

ความฉลาดทางอารมณ์ และความฉลาดในการเผชิญอุปสรรคที่มีผลต่อการทำงาน
ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กันยายน 2555

ความฉลาดทางอารมณ์ และความฉลาดในการเผชิญอุปสรรคที่มีผลต่อการทำงาน
ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

กันยายน 2555

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความฉลาดทางอารมณ์ และความฉลาดในการเผชิญอุปสรรคที่มีผลต่อการทำงาน
ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร



บทคัดย่อ
ของ
นิตา แซ่ตั้ง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กันยายน 2555

นิตา แซ่ตั้ง. (2555). ความฉลาดทางอารมณ์และความฉลาดในการเผชิญอุปสรรค ที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์: อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย 1) เพื่อศึกษาความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน และ 2) เพื่อศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ความสำเร็จในการทำงานประกอบด้วย การได้รับความยอมรับในการทำงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคประกอบด้วย ความสามารถในการควบคุมอุปสรรค ความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรค และความสามารถในการอดทนและทนทานต่ออุปสรรค และความฉลาดทางอารมณ์ประกอบด้วย การเอาใจเขามาใส่ใจเรา ทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์ การตระหนักรู้ตนเอง และความสามารถในการควบคุมตนเอง

งานวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติต่าง ๆ ได้แก่ ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และสถิติวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 28-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีระยะเวลาการทำงาน 1-3 ปี มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคอยู่ในระดับมาก มีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับมาก และมีความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมาก

จากการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับความยอมรับในการทำงาน และความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรค ทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์ และความสามารถในการควบคุมตนเอง

EMOTIONAL AND ADVERSITY QUOTIENTS AFFECTING PERFORMANCE
OF BANK EMPLOYEES IN BANGKOK METROPOLIS



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University
September 2012

Nida Saetang. (2012). *Emotional and Adversity Quotients Affecting Performance of Bank Employees in Bangkok Metropolis*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Dr. Panid Kulsiri.

The purpose of this research were 1) to study the relationship between adversity quotients (AQ) and performance of bank employees and 2) to study the relationship between emotional quotients (EQ) and performance of bank employees. Performance of employees included respect in the workplace and hierarchical success. Adversity quotients (AQ) included the ability to control an adversity, the ability to take personal responsibility for improving an adversity and the ability to endure adversities. Emotional quotients (EQ) included empathy, social skill, self-awareness and self-control.

Questionnaires were used for collecting data. The samples consisted of 400 employees of commercial banks in Bangkok. The statistical methods used for data analysis included percentage, frequency and means. Hypotheses were tested by means of multiple regression analysis.

Results of the study show that most of the respondents were female, aged between 28-35 years old, held a bachelor's degree and had work experience of 1-3 years. Respondents in the overall had adversity quotients (AQ), emotional quotients (EQ) and performance at high level.

Results of the hypotheses test at the statistical significance level of 0.05 suggested that performance of bank employees in terms of respect in the workplace and hierarchical success had relationship with the ability to take personal responsibility for improving an adversity, social skill and self-control.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการ
สอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ เรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ และความฉลาดในการเผชิญอุปสรรค ที่มี
ผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ของ นิดา แซ่ตั้ง ฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

(อาจารย์ ดร. พนิต กุลศิริ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน

(อาจารย์ ดร. พนิต กุลศิริ)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์ ดร. มนุ ลีนะวงศ์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลวิทย์ เจียรจิตต์)

วันที่.....เดือน กันยายน พ.ศ. 2555

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์จากอาจารย์ ดร. พนิต กุลศิริ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำและข้อคิดเห็น ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ด้วยความเคารพอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะสังคมศาสตร์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันเป็นพื้นฐานสำคัญ และเป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ ผศ.ดร. กาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล และอาจารย์ ดร. มนุ สีนะวงศ์ ที่ให้ความกรุณาเป็นกรรมการผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ และช่วยแก้ไขแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณบิดามารดา และทุกคนในครอบครัว พี่ ๆ และเพื่อน ๆ ที่เป็นกำลังใจ และให้คำแนะนำอย่างดีในการศึกษาและทำวิจัย รวมถึงพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุกท่าน

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณบิดามารดา ครูบาอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ อบรมสั่งสอน และวางรากฐานแห่งการศึกษาแก่ผู้วิจัย

นิดา แซ่ตั้ง

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
สมมติฐานในการวิจัย.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎีและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค.....	14
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์.....	23
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
3 วิธีดำเนินการวิจัย	32
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	32
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
การจัดกระทำ และการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
สัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่วัดระดับความสามารถในการ เผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	46

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 (ต่อ)	
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความฉลาดทางอารมณ์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	48
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความสำเร็จในการ ทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	50
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	52
ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	53
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	62
สรุปผลศึกษาวิจัย.....	66
อภิปรายผล.....	70
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย.....	72
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	73
บรรณานุกรม.....	74
ภาคผนวก.....	79
ภาคผนวก ก.....	80
ภาคผนวก ข.....	86
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	88

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจากการสุ่มแบบกำหนดโควตา	35
2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบัก.....	41
3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟัน อุปสรรค.....	46
4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความฉลาดทางอารมณ์.....	48
5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำเร็จในการทำงาน.....	50
6 จำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม.....	52
7 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ความ ฉลาดทางอารมณ์ กับการสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับความยอมรับในการ ทำงาน โดยวิธี Multiple regression analysis.....	57
8 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ความ ฉลาดทางอารมณ์ กับการสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน โดยวิธี Multiple regression analysis.....	60
9 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	61

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	5
2 โมเดลความสำเร็จในการทำงานของ Iles et al.....	9
3 โมเดลความสำเร็จในการทำงานทางการบริหารของ Judge et al.....	9
4 โมเดลความสำเร็จในการทำงานของ Lau and Shaffer.....	10
5 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ).....	14
6 แผนภาพแสดงคุณสมบัติด้านการนำตนเองเข้าไปแก้ไขสถานการณ์.....	21



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย มีการแข่งขันกันนับวันยิ่งทวีความรุนแรงมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันทางด้านกลยุทธ์ ผลตอบแทน การบริการ หรือแม้กระทั่งการส่งเสริมการขาย ทุกธนาคารล้วนแล้วแต่ต้องการประสบความสำเร็จ ได้รับการยอมรับและความเชื่อถือจากลูกค้าทั้งสิ้น การที่ธนาคารพาณิชย์จะดำเนินธุรกิจได้สำเร็จตามเป้าหมายนั้น ไม่เพียงแต่จะมีทรัพยากรทางด้านเงินทุน วัสดุดิบ หรือวิธีการจัดการที่ดีเท่านั้น แต่ยังจำเป็นต้องมีทรัพยากรมนุษย์ด้วย เพราะทรัพยากรมนุษย์มีความจำเป็นต่อการบริหารงานเพื่อที่จะนำธนาคารไปสู่เป้าหมาย การดำเนินงานทุกอย่างจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรเป็นผู้ดำเนินงานทั้งสิ้น ดังนั้นทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากกว่าทรัพยากรอื่น ๆ ที่จะช่วยให้การดำเนินงานต่าง ๆ ประสบความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

ธนาคารพาณิชย์เป็นธุรกิจที่เน้นการบริการเป็นหลัก พนักงานต้องทำหน้าที่ในการดูแล ให้คำปรึกษา นำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ และจำเป็นต้องพบกับลูกค้าอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น ผู้บริหารของธนาคารพาณิชย์จึงควรคำนึงถึงความสามารถของพนักงานในการควบคุมอารมณ์และความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของบุคลากรด้วย เพราะนอกเหนือจาก IQ ที่เป็นปัจจัยความสำเร็จของชีวิตแล้ว พนักงานในโลกปัจจุบันและอนาคต ยังต้องเรียนรู้และพัฒนาทักษะความฉลาดทางอารมณ์ Emotional Quotient หรือ EQ คือความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเองในสถานการณ์ต่าง ๆ และความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค หรือความสามารถในการเปลี่ยนวิกฤติเป็นโอกาส ซึ่งความสามารถดังกล่าวนี้ในทางวิชาการด้านจิตวิทยา เรียกว่า Adversity Quotient หรือ AQ การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ EQ และ AQ จึงมีความสำคัญและจำเป็นในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการและการทำงานในยุคปัจจุบันเป็นอย่างยิ่ง

ทุกองค์กรย่อมต้องการบุคลากรที่มีศักยภาพทั้งทางด้าน AQ ซึ่งจะทำให้มีพลังในการต่อสู้แข่งขันสูง สามารถทำงานได้ทุกอย่างโดยไม่เกรงกลัวต่ออุปสรรคหรือความยากลำบาก และยังต้องการบุคลากรที่มี EQ สูงด้วยเช่นกัน เพราะแม้บุคลากรจะมี AQ อยู่ในระดับสูง แต่ก็ไม่สามารถไปทดแทนความมี EQ ต่ำได้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยมุ่งหวังเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคารพาณิชย์ในการเข้าใจถึงพฤติกรรมของพนักงาน เพื่อรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ให้ทำงานกับธนาคารอย่างมีความสุข และผู้บริหารยังสามารถนำผลการศึกษาไปหาเทคนิคการสร้างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค รวมไปถึงความสามารถในการควบคุมอารมณ์ด้วย

ซึ่งจะทำให้พนักงานสามารถเผชิญหน้ากับปัญหาในการทำงาน แก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นและรับมือกับปัญหาได้ มีความฉลาดทางอารมณ์ คือสามารถควบคุมอารมณ์ตนเอง เมื่อเจอปัญหาในการพบกับลูกค้าหรือติดต่องานกับเพื่อนร่วมงาน จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น และนำพาธนาคารพาณิชย์ไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ผู้บริหารวางไว้ได้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการนำเสนอต่อผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนบริหารและพัฒนาพนักงานให้สอดคล้องกับระบบการทำงาน และให้ตระหนักถึงความสำคัญของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค รวมไปถึงความฉลาดทางอารมณ์ เพื่อจะได้หาแนวทางในการพัฒนาทักษะทั้งสองด้าน เพื่อจะทำให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล อันจะเป็นผลดีต่อพนักงาน ธนาคาร ลูกค้า และสังคม

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ดังนั้นจึงใช้สูตรการคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร เพื่อกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2545: 26) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 385 คน เพื่อป้องกันการสูญเสียของแบบสอบถาม จึงทำการเก็บตัวอย่างสำรองเพิ่มอีกร้อยละ 4 เท่ากับจำนวนตัวอย่าง 15 คน รวมทั้งสิ้น 400 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งเป็นดังนี้
 - 1.1 ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค
 - 1.1.1 ความสามารถในการควบคุมอุปสรรค
 - 1.1.2 ความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรค
 - 1.1.3 ความสามารถในการอดทนและทนทานต่ออุปสรรค
 - 1.2 ความฉลาดทางอารมณ์
 - 1.2.1 การเอาใจเขามาใส่ใจเรา
 - 1.2.2 ทักษะทางสังคมด้านมนุษย์สัมพันธ์
 - 1.2.3 การตระหนักรู้ตนเอง
 - 1.2.4 ความสามารถในการควบคุมตนเอง
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) แบ่งเป็นดังนี้
 - 2.1 ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ
 - 2.1.1 ด้านการได้รับความยอมรับในการทำงาน
 - 2.1.2 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บัณฑิตด้านความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ยามที่ต้องเผชิญความทุกข์ยาก หรือความยากลำบาก โดยหลักการสำคัญของ AQ ที่ใช้คำว่า CO₂RE มีองค์ประกอบทั้งหมด 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1.1 ความสามารถในการควบคุมอุปสรรค (Control) หมายถึง ความสามารถในการควบคุมและรับมือกับสถานการณ์ที่เป็นอุปสรรคหรือปัญหาอย่างมีสติ เข้าใจและสามารถหาวิธีแก้ไขอุปสรรคนั้นได้เป็นอย่างดี สามารถมองเห็นว่ารับมือต่อสถานการณ์นั้นได้มากเพียงใด เมื่อเจอกับอุปสรรคจะแสดงอารมณ์หรือปฏิกิริยาออกมาในทางบวก และนำสิ่งที่เกิดขึ้นมาเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงตนเองได้

1.2 ความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรค (Ownership) หมายถึง ความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขสถานการณ์ที่เป็นอุปสรรคหรือปัญหา สามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุหรือองค์ประกอบที่ทำให้เกิดอุปสรรคหรือปัญหานั้นได้โดยไม่โทษผู้อื่นและไม่ตำหนิตนเอง รู้บทบาทหน้าที่ว่าใครควรจะได้รับผิดชอบ เมื่อประสบปัญหาแบบเดิมก็สามารถแก้ไขได้เร็วขึ้น มีประสิทธิภาพและเหมาะสมยิ่งขึ้น

1.3 ความสามารถในการอดทนและทนทานต่ออุปสรรค (Endurance) หมายถึง การอดทนต่ออุปสรรคหรือปัญหา และรับมือกับความยืดเยื้อของอุปสรรคหรือปัญหานั้นได้ ไม่ยอมแพ้และมีกำลังใจเข้มแข็งในการเอาชนะอุปสรรคหรือปัญหานั้น โดยมองว่าอุปสรรคหรือปัญหานั้น เป็นเพียงสิ่งชั่วคราว และเมื่อผ่านพ้นไปแล้วจะพบกับความราบรื่น

2. ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะ ตระหนักรู้และเข้าใจอารมณ์ของตนเองและของผู้อื่น การมีแรงจูงใจในตนเอง การควบคุมอารมณ์ ของตนเอง และการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

2.1 การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) หมายถึง การรับรู้ถึงความรู้สึกนึกคิดของ ผู้อื่น มีจิตใจใฝ่บริการโดยการตอบสนองความต้องการของผู้อื่นได้ดี สามารถคาดคะเนความคิดเห็น ของผู้อื่นได้ ส่งเสริมให้ผู้อื่นพัฒนาความสามารถให้ถูกทาง ยอมรับและให้โอกาสในความแตกต่าง ของแต่ละบุคคลได้

2.2 ทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation) หมายถึง การสร้าง สายสัมพันธ์กับผู้อื่น สามารถโน้มน้าวให้ผู้อื่นมีความคิดเห็นเหมือนกันได้ มีความเป็นผู้นำ ทำงาน เป็นทีมและสื่อสารกับผู้อื่นได้ดี มีความคิดริเริ่มให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี บริหารความ เปลี่ยนแปลงและความขัดแย้งกับผู้อื่นได้

2.3 การตระหนักรู้ตนเอง (Self-Awareness) หมายถึง การเป็นผู้รู้เท่าทันตนเอง ว่ารู้สึกอย่างไรในขณะนั้น และสามารถจัดการกับความรู้สึกภายในของตนเอง รวมถึงรู้สาเหตุที่ทำให้ เกิดความรู้สึกนั้นๆ และคาดคะเนผลที่จะเกิดตามมาได้ มีความเชื่อมั่นในความสามารถและรู้จักเด่น จุดด้อยของตน

2.4 ความสามารถในการควบคุมตนเอง (Self-Regulation) หมายถึง การควบคุม หรือกำหนดตนเอง สามารถจัดการกับภาวะอารมณ์ของตนได้ มีความซื่อสัตย์และใช้สติปัญญาใน การแก้ปัญหา เปิดใจกว้างกับความคิดหรือแนวทางใหม่ๆ และสามารถปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลง นั้นๆ ได้

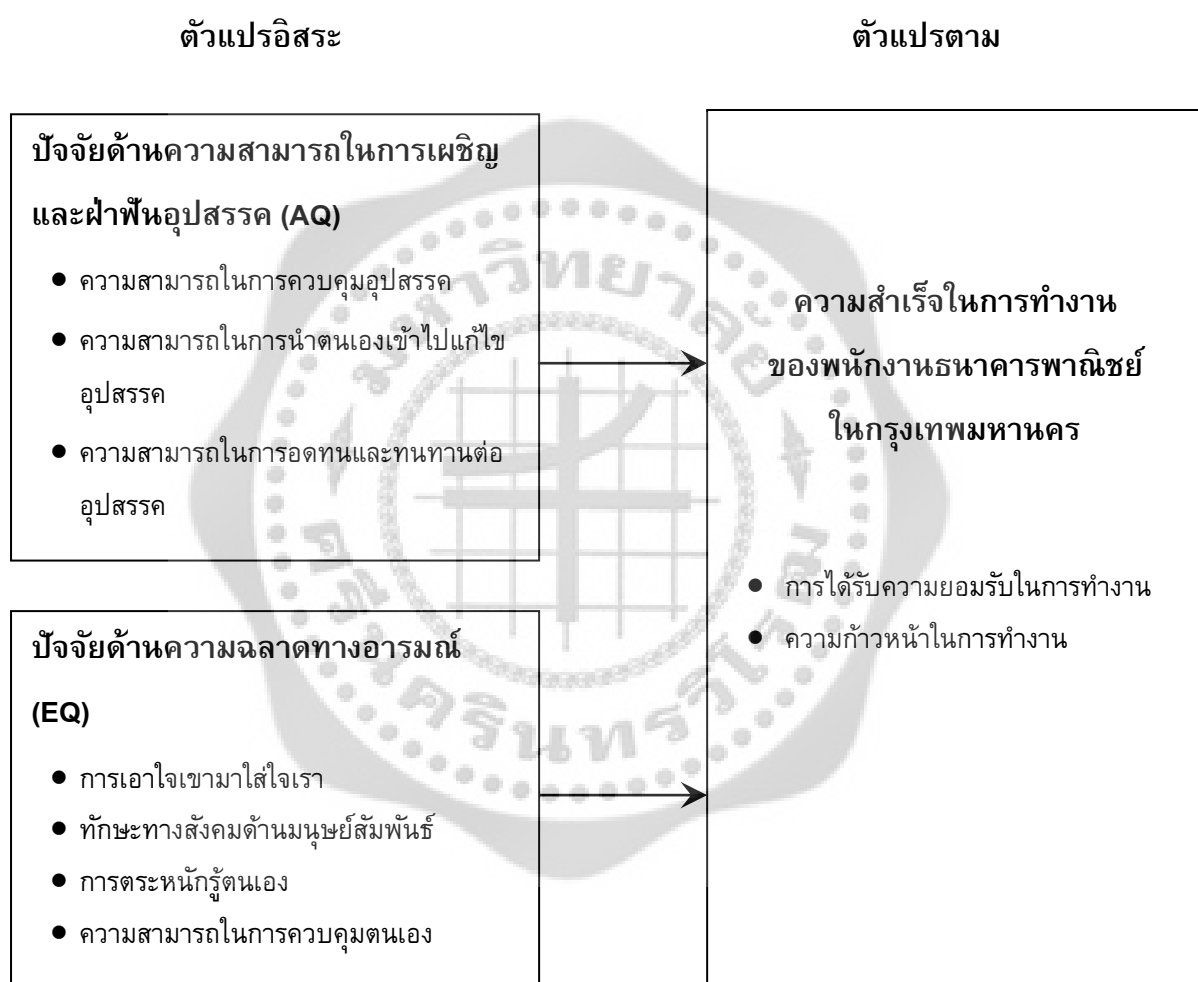
3. ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและ ประสพผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการ ทำงานได้

3.1 ด้านการได้รับความยอมรับในการทำงาน หมายถึง การได้รับความยอมรับ นับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน ได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงาน อื่นที่มีความสำคัญ และได้เป็นตัวแทนในการประชุมหรืออบรมความรู้ใหม่ๆ รวมถึงการที่เพื่อน ร่วมงานมักขอคำปรึกษาหรือแนะนำอยู่เสมอ

3.2 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงจากการทำงาน ในทางที่ดีขึ้น เช่น การได้รับตำแหน่งหรือโยกย้ายการทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น ได้เรียนรู้ทักษะ หรือความรู้ความสามารถใหม่ๆ จากการทำงาน และใช้ความรู้นั้นมาพัฒนาการทำงานของตน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ และความฉลาดในการเผชิญอุปสรรคที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร (EMOTIONAL AND ADVERSITY QUATIENTS AFFECTING PERFORMANCE OF BANK OFFICERS IN BANGKOK METROPOLIS) มีกรอบแนวคิดในการวิจัยที่สามารถแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า

สมมติฐานของการวิจัย

1. ความสามารถในการควบคุมอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน
2. ความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน
3. ความสามารถในการอดทนและทนทานต่ออุปสรรคมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน
4. การเอาใจเขามาใส่ใจเรามีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน
5. ทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน
6. การตระหนักรู้ตนเองมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน
7. ความสามารถในการควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ)
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)
4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน

ความหมายของความสำเร็จในการทำงาน

ความสำเร็จในการทำงานเป็นผลกระทบท่างบวกที่เกิดขึ้นกับตัวพนักงานและองค์กร เป็นตัวบ่งชี้ถึงความสุขและความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีต่องานและองค์กร ความหมายของความสำเร็จในการทำงาน ได้รับการศึกษาและวิจัยจากนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้นิยามความหมายไว้แตกต่างกันออกไป โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

กัลติกเกอร์ และลาร์วูด (Gattiker; & Larwood. 1986) ได้ให้ความหมายของคำว่าความสำเร็จในการทำงาน ว่าหมายถึง การที่บุคคลพิจารณาถึงความสำเร็จในการทำงานที่เกิดขึ้นจากภายนอก เช่น ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกภายใน เช่น ความพึงพอใจในความก้าวหน้าขององค์กร และการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

ดูบรินซ์ (DuBrin. 1994: 392) ได้ให้ความหมายของคำว่าความสำเร็จในการทำงาน ว่าหมายถึง การประสบความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการเริ่มต้นโดยมีวัตถุประสงค์และค่านิยมส่วนบุคคล อันเป็นความเชื่อที่ทำให้เกิดการ ทำงาน รวมไปถึงการได้รับการฝึกฝนตามลำดับ

จาร์ช อีที ออลล์ (Judge; et al. 1995: 485) ได้กล่าวถึงความสำเร็จในการทำงานว่า ความสำเร็จในการทำงานเป็นผลลัพธ์ทางบวกที่มีต่อจิตใจหรือการได้บรรลุผลสำเร็จจากประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ผ่านมาในช่วงชีวิตการทำงานของคุณ

สตอลท์ซ (ธีระศักดิ์. 2551; อ้างอิงจาก Scott. n.d.) ได้ให้ความหมายของความสำเร็จในการทำงานว่า เป็นระดับที่คนคนหนึ่งจะก้าวไปข้างหน้า และได้เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น เป็นการก้าวหน้าในภาระหน้าที่ตลอดช่วงชีวิตตน ถึงแม้ว่าจะมีอุปสรรคหรือรูปแบบต่าง ๆ ของความโชคร้ายเข้ามา ก็คิดว่าหากทำตามที โดยความสำเร็จนั้นเป็นผลมาจากความรู้สึกว่าสามารถควบคุมภายในตัวเองได้ดี หรือการมีอำนาจควบคุมเหนือชีวิตของตนเองอย่างมีนัยสำคัญ วิธีการที่ตอบสนองและอธิบายต่อวิกฤติ มีอิทธิพลต่อการอธิบายถึงความสำเร็จได้อย่างมาก ถ้าสามารถวัดและสร้างความแข็งแกร่ง

ให้แก่วิธีที่ตอบสนองต่อวิกฤติ ก็จะสามารถมีความสุขกับผลผลิตที่สูงขึ้น การปฏิบัติงานได้ดีขึ้น การมีความสามารถในการฟื้นตัวกลับสู่สภาพเดิมและยืดหยุ่นมากขึ้น สุขภาพที่ดีขึ้น รวมทั้งการมีแรงจูงใจ และความสำเร็จที่มากขึ้น

สมชาย หิรัญกิตติ (2539: 209) ได้กล่าวถึงความสำเร็จในการทำงานว่า ความสำเร็จในการทำงานเป็นลำดับขั้นของกิจกรรมที่มีความสัมพันธ์กับงาน และเป็นพฤติกรรมตรวจสอบการประเมินผลที่อยู่เหนือเส้นทางชีวิตของบุคคล ให้ดำเนินไปตามประสบการณ์ในการทำงานลักษณะต่างๆ

พิมพรรณ กวางเดินดง (2544: 20) กล่าวว่า ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การประเมินตนเองในแง่ของความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน และการรับรู้ถึงการประเมินในเชิงบวกจากผู้ที่ทำงานร่วมกัน

ภูริชญา มัชฌิมานนท์ (2544) กล่าวว่า ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การประเมินการปฏิบัติงานของตนเองว่าน่าพึงพอใจ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตรงตามเป้าหมาย หรือเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ยุดา รักไทย และวีรวิรุช มาชะติรานนท์ (2545: 179-180) กล่าวว่า ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การวินิจฉัยผลการปฏิบัติงานเพื่อหาวิธีที่จะทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่ถูกต้องเหมาะสมมากขึ้น และผิดพลาดน้อยลง และเพื่อหาสาเหตุแห่งความสำเร็จและความล้มเหลวของพนักงาน

เทอดศักดิ์ เดชคง (2544) ได้ให้ความหมายของความสำเร็จว่า เป็นความพึงพอใจในความสุขของสถานะที่ตนดำรงอยู่ ซึ่งแยกออกได้เป็น ด้านการงาน ด้านครอบครัว และชีวิตส่วนตัว โดยผู้ที่ประสบความสำเร็จในการงาน หมายถึง คนที่สามารถหางานที่ตนเองชอบมาทำได้ ขณะเดียวกัน ตัวเองก็มีความสามารถในการพัฒนาตนเองตามเป้าหมาย (Goal) และวิธีการที่วางไว้ ทำให้สามารถไต่ระดับขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งเรื่องของตำแหน่ง เงินเดือนและความรับผิดชอบ

อัญชลี แซ่ตระกูล (2549) ได้ให้ความหมายของความสำเร็จในวิชาชีพว่า หมายถึง ผลบวกในด้านจิตใจตามการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลในการทำงาน บทบาทความสำคัญ และการได้รับการสนับสนุนในวิชาชีพ ซึ่งได้รับจากประสบการณ์การทำงานของตน

จากความหมายของความสำเร็จในการทำงานดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยรู้สึกว่าจะตนเองมีความพึงพอใจในงาน ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา มีความภาคภูมิใจในงานและองค์กร มีความก้าวหน้าในการทำงาน รวมไปถึงการได้รับผลตอบแทนเป็นที่น่าพอใจ

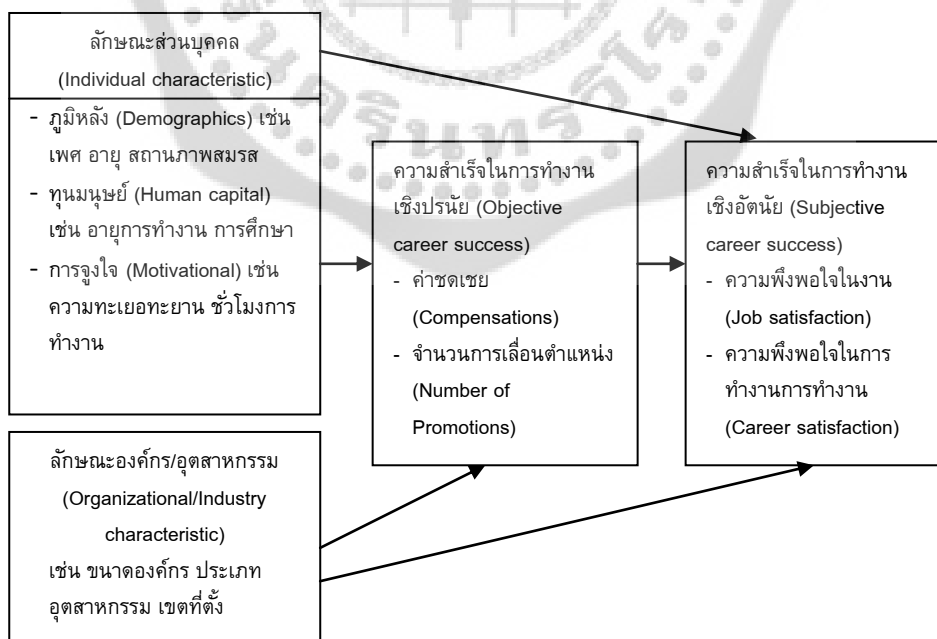
แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน

อิล อีที ออลส์ (Iles; et al. 1990: 149) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานว่าได้รับอิทธิพลมาจากตัวแปรด้านบุคคล ลักษณะหัวหน้าและอายุงาน ซึ่งตัวแปรเหล่านี้จะส่งผลต่อความผูกพันในการทำงาน และความผูกพันในการทำงานจึงส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ดังแสดงในภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 โมเดลความสำเร็จในการทำงานของ Iles et al.

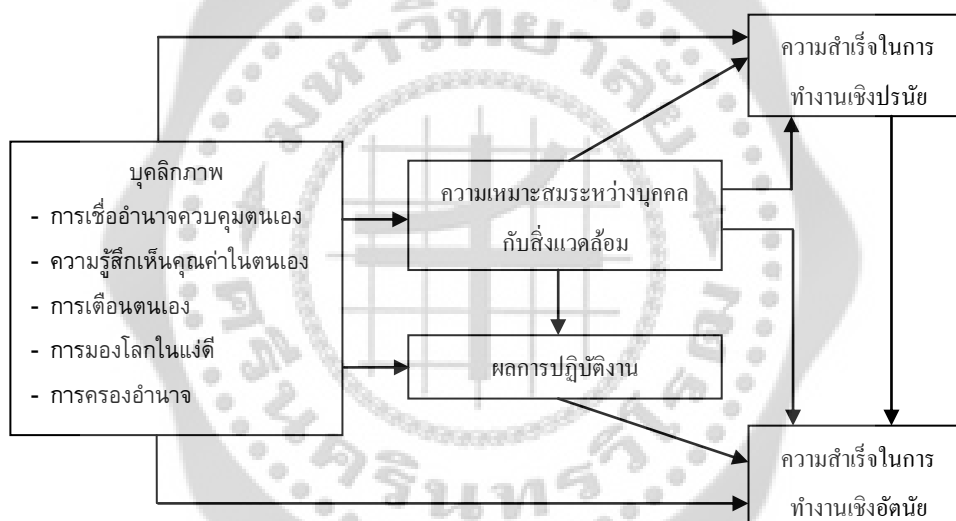
อิล อีที ออลส์ (Judge; et al. 1995: 485-519) ได้พัฒนาโมเดลความสำเร็จในการทำงานทางการบริหาร (Model of executive career success) ซึ่งพัฒนามาจากทฤษฎีและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก ดังแสดงในภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 โมเดลความสำเร็จในการทำงานทางการบริหารของ Judge; et al.

จากภาพประกอบ 3 จะเห็นได้ว่า อิล อีที ออลส์ (Judge; et al. 1995: 485-519) ศึกษาความสำเร็จในการทำงานในเชิงปรนัยและอัตนัย โดยความสำเร็จในการทำงานเชิงปรนัยนั้นประเมินจากค่าชดเชยและจำนวนการเลื่อนตำแหน่ง ส่วนความสำเร็จในการทำงานเชิงอัตนัยนั้นประเมินจากความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ความสำเร็จในการทำงานเชิงปรนัยนั้นได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคลและลักษณะองค์การ ส่วนความสำเร็จในการทำงานเชิงอัตนัยจะได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะองค์การและความสำเร็จในการทำงานเชิงปรนัย

เลา และแซฟเฟอร์ (Lau; & Shaffer. 1999: 227) ได้ทำการศึกษาความสำเร็จในการทำงานโดยนำทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม มาใช้เป็นพื้นฐานในการพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน โดยสร้างเป็นโมเดลความสำเร็จในการทำงานขึ้น ดังแสดงในภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 โมเดลความสำเร็จในการทำงานของ Lau and Shaffer

จากภาพประกอบ 4 จะเห็นได้ว่า เลา และแซฟเฟอร์ (Lau; & Shaffer. 1999: 225-230) ได้ศึกษาความสำเร็จในการทำงานเชิงปรนัยและอัตนัย โดยศึกษาตัวทำนายความสำเร็จในการทำงาน 3 ตัวแปร ได้แก่ 1) บุคลิกภาพ ซึ่งประกอบไปด้วย การเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง การเตือนตนเอง การมองโลกในแง่ดี และการครองอำนาจ 2) ความเหมาะสมระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม และ 3) ผลการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรด้านบุคลิกภาพ ความเหมาะสมระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม และผลการปฏิบัติงานสามารถทำนายความสำเร็จในการทำงานเชิงอัตนัยได้ และตัวแปรด้านบุคลิกภาพและความเหมาะสมระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมนั้นสามารถเป็นตัวทำนายความสำเร็จในการทำงานเชิงปรนัยได้ นอกจากนี้ยังพบว่าความสำเร็จในการทำงานเชิงปรนัยสามารถทำนายความสำเร็จในการทำงานเชิงอัตนัยได้

นอกจากนี้ เดบซ์ อีที ออล (Eby; et al. 2005: 367-399) ได้ศึกษาทบทวนเอกสารและงานวิจัย (Metaanalysis) เกี่ยวกับตัวทำนายความสำเร็จในการทำงานเชิงปรนัย และความสำเร็จในการทำงานเชิงอัตนัยจำนวนทั้งสิ้น 1401 เรื่อง จากการทบทวนงานเอกสารและงานวิจัยพบว่า งานวิจัยได้แบ่งประเภทของตัวทำนายความสำเร็จในการทำงานเชิงปรนัยและเชิงอัตนัยออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ ทุมนมนุษย์ (Human capital) การสนับสนุนจากองค์กร (Organizational sponsorship) ข้อมูลส่วนบุคคล (Sociodemographic) และตัวแปรทางจิตวิทยาความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual differences) และจะประเมินความสำเร็จในการทำงานทั้งเชิงปรนัยและอัตนัย โดยความสำเร็จในการทำงานเชิงปรนัยนั้นประเมินจากระดับเงินเดือนและการเลื่อนตำแหน่ง ส่วนความสำเร็จในการทำงานเชิงอัตนัยนั้นประเมินจากความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวทำนายทั้ง 4 ประเภทและความสำเร็จในการทำงานพบว่า ทุมนมนุษย์ (ได้แก่ จำนวนชั่วโมงการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน ระดับการศึกษา การวางแผนการทำงาน สัมพันธภาพทางสังคม) และข้อมูลส่วนบุคคล (ได้แก่ สถานภาพสมรส) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการทำงานเชิงปรนัย ส่วนการสนับสนุนจากองค์กร (ได้แก่ การสนับสนุนในการทำงาน โอกาสในการได้รับการฝึกทักษะหรือการฝึกอบรม) และตัวแปรทางจิตวิทยาความแตกต่างระหว่างบุคคล (ได้แก่ บุคลิกภาพด้านการมีสติรับผิดชอบบุคลิกภาพด้านการแสดงตัว บุคลิกภาพแบบควบคุมเหตุการณ์ และการเชื่ออำนาจควบคุมภายในตนเอง) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการทำงานเชิงอัตนัย

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินความสำเร็จในการทำงาน

กัลติกเกอร์ และลาร์วูด (Gattiker; & Larwood. 1986) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการวัดถึงความสำเร็จในการทำงานพบว่า ความสำเร็จในการทำงานสามารถวัดได้จากความรู้สึกภายใน หรือเป็นความสำเร็จในการทำงานเชิงอัตนัยใน 4 ด้าน ดังนี้

1. ความสำเร็จด้านการทำงาน (Job Success) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าคุณสมบัติของตนเองมีความรับผิดชอบอกุทิศตนในการปฏิบัติงาน ได้รับข้อมูลป้อนกลับทางบวก ได้รับโอกาสในการศึกษาเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ ได้รับการสนับสนุนเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ได้ทำงานที่ชอบ รวมทั้งมีความสุขในการปฏิบัติงาน
2. ความสำเร็จด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Success) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าคุณสมบัติของตนเองได้รับความเคารพนับถือ เชื่อมั่นและการยอมรับจากผู้ร่วมงาน รวมทั้งสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดีเป็นที่ยอมรับของผู้ที่ร่วมงานด้วย
3. ความสำเร็จด้านการเงิน (Financial Success) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าคุณสมบัติของตนเองได้รับผลประโยชน์ หรือค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม เหมาะสมกับผลงานเมื่อเปรียบเทียบกับความสามารถ ความรู้ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและมีค่าตอบแทนอยู่ในระดับที่พึงพอใจตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

4. ความสำเร็จด้านความก้าวหน้า (Hierarchical Success) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ ว่าตนเองมีความพึงพอใจกับตำแหน่งที่ได้รับรวมทั้งคุ้มค่ากับการทำงาน การเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ตามที่ตนตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้

ดูบรินซ์ (DuBrin. 1994: 392) ได้แบ่งเกณฑ์การวัดความสำเร็จในการทำงานว่า ประกอบด้วยเกณฑ์ 2 ด้าน คือ

1. เกณฑ์ภายใน (Internal measures) เช่น ความพึงพอใจ
2. เกณฑ์ภายนอก (External measures) เช่น รายได้ เงินเดือน

จาร์ช อีที ออลส์ (Judge; et al. 1995: 488) ได้เสนอเกณฑ์ การวัดความสำเร็จในการทำงานไว้ 2 ประการคือ

1. ความสำเร็จในการทำงานเชิงปรนัย (Objective career success) เป็นความสำเร็จที่สามารถวัดได้อย่างเป็นปรนัย เป็นเกณฑ์ภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ เช่น เงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง
2. ความสำเร็จในการทำงานเชิงอัตนัย (Subjective career success) เป็นการรับรู้ของบุคคลว่าประสบความสำเร็จในการทำงาน เช่น ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในการทำงานของตน

สตักเกอร์ (Sturges. 1999: 244) ได้ทำการศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน โดยได้วิเคราะห์ถึงเกณฑ์ที่ผู้จัดการให้คำอธิบายถึงคำจำกัดความของความสำเร็จในการทำงาน ไว้ดังนี้

1. ความสำเร็จภายใน (Internal criteria for success)
 - การบรรลุผลสำเร็จ เป็นความรู้สึกดีต่อการทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
 - ความสำเร็จ เป็นการประสบความสำเร็จในงานที่ทำหาย มีความสร้างสรรค์ในการทำงาน และพัฒนาประสบการณ์ในการทำงาน
 - ความสนุกสนานในการทำงาน เป็นการค้นพบความน่าสนใจในงาน
 - ความมั่นคงและการพัฒนาสมดุล เป็นความรู้สึกคุ้มค่าระหว่างการทุ่มเทความรู้ความสามารถให้แก่องค์กรกับสิ่งที่ยืดหยุ่นมอมบให้กลับมา และความสามารถในการรักษาสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตครอบครัวให้ประสบความสำเร็จได้ทั้งสองสิ่ง
2. เกณฑ์ความสำเร็จที่จับต้องไม่ได้ (Intangible criteria for success)
 - การยอมรับ เป็นการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากบุคคลอื่น เช่น ได้รับความนิยมชมชอบ การได้รับคัดเลือกให้เข้าประชุมในเรื่องที่สำคัญ
 - การมีอิทธิพล เป็นความสามารถในการมีอิทธิพลต่อผู้อื่น

3. เกณฑ์ความสำเร็จภายนอก (External criteria for success)

- เกณฑ์การเลื่อนขั้น เป็นความก้าวหน้าในการเลื่อนลำดับชั้นในงานที่ทำ
- เกณฑ์รางวัล เป็นเงินเดือน หรือค่าตอบแทนต่างๆ ที่บุคคลได้รับ

เลา และแชฟเฟอร์ (Lau; & Shaffer. 2002: 228) ได้เสนอเกณฑ์การวัดความสำเร็จในการทำงานไว้ว่าความสำเร็จในการทำงานสามารถวัดได้โดย 3 มิติคือ ความสำเร็จในการทำงานด้านวัตถุ ความสำเร็จในการทำงานด้านจิตใจ และความสำเร็จในการทำงานด้านสังคม ดังนี้

1. ความสำเร็จในการทำงานด้านวัตถุ ได้แก่ รายได้หรือเงินที่เทียบได้กับรางวัล และการบรรลุผลสำเร็จในงาน
2. ความสำเร็จในการทำงานด้านจิตใจ ได้แก่ การรับรู้ว่ามีเพียงพอและมีความพึงพอใจในการทำงาน
3. ความสำเร็จในการทำงานด้านสังคม ได้แก่ การมีสถานภาพทางสังคม การเป็นที่รู้จักในสังคม และการได้รับการยอมรับชื่นชมจากบุคคลอื่น

กูริชญา มัชฌิมานนท์ (2544) ได้กำหนดตัวชี้วัดเพื่อประเมินความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพนักงาน ดังนี้

1. การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า
2. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกล่าวคือ สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จเรียบร้อยและรวดเร็ว
3. การประเมินผลการปฏิบัติงานในทางที่ดีจากหัวหน้างาน
4. การทำงานได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากหัวหน้างาน
5. การทำงานได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน
6. การมีความคิดสร้างสรรค์ พัฒนาและปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งอยู่เสมอ
7. สามารถแก้ไขปัญหาที่พบจากการทำงานได้อย่างเหมาะสม
8. ความก้าวหน้าในการทำงาน เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานที่ทำงานในลักษณะเดียวกัน
9. ความพึงพอใจในงาน
10. การปรับเงินเดือน

จากแนวความคิดดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า แม้ว่านักวิจัยจะมีการวัดความสำเร็จในการทำงานโดยใช้เกณฑ์การวัดที่แตกต่างกันออกไป อย่างไรก็ตามเกณฑ์การวัดความสำเร็จในการทำงานยังคงแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ การวัดเชิงอัตนัยและเชิงปรนัย โดยมีการใช้เกณฑ์การวัดเชิงอัตนัยเพิ่มมากขึ้นในการวิจัย เพราะความสำเร็จในการทำงานเชิงอัตนัยมีความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตและจิตใจที่ดีของบุคคล ซึ่งการวัดเชิงอัตนัยนี้ยังสอดคล้องกับข้อตกลงเบื้องต้นของ Steer

(1991: 593) ที่ว่าการตัดสินใจความสำเร็จในการทำงานนั้น วิธีที่ดีที่สุดคือ การให้บุคคลที่ทำการทำงานนั้นเป็นผู้ตัดสินใจเองไม่ใช่ตัดสินใจโดยใช้บรรทัดฐานของผู้อื่น

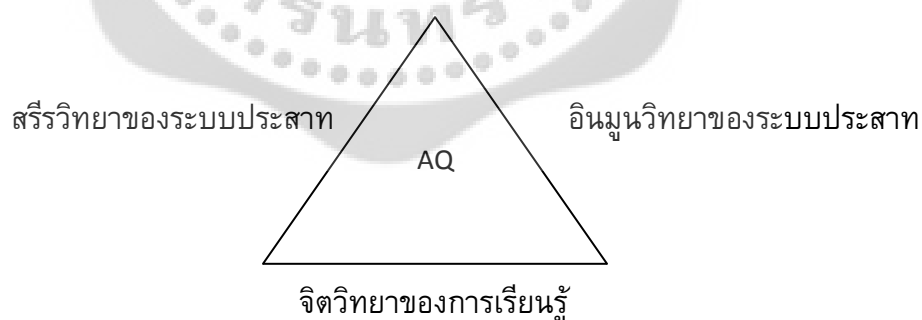
สำหรับการศึกษาความสำเร็จในการทำงานครั้งนี้ ผู้วิจัยวัดความสำเร็จในการทำงานโดยใช้เกณฑ์ความรู้สึกภายใน หรือเกณฑ์การวัดในเชิงอัตนัยของ แกตติเกอร์ และลอร์ดวูด (Gattiker; & Larwood. 1986) ซึ่งประกอบไปด้วยการรับรู้ตนเองเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน 2 ด้านได้แก่ ความสำเร็จด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านความก้าวหน้า ซึ่งมีความครอบคลุมและมีความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค

ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค

โควาน (Cowan. 1996) กล่าวว่า AQ คือ ความฉลาดทางร่างกาย จิตใจและทางกำลังใจ ที่จะอยู่กับความเปลี่ยนแปลงหรือความไม่แน่นอนของชีวิต

ความหมายในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคตรงกับภาษาอังกฤษคำว่า Adversity Quotient หรือ AQ พัฒนาขึ้นโดย สโตลท์ซ (Stoltz. 1997: 6) ซึ่งเขียนหนังสือชื่อ “Adversity Quotient : Turning Obstacles into Opportunities” ได้ให้ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) ว่าหมายถึง ความสามารถของบุคคลในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ยามที่ต้องเผชิญความทุกข์ยาก หรือความยากลำบาก โดยความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) มีพื้นฐานมาจากวิทยาศาสตร์ 3 สาขา ซึ่งเปรียบเสมือนผนังแต่ละด้านที่ประกอบกันขึ้นมาเป็นพีระมิดแห่ง AQ ดังนี้



ภาพประกอบ 5 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญฝ่าฟันอุปสรรค (AQ)

1. จิตวิทยาว่าด้วยการเรียนรู้ (Cognitive Psychology) ได้อธิบายว่า คนส่วนใหญ่คิดว่าอุปสรรคและความคับข้องใจ เกิดจากภาวะจิตใจที่เกิดขึ้นเพราะความคิดที่อึดอัดเกินไป ไม่สามารถจัดการแก้ปัญหาได้ เมื่อสะสมเป็นเวลานานก็จะเกิดความทุกข์ทรมาน ล้มเหลว จมอยู่กับความทุกข์ แต่ในทางตรงกันข้าม บางคนคิดว่าความคับข้องใจเป็นสิ่งชั่วคราว เป็นสิ่งที่ต้องเผชิญเพื่อจะเติบโตต่อไป คนกลุ่มนี้ยังมีความหวัง มีกำลังใจที่จะฝ่าอุปสรรคไปสู่ความสำเร็จ

2. สรีรวิทยาของระบบประสาท (Neurophysiology) สมองของมนุษย์นั้น ประกอบด้วยโครงสร้างที่สามารถสร้างความเคยชินได้ หากเรามีวิธีการเปลี่ยนจิตสำนึกใหม่ สร้างทัศนคติทางบวก ก็จะสามารถสร้างความเคยชินใหม่ และพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) ได้

3. อิมมูโนวิทยาของระบบประสาท (Psychoneuroimmunology) หรือจิตประสาทภูมิคุ้มกัน ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของมนุษย์ เกี่ยวข้องกับสุขภาพกายและสุขภาพจิตของคนโดยตรง เพราะความเข้มแข็งทางจิตใจและการรับรู้ควบคุมตนเอง จะส่งผลต่อภูมิคุ้มกันต้านทานโรคภัยไข้เจ็บของร่างกาย

แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ)

ซูรีคา (Surekha, 2001) ประธานกรรมการบริหาร ของ Peak Learning ได้ร่วมกับทีมวิจัยทั่วโลก (ลูกค้า หน่วยธุรกิจ) วิจัยเรื่องความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) กับองค์กร โดยดำเนินการในรูปแบบการให้คำปรึกษาอบรมและประเมินผลเจริญรุ่งเรืองและประสบความสำเร็จจะมีมากยิ่งขึ้น

ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) ในองค์กรเปรียบเสมือนเทคโนโลยีที่มีความสำคัญเช่นเดียวกับคอมพิวเตอร์ แต่มีสิ่งหนึ่งที่ทำให้ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) แตกต่างจากเทคโนโลยีอื่นๆ คือ

1. AQ วัดได้อย่างมีเหตุผลและน่าเชื่อถือเช่นเดียวกับร่องรอยการปฏิบัติงานอื่นๆ
2. AQ พัฒนาและเสริมสร้างเป็นบุคลิกภาพที่ดีได้
3. AQ ช่วยยกระดับจิตใจของมนุษย์อันเกิดจากการฝึกฝน การปฏิบัติ การประเมินผลและความพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงตนเอง
4. AQ เป็นรูปแบบที่สามารถทำให้เหมาะสม และนำมาประยุกต์ใช้ได้
5. การวัดผลทางด้าน AQ เชื่อถือได้จากงานวิจัย

องค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้มนุษย์ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย

1. มีเครื่องมือในการเอาชนะอุปสรรค
2. มีหลักทฤษฎีใหม่ที่มีประสิทธิภาพ
3. มีวิธีการวัดที่มีประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่ทำให้มนุษย์สามารถยืนหยัดอยู่ได้ท่ามกลางอุปสรรค

1. รักษาพลังงานในการแข่งขันไว้เสมอ
2. รู้จักยกระดับความสามารถในการทำงาน
3. รักษาพลังงานสร้างสรรค์ให้คงอยู่ตลอดไป
4. รักษาความมีชีวิตชีวาไว้เสมอ
5. กล้าเสี่ยงและกล้าทดลอง
6. เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาพลังการแข่งขัน
7. มีความหวังและรักษากำลังใจในการต่อสู้กับอุปสรรค
8. สามารถปรับปรุงตัวเอง จากเหตุการณ์ที่ได้กระทำซึ่งเป็นความผิดพลาดได้ดีกว่า

และรู้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

9. ไม่ยอมแพ้ต่ออุปสรรค และความกดดันที่ได้รับแสดงความรับผิดชอบต่ออุปสรรค และปัญหาที่เกิดขึ้น และหาสาเหตุของอุปสรรคหรือปัญหานั้น

ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค AQ (Adversity Quotient) เป็นความสามารถทางสติปัญญาของมนุษย์ที่มีอยู่ในตัวบุคคล ในแง่ของเศรษฐกิจยุคใหม่นี้ถือว่า ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) เป็นความท้าทาย เพราะหากองค์กรสามารถขยายความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) ให้เป็นคุณสมบัติพื้นฐานของบุคลากรได้แล้ว โอกาสที่ธุรกิจจะมีกิจการเจริญรุ่งเรืองและประสบความสำเร็จจะมีมากยิ่งขึ้น

สโตลท์ (Stoltz, 1997: 13-15) ได้อธิบายว่า เนื่องจากคนในสังคมมีความแตกต่างกัน ดังนั้น จึงมีการแบ่งกลุ่มคนที่พบในระหว่างการปีนเขาออกเป็น 3 กลุ่ม ซึ่งในแต่ละกลุ่มนั้น ความคิดและความสำเร็จของแต่ละคนในการปีนเขาจะแตกต่างกัน ดังนี้

1. ผู้ถอนตัวหรือผู้ยอมแพ้ (Quitter) หมายถึง คนที่ไม่ตอบรับการท้าทาย ถอนตัวจากการปีนเขา ไม่รับฟังคำแนะนำหรือคำเตือนของผู้อื่น ไม่คิดจะปีนเขา ไม่คิดจะใช้ชีวิตให้คุ้มค่า อยู่ไปวันๆ ไม่มีจุดหมายใดๆ ในชีวิต

2. ผู้พักแรมหรือผู้รักสบายกลางทาง (Camper) หมายถึง คนที่เดินทางไปได้ครึ่งทางหรือพบอุปสรรคแล้วหยุดกลางทาง ใช้ชีวิตที่เหลืออย่างสงบนิ่ง อาจเป็นคนที่เคยประสบความสำเร็จมาแล้วในอดีต แต่เมื่อเผชิญกับการทดสอบหรือการทำลายใหม่ กลับขาดความกล้าหาญและความมุ่งมั่นที่จะเผชิญหน้าและเอาชนะอุปสรรค ซึ่งคนกลุ่มนี้จะมีจำนวนมากที่สุด

3. นักปีนเขาหรือผู้ชอบท้าทาย (Climber) หมายถึง คนที่มีความมุ่งมั่น ขยันขันแข็ง กระตือรือร้น มีความพยายามที่จะก้าวหน้าไปเรื่อยๆ ไม่ยอมแพ้แม้จะอยู่ในสภาพการณ์ที่เลวร้ายเพียงใด ไม่คำนึงถึงผลได้ผลเสีย ไม่ใส่ใจว่าจะโชคดีหรือโชคร้าย มุ่งมั่นปีนป่ายอย่างไม่หยุดยั้ง ก้าวไปข้างหน้าตลอดเวลา ไม่ยอมหยุดอยู่กับที่ มีความมุ่งมั่นปรารถนาที่จะบุกเบิกแสวงหาพัฒนาการบุกเบิก เพื่อตนเอง เพื่อกิจและเพื่อมนุษยชาติทั้งมวล

ผลของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) เกิดจากความสัมพันธ์ 4 อย่าง ได้แก่ การควบคุมอุปสรรคหรือปัญหาที่เกิดขึ้น ความสามารถในการนำตนเข้าไปแก้ไขในสถานการณ์โดยไม่คำนึงถึงสาเหตุ ขอบเขตของผลกระทบต่อชีวิตที่เกิดจากวิธีการคิดแก้ไขปัญหา และความสามารถในการทนทานต่อปัญหาหรืออุปสรรค และความสามารถในการรับมือกับความยืดเยื้อต่อปัญหาที่เกิดขึ้น โดยทั่วไป เมื่อบุคคลเชื่อว่าถ้าพวกเขาสามารถบรรลุผลจุดมุ่งหมายได้อย่างแน่นอนแล้ว พวกเขาจะไม่สนใจหรือแรงบันดาลใจที่จะกระทำการสิ่งต่างๆ การควบคุมความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล ระดับความพยายาม ความทนทานต่อความยืดเยื้อของอุปสรรค ความล้มเหลวหรือความลำบาก และรูปแบบความคิดของพวกเขา การช่วยเหลือด้วยตนเองมีผลต่อความตั้งใจและความกดดันตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ขณะที่พวกเขาต่อสู้ทำให้เกิดสิ่งแวดล้อมและระดับของความสำเร็จที่พวกเขาตระหนัก การควบคุมความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) ส่งผลกระทบต่อสิ่งที่ปฏิบัติและสร้างแรงจูงใจให้บุคคลริเริ่มการปฏิบัติที่เพิ่มขึ้น ทฤษฎีแนะนำว่า เมื่อบุคคลอยู่ในสถานการณ์ที่ทำหายและยุ่งยากใจแล้ว จะเชื่อว่าความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) ลดลง เมื่อเกิดการรวมกลุ่ม จะทำให้ความเชื่อเพิ่มขึ้นน้อยๆ หรือเป็นระยะเวลานาน บุคคลนั้นจะมีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) ที่เข้มแข็งและอยากทดลองทำสิ่งใหม่ๆ ในทางตรงกันข้าม บุคคลที่มีความล้มเมื่อเจอกับอุปสรรคจะเลิกทำอย่างรวดเร็ว

การประยุกต์ใช้ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ)

จากการทดสอบบุคคล โดยใช้แบบทดสอบเชาวน์ปัญญา (IQ) มาตรฐานที่ใช้กันทั่วไปไม่อาจวิเคราะห์ได้ว่า บุคคลเหล่านั้นจะประสบความสำเร็จในชีวิตหรือไม่ ยังมีอีกสิ่งหนึ่งที่ช่วยให้บุคคลประสบความสำเร็จได้ นั่นคือ ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) เมื่อสิบกว่าปีที่ผ่านมา สโตลท์ (Stoltz, 1997: 22) และทีมงานได้ทำการวิจัยเรื่องนี้ และวิธีในการแก้ปัญหาที่ดีหรือไม่ดี และเหมาะสมหรือไม่เหมาะสม แต่ไม่ว่าจะเริ่มต้นจากจุดใดก็ตาม AQ สามารถพัฒนาและเปลี่ยนแปลงได้ บุคคลที่ได้รับการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) จะช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และหากองค์กรใดมีบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) อยู่ ย่อมเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน มีผลผลิตทางการขยายและสร้างกำไรให้กับองค์กรนั้น มนุษย์มีความจำเป็นจะต้องมีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) เพราะโลกปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ปัญหาต่างๆ ที่ตามมามีมากมาย เพราะฉะนั้น มนุษย์จึงต้องมีความสามารถในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นให้ได้ เพื่อความอยู่รอดนั่นเอง เราควรรู้จักประยุกต์ใช้ AQ เพื่อทำให้เกิดสิ่งต่อไปนี้

1. เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น
2. เพื่อความสามารถและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น
3. เกิดการปรับปรุงนวัตกรรมใหม่ๆ
4. สร้างบุคลากรหรือนักปฏิบัติการณ์ระดับสูง

5. การขยายความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) ทำให้วัฒนธรรมขององค์กรแข็งแกร่งขึ้น

6. พัฒนาผู้นำที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) ระดับสูง
7. ทิมปฏิบัติการที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) ระดับสูง
8. การปรับปรุงงานบริการลูกค้า
9. ให้คำปรึกษาหรือช่วยแนะนำแนวทางในการแก้ปัญหาให้แก่บุคคลอื่น
10. เกิดการปรับตัวของลูกจ้างใหม่
11. การสร้างอำนาจงาน
12. การลดความตึงเครียดและความสับสนจากการปฏิบัติงาน
13. การพัฒนาสุขภาพกายและการพัฒนาใจด้วยการมองโลกในแง่ดี

คุณลักษณะของผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ)

1. มีการตั้งเป้าหมาย หรือความปรารถนาอย่างแรงกล้าในสิ่งที่ต้องการไว้ล่วงหน้า (Aim) และมีความพยายามที่จะมุ่งมั่นไปยังจุดมุ่งหมายนั้น
2. มีจิตใจที่เด็ดเดี่ยวเข้มแข็ง (Strong-minded) หมายถึง การที่ไม่หวาดกลัวต่อภัยอันตราย และไม่คิดว่าตนเกิดมาเคราะห์ร้าย คนที่มี Strong-minded มีลักษณะอ่อนโยนแต่ไม่อ่อนแอ เด็ดขาด เคารพบนอบต่อผู้ที่เป็นใหญ่กว่า มีเมตตากรุณาต่อผู้น้อย ไม่จุนเจียวโกรธง่าย บุคคลประเภทนี้ เมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรคก็สามารถเผชิญและฝ่าฟันให้กลับดีขึ้นไปได้อย่างรวดเร็ว
3. มีความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence) หมายถึง คนที่เชื่อตนเอง สามารถกระทำในสิ่งที่ตนเองมุ่งหวังไว้ได้จนสำเร็จ บุคคลประเภทนี้มีลักษณะพึ่งตนเอง ไม่กลัวความผิดพลาด เมื่อทำผิดแล้วถือเอาความผิดพลาดนั้นเป็นบทเรียนเพื่อเสนอให้ทำในสิ่งที่ถูกต้องไป
4. มีพลังอำนาจของความคิดและพลังจิตที่แรงกล้า (Will-power) เพื่อเป็นเครื่องนำไปสู่จุดมุ่งหมายที่ต้องการ

ข้อแตกต่างของบุคคลที่มี AQ สูง กับ AQ ต่ำ

1. บุคคลที่มี AQ สูง มีโอกาสได้รับการคัดเลือก (Selected) และได้รับการเลือกตั้ง (Elected) ให้เป็นผู้นำมากกว่า
2. บุคคลที่มี AQ สูง เป็นนักกีฬาที่มีความสามารถสูงกว่า
3. บุคคลที่มี AQ สูง มีความรับผิดชอบ อัตราการละทิ้งงานหรือลาออกจากงานกลางคันน้อยกว่าบุคคลที่มี AQ ต่ำ 3 เท่า
4. บุคคลที่มี AQ สูง มีความเป็นผู้นำและเป็นผู้บริหารที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานสูง
5. บุคคลที่มี AQ สูง เรียนรู้งานได้รวดเร็วและสามารถประยุกต์สิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ในการทำงานได้ชำนาญมากกว่า

6. บุคคลที่มี AQ สูง เป็นนักแก้ปัญหาที่ดี และสามารถควบคุมสถานการณ์ต่างๆ ได้ดีกว่า

7. บุคคลที่มี AQ สูง เป็นที่พอใจหรือถูกใจของผู้ปฏิบัติงานที่มี AQ สูงเหมือนกัน

8. บุคคลที่มี AQ สูง มองโลกในแง่ดี มองปัญหาในด้านบวก และมีความคิดเป็นของตนเอง

บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) สูง กับบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) ต่ำ ค่อนข้างแตกต่างกันมาก ซึ่งกลุ่มที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) สูง จะสามารถควบคุมและรับมือกับสถานการณ์ปัญหาที่เข้ามาเผชิญ ได้ดีกว่ากลุ่มที่มีระดับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) ต่ำ เพราะฉะนั้น ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) จะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์นั้นๆ โดยอยู่ภายใต้การควบคุมสถานการณ์ได้ ดังนั้น บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) สูง จึงพยายามต่อสู้ “ป็นปาย” มีมานะ ในขณะที่บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) ต่ำ มักหยุดพัก ล้มเลิก ท้อถอยต่ออุปสรรค การศึกษาระดับของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) ของบุคคลก่อให้เกิดความเข้าใจ เพื่อใช้เป็นกุญแจหรือเครื่องมือสำคัญในการเลือกวิธีแก้ปัญหาและนำไปสู่การปฏิบัติต่อไป

ซามาพัน (Sammapan. 2006) กล่าวว่า AQ ย่อมาจาก Advancement Intelligence Quotient ซึ่งแปลว่า ความฉลาดทางการรักความก้าวหน้า ซึ่งเป็นแรงสำคัญในการกระตุ้นให้ผู้นั้นทำงานอย่างจริงจังทุ่มเทเพื่อความก้าวหน้า AQ จึงเปรียบได้กับพลังหรือกำลังใจในการต่อสู้อุปสรรคของตนเอง แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่ม E (AQ = Zero) คือ กลุ่มที่ไม่รู้จักขวานขวายหรือทำอะไรด้วยตัวเอง เป็นกลุ่มที่ต้องพึ่งพาอาศัยคนอื่นเป็นนิจ

กลุ่ม D (AQ = Very Low) คือ กลุ่มที่มีความรู้ เข้าใจชีวิต แต่ไม่ยอมต่อสู้

กลุ่ม C (AQ = Low) คือ กลุ่มที่พอเริ่มต่อสู้ชีวิตก็ยอมแพ้เสียแล้ว พวกนี้มีความกระตือรือร้นที่จะต่อสู้ มีการวางแผนแต่พอประสบปัญหา ก็จะหยุดทันที

กลุ่ม B (AQ = Medium) คือ กลุ่มที่ยินดีต่อสู้ชีวิต แต่พอถึงจุดหนึ่งที่ตนพึงพอใจก็จะหยุด คนกลุ่มนี้จะเป็นลูกจ้างที่ดี

กลุ่ม A (AQ = High) คือ กลุ่มที่ชอบต่อสู้กับอุปสรรค สามารถแก้ปัญหา ขจัดสิ่งกีดขวางเอาชนะอุปสรรค และสามารถเปลี่ยนวิกฤตให้เป็นโอกาสได้

การวัดความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ)

หลักการวัดความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) ประกอบด้วย หลักการ 4 ประการ ใช้คำย่อว่า CO₂RE ได้แก่

1. การควบคุมอุปสรรคหรือปัญหาที่เกิดขึ้น (Control-C) หมายถึง ความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ที่เป็นอุปสรรคหรือปัญหา ซึ่งความสามารถนี้เป็นสิ่งที่บ่งบอกว่า ท่านสามารถรับมือต่อสถานการณ์ที่เป็นอุปสรรคต่อตัวท่านได้เพียงไร หรือเล็งเห็นว่ารับมือต่อสถานการณ์นั้นได้มากน้อยเพียงใด จากแนวคิดทฤษฎีการมองโลกในแง่ดีมาก Seligman ได้สนับสนุนว่า การมองโลกในแง่ดีเป็นกุญแจสำคัญในการเพิ่มศักยภาพในการควบคุมสถานการณ์ และผลกระทบจากการควบคุมสถานการณ์นี้จะส่งผลต่อ CO₂RE ทุกมิติ

ผู้ที่คะแนน C สูง คือ เป็นคนที่สามารถเข้าใจปัญหา และหาวิธีแก้ปัญหาอย่างกระตือรือร้น และรู้จักเฟลิตเฟลีน สามารถควบคุมสถานการณ์ต่างๆ ได้ การควบคุมสถานการณ์มี 2 รูปแบบ

รูปแบบที่ 1 เป็นการควบคุมสถานการณ์ หลังจากที่ได้ตั้งสติแล้ว เช่น ถ้าเกิดปัญหาขึ้น การโต้ตอบอาจจะเป็นการพุดจาหรือการกระทำที่เสียใจในภายหลัง เช่น ในกรณีที่เกิดการโต้แย้งและवादใส่อารมณ์กับบุคคลอื่น เมื่อคิดและตั้งสติได้แล้วอาจรู้สึกอยากกลับไปขอโทษ เป็นต้น

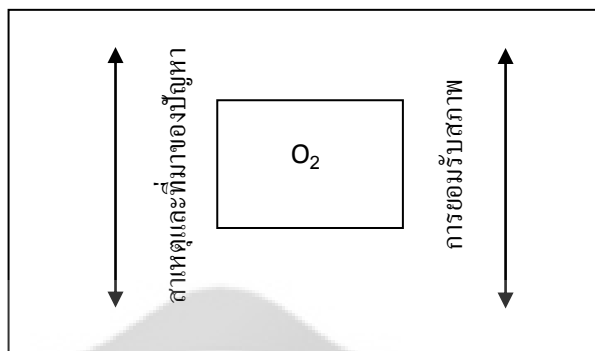
รูปแบบที่ 2 เป็นการควบคุมสถานการณ์ทันที โดยที่เมื่อมีเหตุการณ์ สถานการณ์ หรือปัญหาที่เกิดขึ้น บางครั้งความรู้สึกภายในรู้สึกโกรธ รู้สึกผิดหวัง รู้สึกหมดหวัง แต่ความรู้สึกเหล่านั้นจะถูกปลดด้วยความคิดในทางบวก และมีปฏิกิริยาโต้ตอบออกมาในทางบวกทันที เช่น ในกรณีครูให้คำแนะนำในการทำงาน มีความคิดทางบวกไม่มองว่าเป็นการตำหนิ แต่มองว่าเป็นความหวังดีเพื่อให้งานมีคุณภาพยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นการควบคุมสถานการณ์ที่ต้องการโดยอาศัยการฝึกฝน

2. สาเหตุและความรับผิดชอบ (Origin-O_r และ Owner-ship-O_w = 20) หมายถึง ความสามารถในการนำตนเองเข้าแก้ไขสถานการณ์ โดยถือว่าปัญหานั้นเป็นปัญหาขององค์กรหรือของตนเอง

2.1 สาเหตุ – ผู้ที่ได้คะแนน O_r สูง คือ คนที่สามารถวิเคราะห์สาเหตุและปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของปัญหาว่าเกิดจากอะไร ใครควรรับผิดชอบ รู้ถึงหน้าที่ บทบาทและตำแหน่งของตนเองอย่างเด่นชัด เมื่อประสบปัญหาแบบเดิมก็สามารถแก้ไขได้เร็วขึ้น มีประสิทธิภาพและเหมาะสมยิ่งขึ้น

2.2 ความรับผิดชอบ – ผู้ที่มีคะแนน O_w สูง คือ คนที่ยินดีรับผิดชอบต่อผลของการกระทำของตนเอง ไม่ผลักความรับผิดชอบให้ผู้อื่น คนที่ประสบความสำเร็จล้วนแต่เป็นผู้ที่กล้ารับผิดชอบ บุคคลที่มีความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขสถานการณ์สูงจากผลที่เกิดขึ้นมีแนวโน้ม ดังนี้

- สามารถคาดเดาเหตุการณ์แล้วรับมือได้
- มีการพัฒนาต่อไปในเรื่องของเหตุการณ์ที่ได้ประสบ
- มีความพยายามอยู่อย่างต่อเนื่อง
- ลงมือปฏิบัติ
- มีความรับผิดชอบสูง
- มีความรับผิดชอบต่อบุคคลอื่นสูง



ภาพประกอบ 6 แผนภาพแสดงคุณสมบัติด้านการนำตนเองเข้าไปแก้ไขสถานการณ์

การตำหนิตนเองมากเกินไปมักจะมีแนวโน้ม

- ขวัญหนีดีฝ่อ
- มีความรู้สึกว่าตนเองเป็นคนที่น่าสงสาร
- โกรธจนเจี้ยวต่อผู้อื่น
- คิดแต่ไม่ทำ

การไม่ยอมรับปัญหาตนเอง

- ผลที่เกิดจากการกระทำดังกล่าว
- ท้อแท้ใจล้มเหลวไม่ลงมือปฏิบัติ ประสบความล้มเหลว
- เกิดความเครียด
- หยุดทำงาน

บุคคลที่มีความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขสถานการณ์ต่ำ

บุคคลที่ตำหนิตนเองอยู่เสมอจะมีคะแนน O_r อยู่ในระดับต่ำมาก และบุคคลที่ไม่ยอมรับความผิดใดๆ ของตนเองจะมีคะแนน O_w อยู่ในระดับต่ำมากเช่นกัน

O_2 คือ มิติที่ 2 ของ CO_2RE ในส่วนของ AQ โดยวัดตัว Origin (สาเหตุของปัญหาเกิดจากสิ่งใดหรือใคร) และ Ownership (การยอมรับซึ่งผลของการกระทำ)

ถ้าคะแนน O_r อยู่ในระดับต่ำ จะแสดงให้เห็นว่าบุคคลนั้นขาดความใส่ใจว่าสาเหตุของตัวปัญหานั้นมาจากสิ่งใด และถ้าคะแนน O_w ยิ่งต่ำมากเท่าไร แสดงให้เห็นว่าบุคคลนั้นไม่ยอมรับต่อผลของการกระทำของตนเอง และไม่ให้ความสำคัญในการหาสาเหตุว่าปัญหาเกิดจากที่ใดหรือสิ่งใดหรือใคร

1. ผลกระทบ (Reach-R) หมายถึง วิธีในการคิดว่าปัญหานั้นเป็นปัญหาที่มีจุดจบและสิ้นสุดได้ เป็นการวัดผลกระทบของปัญหาและความยุ่งยากที่มีต่อการดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคลว่ามีมากน้อยเพียงใด บุคคลที่มีคะแนน R สูง คือ บุคคลที่สามารถควบคุมอารมณ์ด้านลบ ควบคุมผลกระทบและความเสียหายต่อการดำเนินชีวิต ว่าเมื่อมีปัญหาหรือความยุ่งยากเกิดขึ้น ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นกับชีวิตสามารถเข้ามาครอบงำชีวิตได้เพียงใด ผู้ที่มี AQ ในระดับต่ำมักจะยอมให้

ปัญหาเข้ามาถูกล้ำในชีวิตอย่างง่ายดาย ยิ่งได้คะแนน R ต่ำมากเท่าไร ยิ่งมีแนวโน้มว่าบุคคลนั้นยอมให้ปัญหาเข้ามาถูกล้ำในชีวิตได้อย่างง่ายดายมากขึ้น ทำลายความสุข สุขภาพจิต และส่งผลให้เหตุการณ์เลวร้ายกว่าที่เป็นอยู่

2. ความทนทาน (Endurance-E) ในที่นี้มีความหมาย 2 อย่าง คือ

2.1 ความสามารถในการทนทานต่อปัญหาหรืออุปสรรคได้มากหรือน้อย

2.2 ความสามารถในการรับมือกับความยืดเยื้อของปัญหา

ผู้ที่มีคะแนน E สูง จะมองเห็นว่าปัญหาหรืออุปสรรคเป็นสิ่งชั่วคราว สามารถแก้ไขได้ มีกำลังใจเข้มแข็งในการเอาชนะอุปสรรค อดทนและทนทานต่อปัญหาต่างๆ มองโลกในแง่ดี และมีความเชื่อว่าหลังจากผ่านพ้นอุปสรรคไปแล้วจะพบกับความราบรื่น ตรงกันข้ามกับคนที่มีความ E ต่ำ เมื่อพบกับอุปสรรคจะหยุดและหนีปัญหาทันที มิติ E นี้เป็นมิติสุดท้ายของ AQ ที่อธิบายว่าอุปสรรคนี้จะสิ้นสุดเมื่อใด และมีระยะเวลาสั้นเท่าใด สาเหตุของปัญหาและอุปสรรคต่างๆ จึงจะหมดไป หากบุคคลใดมีความ E ต่ำ นั้นแสดงว่าบุคคลนั้นมีแนวโน้มที่จะเจอปัญหาเช่นนี้ไปอีกนาน เป็นคนยอมแพ้อะไรง่าย ๆ ซึ่งความคิดความรู้สึกเช่นนี้ไม่ช่วยให้สิ่งต่างๆ เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น

ทฤษฎีการมองโลกในแง่ดีของ Seligman ซึ่งนำโดย Lorraine Johnson และ Strart Biddle จากมหาวิทยาลัย Exeter ในประเทศอังกฤษ ได้อธิบายว่ามีความแตกต่างกันมากระหว่างกลุ่มคนที่มองว่าอุปสรรคที่เกิดขึ้นนั้นเป็นเพียงสิ่งชั่วคราว กับกลุ่มคนที่มองว่าอุปสรรคที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ถาวรแก้ไขได้ยาก

ในการนำแนวคิดนี้มาใช้ในการแข่งขันกีฬาและการสมัครงานพบว่า คนส่วนใหญ่ที่มองโลกในแง่ร้าย จะคิดว่าตนเองเป็นสาเหตุของความล้มเหลว และคิดว่าความล้มเหลวที่เกิดขึ้นนั้นมีสามสาเหตุมาจากการที่บุคคลเหล่านั้น ขาดบุคลิกภาพ ขาดความฉลาด ขาดความพยายามและมีความอดทนไม่เพียงพอนั่นเอง

แต่ถ้าบุคคลเหล่านี้ปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น จะมีโอกาสประสบความสำเร็จได้เช่นกัน ไม่ว่าจะในด้านกีฬา การศึกษาหรืองานด้านธุรกิจ

คะแนน E สูง แสดงว่าเป็นผู้มองโลกในแง่ดี คิดว่าอุปสรรคที่เกิดขึ้นจะหายไปได้ สามารถพบกับแสงอันสว่างไสวในปลายอุโมงค์ ไม่ว่าจะอุโมงค์นั้นจะยาวไกลแค่ไหน บางครั้งคนเราก็ต้องมีช่วงชีวิตที่อับเฉา แต่เมื่อผ่านพ้นมาได้ก็จะพบว่าเราได้รับประสบการณ์ที่ทำทนายมากมายในชีวิต

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)

ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)

ความฉลาดทางอารมณ์ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Emotional Intelligence” โดยนักวิชาการได้บัญญัติเป็นภาษาไทยไว้หลายคำ ได้แก่ ปรีชาเชิงอารมณ์ ปัญญาเชิงอารมณ์ ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ เซวน์อารมณ์ สติปัญญาทางอารมณ์ เป็นต้น เนื่องจากยังไม่มีคำไทยที่ใช้อย่างเป็นมาตรฐาน ผู้วิจัยจึงใช้คำว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หรือ Emotional Quotient เพราะคำว่า Emotional หมายถึง อารมณ์ ส่วนคำว่า Quotient หมายถึง สัดส่วน เมื่อพิจารณาความหมายของคำว่า Emotional Quotient พบว่า เป็นการแบ่งสัดส่วนของอารมณ์เพื่อสามารถปรับสภาพอารมณ์ที่จะนำไปสู่การดำรงชีวิตได้อย่างเป็นปกติสุข โดยทั่วไป คนส่วนมากจะใช้คำว่าความฉลาดทางอารมณ์ หรืออีคิว (EQ : Emotional Quotient) ไปเทียบให้สอดคล้องกับความฉลาดทางสติปัญญาหรือไอคิว (IQ : Intelligence Quotient) ซึ่งหมายถึงเครื่องแสดงให้ทราบว่าบุคคลนั้นมีระดับความฉลาดทางสติปัญญาอย่างไร เมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นในระดับอายุ จะเห็นได้ว่าไอคิวและอีคิวเป็นสิ่งที่แตกต่างกัน แต่เป็นเรื่องที่ควรส่งเสริมควบคู่ไปพร้อมๆ กัน เพราะอารมณ์เป็นส่วนสำคัญในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ นอกเหนือไปจากระดับสติปัญญา ซึ่งเป็นแหล่งพลังทางจิตใจสำคัญทำให้เกิดแรงบันดาลใจ ความทะเยอทะยาน ความหวัง เปลี่ยนแปลงความคิดไปสู่ความสมบูรณ์และความสุขในชีวิต (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2542: 15)

สโลเวย์ และเมเยอร์ (Salovey; & Mayer. 1990: 185-211) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลตระหนักรู้ในความคิด ความรู้สึก และภาวะอารมณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตน และผู้อื่นได้ มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตน ทำให้สามารถชี้นำความคิดและการกระทำของตนเองได้อย่างสมเหตุสมผล สอดคล้องกับการทำงานและการดำเนินชีวิต โดยมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่นๆ และในปี ค.ศ. 1997 สโลเวย์และเมเยอร์ (กรมสุขภาพจิต. 2543: 13; อ้างอิงจาก Salovey; & Mayer. 1997: 10-11) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ ประเมิน และแสดงอารมณ์ออกมาได้อย่างเหมาะสม สามารถเข้าถึงและสร้างความรู้สึกที่ดี เกื้อกูลความคิดได้ เข้าใจอารมณ์และกระบวนการของอารมณ์ได้ดี คิดใคร่ครวญและควบคุมภาวะอารมณ์ได้ดีในทางที่ส่งเสริมความเจริญงอกงามของสุขภาพจิตและเซวน์ปัญญา

บาร์ออน (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2542: 30; อ้างอิงจาก Bar-on. 1997: unpagged) กล่าวว่า เป็นชุดขีดความสามารถ สมรรถนะและทักษะทางจิตพิสัย ที่ส่งผลต่อความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในการต่อสู้กับข้อเรียกร้องและแรงกดดันต่างๆ ที่มาจากภาวะแวดล้อมที่มีผลต่อการมีสุขภาพจิตที่ดีและประสบความสำเร็จในชีวิต

คูเปอร์และซาวฟ (ทศพร ประเสริฐสุข. 2542: 93; อ้างอิงจาก Cooper; & Sawf. 1997) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการรับรู้ เข้าใจ และรู้จักพลังการรู้จักอารมณ์ เป็นรากฐานในการสร้างสัมพันธภาพและโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น

โกลแมน (รัตติกรณ์ จงวิศาล. 2544: 88; อ้างอิงจาก Goleman. 1998: 317) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่นได้ เพื่อสร้างแรงจูงใจและบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองและอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์อื่นได้

ไวส์ซิงเจอร์ (รัตติกรณ์ จงวิศาล. 2544: 88; อ้างอิงจาก Weisinger. 1998: 16) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่นได้ เพื่อสร้างแรงจูงใจและบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองและอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์อื่นได้

นักการศึกษาและนักจิตวิทยาในประเทศไทยหลายท่าน ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ ดังนี้

อัจฉราพรรณ จรัสวัฒน์ (2544: 78) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ทักษะเฉพาะตนที่สามารถสร้างขึ้นและพัฒนาได้ด้วยตนเอง และนำไปสู่การค้นพบอัจฉริยภาพของตนเอง ที่จะส่งเสริมให้ประสบความสำเร็จในด้านการงานและครอบครัว ชีวิตส่วนตัว และชีวิตสังคม

ทศพร ประเสริฐสุข (2545: 94) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถลักษณะหนึ่งของบุคคลที่ตระหนักถึงความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นภายใน ตลอดจนสามารถรอคอยการตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสมถูกต้องตามกาลเทศะ สามารถให้กำลังใจตนเองในการที่จะเผชิญข้อขัดแย้งต่างๆ ได้อย่างไม่คับข้องใจ รู้จักขจัดความเครียดที่จะขัดขวางความคิดสร้างสรรค์อันมีค่าของเราได้ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในฐานะผู้นำหรือผู้ตามได้อย่างมีความสุข จนประสบความสำเร็จในการเรียน (Study Success) ความสำเร็จในอาชีพ (Career Success) ตลอดจนประสบความสำเร็จในชีวิต (Life Success)

กล่าวโดยสรุปว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะตระหนักรู้และเข้าใจอารมณ์ของตนเอง ตระหนักรู้และเข้าใจอารมณ์ของคนอื่น การมีแรงจูงใจในตนเอง การควบคุมอารมณ์ของตนเอง และการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

ทฤษฎีเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)

การ์ดเนอร์ (Gardner. 1993: 13-25) ได้จำแนกความฉลาดทางอารมณ์เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Interpersonal Intelligence) นั้นเป็นความสามารถในการรับรู้อารมณ์ และตอบสนองอารมณ์และความต้องการของผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม
2. ด้านการรู้จักตนเอง (Intrapersonal Intelligence) นั้นเป็นความสามารถในการรับรู้อารมณ์ของตนเอง สามารถแยกแยะอารมณ์และความรู้สึก ตลอดจนจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม

แวกเนอร์และสเตอร์นเบิร์ก (Wagner; & Sternberg. 1985: 737-743) กล่าวว่า พฤติกรรมของผู้ที่ชาญฉลาดด้าน "Practical Intelligence" ที่จะเอื้อต่อความสำเร็จในวิชาชีพในการบริหารและในชีวิต สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. การครองตน (Managing Self) หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการตนเองในแต่ละวันให้ได้ผลผลิตสูงสุด อาทิ การจัดลำดับกิจกรรมที่ต้องทำ การกระตุ้นชี้นำตนให้มุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์

2. การครองคน (Managing Others) หมายถึง ทักษะความรู้ในการบริหารผู้ใต้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์ทางสังคม ความสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ มอบหมายงานให้ทำตรงกับทักษะความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติแต่ละคน ให้รางวัลตามผลงานที่ปฏิบัติ

3. การครองงาน (Managing Career) หมายถึง การสร้างผลกระทบที่ดีแก่สังคม องค์การ ประเทศชาติได้อย่างไร จะสร้างชื่อเสียงเกียรติภูมิของตนเองอย่างไร จัดความสำคัญจำเป็นของตนให้สอดคล้องกับสิ่งที่องค์การให้ความสำคัญ โนม่น้าวผู้ที่เกี่ยวข้องให้เห็นความสำคัญเห็นถึงความด้วย

สโลเวย์และเมเยอร์ (อรพินทร์ ชูชม. 2544: 222-223; อ้างอิงจาก Salovey; & Mayer. 1990: 185-211) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ประกอบด้วย ความสามารถที่ปรับได้ (Adaptive Abilities) 3 ประการ ได้แก่

1. การประเมินค่า และการแสดงออกทางอารมณ์ (Appraisal and Expression of Emotion) ประกอบด้วย องค์ประกอบการประเมินค่าและแสดงออกทางอารมณ์ตนเอง ได้แก่ องค์ประกอบ ย่อยทางด้านถ้อยคำ องค์ประกอบย่อยที่ไม่ใช่ถ้อยคำและความเข้าใจผู้อื่น

2. การจัดการระบบอารมณ์ (Regulation of Emotion) นั้นประกอบด้วย องค์ประกอบการจัดการระบบอารมณ์ตนเอง และการจัดการระบบอารมณ์ผู้อื่น

3. การใช้ประโยชน์ของอารมณ์ (Utilization of Emotion) ประกอบด้วย องค์ประกอบการวางแผนที่ยืดหยุ่น การคิดสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ และการจูงใจ

จะเห็นได้ว่าช่วงแรก สโลเวย์และเมเยอร์เน้นเรื่องอารมณ์เป็นหลัก โดยมีโครงสร้างทางการรู้คิดและทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับการแสดงออก การจัดการระบบ และการใช้ประโยชน์ของอารมณ์ประกอบอยู่ด้วย ต่อมาในปี ค.ศ. 1997 สโลเวย์และเมเยอร์ (กรมสุขภาพจิต. 2543: 13; อ้างอิงจาก Salovey; & Mayer. 1997: 10-11) ได้ปรับปรุงรูปแบบของความฉลาดทางอารมณ์ ที่เน้นองค์ประกอบทางด้าน “ปัญญา” และนิยามนิทัศน์ความฉลาดทางอารมณ์ในรูปของศักยภาพการเติบโตทางอารมณ์และสติปัญญา โดยแบ่งโครงสร้างความฉลาดทางอารมณ์เป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. รู้จักอารมณ์ตนเอง (Knowing One's Emotion) ว่าเป็นการรับรู้อารมณ์ของตนเอง ความจริง รู้สึกโกรธ เสียใจ ฯลฯ การรับรู้อารมณ์นำไปสู่การเข้าใจตนเองดีขึ้น

2. การจัดการกับอารมณ์ (Managing Emotions) ว่าเป็นความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม

3. การสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเอง (Motivating Oneself) ว่าเป็นความสามารถควบคุมตนเองได้ ให้กำลังใจและกระตุ้นตนเองได้

4. รู้จักอารมณ์บุคคลอื่น (Recognizing Emotions in Others) ว่าเป็นความเห็นอกเห็นใจรู้ความต้องการของผู้อื่น ซึ่งนำไปสู่การเข้าใจผู้อื่นและเป็นที่ยอมรับทางสังคม

5. สร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น (Handling Relationships) ความสามารถจัดการกับอารมณ์ของผู้อื่น มีศิลปะในการสร้างสัมพันธภาพ เป็นผู้นำ และสามารถจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ต่อมา โกลแมน (รัตติกรณ์ จงวิศาล. 2544: 90-91; อ้างอิงจาก Goleman. 1998: 25-27) ได้ปรับโมเดลของสโลเวย์และเมเยอร์ ซึ่งโกลแมนได้ขยายแนวคิด โดยรวมทักษะการสื่อสารและสังคมเฉพาะอย่างเข้าไป ซึ่งประกอบด้วย ความฉลาดทางอารมณ์ในส่วนบุคคล (Personal Competence) 3 มิติ และในทางสังคม (Social Competence) 2 มิติ ดังนี้

ความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence) เป็นความสามารถที่จะกำหนดว่าเราจะบริหารจัดการตนเองได้อย่างไร ประกอบด้วย

1. การตระหนักรู้ตนเอง (Self-Awareness) ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย คือ การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง การประเมินตนเองอย่างถูกต้อง และมีความเชื่อมั่นในตนเอง
2. มีแรงจูงใจ (Motivation) ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์กับกลุ่มหรือองค์การ มีความพร้อมและความสามารถในการริเริ่ม และมีการมองโลกในแง่ดี

ความสามารถทางสังคม (Social Competence) เป็นความสามารถที่จะกำหนดว่าเราจะจัดการกับความสัมพันธ์อย่างไร ประกอบด้วย

1. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย คือ การเข้าใจผู้อื่น การสนับสนุนและพัฒนาผู้อื่น การมุ่งให้บริการผู้อื่น การสร้างโอกาสจากความแตกต่างของบุคคล และตระหนักถึงการเมืองของกลุ่ม (Political Awareness)
2. ทักษะทางสังคม (Social Skill) ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย คือ การโน้มน้าวผู้อื่น การติดต่อสื่อสารที่เปิดเผยและน่าเชื่อถือ การจัดการความขัดแย้ง การมีภาวะผู้นำ การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การสร้างสัมพันธ์ การทำงานร่วมกับผู้อื่นและสร้างความร่วมมือ และการสร้างสมรรถภาพของทีม

นอกจากนี้แล้ว วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542: 15-17) ได้สรุปกรอบแนวคิดเกี่ยวกับความสามารถทางอารมณ์ (The Emotional Competence Framework) ของ โกลแมน ปี ค.ศ. 1998 ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 สมรรถนะใหญ่ๆ ดังนี้

1. สมรรถนะทางสังคม เป็นการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น ประกอบด้วย

1.1 การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความต้องการ ความรู้สึก และความหวังของผู้อื่น ดังนี้

1.1.1 การเข้าใจผู้อื่น ตระหนักรู้ถึงความรู้สึกนึกคิดและมุมมองของผู้อื่น สนใจผู้อื่นมากขึ้น รวมทั้งความวิตกกังวลของบุคคลอื่นด้วย

1.1.2 การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Minded) รับผิดชอบต่อคะเน และตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น หรือผู้ที่มาติดต่อสัมพันธ์กับเราได้ดี

1.1.3 การส่งเสริมผู้อื่น ทราบความต้องการ และช่วยพัฒนาให้เขามีความรู้ความสามารถให้ถูกทาง

1.1.4 การให้โอกาสบุคคลอื่น สามารถมองเห็นความเป็นไปได้จากการมองเห็นความแตกต่างของคน และไม่ถือเขาถือเรา

1.1.5 ตระหนักถึงทัศนะความคิดเห็นของกลุ่ม และสามารถคาดคะเนสถานการณ์ในด้านความสัมพันธ์ของบุคคลในกลุ่มได้

2. ทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation) เป็นความคล่องในการติดต่อกับผู้อื่น เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี โดยสามารถแสวงหาความร่วมมือจากผู้อื่นได้ ดังนี้

2.1 มีความสามารถในการโน้มน้าวใจ สามารถแสดงวิธีโน้มน้าวความคิดเห็นของบุคคลอื่นได้อย่างนุ่มนวล แนบเนียน และได้ผล

2.2 มีการสื่อสารที่ดี มีความชัดเจน ถูกต้องและน่าเชื่อถือ

2.3 ความเป็นผู้นำ สามารถโน้มน้าวใจหรือผลักดันกลุ่มได้ดี

2.4 มีความสามารถกระตุ้น ริเริ่ม ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี ซึ่งทางการบริหารเรียกว่า การบริหารความเปลี่ยนแปลง

2.5 สามารถบริหารความขัดแย้งได้ดี เจรจาต่อรองและแก้ไขหาทางยุติความขัดแย้งได้อย่างเหมาะสม

2.6 การสร้างสายสัมพันธ์ เสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจกัน เพื่อการปฏิบัติภารกิจให้บรรลุเป้าหมาย

2.7 การทำงานเป็นทีมร่วมมือกันเพื่อบรรลุเป้าหมาย

2.8 มีการสร้างสมรรถนะของทีมงาน เพื่อให้เกิดพลังร่วมของกลุ่มในการมุ่งสู่เป้าหมาย

3. สมรรถนะส่วนบุคคล เป็นความสามารถในการบริหารจัดการตนเองได้อย่างดี ดังนี้

3.1 การตระหนักรู้ตนเอง (Self-Awareness) เป็นการตระหนักรู้ความรู้สึกและความโน้มเอียงของตน หรือที่เรียกว่าเป็นผู้มีสติ สามารถหยั่งรู้โดยการสำรวจตนเองถึงความเป็นไปได้ของตนต่อการตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ รอบตัว และความพร้อมของตนเอง ดังนี้

3.1.1 เป็นผู้รู้เท่าทันอารมณ์ตนเอง รู้ถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความรู้สึกนั้นๆ และคาดคะเนผลที่จะเกิดตามมาได้

3.1.2 สามารถประเมินตนเองได้ตามความเป็นจริง รู้จุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง

3.1.3 มีความมั่นคงในตนเอง เชื่อมั่นในความสามารถและค่าของตนเอง

3.1.4 มีความสามารถจัดการกับความรู้สึกของภายในตนเองได้ โดยให้อยู่ในสภาวะที่พอเหมาะพอดี

3.2 ความสามารถในการควบคุมตนเอง (Self-Regulation) การควบคุมหรือกำหนดตนเอง นับเป็นปัจจัยที่สำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ และไม่ทำอะไรโดยใช้อารมณ์พาไป ดังนี้

3.2.1 การควบคุมตนเอง สามารถจัดการกับภาวะอารมณ์ หรือความฉุนเฉียวต่าง ๆ ได้

3.2.2 เป็นคนที่มีความซื่อสัตย์เป็นที่ไว้วางใจ เป็นผู้ที่เน้นที่จะทำอะไรโดยจะรักษาคุณงามความดีเป็นหลัก

3.2.3 ความเป็นผู้นำที่ใช้สติปัญญา แสดงความรับผิดชอบ

3.2.4 ความสามารถในการปรับตัว หรือยืดหยุ่นในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ

3.2.5 การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เปิดใจให้กว้างกับความคิด แนวทางและข้อมูลใหม่ๆ ได้อย่างมีความสุข

3.3 ความสามารถในการสร้างแรงจูงใจ และจูงใจตนเองได้ (Motivation Oneself) เพื่อเป็นแนวโน้มนำทางอารมณ์ที่เกื้อหนุนต่อการมุ่งสู่เป้าหมาย ดังนี้

3.3.1 มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ โดยพยายามทำภารกิจต่างๆ มีการปรับปรุงเพื่อให้ได้มาตรฐานอันดีเลิศ

3.3.2 มีความจงรักภักดี ยึดมั่นกับเป้าหมายของกลุ่มและองค์กร

3.3.3 การมองโลกในแง่ดี เผชิญกับปัญหาและอุปสรรคได้อย่างไม่ย่อท้อจนสำเร็จบรรลุเป้าหมาย

4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งได้ศึกษาในการค้นคว้าวิจัย มีดังนี้

ภูมิบัณฑิต หัตถนิรันดร์ (2547: 79) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์ปัญญา ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและฝ่าฟันอุปสรรค และเชาวน์ปัญญาด้านคุณธรรมและจริยธรรม กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 สรุปได้ว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับเชาวน์ปัญญา ความฉลาดทางอารมณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและฝ่าฟันอุปสรรค และเชาวน์ปัญญาด้านคุณธรรมจริยธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การพยากรณ์ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 พบว่า เชาวน์ปัญญา ความฉลาดทางอารมณ์ และเชาวน์ปัญญาด้านคุณธรรมจริยธรรม สามารถพยากรณ์ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ทัศนีย์ ทิศสุกใส (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่าง การเห็นคุณค่าในตนเอง ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์” โดยศึกษาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 280 คน ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 สรุปผลได้ว่า

1. พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ มีระดับการเห็นคุณค่าในตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านการควบคุม ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ ด้านผลกระทบ ด้านความอดทน อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด และผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

2. การเห็นคุณค่าในตนเอง ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคด้านความอดทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคโดยรวม ด้านการควบคุม ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ความสามารถในการเผชิญ และฝ่าฟันอุปสรรคด้านผลกระทบ มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงาน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. การเห็นคุณค่าในตนเอง สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 5.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ศรียา เอียดเสน (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ภาวะผู้นำ ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค บรรยากาศองค์กร และผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาพนักงานระดับบังคับบัญชา โรงงานประกอบรถยนต์แห่งหนึ่ง” โดยศึกษาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 134 คน ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สรุปผลได้ว่า

1. พนักงานระดับบังคับบัญชามีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง โดยมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในระดับสูง ภาวะผู้นำแลกเปลี่ยนในระดับปานกลาง และภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายในระดับต่ำ มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และมีการรับรู้บรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับสูง

2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายมีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. บรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย และบรรยากาศองค์กรสามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับบังคับบัญชาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อุไรรัตน์ วัฒนาสงวนศักดิ์ (2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ : กรณีศึกษาบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง” โดยศึกษาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 202 คน ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สรุปผลได้ว่า

1. ค่าเฉลี่ยเชาวน์อารมณ์อยู่ในระดับสูง และพบว่า คะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน มี 2 ด้านที่อยู่ในระดับสูง คือ ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการมีทักษะทางสังคม และอีก 3 ด้าน คือ ด้านการร่วมรู้สึก (Empathy) ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตน ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง

2. ค่าเฉลี่ยความสามารถในการเผชิญ และฟื้นฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับสูง พบว่าคะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับสูง

3. องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์บางด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคทุกด้าน และโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการร่วมรู้สึก ด้านการมีทักษะทางสังคมและโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคในทุกด้านและโดยรวม ยกเว้น ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง และด้านการจัดระเบียบของตน ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคในทุกด้านและโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. เมื่อทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบมีขั้นตอน พบว่าองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม และเชาวน์อารมณ์ด้านการจูงใจตนเอง สามารถทำนายโอกาสของการเป็นผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานสูงได้ โดยมีอำนาจในการทำนายร้อยละ 64.9

สโตลท์ซ (Stoltz. 1997: 75-78) ได้วิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท จากกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงานและอาศัยอยู่ในตอนเหนือของประเทศอังกฤษ จำนวน 124 คน โดยการจัดออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ SEE : Significantly Exceeding Expectation กลุ่ม EE : Exceeding Expectation กลุ่ม ME : Meeting Expectation และกลุ่ม MSE : Meeting Some Expectation จากการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) เท่ากับ 147.5 ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) สูง จะมีความสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) ต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กิเดียน (Gideon. 2000: Abstract) ได้ศึกษาระดับของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) ของผู้ประกอบการที่ได้รับสิทธิบัตรจำนวน 199 คน จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการควบคุมสถานการณ์และเข้าไปมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาในองค์กร

วิลเลียมส์ (Williams. 2003: Abstract) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของผู้นำกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน การศึกษาครั้งนี้ทำขึ้นที่รัฐริโซนา (Arizona) ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยใช้แบบวัด AQ ของสโตลท์ซ เพื่อศึกษาความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของครูและผู้บริหารในโรงเรียน และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนดูจากผลงานนักเรียนสองปีย้อนหลัง ผลการศึกษาพบว่า ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของผู้นำ มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยโรงเรียนใดมีผู้นำที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสูง โรงเรียนนั้นนักเรียนจะมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงเช่นกัน นอกจากนี้ยังพบว่า สิ่งแวดล้อมในโรงเรียนมีผลต่อความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของผู้นำด้วย

ลาซาโร-คาโปเนส (Lazaro-Capones. 2004: 24-25) ได้ศึกษาความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และระดับสมรรถภาพของผู้จัดการระดับกลางที่ผ่านการคัดเลือกจากแผนกต่างๆ ของเมืองมินิลาโดยใช้ระบบ 360-Degree Feedback ในการศึกษาครั้งนี้เพื่อใช้ เครื่องมือวัดความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค โดยประยุกต์จากแบบวัดของสโตลท์ซ (ARP) และวัดระดับสมรรถภาพของผู้จัดการระดับกลางโดยใช้ระบบ 360-Degree Feedback ผลการศึกษาพบว่า ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อการแบ่งระดับสมรรถภาพการทำงานของผู้จัดการระดับกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีความสัมพันธ์กับสูง ($r = .612$)

ดังนั้น จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ของนักวิชาการท่านต่างๆ ที่กล่าวมา ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ ความฉลาดในการเผชิญอุปสรรคที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน โดยอ้างอิงทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาเพื่อพัฒนาการทำงานของพนักงานธนาคารในกรุงเทพมหานครต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ และความฉลาดในการเผชิญอุปสรรคที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้คือ

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ทำงานอยู่ในธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร และเนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงได้ทำการหาขนาดของ กลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยการใช้สูตรการคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร (ระพินทร์ โพธิ์ศรี 2549: 46) จากสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบไม่ทราบค่าประชากร (ที่มีระดับความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดที่ยอมรับไม่เกิน 5%)

$$n = \frac{p(1-p)z^2}{e^2}$$

- n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
- P แทน สัดส่วนของประชากรที่ทำการสุ่ม โดยกำหนดให้เท่ากับ 0.5
- Z แทน ค่าระดับความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้ คือ 95% ดังนั้นค่า Z = 1.96
- e แทน สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ 5% ดังนั้นค่า e = 0.05

$$\begin{aligned} \text{โดยนำไปแทนค่าดังนี้} \quad n &= \frac{(0.5)(1-0.5)(1.96)^2}{(0.05)^2} \\ &= 384.16 \text{ หรือ } 385 \text{ คน} \end{aligned}$$

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรองกลุ่มตัวอย่างไว้ 15 คน (ประมาณ 4% ของกลุ่มตัวอย่าง) รวมเป็นขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีจับฉลากเพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่างจากธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยจำนวนทั้งหมด 14 ธนาคาร (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2555: ออนไลน์) ดังนี้

1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
3. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
4. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
5. ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)
6. ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน)
7. ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
8. ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)
9. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
10. ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)
11. ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)
12. ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน)
13. ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน)
14. ธนาคารไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน)

ผู้วิจัยทำการสุ่มจับฉลากจำนวน 4 ธนาคารจาก 14 ธนาคาร ได้ดังนี้ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) และธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีจับฉลาก เพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่าง ตามการแบ่งเขตการบริหารงานของกรุงเทพมหานคร 6 กลุ่มเขต รวมทั้งหมด 50 เขต (สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. 2555: ออนไลน์) ดังนี้

1. กลุ่มกรุงเทพมหานครกลาง จำนวน 9 เขต ประกอบด้วย เขตพระนคร เขตดุสิต เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตสัมพันธวงศ์ เขตดินแดง เขตห้วยขวาง เขตพญาไท เขตราชเทวี และเขตวังทองหลาง

2. กลุ่มกรุงเทพใต้ จำนวน 11 เขต ประกอบด้วย เขตปทุมวัน เขตบางรัก เขตสาทร เขตบางคอแหลม เขตยานนาวา เขตคลองเตย เขตวัฒนา เขตพระโขนง เขตสวนหลวง เขตบางนา และเขตประเวศ

3. กลุ่มกรุงเทพเหนือ จำนวน 7 เขต ประกอบด้วย เขตจตุจักร เขตบางซื่อ เขตลาดพร้าว เขตหลักสี่ เขตดอนเมือง เขตสายไหม และ เขตบางเขน

4. กลุ่มกรุงเทพตะวันออก จำนวน 8 เขต ประกอบด้วย เขตบางกะปิ เขตสะพานสูง เขตบึงกุ่ม เขตคันนายาว เขตลาดกระบัง เขตมีนบุรี เขตหนองจอก และเขตคลองสามวา

5. กลุ่มกรุงเทพมหานครเหนือ จำนวน 8 เขต ประกอบด้วย เขตธนบุรี เขตคลองสาน เขตจอมทอง เขตบางกอกใหญ่ เขตบางกอกน้อย เขตบางพลัด เขตตลิ่งชัน และเขตทวีวัฒนา

6. กลุ่มกรุงเทพมหานครใต้ จำนวน 7 เขต ประกอบด้วย เขตภาษีเจริญ เขตบางแค เขตหนองแขม เขตบางขุนเทียน เขตบางบอน เขตราษฎร์บูรณะ และเขตทุ่งครุ

ผู้วิจัยทำการสุ่มจับฉลากจากกลุ่มเขตที่ 1 – 6 กลุ่มละ 1 เขต ได้จำนวน 6 เขต ดังนี้ เขตห้วยขวาง เขตสาทร เขตลาดพร้าว เขตมีนบุรี เขตบางพลัด และเขตบางแค รวมทั้งสิ้นจำนวน 6 เขต

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) คำนวณจากขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 400 คน และจากการเลือกสถานที่ในแต่ละเขตทั้งสิ้น 6 เขต ทำให้ได้เขตละ 67 คน จำนวน 4 เขต และจำนวนเขตละ 66 คน จำนวน 2 เขต รวมทั้งสิ้น 400 คน ดังนั้นในแต่ละเขตจะมีกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ขนาดของตัวอย่างในแต่ละเขต} &= \frac{\text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนเขตที่จับฉลากได้}} \\
 &= \frac{400}{6} \\
 &= 66.66 \approx 67
 \end{aligned}$$

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจากการสุ่มแบบกำหนดโควตา

เขตต่าง ๆ	จำนวนตัวอย่าง
เขตห้วยขวาง	67
เขตสาทร	67
เขตลาดพร้าว	67
เขตมีนบุรี	67
เขตบางพลัด	66
เขตบางแค	66
รวม	400

ขั้นตอนที่ 4 ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ไปจัดเก็บข้อมูลในแต่ละเขตตามธนาคารต่าง ๆ ที่จับฉลากได้ตามขั้นตอนที่ 1, 2 และ 3 จนครบจำนวนที่ต้องการ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อใช้ในการวิจัยถึงความฉลาดทางอารมณ์ และความฉลาดในการเผชิญอุปสรรคที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร โดยลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดของสโตลท์ซ (Stoltz, 1997: 13-15) ประกอบด้วยความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค 3 ด้าน โดยมีคำถามในแต่ละด้านรวมทั้งสิ้นจำนวน 18 ข้อ ได้แก่

- (1) ด้านความสามารถในการควบคุมอุปสรรค จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 1-6)
- (2) ด้านความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรค จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 7-12)
- (3) ด้านความสามารถในการอดทนและทนทานต่ออุปสรรค จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 13-18)

ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close-ended Response Question) มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) และให้เลือกเพียงคำตอบเดียว โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) แบบมาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีการกำหนดระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนคือ การคำนวณหาอันตรภาคชั้นเพื่อแปรผลคะแนนในแต่ละช่วง ดังนี้

5 คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	มากที่สุด
4 คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	มาก
3 คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	ปานกลาง
2 คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	น้อย
1 คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	น้อยที่สุด

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผล และแปลความหมายค่าคะแนน โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ซึ่งแสดงผลการคำนวณ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2549: 129)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ดังนั้นเกณฑ์เฉลี่ยระดับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร สามารถกำหนดค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	หมายถึง
4.21 - 5.00	พนักงานธนาคารมีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	พนักงานธนาคารมีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคอยู่ในระดับมาก
2.61 - 3.40	พนักงานธนาคารมีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่

หมายถึง

1.00 - 1.80

พนักงานธนาคารมีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค
อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ใน กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดของ สโลเวย์และเมเยอร์ (Salovey; & Mayer. 1997: 10-11) ประกอบด้วยความฉลาดทางอารมณ์ 4 ด้าน โดยมีคำถามในแต่ละด้านรวมทั้งสิ้นจำนวน 20 ข้อ ได้แก่

- | | | |
|--|-------------|-------------|
| (1) ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา | จำนวน 5 ข้อ | (ข้อ 1-5) |
| (2) ด้านทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์ | จำนวน 5 ข้อ | (ข้อ 6-10) |
| (3) ด้านการตระหนักรู้ตนเอง | จำนวน 5 ข้อ | (ข้อ 11-15) |
| (4) ด้านความสามารถในการควบคุมตนเอง | จำนวน 5 ข้อ | (ข้อ 16-20) |

ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close-ended Response Question) มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) และให้เลือกเพียงคำตอบเดียว โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีการกำหนดระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนคือ การคำนวณหาอันตรภาคชั้นเพื่อแปรผลคะแนนในแต่ละช่วง ดังนี้

5 คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	มากที่สุด
4 คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	มาก
3 คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	ปานกลาง
2 คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	น้อย
1 คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	น้อยที่สุด

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผล และแปลความหมายค่าคะแนน โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ซึ่งแสดงผลการคำนวณ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2549: 129)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ดังนั้นเกณฑ์เฉลี่ยระดับความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ใน กรุงเทพมหานคร สามารถกำหนดค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	หมายถึง
4.21 - 5.00	พนักงานธนาคารมีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	พนักงานธนาคารมีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับมาก
2.61 - 3.40	พนักงานธนาคารมีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	พนักงานธนาคารมีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.80	พนักงานธนาคารมีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ใน กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดของ Gattiker and Larwood (1986) ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน 2 ด้าน โดยมีคำถามในแต่ละด้านรวมทั้งสิ้นจำนวน 10 ข้อ ได้แก่

- (1) ด้านการได้รับความยอมรับในการทำงาน จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 1-5)
- (2) ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 6-10)

ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close-ended Response Question) มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) และให้เลือกเพียงคำตอบเดียว โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาคชั้น (Interval Scale) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีการกำหนดระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนคือ การ คำนวณหาอัตราภาคชั้นเพื่อแปรผลคะแนนในแต่ละช่วง ดังนี้

5 คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	มากที่สุด
4 คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	มาก
3 คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	ปานกลาง
2 คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	น้อย
1 คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	น้อยที่สุด

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผล และแปลความหมายค่าคะแนน โดยใช้สูตรการ คำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ซึ่งแสดงผลการคำนวณ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2549: 129)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ดังนั้นเกณฑ์เฉลี่ยระดับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร สามารถกำหนดค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	หมายถึง
4.21 - 5.00	พนักงานธนาคารมีความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	พนักงานธนาคารมีความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมาก
2.61 - 3.40	พนักงานธนาคารมีความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	พนักงานธนาคารมีความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.80	พนักงานธนาคารมีความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่

ข้อที่ 1 เพศ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Question) เป็นข้อมูลแบบ (Identification Information) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่

- (1) เพศชาย
- (2) เพศหญิง

ข้อที่ 2 อายุ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multichotomous Question) เป็นข้อมูลแบบ (Identification Information) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งการกำหนดช่วงอายุมีการแบ่งเกณฑ์อายุเป็นช่วงห่างช่วงละ 8 ปี แสดงช่วงอายุต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม ดังนี้

- (1) 20 – 27 ปี
- (2) 28 – 35 ปี
- (3) 36 – 43 ปี
- (4) 44 – 51 ปี
- (5) 52 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multichotomous Question) เป็นข้อมูลแบบ (Identification Information) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่

- (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- (2) ปริญญาตรี
- (3) สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 4 ระยะเวลาการทำงาน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multichotomous Question) เป็นข้อมูลแบบ (Identification Information) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งการกำหนดช่วงระยะเวลาการทำงานมีการแบ่งเกณฑ์ระยะเวลาการทำงานเป็นช่วงห่างช่วงละ 6 ปี แสดงช่วงระยะเวลาการทำงานต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม ดังนี้

- (1) 1 – 3 ปี
- (2) 4 – 6 ปี
- (3) 7 – 9 ปี
- (4) 10 – 12 ปี
- (5) 13 ปีขึ้นไป

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถามซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือตามลำดับต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ความฉลาดทางอารมณ์ และความสำเร็จในการทำงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยกรอบแนวคิดที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ความฉลาดทางอารมณ์ และความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ถูกต้องเหมาะสม

4. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และตรวจสอบความถูกต้องของภาษา

6. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด

แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของชุดคำถามด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) โดยวิธีการคำนวณของครอนบัท (Cronbach's alpha coefficient) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 449) ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของชุดคำถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง โดยได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

ตาราง 2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัท

ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค		
ด้านความสามารถในการควบคุมอุปสรรค	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.8687
ด้านความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรค	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.7952
ด้านความสามารถในการอดทนและทนทานต่ออุปสรรค	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.8702
ความฉลาดทางอารมณ์		
ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.8079
ด้านทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.8239
ด้านการตระหนักรู้ตนเอง	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.8444
ด้านความสามารถในการควบคุมตนเอง	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.8304
ความสำเร็จในการทำงาน		
ด้านการได้รับความยอมรับในการทำงาน	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.8658
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.9139

7. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปแจกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน จากการแจกทั้งหมดจำนวน 400 ฉบับ ได้ฉบับสมบูรณ์คืนมาจำนวน 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ เพื่อสร้างความเข้าใจพื้นฐานในการวิจัย การสร้างแบบสอบถาม ตลอดจนช่วยให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยมีแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในเขตต่างๆ จำนวน 400 คน
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการค้นคว้าหาข้อมูลจากหนังสือทางวิชาการ เอกสาร วารสารที่สามารถอ้างอิงได้ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วลงรหัสตามที่กำหนดไว้ล่วงหน้าสำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์
3. นำข้อมูลมาบันทึกลงคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผล (Processing) ด้วยโปรแกรมการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่
 - 1.1 หาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 4 ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน
 - 1.2 หาค่าความถี่ (Frequency) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 4 ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน
 - 1.3 หาค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) รั่ววิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 โดยมีข้อมูลความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านความสามารถในการควบคุมอุปสรรค ด้านความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรค และด้านความสามารถในการอดทนและทนทานต่ออุปสรรคแบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ด้านทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการตระหนักรู้ตนเอง และด้านความสามารถในการควบคุมตนเอง แบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อมูลความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านการได้รับความยอมรับในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน
2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) โดยใช้สถิติวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์สมการของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกันสำหรับตัวแปรอิสระ 2 ตัว หรือตัวแปรที่มากกว่า 2 ตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์กันในสมการ ณ ช่วงเวลาหนึ่ง ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ความฉลาดทางอารมณ์ และความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล (กัลยา วาณิชย์ บัญชา. 2550: 44) ใช้สูตรดังนี้

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์
	f	แทน	ความถี่ที่สำรวจได้
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) เพื่ออธิบายลักษณะพื้นฐานข้อมูล (กัลยา วาณิชย์ บัญชา. 2550: 48) ใช้สูตรดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ	\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่อใช้อธิบายลักษณะพื้นฐาน (กัลยา วาณิชย์ บัญชา. 2550: 49) ใช้สูตรดังนี้

$$s = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามหาความเชื่อมั่นของชุดคำถาม (Reliability of the test) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549: 35) ใช้สูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{k \text{ co variance / variance}}{1 + (k-1) \text{ co variance / variance}}$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่น
	k	แทน	จำนวนคำถาม
	$\frac{\text{covariance}}{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
		แทน	ความเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

3.1 สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อนหรือพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้การวิเคราะห์ตัวแปรอิสระที่มีค่ามากกว่า 1 ตัวแปร และตัวแปรตาม 1 ตัว ผลการวิเคราะห์สามารถอธิบายและเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว ว่าตัวแปรใดมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลง Y มากที่สุด โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 280)

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_k X_k + e$$

โดยที่	Y	แทน	ตัวแปรตาม
	X	แทน	ตัวแปรอิสระ
	β_0	แทน	ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย
	β_1	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ของตัวแปรอิสระ
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากตัวอย่างระหว่างค่าจริง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ความฉลาดทางอารมณ์ และความฉลาดในการเผชิญอุปสรรคที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบใช้ในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized)
R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจของสถิติวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความสำเร็จในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถในการควบคุมอุปสรรค ด้านความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรค และด้านความสามารถในการอดทนและทนทานต่ออุปสรรค ดังนี้

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค

ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค	ระดับความสามารถ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านความสามารถในการควบคุมอุปสรรค			
1. ท่านสามารถควบคุมสถานการณ์ที่เป็นอุปสรรคได้	3.65	.616	มาก
2. ท่านสามารถรับมือกับอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้	3.68	.668	มาก
3. เมื่อเกิดปัญหา ท่านสามารถหาวิธีแก้ไขอย่างเข้าใจและมีสติ	3.69	.676	มาก
4. ท่านรู้ว่าจะรับมือต่อสถานการณ์ที่เป็นอุปสรรคได้เพียงใด	3.55	.727	มาก
5. เมื่อพบอุปสรรค ท่านจะแสดงอารมณ์หรือปฏิกิริยาออกมาในทางบวก	3.48	.762	มาก
6. ท่านสามารถนำสิ่งที่เกิดขึ้นมาเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงตนเอง	3.80	.703	มาก
รวม	3.64	.506	มาก
ด้านความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรค			
7. ท่านสามารถนำตนเองเข้าไปแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคได้	3.69	.506	มาก
8. ท่านสามารถวิเคราะห์สาเหตุหรือองค์ประกอบของสาเหตุได้	3.58	.653	มาก
9. เมื่อเกิดปัญหา ท่านจะไม่โทษผู้อื่น	3.65	.842	มาก
10. ท่านรู้บทบาทหน้าที่ว่าใครควรเป็นผู้รับผิดชอบต่อปัญหานั้น	3.78	.629	มาก
11. เมื่อเกิดปัญหาแบบเดิมขึ้น ท่านจะแก้ไขปัญหานั้นได้อย่างเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.99	.715	มาก
12. ท่านคิดว่าปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่ใช่ความผิดของท่านเพียงผู้เดียว	3.29	.786	ปานกลาง
รวม	3.66	.445	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค	ระดับความสามารถ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านความสามารถในการอดทนและทนทานต่ออุปสรรค			
13. ท่านมีความอดทนต่ออุปสรรคหรือปัญหา	3.70	.721	มาก
14. ท่านสามารถรับมือกับความยืดหยุ่นของอุปสรรคหรือปัญหาได้	3.69	.697	มาก
15. ท่านไม่ยอมแพ้ต่ออุปสรรคหรือปัญหา	3.89	.741	มาก
16. ท่านมีกำลังใจเข้มแข็งในการเอาชนะอุปสรรคเสมอ	3.89	.757	มาก
17. ท่านมองว่าอุปสรรคหรือปัญหานั้นต้องมีวันสิ้นสุด	4.06	.789	มาก
18. ท่านเชื่อว่าเมื่อผ่านพ้นอุปสรรคไปแล้วจะพบกับความราบรื่น	4.01	.736	มาก
รวม	3.87	.568	มาก

ผลการศึกษาจากตาราง 3 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสามารถในการอดทนและทนทานต่ออุปสรรค ด้านความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรค และด้านความสามารถในการควบคุมอุปสรรค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87, 3.66 และ 3.64 ตามลำดับ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อของแต่ละด้าน พบว่า

ด้านความสามารถในการควบคุมอุปสรรค ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยสามารถนำสิ่งที่เกิดขึ้นมาเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงตนเอง มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 3.80 รองลงมาคือ เมื่อเกิดปัญหาสามารถหาวิธีแก้ไขอย่างเข้าใจและมีสติ สามารถรับมือกับอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ ความสามารถควบคุมสถานการณ์ที่เป็นอุปสรรคได้ การรู้ว่าจะรับผิดชอบต่อสถานการณ์ที่เป็นอุปสรรคได้เพียงพอ และเมื่อพบอุปสรรคจะแสดงอารมณ์หรือปฏิกิริยาออกมาในทางบวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69, 3.68, 3.65, 3.55 และ 3.48 ตามลำดับ

ด้านความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรค ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถอยู่ในระดับมาก คือเมื่อเกิดปัญหาแบบเดิมขึ้นจะแก้ไขปัญหานั้นได้อย่างเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 3.99 รองลงมาคือ รับทราบทบทวนหน้าที่ว่าใครควรเป็นผู้รับผิดชอบต่อปัญหานั้น สามารถนำตนเองเข้าไปแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคได้ เมื่อเกิดปัญหาจะไม่โทษผู้อื่น และสามารถวิเคราะห์สาเหตุหรือองค์ประกอบของสาเหตุได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78, 3.69, 3.65 และ 3.58 ตามลำดับ ส่วนความสามารถในระดับปานกลาง คือคิดว่าปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ใช่ความผิดของตนเพียงผู้เดียว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29

ด้านความสามารถในการอดทนและทนทานต่ออุปสรรค ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเชื่อว่าเมื่อผ่านพ้นอุปสรรคไปแล้วจะพบกับความราบรื่น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.01 รองลงมาคือ มองว่าอุปสรรคหรือปัญหานั้นต้องมีวันสิ้นสุด ไม่ยอมแพ้ต่ออุปสรรคหรือปัญหา มีกำลังใจเข้มแข็งในการเอาชนะอุปสรรคเสมอ มีความอดทนต่ออุปสรรค

หรือปัญหา และสามารถรับมือกับความยืดหยุ่นของอุปสรรคหรือปัญหาได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06, 3.89, 3.70 และ 3.69 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ด้านทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการตระหนักรู้ตนเอง และด้านความสามารถในการควบคุมตนเอง ดังนี้

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์	ระดับความสามารถ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา			
1. ท่านสามารถเข้าใจและตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของผู้อื่น	3.80	.617	มาก
2. ท่านมีจิตใจใฝ่บริการ	3.63	.758	มาก
3. ท่านสามารถส่งเสริมผู้อื่นในด้านการพัฒนาตนเอง	3.63	.673	มาก
4. ท่านรับความแตกต่างของแต่ละบุคคลได้	3.77	.720	มาก
5. ท่านคาดคะเนความคิดเห็นของกลุ่มได้	3.51	.701	มาก
รวม	3.67	.500	มาก
ด้านทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์			
6. ท่านสามารถโน้มน้าวให้ผู้อื่นมีความคิดเห็นเหมือนท่าน	3.46	.735	มาก
7. ท่านเป็นนักสื่อสารที่ดี	3.37	.703	ปานกลาง
8. ท่านมีความเป็นผู้นำ	3.47	.775	มาก
9. ท่านมีความคิดริเริ่มให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดี	3.56	.740	มาก
10. ท่านสามารถทำงานเป็นทีมได้เป็นอย่างดี	3.94	.740	มาก
รวม	3.56	.575	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

ความฉลาดทางอารมณ์	ระดับความสามารถ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านการตระหนักรู้ตนเอง			
11. ท่านเป็นผู้รู้เท่าทันอารมณ์ตนเอง	3.80	.633	มาก
12. ท่านสามารถรู้ถึงสาเหตุและคาดคะเนผลที่จะเกิดตามมา	3.61	.678	มาก
13. ท่านรู้จักเด่นและจุดด้อยของตนเอง	3.90	.686	มาก
14. ท่านเชื่อในความสามารถของตนเอง	3.87	.666	มาก
15. ท่านสามารถจัดการกับความรู้สึกภายในของตนเองได้	3.69	.737	มาก
รวม	3.78	.525	มาก
ด้านความสามารถในการควบคุมตนเอง			
16. ท่านสามารถจัดการกับภาวะอารมณ์ของตนเองได้	3.67	.724	มาก
17. ท่านเป็นคนที่มีความซื่อสัตย์	4.30	.701	มากที่สุด
18. ท่านสามารถใช้สติปัญญาในการแก้ปัญหา	3.92	.667	มาก
19. ท่านสามารถปรับตัวต่อความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้	3.88	.683	มาก
20. ท่านสามารถเปิดใจกว้างกับสิ่งใหม่ๆ ได้อย่างมีความสุข	3.89	.734	มาก
รวม	3.93	.550	มาก

ผลการศึกษาจากตาราง 4 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านความสามารถในการควบคุมตนเองมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.93 รองลงมาคือ ด้านการตระหนักรู้ตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.78, 3.67 และ 3.56 ตามลำดับ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อของแต่ละด้าน พบว่า

ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเข้าใจและตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.80 รองลงมาคือ รับความแตกต่างของแต่ละบุคคลได้ มีจิตใจใฝ่บริการ สามารถส่งเสริมผู้อื่นในด้านการพัฒนาตนเอง และสามารถคาดคะเนความคิดเห็นของกลุ่มได้ โดยมีค่าเฉลี่ยน้อยเท่ากับ 3.77, 3.63 และ 3.51 ตามลำดับ

ด้านทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถอยู่ในระดับมาก คือสามารถทำงานเป็นทีมได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 3.94 รองลงมาคือ มีความคิดริเริ่มให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดี มีความเป็นผู้นำ และสามารถโน้มน้าวให้ผู้อื่นมีความคิดเห็นเหมือนตน มีค่าเฉลี่ย 3.56, 3.47 และ 3.46 ตามลำดับ ส่วนความสามารถในระดับปานกลาง คือเป็นนักสื่อสารที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37

ด้านการตระหนักรู้ตนเอง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยรู้จุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 3.90 รองลงมาคือ เชื่อในความสามารถของตนเอง เป็นผู้รู้เท่าทันอารมณ์ตนเอง สามารถจัดการกับความรู้สึกภายในของตนเองได้ และสามารถรู้ถึงสาเหตุและคาดคะเนผลที่จะเกิดตามมา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87, 3.80, 3.69 และ 3.61 ตามลำดับ

ด้านความสามารถในการควบคุมตนเอง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เป็นคนที่มีความซื่อสัตย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนความสามารถในระดับมาก คือ สามารถใช้สติปัญญาในการแก้ปัญหา สามารถเปิดใจกว้างกับสิ่งใหม่ๆ ได้อย่างมีความสุข สามารถปรับตัวต่อความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้ และสามารถจัดการกับภาวะอารมณ์ของตนเองได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92, 3.89, 3.88 และ 3.67 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 2 ด้านได้แก่ ด้านการได้รับความยอมรับในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ดังนี้

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำเร็จในการทำงาน

ความสำเร็จในการทำงาน	ระดับความสำเร็จ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านการได้รับความยอมรับในการทำงาน			
1. ผู้บังคับบัญชายอมรับในความคิดเห็นที่ท่านเสนอ	3.59	.702	มาก
2. เพื่อนร่วมงานไว้วางใจในการปฏิบัติงานของท่าน	3.83	.697	มาก
3. ท่านมีโอกาสได้รับผิดชอบงานอื่นๆ นอกเหนือจากงานประจำ	3.71	.803	มาก
4. เพื่อนร่วมงานมักปรึกษาหรือขอคำแนะนำในการทำงานจากท่านเสมอ	3.63	.869	มาก
5. ท่านได้เป็นตัวแทนในการประชุม หรือฝึกอบรมความรู้ใหม่ๆ เสมอ	3.32	.938	ปานกลาง
รวม	3.62	.661	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

ความสำเร็จในการทำงาน	ระดับความสำเร็จ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน			
1. งานที่ท่านปฏิบัติในองค์กร มีโอกาสได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.41	.902	มาก
2. ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถของท่านในการพัฒนางานเสมอ	3.62	.798	มาก
3. ท่านมีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานเนื่องจากการทำงานของท่าน	3.53	.831	มาก
4. ท่านได้เรียนรู้ทักษะ และความสามารถใหม่ๆ จากการทำงานเสมอ	3.73	.788	มาก
5. ท่านได้รับการปรับตำแหน่ง หรือการโยกย้ายงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.34	.973	ปานกลาง
รวม	3.52	.736	มาก

ผลการศึกษาจากตาราง 5 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความสำเร็จในการทำงานโดยรวมด้านการได้รับความยอมรับในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.62 และ 3.52 ตามลำดับ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อของแต่ละด้าน พบว่า

ด้านการได้รับความยอมรับในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยเพื่อนร่วมงานไว้วางใจในการปฏิบัติงานของตนเอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.83 รองลงมาคือ มีโอกาสได้รับผิดชอบงานอื่นๆ นอกเหนือจากงานประจำ เพื่อนร่วมงานมักปรึกษาหรือขอคำแนะนำในการทำงานจากตนเสมอ ผู้บังคับบัญชายอมรับในความคิดเห็นที่ตนเสนอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71, 3.63 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนความสำเร็จในการทำงานในระดับปานกลาง คือ ได้เป็นตัวแทนในการประชุมหรือฝึกอบรมความรู้ใหม่ๆ เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยได้เรียนรู้ทักษะและความสามารถใหม่ๆ จากการทำงานเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.73 รองลงมาคือ ได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนในการพัฒนางานเสมอ มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานเนื่องจากการทำงานของตน และงานที่ตนปฏิบัติในองค์กรมีโอกาสดำเนินตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ย 3.73, 3.53 และ 3.41 ตามลำดับ ส่วนความสำเร็จในการทำงานในระดับปานกลาง คือ ได้รับการปรับตำแหน่งหรือการโยกย้ายงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยแจกแจงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งไม่ใช่ตัวแปรที่จะนำมาทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน มีผลดังนี้

ตาราง 6 จำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	124	31.0
หญิง	276	69.0
รวม	400	100.0
2. อายุ		
20 – 27 ปี	72	18.0
28 – 35 ปี	184	46.0
36 – 43 ปี	78	19.5
44 – 51 ปี	52	13.0
52 ปี ขึ้นไป	14	3.5
รวม	400	100.0
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	18	4.5
ปริญญาตรี	282	70.5
สูงกว่าปริญญาตรี	100	25.0
รวม	400	100.0
4. ระยะเวลาการทำงาน		
1 – 3 ปี	104	26.0
4 – 6 ปี	80	20.0
7 – 9 ปี	72	18.0
10 – 12 ปี	50	12.5
13 ปีขึ้นไป	94	23.5
รวม	400	100.0

ผลการศึกษาจากตาราง 6 แสดงข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน พบว่า

1. เพศ พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 69.0 และเพศชาย จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0

2. อายุ พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุ 28 – 35 ปี มีจำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมาเป็นผู้มีอายุ 36 – 43 ปี มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 เป็นผู้มีอายุ 20 – 27 ปี มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 เป็นผู้มีอายุ 44 – 51 ปี มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 และอายุ 52 ปีขึ้นไป มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษา พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 รองลงมาเป็นผู้มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และเป็นผู้มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5

4. ระยะเวลาการทำงาน พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีระยะเวลาการทำงาน 1 – 3 ปี มีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 รองลงมาเป็นผู้มีระยะเวลาการทำงาน 13 ปีขึ้นไป มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 เป็นผู้มีระยะเวลาการทำงาน 4 – 6 ปี มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 เป็นผู้มีระยะเวลาการทำงาน 7 – 9 ปี มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และเป็นผู้มีระยะเวลาการทำงาน 10 - 12 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ และความฉลาดในการเผชิญอุปสรรค กับการสำเร็จในการทำงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ มีการตั้งสมมติฐานทั้งหมด 7 ข้อ ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Multiple Regression ซึ่งเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความสามารถในการควบคุมอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน

H₁₀ : ความสามารถในการควบคุมอุปสรรคไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน

H₁₁ : ความสามารถในการควบคุมอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2 ความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน

H₂₀ : ความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรคไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน

H₂₁ : ความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3 ความสามารถในการอดทนและทนทานต่ออุปสรรคมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน

H₃₀ : ความสามารถในการอดทนและทนทานต่ออุปสรรคไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน

H₃₁ : ความสามารถในการอดทนและทนทานต่ออุปสรรคมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน

สมมติฐานที่ 4 การเอาใจเขามาใส่ใจเรามีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน

H₄₀ : การเอาใจเขามาใส่ใจเราไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน

H₄₁ : การเอาใจเขามาใส่ใจเรามีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน

สมมติฐานที่ 5 ทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน

H₅₀ : ทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน

H₅₁ : ทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน

สมมติฐานที่ 6 การตระหนักรู้ตนเองมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน

H₆₀ : การตระหนักรู้ตนเองไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน

H₆₁ : การตระหนักรู้ตนเองมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน

สมมติฐานที่ 7 ความสามารถในการควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน

H₇₀ : ความสามารถในการควบคุมตนเองไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน

H₇₁ : ความสามารถในการควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน

การทดสอบด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อนหรือหัพคูณ (Multiple Regression Analysis)

การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จในการทำงาน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับความยอมรับในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน กับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถในการควบคุมอุปสรรค ด้านความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรค และด้านความสามารถในการอดทนและทนทานต่ออุปสรรค และความฉลาดทางอารมณ์ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ด้านทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการตระหนักรู้ตนเอง และด้านความสามารถในการควบคุมตนเอง ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อนหรือหัพคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Enter ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. (2-tailed) มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 สมมติฐานมีดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 ความสามารถในการควบคุมอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับความยอมรับในการทำงาน

H1.1₀ : ความสามารถในการควบคุมอุปสรรคไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับความยอมรับในการทำงาน

H1.1₁ : ความสามารถในการควบคุมอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับความยอมรับในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2.1 ความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับความยอมรับในการทำงาน

H2.1₀ : ความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรคไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับความยอมรับในการทำงาน

H2.1₁ : ความสามารถในการควบคุมอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับความยอมรับในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3.1 ความสามารถในการอดทนและทนทานต่ออุปสรรคมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับความยอมรับในการทำงาน

H3.1₀ : ความสามารถในการอดทนและทนทานต่ออุปสรรคไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับความยอมรับในการทำงาน

H3.1₁ : ความสามารถในการอดทนและทนทานต่ออุปสรรคมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับความยอมรับในการทำงาน

ตาราง 7 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ความฉลาดทางอารมณ์ กับความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับความยอมรับในการทำงาน โดยวิธี Multiple regression analysis

ตัวแปรความถดถอยเชิงซ้อน	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	Beta	Std. Error	β		
ค่าคงที่ (Constant) (β_0)	-0.222	.200		-1.107	.269
ความสามารถในการควบคุมอุปสรรค (β_1)	.070	.071	.054	0.986	.325
ความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรค (β_2)	.425	.082	.286	5.203	.000
ความสามารถในการอดทนและทนทานต่ออุปสรรค (β_3)	-.048	.061	-.042	-0.792	.429
การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (β_4)	-.025	.064	-.019	-0.382	.703
ทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์ (β_5)	.635	.058	.552	10.859	.000
การตระหนักรู้ตนเอง (β_6)	-.136	.078	-.108	-1.749	.081
ความสามารถในการควบคุมตนเอง (β_7)	.142	.065	.118	2.188	.029
Adjusted R Square (R^2)	.552		Sig.		.000

ผลการศึกษาจากตาราง 7 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) แสดงถึงตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับความยอมรับในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เรียงลำดับตามขนาดของความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ ทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์ ความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรค และความสามารถในการควบคุมตนเอง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.552, 0.286 และ 0.118 ตามลำดับ จากค่า Adjusted R^2 มีค่าเท่ากับ 0.552 และค่า Sig. เท่ากับ 0.000 แสดงว่า ตัวแปรทั้ง 3 ด้านนี้ สามารถร่วมกันทำนายความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับความยอมรับในการทำงานได้ร้อยละ 55.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากค่าสัมประสิทธิ์ (Beta) ของทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์ แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับความยอมรับในการทำงานหมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์เพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับความยอมรับในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.635 หน่วย

จากค่าสัมประสิทธิ์ (Beta) ของความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรค แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับความยอมรับในการทำงาน หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรคเพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับความยอมรับในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.425 หน่วย

จากค่าสัมประสิทธิ์ (Beta) ของความสามารถในการควบคุมตนเอง แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับความยอมรับในการทำงาน หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถในการควบคุมตนเองเพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับความยอมรับในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.142 หน่วย

สมมติฐานที่ 1.2 ความสามารถในการควบคุมอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

H1.2₀ : ความสามารถในการควบคุมอุปสรรคไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

H1.2₁ : ความสามารถในการควบคุมอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2.2 ความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

H2.2₀ : ความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรคไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

H2.2₁ : ความสามารถในการควบคุมอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3.2 ความสามารถในการอดทนและทนทานต่ออุปสรรคมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

H3.2₀ : ความสามารถในการอดทนและทนทานต่ออุปสรรคไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

H3.2₁ : ความสามารถในการอดทนและทนทานต่ออุปสรรคมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

สมมติฐานที่ 4.2 การเอาใจเขามาใส่ใจเราสัมพัทธ์กับความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

H4.2₀ : การเอาใจเขามาใส่ใจเราไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

H4.2₁ : การเอาใจเขามาใส่ใจเราสัมพัทธ์กับความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

สมมติฐานที่ 5.2 ทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

H5.2₀ : ทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

H5.2₁ : ทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

สมมติฐานที่ 6.2 การตระหนักรู้ตนเองมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

H6.2₀ : การตระหนักรู้ตนเองไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

H6.2₁ : การตระหนักรู้ตนเองมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

สมมติฐานที่ 7.2 ความสามารถในการควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

H7.2₀ : ความสามารถในการควบคุมตนเองไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

H7.2₁ : ความสามารถในการควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

ตาราง 8 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ความฉลาดทางอารมณ์ กับความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน โดยวิธี Multiple regression analysis

ตัวแปรความถดถอยเชิงซ้อน	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	Beta	Std. Error	β		
ค่าคงที่ (Constant) (β_0)	-0.851	.231		-3.682	.000
ความสามารถในการควบคุมอุปสรรค (β_1)	.089	.082	.061	1.090	.276
ความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรค (β_2)	.383	.094	.231	4.061	.000
ความสามารถในการอดทนและทนทานต่ออุปสรรค (β_3)	.099	.070	.076	1.400	.162
การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (β_4)	-.045	.074	-.031	-0.608	.544
ทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์ (β_5)	.512	.067	.400	7.600	.000
การตระหนักรู้ตนเอง (β_6)	-.053	.090	-.038	-0.588	.557
ความสามารถในการควบคุมตนเอง (β_7)	.205	.075	.153	2.745	.006
Adjusted R Square (R^2)	.519		Sig.		.000

ผลการศึกษาจากตาราง 8 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) แสดงถึงตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เรียงลำดับตามขนาดของความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ ทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์ ความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรค และความสามารถในการควบคุมตนเอง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.400, 0.231 และ 0.153 ตามลำดับ จากค่า Adjusted R^2 มีค่าเท่ากับ 0.519 และค่า Sig. เท่ากับ 0.000 แสดงว่า ตัวแปรทั้ง 3 ด้านนี้ สามารถร่วมกันทำนายความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานได้ร้อยละ 51.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนี้

จากค่าสัมประสิทธิ์ (Beta) ของทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์ แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์เพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.512 หน่วย

จากค่าสัมประสิทธิ์ (Beta) ของความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรค แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรคเพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.383 หน่วย

จากค่าสัมประสิทธิ์ (Beta) ของความสามารถในการควบคุมตนเอง แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถในการควบคุมตนเองเพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.205 หน่วย

ตาราง 9 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ความสำเร็จในการทำงาน	
		ด้านการได้รับ ความยอมรับ ในการทำงาน	ด้าน ความก้าวหน้า ในการทำงาน
ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค			
1. ด้านความสามารถในการควบคุมอุปสรรค	Multiple Regression	✗	✗
2. ด้านความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรค	Multiple Regression	✓	✓
3. ด้านความสามารถในการอดทนและทนทานต่ออุปสรรค	Multiple Regression	✗	✗
ความฉลาดทางอารมณ์			
1. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา	Multiple Regression	✗	✗
2. ทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์	Multiple Regression	✓	✓
3. การตระหนักรู้ตนเอง	Multiple Regression	✗	✗
4. ความสามารถในการควบคุมตนเอง	Multiple Regression	✓	✓

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายความว่า สอดคล้องกับสมมติฐาน
 เครื่องหมาย ✗ หมายความว่า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งทำการศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ และความฉลาดในการเผชิญอุปสรรคที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกออกเป็น ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และความฉลาดทางอารมณ์ เพื่อให้ทราบถึงระดับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานในด้านต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผล อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะในการวิจัยดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคที่มีความสัมพันธ์กับการประสบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการนำเสนอต่อผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนบริหารและพัฒนาพนักงานให้สอดคล้องกับระบบการทำงาน และให้ตระหนักถึงความสำคัญของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค รวมไปถึงความฉลาดทางอารมณ์ เพื่อจะได้หาแนวทางในการพัฒนาทักษะทั้งสองด้าน เพื่อจะทำให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล อันจะเป็นผลดีต่อพนักงาน ธนาคาร ลูกค้า และสังคม

สมมติฐานของการวิจัย

1. ความสามารถในการควบคุมอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน
2. ความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน
3. ความสามารถในการอดทน และทนทานต่ออุปสรรคมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน
4. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน

5. ทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน
6. การตระหนักรู้ตนเองมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน
7. ความสามารถในการควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ดังนั้นจึงใช้สูตรการคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากรเพื่อกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2545: 26) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 385 คน เพื่อป้องกันการสูญเสียของแบบสอบถาม จึงทำให้เกิดการเก็บตัวอย่างสำรองเพิ่มอีกร้อยละ 4 เท่ากับจำนวนตัวอย่าง 15 คน รวมทั้งสิ้น 400 คน

การสร้างข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ประกอบด้วย ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถในการควบคุมอุปสรรค ด้านความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรค และด้านความสามารถในการอดทนและทนทานต่ออุปสรรค ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ ประกอบด้วยความฉลาดทางอารมณ์ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ด้านทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการตระหนักรู้ตนเอง และด้านความสามารถในการควบคุมตนเอง ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน ประกอบด้วยความสำเร็จในการทำงาน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับความยอมรับในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 4 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นชนิดตรวจสอบรายการ (Check List)

แบบสอบถามได้ทำการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำมาทดสอบกับกลุ่มเป้าหมายจำนวน 30 ชุด เพื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค

ด้านความสามารถในการควบคุมอุปสรรค	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.8687
ด้านความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรค	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.7952
ด้านความสามารถในการอดทนและทนทานต่ออุปสรรค	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.8702

ความฉลาดทางอารมณ์

ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.8079
ด้านทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.8239
ด้านการตระหนักรู้ตนเอง	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.8444
ด้านความสามารถในการควบคุมตนเอง	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.8304

ความสำเร็จในการทำงาน

ด้านการได้รับความยอมรับในการทำงาน	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.8658
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.9139

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ เพื่อสร้างความเข้าใจพื้นฐานในการวิจัย การสร้างแบบสอบถาม ตลอดจนช่วยให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยมีแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในเขตต่างๆ จำนวน 400 คน
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการค้นคว้าหาข้อมูลจากหนังสือทางวิชาการ เอกสาร วารสารที่สามารถอ้างอิงได้ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

การจัดกระทำข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก จำนวน 400 ชุด ได้ฉบับสมบูรณ์คืนมา 400 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 100

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วลงรหัสตามที่กำหนดไว้ล่วงหน้าสำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

3. นำข้อมูลมาบันทึกลงคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผล (Processing) ด้วยโปรแกรมการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

1.1 หาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 4 ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน

1.2 หาค่าความถี่ (Frequency) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 4 ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน

1.3 หาค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านความสามารถในการควบคุมอุปสรรค ด้านความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรค และด้านความสามารถในการอดทนและทนทานต่ออุปสรรคแบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ด้านทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการตระหนักรู้ตนเอง และด้านความสามารถในการควบคุมตนเอง แบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อมูลความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านการได้รับความยอมรับในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) โดยใช้สถิติวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์สมการของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกัน

สำหรับตัวแปรอิสระ 2 ตัว หรือตัวแปรที่มากกว่า 2 ตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์กันในสมการ ณ ช่วงเวลาหนึ่ง ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ความฉลาดทางอารมณ์ และความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลด้านความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ทั้งด้านความสามารถในการอดทนและทนทานต่ออุปสรรค ด้านความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรค และด้านความสามารถในการควบคุมอุปสรรค พนักงานมีความสามารถอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87, 3.66 และ 3.64 ตามลำดับ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า

พนักงานมีความสามารถในการควบคุมอุปสรรคอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยสามารถนำสิ่งที่เกิดขึ้นมาเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงตนเอง มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 3.80 รองลงมาคือ เมื่อเกิดปัญหาสามารถหาวิธีแก้ไขอย่างเข้าใจและมีสติ สามารถรับมือกับกับอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ ความสามารถควบคุมสถานการณ์ที่เป็นอุปสรรคได้ การรู้ว่าจะรับมือต่อสถานการณ์ที่เป็นอุปสรรคได้ เพียงใด และเมื่อพบอุปสรรคจะแสดงอารมณ์หรือปฏิกิริยาออกมาในทางบวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69, 3.68, 3.65, 3.55 และ 3.48

พนักงานมีความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรคอยู่ในระดับมาก คือเมื่อเกิดปัญหาแบบเดิมขึ้นจะแก้ไขปัญหานั้นได้อย่างเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 3.99 รองลงมาคือ รู้บทบาทหน้าที่ว่าใครควรเป็นผู้รับผิดชอบต่อปัญหานั้น สามารถนำตนเองเข้าไปแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคได้ เมื่อเกิดปัญหาจะไม่โทษผู้อื่น และสามารถวิเคราะห์สาเหตุหรือองค์ประกอบของสาเหตุได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78, 3.69, 3.65 และ 3.58 ตามลำดับ ส่วนความสามารถในระดับปานกลาง คือคิดว่าปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ใช่ความผิดของตนเพียงผู้เดียว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29

พนักงานมีความสามารถในการอดทนและทนทานต่ออุปสรรคอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเชื่อว่าเมื่อผ่านพ้นอุปสรรคไปแล้วจะพบกับความราบรื่น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.01 รองลงมาคือ มองว่าอุปสรรคหรือปัญหานั้นต้องมีวันสิ้นสุด ไม่ยอมแพ้อุปสรรคหรือปัญหา มีกำลังใจเข้มแข็งในการเอาชนะอุปสรรคเสมอ มีความอดทนต่ออุปสรรคหรือปัญหา และสามารถรับมือกับความยืดเยื้อของอุปสรรคหรือปัญหาได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06, 3.89, 3.70 และ 3.69 ตามลำดับ

2. ข้อมูลด้านความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีระดับความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านความสามารถในการควบคุมตนเองมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.93 รองลงมาคือ ด้านการตระหนักรู้ตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.78, 3.67 และ 3.56 ตามลำดับ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า

พนักงานมีความสามารถในการเอาใจเขามาใส่ใจเราอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเข้าใจและตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.80 รองลงมาคือ รับความแตกต่างของแต่ละบุคคลได้ มีจิตใจใฝ่บริการ สามารถส่งเสริมผู้อื่นในด้านการพัฒนาตนเอง และสามารถคาดคะเนความคิดเห็นของกลุ่มได้ โดยมีค่าเฉลี่ยน้อยเท่ากับ 3.77, 3.63 และ 3.51 ตามลำดับ

พนักงานมีทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก คือสามารถทำงานเป็นทีมได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 3.94 รองลงมาคือ มีความคิดริเริ่มให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดี มีความเป็นผู้นำ และสามารถโน้มน้าวให้ผู้อื่นมีความคิดเห็นเหมือนตน มีค่าเฉลี่ย 3.56, 3.47 และ 3.46 ตามลำดับ ส่วนความสามารถในระดับปานกลาง คือเป็นนักสื่อสารที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37

พนักงานมีความสามารถในการตระหนักรู้ตนเองอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยรู้จักจุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 3.90 รองลงมาคือ เชื่อในความสามารถของตนเอง เป็นผู้รู้เท่าทันอารมณ์ตนเอง สามารถจัดการกับความรู้สึกภายในของตนเองได้ และสามารถรู้ถึงสาเหตุและคาดคะเนผลที่จะเกิดตามมา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87, 3.80, 3.69 และ 3.61 ตามลำดับ

พนักงานมีความสามารถในการควบคุมตนเองอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เป็นคนที่มีความซื่อสัตย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนความสามารถในระดับมาก คือ สามารถใช้สติปัญญาในการแก้ปัญหา สามารถเปิดใจกว้างกับสิ่งใหม่ๆ ได้อย่างมีความสุข สามารถปรับตัวต่อความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้ และสามารถจัดการกับภาวะอารมณ์ของตนเองได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92, 3.89, 3.88 และ 3.67 ตามลำดับ

3. ข้อมูลด้านความสำเร็จในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาความสำเร็จในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับความยอมรับในการทำงานสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.62 และรองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า

พนักงานมีระดับความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับความยอมรับในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยเพื่อนร่วมงานไว้วางใจในการปฏิบัติงานของตนเอง มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 3.83 รองลงมาคือ มีโอกาสได้รับผิดชอบงานอื่นๆ นอกเหนือจากงานประจำ เพื่อนร่วมงานมักปรึกษาหรือขอคำแนะนำในการทำงานจากตนเสมอ ผู้บังคับบัญชายอมรับในความคิดเห็นที่ตนเสนอ มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.71, 3.63 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนความสำเร็จในการทำงานในระดับปานกลาง คือ ได้เป็นตัวแทนในการประชุมหรือฝึกอบรมความรู้ใหม่ๆ เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

พนักงานมีระดับความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยได้เรียนรู้ทักษะและความสามารถใหม่ๆ จากการทำงานเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 3.73 รองลงมาคือ ได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนในการพัฒนางานเสมอ มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานเนื่องจากการทำงานของตน และงานที่ตนปฏิบัติในองค์กรมีโอกาสได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ย 3.73, 3.53 และ 3.41 ตามลำดับ ส่วนความสำเร็จในการทำงานในระดับปานกลาง คือ ได้รับการปรับตำแหน่งหรือการโยกย้ายงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34

4. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความสามารถในการควบคุมอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน

สรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 ความสามารถในการควบคุมอุปสรรคไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับความยอมรับในการทำงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 ความสามารถในการควบคุมอุปสรรคไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน

สรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 ความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับความยอมรับในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.2 ความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ความสามารถในการอดทนและทนทานต่ออุปสรรคมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน

สรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 7 ความสามารถในการควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน

สรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 7.1 ความสามารถในการควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับความยอมรับในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 7.2 ความสามารถในการควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัย สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับความยอมรับในการทำงาน

ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับความยอมรับในการทำงานโดยรวม ซึ่งมีเพียง 3 ด้านที่สามารถรวมกันอธิบายความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับความยอมรับในการทำงานโดยรวม ได้ร้อยละ 55.2 โดยทั้ง 3 ด้านมีผลในเชิงบวก จึงสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าพนักงานมีทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์ ความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรค และความสามารถในการควบคุมตนเองเพิ่มขึ้น อาจทำให้มีความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับความยอมรับในการทำงานโดยรวมเพิ่มมากขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ สโตลท์ (Stoltz, 1997: 22) ที่กล่าวว่า บุคคลที่ได้รับการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) จะช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และหากองค์กรใดมีบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) อยู่ ย่อมเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน มีผลผลิตทางการขยายและสร้างกำไรให้กับองค์กรนั้น และสอดคล้องกับโกลแมน (Goleman, 1998) ที่กล่าวว่าทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์ จะทำให้เกิดความคล่องตัวในการติดต่อกับผู้อื่น เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี โดยสามารถแสวงหาความร่วมมือจากผู้อื่นได้ จึงสามารถเป็นผู้นำ และทำงานเป็นทีมได้อย่างดี จึงเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานได้ในที่สุด

2. ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานโดยรวม ซึ่งมีเพียง 3

ด้านที่สามารถร่วมกันอธิบายความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับความยอมรับในการทำงานโดยรวม ได้ร้อยละ 51.9 โดยทั้ง 3 ด้านมีผลในเชิงบวก จึงสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าพนักงานมีทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์ ความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรคและความสามารถในการควบคุมตนเองเพิ่มขึ้น อาจทำให้มีความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน โดยรวมเพิ่มมากขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ สตอร์ท (Stoltz, 1997) ที่กล่าวว่า บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสูง โดยเฉพาะในเรื่องของการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรคหรือปัญหา จะสามารถวิเคราะห์สาเหตุและปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของปัญหานั้นได้ว่าเกิดจากอะไร และรู้หน้าที่ว่าใครควรเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบต่อปัญหานั้น นอกจากนี้ผู้ที่มีความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรคสูง จะเป็นคนที่ยินดีรับผิดชอบต่อผลของการกระทำของตนเอง และไม่ผลักความรับผิดชอบให้ผู้อื่น ดังนั้น บุคคลที่ประสบความสำเร็จ และมีความก้าวหน้าในการทำงาน จึงล้วนแต่เป็นผู้ที่กล้ารับผิดชอบทั้งสิ้น สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ภูมิบัณฑิต หัตถนิรันดร์ (2547) ที่พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการแก้ไขปัญหาและฝ่าฟันอุปสรรค สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ทศนีย์ ทิศสุกใส (2551) ที่พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคโดยรวม ด้านการควบคุม ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศรียา เอียดเสน (2550) ที่พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อุไรรัตน์ วัฒนาสงวนศักดิ์ (2549) ที่พบว่า องค์ประกอบของเขาวงกตอารมณ์บางด้าน และโดยรวม และองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคทุกด้านและโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าเรื่องแรงความฉลาดทางอารมณ์ และความฉลาดในการเผชิญอุปสรรคที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับนำไปใช้ประโยชน์ทางการปฏิบัติและการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป ดังต่อไปนี้

1. จากการวิจัยพบว่า ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ด้านความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรค มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับความยอมรับในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน จึงแสดงให้เห็นว่า การนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรค ซึ่งคือการที่พนักงานสามารถวิเคราะห์หาสาเหตุและปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของปัญหาหรืออุปสรรคนั้น และมีความรับผิดชอบต่อผลของการกระทำของตนเอง ไม่ผลักความรับผิดชอบให้ผู้อื่น มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการประสบความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน รวมถึงมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างรวดเร็วด้วย เพราะหากพนักงานมีความสามารถในด้าน การนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรคอยู่ในระดับสูง จะทำให้

พนักงานมีความอดทนในการเผชิญหน้ากับอุปสรรค และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจนผ่านพ้นไปได้ในที่สุด และเมื่อเกิดปัญหาแบบเดิมขึ้นอีกจะสามารถรับมือกับปัญหานั้นได้เป็นอย่างดีและรวดเร็วมากขึ้น

ดังนั้น หากผู้บริหารของธนาคารพาณิชย์มีความตระหนักในเรื่องนี้ และมีการส่งเสริมให้พนักงานได้พัฒนาความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรคหรือปัญหา โดยอาจเป็นการฝึกอบรมพัฒนาในเนื้อหาที่เกี่ยวกับการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคโดยรวม หรือจะเน้นในด้านของการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรค ในการฝึกอบรมอาจมีการให้พนักงานเผชิญกับสถานการณ์จำลองและให้พนักงานคิดหาสาเหตุของปัญหา และหาวิธีแก้ไขปัญหานั้นอย่างมีเหตุผล โดยอาจฝึกอบรมเป็นกลุ่มหรือเป็นรายบุคคล และในการทำงานจริง ผู้บริหารของธนาคารพาณิชย์ควรให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา โดยต้องให้อำนาจในการตัดสินใจแก่พนักงานอย่างเหมาะสมด้วย เพื่อฝึกให้เกิดความสามารถในการแก้ปัญหาเพิ่มขึ้น

2. จากการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ทั้งด้านทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความสามารถในการควบคุมตนเอง มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับความยอมรับในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน จึงแสดงให้เห็นว่า ถ้าพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน โดยสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี ร่วมมือกันทำงานและช่วยกันแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้น ก็จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จในที่สุด นอกจากนี้การควบคุมตนเองเมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรคโดยไม่แสดงอาการโกรธเคือง ก้าวร้าว สามารถเก็บอารมณ์ความรู้สึกที่ไม่ดีต่างๆ ได้ และไม่โทษว่าเป็นความผิดของผู้อื่น จะทำให้เพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารมีความรู้สึกที่ดีกับพนักงานมากขึ้น ด้วยความสามารถเหล่านี้จะทำให้พนักงานได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน และอาจได้รับความเชื่อมั่นจากหัวหน้างานมอบหมายให้ทำงานที่มีความรับผิดชอบมากขึ้น ทำให้เกิดความก้าวหน้าในการทำงานได้ในที่สุด

ฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรของธนาคารพาณิชย์ ควรคำนึงถึงการฝึกอบรมด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และด้านความสามารถในการควบคุมตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การแสดงความรู้สึกเมื่ออยู่ต่อหน้าลูกค้า การฝึกอบรมด้านการบริการด้วยใจ และการแก้ปัญหาอย่างมีสติ ควบคุมตนเองให้ได้จึงมีความจำเป็นต่อพนักงานมากที่สุด เพราะหากพนักงานแสดงอารมณ์หรืออาการที่ไม่ดีแม้เพียงครั้งเดียว อาจทำให้ธนาคารสูญเสียลูกค้าคนสำคัญไปได้

การฝึกอบรมก่อนการเริ่มงานใหม่ โดยให้พนักงานที่ธนาคารรับเข้าทำงานใหม่มาทำกิจกรรมร่วมกัน ฝึกอบรมการทำงานใหม่ร่วมกัน และการให้พนักงานได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์กันเป็นครั้งคราว ทั้งในพนักงานระดับเดียวกันและระดับหัวหน้างาน เช่น การประชุมร่วมกัน การทำงานนอกสถานที่ร่วมกัน การปรึกษาหารือเรื่องต่างๆ ทั้งที่เกี่ยวกับงานและไม่เกี่ยวกับงาน ก็ถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญทั้งสิ้น เพราะเป็นการทำให้พนักงานรู้จักกันมากขึ้น มีความสนิทสนมผูกพันกัน

มากขึ้น และเมื่อพนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อกันแล้ว จะทำให้พนักงานทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่นมากขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงาน และทำให้ทราบว่าพนักงานมีระดับความสามารถในเรื่องนี้อยู่ในระดับใด ลดลงหรือไม่ เพราะอย่างน้อยควรรักษาระดับให้คงที่ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานเกิดความสำเร็จในการทำงาน และมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

2. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ร่วมด้วยนอกเหนือจากเรื่องดังกล่าว เช่น สภาพของที่ทำงาน ความเครียด ที่มีผลต่อพฤติกรรมและความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน เป็นต้น

3. ควรศึกษาเจาะลึกถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่มีความเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น และสามารถนำผลการวิจัยและแนวคิดไปศึกษาต่อให้เกิดประโยชน์ในงานวิจัยหรือพัฒนาองค์การต่อไป

4. ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญ และฝ่าฟันอุปสรรค และความฉลาดทางอารมณ์ เช่น การแสดงอารมณ์เมื่อพบปัญหา การปรับตัวต่อเพื่อนร่วมงาน การเผชิญหน้ากับปัญหาต่างๆ เพื่อช่วยเพิ่มความสามารถในการทำงาน และจะส่งเสริมให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

5. ควรศึกษาวิจัยกับกลุ่มเป้าหมายหลากหลายกลุ่มเพิ่มเติม เช่น แพทย์ ข้าราชการ ครู อาจารย์ นักเรียนนักศึกษา พนักงานในโรงงานต่างๆ เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม เพราะแต่ละกลุ่มจะมีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2543). *อีคิว: ความฉลาดทางอารมณ์*. กรุงเทพฯ: สำนักพัฒนาสุขภาพจิต. หน้า 30-31.
- กัลยา วาณิชย์ปัญญา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2550). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทศพร ประเสริฐสุข. (2542). *ความฉลาดทางอารมณ์กับการศึกษา*. วารสารพฤติกรรมศาสตร์.
- ทัศนีย์ ทิศสุกใส. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเอง ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาคลินิกและชุมชน). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- เทอดศักดิ์ เดชคง. (2544). *ความฉลาดทางอารมณ์*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: มติชน.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2555). *ธนาคารพาณิชย์ไทย*. สืบค้นเมื่อ 28 กุมภาพันธ์ 2555, จาก [http:// www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/WebsiteFI/Pages/instList.aspx](http://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/WebsiteFI/Pages/instList.aspx).
- พิมพ์พรรณ กวางเดินดง. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้นำ การมองในแง่ดี และความสำเร็จ ในการทำงานของวิศวกรโรงงานอุตสาหกรรม*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ภูมิบัณฑิต หัตถนิรันดร์. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์ปัญญา (IQ) ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) และเชาวน์ปัญญา ด้านธรรมจริยธรรม (MQ) กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (วิชาการวัดผลการศึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- ภูริชญา มัชฌิมานนท์. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์ และ ความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน กับการรับรู้ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ยุดา รักไทย; และ วีรวิฑูร มาณะศิริานนท์. (2545). *การบริหารผลการปฏิบัติงาน*. กรุงเทพฯ: เอ็กชเปอร์เน็ทบุคส์.
- ระพีพันธ์ โพธิ์ศรี. (2549). *สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: ด่านสุทธาการพิมพ์.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2544). *รวมบทความทางวิชาการ (เล่ม 2) เรื่อง อีคิว: จากแนวคิดการปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: DESKTOP.

- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2542). *เชาวน์อารมณ์: ดัชนีวัดความสำเร็จของชีวิต*. วารสารการแนะแนว และจิตวิทยาการศึกษา. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศรียา เอียดเสน. (2550). *ภาวะผู้นำ ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค บรรยากาศองค์กร และการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาพนักงานระดับบังคับบัญชา โรงงานประกอบรถยนต์แห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. (2548). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- . (2549). *การวิจัยการตลาด: ฉบับปรับปรุงใหม่*. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.
- ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร. (2553). *การแบ่งเขตตามการบริหารงาน*. สืบค้นเมื่อ 28 กุมภาพันธ์ 2555, จาก <http://www.bangkok.go.th/info/>.
- สมชาย หิรัญกิตติ. (2539). *องค์กรและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: วิสิทธิ์พัฒนา.
- อัญชลี แซ่ตระกูล. (2549). *การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุความสำเร็จในวิชาชีพครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (วิจัยการศึกษา). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- อุไรรัตน์ วัฒนาสงวนศักดิ์. (2549). *ความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ : กรณีศึกษาบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- Baron, R. A.; & Jerald, G. (1990). *Organizational Commitment : Attitudes Towards Organizations. Behavior in Organizations*. New York: Allyn and Bacon.
- Cooper, R. K.; & Sawaf, A. (1997). *Executive Intelligence in Leadership and Organization*. New York: Grosset Putnam.
- Cowan, C. C. (1996). *Spiral Dynamics: Mastering Values, Leadership & Change*. Oxford, Blackwell.
- DuBrin, A. J. (1994). *Applying psychology individual and organizational effectiveness*. New Jersey: Prentice Hall.
- Eby, L. T.; et al. (2005). *Predictors of objective and subjective career success: a meta-analysis*. Personnel Psychology.
- Gardner; & H. (1993). *Mutiple Intelligence: The Theory In Practice*. New York: Basic Books.
- Gattiker, U. & Larwood, L. (1986). *Subjective career success: a study of managers and support personnel*. Journal of Business and Psychology.

- Gideon, D. M. (2000). *Adversity Quotient: The Role of Personal Bounce – back Ability in New Venture Formation*. Rensselaer Polytechnic Institute.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Come Matter More Than IQ*. New York: Bantman Book.
- Hyer, B., Ambrey, S.; & James C. (1981). *Quick, Basic Management: An experience based aproach Revised Edition; Plano*. Texas : Business Publications, Inc.
- Judge, T. A.; et al. (1995). *An empirical investigation of the predictors of executive career success*. Personality Psychology.
- Lau, V. P.; & Shaffer, M. A. (2002). *Entrepreneurial career success in the context of southeast asian*. Values: scale and model development and assessment.
- Lazaro, C.; & Antonette, R. (2004). *Adversity Quotient and the Performance Level of Selected Middle Managers of the Different Departments of the City of Manila as Revealed by 360-degree feedback system*. For Presentation in the Special Session Seoul (Korea).
- Peter, S.; & Mayer, J. D. (1990). *Perceiving Affective Content in Ambiguous Visual Stimuli: Component of Emotional Intelligence*. Journal of Personality Assessment.
- Sammapan, N. (2006). *The balanced intelligence*. Retrieved May 24, 2006, from <http://www.consultthai.com/balanced.html>
- Steers, R. M. (1991). *Introduction to organizational behavior*. New York: Harper Collins Publishers.
- Stoltz, P. G. (1997). *Adversity Quotient: Turning Obstacles into Opportunities*. The United States of America: John Wiley & Sons.
- Stoltz, P. G. (2000). *Adversity Quotient at Work*. New York: Harper Business.
- Sturges, J. (1999). *What it means to succeed: personal conceptions of career success held by male and female managers at different ages*. British Journal of Management.
- Surekha, M. (2001). *Adversity Quotient*. The Hindu.
- Thomson, R.; & Mabey, C. (1994). *Developing Human Resources*. Oxford: butterworth-Heinemann.
- Wagner, R. K.; & Sternberg, R. J. (1985). *Tacit knowledge and intelligence in the everyday world*. In R. J. Sternberg & R. K. Wagner (Eds.), *Practical intelligence: Nature and origins of competence in the everyday world*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Weisinger, H. (1998). *Emotional Intelligence at Work*. San Francisco, CA: Jossey-Bass Inc.

William, M. W. (2003). *The Relationship Between Principal Response to Adversity and Achievement*. Dissertation Ed.D. Arizona: Cardinal Stritch university.







ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามชุดที่

แบบสอบถาม

เรื่อง “ความฉลาดทางอารมณ์ และความฉลาดในการเผชิญอุปสรรคที่มีผลต่อ การทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร”

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลประกอบการทำวิจัยเกี่ยวกับ เรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ และความฉลาดในการเผชิญอุปสรรคที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ขอให้ท่านพิจารณาคำถามและคำตอบให้ตรงกับความเป็นจริงที่สุด และโปรดตอบคำถามทุกข้อ คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ ผู้วิจัยขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านในครั้งนี้ด้วย

แบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด 4 หน้า แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 : ข้อมูลทางด้านความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค
- ตอนที่ 2 : ข้อมูลทางด้านความฉลาดทางอารมณ์
- ตอนที่ 3 : ข้อมูลทางด้านความสำเร็จในการทำงาน
- ตอนที่ 4 : ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ด้านความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับลักษณะของท่านมากที่สุด

ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค		ระดับความสามารถ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านความสามารถในการควบคุมอุปสรรค						
1.	ท่านสามารถควบคุมสถานการณ์ที่เป็นอุปสรรคได้					
2.	ท่านสามารถรับมือกับอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้					
3.	เมื่อเกิดปัญหา ท่านสามารถหาวิธีแก้ไขอย่างเข้าใจและมีสติ					
4.	ท่านรู้ว่าจะรับมือสถานการณ์ที่เป็นอุปสรรคได้เพียงใด					
5.	เมื่อพบอุปสรรค ท่านจะแสดงอารมณ์หรือปฏิกิริยาออกมาในทางบวก					
6.	ท่านสามารถนำสิ่งที่เกิดขึ้นมาเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงตนเอง					
ด้านความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรค						
7.	ท่านสามารถนำตนเองเข้าไปแก้ไขปัญหหรืออุปสรรคได้					
8.	ท่านสามารถวิเคราะห์สาเหตุหรือองค์ประกอบของสาเหตุได้					
9.	เมื่อเกิดปัญหา ท่านจะไม่โทษผู้อื่น					
10.	ท่านรับทราบหน้าที่ว่าใครควรเป็นผู้รับผิดชอบต่อปัญหานั้น					
11.	เมื่อเกิดปัญหาแบบเดิมขึ้น ท่านจะแก้ไขปัญหานั้นได้อย่างเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
12.	ท่านคิดว่าปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่ใช่ความผิดของท่านเพียงผู้เดียว					
ด้านความสามารถในการอดทนและทนทานต่ออุปสรรค						
13.	ท่านมีความอดทนต่ออุปสรรคหรือปัญหา					
14.	ท่านสามารถรับมือกับความยึดเยื้อของอุปสรรคหรือปัญหาได้					
15.	ท่านไม่ยอมแพ้ต่ออุปสรรคหรือปัญหา					
16.	ท่านมีกำลังใจเข้มแข็งในการเอาชนะอุปสรรคเสมอ					
17.	ท่านมองว่าอุปสรรคหรือปัญหานั้นต้องมีวันสิ้นสุด					
18.	ท่านเชื่อว่าเมื่อผ่านพ้นอุปสรรคไปแล้วจะพบกับความราบรื่น					

ตอนที่ 2 ด้านความฉลาดทางอารมณ์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ของท่านมากที่สุด

ความฉลาดทางอารมณ์		ระดับความสามารถ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา						
1.	ท่านสามารถเข้าใจและตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของผู้อื่น					
2.	ท่านมีจิตใจใฝ่บริการ (Service minded)					
3.	ท่านสามารถส่งเสริมผู้อื่นในด้านการพัฒนาตนเอง					
4.	ท่านรับความแตกต่างของแต่ละบุคคลได้					
5.	ท่านคาดคะเนความคิดเห็นของกลุ่มได้					
ด้านทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์						
6.	ท่านสามารถโน้มน้าวให้ผู้อื่นมีความคิดเห็นเหมือนท่าน					
7.	ท่านเป็นนักสื่อสารที่ดี					
8.	ท่านมีความเป็นผู้นำ					
9.	ท่านมีความคิดริเริ่มให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดี					
10.	ท่านสามารถทำงานเป็นทีมได้เป็นอย่างดี					
ด้านการตระหนักรู้ตนเอง						
11.	ท่านเป็นผู้รู้เท่าทันอารมณ์ตนเอง					
12.	ท่านสามารถรู้ถึงสาเหตุและคาดคะเนผลที่จะเกิดตามมา					
13.	ท่านรู้จักจุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง					
14.	ท่านเชื่อในความสามารถของตนเอง					
15.	ท่านสามารถจัดการกับความรู้สึกภายในของตนเองได้					
ด้านความสามารถในการควบคุมตนเอง						
16.	ท่านสามารถจัดการกับภาวะอารมณ์ของตนเองได้					
17.	ท่านเป็นคนที่มีความซื่อสัตย์					
18.	ท่านสามารถใช้สติปัญญาในการแก้ปัญหา					
19.	ท่านสามารถปรับตัวต่อความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้					
20.	ท่านสามารถเปิดใจกว้างกับสิ่งใหม่ๆ ได้อย่างมีความสุข					

ตอนที่ 3 ด้านความสำเร็จในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความสำเร็จในการทำงานของท่านมากที่สุด

ความสำเร็จในการทำงาน		ระดับความสำเร็จ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการได้รับความยอมรับในการทำงาน						
1.	ผู้บังคับบัญชายอมรับในความคิดเห็นที่ท่านเสนอ					
2.	เพื่อนร่วมงานไว้วางใจในการปฏิบัติงานของท่าน					
3.	ท่านมีโอกาสได้รับผิดชอบงานอื่นๆ นอกเหนือจากงานประจำ					
4.	เพื่อนร่วมงานมักปรึกษาหรือขอคำแนะนำในการทำงานจากท่านเสมอ					
5.	ท่านได้เป็นตัวแทนในการประชุม หรือฝึกอบรมความรู้ใหม่ๆ เสมอ					
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน						
6.	งานที่ท่านปฏิบัติในองค์กร มีโอกาสได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น					
7.	ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถของท่านในการพัฒนางานเสมอ					
8.	ท่านมีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานเนื่องจากการทำงานของท่าน					
9.	ท่านได้เรียนรู้ทักษะ และความสามารถใหม่ๆ จากการทำงานเสมอ					
10.	ท่านได้รับการปรับตำแหน่ง หรือการโยกย้ายงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น					

ตอนที่ 4 ลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. 20 – 27 ปี 2. 28 – 35 ปี
 3. 35 – 43 ปี 4. 44 – 51 ปี
 5. 52 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี
 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระยะเวลาการทำงาน

1. ต่ำกว่า 5 ปี
2. 05 – 10 ปี
3. 11 – 16 ปี
4. 17 – 22 ปี
5. 23 ปีขึ้นไป

- ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม -





ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. ผศ.ดร. กาญจน์ระวี อนันต์อักษรกุล	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร. มนุ ลีนะวงศ์	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





ประวัตย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวนิตา แซ่ตั้ง
วันเดือนปีเกิด	10 กรกฎาคม 2525
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	88 ซอยเพชรเกษม 36 แยก 1-4 แขวงบางจาก เขตภาษีเจริญ จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10160
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่อาวุโส
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ฝ่ายบริหารสินเชื่อเช่าซื้อ
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2547	ปริญญาตรี (สาขาการบัญชีทั่วไป) จาก สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข จักรวรรดิ
พ.ศ. 2555	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการ) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

