

**ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากร
ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี
EMOTIONAL INTELLIGENCE AFFECTING THE PERSONNEL'S SERVICE QUALITY
OF SUPHANBURI PRIMARY EDUCATIONAL SERVICE AREA OFFICE**

จารุวรรณ แป้นแจ้ง¹
มัทนา วัฒนอมศักดิ์²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี 2) คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีและ 3) ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี รวมจำนวน 242 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวคิดของโกลแมน และคุณภาพการบริการตามแนวคิดของพาราสุรามาน ไชทามและเบอร์รี สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ความถี่ ร้อยละ มัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก
2. คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก
3. ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีโดยภาพรวม ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง ด้านการควบคุมตนเอง ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง และด้านการมีทักษะสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Abstract

The research aimed to find 1) the emotional intelligence of the personnel 2) the personnel's service quality, and 3) emotional intelligence affecting the personnel's service quality of Suphanburi Primary Educational Service Area Office. The samples of the research were service providers and recipients of Suphanburi Primary Educational Service Area Office, 242 in total. The research instrument used to collect the data was a questionnaire regarding emotional intelligence, based on the concept of Goleman and service quality, based on the concept of Parasuraman, Zeithaml, and Berry. Statistics used to analyze the data were frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, and stepwise multiple regression analysis.

The findings revealed that:

1. The emotional intelligence of the personnel, generally and individually, was found at a high level.
2. The personnel's service quality of Suphanburi Primary Educational Service Area Office, generally and individually, was found at a high level.
3. The emotional intelligence: self-awareness, self-regulation, self-motivation and Social Skills; affected the personnel's service quality of Suphanburi Primary Educational Service Area Office at .05 level of statistical significance.

¹ นักศึกษาปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

² อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทนำ

การศึกษาเป็นกระบวนการสำคัญในการพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ความสามารถ มีทักษะ รวมถึงคุณลักษณะที่จำเป็นที่จะสามารถปรับตัวและดำรงชีวิตอยู่ในสังคมร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาในระดับขั้นพื้นฐานที่นักเรียนจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาและปลูกฝังทั้งด้านความรู้ เจตคติ ทักษะกระบวนการต่างๆ ตลอดจนด้านคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม คุณลักษณะที่พึงประสงค์ หากคุณภาพการศึกษาต่ำลงย่อมหมายถึง ความด้อยคุณภาพของประชากรส่วนใหญ่ อาจมีผลกระทบต่อความเจริญก้าวหน้าของประเทศ ซึ่งการพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการเพิ่มพูนคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น การพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการที่จะเสริมสร้างและเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานด้านต่างๆ มีความรู้ ความสามารถ เจตคติ ทักษะ และวิธีการในการทำงาน เพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรและยังช่วยเพิ่มความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากรด้วย (ทัศนีย์ วงษ์สมบูรณ์, 2550: 2) ซึ่งในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จนั้น ผู้ปฏิบัติงานทุกคนจำเป็นต้องมีจิตความสามารถในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งนั้นๆ ความสามารถดังกล่าวนี้ต้องมีความฉลาดทางสติปัญญา และความฉลาดทางอารมณ์ จากการศึกษาของโกลด์แมน (Goldman) พบว่าสติปัญญาจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จได้แค่ร้อยละ 20 ส่วนร้อยละ 80 เป็นผลมาจากความฉลาดทางอารมณ์ ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อความสำเร็จในชีวิตมากกว่าสติปัญญาทางสมองถึง 2 เท่า ซึ่งปัจจุบันเรื่องความฉลาดทางอารมณ์มีบทบาทอย่างมากมาในชีวิตประจำวัน มีความสำคัญอย่างมากกับการทำงาน การปรับตัว การบริหารจัดการในองค์กรต่างๆ การใช้ชีวิตอยู่ในครอบครัว ให้ความสำคัญกับเรื่องความฉลาดทางอารมณ์เป็นอย่างมากโดยเฉพาะหน่วยงานที่ต้องการใช้การตัดสินใจอย่างเร่งด่วน (วิระวัฒน์ ปินนิตมัย, 2551: 16)

การบริหารงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี (ม.ป.ป.:5) มีทรัพยากรที่ใช้ในการบริหารอยู่ 4 อย่าง ได้แก่ คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์และการบริหารจัดการ ซึ่งทรัพยากรทั้ง 4 อย่าง มีความสำคัญต่อผลสำเร็จของงานเป็นอย่างยิ่งโดยเฉพาะทรัพยากรมนุษย์ หรือคน ที่เป็นตัวจักรสำคัญในการปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นๆ หากมีคนหรือบุคลากรที่ดี มีความรู้ความสามารถ จะสามารถนำพาองค์กรหรือหน่วยงานไปสู่ความสำเร็จ บุคคลส่วนใหญ่มีความเชื่อว่า

ผู้ที่มีระดับความสามารถทางสติปัญญาสูง จะประสบความสำเร็จในการเรียน สามารถเข้าทำงานในตำแหน่งที่ดี และมีความสำคัญต่อองค์กรได้ ทั้งนี้เพราะความสามารถทางสติปัญญาสามารถสะท้อนให้เห็นถึงคุณสมบัติทางการศึกษาและการปฏิบัติงานในอาชีพต่างๆ ได้ ในความเป็นจริง การมีความสามารถทางสติปัญญาอยู่ในระดับสูง ไม่ได้เป็นหลักประกันว่าจะประสบความสำเร็จในอาชีพหรือความสำเร็จในชีวิตเสมอไป ผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานที่ผ่านมา พบว่า กระบวนการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี มีคุณภาพไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ กล่าวคือ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาและครูต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาโดยภาพรวมไม่เป็นไปตามมาตรฐานการดำเนินงานของเขตพื้นที่การศึกษา โดยที่มาตรฐานที่ 1 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา บริหารจัดการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ และพัฒนาระบบการจัดการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการศึกษาภาครัฐ (PMQA) ด้านผลงานที่แสดงถึงความสำเร็จจากการบริหารจัดการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ จากปัญหาดังกล่าว ถ้ามีการดำเนินการพัฒนาพฤติกรรมความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในหน่วยงานๆ ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น จะส่งผลทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพมากขึ้น (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี, ม.ป.ป.:5)

จากความสำคัญและปัญหาดังที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เพื่อทราบความฉลาดทางอารมณ์ และคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี รวมถึงความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี การศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพบุคลากรทั้งด้านความสามารถในการปฏิบัติงานส่วนบุคคล และความสามารถทางสังคม ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานและคุณภาพงานขององค์กร ซึ่งสารสนเทศจากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการเป็นข้อมูลประกอบเพื่อพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี อันจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานด้านการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อทราบความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี
2. เพื่อทราบคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี
3. เพื่อทราบความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี

สมมุติฐานการวิจัย

1. ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี อยู่ในระดับปานกลาง
2. คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี อยู่ในระดับปานกลาง
3. ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

จัดเตรียมโครงการวิจัย ศึกษาสภาพปัญหา พร้อมทั้งรวบรวมวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และเสนอขออนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์ ดำเนินตามโครงการวิจัย สร้างเครื่องมือ นำเครื่องมือที่สร้างเสร็จไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ และแปลผล รายงานผลการวิจัย จัดทำรายงานผลการวิจัยนำเสนอต่อคณะกรรมการ ดำเนินการขอสอบวิทยานิพนธ์ แก้ไขตามข้อเสนอแนะ จัดทำรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขออนุมัติจบการศึกษา

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการได้แก่ บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี จำนวน 228 คน และผู้รับบริการได้แก่ ผู้อำนวยการโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี จำนวน 404 คน รวมประชากรทั้งหมด จำนวน 632 คน

กลุ่มตัวอย่างและการเลือกตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ให้บริการ

และผู้รับบริการ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี จำนวน 242 คน ซึ่งได้จากการเปิดตารางประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540: 303) และทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งประเภท (stratified random sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรพื้นฐาน เป็นตัวแปรเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์การทำงาน

2. ตัวแปรต้น (X_{tot}) เป็นตัวแปรเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ตามแนวคิดของโกลแมน (Goleman, 1995: 12-17) ประกอบด้วย การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง สามารถที่จะรับรู้อารมณ์ตนเอง รู้เท่าทันความเปลี่ยนแปลงของอารมณ์ สามารถแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม เชื่อมั่นและรับผิดชอบในอารมณ์ตนเองได้ การควบคุมตนเอง รู้จักควบคุมอารมณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างชาญฉลาดเหมาะสม เข้าใจถึงจุดแข็งและจุดอ่อนของตน จัดการกับภาวะสับสนทางอารมณ์ตลอดจนแรงกระตุ้นภายในตนได้ การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ควบคุมตนเองให้เกิดแรงกระตุ้น เกิดกำลังใจมีความภาคภูมิใจในตนเอง สร้างขวัญ และกำลังใจ ให้ตนเองทำงานได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ พร้อมทั้งคาดคะเนความเสี่ยงต่อการก้าวไปสู่เป้าหมายได้ การรับรู้ความรู้สึกผู้อื่นรับรู้ความต้องการของผู้อื่นเป็นภาษากาย การแสดงออกทางอารมณ์ มีความเห็นอกเห็นใจ เอาใจเขามาใส่ใจเรา การร่วมมือกับบุคคลและความรู้สึกเป็นมิตร การมีทักษะสังคม การที่สร้างความสัมพันธ์ให้คงอยู่ยืนยาว สามารถแก้ปัญหาได้ กล้าแสดงออก รู้จักทำงานเป็นทีม แสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์

3. ตัวแปรตาม (Y_{tot}) เป็นตัวแปรเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ตามแนวคิดของพาราซูรามาน ไชทามและเบอรี่ (Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1985: 41-50) ประกอบด้วย ลักษณะทางกายภาพ ความเพียงพอสำหรับการบริการ ของจำนวนบุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถเหมาะสม เป็นระเบียบ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของการบริการ การจัดเตรียมเอกสารสำหรับผู้รับบริการ อย่างเสมอภาค ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับตามกฎหมายเป็นสำคัญ และมีประสิทธิภาพ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ บุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการ

บริการด้วยความรวดเร็ว รับไว ถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวก ในการเข้ารับบริการ ความมั่นใจของผู้รับบริการ สามารถให้ บริการอย่างถูกต้อง ชัดเจน ติดตามสอบถามข้อมูลที่สงสัย และ มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง การ เข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ บุคลากรเอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในขณะที่ให้บริการ เต็มใจไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการ อย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ขอมรับคำคำหนิติชม พร้อมรับไป ปรับปรุงแก้ไขด้วยท่าทีที่เต็มใจ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1 ฉบับ แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของ ผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์การทำงาน มีลักษณะเป็น แบบตัวเลือกที่กำหนดไว้ให้ (force choice)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความฉลาดทาง อารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถม ศึกษาสุพรรณบุรี ตามแนวคิดของโกลแมน (Goleman, 1995: 12-17)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สุพรรณบุรี ตามแนวคิดของพาราสุรามาน ไชทามและเบอรี่ (Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1985: 41-50)

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร และงานวิจัยทั้งในและต่าง ประเทศเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพการบริการ สร้างเครื่องมือคือแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความ เทียงตรงของเนื้อหา โดยใช้เทคนิค IOC จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับผู้อำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รองผู้อำนวยการสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษา หัวหน้ากลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ และผู้อำนวยการ โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สุพรรณบุรีที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน มาคำนวณหา ค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้ค่า สัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach, 1978: 161) เท่ากับ 0.971

การเก็บรวบรวมข้อมูล

นำหนังสือขอความร่วมมือจากคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ถึงผู้อำนวยการสำนัก งานเขตพื้นที่การ ศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี จำนวน 242 ฉบับ เพื่อขอความ อนุเคราะห์เก็บข้อมูล

สถิติที่ใช้สำหรับการวิจัย

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของ ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งถามรายละเอียดเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับ การศึกษาสูงสุด ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์การทำงาน โดยใช้สถิติความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)

2. การวิเคราะห์ระดับความฉลาดทางอารมณ์และ คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การ ศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ใช้ค่ามัชฌิมเลขคณิต ($\bar{X}$) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

สำหรับแบบสอบถามในตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ได้ นำค่ามัชฌิมเลขคณิตของน้ำหนักที่ได้มาเทียบเคียงกับเกณฑ์ ตามแนวคิดของเบสท์ (Best, 1983: 190) ไว้ดังนี้

ค่ามัชฌิมเลขคณิต 4.50-5.00 หมายถึง ความ ฉลาดทางอารมณ์หรือคุณภาพการบริการของบุคลากรอยู่ใน ระดับมากที่สุด

ค่ามัชฌิมเลขคณิต 3.50-4.49 หมายถึง ความฉลาด ทางอารมณ์หรือคุณภาพการบริการของบุคลากรอยู่ในระดับมาก

ค่ามัชฌิมเลขคณิต 2.50-3.49 หมายถึง ความฉลาด ทางอารมณ์หรือคุณภาพการบริการของบุคลากรอยู่ในระดับ ปานกลาง

ค่ามัชฌิมเลขคณิต 1.50-2.49 หมายถึง ความฉลาด ทางอารมณ์หรือคุณภาพการบริการของบุคลากรอยู่ในระดับน้อย

ค่ามัชฌิมเลขคณิต 1.00-1.49 หมายถึง ความฉลาด ทางอารมณ์หรือคุณภาพการบริการของบุคลากรอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อ คุณภาพการบริการของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุพรรณบุรี ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จำแนกออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพและข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 242 คน เพศชาย จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 51.24 รองลงมาคือ เพศหญิง จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 48.76 อายุ 51 – 60 ปี มากที่สุด จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 59.92 รองลงมาคือ อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 26.45 อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 และอายุน้อยกว่า 30 ปี น้อยที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.54 ระดับการศึกษาาระดับปริญญาโทมากที่สุด จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 58.26 รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 36.37 ระดับปริญญาเอก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.13 และต่ำกว่าปริญญาตรีน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.24 ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียนมากที่สุด จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 64.05 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 19.42 หัวหน้ากลุ่ม

งาน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.68 รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.61 และผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษาน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.24 ประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 30 ปีขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 40.08 รองลงมาประสบการณ์ในการทำงาน 21 – 30 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 34.30 ประสบการณ์ในการทำงาน 11 – 20 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14.46 และประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 10 ปี น้อยที่สุด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 11.16

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี

ตารางที่ 1 ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวม (X_{tot})

ข้อ	ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากร	ผู้ให้บริการ (n = 87)			ผู้รับบริการ (n = 155)			ภาพรวม (n = 242)		
		$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1.	การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (X_1)	4.31	0.65	มาก	4.28	0.71	มาก	4.29	0.68	มาก
2.	การควบคุมตนเอง (X_2)	4.19	0.71	มาก	4.15	0.75	มาก	4.17	0.73	มาก
3.	การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง (X_3)	4.24	0.64	มาก	4.08	0.74	มาก	4.16	0.69	มาก
4.	การรับรู้ความรู้สึกผู้อื่น (X_4)	4.13	0.73	มาก	4.09	0.80	มาก	4.11	0.77	มาก
5.	การมีทักษะสังคม (X_5)	4.08	0.72	มาก	3.99	0.77	มาก	4.04	0.75	มาก
รวม (X_{tot})		4.19	0.69	มาก	4.12	0.75	มาก	4.16	0.72	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.16$, $SD=0.72$) เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่ามัธยฐานเลขคณิตจากมากไปหาน้อยดังนี้ การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง ($\bar{X}=4.29$, $SD=0.68$) การควบคุมตนเอง ($\bar{X}=4.17$, $SD=0.73$) การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ($\bar{X}=4.16$, $SD=0.69$) การรับรู้ความรู้สึกผู้อื่น ($\bar{X}=4.11$, $SD=0.77$) และการมีทักษะสังคม ($\bar{X}=4.04$, $SD=0.75$) ตามลำดับ

ผู้ให้บริการมีความเห็นว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

สุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.19$, $SD=0.69$) เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่ามัธยฐานเลขคณิตจากมากไปหาน้อยดังนี้ การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง ($\bar{X}=4.31$, $SD=0.65$) การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ($\bar{X}=4.24$, $SD=0.64$) การควบคุมตนเอง ($\bar{X}=4.19$, $SD=0.71$) การรับรู้ความรู้สึกผู้อื่น ($\bar{X}=4.13$, $SD=0.73$) และการมีทักษะสังคม ($\bar{X}=4.08$, $SD=0.72$) ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความเห็นว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.12$, $SD=0.75$) เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน

โดยเรียงลำดับตามค่ามัธยเทศจากมากไปหาน้อยดังนี้ การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง ($\bar{X}=4.28$, $SD=0.71$) การควบคุมตนเอง ($\bar{X}=4.15$, $SD=0.75$) การรับรู้ความรู้สึกผู้อื่น ($\bar{X}=4.09$, $SD=0.80$) การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ($\bar{X}=4.08$, $SD=0.74$) และการมีทักษะสังคม ($\bar{X}=3.99$, $SD=0.77$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี

ตารางที่ 2 คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวม (Y_{tot})

ข้อ	ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากร	ผู้ให้บริการ (n = 87)			ผู้รับบริการ (n = 155)			ภาพรวม (n = 242)		
		$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1.	ลักษณะทางกายภาพ (Y_1)	4.19	0.66	มาก	4.13	0.70	มาก	4.16	0.68	มาก
2.	ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของการบริการ (Y_2)	4.17	0.70	มาก	4.12	0.75	มาก	4.15	0.73	มาก
3.	การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Y_3)	4.33	0.65	มาก	4.34	0.66	มาก	4.34	0.66	มาก
4.	ความมั่นใจของผู้รับบริการ (Y_4)	4.29	0.61	มาก	4.29	0.64	มาก	4.29	0.63	มาก
5.	การเข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ (Y_5)	4.31	0.62	มาก	4.32	0.63	มาก	4.32	0.63	มาก
รวม (Y_{tot})		4.26	0.65	มาก	4.24	0.68	มาก	4.25	0.67	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.25$, $SD=0.67$) เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่ามัธยเทศจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.34$, $SD=0.66$) การเข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.34$, $SD=0.66$) ความมั่นใจของผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.29$, $SD=0.63$) ลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X}=4.16$, $SD=0.68$) และความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของการบริการ ($\bar{X}=4.15$, $SD=0.73$) ตามลำดับ

ผู้ให้บริการมีความเห็นว่า คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.26$, $SD=0.65$) เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่ามัธยเทศจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.33$, $SD=0.65$) การเข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.31$, $SD=0.62$) ความมั่นใจของผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.29$, $SD=0.61$) ลักษณะทาง

กายภาพ ($\bar{X}=4.19$, $SD=0.66$) และความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของการบริการ ($\bar{X}=4.17$, $SD=0.70$) ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความเห็นว่า คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.24$, $SD=0.68$) เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่ามัธยเทศจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.34$, $SD=0.66$) การเข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.32$, $SD=0.63$) ความมั่นใจของผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.29$, $SD=0.64$) ลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X}=4.13$, $SD=0.70$) และความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของการบริการ ($\bar{X}=4.12$, $SD=0.75$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product correlation coefficient) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุพรรณบุรี

	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5	x_{tot}	Y_{tot}
X_1	1.00	0.782**	0.599**	0.628**	0.695**	0.864**	.707**
X_2		1.00	0.732**	0.710**	0.705**	0.901**	.718**
X_3			1.00	0.650**	0.648**	0.823**	.629**
X_4				1.00	0.771**	0.858**	.623**
X_5					1.00	0.892**	.653**
x_{tot}						1.00	.841**
Y_{tot}							1.00

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีโดยภาพรวม (x_{tot}) และรายด้านมีค่าอยู่ระหว่าง 0.599-0.901 เป็นความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรแต่ละด้านเรียงจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านการควบคุมตนเอง (X_2) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุดเท่ากับ 0.901 รองลงมาคือ ด้านการมีทักษะสังคม (X_5) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุดเท่ากับ 0.892 ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (X_1) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุดเท่ากับ 0.864 ด้านการรับรู้ความรู้สึกผู้อื่น (X_4) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุดเท่ากับ 0.858 ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง (X_3) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยที่สุดเท่ากับ 0.823

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี

1. ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากร (X_{tot}) ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวม

$$Y_{tot} = 1.405 + 0.686 (X_{tot})$$

2. ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากร ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง ด้านการควบคุมตนเอง ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง และด้านการมีทักษะสังคม ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวม

$$Y_{tot} = 1.429 + 0.238 (X_1) + 0.190 (X_2) + 0.126 (X_3) + 0.120 (X_5)$$

3. ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากร ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง ด้านการควบคุมตนเอง ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ด้านการมีทักษะสังคม และด้านการรับรู้ความรู้สึกผู้อื่น ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านลักษณะทางกายภาพ (Y_1)

$$Y_1 = 0.375 + 0.234 (X_1) + 0.187 (X_2) + 0.185 (X_3) + 0.169 (X_5) + 0.135 (X_4)$$

4. ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากร ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ด้านการมีทักษะสังคม และด้านการควบคุมตนเอง ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของการบริการ (Y_2)

$$Y_2 = 0.826 + 0.249 (X_1) + 0.191 (X_3) + 0.188 (X_5) + 0.168 (X_2)$$

5. ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากร ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง ด้านการควบคุมตนเอง และด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Y_3)

$$Y_3 = 1.591 + 0.360 (X_1) + 0.156 (X_2) + 0.133 (X_3)$$

6. ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากร ด้านการควบคุมตนเอง และด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ (Y_4)

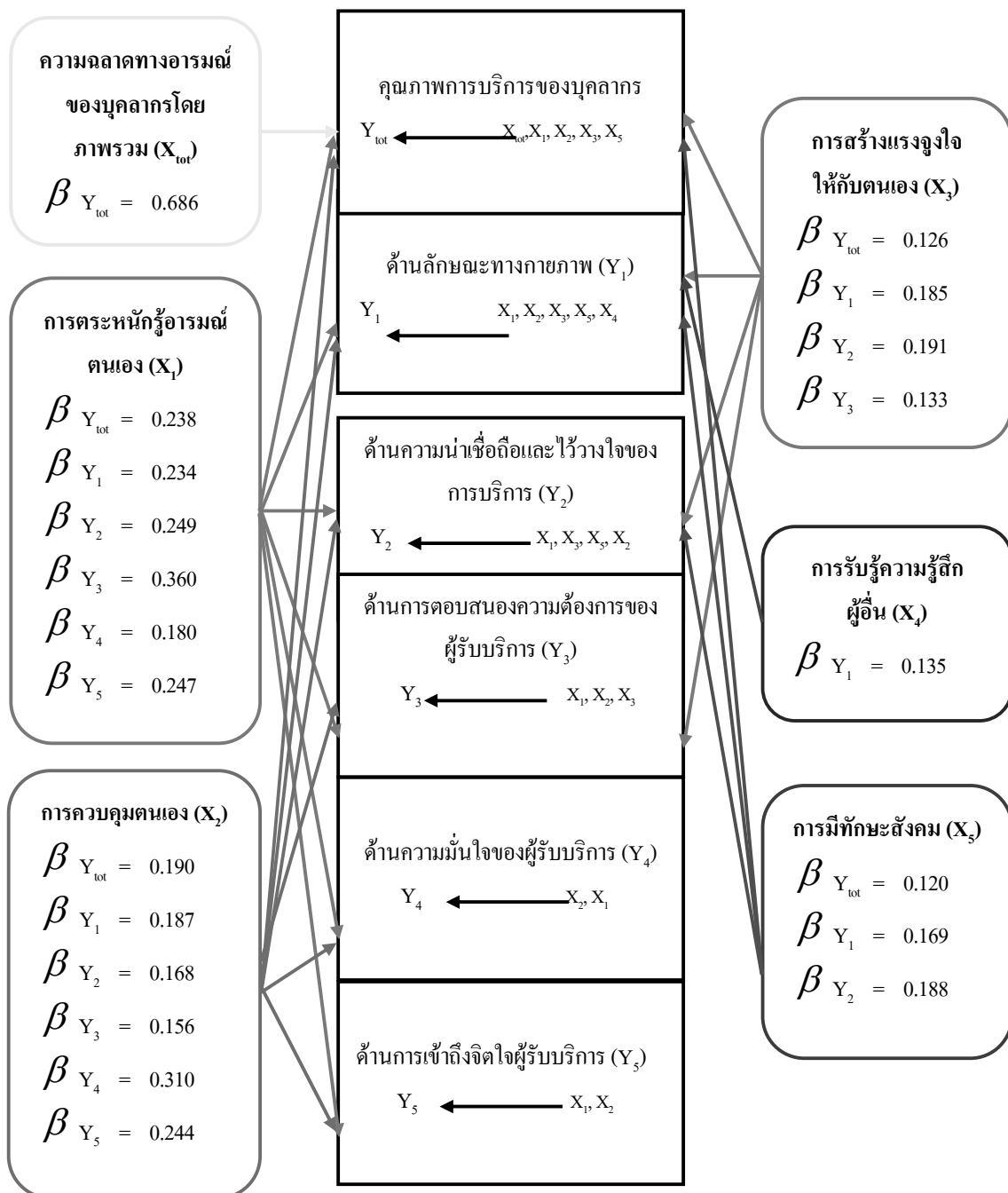
$$Y_4 = 2.227 + 0.310 (X_2) + 0.180 (X_1)$$

7. ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากร ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง และด้านการควบคุมตนเอง ส่งผล

ต่อคุณภาพการบริการของบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ (Y_5)

$$Y_5 = 2.242 + 0.247 (X_1) + .244 (X_2)$$

จากผลสรุปความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี สามารถสรุปได้ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากในปัจจุบันสังคมไทยได้ให้ความสำคัญกับบทบาทการทำงานระหว่างบุคคลซึ่งเป็นหัวใจหนึ่งในการทำงานร่วมกัน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเป็นหน่วยงาน กำกับ ดูแล ส่งเสริม สนับสนุน ให้บริการทางการศึกษาอย่างทั่วถึง และมีคุณภาพตามเกณฑ์การบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลนำไปสู่ความสำเร็จของงาน แสดงทิศทางการทำงานตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ดังนั้นบุคลากรจึงต้องรู้เท่าทันอารมณ์ตนเอง ตระหนักรู้ในอารมณ์และการกระทำของตนเอง สามารถวิเคราะห์แยกแยะสถานการณ์ได้ด้วยเหตุผล ยอมรับข้อบกพร่องของตนเอง และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไข รวมถึงระมัดระวังในการแสดงอารมณ์ของตนเอง สามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้ สร้างความเชื่อมั่นให้ตนเอง ต้องรู้จักให้กำลังใจตนเอง สร้างแรงบันดาลใจที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้บรรลุเป้าหมาย รู้จักข้อดีของตนเอง มีความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าตัดสินใจ กล้าที่คิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนาความสามารถของตนเอง สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้เราเกิดผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน เข้าใจความรู้สึกและความต้องการของผู้อื่น ต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา เรียนรู้ที่จะเข้าใจอารมณ์ ความรู้สึก และความต้องการของตนเองและผู้อื่น สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้เราสามารถสร้างสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลได้เป็นอย่างดี ดังนั้นจึงมีความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทางสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ได้จัดกิจกรรมสอดคล้องกับนโยบายและบริบทของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี มีการจัดกิจกรรมที่เป็นการสร้างความสัมพันธ์หรือการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมด้านคุณธรรม จริยธรรมของบุคลากร ทำให้เป็นการฝึกพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรให้สูงขึ้น นำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา

สุพรรณบุรีมีการนิเทศติดตาม การทำงานของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอย่างสม่ำเสมอ จึงทำให้บุคลากรต้องพัฒนาตนเองให้พร้อมกับการรับการประเมินอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุพรรณบุรีเองก็ต้องเตรียมพร้อมกับการรับการประเมินจากหน่วยงานต่างๆที่เข้ามาประเมินคุณภาพในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาด้วย เช่น การประเมินระบบการจัดการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ซึ่งเป้าหมายเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจและมีการพัฒนาคุณภาพการบริการสู่ความเป็นเลิศ มีระบบการบริหารจัดการที่ดี จากเหตุปัจจัยต่าง ๆ ที่กล่าวข้างต้น จึงส่งผลทำให้บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ได้ให้บริการ และปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม เป็นผู้ให้บริการที่ดีของหน่วยงาน ให้บริการโดยคำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้นจากการให้บริการกับหน่วยงานเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมใจ วิเศษ (2556) ได้ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรทางการศึกษา พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา อยู่ในระดับมากทุกด้าน ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรทางการศึกษาที่ปรากฏมากที่สุด คือ ความสามารถงูใจตนเอง รองลงมา คือการมีทักษะทางสังคม การรู้จักตนเอง การเข้าใจผู้อื่น สอดคล้องกับนิดา แซ่ตั้ง (2555) ที่ได้ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับมาก ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับความยอมรับในการทำงานและความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์และความสามารถในการควบคุมตนเอง อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ สุริย์พร รุ่งคำจัด (2556) ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา อยู่ในระดับมากทุกด้าน ที่มีระดับการปฏิบัติมากที่สุด คือ ด้านการงูใจตนเอง รองลงมา ด้านทักษะทางสังคม สอดคล้องกับดิลกฤทธิ์ อภิวัฒน์สิงหะ (2550) ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชร เขต 1 โดยภาพรวม อยู่ในระดับสูงและเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้คือด้านเก่ง เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านดี ด้านสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสุข สอดคล้องกับงานวิจัยของนงคริย์ ทนเพื่อน (2550) ผลการวิจัยพบว่า ระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารโรงเรียนที่มีผลต่อการบริหาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

สกลนคร เขต 3 โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับสูงทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง การสร้างแรงจูงใจให้แกตนเอง การควบคุมอารมณ์ของตนเอง การเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่นและการมีทักษะทางสังคม สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยมน อินทุสุต และศิริชัย ชินะดังกูร (2554) ได้ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานพบว่า รูปแบบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมที่ประกอบที่มีความสัมพันธ์กัน ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความรับผิดชอบต่อสังคมการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง การมีความสุขในชีวิต และการตระหนักในอารมณ์ตนเอง ซึ่งมีอิทธิพลต่อการสมรรถนะที่งานทั้งทางตรงและทางอ้อม

2. จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ว่าคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ให้ความสำคัญกับการบริการด้วยจิตบริการที่ดี ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาท ที่ได้รับมอบหมาย หมั่นให้ความช่วยเหลือ เกื้อกูลอำนวยความสะดวก ตอบสนองความต้องการของบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการของหน่วยงานจึงออกเป็นนโยบายมาตรการส่งเสริมของหน่วยงานสำหรับด้านการให้บริการ เพื่อให้เป็นการพัฒนางานด้านการบริการ ที่มีคุณภาพมากขึ้น โดยส่งเสริมเน้นย้ำให้บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่ปฏิบัติงานบริการร่วมกันด้วยความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ทำงานด้วยการมีระบบทีมงานที่ดี ไม่ละเลยการปฏิบัติหน้าที่และขาดงานจึงส่งผลทำให้ในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่ที่มีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เป็นการบริการที่สร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ ผู้รับบริการจึงเกิดความประทับใจ มีทัศนคติที่ดีต่อการมารับบริการกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอุษา ใหญ่ไฉ่บาง (2552) ผลการวิจัยว่าคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 มีคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม

กันมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงไปได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้าตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอนุสรณ์ พุทธิระพิพรรณ (2556) ผลการวิจัยพบว่าการศึกษาระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง ตามทัศนคติของผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ รองลงมาคือด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของอมรพิมล พิทักษ์ และมัทนา วัฒนอมศักดิ์ (2556) ผลการศึกษพบว่า คุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และด้านการเข้าถึงจิตใจ

3. จากผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรโดยภาพรวมส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีโดยภาพรวม สอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถในการใช้ทักษะทางอารมณ์ของบุคคล ที่เป็นปัจจัยสำคัญของการทำงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีความสุขและอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริการต่าง ๆ ได้ปฏิบัติตามมาตรฐาน และมีคุณภาพอยู่ในระดับขั้นของการบริการเหนือความคาดหมาย จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการที่มีความรู้ความเข้าใจและมีทักษะ ด้านบริการในงานประเภทนั้น ๆ อย่างแท้จริงและที่สำคัญผู้ให้บริการทุกคนจะต้องเป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง เนื่องจากงานบริการจะเกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล คือผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อจะได้ให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างประทับใจ เกิดเป็นความพึงพอใจ แสดงให้เห็นว่า ระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ให้บริการคือบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี สอดคล้องกับงานวิจัยของมินา นาคชน (2551) ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ และคุณลักษณะ

งานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และด้านผลสะท้อนกลับจากงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความฉลาดทางอารมณ์คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานและด้านผลสะท้อนกลับจากงานสามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของชนาธิป ศรีกล้า (2554) ผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุและอายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสถานภาพการเป็นพนักงานที่มีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ นอกจากนี้ลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุและอายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสถานภาพการเป็นพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุติมา บุญตาทิพย์ (2556) ผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับปกติ ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทด้านการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง และความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติบทบาทด้านการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง ด้านการควบคุมตนเอง ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง และด้านการมีทักษะสังคม ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีให้ความสำคัญกับการทำงานของการให้บริการของบุคลากร เพื่อเสริมให้การทำงานตามภารกิจหลักขององค์กรด้านการบริการเป็นไปด้วยความราบรื่น และมีประสิทธิภาพ เพราะการบริการถือเป็นหลักประการสำคัญของการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาด้วย ดังนั้น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี จึงส่งเสริมด้านทัศนคติ ทักษะและพฤติกรรมในการทำงานด้านการบริการซึ่งก็คือความฉลาดทางอารมณ์เพื่อการบริการที่ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง 2) ด้านการควบคุมตนเอง 3) ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง และ 4) ด้านการมีทักษะสังคม ให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ทำให้บุคลากรสะท้อนบุคลิกภาพที่ดีในการให้บริการต่อผู้มารับบริการ เพราะนอกจากการวางแผนการทำงานในเชิงกลยุทธ์การบริการตามหลักวิชาการแล้ว จะต้องผนวกเข้ากับการสร้างทักษะในการประสานกับบุคคลอื่นรอบด้านอันจะส่งผลให้การทำงานราบรื่น ดังนั้น ผู้ให้บริการที่มีความฉลาดทางอารมณ์ จะสามารถสร้างความประทับใจและส่งผลให้เกิดความร่วมมือตามมา สร้างความสำเร็จให้กับงานด้วย และในการปฏิบัติงานด้านการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ในปัจจุบันมีการให้บริการที่ติดต่อได้สะดวกและเปิดกว้างในการให้บริการกับผู้มารับบริการในหลายช่องทาง และมีการแจ้งข้อมูลที่เป็นที่ผู้รับบริการต้องรับรู้อย่างทั่วถึง เช่น เว็บไซต์, หนังสือเวียน, วารสาร, ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ดังนั้นผู้ให้บริการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย จึงได้สื่อสารประสานงานและได้รับการบริการตามรายละเอียดของงานที่ระบุนาในช่องทางการสื่อสารมากกว่าการมาติดต่อที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาด้วยตนเอง จึงทำให้ผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการรับรู้ความรู้สึกผู้อื่นนั้นไม่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวม

ผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง ด้านการควบคุมตนเอง ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ด้านการมีทักษะสังคม และด้านการรับรู้ความรู้สึกผู้อื่น ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านลักษณะทางกายภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าในการปฏิบัติหน้าที่ของการให้บริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีได้ทำหน้าที่บริการและให้การดูแล ผู้รับบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ เรียบร้อย ความสะอาด ความปลอดภัยของสำนักงาน มีสถานที่เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงานพร้อมรับบริการ และนอกจากนั้นบุคลากรต้องพร้อมในการให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือกิจกรรมต่างๆที่ผู้รับบริการเรียกร้อง และต้องให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสมและรวดเร็ว รวมทั้งบุคลากรต้องพยายามเรียนรู้ที่จะเป็นบุคคลที่ไวต่อความรู้สึกผู้อื่นเพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้อย่างทันทั่วถึง ซึ่งหากบุคลากรขาดความฉลาดทางอารมณ์ก็จะส่งผลเสียถึงงานในหน้าที่และชื่อเสียงของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ดังนั้นเพื่อที่จะให้การบริการดีและมีคุณภาพ บุคลากรจึงต้องฝึกและพัฒนาให้สามารถใช้และแสดงอารมณ์อย่างฉลาดในการให้บริการต้องใช้กระบวนการวางแผน การมีส่วนร่วม เพื่อควบคุมระบบงานให้เป็นคุณภาพ ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ทำงานเป็นทีมอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ มีความภาคภูมิใจในผลการปฏิบัติงานของตนเอง พยายามจะพัฒนาผลการปฏิบัติงานของตนเองให้ดียิ่งขึ้น

ผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ด้านการมีทักษะสังคม และด้านการควบคุมตนเอง ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าผู้มารับบริการมีความคาดหวังว่าจะได้รับการให้บริการจากบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ได้รับการให้ความช่วยเหลือที่เป็นมาตรฐานและมีคุณภาพในการบริการ ซึ่งบุคลากรก็สามารถให้บริการ ปฏิบัติการบริการในสิ่งต่างๆได้เป็นอย่างดี โดยมีขั้นตอนการดำเนินการงานในการให้บริการอย่างเป็นระบบบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน สามารถให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง สามารถตอบข้อสงสัยหรือให้ความรู้ด้านต่างๆแก่ผู้รับบริการได้ ทำให้สร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีต่อผู้มารับบริการ

ผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง ด้านการควบคุมตนเอง และด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี มีความฉลาดทางอารมณ์ สามารถรับรู้และเข้าใจ ความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ของตนเองได้ แสดงอารมณ์ได้อย่างเหมาะสมในสถานการณ์ต่างๆ รวมทั้งเข้าใจความต้องการ ความรู้สึกและความวิตกกังวลของผู้อื่น มีความเห็นอกเห็นใจ เอาใจเขามาใส่ใจเรา และแสดงออกมาได้อย่างถูกต้องกับกาลเทศะ ซึ่งในการให้บริการนั้นบุคลากรมีการกำหนดขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจนเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เข้าใจง่าย และสะดวกในการเข้ารับบริการ บุคลากรให้การบริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วฉับไว ถูกต้องและเหมาะสม ทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการตรงตามความต้องการและเกิดทัศนคติในทางบวกและเกิดความประทับใจในการได้รับบริการ

ผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการควบคุมตนเอง และด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีมีความฉลาดทางอารมณ์ทำให้สามารถรู้ถึงขีดความสามารถของตนเองได้อย่างถูกต้อง ช่วยให้รู้จักเลือกใช้จุดเด่นของตนเองในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ มีความมั่นใจพร้อมที่จะเผชิญหน้ากับงานหรือสถานการณ์ที่เป็นอุปสรรคได้ เพราะในการให้บริการต้องมีความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมาย ซื่อสัตย์สุจริต มีความสุภาพอ่อนน้อมและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้รับบริการ มีการแจ้งข้อมูลที่จำเป็นต่อผู้รับบริการให้รับรู้ข้อมูลได้อย่างทั่วถึง และช่องทางการสื่อสาร เช่น เว็บไซต์, หนังสือเวียน, วารสาร, ป้าย, มุมติดต่อสอบถาม เป็นต้น ให้ผู้มารับบริการสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่างๆได้ตลอดเวลา

ผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี

ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง และด้านการควบคุมตนเอง ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการเข้าถึงจิตใจ ผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีได้ปฏิบัติงานและพยายามที่จะปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการบริการให้ได้มาตรฐานที่เป็นเลิศ ตามเกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) โดยบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้ม แจ่มใสแก่ผู้รับบริการให้ ความสำคัญกับประโยชน์และความต้องการของผู้รับบริการ เป็นสำคัญ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ สามารถ ปรับเวลาทำงานให้เอื้อต่อการให้บริการมากยิ่งขึ้น ปฏิบัติงาน โดยยึดมั่นกับเป้าหมายกลุ่มและเป้าหมายองค์กร มีความริเริ่ม สร้างสรรค์และพร้อมจะปฏิบัติทุกครั้ง เมื่อมีโอกาสและเป็น คนที่มองโลกในแง่ดี บุคลากรปฏิบัติงานเสมือนตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยสร้างความสำเร็จให้กับหน่วยงานปฏิบัติ งานด้วยความตั้งใจ เต็มใจทุ่มเทให้กับการทำงาน โดยไม่หวัง รางวัลตอบแทน ถึงแม้จะมีปัญหาอุปสรรคเกิดขึ้น ก็ยอมเกิด ความสุขใจในการทำงาน ซึ่งแนวโน้มของความฉลาดทาง อารมณ์เหล่านี้ของบุคลากรจะเกื้อหนุนทำให้นำไปสู่การ แสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เหมาะสมในการให้บริการ

แต่อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าผลการวิเคราะห์จะพบ ว่าความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านการรับรู้ความรู้สึก ผู้อื่น ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านลักษณะทาง กายภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เท่านั้น มิได้ หมายความว่า จะไม่มีส่วนส่งผลต่อคุณภาพการบริการของ บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เนื่องจากผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ของความฉลาดทางอารมณ์กับคุณภาพการบริการในสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ในตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าความฉลาดทางอารมณ์แต่ละด้านมีความสัมพันธ์ ต่อกัน และมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการบริการของบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีโดย ภาพรวมและแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก ในทำนองเดียวกัน คุณภาพการบริการของบุคลากรแต่ละด้านก็มีความสัมพันธ์ ต่อกันและมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการบริการของบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ดังนั้น ความฉลาด ทางอารมณ์ของบุคลากรโดยภาพรวมจะส่งผลต่อคุณภาพ การบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถม

ศึกษาสุพรรณบุรีโดยภาพรวม ก็จะส่งผลถึงคุณภาพการบริการ ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีด้านอื่น ๆ ด้วยเช่นกัน ทั้งนี้เพราะความฉลาดทาง อารมณ์ของบุคลากรโดยภาพรวมก็คือการรวมทุกด้านเข้าไว้ ด้วยกัน จึงไม่ควรละความสนใจด้านอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อ คุณภาพการบริการของบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การ ศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็น แนวทางในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพการ บริการของบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลใน การบริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ให้ดียิ่งขึ้น และเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ด้าน ทักษะทางสังคม มีค่ามัธยฐานน้อยกว่าด้านอื่น และ คุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของการ บริการ มีค่ามัธยฐานน้อยกว่าด้านอื่น และพบว่าความ ฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ ดังนั้นผู้วิจัยจึง มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จัดอบรม สัมมนาเพื่อพัฒนาทักษะทางสังคมให้ กับบุคลากร
2. ควรจัดทำคู่มือการดำเนินงานให้บุคลากรมีความ เข้าใจที่ชัดเจน
3. ควรดำเนินการพัฒนาการให้บริการด้วยการสร้าง ศูนย์บริการร่วม ณ จุดเดียว (one stop service)

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ตามที่คุณวิจัยได้มีข้อเสนอแนะจากการวิจัยดังกล่าว ไว้ข้างต้น เพื่อให้งานวิจัยเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่ง ผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีได้แพร่หลายออกไป เพื่อ เป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าของผู้บริหาร นักวิชาการ และผู้สนใจทั่วไป จึงขอเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรมีการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากร ของหน่วยงานทางการศึกษาอื่น
2. ควรมีการศึกษาค้นคว้าการให้บริการของหน่วย งานอื่น

3. เปรียบเทียบมุมมองด้านความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

4. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ

เอกสารอ้างอิง

กัลยมน อินทุสุต และศิริชัย ชินะดังกูร. “ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน”, วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร 2, 1 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2554): 25.

ชนาธิป ศรีกล้า. “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา, 2554.

ชุดิมา บุญตาพิทย์. ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความสามารถในการปฏิบัติบทบาทด้านการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา, 2556.

ดิลกฤทธิ์ อภิวัฒน์สิงหะ. “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความสำเร็จในการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชร เขต 1” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, 2550.

ทัศนีย์ วงษ์สมบูรณ์. การปฏิรูปการศึกษา: โรงเรียนเป็นฐานบริหารจัดการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สมารธรรม, 2550.

นงคริย์ ทันเพื่อน. “ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารโรงเรียนที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสกลนคร เขต 2”, วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 2550.

นิตา แซ่ตั้ง, “ความฉลาดทางอารมณ์ และความฉลาดในการเผชิญอุปสรรคที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร” ปริญญานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2555.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2540.

พิมใจ วิเศษ, “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูอำเภอบ้านนา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2556.

มีนา นาคธน, “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และคุณลักษณะงานกับคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ในอำเภอมืองจังหวัดเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.

วิระวัฒน์ ปันนิตามัย. เขาวนอารมณ์ (E.Q): ดัชนีวัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต. (พิมพ์ครั้งที่ 7) กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี. ผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานฯ. สุพรรณบุรี : สำนักงานฯ, ม.ป.ป..

สุริย์พร รุ่งคำจัด, “ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับการดำเนินงานด้านบุคคลของสถานศึกษา อำเภองครักษ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2556.

อมรพิมล พิทักษ์ และมัทนา วัฒนอมศักดิ์. “คุณภาพชีวิตการบริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) กับคุณภาพชีวิตของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน”, วารสารการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร 3, 2 (มกราคม – มิถุนายน 2556): 25.

อุษณีย์ โพธิสุข. E.Q. ปัญญาของมนุษย์ชาติ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: แพนมีไล้ไคเรค, 2552.

อุษา ไชยไต้บาง, “คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงาน
ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและความพึงพอใจ
ของข้าราชการครู” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษา
ศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2552.

อนุสรณ์ พุทธิระพิพรรณ, “การศึกษาคุณภาพการบริการของ
สำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง
ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ” วิทยานิพนธ์ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, 2556.

Best, John W. **Research in Education** (4th ed.). Englewood
cliffs: Prentice-Hall, Inc., 1983.

Cronbach, J.Lee. **Essentials of Psychological Testing**
(3rd ed.). New York: Harper & Row Publishers,
1978.

Goleman, Daniel. **Emotional Intelligence: Why it Can
Matters More Than IQ**. New York: Bantam Books,
1995.

Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. “Determining Sample Size
for Research Activities”, **Educational and
Psychological Measurement** 30, 3 (1970):
607-610.

Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A. and Berry. Leonard L. “
A conceptual model of service quality and its
implications for future research”, **Journal of
Marketing** 49 (1985): 41-50.

