

ความฉลาดทางสังคมและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ
บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
Social Intelligence and Job Satisfaction of Employees Thailand Post
Co., Ltd. in Bangkok Metropolitan Region

ภูมิเพชร ทองเปล่งรัศมี¹ ศรีนทร์ ชันติวัฒนกุล²
Phumphet Thongplengrasamee, Sarin Khuntiwattanukul

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความฉลาดทางสังคม และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2) เพื่อเปรียบเทียบความฉลาดทางสังคมของพนักงานสายปฏิบัติการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตาม เพศ อายุ และประสบการณ์การทำงาน 3) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตาม เพศ อายุ และประสบการณ์การทำงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานสายปฏิบัติการ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 386 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ฐานนิยม ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ วิเคราะห์ค่าที่ t-test รวมทั้งวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานมีความฉลาดทางสังคมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมีทักษะมาก $\bar{X} = 3.68$ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ภาพรวมทักษะความฉลาดทางสังคมในแต่ละด้าน อยู่ในระดับมีทักษะมาก เช่นกัน และมีความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก $\bar{X} = 4.02$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจในการทำงานในแต่ละด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก เช่นกัน 2) พนักงานที่มี อายุ และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีความฉลาดทางสังคมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 3) พนักงานที่มี อายุ และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทาง

Received: 2023-04-03 Revised: 2023-07-04 Accepted: 2023-07-04

¹หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม Master of Business Administration Program in Business Administration, Chandrakasem Rajabhat University. Corresponding Author e-mail: phumphet.b@gmail.com

²อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม Lecturer for the Master of Business Administration Program in Business Administration, Chandrakasem Rajabhat University. e-mail: sarin.k@chandra.ac.th

สถิติ 0.05 ข้อเสนอแนะ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ควรพิจารณาจัดหลักสูตรเพื่อฝึกอบรมโดยบูรณาการเนื้อหา ความฉลาดทางสังคมและความพึงพอใจในการทำงานไว้เป็นหลักสูตรเดียวกัน และจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างสำนักงานใหญ่กับหน่วยงานปฏิบัติการภายนอกให้มีโอกาสพบปะ แลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ เสริมสร้างทักษะความฉลาดทางสังคม และทำให้ความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น

คำสำคัญ (Keywords): ความฉลาดทางสังคม; ความพึงพอใจในการทำงาน; พนักงานสายปฏิบัติการ

Abstract

The purposes of this study were 1) to study social intelligence and job satisfaction of the operational employees of Thailand Post Company Limited in Bangkok and its vicinity, 2) to compare social intelligence among the employees of Thailand Post Company Limited in Bangkok and its vicinity as classified by gender, age and work experience. 3) to compare job satisfaction among the employees of Thailand Post Company Limited in Bangkok and its vicinity as classified by gender, age and work experience. The study population consists of 386 operational employees and the questionnaire was used as a research method. The statistical analysis methods used in this study were frequency, percentage, mode, mean and standard deviation. The Inferential statistics used in the study were the t-Test ONE-WAY ANOVA The finding of this research on 1) Social Intelligence Analysis is overall social intelligence of the employees are at a very skilled level $\bar{X} = 3.68$. When considering each aspect, it was found that An overview of each aspect of social intelligence skills. And The results of job satisfaction of employees in the operational line Thailand Post Co., Ltd., Bangkok and its vicinity, found that the job satisfaction was at a very satisfactory level $\bar{X} = 4.02$. Overview of job satisfaction in each aspect was at a very satisfied level as well. 2) Employees with age and work experience have different social intelligence at the statistical significance level of 0.05 and 3) employees with age and work experience have different job satisfaction at the statistical significance level of 0.05 Suggestions: Thailand Post Co., Ltd. should consider organizing a training course that integrates content. Social intelligence and job satisfaction are the same curriculum. and organized joint activities between the head office and external operating units to provide opportunities to meet, exchange

knowledge, experience, and enhance social intelligence skills. and increase work satisfaction.

Keywords: Social Intelligence; Job Satisfaction; Operational Employees.

บทนำ (Introduction)

ความฉลาดทางสังคม เป็นความสามารถในการเข้าสังคมของบุคคล และการอยู่ร่วมกับคนในสังคมได้อย่างมีความสุข เป็นที่รักของทุกคน โดยอาศัยความเข้าใจ ความเห็นใจผู้อื่นและแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมออกมา คนที่มีความฉลาดทางสังคมจะเป็นคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง พุดคุยสนุกสนาน เข้ากับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี มีการวางตัวที่เหมาะสม เป็นแบบอย่างที่ดีในสังคม เป็นผู้ฟังที่ดี ยินดีรับฟังเรื่องของผู้อื่น ฟังอย่างตั้งใจ คิด วิเคราะห์แยกแยะ ใช้เหตุผล เป็นคนที่ปรับตัวเก่ง และพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ พร้อมเรียนรู้ตลอดเวลา เข้ากับเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี (จ๊อบดีบี, 2565) การทำงานต่างๆ บริษัทย่อมต้องการการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ต้องการความสำเร็จของงาน โดยการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ มีผลลัพธ์ที่ดี โดยข้อดีของการการมีประสิทธิภาพในการทำงานจะทำให้เกิดการทำงานรูปแบบใหม่ๆ เพิ่มขึ้น ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน ทำงานสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว งานที่สำเร็จเป็นงานที่มีคุณภาพ ลดการใช้ต้นทุนค่าใช้จ่าย ทำให้บริษัทประสบความสำเร็จ มีผลกำไรที่ดี (ปัทมาพร ท่อชู, 2559)

การสร้างความพึงพอใจในการทำงาน จึงหมายถึง ความรู้สึกที่ดี ทศนคติในเชิงบวกที่มีต่องานที่ตนทำอยู่ ส่งผลให้เกิดความสุขในการทำงาน ทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้ และยังส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ การสร้างความพึงพอใจในการทำงานมีหลายปัจจัยประกอบกัน เช่น เรื่องของคน ความก้าวหน้าในการทำงาน และอัตราจ้าง ขณะเดียวกันปัจจัยเหล่านี้ก็เป็นตัวแปรสำคัญที่จะสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงาน จนเป็นเหตุให้ทำงานในองค์กรได้อย่างไม่ราบรื่นและไม่มีความสุข ซึ่งท้ายที่สุดแล้วก็จะเป็นเหตุผลที่ทำให้พนักงานตัดสินใจลาออก หรือย้ายองค์กรได้เช่นกัน (เอช อาร์ โน้ตทิม, 2562)

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจ การขนส่งสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ไม่ว่าจะเป็น จดหมาย พัสดุไปรษณีย์ หรือสิ่งของขนาดเล็กไปจนถึงขนาดใหญ่ และกิจการขนส่งโลจิสติกส์แบบครบวงจร มีพนักงานทำงานครอบคลุมทั่วประเทศจำนวนมาก แบ่งได้เป็นหลายแผนก ทั้งแผนกรับฝาก แผนกลูกค้าธุรกิจ แผนกไปรษณีย์ด่วนพิเศษ แผนกปฏิบัติการไปรษณีย์ แผนกนำจ่าย แผนกธุรการ รวมถึงพนักงานที่ประจำอยู่ที่สำนักงานใหญ่ที่คอยทำหน้าที่สนับสนุนงานปฏิบัติการของแต่ละที่ทำการกระจายอยู่ทั่วทุกจังหวัดของประเทศไทย ประกอบกับรูปแบบการทำงานที่มีหลายหน่วยงานและการบริการที่หลากหลายทำให้พนักงานเกิดความสับสนในหน้าที่ เนื่องจากทำงานหลายหน้าที่ ขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน ส่งผลให้การขนส่งพัสดุล่าช้า ลูกค้าย่อมเรียนพนักงานจึงเกิดความกดดันจากการทำงานไม่บรรลุตามเป้าหมายเกิดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ซึ่งอาจจะนำมาซึ่งปัญหาที่อาจจะตามมา โดยประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานส่วนใหญ่จะเกิด

จากความพึงพอใจของพนักงาน หากพนักงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีความพึงพอใจต่อการทำงาน โอกาสที่งานจะเกิดประสิทธิภาพก็มากขึ้น (ไปรษณีย์ไทย, 2563)

ดังนั้นความฉลาดทางสังคมและความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญเพราะจะช่วยทำให้ พนักงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมมีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และรู้จักคิดวิเคราะห์แยกแยะ ปรับตัวเก่ง ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาถึงความฉลาดทางสังคม และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความฉลาดทางสังคมและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ทั้งยังเป็นแนวทางในการจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับการทำงาน of พนักงานทุกระดับของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อศึกษาความฉลาดทางสังคม และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
 2. เพื่อเปรียบเทียบความความฉลาดทางสังคมของพนักงานสายปฏิบัติการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตาม เพศ อายุ และประสบการณ์การทำงาน
 3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตาม เพศ อายุ และประสบการณ์การทำงาน
- กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานพนักงานสายปฏิบัติการ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

สมมติฐานที่ 1 พนักงานสายปฏิบัติการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีความฉลาดทางสังคมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พนักงานสายปฏิบัติการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานสายปฏิบัติการ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 10,921 คน สถิติ ณ วันที่ 14 มกราคม 2565 (เอช อาร์ ไทยโพสต์, 2565)

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงาน สายปฏิบัติการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง มีจำนวน 386 คน ซึ่งผู้ศึกษาคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1973)

3.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางสังคมและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งมีการทดสอบการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือและนำมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ซึ่งผลการหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ ผลออกมามีค่ามากกว่า 0.6 ซึ่งถือว่า มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้ จากนั้นนำแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 ชุด นำมาทดสอบมาหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมดโดยการหาค่า Cronbach's alpha เท่ากับ .886 ซึ่งค่า α ที่ได้มีค่ามากกว่า .8

4.การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำจดหมายขออนุญาตเก็บแบบสอบถามและไปยื่นต่อ สำนักงานไปรษณีย์ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล จากนั้นนำแบบสอบถามไปสอบถามกับพนักงานไปรษณีย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งใช้เวลาในการเก็บข้อมูล 30 วัน เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมาครบตามจำนวนเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำมาตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ผลทางสถิติต่อไป

5.สถิติที่ใช้ในการการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ฐานนิยม ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การวิเคราะห์ค่าที่ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE-WAY ANOVA)

ผลการวิจัย (Research Results)

1) ผลของความฉลาดทางสังคม และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า พนักงานมีความฉลาดทางสังคมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมีทักษะมาก ($\bar{X} = 3.68$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ภาพรวมทักษะความฉลาดทางสังคมในแต่ละด้าน อยู่ในระดับมีทักษะมาก เช่นกัน โดยที่ทักษะด้านการรับรู้และ

วิเคราะห์หาค่ามากที่สุด ($\bar{X} = 3.75$) รองลงมา ทักษะในการตระหนักรู้ ($\bar{X} = 3.70$) และทักษะด้านสังคม ($\bar{X} = 3.60$) ตามลำดับ และผลการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจในการทำงานในแต่ละด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก เช่นกัน โดยที่ความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านความความมั่นคงในการทำงาน มากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) รองลงมา ด้านลักษณะของงาน ($\bar{X} = 4.05$) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ($\bar{X} = 3.98$) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.97$) และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ($\bar{X} = 3.90$) ตามลำดับ

2) ผลการเปรียบเทียบความความฉลาดทางสังคมของพนักงานสายปฏิบัติการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในกรุงเทพและปริมณฑล จำแนกตาม เพศ อายุ และประสบการณ์การทำงาน ผลการทดสอบสถิติด้วยค่า t-Test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE-WAY ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า พนักงานสายปฏิบัติการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในกรุงเทพและปริมณฑลที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีความฉลาดทางสังคมแตกต่างกัน ซึ่งพนักงานที่มี เพศต่างกันมีความฉลาดทางสังคมทั้ง 3 ทักษะ และภาพรวมของความฉลาดทางสังคมไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีอายุ และประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความฉลาดทางสังคมแตกต่างกันทั้ง 3 ทักษะ และภาพรวมของความฉลาดทางสังคมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในกรุงเทพและปริมณฑล จำแนกตาม เพศ อายุ และประสบการณ์การทำงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานพนักงานสายปฏิบัติการ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด กรุงเทพและปริมณฑล จำแนกตาม เพศ อายุ และประสบการณ์การทำงาน ผลการทดสอบสถิติด้วยค่า t-Test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE-WAY ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า พนักงานสายปฏิบัติการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในกรุงเทพและปริมณฑลที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งพนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงาน ทั้ง 5 ด้าน และภาพรวมของความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มี อายุ และประสบการณ์การทำงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ทั้ง 5 ด้าน และภาพรวมของความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

1) ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีความฉลาดทางสังคมมีภาพรวมทักษะความฉลาดทางสังคมในแต่ละด้านอยู่ในระดับมีทักษะมาก โดยที่ทักษะด้านการรับรู้และวิเคราะห์สอดคล้องกับ

แนวคิดของ Goleman (2006) ได้กล่าวว่า ความฉลาดทางสังคม เป็นความรู้สึก เห็นอกเห็นใจ และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและมีการสื่อสาร และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Albrecht (2006) ได้กล่าวว่า ความฉลาดทางสังคมเป็นการพูดคุย พบปะกับคนในสังคม โดยได้แบ่งองค์ประกอบออกเป็น 5 องค์ประกอบ คือ 1) การตระหนักรู้สถานการณ์ (Situational Awareness) เป็นความสามารถในเข้าใจสถานการณ์และพฤติกรรมของบุคคลอื่น 2) การแสดงออก (Presence) แสดงออกผ่านท่าทาง พูดคุย ออกมาเป็นภาษากายที่สามารถสังเกตได้ 3) ความถูกต้อง (Authenticity) การรู้ในพฤติกรรมการแสดงที่แสดงออกมา 4) ความชัดเจน (Clarity) ความสามารถในการสื่อสาร ความคิดของตนได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน 5) ความเข้าใจผู้อื่น (Empathy) เป็นการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ตั้งใจฟัง ทักษะในการตระหนักรู้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Colman (2008) ได้กล่าวถึงว่า ความฉลาดทางสังคม เป็นความสามารถในการรับรู้ ประเมินสถานการณ์ และความสามารถในการเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Marlowe (1986) ได้กล่าวถึงความฉลาดทางสังคมว่า ความฉลาดทางสังคมเป็นความสามารถในการเข้าใจความรู้ ความคิด พฤติกรรมของผู้อื่น และแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับแนวคิดของ Goleman (2006) ที่ได้แบ่งความฉลาดทางสังคมออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ 1) การตระหนักรู้ทางสังคม (Social awareness) คือการรับรู้ อารมณ์ พฤติกรรมการแสดงออก ความรู้สึกนึกคิดของคนอื่นในสังคม การปรับตัว ความเอาใจใส่ผู้อื่น 2) การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Social facility) สามารถมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในสังคมได้อย่างราบรื่น อยู่ร่วมกันกับผู้อื่นอย่างมีความสุข การใส่ใจในความต้องการของผู้อื่น และทักษะด้านสังคม สอดคล้องกับแนวคิดของ Silvera, Martinussen, & Dahl (2001) ที่ได้แบ่งความฉลาดทางสังคมออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ 1) การประมวลผลข้อมูลทางสังคม (Social Information Processing) ความสามารถเข้าใจเหตุผลที่ผู้อื่นแสดงออกมา 2) ทักษะทางสังคม (Social Skills) เป็นทักษะพื้นฐานในการสื่อสาร และการเป็นผู้ฟังที่ดี 3) การรับรู้ทางสังคม (Social Awareness) เป็นการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับสถานการณ์ เวลา และเหมาะสมกับสถานที่

และผลการศึกษายังพบอีกว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมของความพึงพอใจในการทำงานในแต่ละด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ความพึงพอใจในการทำงานในด้านความความมั่นคงในการทำงานสอดคล้องกับแนวคิดของ Milton & James (1965) กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นผลจากทัศนคติในด้านๆ ต่างของบุคคลที่มีต่องานที่ทำในด้านค่าตอบแทน ความมั่นคงของงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในสายงาน การเอาใจใส่ของเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์ที่ดีในสังคมการทำงาน สอดคล้องกับองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานตามแนวคิดของ Glimmer (1966) กับ Weiss, Dawis, Lofquist, and England (1967) ในเรื่องของความมั่นคง (security) ด้านลักษณะของงานซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด

ของ Bavendam (2000) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกต่องาน สภาพของการทำงานที่ปฏิบัติอยู่ โดยบุคลากรมีความตั้งใจปฏิบัติงานอยู่กับองค์การ สอดคล้องกับองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานตามแนวคิดของ Locke (1976) ในเรื่องของ ตัวงาน (work itself) และยังสอดคล้องกับแนวคิดองค์ประกอบความพึงพอใจในการทำงานตามแนวคิดของ Spector (1997) ในเรื่องของ สภาพการปฏิบัติงาน (operating conditions) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ สอดคล้องกับแนวคิดของ Strauss & Sayles (1960) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกพอใจและเต็มใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลจะเกิดขึ้นต่อเมื่อให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่า และสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้ สอดคล้องกับองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานตามแนวคิดของ Vroom (1964) กับ Scarpello & Campbell (1983) ในเรื่องของ ค่าตอบแทน (wage) ค่าตอบแทนของงาน (job rewards) และสอดคล้องกับองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานตามแนวคิดของ Whitley & Putzier (1994) ในเรื่องของ ผลประโยชน์ (benefits)

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Hoppock (1935) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานจะมุ่งให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มาจากอิทธิพลภายนอก ได้แก่ ลักษณะของงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน สอดคล้องกับองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานตามแนวคิดของ Locke (1976) กับ Spector (1997) ในเรื่องของ การบังคับบัญชา (supervision) และ เพื่อนร่วมงาน (co-workers) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ สอดคล้องกับองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานตามแนวคิดของ Vroom (1964) กับ Khaleque & Rahman (1987) ในเรื่องของ โอกาสก้าวหน้า (promotional opportunity)

2) พนักงานสายปฏิบัติการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในกรุงเทพและปริมณฑลที่มีอายุและประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีความฉลาดทางสังคมแตกต่างกันทั้ง 3 ทักษะ และภาพรวมของความฉลาดทางสังคมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดร.ณิ ศรีประดู่และจุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงศ์ (2561) โดยผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความฉลาดทางสังคมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) พนักงานพนักงานสายปฏิบัติการ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด กรุงเทพและปริมณฑล จำแนกตาม อายุ และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งมีความพึงพอใจในการทำงาน ทั้ง 5 ด้าน และภาพรวมของความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทองพิเชษฐ์ สุวรรณภู (2560), นวรัตน์ สมานคติธรรม และวรรณภณ แสงมณี (2559) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการวิจัยที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้โดยแยกข้อเสนอออกได้ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ควรจัดให้มีกิจกรรมเสริมสร้างความฉลาดทางสังคมให้กับพนักงานปฏิบัติการโดยในกิจกรรมมีการส่งเสริมทักษะที่จำเป็นในการปรับตัวในการทำงานในองค์กร ให้พนักงานส่วนใหญ่ได้เรียนรู้ถึงการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน เรียนรู้และฝึกปฏิบัติในเรื่องของการพูด การแสดงออกกับเพื่อนร่วมงาน โดยทำให้พนักงานรู้จักการเปิดใจ รู้จักหลักการรับฟังข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงาน และการเป็นผู้ฟังที่ดี โดยบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด อาจจะทำการเชิญวิทยากรที่มีประสบการณ์ มาบรรยาย และจัดกิจกรรมกลุ่มย่อย ให้พนักงานได้ฝึกทักษะดังกล่าว ในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม ผลของการจัดกิจกรรมจะช่วยแก้ไขปัญหในการปรับตัวในการทำงานกับองค์กร โดยมีแนวโน้มปรับเข้ากับองค์กรและเพื่อนร่วมงานได้ดีขึ้น

1.2 ควรพิจารณาจัดหลักสูตรเพื่อฝึกอบรมโดยบูรณาการเนื้อหา ความฉลาดทางสังคมและความพึงพอใจในการทำงานไว้เป็นหลักสูตรเดียวกัน และจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างสำนักงานใหญ่กับหน่วยงานปฏิบัติการภายนอกให้มีโอกาสพบปะแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ เสริมสร้างทักษะความฉลาดทางสังคม และทำให้ความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น

1.3 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ควรพิจารณาการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง อย่างยุติธรรม โดยแต่งตั้งคณะกรรมการในการพิจารณาการเลื่อนขั้นอย่างน้อย 3 ท่าน และมีการกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาการเลื่อนขั้นแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน และการพิจารณาควรสอดคล้องกับความสามารถของพนักงานปฏิบัติการ ซึ่งอาจจะพิจารณาควบคู่ไปกับผลการปฏิบัติงานจริง การที่มีคณะกรรมการพิจารณาอย่างเป็นธรรม จะช่วยให้พนักงานลดความไม่พึงพอใจในการทำงานลงและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานได้

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการทำการวิจัยเรื่องความฉลาดทางสังคมส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่อยู่ในส่วนภูมิภาคเพิ่มเติมเพื่อดูความสอดคล้องกับพนักงานที่อยู่ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ว่ามีความคิดเห็นอย่างไรเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงรูปแบบการทำงาน ให้เหมาะสมกับความพึงพอใจของพนักงานทั้งองค์กรต่อไปในอนาคต

เอกสารอ้างอิง (References)

จีอบดีบี. (2565). *Social intelligence ความฉลาดทางสังคมที่ทุกคนควรมีเมื่อต้องเข้าสู่สังคม.*

สืบค้น 29 กรกฎาคม 2565, จาก <https://th.jobsdb.com/th-th/articles/social-intelligence/>

- ดร.ณิ ศรีประดู่, จุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงศ์. (2561). ผลของความฉลาดทางอารมณ์ ลักษณะของงาน และบริบทของงานที่มีต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของพนักงานในอุตสาหกรรมเคมี เขตพื้นที่อิสเทิร์นซีบอร์ด. *วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มช*, 11(2), 79-101.
- ทองพิเชษฐ์ สุวรรณกฎ. (2560). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่). การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นวรรตน์ สมานคติธรรม, วรณารถ แสงมณี. (2559). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ไทยซัมมิท มิทซูบะ อิเล็กทริก แมนูแฟคเจอร์ จำกัด. *วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม*, 15(3), 113-120.
- ปัทมาพร ท่อชู. (2559). การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. *วารสาร Industrial technology review*, 22(282), 94-100.
- ไพบูลย์ไทย. (2563). รายงานประจำปี บริษัท ไพบูลย์ไทย จำกัด 2563. สืบค้น 31 กรกฎาคม 2565, จาก [https:// www.thailandpost.co.th](https://www.thailandpost.co.th)
- เอช อาร์ ไทยโพสต์. (2565). สถิติจำนวนพนักงานและลูกจ้างบริษัท ไพบูลย์ไทย จำกัด. สืบค้น 1 สิงหาคม 2565, จาก <https://praisanee.com/hrthaipost/>
- เอช อาร์ โน้ตทิม. (2562). ความพึงพอใจของพนักงาน (Employee Satisfaction) สำคัญต่อองค์กรขนาดไหน. สืบค้น 14 สิงหาคม 2565, จาก <https://th.hrnote.asia/personnel-management/190724-employee-satisfaction/>
- ไอบิส. (2565). เรียนรู้ ปรับตัว ก้าวทัน 6 เทรนด์ การทำงานในยุคดิจิทัล. สืบค้น 15 กันยายน 2565, จาก <https://www.prosoftibiz.com/Article/Detail/69367>
- Albrecht, K. (2006). *Social Intelligence: The New science of Success*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Bavendam, J. (2000). *Effective Management through Measurement*; Special Reports, 6, Hill Publishing Company Ltd.
- Colman, A. M. (2008). *A Dictionary of Psychology (3 ed.)*. Oxford, Oxford University Press.
- Glimmer,V.H.B. (1966). *Industrial psychology*. New York: Mc Graw Hill Book Company inc.

- Goleman, D. (2006). *Social Intelligence: The New Science of Human Relationships*. New York, Bantam Dell.
- Hoppock, R. (1937). Job satisfaction of psychologists. *Journal of Applied Psychology* , 21(3), 300–303.
- Khaleque, A. and Rahman, A. (1987). Perceived importance of job facets and overall job satisfaction of Industrial workers. *Human Relations* 40, 401-441.
- Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. In Marvin D. Dennett, ed., *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* . Chicago: Rand McNally.
- Marlowe, H. A. (1986). Social intelligence: Evidence for multidimensionality and construct independence. *Journal of Educational Psychology*, 78(1), 52–58.
- Milton, L. B. & James, C. N. (1968). *Industrial psychology*. New York: Haper& Row.
- Scarpello, V., & Campbell, J. P. (1983). Job satisfaction: Are all the parts there?. *Personnel Psychology*, 36(3), 577–600.
- Silvera, D. H., Martinussen, M., & Dahl, T. I. (2001). *The Tromso Social Intelligence Scale, a self-report measure of social intelligence*. *Scandinavian Journal of Psychology*, 42(4), 313-319.
- Spector, P.E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes and consequences*, Thousand Oaks, CA, Sage Publications, Inc.
- Strauss. Gorge; and Sayles. Leonard R. (1960). *Personnel: The Human Problems of Management*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Vroom, V.H. (1964). *Work and motivation*, John Wiley and Sons, New York.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. University of Minnesota, Minneapolis.
- Whitley M.P., Putzier D.J. (1994). Measuring nurses' satisfaction with the quality of their work and work environment. *Journal of Nursing Care Quality*, 8(3), 42-51.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis. (3rd ed)*. New York : Harper & Row Ltd.