

อิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อความพึงพอใจและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์ในกลุ่มธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

THE INFLUENCE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE ON CALL CENTER AGENTS' PSYCHOLOGICAL WELL-BEING AND JOB PERFORMANCE IN THE INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY BUSINESS GROUP

ศยามล เอกะกุลนันต์*

Sayamon Akakulanant

ถวัลย์ เนียมทรัพย์**

Thawan Nieamsup

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์, วท.ด. ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

* Assistant Professor and Ph.D., Department of Psychology, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University

Email: fsocsm@ku.ac.th

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์, ป.ด. ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

** Assistant Professor and Ph.D., Department of Psychology, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University

Email: fsocetwn@ku.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อความพึงพอใจและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์ กลุ่มธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์ กลุ่มธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจำนวน 425 คน วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นด้วยโปรแกรม SPSS for Windows และวิเคราะห์ความสอดคล้องของแบบจำลองความสัมพันธ์ด้วยโปรแกรม LISREL ผลการวิจัยพบว่า (1) แบบจำลองความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อความพึงพอใจและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์ กลุ่มธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารหลังจากการปรับมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีค่าสถิติ $\chi^2 = 73.51$ p-value = .95 GFI = .98 AGFI = .96 SRMR = .025 RMSEA = 0.00 และมีค่า CN = 757.19 โดยความฉลาดทางอารมณ์และความพึงพอใจสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการปฏิบัติงานได้ 45% (2) ความฉลาดทางอารมณ์และความพึงพอใจมีอิทธิพลทางตรงต่อการปฏิบัติงาน และ (3) ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการปฏิบัติงานผ่านความพึงพอใจ

คำสำคัญ: ความฉลาดทางอารมณ์ ความพึงพอใจ การปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์

Abstract

The purpose of this study was to examine the goodness of fit between the developed causal model emotional intelligence affecting call center agents' psychological well-being and job performance in the information and communication business group and empirical data. Data were collected from 425 call center agents of the information and communication technology business group by questionnaires. SPSS for windows was used for rudimentary data analysis. LISREL was used for analyzing the goodness of fit of model. The results revealed that: (1) the proposed model of emotional intelligence affecting call center agents' psychological well-being and job performance in the information and communication business group was modified to fit the data and chi-square value and goodness of fit indices of model was acceptable: $\chi^2 = 73.51$, p-value = .95, GFI = .98 AGFI = .96, SRMR = .025, RMSEA = 0.00, and CN = 757. Emotional intelligence and psychological well-being accounted for 45 percent of variance in job performance, (2) emotional intelligence and psychological well-being had direct effect on job performance, and (3) emotional intelligence had indirect effect on job performance through psychological well-being.

Keywords: Emotional Intelligence, Psychological Well-being, Job Performance, Call Center Agent

บทนำ

มนุษย์เกือบแทบทุกคนที่ต้องการความผาสุก (Dupuy, 1977 cited in McDowell & Newell, 1996) เพราะความผาสุกนั้นก่อให้เกิดผลดีตามมาหลายประการ ความผาสุกทำให้เรามีสุขภาพกายที่ดี มีความรู้สึกเชิงบวกต่อตนเอง เห็นคุณค่าในตนเอง (Brown, 1992) ทำให้มีความคิดที่ยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ต่างๆ สามารถพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ (Huppert, 2009) ทำให้ปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างมีขวัญและกำลังใจที่ดี แม้จะพบอุปสรรค มีแรงจูงใจและตั้งใจที่จะผลิตผลงานออกมาให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีพฤติกรรมการทำงานอื่นๆ ที่สนับสนุนต่อเป้าหมายขององค์การ (Robertson and Cooper, 2011) จากการศึกษาของ Harter, Schmidt & Hayes (2002 cited in Robertson & Tinline, 2008: 43) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับความผาสุกในองค์การธุรกิจกว่า 36 บริษัท พบว่า ความผาสุกมีความสัมพันธ์กับการทำงานขององค์การในทำนองเดียวกันงานวิจัยของ Wright and Cropanzano (2000) พบเช่นกันว่า ความผาสุกสามารถทำนายการปฏิบัติงานของบุคลากร ความพึงพอใจของลูกค้า ผลผลิต ผลกำไร (Profitability) อัตราการลาออก การขาดงาน และการเจ็บป่วยของพนักงาน รวมถึงผลลัพธ์ทางธุรกิจอื่นๆ ขององค์การ

นอกจากความผาสุกแล้ว อีกปัจจัยที่มีบทบาทสำคัญต่อการทำงานของบุคคล คือ ความฉลาดทางอารมณ์ การส่งเสริมให้บุคลากรขององค์การมีความฉลาดทางอารมณ์จะช่วยให้บุคลากรพัฒนาศักยภาพของตนเอง มีการปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนไปในทิศทางที่ดีขึ้น (Cherniss & Goldman, 2001) และยังเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การสื่อสารภายในองค์การดำเนินเป็นไปอย่างราบรื่นทำให้งานขององค์การบรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (Ganji, 2011 cited in Shahhosseini, Silong, Ismail & Uli, 2012) ทั้งนี้ เนื่องจากคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์นั้นจะเป็นผู้ที่มีความเข้าใจในอารมณ์ของตนเอง สามารถควบคุมอารมณ์ของตนให้แสดงออกต่อผู้อื่นในทิศทางที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น ดังนั้นเมื่อต้องทำงานกับบุคคลอื่น ย่อมที่จะสามารถสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีทั้งกับบุคคลในทีมงาน ในครอบครัว และในสังคม งานวิจัยที่ยืนยันว่าความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน เช่น งานวิจัยของ Shamsuddin & Rahman (2013) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และผลการปฏิบัติงานของตัวแทนเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์ในกัวลาลัมเปอร์ ผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางอารมณ์และผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กัน เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบว่า หน่วยงานที่ทำหน้าที่ด้านการสรรหาบุคคลเข้าทำงานในองค์การหลายแห่งได้ให้ความสำคัญกับเรื่องการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรที่จะเข้ามาทำงานในงานด้านการบริการ เช่น งานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ที่มีการระบุเกณฑ์การพิจารณาตัดสินบุคคลที่เหมาะสมกับงานในตำแหน่งงานนี้ไว้อย่างชัดเจนว่า บุคคลที่จะเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งนี้ควรจะต้องเป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับสูง (สถาบันพัฒนาทักษะการบริการลูกค้าทางโทรศัพท์, 2560)

ความฉลาดทางอารมณ์นอกจากจะส่งต่อการปฏิบัติงานของบุคคลโดยตรงแล้วยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลเกิดความผาสุกได้เช่นกัน จากการศึกษาของ Raina & Bakhshi (2013) ได้ตรวจสอบว่าความฉลาดทางอารมณ์สามารถทำนายความผาสุกของอาจารย์มหาวิทยาลัย แพทย์และผู้บริหารที่ทำงานในโรงพยาบาลและหน่วยงานของรัฐบาลในประเทศอินเดียได้หรือไม่ ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์สามารถทำนายความผาสุกของอาจารย์มหาวิทยาลัย แพทย์และผู้บริหารที่ทำงานในโรงพยาบาลและหน่วยงานของรัฐบาลในประเทศอินเดียได้

จากการทบทวนวรรณกรรมดังที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้คณะผู้วิจัยเห็นถึงความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์ ความผาสุก และการปฏิบัติงาน จึงสนใจที่จะศึกษาว่าความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลหรือไม่ อย่างไรต่อความผาสุกและการปฏิบัติงาน โดยสนใจที่จะศึกษากับเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์ (call center agent) ในกลุ่มธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เนื่องจากเป็นธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์การทั้งภาครัฐและเอกชนหลายแห่ง ไม่ว่าจะเป็นองค์การธุรกิจ องค์การการศึกษา และโรงงานอุตสาหกรรม องค์การต่างๆ เหล่านี้ จะดำเนินการไปถึงเป้าหมายได้นั้นล้วนต้องมีการระดมการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ดีผ่านระบบคอมพิวเตอร์ นับตั้งแต่การผลิต การจัดเก็บ การประมวลผล การเรียกใช้ และแลกเปลี่ยน เพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ อีกทั้งงานในตำแหน่ง

เจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์นั้น เป็นงานที่มีบทบาทสำคัญต่อภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นอย่างมาก เนื่องจากต้องมีการติดต่อปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าหรือรับบริการในเรื่องต่างๆ เป็นต้นแรก หากให้บริการแล้วสร้างความพึงพอใจและความประทับใจย่อมนำมาซึ่งชื่อเสียง ความไว้วางใจ การตัดสินใจใช้ซื้อ และความภักดีของลูกค้า สร้างการเติบโตก้าวหน้าขององค์กรธุรกิจต่อไป นอกจากนี้เมื่อพิจารณาถึงสภาพการทำงานพบว่ามีความเสี่ยงต่อภาวะเครียดและเกิดปัญหาด้านสุขภาพตามมา เพราะต้องทำงานอยู่หน้าจอคอมพิวเตอร์โดยใส่อุปกรณ์หูฟังเกือบตลอดเวลาที่รับและพูดคุยโทรศัพท์เป็นระยะเวลายาวนานและต่อเนื่องในการหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการเพื่อตอบคำถามผู้ที่มาขอรับบริการซึ่งมีจำนวนมาก ดังนั้นโอกาสที่จะได้พักและเคลื่อนไหวร่างกายจึงมีไม่มากนัก และยังต้องทำงานในช่วงกะกลางคืน ทำให้ร่างกายพักผ่อนไม่เป็นเวลาและไม่เต็มที่ การทำงานท่ามกลางสภาพแวดล้อมและบรรยากาศเช่นนี้ย่อมส่งผลกระทบต่อสุขภาพและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์และต่อองค์กรในอนาคตอย่างแน่นอน

ทั้งนี้คณะผู้วิจัยหวังว่าผลการวิจัยจะเกิดประโยชน์ต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องในการนำไปเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนและกำหนดแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้นในการพัฒนาส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์มีผลการปฏิบัติงานที่ดีและมีความสุข นำองค์การให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อความพึงพอใจและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์ กลุ่มธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีวัตถุประสงค์ย่อยคือ เพื่อศึกษาขนาดและเส้นทางอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อความพึงพอใจและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงาน (job performance) หมายถึง พฤติกรรมต่างๆ ของพนักงานที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนให้องค์การบรรลุเป้าหมาย (Cambell, 1990 อ้างใน Jex & Britt, 2008) สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ประเมินการปฏิบัติงาน 9 ด้าน ของงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์ (call center agent) ตามแนวคิดของ Butler (2004) ได้แก่ 1) ความอดทน (patience) 2) การสร้างความมั่นใจ (assertiveness) 3) ความละเอียดถี่ถ้วน (thoroughness) 4) ความกระตือรือร้น (enthusiasm) 5) ความรับผิดชอบ (responsibility) 6) ความรู้ด้านเทคนิค (technical knowledge) 7) ความเข้าอกเข้าใจ (empathy) 8) การติดต่อสื่อสาร (communication) และ 9) การทำงานภายใต้แรงกดดัน (ability to work well under pressure)

ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (psychological well-being) หมายถึง การมองชีวิตและตัวตนของบุคคลในเชิงบวก เห็นคุณค่าในตนเอง (Self-Esteem) และรู้สึกพึงพอใจในชีวิต (Lent, 2004) เป็นความรู้สึกที่ตอบสนองต่อสิ่งต่างๆ รอบๆ ตัวที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความสมดุลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ (Dupuy, 1977 cited in McDowell & Newell, 1996) โดยบุคคลที่มีความพึงพอใจพบว่ามีลักษณะที่สำคัญ 6 ด้าน (Ryff, 1989 cited in Ryff & Singer, 2008) ได้แก่ 1) ยอมรับตนเอง (self-acceptance) 2) มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น (positive relations with others) 3) มีความเติบโตก้าวหน้า (personal growth) 4) มีจุดหมายในชีวิต (purpose in life) 5) สามารถจัดการสิ่งแวดล้อม (environmental mastery) และ 6) มีอิสระแห่งตน (autonomy)

ความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์ (emotional intelligence) เป็นความสามารถในการให้เหตุผลทางอารมณ์ เพื่อเสริมสร้างความคิด เข้าใจอารมณ์และกระบวนการของอารมณ์ คิดใคร่ครวญและควบคุมภาวะอารมณ์ได้ดี เพื่อส่งเสริมการเจริญเติบโตทางอารมณ์และทางปัญญา (Mayer, Salovey, & Caruso, 2004) ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์จึงเป็นผู้ที่มีความสามารถในการใช้อารมณ์ในทางบวกและในแนวทางที่เสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Kravitz & Schubert, 2010, p. 9) รู้จักปรับเปลี่ยนตนไปในทิศทางที่ดีขึ้น เปลี่ยนจากความไม่ไว้วางใจในตนไปสู่ความไว้วางใจในตน จากความสงสัยในตนเปลี่ยนไปสู่ความมีพลังอำนาจในตน จากความไม่สมบูรณ์ไปสู่ความสมบูรณ์ จากความโดดเดี่ยวแยกตัวปรับไปสู่การทำงานร่วมกันได้ และจากความสิ้นหวังไปสู่ความหวัง (Jitendra, 2003 cited in Singh, 2006) Singh (2004) ได้สรุปแนวคิดของ Goleman (1995, 1998) ซึ่งแบ่งความฉลาดทางอารมณ์เป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) การตระหนักในตนเอง (self-awareness) 2) การควบคุมตนเอง (self-regulation) 3) แรงจูงใจในตนเอง (self-motivation) 4) การเอาใจใส่ (empathy) และ 5) ทักษะทางสังคม (social skills)

ความฉลาดทางอารมณ์กับการปฏิบัติงาน

การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์มีส่วนช่วยในการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคคล (Cherniss and Goldman, 2001) และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานในขั้นตอนต่างๆ ทำให้การสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น งานบรรลุตามเป้าหมาย (Ganji, 2011 cited in Shahhosseini, et al, 2012) ความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของนักวิชาการต่างๆ ที่ศึกษาเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ซึ่งมีการยืนยันว่ามีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน เช่น งานวิจัยของ Shamsuddin & Rahman (2013) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และผลการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ในกัวลาลัมเปอร์ ผลพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์และผลการปฏิบัติงานมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Nel & Villiers (2004) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัทประกันชีวิต พบผลสอดคล้องกันว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ในทำนองเดียวกัน งานวิจัย Vratskikh, Masa'deh, Al-Lozi & Maqableh. (2016) ศึกษาอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานจากมหาวิทยาลัยจอร์แดน ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานและยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการปฏิบัติงานโดยผ่านความพึงพอใจในงาน

ความผูกพันกับการปฏิบัติงาน

ความผูกพันเป็นสิ่งที่สำคัญต่อบุคคล เนื่องจากเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงการดำเนินชีวิตที่มีคุณภาพ (Diener & Suh, 1998 cited in Wright & Cropanzano, 2000) มีหลักฐานที่ศึกษาในองค์กรพบว่า ความผูกพันมีความเกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงาน เช่น Wright, Bonett & Sweeney (1993) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องความผูกพันกับการทำงานของหัวหน้างานพบว่าความผูกพันมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการทำงานของหัวหน้างาน ในทำนองเดียวกันกับงานวิจัยของ Wright & Cropanzano (2000) ศึกษาความผูกพันและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการ พบว่า ความผูกพันสามารถทำนายการทำงานได้เช่นกัน นอกจากนี้ยังมีการศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันใน 3 ทศวรรษพบผลเช่นเดียวกันว่า ความผูกพันมีความสัมพันธ์กับการทำงาน (Diener et al, 1999; Judge & Locke, 1993)

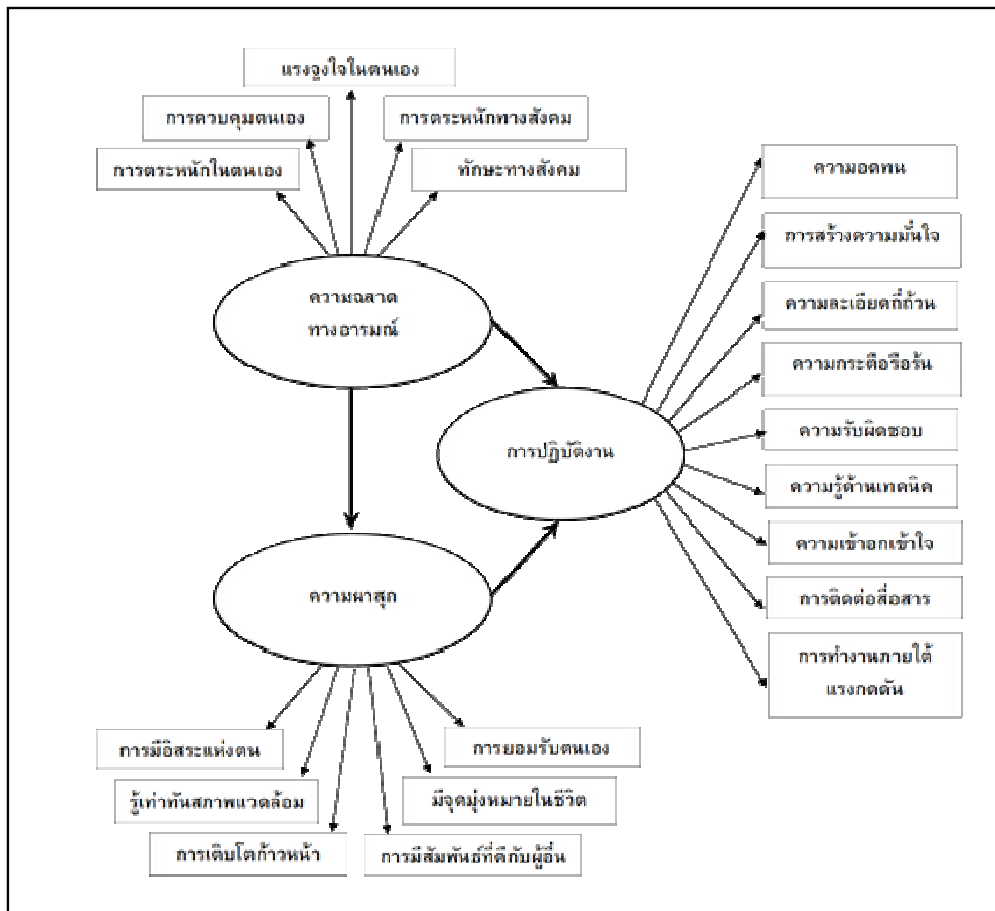
ความฉลาดทางอารมณ์กับความผูกพัน

ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะสามารถรับมือกับความเครียดและความยุ่งยากในชีวิตประจำวันได้อย่างง่ายดาย (Zeidner, Matthews, & Roberts, 2012) ความฉลาดทางอารมณ์เป็นตัวบ่งชี้การปรับตัวทางด้านจิตใจและเป็นกุญแจสำคัญที่เกี่ยวข้องกับความผูกพัน (Mayer & Salovey, 1995) โดย Dar, Alam, & Lone (2011) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และความผูกพัน กลุ่มตัวอย่างคือ ตำรวจชายในรัฐซัมมูและกัศมีร์ ซึ่งตั้งอยู่ทางตอนเหนือสุดของประเทศอินเดีย พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์และความผูกพันทางจิตมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง นอกจากนี้ งานของ Raina and Bakhshi

(2013) เช่นกัน ศึกษาว่าความฉลาดทางอารมณ์สามารถทำนายความพึงพอใจภายในของอาจารย์มหาวิทยาลัยแพทย์และผู้บริหารจากโรงพยาบาลและหน่วยงานของรัฐบาลในประเทศอินเดีย ผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางอารมณ์สามารถทำนายความพึงพอใจภายในได้เช่นกัน นอกจากนี้จากการศึกษาบุคลากรของสถาบันบริหาร 54 แห่งที่พาริดาบัต ประเทศอินเดีย พบผลที่สอดคล้องกันคือ ความฉลาดทางอารมณ์เป็นปัจจัยที่ทำนายความพึงพอใจของบุคลากร (Ahuja, 2014)

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คณะผู้วิจัยสรุปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ กำหนดเป็นกรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แบบจำลองความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อความพึงพอใจและการปฏิบัติงานตามสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานหลักของการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบจำลองความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อความพึงพอใจและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์ กลุ่มธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีสมมติฐานย่อยตามเส้นทางอิทธิพลของตัวแปรต่างๆ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลทางตรงต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์ กลุ่มธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจมีอิทธิพลทางตรงต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์ กลุ่มธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สมมติฐานที่ 3 ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์ กลุ่มธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารผ่านความพึงพอใจ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (correlation research) มีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรที่ศึกษาเป็นเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์ ในกลุ่มธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณตามความเหมาะสมของการวิเคราะห์แบบลิสรอส ใช้กฎอัตราส่วนระหว่างหน่วยตัวอย่างและจำนวนพารามิเตอร์หรือตัวแปร 20 ต่อ 1 (Weiss, 1972 อ้างใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) การวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรวัดได้ที่ใช้ในการวิจัยรวมจำนวน 21 ตัวแปร ใช้อัตราส่วนระหว่างหน่วยตัวอย่างและจำนวนพารามิเตอร์หรือตัวแปรที่ 20 ต่อ 1 จึงประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามข้อกำหนดขั้นต่ำได้ 420 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) เริ่มต้นด้วยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) บริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์จำนวนตั้งแต่ 150 คนขึ้นไป 4 แห่ง จากนั้นสุ่มเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์จากบริษัทแต่ละแห่ง โดยกำหนดโควตาแห่งละ 130 คน และสุ่มเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์จากแต่ละบริษัทด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งง่าย (simple random sampling) โดยการจับฉลากรายชื่อเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์ในแต่ละบริษัทและแจกแบบสอบถามให้กับตัวอย่างจำนวน 520 คน ได้ตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามครบสมบูรณ์ทั้งสิ้น 425 คน คิดเป็นร้อยละ 82 ของแบบสอบถามที่แจกไป

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ 1) แบบวัดการปฏิบัติงาน เป็นการประเมินการปฏิบัติงาน 9 ด้าน คือ ความอดทน การสร้างความมั่นใจ ความละเอียดถี่ถ้วน ความกระตือรือร้น ความรับผิดชอบ ความรู้ด้านเทคนิค ความเข้าอกเข้าใจ การติดต่อสื่อสาร และการทำงานภายใต้แรงกดดัน จำนวน 47 ข้อ คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นจากนิยามปฏิบัติการซึ่งพัฒนามาจากแนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์ (Call Center Agent) ของ Butler (2004) ลักษณะของแบบวัดเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ เป็นตัวฉันทน้อยที่สุด ไปจนถึง เป็นตัวฉันทมากที่สุด มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .972 2) แบบวัดความพึงพอใจ เป็นการประเมินความพึงพอใจ 6 ด้าน คือ การยอมรับตนเอง การมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ความมีอิสระแห่งตน การรู้เท่าทันสภาพแวดล้อม การมีจุดมุ่งหมายในชีวิต และการเติบโตก้าวหน้า จำนวน 39 ข้อ ซึ่งคณะผู้วิจัยนำแบบวัดความพึงพอใจของ Springer and Hauser (2006) ที่ได้สร้างจากแนวคิดของ Ryff (1989) มาปรับใช้ลักษณะของแบบวัดเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ จริยน้อยที่สุด ไปจนถึง จริยมากที่สุด มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .870 และ 3) แบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ เป็นการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ 5 ด้าน คือ การตระหนักในตนเอง การควบคุมตนเอง แรงจูงใจในตนเอง การตระหนักทางสังคม และทักษะทางสังคม จำนวน 52 ข้อ คณะผู้วิจัยแปลมาจาก Singh (2004) ลักษณะของแบบวัดเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ได้แก่ เป็นตัวฉันทน้อยที่สุด ไปจนถึง เป็นตัวฉันทมากที่สุด มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .939 นอกจากนี้แบบวัดที่สร้างขึ้นและที่นำมาปรับใช้ได้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ผลการวิเคราะห์พบว่า องค์ประกอบของตัวแปรสามารถรวมกันเป็นตัวแปรได้ในทุกตัวแปร

3. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows และโปรแกรม LISREL สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าสถิติพื้นฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และการวิเคราะห์แบบจำลองความสัมพันธ์

ผลการวิจัย

ตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 425 คน ส่วนใหญ่ร้อยละ 82.8 เป็นพนักงานหญิง มีอายุเฉลี่ย 30.78 ปี โดยมีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 35 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมาอายุอยู่ระหว่าง 26 - 30 ปี น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี ระหว่าง 36 - 40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 29.6, 18.1, 13.2 และ 3.8 ตามลำดับ เกือบทั้งหมดเรียนจบปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 97.2 จบปริญญาโทและจบปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.6 และ 1.2 ตามลำดับ ยังโสด คิดเป็นร้อยละ 69.1 สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 30.9 และส่วนใหญ่ยังไม่มียุติบัตร คิดเป็นร้อยละ 76.4 มีรายได้ร้อยละ 67.3 อยู่ในช่วง 15,000 - 24,999 บาท/เดือน มากที่สุด รองลงมาไม่มีรายได้อยู่ระหว่าง 25,000 บาทขึ้นไป และต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27 และ 5.7 ตามลำดับ มีอายุงานเฉลี่ย 6.17 ปี และอายุงานมากที่สุดอยู่ระหว่าง 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.8 รองลงมา อายุงานอยู่ระหว่าง 7-9 ปี ระหว่าง 4-6 ปี ระหว่าง 10-12 ปี น้อยกว่า 1 ปี 16 ปีขึ้นไป และระหว่าง 13-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.5, 18.4, 18.1, 10.1, 8.0 และ 2.1

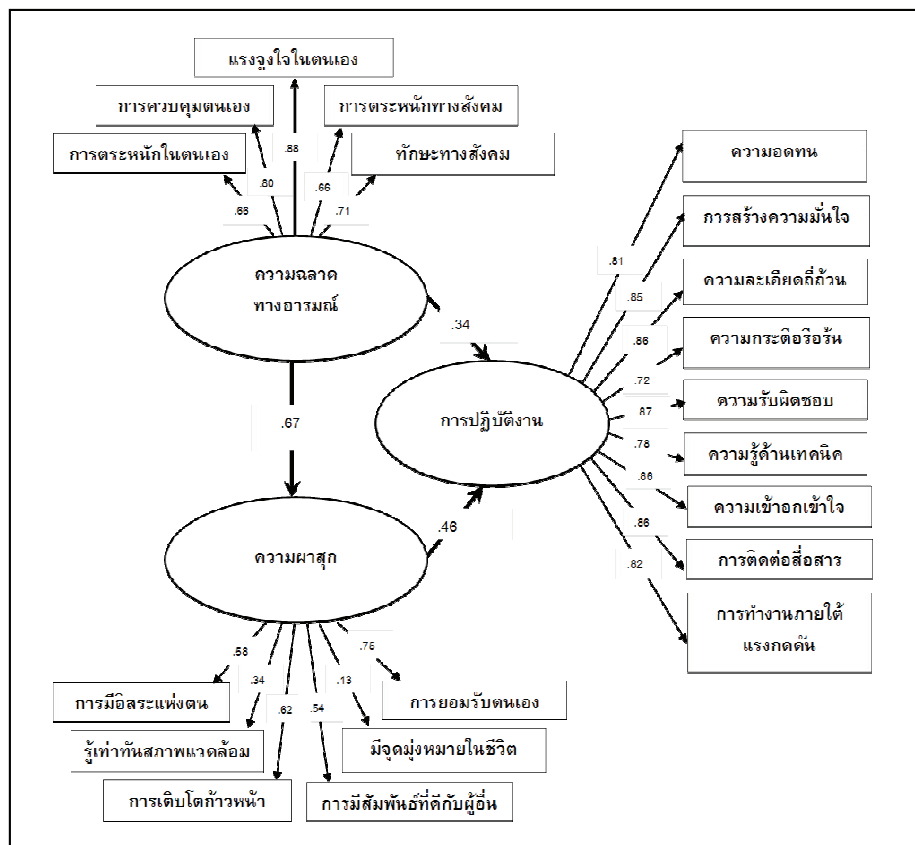
ผลจากการตรวจสอบแบบจำลองความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อความผูกพันและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์ กลุ่มธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพบว่าแบบจำลองความสัมพันธ์ไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งหมายความว่า แบบจำลองความสัมพันธ์ที่คณะผู้วิจัยพัฒนาขึ้นยังไม่สามารถนำมาอธิบายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์ได้อย่างเหมาะสม คณะผู้วิจัยจึงได้ปรับแบบจำลองความสัมพันธ์ใหม่โดยยอมให้ความคลาดเคลื่อนระหว่างตัวแปรสังเกตมีความสัมพันธ์กันอย่างสมเหตุสมผลโดยพิจารณาจากค่าดัชนีการปรับ (modification Indices) ตามคำแนะนำของโปรแกรมและความเป็นไปได้ในเชิงทฤษฎีมาเป็นเกณฑ์ในการปรับ หลังจากการปรับแบบจำลองความสัมพันธ์แล้ว พบว่า แบบจำลองความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อความผูกพันและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์ กลุ่มธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ปรับแล้วมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีค่าสถิติ ที่ $\chi^2 = 73.51$ p-value = .95 GFI = .98 AGFI = .96 SRMR = .025 RMSEA = 0.00 และมีค่า CN = 757.19 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานหลักที่ตั้งไว้โดยแสดงรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร รวมถึงค่าอิทธิพลมาตรฐานดังตารางที่ 1 และภาพที่ 2

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานแสดงอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมระหว่างตัวแปรสาเหตุกับตัวแปรผล

ตัวแปรสาเหตุ	ตัวแปรผล		
	อิทธิพล	ความผูกพัน	การปฏิบัติงาน
ความฉลาดทางอารมณ์	ทางตรง	.67*	.34*
	ทางอ้อม	-	.31*
	รวม	.67*	.65*
ความผูกพัน	ทางตรง	-	.46*
	ทางอ้อม	-	-
	รวม	-	.46*
	R ²	.53	.45

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า 1) ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจ และการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .67 และ .34 ตามลำดับ และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการปฏิบัติงานผ่านความพึงพอใจ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .31 และ 2) ความพึงพอใจมีอิทธิพลทางตรงต่อการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .46 และเมื่อพิจารณาค่า R² อธิบายได้ว่าร้อยละ 53 ของความแปรปรวนของความพึงพอใจสามารถอธิบายได้ด้วยฉลาดทางอารมณ์ และร้อยละ 45 ของความแปรปรวนของการปฏิบัติงานสามารถอธิบายได้ด้วยฉลาดทางอารมณ์และความพึงพอใจ ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าผลการวิจัยครั้งนี้สนับสนุนสมมติฐานย่อยทั้ง 3 ข้อ



ภาพที่ 2 แบบจำลองความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อความพึงพอใจและการปฏิบัติงานที่ปรับแล้ว

อภิปรายผล

คณะผู้วิจัยนำเสนอการอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลทางตรงต่อการปฏิบัติงาน

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลทางตรงต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์ กลุ่มธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 1 นั้นหมายความว่า หากเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์เป็นบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับสูงมากเท่าใดย่อมจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคคลนั้นได้ผลดีมากขึ้นไปด้วย ทั้งนี้ อธิบายได้ว่าเนื่องจากบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะมีลักษณะที่สำคัญคือ เป็นคนที่มีความเข้าใจในอารมณ์และ

ความรู้สึกของตนเองเป็นอย่างดี รู้ในจุดเด่นจุดด้อยของตน มองอุปสรรคในทางบวกมีสติและใช้สติในการจัดการและควบคุมอารมณ์ของตนในการแสดงออกต่อผู้อื่น อีกทั้งยังมีความใส่ใจและเข้าใจในความรู้สึกของผู้อื่น มีความสามารถในการสร้างสัมพันธ์ภาพกับคนรอบข้างได้ดี จูงใจและให้กำลังใจตนเองได้ ทั้งนี้ลักษณะต่างๆ ดังที่กล่าวมานี้ เป็นสิ่งที่ผลักดันให้บุคคลเหล่านั้นปฏิบัติหน้าที่ในงานด้วยความกระตือรือร้น ใส่ใจ รับผิดชอบต่อหน้าที่ สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และหากพบสถานการณ์ที่มีความกดดันจะสามารถอดทนและฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ ได้ในที่สุด ดังที่ วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2551) ได้กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ทำให้ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นไปอย่างราบรื่น มีความอดทนเข้าใจต่อกัน เกื้อหนุนให้มีการใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ และเมื่อนำไปประกอบกับภูมิปัญญา ก็จะก่อให้เกิดการตัดสินใจที่เกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้ยังพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีผลช่วยปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของบุคคล (Cherniss & Goldman, 2001) ช่วยให้ผู้บุคคลมีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Ganji, 2011 cited in Shahhosseini, et al, 2012) โดยความคิดดังที่กล่าวมานั้นมีงานวิจัยที่สนับสนุน เช่น งานวิจัยของ Nel & Villiers (2004) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัทประกันชีวิต ผลสอดคล้องกัน คือ ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังพบว่าหลายหน่วยงานที่เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการสรรหาบุคคลเข้าทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์โดยตรง จะให้ความสำคัญกับการสรรหาและการคัดเลือกบุคคลที่จะเข้ามาทำงานในตำแหน่งนี้เป็นอย่างมาก โดยเสนอเกณฑ์ในการพิจารณาตัดสินบุคคลที่เหมาะสมกับงานในตำแหน่งผู้ให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ควรจะต้องเป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงเป็นสำคัญ (สถาบันพัฒนาทักษะการบริการลูกค้าทางโทรศัพท์, 2560) จากแบบจำลองยังพบอีกว่า แรงจูงใจในตนเองเป็นองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด ซึ่งหมายความว่าความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าโทรศัพท์นั้นขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในตนเองเป็นสำคัญ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะงานในตำแหน่งงานนี้ต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่ค่อนข้างกดดันจากการให้บริการลูกค้าที่มีความหลากหลายต่อเนื่องกันเป็นระยะเวลานานๆ และยังต้องทำงานเป็นกะ ซึ่งภาวะเช่นนี้เสี่ยงต่อปัญหาด้านสุขภาพ ดังนั้น ความตั้งใจ มุ่งมั่น และอดทน เพื่อความสำเร็จจึงเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อการเป็นเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์ที่มีความฉลาดทางอารมณ์

สมมติฐานที่ 2 ความฉลาดมีอิทธิพลทางตรงต่อการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์ กลุ่มธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในทางตรงต่อการปฏิบัติงานและมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมากที่สุด ดังนั้น จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 2 ซึ่งอธิบายได้ว่า หากเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์เป็นบุคคลที่มีความฉลาดในตนเองแล้ว บุคคลนั้นย่อมจะปฏิบัติงานได้ดีตามไปด้วยเช่นกัน ทั้งนี้เพราะบุคคลที่มีความฉลาดมีลักษณะสำคัญที่ทำให้ปฏิบัติงานได้ผลดีหลายประการ เช่น เป็นคนที่เปิดรับประสบการณ์ สามารถแก้ปัญหาในเรื่องต่างๆ ได้ มีความเป็นอิสระแต่สามารถกำกับและควบคุมพฤติกรรมของตนเองได้ สามารถเรียนรู้และเลือกที่จะสร้างสภาพแวดล้อมที่ทำให้ตนเองมีสุขภาพจิตที่ดี มีความรักและเป็นมิตรต่อผู้อื่น เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น มีความไว้วางใจผู้อื่น มีเป้าหมายในชีวิตที่ชัดเจน มีความตั้งใจมุ่งมั่นที่จะบรรลุในเป้าหมายของตน รับรู้และยอมรับในจุดแข็งและจุดอ่อนของตนเองในหลายแง่มุม และมีทัศนคติเชิงบวกต่อตนเอง ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้ล้วนเป็นคุณลักษณะที่ส่งเสริมให้บุคคลปฏิบัติหน้าที่ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่องานที่ทำนั้นเป็นงานให้บริการที่ต้องทำติดต่อกันเป็นระยะเวลานาน งานที่ต้องใช้ความใส่ใจและความละเอียดถี่ถ้วนสูง ก็จะสามารถนำพาตนและติดตามให้ภาระหน้าที่และวัตถุประสงค์ของงานสำเร็จผลได้ด้วยตนเอง ทั้งนี้เป็นไปตามที่ Diener & Suh (1998 cited in Wright & Cropanzano, 2000) กล่าวว่า การเป็นบุคคลที่มีความฉลาด ความฉลาดในบุคคลนั้นจะสะท้อนถึงการเป็นผู้ที่ดำเนินชีวิตที่มีคุณภาพด้วยเช่นกัน มีหลักฐานทางทฤษฎีที่สนับสนุนผลการวิจัยนี้และเป็นการศึกษาเกี่ยวกับความฉลาดของพนักงานในองค์การที่

พบว่าความพึงพอใจมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงานของพนักงาน เช่น งานวิจัยของ Wright et al. (1993) ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจกับการทำงานของหัวหน้างาน ผลพบว่า ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการทำงานของหัวหน้างาน ในทำนองเดียวกันงานวิจัยของ Wright & Cropanzano (2000) ที่ศึกษาความพึงพอใจและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการ พบผลเช่นเดียวกันว่า ความพึงพอใจสามารถทำนายการทำงานได้ นอกจากนี้ยังมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจอัตรวิสัย ใน 3 ทศวรรษพบผลสอดคล้องกันว่า ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับการทำงาน (Diener et al, 1999; Judge & Locke, 1993) และเมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบของความพึงพอใจจากแบบจำลอง พบว่า การยอมรับตนเองเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุด ส่วนการมีจุดหมายในชีวิตเป็นองค์ประกอบที่สำคัญน้อยสุด นั่นหมายถึง ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์ขึ้นอยู่กับหน้าที่เจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์ที่มีการยอมรับในตนเอง (รู้ในจุดอ่อนจุดแข็งของตนเอง มีทัศนคติทางบวกต่อตนเอง) เป็นสำคัญ ส่วนการมีจุดหมายในชีวิตเป็นสิ่งที่ชี้ความพึงพอใจได้น้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากงานที่รับผิดชอบในตำแหน่งงานนี้ ต้องพบกับอุปสรรคและปัญหาต่างๆ มากมายในแต่ละวัน อันเนื่องมาจากลูกค้าที่มาขอรับบริการมีจำนวนมาก แต่ละคนมีความต้องการและอารมณ์ที่แตกต่างกัน ดังนั้น ความพึงพอใจ (ความภาคภูมิใจในการกระทำของตน การมีความเป็นตัวของตัวเอง) ของเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์ จึงน่าจะได้มาจากการที่พวกเขายอมรับในสิ่งที่ตนมีอยู่และเผชิญอยู่มากกว่าที่จะไล่ใจและคำนึงถึงเป้าหมายของชีวิต ณ ช่วงเวลาของการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งงานนี้

สมมติฐานที่ 3 ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการปฏิบัติงานผ่านความพึงพอใจ

จากผลการวิจัย นอกจากจะพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์และความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์ กลุ่มธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแล้ว ยังพบว่าความฉลาดทางอารมณ์นั้นส่งผลทางอ้อมต่อการปฏิบัติงานโดยผ่านความพึงพอใจ จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 3 นั้นหมายความว่า หากเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์เป็นบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์แล้วจะส่งผลให้บุคคลนั้นเป็นคนที่มีความพึงพอใจในตนเองสูงขึ้น และยังส่งผลต่อเนื่องไปยังการปฏิบัติงานของบุคคลทำให้งานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นไปด้วย หรือกล่าวอีกนัยคือความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลทางอ้อมต่อการปฏิบัติงานผ่านความพึงพอใจนั่นเอง ทั้งนี้ในส่วนของความพึงพอใจที่ส่งผลทางตรงต่อการปฏิบัติงานนั้นได้อธิบายไว้ในกรอบการอธิบายผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ก่อนหน้านี้แล้ว ส่วนของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจก่อนที่จะส่งผลต่อไปยังการปฏิบัติงานที่ดีนั้น อธิบายได้ว่า บุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะเป็นผู้ที่รู้ เข้าใจ และประเมินอารมณ์ของตนเองอย่างถูกต้องตรงไปตรงมา สามารถควบคุมตนเอง และปรับตนเองได้ดี มีแรงจูงใจในการทำสิ่งต่างๆ และยังเข้าใจผู้อื่น สามารถพัฒนาผู้อื่น สามารถจัดการกับความขัดแย้ง สร้างความร่วมมือและการทำงานร่วมกันระหว่างบุคคลในทีมได้ ซึ่งบุคคลมีลักษณะตามที่กล่าวมานี้มักจะมีพฤติกรรมที่ตรงกับลักษณะของคนที่มีความพึงพอใจในตนเอง คือตัดสินใจในสิ่งต่างๆ ด้วยตนเองอย่างมีอิสระ สามารถกำกับพฤติกรรมของตนเองได้ เลือกหรือสร้างสิ่งแวดล้อมที่ทำให้ตนเองมีสุขภาพจิตที่ดี รับรู้ตนเองอย่างชัดเจนในเรื่องการพัฒนาศักยภาพตนเอง เปิดรับประสบการณ์ต่างๆ และสามารถแก้ปัญหาในเรื่องต่างๆ ได้ดี มีความรักและเป็นมิตรต่อผู้อื่น มีความไว้วางใจผู้อื่น และมีความตั้งใจมุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมายของตน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับการอธิบายของ Zeidner, Matthews, & Roberts (2012) ที่เสนอว่า ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะเป็นผู้ที่สามารถรับมือกับความเครียดและความยุ่งยากในชีวิตประจำวันได้ง่าย ดังนั้นความฉลาดทางอารมณ์จึงเป็นตัวบ่งชี้การปรับตัวทางด้านจิตใจและเป็นกุญแจสำคัญที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจโดยตรง (Mayer & Salovey, 1995) นอกจากนี้ผลงานวิจัยที่ยืนยันว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ เช่น งานวิจัยของ Carmeli, Yitzhak-Halevy, & Weisberg (2007) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในองค์กร 5 แห่ง พบผลในทำนองเดียวกันคือ ความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจทางมีความสัมพันธ์กันในทางบวก นอกจากนี้ผลจากการวิจัย ของ Raina & Bakhshi (2013) ซึ่งศึกษาว่า ความฉลาดทางอารมณ์สามารถทำนายความ

ผาสู่ภายในของอาจารย์ในมหาวิทยาลัย แพทย์และผู้บริหารจากโรงพยาบาลและหน่วยงานของรัฐบาลในประเทศอินเดีย ผลการศึกษาให้ผลสอดคล้องกัน คือ ความฉลาดทางอารมณ์สามารถทำนายความผาสู่ภายในได้

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยที่พบว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์ กลุ่มธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้รับอิทธิพลทางตรงจากความฉลาดทางอารมณ์และความผาสู่ภายใน และยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากความฉลาดทางอารมณ์ผ่านความผาสู่ภายใน ดังนั้น หากต้องการให้เจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์มีผลการปฏิบัติงานที่ดี สามารถทำได้โดย

การพัฒนาการปฏิบัติงาน

องค์การควรส่งเสริมให้มีการโครงการฝึกอบรมและกิจกรรมที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์พัฒนาทักษะความสามารถด้านการปฏิบัติงาน โดยเน้นที่ความทักษะความสามารถ 9 ด้าน ตามองค์ประกอบของการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรับผิดชอบ การติดต่อสื่อสาร ความเข้าใจ การสร้างความมั่นใจ ความละเอียดถี่ถ้วน การทำงานภายใต้แรงกดดัน ความอดทน ความรู้ด้านเทคนิค และความกระตือรือร้น

การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์

1. องค์การควรส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมหรือโครงการฝึกอบรมที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์พัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้นควบคู่ไปกับการพัฒนาความสามารถด้านการปฏิบัติงาน โดยการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ เน้นที่ความสามารถ 5 ด้าน ตามองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ เช่น การกำหนดให้เจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์ได้มีโอกาสปฏิบัติหน้าที่หรือสร้างผลงานร่วมกันเป็นทีม การเสริมสร้างให้เข้าใจและรับรู้ตนเองอย่างถูกต้องตามความเป็นจริงจากการเข้าร่วมกิจกรรมฝึกสมาธิ ฝึกสติ การให้อยู่กับตนเอง ได้ทบทวนตนเอง และรับรู้ตนเองอย่างถูกต้องตามความเป็นจริง เป็นต้น

2. องค์การควรกำหนดนโยบายด้านการสรรหาคัดเลือกบุคลากรที่จะเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์ โดยนำความฉลาดทางอารมณ์มาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกที่สำคัญร่วมกับการพิจารณาความสามารถด้านอื่นๆ ด้วย เนื่องจากลักษณะของงานในตำแหน่งนี้เป็นงานที่ต้องให้บริการลูกค้าที่มีความหลากหลาย ลูกค้าแต่ละคนล้วนมีความต้องการ อารมณ์ความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ประกอบกับการที่ต้องทำงานอยู่กับหน้าจอคอมพิวเตอร์เป็นระยะเวลานานๆ ต่อเนื่องกัน และมีเวลาพักจำกัด การควบคุมอารมณ์ของตนได้และการปรับตัวที่ดีจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง

การพัฒนาความผาสู่ภายใน

1. องค์การควรส่งเสริมสร้างคุณลักษณะของการเป็นผู้ที่มีความผาสู่ภายใน 6 ด้าน เช่น จัดให้มีโอกาสเรียนรู้และฝึกทักษะเกี่ยวกับเทคนิคการจัดการกับชีวิต การเผชิญและแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น แนวทางที่จะทำให้ตนเองเป็นบุคคลที่มีความผาสู่ภายในได้ เป็นต้น

2. องค์การควรจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการสร้างเสริมความสุขทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิต เช่น การจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้น่าอยู่ ร่มรื่น สะอาด ปลอดภัย มีสถานที่พักผ่อนและอุปกรณ์เครื่องมือออกกำลังกาย เล่นกีฬา เป็นต้น และกำหนดนโยบายดูแลด้านสวัสดิการต่างๆ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องและเป็นการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์เป็นบุคคลที่มีความผาสู่ภายใน เช่น เวลาการทำงานที่ยืดหยุ่น รายได้ที่ยึดธรรม เป็นต้น

3. เจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์เองควรที่จะฝึกปรับตนปรับใจ และปรับพฤติกรรมเมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรคที่ก่อให้เกิดความเครียด เช่น การฝึกสมาธิ การควบคุมตนเอง การพักผ่อน และการออกกำลังกาย อย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. นำปัจจัยอื่นมาเข้ามาร่วมวิเคราะห์ด้วย เช่น ลักษณะมุ่งอนาคต สมดุลระหว่างงานและชีวิต ความสามารถทางความคิด ความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหา ปัจจัยเกี่ยวกับงาน (ลักษณะงาน บรรยากาศในการทำงาน ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน) และปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร (วัฒนธรรม องค์กร การบังคับบัญชา การสนับสนุนจากองค์กร ภาวะผู้นำ การฝึกอบรมและการจูงใจ)
2. อาจศึกษาเปรียบเทียบกลุ่ม (comparing group) เพื่อทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของแบบจำลอง โดยเลือกปัจจัยส่วนบุคคลมาเป็นตัวแปรปรับ (moderator) เช่น อายุ ประสบการณ์การทำงาน บุคลิกภาพ ลักษณะทางร่างกาย และสุขภาพ เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เป็นอย่างสูงที่ได้ให้ทุนสนับสนุนการวิจัยในครั้งนี้

บรรณานุกรม

- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). *โมเดลลิสเรล สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2551). *เชาวน์อารมณ์ (EQ): ดัชนีเพื่อความสุขและความสำเร็จของชีวิต* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถาบันพัฒนาทักษะการบริการลูกค้าทางโทรศัพท์. (2560). *เกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์*. สืบค้น 25 กุมภาพันธ์ 2560. www.callcenterthailand.net/home/call-center/tips/846--call-center-agent.html 2560.
- Ahuja, A. (2014). Role of Emotional Intelligence in Psychological Well Being of Faculty Members Zenith. *International Journal of Multidisciplinary Research*, 4(10), 1-7.
- Brown, D. R. (1992). Physical Activity, Ageing, and Psychological Well-Being: An Overview of The Research. *Canadian Journal of Sport Sciences*, 17, 185-193.
- Butler, D. L. (2004). *Bottom-Line Call Center Management Creating a Culture of Accountability and Excellent Customer Service*. Oxford: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Carmeli, A., Yitzhak-Halevy, M., & Weisberg, J. (2007). The Relationship between Emotional Intelligence and Psychological Well-Being. *Journal of Managerial Psychology*, 24(1), 66-78.
- Cherniss, C., & Goldman, D. (2001). *The Emotionally Intelligent Workplace: How to Select for, Measure, and Improve Emotional Intelligence in Individuals, Groups, and Organization*. CA: John Wiley & Sons.
- Dar, O. H., Alam, S., & Lone, Z. A. (2011). Relationship between Emotional Intelligence and Psychological Well-Being of Male Police Personnel. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 37(1), 47-52.
- Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E., & Smith, H. L. (1999). Subjective Well-Being: Three Decades of Progress. *Psychological Bulletin*, 125, 276-302.
- Hupert, F. (2009). Psychological Well-Being: Evidence Regarding Its Causes and Consequences. *Applies Psychology: Health and Well-Being*, 1(2), 137-164.
- Jex, S. M., & Britt, T. W. (2008). *Organizational Psychology* (2nd ed). New Jersey: John Wiley & Sons.
- Judge, T. A., & Locke, E. A. (1993). Effects of Dysfunctional Thought Processes on Subjective Well-Being and Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 78, 475-490.
- Kravitz, S. M., & Schubert, S. D. (2010). *Emotional Intelligence Works: Think, Be and Work Smarter* (3rd ed). USA: Axzo Press.
- Lent, R. W. (2004). Toward a Unifying Theoretical and Practical Perspective on Well-Being and Psychosocial Adjustment. *Journal of Counseling Psychology*, 51(4), 482-509.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1995). Emotional Intelligence and the Construction and Regulation of Feelings. *Applied & Preventive Psychology*, 4, 197-208.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications. *Psychological Inquiry*, 15(3), 197-215.
- McDowell, I., & Newell, C. (1996). *Measuring Health: A Guide to Rating Scales and Questionnaires*. New York: Oxford University Press.
- Nel, H., & Villiers, W. S. D. (2004). The Relationship between Emotional Intelligence and Job Performance in a Call Centre Environment. *Journal of Industrial Psychology*, 30(3), 75-81.

- Raina M., & Bakhshi A. (2013). Emotional Intelligence Predicts Eudemonic Well-Being. *IOSR Journal of Humanity Social Science*, 11(3), 42–47.
- Robertson, I., & Cooper, C. (2011). *Well-Being: Productivity and Happiness at Work*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Robertson, I., & Tinline, G. (2008). Understanding and Improving Psychological Well-Being for Individual and Organizational Effectiveness. In Kinder, A., and Hughes. R., and Cooper. C. L. (eds.). *Employee Well-Being Support A Workplace Resource*. England: John Wiley & Sons, 39-50.
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, 1069–1081.
- Ryff, C. D. & Singer, B. H. (2008). Know Thyself and Become What You Are: An Eudemonics approach to Psychological Well-Being. *Journal of Happiness Studies*, 9, 13-39.
- Shahhosseini, M., Silong, A. D., Ismail, I. A., & Uli, J. N. (2012). The Role of Emotional Intelligence on Job Performance. *International Journal of Business and Social Science*, 3(21), 241-246.
- Shamsuddin, N., & Rahman, R. A. (2013). The relationship between emotional intelligence and job performance of call center agents. *Procedia-social and behavioral sciences*, 129, 75-81.
- Singh, D. (2006). *Emotional Intelligence at Work: A Professional Guide* (3rd ed). New Delhi: Response Books.
- Singh, S. (2004). Development of a Measure of Emotional Intelligence. *National Academy of Psychology, India*, 49(2-3), 136-141.
- Springer, K. W., & Hauser, R. M. (2006). An Assessment of The Construct Validity of Ryff’s Scales of Psychological Well-Being: Method, Mode, and Measurement Effects. *Social Science Research*, 35, 1080-1102.
- Wright, T. A., & Cropanzano, R. (2000). Psychological Well-Being and Job Satisfaction as Predictors of Job Performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 84-94.
- Wright, T. A., Bonett, D. G., & Sweeney, D. A. (1993). Mental Health and Work Performance: Results of a Longitudinal Field Study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 66, 277–284.
- Vratskikh, I., Masa’deh, R., Al-Lozi, M., & Maqableh, M. (2016). The Impact of Emotional Intelligence on Job Performance via the Mediating Role of Job Satisfaction. *International Journal of Business and Management*, 11, 69-91.
- Zeidner, M., Matthews, G., & Roberts, R. D. (2012). The Emotional Intelligence, Health, and Well-Being Nexus: What Have We Learned and What Have We Missed?. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 4(1), 1-30. Retrieved November 15, 2015, from <https://www.helpguide.org/articles/emotional-health/emotional-intelligence-eq.htm>