 4) ความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุขและด้านเก่ง สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีได้ร้อยละ 43.5

คำสำคัญ: ความฉลาดทางอารมณ์ พฤติกรรมการให้บริการ

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the emotional quotient level of secretaries, 2) study the service behaviors level of secretaries, 3) study the relationship between emotional quotient and service behavior of secretaries and 4) study the effects of emotional quotient on the service behaviors of secretaries. The population were executive secretaries and office secretaries in Rajamangala University of Technology Thanyaburi with total amount of 56 people. A questionnaire was used as a tool in the research. The entire confidence value was .96. The statistics used in data analysis were means, percentage, and standard deviation. The analysis of relationships was carried out by using Pearson's coefficient and Stepwise Multiple Regression Analysis. The study results indicated that 1) emotional quotient of secretaries in Rajamangala University of Technology Thanyaburi was at the high level, 2) service behaviors of secretaries in Rajamangala University of Technology Thanyaburi was at the high level, 3) The relationship between emotional quotient that affected service behavior of secretaries in Rajamangala University of Technology Thanyaburi in the overall was correlation in positive with statistically significant at .01 and 4) emotional quotient in parts of happiness and intelligence significantly predicted the service behavior of secretaries in Rajamangala University of Technology Thanyaburi at 43.5 percent.

Keywords: Emotional Quotient, Service Behavior

บทนำ

จากสถานการณ์โลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว สังคมโลกมีความเชื่อมโยงใกล้ชิดกันมากขึ้น เป็นสภาพไร้พรมแดน การพัฒนาเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วส่งผลให้กระทบชีวิตความเป็นอยู่ในสังคมและการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจอย่างมากที่จะต้องเร่งพัฒนา แต่ในขณะเดียวกันประเทศไทย ก็มีข้อจำกัดของปัจจัยพื้นฐานเชิงยุทธศาสตร์เกือบทุกด้านทำให้เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนา และภายใต้ข้อจำกัดของปัจจัยพื้นฐานสำหรับการพัฒนาประเทศไทยในทุกด้านดังกล่าว จึงเป็นความท้าทายอย่างยิ่งสำหรับประเทศไทยที่จะต้องเร่งพัฒนาปัจจัยพื้นฐานต่าง ๆ

ได้แก่ การวิจัยและพัฒนา การพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ระบบโลจิสติกส์ การบริการ รวมไปถึงการพัฒนาทุนมนุษย์ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างศักยภาพ และประสิทธิภาพ ในการดำเนินงานให้กับประเทศไทย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562)

สถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยมีหน้าที่ผลิตบัณฑิต ยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศในทุกระดับ และยกระดับการเรียนรู้โดยเน้นการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ปรับระบบการจัดการเรียนการสอน การพัฒนาคุณภาพอาจารย์ และเตรียมคนที่มีทักษะให้พร้อมเข้าสู่ตลาดแรงงาน นอกจากนี้ต้องให้ความสำคัญกับการสร้างปัจจัยแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อที่จะนำประเทศไปสู่สังคมที่พึงปรารถนา โดยยุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 20 ปี พ.ศ. 2561 - 2580 มุ่งเน้นการพัฒนามหาวิทยาลัยสู่ “การพัฒนากำลังคนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ให้มีทักษะความชำนาญด้านวิชาชีพ เสริมสร้างทุนมนุษย์ที่มีมูลค่าเพิ่มให้กับประเทศ” ซึ่งหมายถึงมหาวิทยาลัยที่มุ่งเน้นการผลิตบุคลากรด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีความเป็นมืออาชีพมีความเชี่ยวชาญ ชำนาญการ สู่ภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม สนองต่อการพัฒนาประเทศ ซึ่งเป้าหมายของการพัฒนาประกอบไปด้วยการสร้างมืออาชีพ คือ บัณฑิต ผู้สอน บุคลากร และการบริหารจัดการ (กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2562) ในการสร้างบุคลากรมีความเชี่ยวชาญและชำนาญการนั้น จะต้องพัฒนาทั้งความฉลาดทางสติปัญญาและความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งปัจจุบันนักทรัพยากรมนุษย์ได้เน้นการพัฒนาทางด้านความฉลาดทางอารมณ์ทั้งด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข เพราะมีความเชื่อพื้นฐานที่ว่าถ้าบุคคลมีความฉลาดทางอารมณ์สูง แสดงว่าเป็นผู้มีความฉลาดในการใช้อารมณ์ได้ดี ส่งผลให้เป็นผู้ที่มีความสุขและความสำเร็จในชีวิต ส่วนผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานคือผู้ที่มีทัศนคติที่ดี มองโลกในแง่บวก ขณะเดียวกันก็มีความสามารถในการพัฒนาตนเองให้บรรลุเป้าหมายและวิธีการที่วางไว้ ทำให้เป็นผู้ที่สามารถบริหารจัดการงานได้ดี จึงมีโอกาสูงที่จะได้รับความไว้วางใจให้ทำหน้าที่สำคัญและมีโอกาสก้าวหน้าในงาน (ทิพย์ประภา พิศาลกิตติคุณ, 2558)

ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหารรวมถึงจัดทำหนังสือโต้ตอบ จัดเก็บหนังสือ กลั่นกรองหนังสือก่อนนำเสนอผู้บริหาร จัดทำปฏิทินการนัดหมายภารกิจของผู้บริหาร และให้การรับรองแขกรวมทั้งติดต่อประสานงานทั้งกับหน่วยงานภายนอกและภายใน ซึ่งจะเห็นได้ว่างานเหล่านี้จะต้องอาศัยทักษะในเรื่องการบริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ มีไหวพริบ ความคล่องแคล่วว่องไว พร้อมให้ความช่วยเหลือกับผู้รับบริการที่อาจจะ เป็นแขกที่มาติดต่อและตัวผู้บริหาร การมีพฤติกรรมบริการที่ดี มีความรู้ความสามารถในงาน สามารถตอบสนองผู้รับบริการได้รวดเร็ว มีความจริงใจ ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ มีทักษะด้านการ

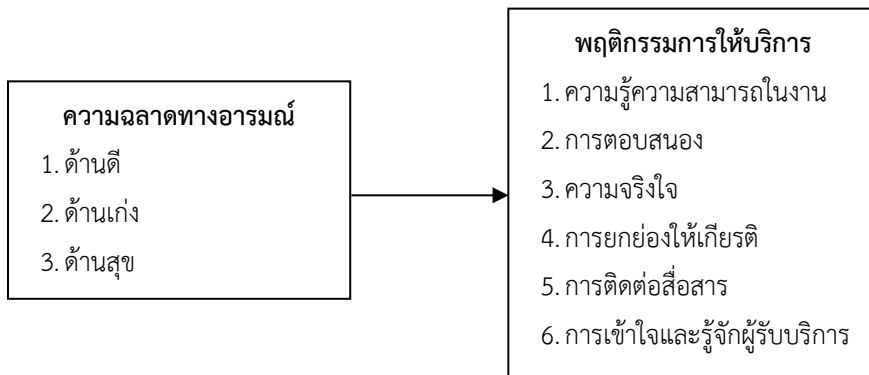
ติดต่อสื่อสาร เข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ จึงเป็นเรื่องสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการรวมไปถึงบุคลากรทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่จะต้องใช้ทักษะในการบริการและมีความฉลาดทางอารมณ์ในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับพฤติกรรมการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
4. เพื่อศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีขอบเขตเนื้อหาการวิจัย ดังนี้ ตัวแปรต้น คือ ความฉลาดทางอารมณ์ ได้แก่ ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข และตัวแปรตามคือ พฤติกรรมการให้บริการของเลขานุการ ได้แก่ ความรู้ความสามารถในงาน การตอบสนอง ความจริงใจ การยกย่องให้เกียรติ การติดต่อสื่อสาร และการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ แสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารและเลขานุการสำนักงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 56 คน ใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม 1 ชุด ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความฉลาดทางอารมณ์ ผู้วิจัยนำมาจากแบบสอบถามของกรมสุขภาพจิต (2562) ลักษณะแบบประเมินเป็นประโยคที่มีความเกี่ยวข้องกับอารมณ์และความรู้สึกที่แสดงออกมาในลักษณะต่าง ๆ มีคำตอบให้เลือก 4 คำตอบ คือ ไม่จริง จริงบางครั้ง ค่อนข้างจริง และจริง ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบประเมินค่า 4 ระดับ มีจำนวน 52 ข้อ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ 1) ด้านดี จำนวน 18 ข้อ 2) ด้านเก่ง จำนวน 18 ข้อ และ 3) ด้านสุข จำนวน 16 ข้อ ในการวิเคราะห์ระดับความฉลาดทางอารมณ์ จะใช้เกณฑ์ในการแบ่งระดับการหาช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น (Class Interval) โดยจะใช้วิธีการคำนวณหาช่วงกว้างระหว่างชั้น ตามหลักการค่าเฉลี่ยซึ่งแบ่งเป็น 4 ระดับ โดยการใช้ค่าเฉลี่ยในการพิจารณา (บุญชม ศรีสะอาด, 2556) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.26 – 4.00 หมายถึง มีระดับความฉลาดทางอารมณ์มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.25 หมายถึง มีระดับความฉลาดทางอารมณ์มาก

คะแนนเฉลี่ย 1.76 – 2.50 หมายถึง มีระดับความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.75 หมายถึง มีระดับความฉลาดทางอารมณ์ต่ำมาก

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการ จำนวน 30 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert) เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ย มีดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง พฤติกรรมการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง พฤติกรรมการให้บริการอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง พฤติกรรมการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง พฤติกรรมการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง พฤติกรรมการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. การสร้างเครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

3.1 ศึกษาแนวคิดเรื่องความฉลาดทางอารมณ์และแนวคิดเรื่องพฤติกรรมการให้บริการจากเอกสาร ตำรา บทความ สิ่งตีพิมพ์ และงานวิจัยต่าง ๆ

3.2 ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านพิจารณาความสอดคล้องของเนื้อหาทั้งนี้ค่าความสอดคล้องของเนื้อหาของแบบสอบถามทุกข้อมีค่ามากกว่า .60 (วิชิต อุ๋อัน, 2553)

3.3 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับบุคลากรงานสารบรรณที่มีลักษณะงานคล้ายกับเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีจำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .96

3.4 จัดทำบันทึกข้อความออกจากผู้อำนวยการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลงานวิจัย

3.5 ดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังคณะ วิทยาลัย สำนัก และกอง ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3.6 ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์คำตอบจากแบบสอบถาม เพื่อหาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์เพียร์สัน และพยากรณ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนาใช้เพื่อวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคล ด้วยการหาค่าความถี่ และร้อยละ วิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์และพฤติกรรมการให้บริการ โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงวิเคราะห์ วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับพฤติกรรมการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้

ค่าสัมประสิทธิ์เพียร์สัน และพยากรณ์ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นต้น

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความฉลาดทางอารมณ์	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ด้านดี	3.24	.27	มาก
1.1 การควบคุมตนเอง	3.01	.29	มาก
1.2 การเห็นใจผู้อื่น	3.20	.37	มาก
1.3 ความรับผิดชอบ	3.51	.39	มากที่สุด
2. ด้านเก่ง	3.04	.36	มาก
2.1 การมีแรงจูงใจ	3.19	.43	มาก
2.2 การตัดสินใจและแก้ปัญหา	2.99	.48	มาก
2.3 สัมพันธภาพ	2.95	.39	มาก
3. ด้านสุข	3.19	.30	มาก
3.1 ความภูมิใจในตนเอง	3.12	.51	มาก
3.2 ความพอใจชีวิต	3.18	.33	มาก
3.3 ความสุขสงบทางใจ	3.22	.39	มาก
รวม	3.16	.27	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.16$, S.D. = .27) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านดี ($\bar{X} = 3.24$, S.D. = .27) รองลงมาคือ ด้านสุข ($\bar{X} = 3.19$, S.D. = .30) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านเก่ง ($\bar{X} = 3.04$, S.D. = .36)

2. ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมบริการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

พฤติกรรมบริการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ด้านความรู้ความสามารถในงาน	4.07	.56	มาก
2. ด้านการตอบสนอง	4.27	.60	มาก
3. ด้านความจริงใจในการให้บริการ	4.42	.58	มาก
4. ด้านการรู้จักยกย่องให้เกียรติ	4.38	.53	มาก
5. ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.00	.51	มาก
6. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	4.34	.53	มาก
รวม	4.25	.46	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า พฤติกรรมการบริการของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = .46) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านความจริงใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = .58) รองลงมาคือ ด้านการรู้จักยกย่องให้เกียรติ ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = .53) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = .51)

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับพฤติกรรมบริการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับพฤติกรรมการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความฉลาดทางอารมณ์	พฤติกรรมการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	
	Pearson Correlation (r)	Sig
1. ด้านดี	.489**	.000
2. ด้านเก่ง	.595**	.000
3. ด้านสุข	.596**	.000
ความฉลาดทางอารมณ์ภาพรวม	.658**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีคือ ด้านสุข ($r = .596$) รองลงมาคือ ด้านเก่ง ($r = .595$) และด้านดี ($r = .489$) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่อหาความฉลาดทางอารมณ์มีผลต่อพฤติกรรมการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเพื่อหารูปแบบสมการทำนายพฤติกรรมการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตัวแปรพยากรณ์	b	S.E._b	β	t	Tol	VIF
ค่าคงที่	1.027	5.18		1.982		
ด้านสุข	.564	.205	.367	2.756**	.603	1.66
ด้านเก่ง	.471	.172	.364	2.733**	.603	1.66

$R = .659$, $R^2 = .435$, $S.E._{est} = .353$, $F = 20.389$

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนนั้น จะต้องมีการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นก่อน โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาค่า Variance Inflation Factor (VIF) ควรมีค่าไม่เกิน 10 และค่า Tolerance (Tol) ควรมากกว่า .10 จะไม่ก่อให้เกิดปัญหาตัวแปรต้นมีความสัมพันธ์กันสูงเกินไป (สำราญ มีแจ้ง, 2557) จากผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 4 พบว่า ค่า VIF เท่ากับ 1.66 ทั้ง 2 ตัวแปร และค่า Tol เท่ากับ .603 ทั้ง 2 ตัวแปร ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าตัวแปรต้นเป็นอิสระต่อกัน และจากตารางที่ 4 ยังพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุขและด้านเก่งสามารถทำนายพฤติกรรมการให้บริการของของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีได้ร้อยละ 43.5 โดยตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบด้านสุขเท่ากับ .564 และด้านเก่งเท่ากับ .471 ในขณะที่ตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐานด้านสุขเท่ากับ .367 และด้านเก่งเท่ากับ .364 ตามลำดับ

สรุปการวิจัย

สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะการปฏิบัติงานทางด้านเลขานุการจำเป็นต้องเป็นคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์ สามารถควบคุมและจัดการอารมณ์ของตนเองได้ มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า สอดคล้องกับ Goleman (1998) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถในการควบคุมตนเอง มีใจจดจ่อ เพียรพยายาม สามารถจูงใจตนเอง ดังนั้นความฉลาดทางอารมณ์จึงเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีคุณภาพและเหมาะสมในการปฏิบัติงาน โดยสามารถใช้ปัญญากำกับอารมณ์ และใช้ประโยชน์จากอารมณ์เพื่อสร้างประโยชน์ให้กับตนเองและผู้อื่น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญาณิ ขำพวง (2558) ได้ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์กับพฤติกรรมบริการของพนักงานโรงแรมอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานโรงแรมอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมาก

2. พฤติกรรมการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ปฏิบัติงานเลขานุการต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้บริหารและบุคคลที่มาติดต่อราชการ ดังนั้นจะต้องเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน แก้ปัญหาให้กับผู้มารับบริการได้ ตอบสนองและพร้อมให้ความช่วยเหลือให้กับผู้ที่มารับบริการโดยไม่เกี่ยงงอน มีอัธยาศัยดีกับผู้รับบริการ และเต็มใจต้อนรับผู้เข้ามาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hogan et al. (1984) ที่ว่า จิตสำนึกของการให้บริการ คือ ความเต็มใจจะปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ

ด้วยอรรถาธิบายอันดี มีความรู้ไว้มือเกี่ยวกับความต้องการของผู้รับบริการ มีความสามารถในการสื่อสารอย่างถูกต้องและน่าชื่นชม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญาณี ขำพวง (2558) ได้ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์กับพฤติกรรมบริการของพนักงานโรงแรมอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าพฤติกรรมบริการของพนักงานโรงแรมอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมาก

3. ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดังที่กรมสุขภาพจิต (2562) กล่าวว่าความสำเร็จในการทำงานและการดำเนินชีวิต มีผลมาจากการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ คนที่มีอารมณ์ดีจะมีความเข้าใจตนเองและผู้อื่นได้ง่าย ตลอดจนมีทักษะอารมณ์ที่ดีในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สามารถสร้างกำลังใจให้กับตัวเองได้ ซึ่งต่างจากคนมองโลกในแง่ร้ายที่มักจะมองเห็นแต่ปัญหาและความยุ่งยาก ทำให้ขาดกำลังใจที่จะผลักดันให้ฟันฝ่าอุปสรรค ซึ่งสอดคล้องกับ ปิยฉัตร จันทิวา (2558) ที่กำหนดขีดความสามารถของการปฏิบัติงานของเลขานุการไว้ว่า จะต้องมีความรู้ งานบริการ มีทัศนคติที่ดี มีความคิด ความเชื่อในด้านดี มีทัศนคติที่ดีต่อผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน องค์กร รักงานเลขานุการ ตระหนักในบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างถ่องแท้ และมีจรรยาบรรณในวิชาชีพเลขานุการ

4. ความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุขและด้านเก่งมีผลต่อพฤติกรรมการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทั้งนี้ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่าความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุขและด้านเก่งมีผลต่อพฤติกรรมการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่สามารถดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข มีความภูมิใจในตนเอง ย่อมมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานและเห็นคุณค่าตนเอง จึงทำให้ความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุขเป็นตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และเนื่องจากผู้ที่มีแรงจูงใจในการทำงานและให้บริการจะมีความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี ย่อมเป็นผู้ที่มีพลังและมีแรงจูงใจที่จะทำกิจการงานให้ประสบความสำเร็จ จึงทำให้ความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่งเป็นตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ทิพย์ประภา พิศาลกิตติคุณ (2558) ที่กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ถือเป็นการเรียนรู้และรู้จักอารมณ์ ความรู้สึกของตนให้ตระหนัก มีสติ รู้เท่าทันสาเหตุ เป็นการนำความฉลาดทางอารมณ์ของตนเองออกมาติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ทำให้สามารถบริหารจัดการความสัมพันธ์งานในหน้าที่ของตนกับผู้อื่นได้อย่างดี และสอดคล้องกับ ปิยฉัตร จันทิวา (2558) ได้ศึกษารูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถ

ในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารในสถานประกอบการ โดยสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานประกอบการ พบว่าประเด็นที่ผู้บริหารคาดหวังให้มีในคุณลักษณะของเลขานุการ คือ ความเป็นผู้ใหญ่ มีวุฒิภาวะ รู้จักควบคุมสติอารมณ์ รู้สิ่งใดควรทำไม่ควรทำ รู้จักวางตัวและแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เหมาะสม และมีความอดทนที่จะทำงานภายใต้สภาวะกดดัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลวิจัยพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้านแล้ว พบว่าด้านที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มขึ้น คือ ด้านเก่ง ทั้งนี้มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้มีการอบรมเรื่องพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์กับผู้ปฏิบัติงานเลขานุการโดยเน้น ด้านเก่ง และบรรจุเป็นแผนพัฒนารายบุคคล เช่น จัดการอบรมเรื่องเทคนิคการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
2. จากผลวิจัยพบว่าพฤติกรรมการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้านแล้ว พบว่าด้านที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มขึ้น คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร ทั้งนี้มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้มีการอบรมเรื่องพฤติกรรมการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการโดยเน้นด้านการติดต่อสื่อสาร และบรรจุเป็นแผนพัฒนารายบุคคล เช่น การอบรมการสื่อสารภายในองค์กร และการอบรมภาษาอังกฤษ
3. จากผลวิจัยพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ในภาพรวมกับพฤติกรรมการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีความสัมพันธ์กันทางบวก ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่ารากฐานของการบริการมาจากสภาพอารมณ์และจิตใจ ซึ่งมหาวิทยาลัยควรสนับสนุนให้มีการจัดการอบรมเพื่อส่งเสริมความฉลาดทางอารมณ์ รวมทั้งเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน เช่น การอบรมการสร้างแรงจูงใจในการทำงานด้วยทัศนคติเชิงบวก
4. จากผลวิจัยพบว่าตัวแปรด้านสุขและด้านเก่งสามารถร่วมกันพยากรณ์ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีจะมีพฤติกรรมการให้บริการสูงหรือไม่ขึ้น ขึ้นอยู่กับความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุขและด้านเก่งของแต่ละคนเป็นสำคัญ นั่นคือ หากมหาวิทยาลัยต้องการผู้ปฏิบัติงานเลขานุการที่มีพฤติกรรมการให้บริการที่ดี

จะต้องนำองค์ประกอบด้านสุขและด้านเก่ง มาพิจารณาในเรื่องส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการด้วย นอกจากนี้ยังควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความฉลาด ทางอารมณ์ด้านสุขและด้านเก่งควบคู่กันไป เช่น อบรมการสร้างความรู้สึที่ดีกับตนเอง อบรมการคิด เชิงบวกและการสร้างทัศนคติที่ดี จัดอบรมเกี่ยวกับหลักสูตรและการให้บริการที่เป็นเลิศ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. คว้าศึกษาพฤติกรรมกรให้บริการของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชวมงคลธัญบุรีโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก
2. คว้าศึกษาปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่งที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน เลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชวมงคลธัญบุรี

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณกองทุนส่งเสริมงานวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชวมงคลธัญบุรี ที่ให้ ทุนสนับสนุนงานวิจัย “ทุนสนับสนุนการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัยประจำปี พ.ศ. 2562”

เอกสารอ้างอิง

- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2562). **คู่มือความฉลาดทางอารมณ์**. สืบค้นเมื่อ 3 สิงหาคม 2562 จาก <https://www.dmh.go.th/download/ebooks/EQ1.pdf>.
- กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชวมงคลธัญบุรี (2562). **แผนยุทธศาสตร์ 20 ปี (2561 - 2580) และแผนพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชวมงคลธัญบุรี ประจำปี งบประมาณ 2562 (ฉบับย่อ)**. สืบค้นเมื่อ 30 กรกฎาคม 2562 จาก [http://www.pld.rmutt.ac.th/download/Download\(2\)/Policy/P01_11012562.pdf](http://www.pld.rmutt.ac.th/download/Download(2)/Policy/P01_11012562.pdf).
- ญาณิ ขำพวง. (2558). **ความฉลาดทางอารมณ์กับพฤติกรรมกรบริการของพนักงานโรงแรมอำเภอ หัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติ แสตนฟอร์ด.
- ทิพย์ประภา พิศาลกิตติคุณ. (2558). **ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุม ระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). **วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

- ปิยฉัตร จันทิวา. (2558). รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของเลขานุการ
ผู้บริหารในสถานประกอบการ. ดุษฎีนิพนธ์บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วิจิต ่อ๋อ. (2553). การวิจัยและการสืบค้นข้อมูลธุรกิจ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สำราญ มีแจ้ง. (2557). สถิติขั้นสูงสำหรับการวิจัย ทฤษฎีและปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและ
สังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสอง พ.ศ. 2560 – 2564. สืบค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2562 จาก
https://www.nesdc.go.th/ewt_w3c/ewt_dl_link.php?nid=6422.
- Hogan, J., Hogan, R. & Busch, C. M. (1984). How to Measure Service Orientation. *Journal
of Applied Psychology*, 69(1), 167-173.
- Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. New York: Bantum Book.