

ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาและความฉลาดทางอารมณ์ของตำรวจที่พยากรณ์
จิตบริการของตำรวจ

Leadership of Heads of polices and Emotional Intelligence of Polices
Predicting Service Mind of Polices

จรัญญา ฝาริโน¹ และ สุนทรี ศักดิ์ศรี²
Jarunya Pharino¹ and Sootaree Saksri²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ความฉลาดทางอารมณ์ และจิตบริการของตำรวจ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชากับจิตบริการของตำรวจ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของตำรวจกับจิตบริการของตำรวจ 4) พยากรณ์จิตบริการของตำรวจด้วยภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาและความฉลาดทางอารมณ์ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วนของประชากร (Proportional stratified random sampling) ซึ่งเป็นตำรวจจากสถานีตำรวจนครบาลบางเขน สถานีตำรวจนครบาลคันนายาว และสถานีตำรวจนครบาลมีนบุรี รวมจำนวนทั้งหมด 269 คน โดยใช้เกณฑ์การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรทาโรยามาเน่ (Yamane.1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับสูง ระดับความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับสูง และระดับจิตบริการของตำรวจอยู่ในระดับสูง 2) ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับจิตบริการของตำรวจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) ความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสัมพันธ์กับจิตบริการของตำรวจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4) ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาและความฉลาดทางอารมณ์ของตำรวจสามารถร่วมกันพยากรณ์จิตบริการของตำรวจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ ความฉลาดทางอารมณ์ จิตบริการ

¹มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
²ที่ปรึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

Abstract

The objectives of this research aim: 1) To measure level of leadership of heads of police officers, emotional intelligence and service mind of police officers. 2) To study relationship between heads of police officers and service mind of police officers 3) To study relationship between emotional intelligence of police officer and service mind of police officer 4) To predict service mind of police officer with leadership of heads of police and emotional intelligence. The study used samples groups were Proportional stratified random sampling total 269 police officers in Bangkok metropolitan station, Khan Na Yao metropolitan station and Min Buri metropolitan station. The criteria were formulated by Taro Yamane (Yamane,1973) The confidence level of 95%. The tools used in this research were questionnaires. The statistic used to analyze an information were frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's correlation and stepwise regression analysis.

The results of research were as follow 1) the level of leadership of heads of police officers, emotional intelligence and service mind of police officers were high. 2) Leadership of heads of police officers correlated with service mind of police officers with significant statistic level of .01 3) Emotional intelligence of police head officers related with service mind of police officers with significant statistic level of .01 4) Leadership of heads of police officers and emotional intelligence of police officers predict service mind of police officers with significant statistic level is .01

Keywords: Leadership, Emotional Intelligence, Service Mind

บทนำ

สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่สำคัญของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชนตลอด 24 ชั่วโมงต่อวัน และตลอด 7 วันต่อสัปดาห์ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจต่างๆ นั้น ต้องสัมผัสกับประชาชนตลอดเวลาในฐานะเป็น “ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์” จึงอาจกล่าวได้ว่างานตำรวจระดับสถานีตำรวจ คือ หัวใจสำคัญของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดังนั้นในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ถ้าปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพประชาชนย่อมรักและศรัทธา แต่ถ้าการปฏิบัติหน้าที่ไม่ดี ประสิทธิภาพต่ำ ประชาชนย่อมเสื่อมศรัทธาและสังคมไม่ยอมรับงานของตำรวจในระดับสถานีตำรวจ แบ่งเป็นงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การสืบสวน การสอบสวนดำเนินคดี งานจราจร งานอำนวยความสะดวกและบริหารจัดการ ซึ่งลักษณะของการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ โดยรวมแล้วก็คือเรื่อง “การให้บริการประชาชน” นั่นเอง สภาพปัญหาทุกวันนี้การปฏิบัติงานของตำรวจมักจะถูกตำหนิจากประชาชน สื่อมวลชน และไม่คอยได้รับการยอมรับจากสังคมเท่าที่ควร ซึ่งปัจจัยที่เป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งก็คือ เรื่องการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในแต่ละสถานีตำรวจ โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการประชาชน (นพพล นพรัตน์, 2556)

ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนที่มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ ย่อมมีเรื่องทุกข์ร้อนต่างๆ และคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องช่วยเหลือ ขจัดปัดเป่าความทุกข์ร้อนนั้นได้ แต่ในความเป็นจริงมีเจ้าหน้าที่ตำรวจบางส่วนขาดจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ ทำให้ประชาชนผิดหวังและเสื่อมศรัทธา เป็นเหตุให้กระทบต่อภาพลักษณ์ของตำรวจและรวมตลอดทั้งองค์กรของตำรวจ (คมศร พรหมพิทยาอุท, 2540)

คุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจแต่ละสถานีแตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากนโยบายการบริหารของผู้บังคับบัญชาของแต่ละสถานี บุคคลสำคัญที่มีส่วนผลักดันให้หน่วยงานไปสู่ความสำเร็จ และเกิดประสิทธิภาพ คือผู้นำหรือผู้บังคับบัญชา ซึ่งผู้นำจะต้องมีภาวะผู้นำที่สามารถจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้ร่วมมือร่วมใจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจและเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้หน่วยงานหรือสถานีบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้ (ศิริวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542) และอีกปัจจัยสำคัญของคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ คือความฉลาดทางอารมณ์ เป็นการเรียนรู้อารมณ์ความรู้สึกของตน มีสติ รู้เท่าทันสาเหตุบริหารจัดการอารมณ์ สร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเองในการให้บริการประชาชน และยังทำให้บุคคลเคารพและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นหรือประชาชนได้มากยิ่งขึ้น

จากความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่าภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาและความฉลาดทางอารมณ์ของตำรวจเป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะทำให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในงานบริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับคนเป็นจำนวนมาก เช่น งานบริการของตำรวจให้แก่ประชาชน การที่ผู้บังคับบัญชามีภาวะผู้นำจะส่งผลให้ตำรวจที่ปฏิบัติงานตามนโยบายเกี่ยวกับการบริการประชาชนได้เป็นอย่างดี และตำรวจที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะทำให้สามารถให้บริการกับประชาชนได้อย่างมีคุณภาพดี ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจทำการศึกษาเรื่อง “ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาและความฉลาดทางอารมณ์ของตำรวจที่พยากรณ์จิตบริการของตำรวจ”

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ความฉลาดทางอารมณ์ และจิตบริการของตำรวจ

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา กับจิตบริการของตำรวจ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของตำรวจ กับจิตบริการของตำรวจ
4. เพื่อพยากรณ์จิตบริการของตำรวจ ด้วยภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาและความฉลาดทางอารมณ์

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ตำรวจ สถานีตำรวจ นครบาลบางเขน มีจำนวน 276 คน สถานีตำรวจ นครบาลคันนายาว มีจำนวน 245 คน และสถานีตำรวจ นครบาลมีนบุรี มีจำนวน 299 คน รวม 820 คน กลุ่มตัวอย่าง ใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วนของประชากร (Proportional stratified random sampling) จำนวน 269 คน โดยใช้สูตรตามวิธีของยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรต้น คือ

1.1 ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา โดยแบ่งออก 7 ด้าน

- 1.1.1 ด้านการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- 1.1.2 ด้านการปรับปรุงแก้ไข
- 1.1.3 ด้านการให้การยอมรับนับถือ
- 1.1.4 ด้านการให้ความช่วยเหลือ
- 1.1.5 ด้านการโน้มน้าวจิตใจ
- 1.1.6 ด้านการประสานงาน
- 1.1.7 ด้านการเข้าสังคม

1.2 ความฉลาดทางอารมณ์ของตำรวจ

- 1.2.1 ด้านดี
- 1.2.2 ด้านเก่ง
- 1.2.3 ด้านสุข

2. ตัวแปรตาม คือจิตบริการของตำรวจ โดยแบ่งออก 6 ด้านคือ

- 2.1 ความสามารถในการบริการ
- 2.2 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ
- 2.3 ความสุภาพอ่อนน้อม
- 2.4 การติดต่อสื่อสาร
- 2.5 ความเข้าใจในผู้รับบริการ
- 2.6 การให้ความเชื่อมั่นในการบริการ

สมมติฐานของการวิจัย

1. ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับจิตบริการของตำรวจ
2. ความฉลาดทางอารมณ์ของตำรวจ มีความสัมพันธ์กับจิตบริการของตำรวจ
3. ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาและความฉลาดทางอารมณ์ของตำรวจ อย่างน้อย 1 ตัวแปรสามารถพยากรณ์จิตบริการของตำรวจได้

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา จำนวน 40 ข้อ แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านการปรับปรุงแก้ไข ด้านการให้การยอมรับนับถือ ด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการโน้มน้าวจิตใจ ด้านการประสานงาน ด้านการเข้าสังคม ลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่า IOC ระหว่าง 0.66 – 1.00 ค่าอำนาจจำแนก 0.20 ขึ้นไป ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .98

ตอนที่ 3 ความฉลาดทางอารมณ์ของ
ตำรวจ จำนวน 52 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่
ด้านดี ด้านเก่ง ด้านสุข ลักษณะแบบสอบถามเป็น
มาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ มีค่า IOC ระหว่าง
0.66 – 1.00 ค่าอำนาจจำแนก 0.20 ขึ้นไป ค่าความ
เชื่อมั่นเท่ากับ .98

ตอนที่ 4 จิตบริการของตำรวจ
จำนวน 26 ข้อ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่
ด้านความสามารถในการบริการ ด้านการตอบสนอง
ต่อผู้รับบริการ ด้านความสุภาพอ่อนน้อมด้าน
การติดต่อสื่อสาร ด้านความเข้าใจในผู้รับบริการ
ด้านการให้ความเชื่อมั่นในการบริการ เป็นคำถาม
แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่า IOC
ระหว่าง 0.66 – 1.00 ค่าอำนาจจำแนกเป็นบวก
มีค่า 0.20 ขึ้นไป ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .98

การรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล
และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ซึ่ง
ออกโดยคณะศิลปศาสตราจารย์ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เพื่อขอ
อนุญาตในการเก็บข้อมูลการวิจัย

2. ผู้วิจัยติดต่อกับฝ่ายธุรการของสถานี
ตำรวจเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และ
ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยแบบ
แบบสอบถามที่ผ่านการพัฒนาคุณภาพแล้ว
มอบเจ้าหน้าที่ตำรวจที่รับผิดชอบ

3. ดำเนินการแจกแบบสอบถามผ่านทาง
หน่วยงานประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจไปยัง
เจ้าหน้าที่ตำรวจ และนัดวันเวลาในการรวบรวม
ข้อมูล

4. ผู้วิจัยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล
ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2556 ถึงเดือนพฤศจิกายน
2556 โดยแจกแบบสอบถามจำนวน 269 ฉบับ
ได้รับแบบสอบถามคืนทั้งสิ้น 269 ฉบับ คิดเป็น
ร้อยละ 100 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

ทุกฉบับมีความสมบูรณ์ และนำข้อมูลที่ได้มาใช้ใน
การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ความถี่ (Frequency) และร้อยละ
(Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล
เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่
เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
ประสบการณ์ในการทำงาน

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์
ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ความฉลาดทาง
อารมณ์ของตำรวจ และจิตบริการของตำรวจ

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง
ตัวแปรที่ 1 กับตัวแปรที่ 2 โดยวิเคราะห์สัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment
Correlation) ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา
กับจิตบริการของตำรวจและความฉลาดทางอารมณ์
ของตำรวจกับจิตบริการของตำรวจ

4. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ
ขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)
ใช้วิเคราะห์ตัวพยากรณ์รวมเพื่อทำนายตัวแปรที่
จะศึกษาโดยพยากรณ์จิตบริการของตำรวจด้วย
ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาและความฉลาดทาง
อารมณ์ของตำรวจ กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ .01

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาวะผู้นำของ
ผู้บังคับบัญชา ความฉลาดทางอารมณ์ของตำรวจ
และจิตบริการของตำรวจ

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาวะผู้นำ
ของผู้บังคับบัญชาพบว่าภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา
โดยรวม อยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.08$, S.D. = .52)

1.2 ผลการวิเคราะห์ความฉลาดทาง
อารมณ์ของตำรวจ พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของ

สำรวจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.07$, S.D. = .37)

1.3 ผลการวิเคราะห์จิตบริการของสำรวจ พบว่า จิตบริการของสำรวจ โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.25$, S.D. = .49)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

2.1 ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตบริการของสำรวจ ในระดับปานกลาง ($r = .698$) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คิดเป็นร้อยละ 48.72 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p = .000$)

2.2 ความฉลาดทางอารมณ์ของสำรวจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตบริการของสำรวจ ในระดับต่ำ ($r = .324$) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ร้อยละ 10.49 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p = .000$)

2.3 ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาและความฉลาดทางอารมณ์ของสำรวจอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรสามารถพยากรณ์จิตบริการของสำรวจได้ตั้งสมการ จิตบริการของสำรวจ = 0.677 (ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา) + 0.272 (ความฉลาดทางอารมณ์ของสำรวจ)

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับจิตบริการของเจ้าหน้าที่สำรวจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นไปตามสมมติฐานทั้งนี้อาจเป็นเพราะการที่ผู้บังคับบัญชามีภาวะผู้นำจะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ โดยเฉพาะการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงของหน่วยงาน ซึ่งมีผลทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติตามนโยบายที่ผู้บังคับบัญชาได้กำหนดไว้ได้อย่างมีคุณภาพ เช่นคุณภาพด้านการบริการประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับ Koehler & Pankowski.

(1996) ซึ่งได้ให้หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ โดยต้องพิจารณาถึง 4 ประการหลัก ดังนี้ ประการที่ 1 ความคาดหวังของผู้บริการ (customer expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการแห่งคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริง และสร้างความเบิกบานใจให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการจะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดี ในส่วนของคำถามผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะต้องสร้างคำถามในลักษณะที่ว่าทำอย่างไร ประการที่ 2 ภาวะความเป็นผู้นำ (leadership) รูปแบบต่างๆ ของผู้นำภายในองค์การทั้งแบบผู้อำนวยการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ควบคุม จะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์การ เช่น การจัดแบ่งด้านเวลา การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น ประการที่ 3 การปรับปรุงขั้นตอน (process improvements) โดยทำการอธิบายถึงวิธีการที่จะทำให้ขั้นตอนต่างๆ มีระดับที่ดีเพิ่มขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอน ทำการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ๆ เกิดขึ้นและติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอนใหม่ๆ ดังกล่าว ประการที่ 4 การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ (meaningful data) เริ่มจากการอธิบายถึงการคัดเลือกและจัดแบ่งข้อมูล รวมทั้งทำการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยทำการสำรวจจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) สอบถามทางโทรศัพท์ นัดพบกับลูกค้าเป็นรายบุคคล การสนทนากลุ่มหรือจดหมายร้องเรียน นอกจากนี้ยังหมายถึงการรายงานหรือการศึกษาพิเศษจากรัฐบาล สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพจน์ อังคะนาวิณ (2542) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะผู้นำกับการปฏิบัติงานของสำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ในเขตพื้นที่พัฒนาชายฝั่งทะเลตะวันออก พบว่า คุณลักษณะผู้นำของสำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ในทัศนะของสมาชิกสภา

องค์การบริหารส่วนตำบลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่ต้องปรับปรุงมากกว่าด้านอื่น คือ ด้านการเป็นผู้ประสานงาน

2. ความฉลาดทางอารมณ์ของตำรวจ มีความสัมพันธ์กับจิตบริการของตำรวจ อยู่ในระดับต่ำโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าความฉลาดทางอารมณ์มีผลในการควบคุมตนเองให้แสดงออกให้เหมาะสมซึ่งการบริการให้ความสำคัญกับความฉลาดทางอารมณ์เป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกรมสุขภาพจิต (2543) สรุปว่าปัจจุบันนักวิจัยต่างยืนยันว่า ความสำเร็จในการทำงานและการดำเนินชีวิตนั้นร้อยละ 20 มาจากเชาวน์อารมณ์ ส่วนอีกร้อยละ 80 จะขึ้นอยู่กับความฉลาดทางอารมณ์ เป็นการเรียนรู้ทางสังคมซึ่งมีผลต่อสมองและความคิดของคน คือ ถ้าคนเรามีความรู้น้อยอาจจะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานและการดำเนินชีวิตได้ ถ้ามีพัฒนาการด้านความฉลาดทางอารมณ์ให้อยู่ในระดับสูงขึ้นไปจะทำให้มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ทำงานได้อย่างมีเหตุผลและรอบคอบ ในขณะที่เดียวกันคนที่มีความรู้มากอาจจะประสบความสำเร็จล้มเหลวในการทำงานและการดำเนินชีวิต ถ้าขาดวุฒิภาวะทางอารมณ์ คือ มีความฉลาดทางอารมณ์ในระดับต่ำ เนื่องจากบุคคลประเภทนี้มักยึดถือความคิดตนเป็นใหญ่ไม่เชื่อในความคิดใคร เนื่องจากตนเองฉลาดมากกว่าทำให้ขาดความเข้าใจในความรู้สึกผู้อื่น ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นมักไม่ค่อยประสบความสำเร็จ เนื่องจากขาดทักษะเกี่ยวกับคน (People Skill) ที่จะเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ให้สูงขึ้น จะเห็นได้ว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญและมีบทบาทขึ้นเรื่อยมาทำให้นักจิตวิทยาสมัยใหม่จำนวนไม่น้อยเชื่อว่าความฉลาดทางอารมณ์สามารถนำไปสู่ความสำเร็จในชีวิต สอดคล้องกับงานวิจัยของอภริตี ประสาททรัพย์ (2545) ได้ศึกษาผลของความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองและความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อคุณภาพการบริการ

ของข้าราชการตำรวจกองตรวจคนเข้าเมือง 2 พบว่าองค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และองค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ ด้านการกำกับควบคุมตนเอง และโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพ การบริการด้านความเป็นรูปธรรมที่ปรากฏอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่าองค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ด้านแรงจูงใจและประสบการณ์ในการทำงานสามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของดำรงศักดิ์ กล้าวิทย์กิจ (2547) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ บุคลิกภาพ ความพึงพอใจในการทำงานกับคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กัน ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ บุคลิกภาพองค์ประกอบด้านความห้วนไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพการบริการ บุคลิกภาพ องค์ประกอบด้านการแสดงตัว บุคลิกภาพองค์ประกอบด้านการเปิดกว้าง บุคลิกภาพองค์ประกอบด้านการมีสติมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ และความฉลาดทางอารมณ์สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ผลการวิจัยพบว่า มีกลุ่มตัวพยากรณ์ 2 ตัว ได้แก่ ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาและความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งผลการวิเคราะห์เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงได้สมการพยากรณ์ความสำเร็จในงานของบุคลากร ดังนี้ จิตบริการของตำรวจ = 0.677 (ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา) + 0.272 ความฉลาดทางอารมณ์ของตำรวจ)ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาเป็นตัวแปรที่พยากรณ์จิตบริการของตำรวจได้เป็น

อันดับแรก ทั้งนี้เพราะผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลสำคัญที่มีส่วนสำคัญในการผลักดันให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จซึ่งผู้นำจะต้องมีความเป็นผู้นำหรือมีภาวะผู้นำ (Leadership) ที่สามารถจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้ร่วมมือร่วมใจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจและเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้ ทั้งนี้องค์กรหนึ่งๆ ย่อมมีผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่เป็นผู้นำ ส่วนผู้ใต้บังคับบัญชาทำหน้าที่เป็นผู้ตามหรือผู้ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ความสำเร็จนั้นผู้นำจึงเป็นผู้ที่ขับเคลื่อนภารกิจให้ไปยังทิศทางที่พึงปรารถนา โดยยึดมั่นในหลักคุณธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปราจค์มณี เดชคุ้ม (2556) ได้วิจัยเกี่ยวกับการใช้หลักธรรมมาภิบาลและภาวะผู้นำของผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างระดับพฤติกรรมภาวะผู้นำและระดับการใช้ธรรมมาภิบาลของผู้บริหาร มีความสัมพันธ์เป็นบวก ภาวะผู้นำแปรสภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับหลักธรรมมาภิบาลทุกหลัก สำหรับภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนพบว่าองค์ประกอบด้านการให้รางวัลอย่างต่อเนื่องและการบริหารโดยการยอมรับ (เชิงรุก) มีความสัมพันธ์กับการใช้หลักธรรมมาภิบาล

ความฉลาดทางอารมณ์ของตำรวจเป็นตัวแปรที่พยากรณ์จิตบริการของตำรวจได้เป็นอันดับสอง ทั้งนี้เพราะในด้านคุณภาพการบริการ ความฉลาดทางอารมณ์ถือเป็นการเรียนรู้จักอารมณ์ความรู้สึกของตนให้ตระหนักถึงการมีสติ รู้เท่าทันสาเหตุ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกรมสุขภาพจิต (2543) ที่ประกอบด้วยแง่ดี มีสุข ซึ่งสัมพันธ์กับการควบคุมอารมณ์ ซึ่งแนวคิดนี้มาต่อยอดในการพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการการแก่ ดี มีสุข ของกรมสุขภาพจิต คือ ดี หมายถึงความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการ

ของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม มีการแสดงออกที่เหมาะสม มีความสามารถในการรับผิดชอบ โดยรู้จักเป็นผู้ให้และผู้รับ รู้จักรับผิดชอบและรู้จักให้อภัย เก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจสามารถตัดสินใจ แก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น โดยรับรู้ปัญหา รู้ศักยภาพของตนเอง มีขั้นตอนการแก้ปัญหาที่เหมาะสม มีความยืดหยุ่น แสดงความเห็นแย้งได้อย่างสร้างสรรค์และสุขหมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข โดยเห็นคุณค่าของตนเอง เชื่อมมั่นในตนเองในทางที่ถูก มองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขัน พอใจในสิ่งที่ตนเองมีอยู่ รู้จักผ่อนคลาย และมีความสงบทางจิตใจ จากแนวคิดแง่ดี มีสุข จะเห็นว่าเป็นเรื่องของการแสดงออก รู้จักตนเองและรู้จักผู้อื่น นั่นคือ การรู้จักธรรมชาติและอารมณ์เองก็เป็นส่วนหนึ่งของธรรมชาติ ซึ่งจะสามารถควบคุมอารมณ์ได้ นอกจากนี้สิ่งที่ช่วยให้งานบริการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในที่สุด การรับฟังปัญหาของผู้ใช้บริการอย่างเอาใจใส่ ตอบปัญหา ชี้แจงรายละเอียดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ แสดงออกอย่างเหมาะสม คำตอบต้องเป็นสิ่งที่ถูกต้องเสมอ หลีกเลี่ยงคำถามเชิงลบ หากต้องส่งต่อผู้เกี่ยวข้อง ควรจะประสานงานและให้ข้อมูลกับผู้ที่ต้องรับหน้าที่ต่อก่อน ไม่ควรให้ผู้รับบริการไปประสานงานและพูดซ้ำในเรื่องเดียวกันอีก หากต้องรอคำตอบในภายหลัง ควรจะระบุเวลาที่ชัดเจนว่าจะติดต่อกลับไปเมื่อเวลาเท่าไรใครเป็นผู้รับผิดชอบ หมายเลขโทรศัพท์ของผู้รับผิดชอบ และต้องติดต่อไปในวันเวลานั้นจริงๆ หลีกเลี่ยง การพูดกระทบกระทั่ง เสียสติมีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือผู้ให้บริการ และที่สำคัญผู้ให้บริการต้องมีไหวพริบดี มีทักษะในการลดความขัดแย้งและการควบคุมอารมณ์

สอดคล้องกับงานวิจัยของฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543) ได้วิจัยเกี่ยวกับผลของบุคลิกภาพและ

เขาวีอาร์มณีนี่มีต่อคุณภาพของการให้บริการตาม การรับรู้ของหัวหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงและ ฉลาดมากจะมีโอกาสเป็นผู้บริหารที่ดีได้ ส่วนเพศ อายุงาน สถานภาพสมรสไม่มีผลต่อระดับ ความฉลาดทางอารมณ์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มีนา นาครชน (2551) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และคุณลักษณะงาน กับคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารไทย พาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัย พบว่า

1. ความฉลาดทางอารมณ์และคุณลักษณะ งานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่

2. คุณลักษณะงานด้านความหลากหลาย ของทักษะ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระใน การตัดสินใจในงาน และด้านผลสะท้อนกลับจากงาน มี ความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของ พนักงานธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่

3. ความฉลาดทางอารมณ์ คุณลักษณะ งานด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความสำคัญ ของงาน ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และด้านผลสะท้อนกลับจากงานสามารถรวมกัน พยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานธนาคาร พาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะสำหรับการปฏิบัติ

1. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้บังคับบัญชา ของ สถานีตำรวจนครบาลบางเขน คันนายาว และ มีนบุรี มีภาวะผู้นำโดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาจากข้อพบว่า ผู้บังคับบัญชา ให้ความช่วยเหลือต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในการแก้ไข

ปัญหาส่วนตัวเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่นดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเห็นถึงความใส่ใจของ ผู้บังคับบัญชา

2. จากผลการวิจัยพบว่า ตำรวจที่มีความฉลาด ทางอารมณ์อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เป็นการยากสำหรับท่านที่จะโต้แย้งกับผู้อื่น แม้จะมีเหตุผลเพียงพอ และเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ควรมีการฝึกอบรมหัวข้อที่เกี่ยวกับการสร้าง ความเชื่อมั่นในตนเอง และการคิดที่มีรูปแบบของ การกล้าแสดงออก

3. จากผลการวิจัยพบว่า ตำรวจที่มีจิตบริการ อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสุภาพอ่อนน้อมเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ย ต่ำกว่าด้านอื่น และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เมื่อประชาชนที่เข้ามาใช้บริการเข้ามาในสถานี ตำรวจท่านพร้อมกล่าวทักทายทันที เป็นข้อที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ดังนั้นผู้บังคับบัญชาควรมี นโยบายเกี่ยวกับการทักทายให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่ ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางเขน คันนายาว และ มีนบุรี เท่านั้น ควรขยายผลการศึกษาวินิจฉัยไปยังเจ้าหน้าที่ ตำรวจของสถานีอื่นๆ หรือบุคลากรของหน่วยงาน อื่นๆ ทั้งที่มีลักษณะการทำงานที่คล้ายคลึงกันและ แตกต่างกันออกไป เพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ ได้กว้างขวางและครอบคลุมประชากรมากขึ้น และเพื่อ ช่วยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีต่าง ๆ บริการ ประชาชนได้ดีขึ้น

2. ควรศึกษาตัวแปรเกี่ยวกับการบริการ ด้านอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านการประชาสัมพันธ์

3. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมี ผลต่อการบริการ เช่น บุคลิกภาพ แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจ การพัฒนา บุคลากร ภาวะผู้นำองค์การ สวัสดิการ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2543). *การพัฒนาแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ สำหรับประชาชนไทย อายุ 12-60 ปี*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์วงกลม โปรดักชั่น.
- คมศร พรหมพิทยาอุท. (2540). *การบริการประชาชนของสถานีตำรวจในจังหวัดนครราชสีมา*. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ฉัตรฤดี สุกปลั่ง. (2543). *ผลของบุคลิกภาพและเขาวนอารมณ์ที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการการรับรู้ของหัวหน้างาน ของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ดำรงศักดิ์ กล้าวิทย์กิจ. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ บุคลิกภาพความพึงพอใจในการ ทำงานกับคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นพพล นพรัตน์. (2556). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจ*. สืบค้น 2 กุมภาพันธ์ 2556, จาก <http://coty191-thai-cop.blogspot.com/2011/03/blog-post.html>.
- พรพจน์ อังคะนาวิน. (2542). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะผู้นำกับการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ในเขตพื้นที่พัฒนาชายฝั่งทะเลตะวันออก*. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรารงค์มณี เดชคุ้ม. (2556). *การใช้หลักธรรมาภิบาลและภาวะผู้นำของผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย*. *จันทร์เกษมสาร*, 19(36), น.61-70.
- มีนา นาคชน. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และคุณลักษณะงานกับคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีระวัฒน์ ปันนิต้ามัย. (2542). *เขาวนอารมณ์ (EQ): ดัชนีวัดความสุขความสำเร็จของชีวิต*. (พิมพ์ครั้งที่ 2.) กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เอกซ์เปอร์เนท.
- อภิรดี ประสาททรัพย์. (2545). *ผลของความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง และความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อคุณภาพ การบริการของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง 2*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Koehler, P. (1996). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. (3rd ed.). New York : Harper & Row.