

ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และสมรรถนะหลัก
ของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย

นางสาวพุทธรักษา ตูมมงคลนกุล



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2563

**Association between Emotional Quotient and Core Competency
of Dental Personnel in Chiang Rai Province**

Miss Phuttharaksa Sumongkolthanakul



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Health
School of Health Science
Sukhothai Thammathirat Open University

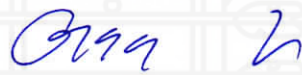
2020


หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และสมรรถนะหลัก
ของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย
ชื่อและนามสกุล นางสาวพุทธรักษา สุ่มงคลชนกุล
สาขาวิชา วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระวุธ ธรรมกุล

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2564

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระวุธ ธรรมกุล)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.อารยา ประเสริฐชัย)


.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.อารยา ประเสริฐชัย)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และสมรรถนะหลัก
ของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย

ผู้ศึกษา นางสาวพุทธรักษา สุ่มงคลชนกุล รหัสนักศึกษา 2625000043

ปริญญา สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระวรุฑ ธรรมกุล ปีการศึกษา 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยส่วนบุคคลและความฉลาดทางอารมณ์ (2) ระดับสมรรถนะหลัก และ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความฉลาดทางอารมณ์และสมรรถนะหลักของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ ทันตบุคลากร (ทันตแพทย์ และทันตภิบาล) ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล และสำนักงานสาธารณสุขในจังหวัดเชียงราย จำนวน 151 คน จากประชากรทั้งหมด 248 คน กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณแบบกรณีทราบประชากร และทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายตามสัดส่วนประชากร เครื่องมือเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ (1) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล และ (2) ความฉลาดทางอารมณ์ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93 และแบบประเมินสมรรถนะหลัก มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.90 เก็บข้อมูลระหว่างเดือน กรกฎาคม ถึง สิงหาคม 2564 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยการหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอย

ผลการศึกษาพบ (1) บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านทันตสาธารณสุข จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 33.77 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ย 44,529 บาท ระยะเวลาการปฏิบัติงานเฉลี่ย 10.36 ปี ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาล ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 88.10 (2) ระดับสมรรถนะหลักในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรม และความร่วมแรงร่วมใจ อยู่ในระดับมาก และ (3) ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งส่งผลต่อระดับสมรรถนะหลัก ร้อยละ 58.30

คำสำคัญ สมรรถนะหลัก ความฉลาดทางอารมณ์ ทันตบุคลากร

Independent Study title: Association between Emotional Quotient and Core Competency of Dental Personnel in Chiang Rai Province

Author: Miss Phuttharaksa Sumongkolthanakul; **ID:** 2625000043;

Degree: Master of Public Health;

Independent Study advisor: Dr. Theerawut Thammakun, Assistant Professor;

Academic year: 2020

Abstract

This survey research aimed to study: (1) personal factors and emotional quotient, (2) core competency level, and (3) association between personal factors and emotional quotient, and core competency of dental personnel in Chiang Rai province.

Respondents in this research were 151 dental personnel randomly, proportionally selected from 248 dentists and dental nurses in Chiang Rai's community and subdistrict hospitals as well as the provincial public health office, based on the calculated sample size. Data were collected using a two-part questionnaire for (1) personal data and (2) emotional quotient scale with the reliability value of 0.93, and a core competency assessment form with the reliability value of 0.90, between July and August 2021; and then data analysis was performed for quantitative data to determine frequencies, percentages, means, standard deviations, and regression analysis.

The results showed that, among the study participants: (1) most of them were females with an average age of 33.77 years, graduated with a Bachelor's degree, worked in hospitals, had an average income of 44,529 Baht, and had 10.36 years of work experience on average, and 88.10% of them had a high emotional quotient level; (2) their core competency levels regarding achievement motivation, service-mindedness, professional expertise, integrity and teamwork were high; and (3) their emotional quotient was significantly associated with core competency at a significant level of 0.05; all of which could 58.30% explain core competency.

Keywords: Core competency, Emotional quotient, Dental personnel

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระวุธ ธรรมกุล อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระหลัก ที่ได้ติดตามให้ความรู้ คำปรึกษา คำแนะนำ ตลอดจนตรวจสอบข้อบกพร่องต่างๆ ผู้ศึกษารู้สึกขอบคุณในความกรุณาของท่านมา ณ ที่นี้

ขอขอบคุณรองศาสตราจารย์ ดร.อารยา ประเสริฐชัย กรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่ได้ให้คำแนะนำ ในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ มีความถูกต้อง สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณอาจารย์ ดร.ทพ.เอกพงศ์ เกยงค์ อาจารย์ประภัสสร กาวิโล และอาจารย์ อนุรัักษ์ ศรีใจ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่เสียสละเวลาส่วนตัวเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และรายละเอียดของข้อคำถาม รวมถึงให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในการสร้างแบบสอบถาม ที่ใช้สำหรับการเก็บข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงรายและสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดพะเยา ในการอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล รวมถึงบุคลากรกลุ่มตัวอย่าง ที่เสียสละเวลา และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณ บิดา มารดา พี่ชาย น้องชายและมิตรสหายที่ให้คำแนะนำ และเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอดจนสำเร็จการศึกษา

พุทธรักษา สุ่มงคลธนกุล

ตุลาคม 2564

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	4
กรอบแนวคิดการศึกษา	4
สมมติฐานการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
ความฉลาดทางอารมณ์	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ	13
บทบาทของทันตบุคลากร	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	24
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	24
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	25
การเก็บรวบรวมข้อมูล	27
การวิเคราะห์ข้อมูล	28
การรับรองจริยธรรม	28

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	29
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล	29
ตอนที่ 2 ความฉลาดทางอารมณ์	32
ตอนที่ 3 สมรรถนะหลัก	38
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความฉลาดทางอารมณ์ และสมรรถนะหลักของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย	44
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	47
สรุปการวิจัย	47
อภิปรายผล	49
ข้อเสนอแนะ	53
บรรณานุกรม	54
ภาคผนวก	60
ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย	61
ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	64
ค หนังสือแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ หนังสือขอตกลงเครื่องมือ และขอเก็บข้อมูล หนังสือรับรองพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมและวิจัย	72
ประวัติผู้ศึกษา	79

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน ร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ร้อยละ ความฉลาดทางอารมณ์ ของทันตบุคลากร ในจังหวัดเชียงรายแต่ละองค์ประกอบ	32
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย	33
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ตนเองของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย	34
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการงูใจตนเองของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย	35
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเอาใจเขามาใส่ใจเราของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย	36
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านทักษะทางสังคมของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย	37
ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน ร้อยละ ระดับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลัก ของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย แต่ละองค์ประกอบ	38
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติงาน ตามสมรรถนะหลักในด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ของทันตบุคลากร ในจังหวัดเชียงราย	39
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติงาน ตามสมรรถนะหลักในการบริการของทันตบุคลากร ในจังหวัดเชียงราย	40
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติงาน ตามสมรรถนะหลักในการส่งเสริมความเชี่ยวชาญ ของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย	41
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติงาน ตามสมรรถนะหลักในการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม ของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติงาน ตามสมรรถนะหลักในด้านร่วมแรงร่วมใจของทันตบุคลากร ในจังหวัดเชียงราย	43
ตารางที่ 4.14 แสดงผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความฉลาดทางอารมณ์ และสมรรถนะหลักของทันตบุคลากร ในจังหวัดเชียงราย ด้วยการวิเคราะห์ โดยสถิติ Linear regression	44
ตารางที่ 4.15 แสดงผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความฉลาดทางอารมณ์ และสมรรถนะหลักของทันตบุคลากร ในจังหวัดเชียงราย ด้วยการวิเคราะห์ โดยสถิติ Multiple linear regression	46



สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา 4



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญ

ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ เป็นสินทรัพย์ที่มีค่าที่สุดในองค์กร โดยความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งสร้างความเข้าใจในการอยู่ร่วมกัน มีความสามารถในการรับรู้และเข้าใจในอารมณ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของมนุษย์ (Suliman, 2007) และจากการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ได้พัฒนาบุคลากรด้านการควบคุมอารมณ์เพื่อให้ดำเนินชีวิตอย่างมีความสุขในที่ทำงาน (Miller, 2017) นอกจากนี้ความฉลาดทางอารมณ์ได้ถูกนำมาใช้วางระบบในส่วนของจิตวิทยาขององค์กร เพื่อให้มีระบบการทำงานร่วมกัน และเกิดการส่งเสริมพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากรให้ดีขึ้น (ทศพร มะหะหมัด, 2563)

จากการที่ความฉลาดทางอารมณ์ ที่หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนและผู้อื่น เพื่อนำไปสู่ความคิดและพฤติกรรมในการปรับอารมณ์ให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม นำไปสู่เป้าหมายที่สำเร็จต่อไป (Chandrani, 2017) ซึ่งประกอบด้วย ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตน ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตน ด้านการจูงใจตน ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ด้านทักษะทางสังคม (Goleman, 1998) เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ความฉลาดทางอารมณ์ช่วยอธิบายว่าทำไมบุคคลที่มีความฉลาดทางปัญญาสูงไม่สามารถประสบความสำเร็จในชีวิต ในขณะที่บางคนมีความฉลาดทางปัญญาธรรมดากลับเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในชีวิตสูงสุด นอกจากนี้ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถที่จะจัดการและตรวจสอบอารมณ์ของตนเอง จูงใจตนไปยังเป้าหมาย เข้าใจผู้อื่นและจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลได้เป็นอย่างดี (Goleman, 1995)

สำหรับสมรรถนะหลักของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน สมรรถนะแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ สมรรถนะหลัก และสมรรถนะประจำกลุ่มงาน ซึ่งสมรรถนะหลัก ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรม และความร่วมแรงร่วมใจ (สำนักข้าราชการพลเรือน, 2553) โดยสมรรถนะหลัก ได้กำหนดขึ้นเพื่อให้เกิดค่านิยมและพฤติกรรมที่เหมาะสมร่วมกัน (จิรัฐดา บัวผัน, 2554) และสมรรถนะประจำกลุ่มงาน เป็นสมรรถนะที่แตกต่างไปตามบริบทและ สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน รวมถึงข้อตกลงร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

และผู้บริหารองค์กรต้นสังกัด (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2547) เป็นสิ่งที่ต้องพัฒนาเพื่อให้งานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (วิลาวัลย์ พุทธิ, 2562)

ความฉลาดทางอารมณ์สอดคล้องกับการความสามารถเชิงสมรรถนะหลักของบุคลากรในทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (สุภวรรณ เสวณานนท์, 2548) อีกทั้งมีการศึกษาในกลุ่มพยาบาลวิชาชีพพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในทางบวก หากพยาบาลวิชาชีพมีความฉลาดทางอารมณ์ ก็จะทำให้มีผลการปฏิบัติงานดี (พนมมาถ สมิตานนท์, 2551) นอกจากนี้ยังมีการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ในนักศึกษาทันตอนามัย คณะทันตกรรม มหาวิทยาลัยไอโฮไอ พบว่าความฉลาดทางอารมณ์สัมพันธ์กับความสำเร็จด้านการศึกษา คลินิก และความเชี่ยวชาญของนักศึกษา (Farah-Franco, 2017)

ในส่วนของทันตบุคลากร ซึ่งประกอบด้วยทันตแพทย์ ทันตภิบาล ผู้ช่วยทันตกรรม ช่างทันตกรรม และ นักวิชาการที่ส่งเสริมสุขภาพช่องปาก เช่น ครู เจ้าหน้าที่สาธารณสุข เป็นต้น โดยในการวิจัยนี้ได้ศึกษาเพียงทันตแพทย์และทันตภิบาล เนื่องจากมีภาระงานที่คล้ายคลึงกัน ภาระงานที่ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการเหมือนกัน โดยทันตแพทย์เป็นผู้รับผิดชอบภาระงานรักษาทางทันตกรรม ส่วนทันตภิบาลมีหน้าที่รับภาระงานในส่วนของการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคทางทันตสุขภาพ อีกทั้งต้องดูแลสุขภาพช่องปากทุกกลุ่มวัย ตั้งแต่หญิงตั้งครรภ์ เด็กแรกเกิด เด็กก่อนวัยเรียน เด็กวัยเรียน วัยทำงาน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ อีกทั้งผู้ป่วยโรคเรื้อรัง (ประทีป พันธุนิช, 2541) ซึ่งเป็นภาระงานที่ค่อนข้างหนักมาก และเพื่อให้งานออกมามีประสิทธิภาพ และทันตบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามสมรรถนะหลักนั้น ควรมีการส่งเสริมด้านความฉลาดทางอารมณ์ให้กับทันตบุคลากรซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จในการดูแลสุขภาพของบุคลากรวิชาชีพทันตกรรม อีกทั้งเพื่อประคองสภาวะจิตใจ ร่างกายและความพอใจในชีวิตของทันตบุคลากร (Brian, 2018)

ปัจจุบันได้มีสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สถานบริการสุขภาพจึงจำเป็นต้องมีมาตรการป้องกันที่เหมาะสม และควบคุมการใช้ทรัพยากรที่มากเกินไปรวมถึงการจัดให้มีการบริหารจัดการที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยงข้อขัดแย้งระหว่างทันตแพทย์ ผู้ป่วย และผู้ปฏิบัติงาน (ประกาศกรมการแพทย์, 2563) ประกอบกับได้มีการตกลงร่วมกันระหว่างสมาพันธ์วิชาชีพ 11 สาขาวิชาชีพ โดยมีหลักการร่วมกันว่า การปฏิบัติภารกิจในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไม่ถือว่าเป็นการก้าวล่วงการปฏิบัติของวิชาชีพอื่นที่มีกฎหมายกำกับอยู่ โดยประเด็นที่ทันตบุคลากรจะร่วมปฏิบัติได้ คือ การฉีดวัคซีน การตรวจคัดกรองและ swab เพื่อหาเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (สมาพันธ์วิชาชีพ, 2564) จึงเป็นสิ่งที่ทันตบุคลากรจะต้องปรับตัวและใช้ความฉลาดทางอารมณ์นำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานให้ตรงกับสมรรถนะหลัก (Por, 2010)

จังหวัดเชียงรายเป็นจังหวัดใหญ่อีกหนึ่งแห่งหนึ่งของภาคเหนือ มีจำนวนประชากร 1,293,788 คน มีทันตแพทย์ 113 คน (สัดส่วนของทันตแพทย์ต่อประชากรเท่ากับ 1: 11,450) และทันตภิบาล 92 คน (สัดส่วนของทันตภิบาลต่อประชากรเท่ากับ 1:14,062) (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย, 2564) พบปัญหาด้านสัดส่วนของทันตบุคลากรต่อจำนวนประชากรผลงานในเรื่อง fee schedule ของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงรายไม่ผ่านเกณฑ์ของประเทศ (ข้อมูลHDC, 2563) ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และอาจเกิดจากปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ซึ่งครอบคลุมทั้งการปรับตัว ควบคุมอารมณ์ให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว อีกทั้งทำงานให้บรรลุตัวชี้วัดที่กำหนด เนื่องจากปัจจุบันความฉลาดทางอารมณ์เข้ามามีบทบาทต่อสมรรถนะหลักและมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลัก (ศุภวรรณ เสวณานนท์, 2548) จนส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานที่ยังไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

ที่ผ่านมาได้มีการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพสมรส รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ (จิรัฐดา บัวผัน, 2554) รวมถึงการศึกษาในเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ต่อนักศึกษาสายสาธารณสุขต่างๆ เช่น นักศึกษาแพทย์ พบว่า มีระดับความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับปกติ (วรุณา กลกิจโกวินทร์, 2562) หรือวิชาชีพทางสาธารณสุข เช่น พบว่าพยาบาลควรมีความฉลาดทางอารมณ์เป็นคุณลักษณะประจำตัวและมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ (จินตนา ไพบูลย์ธนานนท์, 2562) อย่างไรก็ตามการศึกษาในเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ต่อสมรรถนะหลักของทันตบุคลากรที่ปฏิบัติงานแล้วยังมีน้อย จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และสมรรถนะหลักของทันตบุคลากร โดยเฉพาะในจังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นจังหวัดขนาดใหญ่และมีผลการปฏิบัติงานยังไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดในด้านการดูแลทันตสุขภาพแก่ประชาชนในพื้นที่ อันจะทำให้สามารถนำผลการวิจัยเสนอต่อผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ให้มีการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตบุคลากร ให้สามารถปฏิบัติงานให้ได้ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561-2580 ที่ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ และแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติฉบับที่ 12 ในยุทธศาสตร์ที่ 3 ในเรื่องพัฒนาและสร้างกลไกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการกำลังคนด้านสุขภาพ

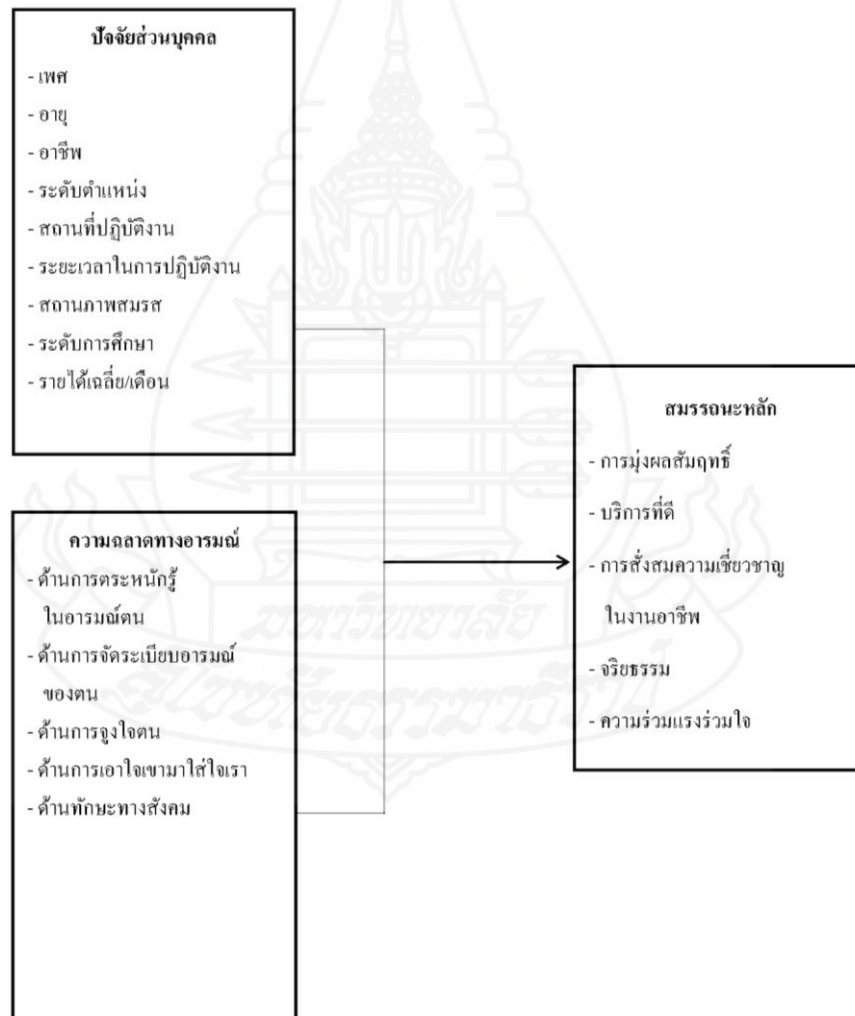
2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และความฉลาดทางอารมณ์ของทันตบุคลากรในจังหวัด เชียงราย

2.2 เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย

2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความฉลาดทางอารมณ์ และสมรรถนะหลักของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย

3. กรอบแนวคิดการศึกษา



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ตำแหน่ง สถานที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย

5. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ อาชีพ ตำแหน่ง สถานที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้) ความฉลาดทางอารมณ์ (ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง การจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง การมุ่งใจตน การเอาใจเขามาใส่ใจเรา และทักษะทางสังคม) และตัวแปรตาม คือ สมรรถนะหลักของทันตบุคลากร (ได้แก่ ทันตแพทย์ และทันตภิบาล) ที่ปฏิบัติงานในกระทรวงสาธารณสุขในจังหวัดเชียงราย ทั้งในโรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล และสำนักงานสาธารณสุขในจังหวัดเชียงราย รวมทั้งสิ้น 151 คน จากประชากรทั้งหมด 248 คน ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม 2564 - 31 สิงหาคม 2564

6. นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

6.1 **ทันตบุคลากร** หมายถึง ทันตแพทย์ และทันตภิบาลที่ปฏิบัติงานในการดูแลสุขภาพช่องปากและปฏิบัติงานต่อผู้มารับบริการโดยตรงในกระทรวงสาธารณสุข ทั้งโรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล และสำนักงานสาธารณสุขในจังหวัดเชียงราย

6.2 **ทันตแพทย์** หมายถึง แพทย์ผู้มีบทบาทในการดูแลสุขภาพภายในช่องปากให้แก่ประชาชน ทำหน้าที่ดูแลและบำรุงรักษาโรคฟัน โรคเหงือก และความผิดปกติต่างๆ

6.3 **ทันตภิบาล** หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ด้านการส่งเสริมในงานบริการสุขภาพช่องปาก ดูแลรักษาโรคและความผิดปกติของช่องปากที่ไม่ยุ่งยาก รวมถึงช่วยงานทันตแพทย์ให้ดำเนินงานไปอย่างมีประสิทธิภาพ

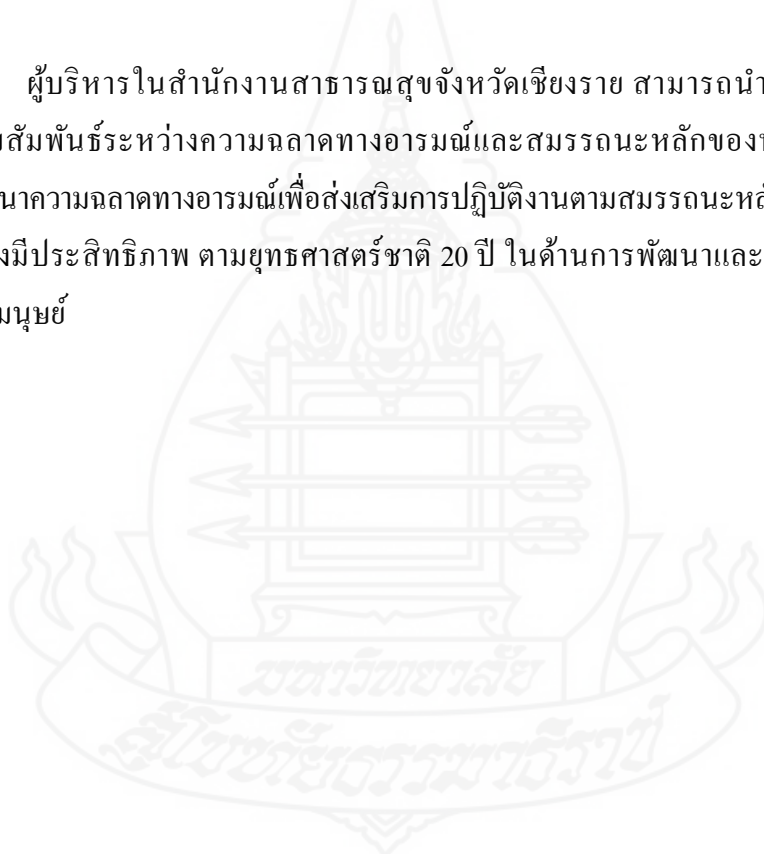
6.4 **ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง ลักษณะต่างๆ ของบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ตำแหน่ง สถานที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้

6.5 ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง การตระหนักรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความรู้สึกของตนและของผู้อื่น นำไปสู่ความคิดและพฤติกรรมของตน รวมถึงสัมพันธ์กับผู้อื่น ประกอบด้วย ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตน ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตน ด้านการจูงใจตน ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ด้านทักษะทางสังคม

6.6 สมรรถนะหลัก หมายถึง การปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรที่จำเป็นต้องมีเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรม และความร่วมแรงร่วมใจ

7. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ผู้บริหารในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย สามารถนำข้อมูลจากการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และสมรรถนะหลักของทันตบุคลากรไปใช้ในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตบุคลากรให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ในด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และสมรรถนะหลักของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิดและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย โดยมีหัวข้อในการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ความฉลาดทางอารมณ์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ
3. บทบาทของทันตบุคลากร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความฉลาดทางอารมณ์

1.1 ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์

ณัฐชา วิทพิเชฐสกุล (2548) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการจัดการอารมณ์และความรู้สึกของตน ทั้งในสถานการณ์ที่ปกติและที่ต้องเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรค และสามารถดำรงอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

พรณี เจริญศิริ (2548) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่รับรู้ในความคิดความรู้สึก และภาวะอารมณ์ของตนเองและของผู้อื่น มองโลกในแง่ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นต่อผู้อื่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ทนต่อภาวะเครียด มีความพอใจในชีวิตการทำงาน อันนำไปสู่การมีความสุขและประสบความสำเร็จในหน้าที่

กรวิก โพธิ์น้อย (2554) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รู้เท่าทันอารมณ์นำไปสู่พฤติกรรมที่เหมาะสมในการดำเนินชีวิตร่วมกันอย่างมีความสุข

อลัน (Allan Pau, 2012) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการรับรู้อารมณ์ของตนเองและผู้อื่น ความฉลาดทางอารมณ์เป็นตัวกำหนดแนวความคิดและลักษณะ โดยอยู่ระหว่างเหตุผลและความรู้สึก

ทิพย์ประภา พิศาลกิตติคุณ (2558) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง การตระหนักรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความรู้สึกของตนและของผู้อื่นสามารถจัดการกับอารมณ์ตนเอง เพื่อสร้างแรงจูงใจ และสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น ที่ควรได้รับการพัฒนาเพื่อให้บุคคลประสบความสำเร็จในการทำงาน ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพบรรลุสมรรถนะที่หน่วยงานกำหนดและทำให้หน่วยงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

ชันดรานี (Chandrani, 2017) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนและผู้อื่น เพื่อนำไปสู่ความคิดและพฤติกรรมในการปรับอารมณ์ให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมนำไปสู่เป้าหมายที่สำเร็จต่อไป

สรุปความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง การตระหนักรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความรู้สึกของตนและของผู้อื่น นำไปสู่ความคิดและพฤติกรรมของตน รวมถึงสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยอยู่ระหว่างเหตุผลและความรู้สึก เพื่อให้บุคคลประสบความสำเร็จในการทำงาน ปฏิบัติงานบรรลุสมรรถนะที่หน่วยงานกำหนดและทำให้หน่วยงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

1.2 องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์

กรมสุขภาพจิต (2543) กล่าวว่า องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ แบ่งได้ดังต่อไปนี้

1) ดี หมายถึง การควบคุมสิ่งที่เกิดในจิตใจนั้นคือ อารมณ์ และ ความต้องการของตน โดยแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม รู้จักความรับผิดชอบต่อส่วนรวมเห็นใจผู้อื่น รู้จักรับผิดและการให้อภัย

2) เก่ง หมายถึง รู้จักศักยภาพตนเอง มีความมานะไปสู่เป้าหมาย มีการตัดสินใจ และแก้ปัญหาอย่างมีขั้นตอน สร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี แสดงความเห็นที่ขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์

3) สุข หมายถึง การดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข ได้แก่ การภูมิใจในตนเอง การพึงพอใจในชีวิต การมองโลกในแง่ดี และการมีความสุขทางใจ โดยมีกิจกรรมที่ผ่อนคลายและสงบทางจิตใจ

โกลด์แมน (Goleman, 1998) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) เป็นสมรรถนะที่ตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถแตกต่างจากความสามารถเชิงวิชาการที่วัดได้จากการวัดไอคิว

ความฉลาดทางอารมณ์ แบ่งไว้ได้เป็น 2 หมวด 5 องค์ประกอบ ดังนี้

หมวดที่ 1 สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competence) คือ ความสามารถในการจัดการตน ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

องค์ประกอบที่ 1 การตระหนักรู้ในอารมณ์ตน (Self-Awareness) หมายถึง การตระหนักรู้และเข้าใจความรู้สึกของตน ความชอบ และความสามารถของตน ประกอบด้วย

1) การตระหนักรู้อารมณ์ (Emotional Awareness) หมายถึง การรับรู้ถึงอารมณ์ของตน สาเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์และผลที่จะตามมา

2) การประเมินตนได้อย่างถูกต้อง (Accurate Self-Assessment) หมายถึง การประเมินตนได้ตามจริง การรู้จุดเด่น จุดด้อยของตน

3) ความมั่นใจในตน (Self-Confidence) หมายถึง ความมั่นใจในความสามารถของตนเอง ประกอบที่ 2 การจัดการระเบียบอารมณ์ของตน (Self-Regulation) หมายถึง ความสามารถจัดการความรู้สึกภายในตนได้อย่างเหมาะสม ประกอบด้วย

1) การควบคุมตนเอง (Self-Control) หมายถึง ความสามารถในการจัดการและควบคุมภาวะอารมณ์ด้านลบและแรงกระตุ้นได้ สามารถปรับอารมณ์ให้เข้าสู่ภาวะปกติได้เร็ว

2) ความเป็นที่ไว้วางใจได้ (Trustworthiness) หมายถึง การมีความซื่อสัตย์และดำรงไว้ซึ่งความดี

3) ความรับผิดชอบ (Conscientiousness) หมายถึง การรู้จักคิดให้รอบคอบ และมีความรับผิดชอบต่อการทำงานของตน

4) การปรับตัวได้ (Adaptability) หมายถึง การยืดหยุ่นและปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้

5) การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Innovation) หมายถึง การมีความสุขและเปิดใจกับแนวคิดแนวทาง วิธีการ หรือข้อมูลใหม่

องค์ประกอบที่ 3 การจูงใจตน (Self-Motivation) หมายถึง แนวโน้มของอารมณ์ที่นำไปสู่เป้าหมาย ประกอบด้วย

1) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Drive) หมายถึง การปรับปรุงหรือปฏิบัติให้ได้ตามมาตรฐานที่เป็นเลิศ

2) ความมีภาระผูกพัน (Commitment) หมายถึง การยึดมั่นกับเป้าหมายของกลุ่มและองค์กร

3) ความคิดริเริ่ม (Initiative) หมายถึง การคิดสิ่งใหม่ๆ และพร้อมที่จะปฏิบัติเมื่อได้รับโอกาส

4) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) หมายถึง การมีความพยายามที่จะไปถึงเป้าหมายไม่ย่อท้อ

หมวดที่ 2 สมรรถนะทางสังคม (Social Competence) คือ ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น มี 2 องค์ประกอบ คือ

องค์ประกอบที่ 4 การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) หมายถึง การตระหนักถึงความรู้สึก ความต้องการ และความวิตกกังวลของผู้อื่น ประกอบด้วย

- 1) การเข้าใจผู้อื่น (Understanding Others) หมายถึง เข้าใจถึงความรู้สึก และสนใจในข้อวิตกกังวลของผู้อื่น
 - 2) การพัฒนาผู้อื่น (Developing Other) หมายถึง ทราบถึงข้อควรปรับปรุงของผู้อื่น และส่งเสริมความรู้และความสามารถให้กับผู้อื่น
 - 3) การมีจิตมุ่งบริการ (Service Orientation) หมายถึง การคาดคะเน รับรู้ และตอบสนองความต้องการของผู้อื่น ได้ดี
 - 4) การเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล (Leveraging Diversity) หมายถึง การสร้างโอกาสและเล็งเห็นความเป็นไปได้จากความแตกต่างระหว่างบุคคล
 - 5) ความตระหนักรู้ถึงสถานการณ์ในกลุ่ม (Political Awareness) หมายถึง ความสามารถอ่านและทราบความคิดเห็น และความสัมพันธ์ของคนภายในกลุ่ม
- องค์ประกอบที่ 5 ทักษะทางสังคม (Social Skills) หมายถึง ความคล่อง ในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่มีประโยชน์โดยแสวงหาความร่วมมือจากผู้อื่น ได้ ประกอบด้วย
- 1) การมีอิทธิพลต่อบุคคลอื่น (Influence) หมายถึง การมีวิธีโน้มน้าวและชักชวนผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ
 - 2) การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การรับข้อมูล ส่งสารที่ชัดเจน และเชื่อถือได้
 - 3) การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management) หมายถึง การเจรจาหาทางแก้ไข ปัญหา ตลอดจนยุติความไม่เข้าใจกันได้
 - 4) ความเป็นผู้นำ (Leadership) หมายถึง เป็นแรงบันดาลใจ แนะนำ สามารถเป็นตัวอย่างให้กับบุคคลและกลุ่มได้
 - 5) การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Change Catalyst) หมายถึง การจัดการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านที่ดี
 - 6) การสร้างพันธะผูกพัน (Building Bonds) หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน
 - 7) การร่วมมือร่วมใจกันทำงานกับผู้อื่น (Collaboration and Cooperation) หมายถึง การทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อเป้าหมายได้ดี
 - 8) ความสามารถทำงานเป็นทีม (Team Capability) หมายถึง การสร้างพลังของกลุ่ม เพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย

เมเยอร์ สโลเวย์ และคารูโซ (Mayer, Salovey and Caruso, 2000) กล่าวถึง ความฉลาดทางอารมณ์ 4 ประเด็น คือ

- 1) การรับรู้อารมณ์ เป็นการประเมินการแสดงออกของอารมณ์ ประกอบด้วย ความรู้สึกทางความคิดของตน แสดงความต้องการได้ตรงกับความรู้สึกอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์
- 2) การใช้อารมณ์นำมาสู่ความคิด เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ ทำให้คิดหาแนวทางการแก้ไขปัญหาได้ดี
- 3) การเข้าใจอารมณ์ เป็นการใช้ความรู้สึกเกี่ยวกับอารมณ์
- 4) การจัดการกับอารมณ์ เป็นการเปิดใจรับความรู้สึก เพื่อพัฒนาด้านสติปัญญา และอารมณ์ต่อไป

สรุปองค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ ประกอบด้วย การตระหนักรู้ในอารมณ์ตน การจัดระเบียบอารมณ์ของตน การจูงใจตน การเอาใจเขามาใส่ใจเรา และทักษะทางสังคม หากบุคคลมีการพัฒนาองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมส่งผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในการทำงาน มีผลการปฏิบัติงานที่ดีและมีคุณภาพ

1.3 คุณลักษณะของบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์

เมเยอร์ และสโลเวย์ (Mayer and Salovey, 1993) กล่าวว่า คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงไม่ใช่คนที่ไม่เคยแสดงอารมณ์โกรธ แต่คือ คนที่แสดงอารมณ์โกรธออกมาอย่างเหมาะสม โดยไม่แสดงความโกรธออกมาอย่างผิดเวลา ไม่ใช่เพียงแต่อารมณ์โกรธอย่างเดี๋ยวแตรวมไปถึง การดีใจ ความเสียใจ หงุดหงิด ผิดหวัง การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์เพื่อให้แสดงอารมณ์เหล่านั้นออกมาอย่างเหมาะสม

สุรพงษ์ อัมพวันวงษ์ (2542) กล่าวว่า ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ที่ดี ประกอบด้วย การยอมรับในจุดเด่นจุดด้อยของตน การรู้จักตนเอง มีการกำหนดเป้าหมายในชีวิต ควบคุมอารมณ์ได้ดี มีแรงผลักดันที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ การเข้าถึงจิตใจของผู้อื่น มีความรู้สึกที่ดีทั้งต่อตนเองและผู้อื่น

ทศพร ประเสริฐสุข (2542) กล่าวว่า บุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง มีความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ของตน มีเป้าหมายชีวิตทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีความเข้าใจผู้อื่น รู้จักจุดเด่น จุดด้อยของตน มีความสามารถในการแก้ปัญหาข้อขัดแย้ง

วิระวัฒน์ ปันนิตามัย (2550) กล่าวว่า ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ คือ ผู้ที่รู้จักตนเอง รู้ทันอารมณ์ของตนเอง รู้จักควบคุมอารมณ์ รู้จุดเด่นจุดด้อยของตน ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี มองโลกในแง่ดี สามารถเข้ากับผู้อื่นได้ สามารถแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้ สร้างความร่วมมือร่วมใจจากหลายส่วนได้

คุณลักษณะผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ จึงหมายถึง ผู้ที่แสดงอารมณ์ตนออกมาได้อย่างเหมาะสม รู้ทันและรู้จักควบคุมอารมณ์ตนเอง ขอมรับจุดเด่นและจุดด้อยของตน มีมนุษยสัมพันธ์ปรับตัวเข้ากับคนอื่นและสถานการณ์ได้ รู้จักทำงานเป็นทีม และรู้จักแก้ปัญหา

1.4 แบบวัดความฉลาดทางอารมณ์

สโลเวย์ (Salovey, 1990) ได้พัฒนารูปแบบการวัดในรูปแบบกระดาษ คือ The Multifactor Emotional Intelligence Scale (MEIS) และแบบวัด ในรูป CD-ROM คือ The Emotion EQ Test เข้าด้วยกัน เนื่องจากแบบทดสอบทั้ง 2 แบบเหมือนกันทุกประการแตกต่างเพียงสื่อที่ใช้นำเสนอแบบทดสอบโดยการทดสอบแบบ MEIS แยกความฉลาดทางอารมณ์เป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ การรับรู้ทางอารมณ์ ความเข้าใจทางอารมณ์และการจัดการทางอารมณ์

บาร์ออน (Bar-on, 1992) ได้สร้างเครื่องมือวัดชื่อ Emotional Quotient Inventory (EQI) โดยแบบทดสอบโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบและความรู้สึกทางบวก โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคงที่ทางอารมณ์และการแสดงออก เป็นแบบวัด 5 หมวด ครอบคลุมความฉลาดทางอารมณ์ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความรอบรู้ทางอารมณ์ ความพอเหมาะของอารมณ์ ความลึกทางอารมณ์ และการแปรเปลี่ยนหรือความเป็นไปได้ทางด้านอารมณ์ แต่แบบประเมินชุดนี้ยังขาดการตรวจสอบความเที่ยงตรง และหลักฐานยืนยันคุณภาพ

โกลด์แมน (Goleman, 1998) กล่าวว่า แบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับความเข้าใจผู้อื่นและการควบคุมอารมณ์ และส่วนของเนื้อหาบางส่วนยังเกี่ยวข้องกับ MAIS ของสโลเวย์โดยแบบทดสอบแบ่งเป็น 5 องค์ประกอบ คือ ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตน ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตน ด้านการจูงใจตน ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคม

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2546) ได้พัฒนาแนวคิดเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ที่ประกอบด้วย ดี เก่ง สุข โดยดี หมายถึง การควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่นและมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม เก่ง หมายถึง การรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจแก้ปัญหา และแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดจนมีความสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้อื่น และสุข หมายถึง การดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข มีความภูมิใจในตนเอง พอใจในชีวิตและมีความสงบทางใจ โดยมีเครื่องมือเป็นแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์สำหรับประชาชนไทย อายุ 12 - 60 ปี

ทิพย์ประภา พิศาลกิตติคุณ (2558) ได้พัฒนาแบบสอบถามความฉลาดทางอารมณ์ตามหลักแนวคิดของโกลด์แมน (Goleman, 1998) โดยได้นำแบบสอบถามที่ปรับมาใช้กับผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความฉลาดทางอารมณ์เท่ากับ 0.971

สำหรับการวัดความฉลาดทางอารมณ์ ในบทวิจัยนี้เลือกใช้แบบสอบถามวัดความฉลาดทางอารมณ์ของทิพย์ประภา พิศาลกิตติคุณ (2558) เนื่องจากเป็นแบบสอบถามที่ปรับมาตามหลักแนวคิดของโกลด์แมน (Goleman, 1998) ที่เป็นระดับสากล เมื่อพัฒนาแล้วสามารถใช้กับคนไทยได้เป็นอย่างดี และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสูง โดยมีองค์ประกอบการวัดความฉลาดทางอารมณ์ ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตน ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตน ด้านการจูงใจตน ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ด้านทักษะทางสังคม และใช้การวัดแบบ Rating Scale 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

2.1 ความหมายของสมรรถนะ

อีแวนส์ (Evan, 2001) กล่าวว่า สมรรถนะ คือ ความสามารถในการทำงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ในทางการแพทย์จำเป็นที่จะต้องประเมินให้ตรงวัตถุประสงค์ และเข้มงวด เนื่องจากเป็นอาชีพที่มีความรับผิดชอบสูง

เดวิดและวิลเลียม (David D. Dubois, William J. Rothwell, 2004) กล่าวว่า สมรรถนะ เป็นคุณลักษณะที่ทุกคนควรมี เพื่อผลักดันให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย ได้แก่ ความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ แรงจูงใจทางสังคม ลักษณะส่วนบุคคล รวมถึงรูปแบบความคิดและวิธีการคิด ความรู้สึกและการกระทำ

จิรประภา อัครบวร (2547) กล่าวว่า สมรรถนะหลัก (core competency) สมรรถนะหลักเป็นได้ทั้งสมรรถนะขององค์กรและบุคลากร สมรรถนะหลักขององค์กร (organizational core competency) คือคุณลักษณะที่ต้องมีหรือเป็นเพื่อให้มีความสามารถตามที่ผู้บริหารองค์กรต้องการ ส่วนสมรรถนะหลัก (core competency) ขององค์กรถูกกำหนดจากการทำ SWOT analysis เพื่อสะท้อนสิ่งที่องค์กรเป็นอยู่ตามสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก

ศิริชัย กาญจนวาทีและคณะ (2557) กล่าวว่า “สมรรถนะ (competency) หมายถึง ความรู้ (knowledge) ความสามารถ (ability) ทักษะ (skill) และคุณลักษณะ (attribute) ซึ่งมีอยู่ในแต่ละบุคคล ที่กำเนิดขึ้นมาเป็นพฤติกรรมอันเด่นชัดในการทำงาน (action) ได้อย่างมีมาตรฐาน (standard) จนงานประสบความสำเร็จ สมรรถนะของบุคคลเป็นสิ่งที่ได้รับการสะสมมาจากการศึกษา หรือประสบการณ์และการฝึกฝนจนมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานต่างๆ ได้จนประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี”

ภิญญาพัชญ์ เรื่องแย้ม (2558) กล่าวว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะพื้นฐานในเรื่องพฤติกรรมที่มีอยู่ในตัวคน ที่แสดงออกมาโดยเป็นคุณลักษณะที่สามารถทำให้ผลงานที่ออกมาประสบความสำเร็จได้ โดยเป็นคุณสมบัติที่สามารถเรียนรู้ และพัฒนาให้ดีขึ้นได้

Australian dental council (2016) กล่าวว่า สมรรถนะ ประกอบด้วย ความรู้ ประสบการณ์ ทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาความเป็นมืออาชีพ ค่านิยมทางจริยธรรม การวินิจฉัยและทักษะการรักษา รวมถึงการบูรณาการทั้งหมดในระหว่างการดูแลผู้ป่วย โดยผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีพฤติกรรมทั้งหมดที่ดำเนินการให้เกิดคุณภาพเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของผู้ป่วยและผู้ประกอบวิชาชีพ

สรุป สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะที่ประกอบด้วย ความรู้ ประสบการณ์ ทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาความเป็นมืออาชีพ ค่านิยมทางจริยธรรม การวินิจฉัยและทักษะการรักษา รวมถึงการบูรณาการทั้งหมดในระหว่างการดูแลผู้ป่วย ถ่ายทอดและปฏิบัติออกมาจนทำให้ผลงานประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมาย โดยสมรรถนะเป็นคุณสมบัติที่สามารถเรียนรู้ และพัฒนาให้ดีขึ้นได้

2.2 ประเภทของสมรรถนะ

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547) แบ่งสมรรถนะ ออกเป็น 3 กลุ่มคือ

1) Core Competency หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่แสดงถึงความรู้ ทักษะ ทักษะคิด ความเชื่อ และอุปนิสัย ของบุคคลในองค์กร ที่ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้

2) Job Competency หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่แสดงถึงความรู้ ทักษะ ทักษะคิด ความเชื่อ และอุปนิสัย ที่ช่วยส่งเสริมให้บุคคลสามารถแสดงผลงานได้สูงกว่ามาตรฐาน สมรรถนะเฉพาะตำแหน่งงาน เรียกว่า Job Competency ซึ่งมีชื่อต่างกันไปในแต่ละบริบท เช่น ความสามารถในสายงาน (Functional Competency) หรือความสามารถทางเทคนิค (Technical Competency) หรือความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่ (Role Specific Competency) หรือทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง (Job Skills)

3) Personal Competency หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนถึงความรู้ ทักษะ ทักษะคิด ความเชื่อ และอุปนิสัย ที่ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้โดดเด่นกว่าคนทั่วไปเช่น พวกที่สามารถอาศัยอยู่กับแมลงป่องหรืออสรพิษได้ เป็นต้น ซึ่งเรามักจะเรียกว่าความสามารถพิเศษส่วนบุคคล

อาภรณ์ ภู่วิทยาพันธ์ (2548) กล่าวถึงระดับของสมรรถนะ (Competency) ดังนี้

1) Core Competency คือ ความสามารถหลักโดยสะท้อนถึงพฤติกรรมของบุคคลที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายและภารกิจตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด ลักษณะ

พฤติกรรมของบุคคลได้สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลทุกระดับ และทุกกลุ่มงานที่องค์กรต้องการ

2) Management Competency คือความสามารถในการจัดการโดยสะท้อนให้เห็นถึงทักษะในการบริหารและจัดการงานต่างๆ หรือความสามารถที่มีได้ทั้งในระดับผู้บริหารและระดับผู้ปฏิบัติโดยจะแตกต่างกันตามบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ (Role-Based)

3) Functional Competency Job Competency หรือ Technical Competency) คือ ความสามารถในการงานโดยสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของงานต่างๆ บุคคลที่หน้าที่งานต่างกันความสามารถในงานย่อมจะแตกต่างกัน

ศิริชัย กาญจนวาสิและคณะ (2549) กล่าวว่า สมรรถนะสำคัญสำหรับบุคลากรวิชาชีพ ประกอบด้วย

1) สมรรถนะหลัก (Core Competency) เป็นสมรรถนะร่วมกันขององค์กร ที่ทุกคนที่ดำรงตำแหน่งจำเป็นต้องมี และมีความสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร เพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกันขององค์กร

2) สมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน (Functional Competency) เป็นสมรรถนะเฉพาะของแต่ละบุคคลที่ดำรงตำแหน่งพึงมีเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานตาม ภารกิจที่ได้รับมอบหมายของตำแหน่งให้บรรลุผล

สมรรถนะสำหรับข้าราชการพลเรือนนั้น สำนักงานข้าราชการพลเรือน (2553) ได้กำหนดมาตรฐานตำแหน่งที่สำนักงาน ก.พ. จัดทำตามมาตรา 48 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ทักษะและสมรรถนะที่จำเป็น สำหรับตำแหน่งที่สำคัญ ประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือสมรรถนะหลักและสมรรถนะประจำกลุ่มงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

(1) สมรรถนะหลัก หมายถึง สมรรถนะหลักของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน เป็นลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเป็นคุณลักษณะร่วมกันของข้าราชการทั้งหมด เป็นการหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่เหมาะสมร่วมกัน ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่

ก. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation-ACH) หมายถึง ความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติราชการให้ดีหรือให้ได้มากกว่ามาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานอาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น และรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย

ข. บริการที่ดี (Service Mind-SERV) หมายถึง สมรรถนะที่เน้นความพยายามและความตั้งใจในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชนและหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ค. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise-EXP) หมายถึง การขวนขวาย สนใจใฝ่รู้เพื่อสั่งสม พัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงาน ด้วยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง รวมถึง รู้จักพัฒนา ปรับปรุง ประยุกต์ใช้ ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จ

ง. จริยธรรม (Integrity - ING) หมายถึง การประพฤติปฏิบัติ ถูกต้องเหมาะสม ทั้งตามหลักกฎหมายและคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพของตน โดยมุ่งประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน

จ. ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork-TW) หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งในทีมงานหน่วยงาน หรือองค์กร โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกในทีม และสามารถสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

(2) สมรรถนะประจำกลุ่มงาน หมายถึง สมรรถนะที่เกี่ยวกับงาน และสมรรถนะร่วมในทุกตำแหน่ง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

สมรรถนะที่เกี่ยวกับงาน (Functional Competency, Job Competency) เป็นสมรรถนะที่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานพึงมีเพื่อให้งานสำเร็จ และได้ผลผลิตตามที่ต้องการแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือ

ก. สมรรถนะร่วมของทุกตำแหน่งในกลุ่มงาน (Common Functional Competency) เป็นคุณลักษณะที่บุคคลทุกตำแหน่งในกลุ่มงานเดียวกันต้องมี ไม่ว่าจะเป็นตำแหน่งทั่วไป ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุข ตำแหน่งอำนวยการ ตำแหน่งบริหารจะต้องมีคุณลักษณะที่เหมือนกัน สรุปคือ ความรู้พื้นฐาน ของแต่ละตำแหน่งนั่นเอง

ข. สมรรถนะเฉพาะของตำแหน่งงาน (Specific Function Competency) เป็นคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละตำแหน่งนั้นๆ จะต้องมีคุณลักษณะเฉพาะในแต่ละระดับของกลุ่มงาน สรุป สมรรถนะประกอบด้วย 2 ส่วน คือ สมรรถนะหลัก และสมรรถนะประจำกลุ่มงาน

1) สมรรถนะหลัก หมายถึง สมรรถนะร่วมกันของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรที่จำเป็น ต้องมีเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรม และความร่วมแรงร่วมใจ

2) สมรรถนะประจำกลุ่มงาน เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความรู้ทักษะของบุคคล ที่แสดงผลงานในการปฏิบัติงานในหน้าที่นั้นๆ ได้ตามมาตรฐานและสมรรถนะบุคคล

2.3 แบบวัดสมรรถนะ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2551) จัดทำโมเดลสมรรถนะสำหรับ ข้าราชการพลเรือน เรื่อง สมรรถนะหลัก (Core Competency) ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์

บริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรม ความร่วมแรงร่วมใจ เพื่อสนับสนุน และส่งเสริมให้ข้าราชการปฏิบัติภารกิจหน้าที่ได้ดี

กัญญาพัชญ์ เรืองแย้ม (2558) ได้พัฒนาเครื่องมือประเมินสมรรถนะหลักของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือผ่านระบบออนไลน์ มีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ 0.938 โดยกำหนดสมรรถนะหลักไว้ 6 ด้าน คือ ความใฝ่เรียนรู้ คุณธรรม และความซื่อสัตย์ ความมุ่งมั่นให้เกิดผลสำเร็จของงาน การทำงานเป็นทีม จิตสำนึกองค์กร และการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

การวัดสมรรถนะในการวิจัยนี้ เป็นการวัดสมรรถนะหลัก ซึ่งเป็นแบบวัดที่ออกแบบมาเพื่อใช้กับข้าราชการพลเรือนที่ถือเป็นสมรรถนะที่ต้องปฏิบัติร่วมกันขององค์กร จึงเลือกใช้แบบประเมินการวัดของข้าราชการพลเรือน ที่ได้กำหนดมาตรฐานตำแหน่งที่สำนักงาน ก.พ. จัดทำตามมาตรา 48 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551

2.4 การประเมินสมรรถนะ

อรุณรัตน์ ศรีจันทร์นิษฐ์ (2539) กล่าวว่า การพิจารณาใช้เครื่องมือวัด มีดังนี้

1) การสังเกตขณะปฏิบัติงาน (Performance Observation) เป็นการสังเกตขณะปฏิบัติงาน โดยผู้บังคับบัญชา มีการบันทึกอย่างเป็นระบบ ทำให้การประเมินมีความถูกต้อง ข้อเสีย เนื่องจากการสังเกตขณะปฏิบัติงาน ในบางครั้งเมื่อถึงเวลาประเมินผู้บังคับบัญชาอาจจำเหตุการณ์ไม่ได้

2) การประเมินการปฏิบัติงาน (Job Evaluation) วิธีนี้เน้นผลสำเร็จของงาน หรือตัวชี้วัดมากกว่าบุคคล โดยดูผลงานทั้งปริมาณและคุณภาพ ข้อดี สามารถใช้เป็นข้อมูลการฝึกอบรมพัฒนาบุคคลหรือพิจารณาผลตอบแทน ข้อเสีย เป็นการประเมินที่ยุ่งยากและซับซ้อน

3) การพิจารณาตามเครื่องมือวัด (Graphic scales หรือ Rating scale) เป็นวิธีที่นิยมมาก โดยมีแบบฟอร์มประเมินรายการและระดับคะแนนตามลำดับความสำคัญ ข้อดี ทำให้ได้ข้อมูลเพื่อส่งเสริมการทำงาน ข้อเสีย ผลประเมินเชื่อถือได้ยากถ้าผู้ประเมินไม่เข้าใจความหมายที่กำหนด

สรุป วิธีการประเมินสมรรถนะ มีได้หลายรูปแบบ แล้วแต่หน่วยงานจะเลือกใช้รูปแบบใดในการประเมิน เพื่อให้ได้ผลการประเมิน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาการปฏิบัติงานและสมรรถนะ เพื่อให้บุคคลปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ในการวิจัยนี้เลือกใช้วิธีการประเมินสมรรถนะด้วยการใช้เครื่องมือวัด เพื่อให้ผู้ประเมินได้พิจารณาและทราบว่าตนเองอยู่ระดับใดขณะทำการประเมิน

2.5 ประโยชน์สมรรถนะ

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสมรรถนะ ดังนี้

1) ต่อองค์กร ช่วยให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีคุณภาพมากขึ้นทำให้ได้คนที่เหมาะสมกับงาน ทำให้เกิดการเพิ่มผลผลิตและลดอัตราการลาออก และนำมาสู่การพัฒนาและความสำเร็จขององค์กรในปัจจุบันที่ผลักดันให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี

2) ต่อผู้บริหาร สมรรถนะเป็นตัวชี้วัดที่ชัดเจนในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน มีประโยชน์ในการประเมินและการพัฒนาพนักงานทำงาน อีกทั้งทำให้เข้าใจบทบาทหน้าที่ จุดแข็ง จุดอ่อนของสมาชิกแต่ละคนในทีมงาน

3) ต่อพนักงาน สมรรถนะแสดงถึงความสำเร็จของงานและทักษะที่ต้องการพัฒนา ช่วยให้เห็นว่าตนเหมาะสมกับงาน

สรุปได้ว่า สมรรถนะมีประโยชน์ 3 ด้าน ทั้งองค์กร ผู้บริหาร และตัวผู้ปฏิบัติงานเอง เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงานทุกระดับ

3. บทบาทของทันตบุคลากร

3.1 นิยามของทันตบุคลากร

ประทีป พันธุวิช (2541) กล่าวว่า ประเภทของทันตบุคลากร ประกอบด้วย ทันตแพทย์ ในฐานะผู้นำในการบริการสุขภาพช่องปาก ประกอบด้วย ทันตแพทย์ เฉพาะทาง และทันตแพทย์ทั่วไป

1) ทันตบุคลากรที่ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการ ได้แก่ ทันตภิบาล และ ทันตอนามัย
2) ทันตบุคลากรที่ไม่ได้ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการ ได้แก่ ผู้ช่วยทันตกรรม และช่างทันตกรรม

3) ทันตบุคลากรที่ส่งเสริมสุขภาพช่องปากโดยตรง ได้แก่ นักวิชาการที่ส่งเสริมสุขภาพช่องปาก อาสาสมัครสุขภาพช่องปาก เช่น ครู เจ้าหน้าที่สาธารณสุข

บทบาทหน้าที่ของทันตแพทย์ จะเป็นผู้ดำเนินการดูแลสุขภาพช่องปากทั้งส่งเสริมรักษา ป้องกันโรคและฟื้นฟูความผิดปกติของช่องปาก ให้ได้มาตรฐานตามหลักวิชาชีพ

บทบาทหน้าที่ของทันตบุคลากรผู้ช่วย คือ ทันตภิบาล จะเป็นด้านการส่งเสริมในงานบริการสุขภาพช่องปาก ดูแลรักษาโรคและความผิดปกติของช่องปากที่ไม่ยุ่งยาก อีกทั้งช่วยงานทันตแพทย์ให้ดำเนินงานไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ทันตบุคลากร ต้องจัดบริการตามรัฐ ดังนี้ คือ จัดบริการทันตกรรมให้ครอบคลุมประชากรมากที่สุด เป็นไปตามความจำเป็นทางทันตกรรมที่ประชาชนควรได้รับ อีกทั้งเดินทางไปรับบริการได้สะดวก รวมถึงการบริการจะต้องประหยัดและมีคุณภาพดี โดยเน้นการส่งเสริมป้องกันและรักษาโรค

โดยสรุปแล้ว ทันตบุคลากร ประกอบด้วย ทันตแพทย์ ทันตภิบาล ที่ทำหน้าที่ในการดูแลสุขภาพช่องปากและปฏิบัติงานต่อผู้มารับบริการโดยตรง ส่วนผู้ช่วยทันตกรรม และช่างทันตกรรม คือทันตบุคลากรที่ไม่ได้ปฏิบัติงานต่อผู้มารับบริการโดยตรง รวมถึง นักวิชาการที่ส่งเสริมสุขภาพช่องปาก อาสาสมัครสุขภาพช่องปาก เช่น ครู เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ทำหน้าที่ส่งเสริมสุขภาพช่องปากโดยตรง ในบทวิจัยนี้ทันตบุคลากร จะมีขอบเขตการศึกษาเพียง ทันตแพทย์ และทันตภิบาลเท่านั้น เนื่องจากมีภาระงานที่ปฏิบัติงานต่อผู้มารับบริการเหมือนกัน

3.2 ทันตบุคลากรกับความฉลาดทางอารมณ์และสมรรถนะ

วารุณี สุดตา (2562) ได้ศึกษาสมรรถนะของทันตภิบาลที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล พบว่า ระดับสมรรถนะที่เป็นจริงและสมรรถนะของทันตภิบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลในภาพรวมอยู่ในระดับสูง

ฟาราห์ แฟรนค์โก (Farah-Franco, 2017) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์สัมพันธ์กับความสำเร็จด้านการศึกษาคลินิก และความเชี่ยวชาญของนักศึกษาทันตอนามัยในขณะทันตกรรมมหาวิทยาลัยไอโฮไอ

นิคไฮเลท (Nikhilesh, 2020) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีบทบาทมากในการประสบความสำเร็จในการศึกษาของนักศึกษาแพทย์และทันตแพทย์ ความฉลาดทางอารมณ์ของทีมดูแลสุขภาพมีผลต่อการพัฒนาการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม อีกทั้งความฉลาดทางอารมณ์สัมพันธ์กับทักษะการสื่อสารและสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของนักเรียนชั้นปี 5 และนักเรียนทันตกรรม

สรุป ในทันตบุคลากรความฉลาดทางอารมณ์ เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับความสำเร็จไม่ว่าจะด้านการเรียน ด้านประสิทธิภาพหรือสมรรถนะนั่นเอง

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะหลัก

4.1.1 เพศ

ศศิวิมล ทองพัว (2548) กล่าวว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเภสัชกรในโรงพยาบาลชุมชน เขตการสาธารณสุขที่ 6

จิรัฐดา บัวผัน (2554) กล่าวว่า สมรรถนะหลักของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนเขตสาธารณสุขที่ 12 กล่าวว่า เพศของบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานและไม่ได้ส่งผลต่อการปฏิบัติสมรรถนะหลัก

วิลาวัลย์ พุดติ (2562) กล่าวว่า เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักแตกต่างกันในบุคลากร โรงพยาบาลบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

4.1.2 อายุ

จิรัฐดา บัวผัน (2554) กล่าวว่า อายุมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ในระดับต่ำ ในทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนเขตสาธารณสุขที่ 12 เนื่องจาก กลุ่มที่มีอายุน้อยไม่มีความแตกต่างกันในการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลัก และเมื่อมีการไปอบรมหรือไปศึกษาต่อ จะทำให้ทันตแพทย์ที่อายุน้อยมีประสบการณ์ได้เร็วขึ้น

กรรณิกา เรืองเดช (2559) กล่าวว่า อายุที่ไม่เท่ากันเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้คะแนนเฉลี่ยสมรรถนะพยาบาลชุมชนแตกต่างกัน

วิลาวัลย์ พุดติ (2562) กล่าวว่า อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกันในบุคลากร โรงพยาบาลบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

4.1.3 สถานภาพสมรส

บุญถม ชัยญวน (2553) กล่าวว่า สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการบริหารและกระบวนการบริหารที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของนักวิชาการสาธารณสุขในสถานอนามัยในจังหวัดขอนแก่น

จิรัฐดาบัวผัน (2554) กล่าวว่า สถานภาพสมรส (การมีคู่) มีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนในเขตสาธารณสุขที่ 12 ถึงแม้การมีครอบครัวจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานนอกจากในเวลาราชการ แต่การมีครอบครัวจะไม่มีผลต่องานประจำที่มีการวางแผนและวางระบบงานไว้อย่างดี

4.1.4 ระดับการศึกษา

บุญถม ชัยญวน (2553) ได้ทำการศึกษาปัจจัยการบริหารและกระบวนการบริหารที่มีต่อสมรรถนะหลักของนักวิชาการสาธารณสุขในสถานอนามัยในจังหวัดขอนแก่น พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์ กับปัจจัยการบริหารและกระบวนการบริหารที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของนักวิชาการสาธารณสุขในสถานอนามัยในจังหวัดขอนแก่น

จิรสุดา บัวผัน (2554) กล่าวว่า ระดับการศึกษา (ปริญญาตรี) ไม่มีความสัมพันธ์ กับสมรรถนะ หลักของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลชุมชน ในเขตสาธารณสุขที่ 12

4.1.5 อาชีพ

วิลาวัลย์ พุดติ (2562) กล่าวว่า กลุ่มงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักแตกต่างกันในบุคลากร โรงพยาบาลบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

4.1.6 ตำแหน่ง

ทิพย์ประภา พิศาลกิตติคุณ (2558) กล่าวว่า ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานให้บรรลุเป้าหมายความสำเร็จต่างกัน

วิลาวัลย์ พุดติ (2562) กล่าวว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักแตกต่างกันในบุคลากร โรงพยาบาลบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

4.1.7 สถานที่ปฏิบัติงาน

นันทิยา เสถียรวิวัฒน์ (2553) กล่าวว่า ความคิดเห็นในเรื่องสมรรถนะหลักของบุคลากรโรงพยาบาล ผู้บริหารและประชาชน มีความประสงค์ให้บุคลากรในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลปฏิบัติงานใกล้เคียงกับโรงพยาบาล

4.1.8 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

จิรสุดา บัวผัน (2554) กล่าวว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลชุมชน ในเขตสาธารณสุขที่ 12 มีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลชุมชน ในเขตสาธารณสุขที่ 12

ศิริบุญ รุ่งหิรัญ (2554) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพยาบาลใน โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี ไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะ เนื่องจากสมรรถนะเป็นพื้นฐานที่ทุกคนจำเป็นต้องปฏิบัติได้

วิลาวัลย์ พุดติ (2562) กล่าวว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักแตกต่างกันในบุคลากร โรงพยาบาลบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

4.1.9 รายได้

อุบล อัมพัน (2550) กล่าวว่า ด้านผลตอบแทนสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานในระดับปานกลาง เนื่องจากผลตอบแทนมีความเพียงพอตามประสิทธิผลการทำงานของข้าราชการสังกัดกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน

จิรัฐดา บัวพันธ์ (2554) กล่าวว่า รายได้มีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนในเขตสาธารณสุขที่ 12 เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีรายได้เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย ทำให้มีการทุ่มเทงานให้กับองค์กรจึงไม่ได้มีผลต่อการปฏิบัติงาน

สรุป เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์การทำงาน ในหลายการวิจัยมีสัมพันธ์ บางวิจัยไม่มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะหรือการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามทันตบุคลากรที่ปฏิบัติในโรงพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย ก็ตาม เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์การทำงาน น่าจะมีผลต่อสมรรถนะหลักของทันตบุคลากรเอง

4.2 ความฉลาดทางอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะและนำไปสู่ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ศุภวรรณ เสาธานนท์ (2548) กล่าวว่า สมรรถนะของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าสมรรถนะจำเป็นในการปฏิบัติงานของทันตแพทย์ โรงพยาบาลชุมชน โดยทำการศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ (1) ด้านคลินิกทันตกรรม (2) ด้านส่งเสริมสุขภาพ (3) ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ (4) ด้านการบริหารจัดการ (5) ด้านภาวะผู้นำ (6) ด้านการสื่อสาร (7) ด้านการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น (8) ด้านการทำงานเป็นทีม และการประสานงาน (9) ด้านความฉลาดทางอารมณ์ (10) ด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ (11) ด้านการคิดวิเคราะห์ (12) ด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิต สอดคล้องกับการประเมินความสามารถเชิงสมรรถนะหลักบุคลากรของสำนักพัฒนาบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ตามกรอบของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนจำนวน 6 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารจัดการ (2) ด้านการคิดวิเคราะห์ (3) ด้านจริยธรรม (4) ด้านการบริการที่ดี (5) ด้านความร่วมมือร่วมใจ (6) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

พอร์ (Por, 2010) กล่าวว่า นักศึกษาพยาบาลที่ความฉลาดทางอารมณ์สูงจะสามารถรับมือกับความเครียดได้ดี นำไปสู่ความสุข รวมทั้งช่วยให้มีสมรรถนะทางการพยาบาลที่ดี ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

พนมนาด สมิตานนท์ (2551) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในทางบวก หากพยาบาลวิชาชีพมีความฉลาดทางอารมณ์ก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานดี

พรวิทย์ จันทรศิริศิริ (2560) กล่าวว่า สมรรถนะหลักของข้าราชการครู ได้แก่ การทำงานเป็นทีม การพัฒนาตนเอง การมุ่งผลสัมฤทธิ์ และการบริการที่ดี มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ไมโอ (Mio, 2017) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์สัมพันธ์กับการประสบความสำเร็จของการทำงานด้านการดูแลสุขภาพ รวมทั้งทาง ทักษะกรรม สุขภาพจิต และความพอใจในชีวิต อีกทั้งเชื่อมโยงกับความฉลาดทางอารมณ์ในระดับสูง

ไบรอัน (Brian, 2018) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ที่เพิ่มขึ้นสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดูแลสุขภาพของบุคลากรวิชาชีพ รวมถึงทักษะด้วย อีกทั้งสภาวะจิตใจ ร่างกาย และความพอใจในชีวิตนำไปสู่ความฉลาดทางอารมณ์ที่สูงขึ้น และความฉลาดทางอารมณ์สัมพันธ์กับความสำเร็จทางการศึกษา ความสำเร็จทางคลินิก และความเชี่ยวชาญในอาชีพของนักเรียนทันตกรรม รายละเอียดของความฉลาดทางอารมณ์ ในเรื่อง การควบคุมอารมณ์ตนเอง แรงจูงใจและความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพการเรียน ส่วนในเรื่องความสามารถทางสังคม ความเห็นอกเห็นใจ และแรงจูงใจเป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพการทำงานทางคลินิก ส่วนประกอบของความฉลาดทางอารมณ์สัมพันธ์กับความเชี่ยวชาญทางอาชีพทางทันตกรรม และมีผลกระทบกับพฤติกรรมของตัวทันตบุคลากร

มาร์ติน ซานเชซ โกเมซ (Martin Sanchez-Gomez, 2020) กล่าวว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ และประสิทธิภาพการทำงานของผู้มีความเชี่ยวชาญในอาชีพในประเทศสเปน

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล (ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ตำแหน่ง สถานที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย/เดือน) ความฉลาดทางอารมณ์และสมรรถนะหลัก โดยผู้วิจัยได้ระบุตัวแปรทุกตัวดังกล่าวไว้ในกรอบแนวคิดการวิจัย รวมทั้งได้นำแนวทางการวัดและวิเคราะห์ข้อมูลจากการงานวิจัยที่ผ่านมาเป็นแนวทางในการวิจัยในครั้งนี้

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงพรรณนาแบบสำรวจภาคตัดขวาง (cross sectional descriptive surveys) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและความฉลาดทางอารมณ์ สมรรถนะหลักของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลความฉลาดทางอารมณ์ และสมรรถนะหลักของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย มีระเบียบวิธีวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ทันตบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล และสำนักงานสาธารณสุขในจังหวัดเชียงราย จำนวน 248 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

จากการกำหนดตัวแปรตามของการวิจัยครั้งนี้ คือ สมรรถนะหลักของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย ซึ่งมีระดับการวัดของข้อมูลแบบช่วงมาตรา (Interval scale) หรือตัวแปรต่อเนื่อง (Continuous variable) จึงใช้การคำนวณขนาดตัวอย่างจากสูตรในกรณีทราบประชากร โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรทั้งหมดในระดับความเชื่อมั่น 95% ยอมให้คลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 โดยคำนวณขนาดตัวอย่างจากสูตรที่ทราบจำนวนประชากร (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

$$n = \frac{P(1-P)}{e^2/z^2 + P(1-P)/N}$$

เมื่อ n แทนค่า ขนาดตัวอย่าง

N แทนค่า จำนวนประชากร คือจำนวนทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย = 248 คน

P แทนค่า สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยจะสุ่มผู้วิจัยกำหนดให้เท่ากับ 0.050

Z แทนค่า ระดับความมั่นใจ กำหนดระดับความมั่นใจ 95% ซึ่งมีค่า Z = 1.96

e แทนค่า สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นกำหนด 5% มีค่า = 0.05

ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้ เท่ากับ 151 คน

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย 248 คนประกอบด้วย
ทันตแพทย์จำนวน 117 คน และทันตภิบาลจำนวน 131 คน ผู้วิจัยทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง
แบบใช้ความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายด้วยโปรแกรมวิเคราะห์สถิติสำเร็จรูป ตามสัดส่วน
จากทันตแพทย์ และทันตภิบาล ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{จำนวนตัวอย่างของทันตแพทย์} &= \frac{\text{จำนวนทันตแพทย์ที่มี} * \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่คำนวณได้}}{\text{จำนวนทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย}} \\ &= \frac{117 * 151}{248} \\ &= 71.23 = 71 \text{ คน} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{จำนวนตัวอย่างของทันตภิบาล} &= \frac{\text{จำนวนทันตภิบาลที่มี} * \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่คำนวณได้}}{\text{จำนวนทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย}} \\ &= \frac{131 * 151}{248} \\ &= 79.76 = 80 \text{ คน} \end{aligned}$$

จึงสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงรายที่ใช้ในการวิจัย
เท่ากับ 151 คน โดยแบ่งเป็น ทันตแพทย์ 71 คน ทันตภิบาล 80 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างง่าย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าจากเอกสาร
และงานวิจัย โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามในส่วนปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 9 ข้อ ประกอบด้วย เพศ
อายุ อาชีพ สถานที่ปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่ง สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
รายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามในส่วนความฉลาดทางอารมณ์ จำนวน 38 ข้อ แบบสอบถาม
ดัดแปลงจากโกลแมน (Goleman, 1998) ประกอบด้วย การตระหนักรู้ในอารมณ์ตน การจัดระเบียบ
อารมณ์ของตน การจงใจตน การเอาใจเขามาใส่ใจเรา ทักษะทางสังคม แบบสอบถามเป็นแบบ
มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยสูงสุด	ให้	5	คะแนน
เห็นด้วยสูง	ให้	4	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ให้	3	คะแนน
เห็นด้วยต่ำ	ให้	2	คะแนน
เห็นด้วยต่ำที่สุด	ให้	1	คะแนน

ใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลความหมาย แบ่งเป็น 5 ระดับ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560) ดังนี้

ความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับสูงสุด	หมายถึง	ค่าคะแนนระหว่าง 4.50 - 5.00
ความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับสูง	หมายถึง	ค่าคะแนนระหว่าง 3.50 - 4.49
ความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง	หมายถึง	ค่าคะแนนระหว่าง 2.50 - 3.49
ความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับต่ำ	หมายถึง	ค่าคะแนนระหว่าง 1.50 - 2.49
ความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับต่ำที่สุด	หมายถึง	ค่าคะแนนระหว่าง 1.00 - 1.49

ส่วนที่ 2 แบบประเมินตนเองเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก (จิริสุดา บัวพันธ์, 2554) ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และ จริยธรรม และการทำงานเป็นทีม โดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีคำตอบให้เลือกตอบ 5 ระดับ (5, 4, 3, 2, 1) มีระดับการวัดเป็น ช่วงสเกล (Interval Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ (Likert, 1977)

การปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักมากที่สุด	เท่ากับ	5	คะแนน
การปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักมาก	เท่ากับ	4	คะแนน
การปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักปานกลาง	เท่ากับ	3	คะแนน
การปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักน้อย	เท่ากับ	2	คะแนน
การปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักน้อยที่สุด	เท่ากับ	1	คะแนน

การแปลผล ระดับค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตบุคลากร ในจังหวัดเชียงราย แปลผลโดยนำมาจัดระดับ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยใช้ค่าเฉลี่ยคะแนนเป็นตัวกำหนด (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560)

มากที่สุด	หมายถึง	ค่าคะแนนระหว่าง 4.50 - 5.00
มาก	หมายถึง	ค่าคะแนนระหว่าง 3.50 - 4.49
ปานกลาง	หมายถึง	ค่าคะแนนระหว่าง 2.50 - 3.49
น้อย	หมายถึง	ค่าคะแนนระหว่าง 1.50 - 2.49
น้อยที่สุด	หมายถึง	ค่าคะแนนระหว่าง 1.00 - 1.49

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ในลักษณะแบบสอบถาม และแบบประเมินตนเอง มีวิธีการตรวจสอบคุณภาพ ดังนี้

1) การหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) นำข้อคำถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาและนำผลการประเมินมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Item - Objective Congruence) พิจารณาเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป

2) การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ และนำไปทดสอบ (Try out) ความถูกต้องเหมาะสมและความชัดเจนของข้อคำถามกับกลุ่มบุคคลที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยการหาค่าความเชื่อมั่นด้วยสูตรวิธีคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ครอนบารค์

(1) แบบสอบถามในส่วนความฉลาดทางอารมณ์ จำนวน 38 ข้อ พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93

(2) แบบประเมินตนเอง ในเรื่องการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลัก จำนวน 28 ข้อ พบว่ามีค่าเชื่อมั่นเท่ากับ 0.90

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้ว ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างการวิจัย โดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.1 ดำเนินการขอหนังสือที่ออกจากมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นหนังสือแนะนำตัว และขอเก็บข้อมูลต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

3.2 ประสานงานยื่นหนังสือที่ออกจากมหาวิทยาลัยต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย เพื่อขอชี้แจงและขออนุญาตเก็บข้อมูลการวิจัยตามตัวอย่างที่สุ่มได้

3.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยกำหนดให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ (Google Form)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลวิธีการทางสถิติในการวิจัยครั้งนี้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลจัดตารางที่วิเคราะห์ทางสถิติเพื่อนำเสนอข้อมูล และสรุปผลการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

- 4.1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ
- 4.2 วิเคราะห์ข้อมูลความฉลาดทางอารมณ์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- 4.3 วิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะหลักของทันตบุคลากรโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- 4.4 วิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความฉลาดทางอารมณ์ และสมรรถนะหลักของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis)

5. การรับรองจริยธรรม

งานวิจัยได้เข้ารับการรับรองพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดเชียงราย เลขขออนุมัติจริยธรรม CRPPHO No.63/2564 รับรองวันที่ 30 กรกฎาคม 2564

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และสมรรถนะหลักของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย” ได้มาจากการเก็บข้อมูลแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างการวิจัยจำนวน 151 คน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ โดยนำเสนอผลการวิจัยใน 4 ประเด็น ดังนี้ ข้อมูลส่วนบุคคล ความฉลาดทางอารมณ์ สมรรถนะหลัก และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ความฉลาดทางอารมณ์ และสมรรถนะหลักของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน ร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (n=151)

ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ (100.00)
เพศ		
ชาย	27	17.90
หญิง	124	82.10
อายุ		
20 - 30 ปี	74	49.00
31 - 40 ปี	42	27.80
41 - 50 ปี	22	14.60
51-60 ปี	13	8.60
Mean= 33.77, S.D. = 9.19, Min = 23, Max = 57		
สถานภาพสมรส		
โสด (อยู่คนเดียว)	91	60.30
สมรสและอยู่ด้วยกัน	49	32.50
สมรส และไม่อยู่ด้วยกัน	7	4.60
หย่าร้าง/หม้าย	4	2.60

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ (100.00)
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	5.30
ปริญญาตรี	118	78.10
สูงกว่าปริญญาตรี	25	16.60
ตำแหน่ง		
ทันตภิบาล	80	53.00
ทันตแพทย์	71	47.00
ระดับตำแหน่ง		
พนักงานกระทรวงสาธารณสุข		
ปฏิบัติงาน	10	6.60
ชำนาญงาน	24	15.90
ชำนาญการ	25	16.60
ชำนาญการพิเศษ	34	22.50
ชำนาญการพิเศษ	36	23.80
เชี่ยวชาญ	18	11.90
เชี่ยวชาญ	4	2.60
สถานที่ปฏิบัติงาน		
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	4	2.60
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล	58	38.40
โรงพยาบาล	89	58.90
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 3 ปี	37	24.50
3-7 ปี	41	27.20
8-12 ปี	28	18.50
13-17 ปี	14	9.30
18 ปีขึ้นไป	31	20.50
Mean 10.36, SD 8.94 Min 0.25 Max 33		

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ (100.00)
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 15,000 บาท	20	13.20
15,001 - 30,000 บาท	49	32.50
30,001 - 45,000 บาท	18	11.90
45,001 - 60,000 บาท	23	15.20
60,000 บาทขึ้นไป	41	27.20
mean 44,529 , SD 32,432 Min 11,880 Max 200,000		

ตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ประกอบด้วยเพศชาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 17.90 เพศหญิง จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 82.10 อายุเฉลี่ย 33.77 ปี (S.D. = 9.19) พบว่าส่วนใหญ่อายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 สถานภาพโสด (อยู่คนเดียว) จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 60.30 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 78.10 โดยเป็นทันตภิบาล 80 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 เป็นทันตแพทย์ 71 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 โดยอยู่ในตำแหน่งชำนาญการมากที่สุด 36 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล 89 คน คิดเป็นร้อยละ 58.90 มีระยะเวลาปฏิบัติงานในช่วงน้อยกว่า 7 ปีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 51.70 และส่วนใหญ่มีรายได้ไม่น้อยกว่า 40,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00

ตอนที่ 2 ความฉลาดทางอารมณ์

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ร้อยละ ความฉลาดทางอารมณ์ ของทัศนคตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย แต่ละองค์ประกอบ (n=151)

ความฉลาดทางอารมณ์	ระดับความฉลาดทางอารมณ์	
	ต่ำที่สุด - ปานกลาง	สูง - สูงที่สุด
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตน	5 (3.30)	146 (96.60)
ด้านการจัดระเบียบของตน	15 (10.00)	136 (90.00)
ด้านการจงใจตน	10 (6.60)	141 (93.40)
ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา	21 (13.90)	130 (86.41)
ด้านทักษะทางสังคม	52 (34.40)	99 (65.60)
ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม	12 (7.90)	139 (92.10)

ตารางที่ 4.2 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษามีระดับความฉลาดทางอารมณ์ โดยส่วนใหญ่ มีระดับด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนอยู่ในระดับสูง จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 83.40 ด้านการจัดระเบียบของตนอยู่ในระดับสูง จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 82.10 ด้านการจงใจตนอยู่ในระดับสูงจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 79.50 ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเราอยู่ในระดับสูงจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 78.70 และด้านทักษะทางสังคมอยู่ในระดับสูง จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 62.30 มีระดับความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมในระดับสูงจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 88.10

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการตระหนักรู้
ในอารมณ์ตนเองของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย (n=151)

ระดับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง	\bar{X}	S.D.	ระดับความฉลาด ทางอารมณ์
1. เมื่อคุณรู้สึกทุกข์ใจ คุณทราบว่าความรู้สึกทุกข์ใจนั้น เกิดจากสาเหตุใด	4.10	0.59	ระดับสูง
2. คุณสามารถบอกได้ว่าตอนนี้อารมณ์คุณเป็นแบบใด	4.12	0.55	ระดับสูง
3. คุณสามารถคาดการณ์ผลที่เกิดจากการแสดงออก ทางอารมณ์ของคุณได้	3.87	0.56	ระดับสูง
4. คุณสามารถบอกได้ว่าตนเองมีข้อดีข้อด้อยอะไรบ้าง	3.87	0.57	ระดับสูง
5. คุณมองเห็นคุณค่าและเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเอง	3.91	0.65	ระดับสูง
6. คุณยอมรับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งพยายาม หาทางแก้ไข	4.13	0.54	ระดับสูง
สรุป ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง	3.97	0.37	ระดับสูง

ตารางที่ 4.3 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา มีระดับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการตระหนักรู้
ในอารมณ์ตนเองโดยรวม ในระดับสูง มีคะแนนเฉลี่ย 3.97 คะแนน (S.D. = 0.37) ซึ่งส่วนใหญ่
ระดับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองในแต่ละข้อคำถามอยู่ในระดับสูง

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการจัดระเบียบ
 อารมณ์ตนเองของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย (n=151)

ระดับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการจัดระเบียบของตน	\bar{X}	S.D.	ระดับความฉลาด ทางอารมณ์
1. คุณสามารถจัดการอารมณ์ตนเองได้ดี	3.67	0.61	ระดับสูง
2. คุณมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้	4.29	0.58	ระดับสูง
3. คุณมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	4.22	0.56	ระดับสูง
4. คุณมีความรอบคอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	3.97	0.56	ระดับสูง
5. คุณมีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวได้ดี กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น	3.93	0.66	ระดับสูง
6. คุณชอบแสวงหาความรู้จากแหล่งต่างๆ	3.68	0.64	ระดับสูง
7. คุณเปิดใจและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอ	4.14	0.53	ระดับสูง
สรุป ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการจัดระเบียบของตน	3.98	0.35	ระดับสูง

ตารางที่ 4.4 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา มีระดับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการจัดระเบียบ
 ของตน โดยรวมในระดับสูง มีคะแนนเฉลี่ย 3.98 คะแนน (S.D. = 0.35) ซึ่งส่วนใหญ่ระดับความฉลาด
 ทางอารมณ์ ด้านการจัดระเบียบของตนในแต่ละข้อคำถามอยู่ในระดับสูง

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการงูใจตน
ของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย (n=151)

ระดับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการงูใจของตน	\bar{X}	S.D.	ระดับความฉลาด ทางอารมณ์
1. คุณมีเป้าหมายที่ชัดเจนในชีวิต	3.75	0.72	ระดับสูง
2. คุณเชื่อว่าความสามารถของมนุษย์สามารถพัฒนาได้	4.34	0.57	ระดับสูง
3. คุณมีความพยายามทำงานให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด	4.25	0.51	ระดับสูง
4. คุณยึดเป้าหมายขององค์กรเป็นแนวทางในการทำงาน	3.82	0.63	ระดับสูง
5. คุณมีความตั้งใจในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย	4.18	0.55	ระดับสูง
6. คุณมักแสวงหาแนวทางใหม่ๆ ในการทำงานอยู่เสมอ	3.77	0.67	ระดับสูง
7. คุณมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ	4.21	0.55	ระดับสูง
สรุป ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการงูใจของตน	4.03	0.38	ระดับสูง

ตารางที่ 4.5 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา มีระดับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการงูใจตน โดยรวมในระดับสูง มีคะแนนเฉลี่ย 4.03 คะแนน (S.D. = 0.38) ซึ่งส่วนใหญ่ระดับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการงูใจตนในแต่ละข้อคำถามอยู่ในระดับสูง

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเอาใจเขามาใส่ใจเรา
มาใส่ใจเราของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย (n=151)

ระดับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเอาใจเขามาใส่ใจเรา	\bar{X}	S.D.	ระดับความฉลาด ทางอารมณ์
1. คุณรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่น	4.23	0.64	ระดับสูง
2. คุณเข้าใจและยอมรับมุมมองของผู้อื่น	4.10	0.56	ระดับสูง
3. คุณสามารถให้แนวทางอย่างสร้างสรรค์ในการปรับปรุง ข้อบกพร่องของผู้อื่น	3.54	0.73	ระดับสูง
4. คุณเข้าใจในความต้องการของผู้อื่น	3.68	0.63	ระดับสูง
5. คุณรับรู้และตอบสนองความต้องการของผู้อื่น ได้อย่างเหมาะสม	3.58	0.59	ระดับสูง
6. คุณยอมรับความแตกต่างของบุคคลได้	4.09	0.58	ระดับสูง
7. คุณสามารถบอกถึงสัมพันธภาพของคุณ กับเพื่อนร่วมงานได้	3.97	0.56	ระดับสูง
สรุป ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเอาใจเขามาใส่ใจเรา	3.88	0.43	ระดับสูง

ตารางที่ 4.6 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา มีระดับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยรวมในระดับสูง มีคะแนนเฉลี่ย 3.88 คะแนน (S.D. = 0.43) ซึ่งส่วนใหญ่ระดับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเอาใจเขามาใส่ใจเราในแต่ละข้อคำถามอยู่ในระดับสูง

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านทักษะทางสังคม ของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย (n=151)

ระดับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านทักษะทางสังคม	\bar{X}	S.D.	ระดับความฉลาด ทางอารมณ์
1. คุณสามารถกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานเกิดความรู้สึก กระตือรือร้นในการทำงานได้	3.36	0.66	ระดับปานกลาง
2. คุณสามารถพูดโน้มน้าวใจให้ผู้อื่นคล้อยตามได้	3.44	0.70	ระดับปานกลาง
3. คุณสามารถจับใจความสำคัญจากการรับฟังข้อมูล ข่าวสารได้	3.70	0.57	ระดับสูง
4. คุณสามารถทำให้ผู้อื่นเข้าใจในสิ่งที่คุณต้องการ ที่จะสื่อสารได้	3.68	0.59	ระดับสูง
5. คุณมักแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการหาแนวทาง แก้ไขปัญหาทุกครั้ง	3.75	0.72	ระดับสูง
6. เมื่อมีปัญหาคุณสามารถหาทางเลือกที่ทำให้ทุกคน เห็นไปในทิศทางเดียวกัน	3.47	0.63	ระดับปานกลาง
7. คุณชอบช่วยเหลือผู้อื่น	3.93	0.69	ระดับสูง
8. คุณสามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นให้เปลี่ยนแปลง ไปในทางที่ดีได้	3.66	0.59	ระดับสูง
9. คุณมีเพื่อนที่พึ่งพาซึ่งกันและกันได้	40.5	0.72	ระดับสูง
10. คุณสามารถสร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือ ในการทำงานได้	3.60	0.63	ระดับสูง
11. คุณสามารถทำให้เพื่อนร่วมงานรู้สึกสนุก กับงานที่ทำได้	3.52	0.63	ระดับสูง
สรุป ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านทักษะทางสังคม	3.65	0.42	ระดับสูง

ตารางที่ 4.7 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา มีระดับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านทักษะทางสังคม โดยรวมในระดับสูง มีคะแนนเฉลี่ย 3.65 คะแนน (S.D. = 0.42) ซึ่งส่วนใหญ่ระดับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านทักษะทางสังคม ในแต่ละข้อคำถามอยู่ในระดับสูง ปานกลาง ตามลำดับ

ตอนที่ 3 สมรรถนะหลัก

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน ร้อยละ ระดับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตบุคลากร
ในจังหวัดเชียงราย แต่ละองค์ประกอบ (n=151)

องค์ประกอบ	ระดับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลัก	
	ต่ำที่สุด - ปานกลาง	สูง - สูงที่สุด
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
การมุ่งผลสัมฤทธิ์	28 (18.50)	123 (81.50)
การบริการที่ดี	2 (1.30)	149 (98.70)
การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ	34 (22.60)	117 (77.50)
การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและ จริยธรรม	11 (7.30)	140 (92.60)
การร่วมแรงร่วมใจ	17 (11.30)	134 (88.80)
ระดับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลัก โดยรวม	9 (6.00)	142 (94.00)

ตารางที่ 4.8 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษามีระดับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลัก โดยส่วนใหญ่มีการมุ่งผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมาก จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 68.90 ด้านการบริการที่ดีอยู่ในระดับมาก จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพอยู่ในระดับมากจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 66.90 การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรมอยู่ในระดับมาก จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 59.60 และด้านทักษะการร่วมแรงร่วมใจ อยู่ในระดับมาก จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 70.90 มีระดับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักโดยรวม ในระดับมาก จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 76.80

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลัก
ในด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย (n=151)

สมรรถนะหลัก ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์	\bar{X}	S.D.	ระดับการปฏิบัติงาน
1. ท่านพยายามปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น อย่างสม่ำเสมอ เช่น การบริการ การบันทึกข้อมูล การบริหารงาน	3.97	0.62	ระดับมาก
2. ท่านมีส่วนในการกำหนดมาตรฐานในการทำงาน ของหน่วยงาน เช่น การปรับระบบทันตกรรม ในสถานการณ์โรคระบาดโควิด 2019	3.68	0.90	ระดับมาก
3. ท่านมีส่วนในการพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงาน	3.75	0.89	ระดับมาก
4. ในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น ระบบ รับคนไข้ แนวทางการบริหารจัดการทันตกรรม (fee schedule) การรายงานความเสี่ยง			
5. ท่านปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้ เช่น งานบรรจุตัวชั่วคราว 14 กิจกรรม ภาวะแทรกซ้อน หลังทำหัตถการน้อยกว่าที่กำหนด ไม่มีการรักษาผิดคน ผิดข้าง ผิดซี่	3.99	0.67	ระดับมาก
6. ท่านสามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงานภายใต้ ภาวะเสี่ยงโดยยึดประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ เช่น ในกรณีที่คุณไข้มารับการรักษาที่เกินศักยภาพ ท่านสามารถประเมินและตัดสินใจส่งต่อได้อย่าง ทันที่	4.07	0.66	ระดับมาก
สรุป สมรรถนะหลัก ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.89	0.53	ระดับมาก

ตารางที่ 4.9 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา มีระดับสมรรถนะหลัก ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์
โดยรวมในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.89 คะแนน (S.D. = 0.53) ซึ่งส่วนใหญ่ระดับสมรรถนะหลัก
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในแต่ละข้อคำถามอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลัก
ในด้านการบริการของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย (n=151)

สมรรถนะหลัก ด้านการบริการที่ดี	\bar{X}	S.D.	ระดับการปฏิบัติงาน
6. ท่านมีความพยายามและเจตนาดีที่จะทำคนไข้ ได้กลับไปดูแลสุขภาพช่องปากตนเองให้ดีขึ้น	4.27	0.63	ระดับมาก
7. ท่านให้บริการการรักษาที่ถูกต้องแก่ผู้รับบริการ	4.35	0.55	ระดับมาก
8. ท่านพร้อมให้การการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น กับผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ	4.29	0.55	ระดับมาก
9. ท่านให้บริการโดยยึดประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ เช่น ความปลอดภัย สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ได้มาตรฐาน	4.41	0.57	ระดับมาก
10. ท่านให้บริการโดยคำนึงถึงสิทธิผู้ป่วยอย่างสูงสุด	4.48	0.54	ระดับมาก
11. ท่านให้บริการตามความต้องการที่แท้จริง ของผู้รับบริการ	4.14	0.56	ระดับมาก
สรุป สมรรถนะหลัก ด้านการบริการที่ดี	4.32	0.42	ระดับมาก

ตารางที่ 4.10 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา มีระดับสมรรถนะหลัก ด้านการบริการที่ดี โดยรวมในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.32 คะแนน (S.D. = 0.42) ซึ่งส่วนใหญ่ระดับสมรรถนะหลัก ด้านการบริการที่ดีในแต่ละข้อคำถามอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลัก
 ในด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย (n=151)

สมรรถนะหลัก	\bar{X}	S.D.	ระดับการปฏิบัติงาน
ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ			
12. ท่านมีการศึกษาค้นคว้าและพัฒนาความรู้ อย่างสม่ำเสมอเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน	3.85	0.60	ระดับมาก
13. ท่านเรียนรู้จาก ประสบการณ์และความรู้ของผู้อื่น	4.05	0.70	ระดับมาก
14. ท่านสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนา ความเชี่ยวชาญการปฏิบัติงานในหน่วยงาน	3.87	0.64	ระดับมาก
15. ท่านมีความรู้ที่ทำการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้อง กับการบริการทันตกรรมในสถานการณ์โรคระบาด โควิด 2019	4.01	0.63	ระดับมาก
16. ท่านติดตามแนวทางการทำงานที่เปลี่ยนแปลง อยู่เสมอ เช่น การบริการทันตกรรมในสถานการณ์ โรคระบาดโควิด 2019	4.06	0.61	ระดับมาก
17. ท่านได้นำความรู้ วิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับปรุงในการทำงาน	3.89	0.66	ระดับมาก
18. ท่านมีส่วนร่วมหรือส่วนพัฒนาวิชาการต่างๆ ของหน่วยงาน เช่น โครงการ R2R Clinical tracer เป็นต้น	3.13	0.86	ระดับปานกลาง
สรุป สมรรถนะหลัก	3.83	0.48	ระดับมาก
ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ			

ตารางที่ 4.11 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา มีระดับสมรรถนะหลัก ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพโดยรวมในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.83 คะแนน (S.D. = 0.48) ซึ่งส่วนใหญ่ระดับสมรรถนะหลัก ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพในแต่ละข้อคำถามอยู่ในระดับมาก ระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลัก
 ในด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ของทันตบุคลากร
 ในจังหวัดเชียงราย (n=151)

สมรรถนะหลัก	\bar{X}	S.D.	ระดับการปฏิบัติงาน
ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม			
19. ท่านมักจะเข้า-ออกงาน ตรงตามเวลา	4.01	0.83	ระดับมาก
20. ท่านมีการรักษาความลับของผู้รับบริการ	4.39	0.58	ระดับมาก
21. ท่านปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณของวิชาชีพ อย่างเคร่งครัด	4.54	0.53	ระดับมากที่สุด
22. ท่านรักษาชื่อเสียงและพิทักษ์ผลประโยชน์ ของหน่วยงาน	4.25	0.64	ระดับมาก
23. ท่านอุทิศตนในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ และชื่อเสียงของหน่วยงาน	4.05	0.60	ระดับมาก
สรุป สมรรถนะหลัก	4.24	0.46	ระดับมาก
ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม			

ตารางที่ 4.12 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา มีระดับสมรรถนะหลัก การยึดมั่นในความถูกต้อง
 ชอบธรรมและจริยธรรมโดยรวมในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.24 คะแนน (S.D. = 0.46) ซึ่งส่วนใหญ่
 ระดับสมรรถนะหลัก ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมในแต่ละข้อคำถาม
 อยู่ในระดับมาก ระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลัก
ในด้านร่วมแรงร่วมใจของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย (n=151)

สมรรถนะหลัก ด้านร่วมแรงร่วมใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับการปฏิบัติงาน
24. ท่านมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในหน่วยงาน ให้สำเร็จตามเป้าหมาย	4.11	0.63	ระดับมาก
25. เมื่อท่านได้รับงานนอกเหนือจากงานในหน้าที่ ท่านมักทำงานนั้นด้วยความเต็มใจ	3.90	0.69	ระดับมาก
26. ท่านรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	4.15	0.57	ระดับมาก
27. เมื่อมีเพื่อนร่วมงานลาหรือไปราชการอื่น ท่านสามารถ ทำงานแทนได้ในเรื่องเร่งด่วนโดยไม่ต้องร้องขอ	4.16	0.61	ระดับมาก
28. ท่านส่งเสริมความสามัคคีให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน	4.05	0.72	ระดับมาก
สรุป สมรรถนะหลัก ด้านร่วมแรงร่วมใจ	4.07	0.49	ระดับมาก

ตารางที่ 4.13 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา มีระดับสมรรถนะหลัก ด้านร่วมแรงร่วมใจ โดยรวมในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.07 คะแนน (S.D. = 0.49) ซึ่งส่วนใหญ่ระดับสมรรถนะหลัก ด้านร่วมแรงร่วมใจในแต่ละข้อคำถามอยู่ในระดับมาก

**ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความฉลาดทางอารมณ์
และสมรรถนะหลักของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย**

ตารางที่ 4.14 แสดงผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความฉลาดทางอารมณ์
และสมรรถนะหลักของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย ด้วยการวิเคราะห์ โดยสถิติ
Linear regression (n=151)

ปัจจัย	n	ระดับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลัก					p-value
		Mean	S.D.	B	Beta	95% CI	
เพศ							0.44
ชาย	27	4.01	0.38				
หญิง	124	4.08	0.41	1.84	0.06	-2.88,6.56	
อายุ							0.15
น้อยกว่า 30 ปี	74	4.11	0.41				
อายุ 31 ปีขึ้นไป	77	4.02	0.38	-2.62	-0.12	-6.22,0.99	
สถานภาพสมรส							0.99
โสด (อยู่คนเดียว)	102	4.07	0.41				
มีแฟน (อยู่เป็นคู่)	49	4.07	0.37	-0.04	0	-3.91,3.84	
การศึกษา							0.23
ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี	126	4.08	0.4				
ปริญญาตรีขึ้นไป	25	3.98	0.42	-2.97	-0.1	-7.83,1.88	
รายได้							0.02
น้อยกว่า 40,000 บาท	83	4.14	0.42				
40,000 บาท ขึ้นไป	68	3.98	0.36	-4.36	-0.19	-7.93,-0.78	
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน							0.52
น้อยกว่า 10 ปี	99	4.08	0.42				
มากกว่า 10 ปี	52	4.04	0.35	-1.26	-0.05	-5.07,2.56	
อาชีพ							<0.001
ทันตภิบาล	80	4.17	0.38				
ทันตแพทย์	71	3.95	0.39	-6.1	-0.27	-9.60,-2.66	

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ปัจจัย	n	ระดับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลัก					p-value
		Mean	S.D.	B	Beta	95% CI	
ตำแหน่ง							0.24
ไม่ใช่ข้าราชการ	10	4.21	0.41				
ข้าราชการ	141	4.05	0.4	4.3	-0.1	11.5,2.96	
สถานที่ปฏิบัติงาน							0.01
ไม่ใช่โรงพยาบาล	62	4.17	0.39				
โรงพยาบาล	89	3.99	0.39	-4.75	-0.21	-8.35,-1.40	
ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม	151	3.88	0.33	0.69	0.76	0.59,0.78	<0.001

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ โดยใช้สถิติ Linear Regression ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ อาชีพ และสถานที่ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะหลักอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะหลักอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01



ตารางที่ 4.15 แสดงผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลความฉลาดทางอารมณ์ และสมรรถนะหลักของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย ด้วยการวิเคราะห์ โดยสถิติ Multiple linear regression (n=151)

ปัจจัย	ระดับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลัก						
	B	Std. Error	Beta	t	95%CI	P- value	VIF
(Constant)	17.57	7.43		2.36	2.88,32.25	0.02	
รายได้	3.12	2.86	0.14	1.09	-2.54,8.78	0.28	5.819
อาชีพ	-4.09	3.02	-0.18	-1.35	-10.07,1.89	0.18	6.54
สถานที่ปฏิบัติงาน	-1.12	1.78	-0.05	-0.65	-4.67,2.35	0.52	2.19
ความฉลาดทางอารมณ์ โดยรวม	0.66	0.05	0.74	13.46	0.56,0.76	<0.001	1.07

หมายเหตุ ค่า $R^2 = 0.58$, $SEE = 7.26$, $F=53.49$ *

ตารางที่ 4.15 การวิเคราะห์ Multivariate โดยใช้สถิติ Multiple linear regression ด้วยวิธี Enter โดยเลือกตัวแปรเข้าสมการ regression จากที่มีค่า p-value ≤ 0.05 ซึ่งมีการทดสอบ Multicollinearity ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติ Spearman Correlation และ Pearson Correlation พบว่าไม่เกิดปัญหา Multicollinearity การวิเคราะห์แบบ Multivariate โดยควบคุมปัจจัยที่มีความสำคัญทั้งหมดแล้ว พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงรายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ <0.001 โดยคะแนนความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมที่เพิ่มขึ้น 1 คะแนนจะทำให้คะแนนระดับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักเพิ่มขึ้น 0.66 คะแนน ซึ่งความฉลาดทางอารมณ์สามารถทำนายระดับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักได้ร้อยละ 58.30

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลความฉลาดทางอารมณ์และสมรรถนะหลักของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย” ได้มาจากการเก็บข้อมูลแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างการวิจัยจำนวน 151 คน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ ในบทนี้จะเป็นการนำเสนอสรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะในการศึกษา ดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

จากการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาปัจจัยส่วนบุคคลของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 82.10 และเพศชายจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 17.90 อายุเฉลี่ย 33.77 ปี (S.D. = 9.19) ส่วนใหญ่พบอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 สถานภาพโสด (อยู่คนเดียว) จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 60.30 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 78.10 รายได้เฉลี่ย 44,529 บาท (S.D. = 32,432) ส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่า 40,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเฉลี่ย 10.36 ปี (S.D. = 8.94) ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 7 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 51.70 เป็นทันตแพทย์ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 ทันตภิบาล จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 ตำแหน่งข้าราชการ จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 93.37 ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 58.90 ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล 58 คน คิดเป็นร้อยละ 38.40 และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60

1.2 ความฉลาดทางอารมณ์

จากการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาคความฉลาดทางอารมณ์ของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตน ส่วนใหญ่มีระดับสูงจำนวน 126 คนคิดเป็นร้อยละ 83.4 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดระเบียบของตนส่วนใหญ่มีระดับสูง จำนวน 124 คนคิดเป็นร้อยละ 82.1 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนส่วนใหญ่

มีระดับสูง จำนวน 120 คนคิดเป็นร้อยละ 79.5 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ส่วนใหญ่มีระดับสูง จำนวน 119 คนคิดเป็นร้อยละ 78.70 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะสังคม ส่วนใหญ่มีระดับสูง จำนวน 94 คนคิดเป็นร้อยละ 62.30 ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมส่วนใหญ่ มีระดับสูง จำนวน 133 คนคิดเป็นร้อยละ 88.10 พบว่าความฉลาดทางอารมณ์มีคะแนนเฉลี่ย อยู่ในระดับสูง สูงทั้ง 5 ด้าน โดยคะแนนเฉลี่ยความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตน 3.97 คะแนน (S.D. 0.37) คะแนนเฉลี่ยความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดระเบียบของตน 3.98 คะแนน (S.D. 0.35) คะแนนเฉลี่ยความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจงใจตน 4.03 คะแนน (S.D. 0.38) คะแนนเฉลี่ยด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา 3.88 คะแนน (S.D.0.43) คะแนนเฉลี่ยด้านทักษะสังคม 3.65 คะแนน (S.D. 0.42)

1.3 สมรรถนะหลัก

จากการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาสมรรถนะหลักของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่สมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมาก จำนวน 104 คน คิดเป็น ร้อยละ 68.90 สมรรถนะหลักด้านบริการที่ดีอยู่ในระดับมาก จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 สมรรถนะหลักด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพอยู่ในระดับมาก จำนวน 101 คน คิดเป็น ร้อยละ 66.90 สมรรถนะหลักด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม อยู่ในระดับมาก จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 59.60 สมรรถนะหลักด้านการร่วมแรงร่วมใจ จำนวน 107 คน คิดเป็น ร้อยละ 70.90 พบสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.89 คะแนน (S.D. 0.53) ด้านการบริการที่ดี มีคะแนนเฉลี่ย 4.32 คะแนน (S.D. 0.42) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน อาชีพมีคะแนนเฉลี่ย 3.83 คะแนน (S.D. 0.48) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม มีคะแนนเฉลี่ย 4.24 คะแนน (S.D. 0.46) ด้านร่วมแรงร่วมใจมีคะแนนเฉลี่ย 4.07 คะแนน (S.D. 0.49)

1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความฉลาดทางอารมณ์ และสมรรถนะหลัก

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความฉลาดทางอารมณ์ และสมรรถนะหลักของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย โดยรวม ด้วยการวิเคราะห์ bivariate โดยสถิติ Linear regression ทันตแพทย์จะมีคะแนนค่าเฉลี่ยสมรรถนะหลักน้อยกว่าทันตภิบาล อยู่ 0.27 คะแนน (mean diff. = -0.27, 95% CI: -0.34, -0.09) และผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล มีคะแนนค่าเฉลี่ยสมรรถนะหลักน้อยกว่าผู้ที่ไม่ได้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลอยู่ 0.27 คะแนน (mean diff. = -0.21, 95% CI: -0.30, -0.04)

ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะหลักอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 พบว่า ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนในระดับสูง-สูงที่สุด จะมีคะแนนค่าเฉลี่ยสมรรถนะหลักมากกว่าผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตน

ในระดับต่ำ-ปานกลางอยู่ 0.23 คะแนน (mean diff. = 0.23, 95% CI: 0.16, 0.87) ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดระเบียบของตนในระดับสูง-สูงที่สุดจะมีคะแนนค่าเฉลี่ยสมรรถนะหลักมากกว่าผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดระเบียบของตนในระดับต่ำ-ปานกลางอยู่ 0.35 คะแนน (mean diff. = 0.35, 95% CI: 0.26, 0.67) ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนในระดับสูง-สูงที่สุดจะมีคะแนนค่าเฉลี่ยสมรรถนะหลักมากกว่าผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนในระดับต่ำ-ปานกลางอยู่ 0.32 คะแนน (mean diff. = 0.32, 95% CI: 0.27, 0.76) ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านเอาใจเขามาใส่ใจเราในระดับสูง-สูงที่สุดจะมีคะแนนค่าเฉลี่ยสมรรถนะหลักมากกว่าผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านเอาใจเขามาใส่ใจเราในระดับต่ำ-ปานกลางอยู่ 0.41 คะแนน (mean diff. = 0.41, 95% CI: 0.30, 0.64) ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมในระดับสูง-สูงที่สุดจะมีคะแนนค่าเฉลี่ยสมรรถนะหลักมากกว่าผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมในอารมณ์ตนในระดับต่ำ-ปานกลางอยู่ 0.52 คะแนน (mean diff. = 0.52, 95% CI: 0.32, 0.55) และผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมในระดับสูง-สูงที่สุดจะมีคะแนนค่าเฉลี่ยสมรรถนะหลักมากกว่าผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมในระดับต่ำ-ปานกลางอยู่ 0.40 คะแนน (mean diff. = 0.40, 95% CI: 0.38, 0.82)

การวิเคราะห์ Multivariate โดยใช้สถิติ Multiple linear regression โดยควบคุมปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ร่วมแล้ว พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงรายที่ระดับ 0.05 โดยความสามารถทำนายระดับสมรรถนะหลักได้ร้อยละ 59.40

2. อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และสมรรถนะหลักของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย มีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ จำนวน 2 ข้อ จึงนำมาอภิปรายผล ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย

เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย เนื่องจากเพศชายและเพศหญิงต่างก็สามารถปฏิบัติงานทางด้านทันตกรรมได้เหมือนกันสอดคล้องกับการศึกษา

ของศศิวิมล ทองฟ้า (2548) พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเภสัชกร ในโรงพยาบาลชุมชน เขตการสาธารณสุขที่ 6 และสอดคล้องกับการศึกษาของจิรัฐดา บัวผัน (2554) พบว่า เพศของบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานและไม่ได้ส่งผลต่อการปฏิบัติสมรรถนะหลักของทันตแพทย์

อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย ใกล้เคียงกับการศึกษาของ จิรัฐดา บัวผัน (2554) ที่กล่าวว่า อายุมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ ในระดับต่ำ ในทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนเขตสาธารณสุขที่ 12 เนื่องจากกลุ่มที่มีอายุน้อยไม่มีความแตกต่างกันในการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลัก และมีการไปอบรมหรือไปศึกษาต่อ จะทำให้ทันตแพทย์ที่อายุน้อยมีประสบการณ์ได้เร็วขึ้น สามารถปฏิบัติงานได้ ใกล้เคียงกับกลุ่มที่มีอายุมาก แต่ขัดแย้งกับการศึกษาของกรรณิการ เรืองเดช (2559) ที่กล่าวว่า อายุที่แตกต่างกัน คะแนนเฉลี่ยสมรรถนะพยาบาลชุมชนแตกต่างกัน เนื่องจากสมรรถนะเป็นสิ่งที่ต้องใช้เวลาฝึกฝนเป็นระยะเวลาหนึ่ง เมื่อมีอายุมากจะทำให้เกิดความชำนาญและความรับผิดชอบมากขึ้น จึงทำให้สมรรถนะสูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

สถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย สอดคล้องกับการศึกษาของบุญฉยม ชัยฉนวน (2553) กล่าวว่า สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการบริหารและกระบวนการบริหารที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของนักวิชาการสาธารณสุข ในสถานอนามัยในจังหวัดขอนแก่น และสอดคล้องกับการศึกษาของจิรัฐดา บัวผัน (2554) กล่าวว่า สถานภาพสมรส (การมีคู่) มีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนในเขตสาธารณสุขที่ 12 ถึงแม้การมีครอบครัวจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน นอกจากในเวลาราชการ แต่การมีครอบครัวจะไม่มีผลต่องานประจำที่มีการวางแผนและวางระบบงานไว้อย่างดีหรืองานทันตกรรมที่ค่อนข้างทราบเวลาที่แน่นอน

การศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย สอดคล้องกับการศึกษาของบุญฉยม ชัยฉนวน (2553) พบว่าระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการบริหารและกระบวนการบริหารที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของนักวิชาการสาธารณสุข ในสถานอนามัยในจังหวัดขอนแก่น สอดคล้องกับการศึกษาของจิรัฐดา บัวผัน (2554) พบว่าระดับการศึกษา (ปริญญาตรี) ไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนในเขตสาธารณสุขที่ 12 เนื่องจากการศึกษาอยู่ในระดับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล โรงพยาบาลชุมชน และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีสมรรถนะหลักที่ใกล้เคียงกัน เป็นงานทันตกรรมขั้นพื้นฐานและทันตกรรมส่งเสริมป้องกัน เมื่อไปศึกษาเพิ่มเติมมา การประเมินสมรรถนะหลักไม่ได้เปลี่ยนไปตามสาขาที่เรียนมามากนัก ยังต้องทำงานในบริบทเดิม

และอุปกรณ์ต่างๆ มีราคาแพงไม่สามารถมีได้ในสถานที่ปฏิบัติงานดังที่กล่าวมา จึงทำให้การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลัก

อาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย เนื่องจากในระดับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล โรงพยาบาลชุมชน และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีลักษณะงานทันตกรรมที่ช่วยเหลือกันระหว่างทันตแพทย์และทันตภิบาล ไม่มีการระบุแบ่งงานกันอย่างชัดเจน ขอให้ช่วยกันทำแล้วผ่านตัวชี้วัดเท่านี้ถือว่าบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ สอดคล้องกับการศึกษาของวิลาวัลย์ พุทธิ (2562) พบว่า กลุ่มงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นกับสมรรถนะหลักเหมือนกัน

ตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย เนื่องจากศุภชัย ยานะเรือง (2559) กล่าวว่า ทันตภิบาลให้บริการทันตกรรมเกินความสามารถ และธงชัย วชิรโรจน์ไพศาล (2558) กล่าวว่า ในการปฏิบัติงานจริงทันตภิบาลทำหน้าที่เกินความรู้ที่มี เนื่องจากทันตแพทย์ในสถานบริการขาดแคลน ทำให้ตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักขัดแย้งกับการศึกษาของทิพย์ประภา พิศาลกิตติคุณ (2558) ซึ่งศึกษาในอาชีพอื่น พบว่าผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานให้บรรลุเป้าหมายความสำเร็จต่างกัน

สถานที่ปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย สอดคล้องกับนันทิยา เสถียรวิวัฒน์ (2553) พบว่า ความคิดเห็นของทันตแพทย์ ทันตภิบาล ในโรงพยาบาล กลุ่มผู้บริหารและประชาชนผู้รับบริการ มีความประสงค์อยากให้ทันตภิบาลที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลให้ความสำคัญงานรักษาควบคู่ไปกับการส่งเสริมป้องกันโรคในช่องปากและกลุ่มเด็กเป็นเป้าหมายหลัก แสดงให้เห็นว่าทันตภิบาลในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลได้รับมอบหมายงานไม่แตกต่างจากโรงพยาบาลจึงทำให้ไม่ว่าจะปฏิบัติงาน ณ ที่ใดก็ยังคงมีสมรรถนะที่ใกล้เคียงกัน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย สอดคล้องกับการศึกษาของจิรัฐดา บัวผัน (2554) พบว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนในเขตสาธารณสุข ที่ 12 มีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลชุมชนในเขตสาธารณสุขที่ 12

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย สอดคล้องกับการศึกษาของอุบล อำพัน (2550) พบว่า ด้านผลตอบแทนสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานในระดับปานกลาง เนื่องจากผลตอบแทนมีความเพียงพอตามประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการสังกัดกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน และสอดคล้องกับการศึกษา

ของจิรัฐดา บัวผัน (2554) พบว่า รายได้มีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับการปฏิบัติงานตาม สมรรถนะหลักของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนในเขตสาธารณสุขที่ 12 เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีรายได้เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย ทำให้มีการทุ่มเทงานให้กับองค์กร จึงไม่ได้มีผลต่อการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2 ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย

จากการศึกษานี้พบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงรายโดยรวมอยู่ในระดับสูง พิจารณารายด้านทั้ง 5 ด้าน พบว่าคะแนนเฉลี่ยความฉลาดทางอารมณ์ในด้านจิตใจคนมีค่าสูงสุด รองลงมา คือด้านการจัดระเบียบของตน ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคม ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐานพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย จากผลการศึกษาพบว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงรายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับการศึกษาของของศุภวรรณ เสวณานนท์ (2548) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์สอดคล้องกับความสามารถเชิงสมรรถนะหลักของบุคลากรในทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สอดคล้องกับการศึกษาของไมโอ (Mio, 2017) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์สัมพันธ์กับการประสบความสำเร็จในการทำงานด้านการดูแลสุขภาพในงานทันตกรรม สุขภาพจิต รวมถึงความพอใจในชีวิต และสอดคล้องกับการศึกษาของไบรอัน (Brian, 2018) ที่พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์สัมพันธ์กับความสำเร็จในการดูแลสุขภาพของบุคลากรวิชาชีพ รวมถึงทันตกรรมด้วย และความฉลาดทางอารมณ์ สัมพันธ์กับความสำเร็จทางการศึกษาความสำเร็จทางคลินิก และความเชี่ยวชาญในอาชีพของนักเรียนทันตกรรม ความฉลาดทางอารมณ์ในด้าน การควบคุมอารมณ์ตนเอง แรงจูงใจ และความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพการเรียน ส่วนในเรื่องความสามารถทางสังคม ความเห็นอกเห็นใจ และแรงจูงใจเป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพการทำงานทางคลินิก ส่วนประกอบของความฉลาดทางอารมณ์สัมพันธ์กับความเชี่ยวชาญทางอาชีพทางทันตกรรมและมีผลกระทบทับพฤติกรรมของตัวทันตบุคลากร

ในการศึกษานี้ยังมีข้อจำกัด คือเป็นการศึกษาแบบประเมินตนเอง ซึ่งผู้ประเมินอาจจะประเมินเข้าข้างตนเอง อาจทำให้คะแนนการประเมินสูงกว่าความเป็นจริง และเกณฑ์การวัดความฉลาดทางอารมณ์มีหลายทฤษฎีซึ่งอาจทำให้ผลการประเมินความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกันออกไปซึ่งผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดของ Goleman เนื่องจากเป็นที่ยอมรับในสากลจึงถือว่ามีความเหมาะสมในการนำมาใช้และอ้างอิง อย่างไรก็ตามอาจมีการศึกษาเปรียบเทียบกับแนวคิดอื่นต่อไปได้

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

3.1.1 จากผลการศึกษาพบว่า ทักษะบุคลากรมีสมรรถนะหลักอยู่ในระดับมาก โดยมีด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพน้อยที่สุด ควรพัฒนาสมรรถนะหลักของทักษะบุคลากรในจังหวัดเชียงราย โดยจัดเวทียุทธศาสตร์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้และเข้ารับการอบรมต่างๆ เพื่อพัฒนาทักษะความเชี่ยวชาญในงานอาชีพซึ่งเป็นด้านหนึ่งของสมรรถนะหลัก

3.1.2 จากผลการศึกษาพบว่า ทักษะบุคลากรมีสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ค่อนข้างน้อย-ควรมีการพัฒนาในเรื่องทัศนคติ ความขยัน กระตือรือร้น การปรับตัวต่อภาวะการเปลี่ยนแปลง เช่นในสถานการณ์โรคระบาดโควิด 2019 และการตัดสินใจเฉพาะหน้า ในเรื่องการทำงาน โดยการจัดกิจกรรมพัฒนาองค์กร (OD) เพื่อเป็นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคนในองค์กรให้เป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์

3.1.3 จากผลการศึกษาพบว่า ทักษะบุคลากรมีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับสูง ด้านทักษะทางสังคมน้อยที่สุด ควรจะมีการจัดกิจกรรม และสร้างบรรยากาศให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เช่น กิจกรรมจิตอาสา แข่งขันกีฬา ปลูกต้นไม้สร้างป่า เป็นต้น

3.1.4 จากผลการศึกษาพบว่า ทักษะบุคลากรมีความฉลาดทางอารมณ์ในด้านเอาใจเขามาใส่ใจเราก่อนข้าง ควรมีการสลับสับเปลี่ยนหรือหมุนเวียนงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบในบุคลากรที่ตำแหน่งใกล้เคียงกันเพื่อเรียนรู้งานกันมากยิ่งขึ้นจึงจะส่งผลทางบวกต่อความฉลาดทางอารมณ์ดังกล่าว

3.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยในครั้งต่อไป

3.2.1 การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยการประเมินตนเองเท่านั้นดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป อาจทำการศึกษาเป็นการวิจัยแบบผสม (เชิงปริมาณและคุณภาพ) รวมถึงออกแบบประเมินในลักษณะ 360 องศา คือ การประเมินจากผู้บังคับบัญชา จากตนเอง และจากเพื่อนร่วมงาน

3.2.2 ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน เช่น ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน เข้ามาเป็นตัวแปรอิสระเพิ่มในทดสอบความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลัก

3.2.3 ควรศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ตามแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข เนื่องจากลักษณะข้อคำถามมีความเกี่ยวข้องกับอารมณ์ในด้านดี ด้านเก่ง ด้านสุข ซึ่งอาจมีผลที่แตกต่างกับการประเมินตามแนวคิดของ Goleman (1998) ที่เป็นระดับสากลได้



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

บรรณานุกรม

- กรณีศึกษา เรื่องเดช. (2559). สมรรถนะพยาบาลชุมชนของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลของพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้.
วารสารพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข, 26(3), 52-65.
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2543). *คู่มือความฉลาดทางอารมณ์*.
กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สารนิเทศและประชาสัมพันธ์.
- กรวิก โพธิ์น้อย. (2554). *ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาผู้ปฏิบัติงานสายงานระบบส่งของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- จินตนา ไพบูลย์ชนานนท์. (2562). *หนทางสู่การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในวิชาชีพการพยาบาล*.
วารสารวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพ, 35(1), 1-12.
- จิรประภา อัครบวร. (2547). *โครงการสร้างระบบพัฒนาบุคลากรด้วยขีดความสามารถ*.
กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิรัฐดา บัวผัน. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชนเขตสาธารณสุขที่ 12*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ณัฐชา วิทพิเชษฐสกุล. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างเขาวนอารมณ์กับความผูกพันต่อองค์การกรณีศึกษา: บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี*. (งานนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). *การบริหารทรัพยากรสมัยใหม่ ภาคปฏิบัติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3).
กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- ทิพย์ประภา พิศาลกิตติคุณ. (2558). *ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.
- ทศพร ประเสริฐสุข. (2542). *ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์กับการศึกษา*. ในรวมบทความวิชาการอิคิว. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: เดสก์ท็อป.

- ทศพร มะหะหมัด และสุวิมล พันธุ์โต. (2563). การใช้ความฉลาดทางอารมณ์ในการปฏิบัติงานของทรัพยากรบุคคลในองค์กร. *วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 6(2), 267-280.
- ธงชัย วชิรโรจน์ไพศาล. (2558). พันธกิจบาลไทย อดีต ปัจจุบัน และอนาคต. *วารสารทันตภูธร*, 1, 30-34.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2560). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS*. (พิมพ์ครั้งที่ 17). กรุงเทพมหานคร: บิซซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- นันทิยา เสถียรวิวัฒน์. (2553). *ความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักของทันตภิบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล: กรณีศึกษาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในจังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- บุญถม ชัยบุญ. (2553). *ปัจจัยการบริหารและกระบวนการบริหารมีผลต่อสมรรถนะหลักของนักวิชาการสาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ประทีป พันธุ์วนิช. (2541). *บริการสุขภาพช่องปากของประเทศไทย: การคาดการณ์อนาคต*. *วิทยาสารทันตสาธารณสุข*, 3(2), 64-72.
- พรวิทย์ จันท์ศิริศิริ. (2560). *การพัฒนาสมรรถนะหลักและประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. *สุทธิปริทัศน์*, 31(100), 144-158.
- พนมมาล สมิตานนท์. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ คุณภาพชีวิตการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- พรรณี เจริญศิริ. (2548). *เขavnั้ารมณั้และเขavnั้ป้ญญาในการสร้างสร้างค์ของบุคคลากรสาย ขสาย ค พนักงานปฏิบัติการและลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- กัญญาพัชญ์ เรืองแย้ม. (2558). *การพัฒนาเครื่องมือประเมินสมรรถนะหลักของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระจอมเกล้าพระนครเหนือผ่านระบบออนไลน์*. *การประชุมวิชาการระดับชาติ ราชภัฏเพชรบุรีวิจัยเพื่อแผ่นดินไทยที่ยั่งยืน ครั้งที่ 5*.

- วรุณา กลกิจโกวินทร์. (2562). ความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษาแพทย์ คณะแพทยศาสตร์
วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช. *วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย*,
64(1), 77-88.
- วารุณี สุตตา. (2562). สมรรถนะของเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล
ส่งเสริมสุขภาพตำบลในมุมมองของบุคลากรสาธารณสุข. *วารสารทันตภิบาล*,
30(1), 69-80.
- วิลาวัลย์ พุดติ. (2562). การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากร
โรงพยาบาลบ้านโป่ง. *วารสารหัวหินสุขใจไกลกังวล*, 4(3), 12-28.
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2550). *เขาวน้อารมณ์ (EQ): คัมภีร์เพื่อความ สุขและความสำเร็จของชีวิต*.
(พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2557). การวัดและประเมินสมรรถนะของบุคลากรวิชาชีพ. *วารสารการวิจัย
สังคมศาสตร์ (สมาคมวิจัยสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย)*, (ตุลาคม 2557), 1-24.
- ศุภัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2549). *แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วย Competency Based
Learning*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11.
กรุงเทพมหานคร: ศิริวัฒนา อินเตอร์พรีนซ์.
- สุรพงษ์ มาลี. (2549). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามหลักสมรรถนะ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3).
นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุรพงษ์ อัมพวันวงษ์. (2542, 26 พฤศจิกายน). *โลกของเด็กไอคิวดี อีคิวสูง*. *เดลินิวส์*, น. 7.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). *เอกสารคำจำกัดความและรายละเอียด
สมรรถนะสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือน*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงาน ก.พ.
- ศศิวิมล ทองฟ้า. (2548). *ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเภสัชกรในโรงพยาบาลชุมชน
เขตการสาธารณสุข 6*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ศิริบุญ รุ่งหิรัญ. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ
ในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย, ปทุมธานี.
- ศุภชัย ยานะเรือง. (2559). *ปัญหาความก้าวหน้าและการประกอบวิชาชีพของทันตภิบาล*.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.

- ศุภวรรณ เสวณานนท์. (2548). *สมรรถนะของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธาณสุขศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- อรุณรัตน์ ศรีจันทร์นิษฐ์. (2539). *การศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- อาภรณ์ ภู่วิทยาพันธ์. (2548). *Competency Dictionary*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซนเตอร์.
- อุบล อัมพันธ์. (2550). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการสังกัดกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน*. (ภาคินพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, ปทุมธานี.
- Allan Paule and Budi Aslinie Sabri. (2012). Relationship Between Emotional Intelligence and Job Satisfaction in Newly Qualified Malaysian Dentists. *Asia-Pacific Journal of Public Health*.
- Australian dental Council. (2016). *Professional competencies of the newly qualified dentist*. Australia Dental Council.
- Bar- on, R. (1997). *EQ-I Bar-On Emotional Quotient Inventory: User's Manual*. Toronto: Multi-Health Systems.
- Brian B. Partido, Rachel S. (2018). Association Between Emotional Intelligence and Academic Performance Among Dental Hygiene Students. *Journal of Dental Education*, 82(9), 974-979.
- Chandrani W, Heshan A, Yashica S, Solith S.Pradeepa J. and Upal S. (2017). *Emotional Intelligence And academic performance of medical undergraduates : a cross-sectional study in a selected university in Sri Lanka*. *BMC Medical Education*, 17: 176.
- David D. Dubois, William J. Rothwell. (2004). *Competency-based Human Resource Management*. Davies-Black Pub.
- Evan A.W. (2001). Assessing competence in surgical dentistry. *British Dental Journal*, 190(7), 343-346.
- Farah-Franco S, Singer-Chang G, Deoghare H. (2017). Advancing the measurement of dental students professionalism. *J Dent Educ*, 81(11), 1338-1344.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. New York: Bantam Books.

- Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goodman, S.A., and D.J. Svyantek. (1999). Person-Organization Fit and Contextual Performance Do Shared Values Matter. *Journal of Vocational Behavior*, 55(2), 254-275.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2000). *Competing models of emotional intelligence*. In R. J. Sternberg (Ed.) *Handbook of human intelligence*. New York: Cambridge University Press.
- Mayer, J.D., and P. Salovey. (1997). "What is Emotional Intelligence?" In *Emotional Development and Emotional Intelligence: Education Implication*, 3-31. Edited by Peter Salovey and David Sluyter. New York: Basic Book
- Miller L B. (2017). *Review of journaling as a teaching and learning strategy*. *Teaching & Learning in Nursing*, 12(1), 39-42.
- Nikhilesh S, Sweta K, Richa G. (2020). *Is Emotional Intelligence Related to Objective Parameters of Academic Performance in Medical, Dental, and Nursing Students: A Systematic Review*. *Education for Health*. Vol 33.
- Por, Barriball L, Fitzpatrick J, Roberts J. (2011). Emotional intelligence: Its relationship to stress, coping, well-being and professional performance in nursing students. *Nurse Education Today*, 31(8), 855-860.
- Suliman A. (2007). Links between justice, satisfaction and performance in the workplace: A survey in the UAE and Arabic context. *Journal of Management Development*, 26, 294-311.
- Salovey, P., J.D. Mayer, S.L. Goldman, C. Turvey and T.P. Palfai. (1995). *Emotional attention, clarity and repair: exploring emotional intelligence using the trait meta-mood scale*". In *Emotion, disclosure and health*, 125-154. Edited by Pennebaker, J.W., ed. Washington, DC: American Psychological Association.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ศูนย์วิจัยวรรณกรรมราชภัฏ

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย



รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

1. ดร.ทพ.เอกพงษ์ เกยงค์
 - ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ สำนักงานสาธารณสุข
จังหวัดเชียงใหม่
 - ปี 2551 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี
ทันตแพทยศาสตรบัณฑิต วิชาเอกทันตแพทยศาสตร์
คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 - ปี 2554 จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง
ทางวิทยาศาสตร์การแพทย์คลินิก วิชาเอกปริทันตวิทยา
คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
 - ปี 2556 จบการศึกษาระดับปริญญาโท
สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกบริหารสาธารณสุข
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
 - ปี 2561 จบการศึกษาระดับปริญญาโท
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกทันตสาธารณสุข
คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
 - ปี 2561 จบการศึกษาระดับปริญญาเอกปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
วิชาเอกยุทธศาสตร์การบริหารและพัฒนา
บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
 - ปี 2562 วุฒิบัตรทันตสาธารณสุข ทันตแพทย์สภา
2. อาจารย์พัชรารวรรณ แก้วกันทะ
 - อาจารย์ประจำกลุ่มวิชาการพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช
คณะพยาบาลศาสตร์ วิทยาลัยเชียงราย
 - ปี 2552 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี
พยาบาลศาสตรบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีพะเยา
 - ปี 2557 จบการศึกษาระดับปริญญาโท
พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
วิชาเอกการพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

3. นายอนุรักษ์ ศรีใจ

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
 รองหัวหน้ากลุ่มงานบริหารทรัพยากร
 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย
 ปี 2545 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี
 สาธารณสุขศาสตรบัณฑิต วิชาเอกสาธารณสุขศาสตร์
 คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
 ปี 2547 จบการศึกษาระดับปริญญาโท
 สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกโภชนาการชุมชน
 คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
 ปี 2556 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี
 นิติศาสตรบัณฑิต วิชาเอกนิติศาสตร์
 คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



--	--	--	--

แบบสอบถามของการวิจัย
เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และสมรรถนะหลัก
ของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ผู้วิจัยจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ
 - 1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และความฉลาดทางอารมณ์ของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย
 - 1.2 เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย
 - 1.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความฉลาดทางอารมณ์และสมรรถนะหลักของทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย
 2. ผู้ตอบแบบสอบถามนี้ ได้แก่ ทันตบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล และสำนักงานสาธารณสุขในจังหวัดเชียงราย
 3. แบบสอบถามนี้ประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ
 - ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป
 - ตอนที่ 1 แบบสอบถามด้านปัจจัยบุคคล จำนวน 9 ข้อ
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามความฉลาดทางอารมณ์ จำนวน 38 ข้อ
 - ส่วนที่ 2 แบบประเมินตนเองเรื่องการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลัก จำนวน 28 ข้อ
- แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และสมรรถนะหลักของทันตบุคลากร ในจังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง โดยข้อมูลจะเป็นความลับ และไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่านทั้งสิ้น ข้อมูลที่ได้จะถูกนำมาวิเคราะห์และนำเสนอในภาพรวมเพื่อการแก้ไขปัญหาในเรื่องการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตบุคลากรในภาพรวมต่อไป

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวพุทธรักษา สุ่มงคลธนกุล
นักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต
วิชาเอกบริหารสาธารณสุข สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ส่วนที่ 1 ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปด้านปัจจัยบุคคล จำนวน 9 ข้อ

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ○ ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว
ข้อมูลทั่วไป ลักษณะทางประชากร

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ ปี (บริบูรณ์)

3. อาชีพ

- ท้นตาภิบาล ท้นตแพทย์

4. ตำแหน่ง

- ปฏิบัติงาน ชำนาญงาน อาวุโส
 ปฏิบัติการ ชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ
 เชี่ยวชาญ

5. สถานที่ปฏิบัติงาน

- โรงพยาบาล
 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล
 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ปี

7. สถานภาพสมรส

1. โสด 2. สมรส และอยู่ด้วยกัน
 3. สมรส แต่ไม่ได้อยู่ด้วยกัน 4. หย่าร้าง/หม้าย

8. ระดับการศึกษา

- อนุปริญญา ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

9. รายได้ของท่านเฉลี่ยต่อเดือน..... บาท

ส่วนที่ 1 ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความฉลาดทางอารมณ์ จำนวน 38 ข้อ

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ความฉลาดทางอารมณ์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง					
1. เมื่อคุณรู้สึกทุกข์ใจ คุณทราบว่าคุณรู้สึกทุกข์ใจนั้นเกิดจากสาเหตุใด					
2. คุณสามารถบอกได้ว่าตอนนี้อารมณ์คุณเป็นแบบใด					
3. คุณสามารถคาดการณ์ผลที่เกิดจากการแสดงออกทางอารมณ์ของคุณได้					
4. คุณสามารถบอกได้ว่าตนเองมีข้อดีข้อด้อยอะไรบ้าง					
5. คุณมองเห็นคุณค่าและเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเอง					
6. คุณยอมรับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งพยายามหาทางแก้ไข					
ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตน					
7. คุณสามารถจัดการอารมณ์ตนเองได้ดี					
8. คุณมีความซื่อสัตย์และไว้ใจได้					
9. คุณมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย					
10. คุณมีความรอบคอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย					
11. คุณมีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวได้ดีกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น					
12. คุณชอบแสวงหาความรู้จากแหล่งต่างๆ					
13. คุณเปิดใจและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอ					
ด้านการจูงใจตน					
14. คุณมีเป้าหมายที่ชัดเจนในชีวิต					
15. คุณเชื่อว่าความสามารถของมนุษย์สามารถพัฒนาได้					
16. คุณมีความพยายามทำงานให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด					
17. คุณยึดเป้าหมายขององค์กรเป็นแนวทางในการทำงาน					
18. คุณมีความตั้งใจในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย					
19. คุณมักแสวงหาแนวทางใหม่ๆ ในการทำงานอยู่เสมอ					
20. คุณมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ					

ความฉลาดทางอารมณ์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา					
21. คุณรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่น					
22. คุณเข้าใจและยอมรับมุมมองของผู้อื่น					
23. คุณสามารถให้แนวทางอย่างสร้างสรรค์ในการปรับปรุงข้อบกพร่องของผู้อื่น					
24. คุณเข้าใจในความต้องการของผู้อื่น					
25. คุณรับรู้และตอบสนองความต้องการของผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม					
26. คุณยอมรับความแตกต่างของบุคคลได้					
27. คุณสามารถบอกถึงสัมพันธภาพของคุณกับเพื่อนร่วมงานได้					
ด้านทักษะทางสังคม					
28. คุณสามารถกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงานได้					
29. คุณสามารถพูดโน้มน้าวใจให้ผู้อื่นคล้อยตามได้					
30. คุณสามารถจับใจความสำคัญจากการรับฟังข้อมูลข่าวสารได้					
31. คุณสามารถทำให้ผู้อื่นเข้าใจในสิ่งที่คุณต้องการที่จะสื่อสารได้					
32. คุณมักแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการหาแนวทางแก้ไขปัญหาทุกครั้ง					
33. เมื่อมีปัญหาคุณสามารถหาทางเลือกที่ทำให้ทุกคนเห็นไปในทิศทางเดียวกัน					
34. คุณชอบช่วยเหลือผู้อื่น					
35. คุณสามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นให้เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีได้					
36. คุณมีเพื่อนที่พึ่งพาซึ่งกันและกันได้					
37. คุณสามารถสร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือในการทำงานได้					
38. คุณสามารถทำให้เพื่อนร่วมงานรู้สึกสนุกกับงานที่ทำได้					

ส่วนที่ 2 แบบประเมินตนเองเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลัก จำนวน 28 ข้อ

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

- ปฏิบัติมากที่สุด หมายถึง ท่านมีระดับการปฏิบัติงานตั้งแต่ร้อยละ 80-100 ของกิจกรรมนั้น
- ปฏิบัติมาก หมายถึง ท่านมีระดับการปฏิบัติงานตั้งแต่ร้อยละ 60-79 ของกิจกรรมนั้น
- ปฏิบัติปานกลาง หมายถึง ท่านมีระดับการปฏิบัติงานตั้งแต่ร้อยละ 40-59 ของกิจกรรมนั้น
- ปฏิบัติน้อย หมายถึง ท่านมีระดับการปฏิบัติงานตั้งแต่ร้อยละ 20-39 ของกิจกรรมนั้น
- ปฏิบัติน้อยที่สุด หมายถึง ท่านมีระดับการปฏิบัติงานตั้งแต่ร้อยละ 1-19 ของกิจกรรมนั้น

สมรรถนะหลัก	ระดับการปฏิบัติ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์					
1. ท่านพยายามปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น อย่างสม่ำเสมอ เช่น การบริการ การบันทึกข้อมูล การบริหารงาน					
2. ท่านมีส่วนในการกำหนดมาตรฐานในการทำงาน ของหน่วยงาน เช่น การปรับระบบพันตกรรม ในสถานการณ์โรคระบาดโควิด 2019					
3. ท่านมีส่วนในการพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงาน ในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น ระบบ รับคนไข้ แนวทางการบริหารจัดการพันตกรรม (fee schedule) การรายงานความเสี่ยง					
4. ท่านปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้ เช่น งานบรรจุตัวชีวิต 14 กิจกรรม ภาวะแทรกซ้อน หลังทำหัตถการน้อยกว่าที่กำหนด ไม่มีการรักษา ผิดคน ผิดข้าง ผิดซี่					
5. ท่านสามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงานภายใต้ ภาวะเสี่ยงโดยยึดประ โยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ เช่น ในกรณีที่คุณไข้มารับการรักษาที่เกินศักยภาพ ท่านสามารถประเมินและตัดสินใจส่งต่อได้ อย่างทัน่วงที					

สมรรถนะหลัก	ระดับการปฏิบัติ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการบริการที่ดี					
6. ท่านมีความพยายามและเจตนาดีที่จะทำคนไข้ได้กลับไปดูแลสุขภาพช่องปากตนเองให้ดีขึ้น					
7. ท่านให้บริการการรักษาที่ถูกต้องแก่ผู้รับบริการ					
8. ท่านพร้อมให้การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ					
9. ท่านให้บริการโดยยึดประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ เช่น ความปลอดภัย สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ได้มาตรฐาน					
10. ท่านให้บริการโดยคำนึงถึงสิทธิผู้ป่วยอย่างสูงสุด					
11. ท่านให้บริการตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ					
ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ					
12. ท่านมีการศึกษาค้นคว้าและพัฒนาความรู้ อย่างสม่ำเสมอเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน					
13. ท่านเรียนรู้จาก ประสบการณ์และความรู้ของผู้อื่น					
14. ท่านสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนา ความเชี่ยวชาญการปฏิบัติงานในหน่วยงาน					
15. ท่านมีความรู้ที่เท่าทันการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับการบริการทันตกรรมในสถานการณ์โรคระบาดโควิด 2019					
16. ท่านติดตามแนวทางการทำงานที่เปลี่ยนแปลง อยู่เสมอ เช่น การบริการทันตกรรมในสถานการณ์โรคระบาดโควิด 2019					
17. ท่านได้นำความรู้ วิทยาการ และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับปรุงในการทำงาน					
18. ท่านมีส่วนร่วมหรือส่วนพัฒนาวิชาการต่างๆ ของหน่วยงาน เช่น โครงการ R2R Clinical tracer เป็นต้น					

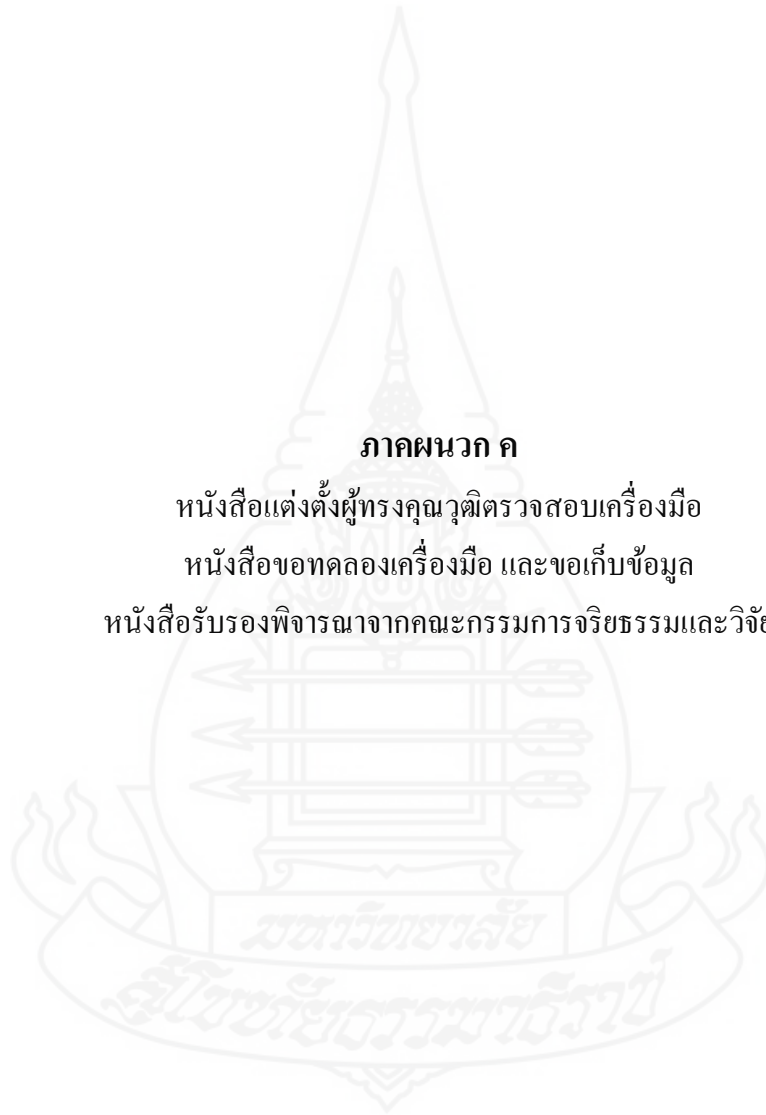
สมรรถนะหลัก	ระดับการปฏิบัติ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านจริยธรรม					
19. ท่านมักจะเข้า-ออกงาน ตรงตามเวลา					
20. ท่านมีการรักษาความลับของผู้รับบริการ					
21. ท่านปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณของวิชาชีพอย่างเคร่งครัด					
22. ท่านรักษาชื่อเสียงและพิทักษ์ผลประโยชน์ของหน่วยงาน					
23. ท่านอุทิศตนในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์และชื่อเสียงของหน่วยงาน					
ด้านความร่วมมือร่วมใจ					
24. ท่านมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในหน่วยงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย					
25. เมื่อท่านได้รับงานนอกเหนือจากงานในหน้าที่ ท่านมักทำงานนั้นด้วยความเต็มใจ					
26. ท่านรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
27. เมื่อมีเพื่อนร่วมงานลาหรือไปราชการอื่น ท่านสามารถทำงานแทนได้ในเรื่องเร่งด่วนโดยไม่ต้องร้องขอ					
28. ท่านส่งเสริมความสามัคคีให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน					

ภาคผนวก ค

หนังสือแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

หนังสือขอทดลองเครื่องมือ และขอเก็บข้อมูล

หนังสือรับรองพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมและวิจัย



แบบ บศ.วส.๐๑๑ ข.



ที่ อว ๐๖๐๒.๒๐(บ)/ว 866

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

23 มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายเอกพงศ์ เกยงค์

สิ่งที่ส่งมาด้วย คำโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระและแบบสอบถาม/แบบสัมภาษณ์) จำนวน ๓ ชุด

ด้วยนางสาวพุทธรักษา สุ่มงศลธนกุล นักศึกษาหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชาการบริหารสาธารณสุข สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ได้รับอนุมัติให้
ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ หัวข้อเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และสมรรถนะหลักของ
ทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย” อยู่ในความควบคุมดูแลของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระวุธ ธรรมกุล อาจารย์
ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ และขณะนี้นักศึกษาอยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือการวิจัย

ในการนี้สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญ
ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
การวิจัยของนักศึกษารายนี้ด้วย ทั้งนี้ นักศึกษาจะเป็นผู้ติดต่อประสานกับท่านด้วยตนเอง

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี
และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาราช
araya p

(รองศาสตราจารย์ ดร.อารยา ประเสริฐชัย)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

โทร. ๐๒ ๕๐๓ ๓๖๑๐, ๐๒ ๕๐๔ ๘๐๓๔

โทรสาร. ๐๒ ๕๐๓ ๓๕๓๐

แบบ บศ.วส.๐๑๑ ข.



ที่ อว ๐๖๐๒.๒๐(บ)/ว 866

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

23 มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

เรียน อาจารย์พัชรารวม แก้วกันทะ

สิ่งที่ส่งมาด้วย คำโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระและแบบสอบถาม/แบบสัมภาษณ์) จำนวน ๓ ชุด

ด้วยนางสาวพุทธรักษา สุมงคลธนกุล นักศึกษาหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชาบริหารสาธารณสุข สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้
ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ หัวข้อเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และสมรรถนะหลักของ
ทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย” อยู่ในความควบคุมดูแลของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระวุธ ธรรมกุล อาจารย์
ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ และขณะนี้นักศึกษาอยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือการวิจัย

ในการนี้สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญ
ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
การวิจัยของนักศึกษารายนี้ด้วย ทั้งนี้นักศึกษาจะเป็นผู้ติดต่อประสานกับท่านด้วยตนเอง

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี
และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช
araya p

(รองศาสตราจารย์ ดร.อารยา ประเสริฐชัย)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

โทร. ๐๒ ๕๐๓ ๓๖๓๐, ๐๒ ๕๐๔ ๘๐๓๔

โทรสาร. ๐๒ ๕๐๓ ๓๕๗๐



ที่ อว ๐๖๐๒.๒๐(บ)/ว 866

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

23 มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายอนุรักษ์ ศรีใจ

สิ่งที่ส่งมาด้วย คำร้องขอการศึกษาค้นคว้าอิสระและแบบสอบถาม/แบบสัมภาษณ์) จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนางสาวพุทธรักษา สุ่มงคลธนกุล นักศึกษาหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชาบริหารสาธารณสุข สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้
ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ หัวข้อเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และสมรรถนะหลักของ
ทันตบุคลากรในจังหวัดเชียงราย” อยู่ในความควบคุมดูแลของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระวุธ ธรรมกุล อาจารย์
ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ และขณะนี้นักศึกษาอยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือการวิจัย

ในการนี้สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญ
ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
การวิจัยของนักศึกษารายนี้ด้วย ทั้งนี้ นักศึกษาจะเป็นผู้ติดต่อประสานกับท่านด้วยตนเอง

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี
และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

araya p

(รองศาสตราจารย์ ดร.อารยา ประเสริฐชัย)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

โทร. ๐๒ ๕๐๓ ๓๖๑๐, ๐๒ ๕๐๔ ๘๐๓๔

โทรสาร. ๐๒ ๕๐๓ ๓๕๗๐

แบบ บศ.วส.๐๑๒ ข.



ที่ อว ๐๖๐๒.๒๐(บ)/ว909

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

6 กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือ เพื่อประกอบการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ

เรียน สาธารณสุขจังหวัดพะเยา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๓ ชุด

ด้วยนางสาวพุทธรักษา สุ่มงคลอนกุล นักศึกษาหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชาบริหารสาธารณสุข สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช ได้รับอนุมัติให้
ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ หัวข้อ "ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และสมรรถนะหลักของ
ทันตบุคลากร ในจังหวัดเชียงราย" อยู่ในความควบคุมดูแลของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระวุธ ธรรมกุล
อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ

ในการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ นักศึกษามีความประสงค์จะทดลองเครื่องมือ
เพื่อประกอบการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ โดยการเก็บข้อมูลจากทันตบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงาน
ในโรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จังหวัดพะเยา
ซึ่งอยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบของท่านโดยใช้วิธีการให้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ ระหว่างวันที่ ๔ กรกฎาคม
๒๕๖๔ ถึง วันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๔

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดพิจารณาอนุมัติให้นักศึกษา
ได้ทดลองเครื่องมือ เพื่อประกอบการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระตามที่เห็นสมควรด้วย จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

araya p

(รองศาสตราจารย์ ดร.อารยา ประเสริฐชัย)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

โทร. ๐๒ ๕๐๓ ๓๖๓๐, ๐๒ ๕๐๔ ๘๐๓๔

โทรสาร. ๐๒ ๕๐๓ ๓๕๗๐



ที่ อว 0602.20(บ)/ 992

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมสาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

3 สิงหาคม 2564

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูล เพื่อประกอบการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ

เรียน สาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม งานวิจัยเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และสมรรถนะหลัก
ของทันตบุคลากร ในจังหวัดเชียงราย" จำนวน 1 ชุด

ด้วยนางสาวพุทธรักษา สุ่มงคลธนกุล นักศึกษาหลักสูตร สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชาบริหารสาธารณสุข สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมสาราช ได้รับอนุมัติให้
ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ หัวข้อ "ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และสมรรถนะหลักของ
ทันตบุคลากร ในจังหวัดเชียงราย" อยู่ในความควบคุมดูแลของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระวุธ ธรรมกุล
อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ

ในการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ นักศึกษามีความประสงค์จะเก็บข้อมูล เพื่อประกอบการ
ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ โดยเก็บข้อมูลจากทันตบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จังหวัดเชียงราย ซึ่งอยู่ในพื้นที่ความ
รับผิดชอบของท่านโดยใช้วิธีการให้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ ระหว่างวันที่ 3 สิงหาคม 2564 ถึง วันที่ 31
สิงหาคม 2564

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดพิจารณาอนุมัติให้นักศึกษา
ได้เก็บข้อมูล เพื่อประกอบการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระตามที่เห็นสมควรด้วย จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

araya p

(รองศาสตราจารย์ ดร.อารยา ประเสริฐชัย)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

โทร. 02 503 3610, 02 504 8034

โทรสาร. 02 503 3570



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย
Chang Rai Provincial Health Office

สำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย
กระทรวงสาธารณสุข
ที่อยู่เลขที่ 424 หมู่ 5 บ้านหนองยาว ตำบล ท่าสาย อำเภอ เมือง จังหวัด เชียงราย
รหัสไปรษณีย์ 57000 โทร 053-910331

เอกสารรับรองการพิจารณาจริยธรรมโครงการวิจัยแบบยกเว้น

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย ดำเนินการให้การรับรองการพิจารณาจริยธรรมโครงการวิจัยแบบยกเว้นตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในคนที่เป็นมาตรฐานสากลได้แก่ Declaration of Helsinki, The Belmont Report, CIOMS Guideline International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice หรือ ICH-GCP และ 45CFR 46.101(b)

ชื่อโครงการ : ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และสมรรถนะหลักของต้นตบคูลากร
ในจังหวัดเชียงราย
เลขที่โครงการวิจัย : 66/2564
ผู้วิจัยหลัก : นางสาวทุพุทธรักษา สุ่มงคลธนกุล
สังกัดหน่วยงาน : โรงพยาบาลป่าแดด

เอกสารรับรอง

1. โครงร่างการวิจัย
2. เครื่องมือการวิจัย
3. เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้รับการวิจัย
4. เอกสารแสดงความยินยอม

ลงนาม:

(นายวิชรพงษ์ คำหล้า)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

วันที่รับรองการพิจารณาจริยธรรมแบบยกเว้น : 30 กรกฎาคม 2564

หมายเหตุ ไม่ต้องทบทวนต่อเนื่อง (การแก้ไขเปลี่ยนแปลง, รายงานความก้าวหน้า, รายงานเมื่อเสร็จสิ้นการวิจัย, อื่นๆ)

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวพุทธรักษา สุ่มงคลธนกุล
วัน เดือน ปีเกิด	3 ตุลาคม 2525
สถานที่เกิด	อำเภอบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	ทันตแพทยศาสตรบัณฑิต วิชาเอกทันตแพทยศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2551 ประกาศนียบัตรชั้นสูง (ทันตแพทยศาสตร์) วิชาเอกศัลยศาสตร์ช่องปาก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2555 ประกาศนียบัตรผู้บริหารการสาธารณสุขระดับกลาง รุ่นที่ 35 วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดตรัง พ.ศ. 2564
สถานที่ทำงาน	กลุ่มงานทันตกรรม โรงพยาบาลป่าแดด อำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย
ตำแหน่ง	ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ

