



ปัจจัยความฉลาดที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ใน
ประเทศไทย

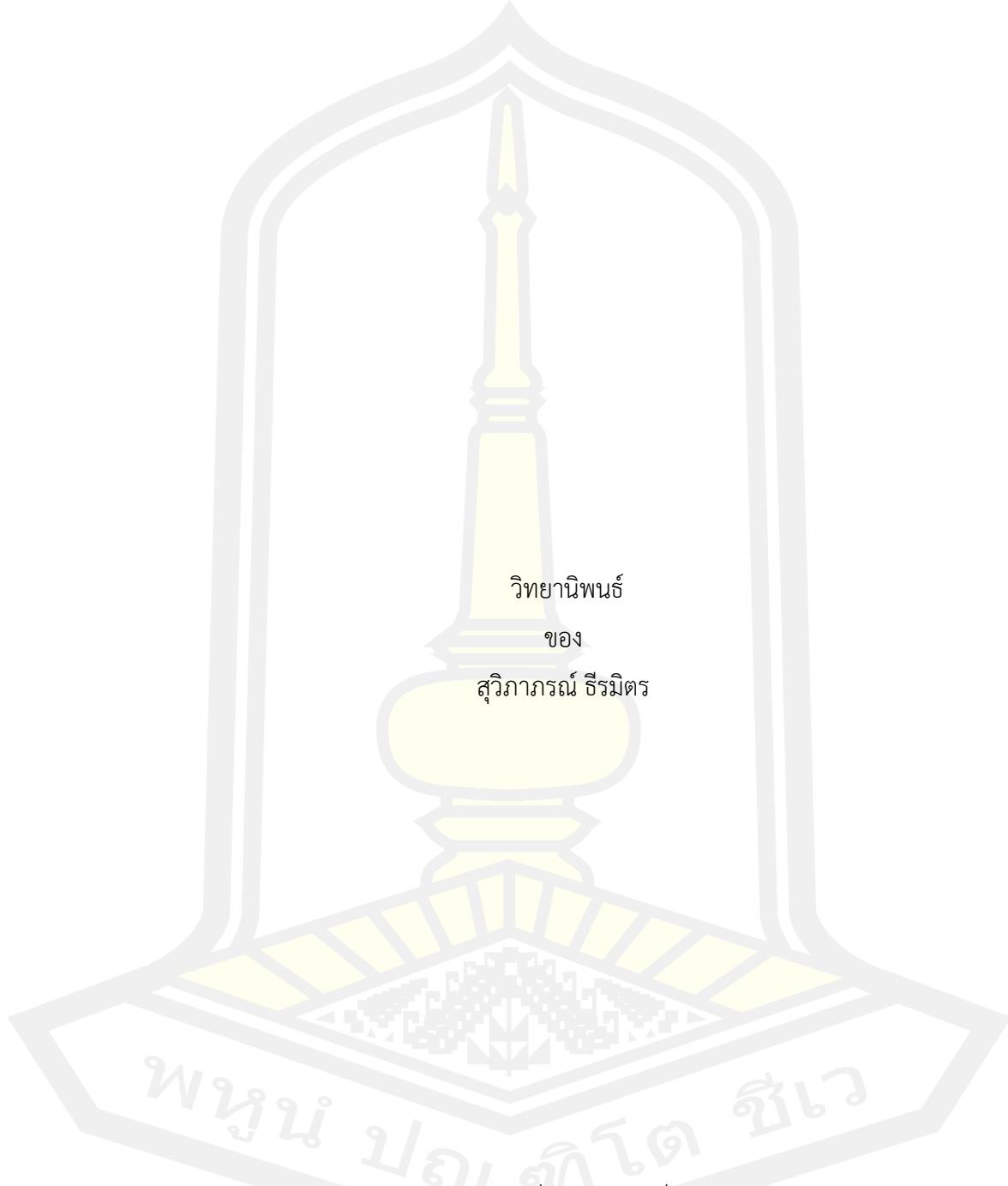
วิทยานิพนธ์
ของ
สุวิภาภรณ์ อีรมิตร

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์

มีนาคม 2565

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ปัจจัยความฉลาดที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ใน
ประเทศไทย



เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์

มีนาคม 2565

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Quotient Factors Affecting Job Success of Personnel of Provincial Commercial Officer
in Thailand

Suwipaporn Dhiramitr

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of Requirements
for Master of Business Administration (Strategic Management)

March 2022

Copyright of Mahasarakham University



คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของนางสุวิภาภรณ์ ชีริมิตร
แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(ผศ. ดร. ศุภพงษ์ ปิ่นเวหา)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(รศ. ดร. การุณย์ ประทุม)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(ดร. กมล เสวตสมบูรณ์)

.....กรรมการ

(ผศ. ดร. พลาญ จันทระจตุรภัทร)

.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

(ผศ. ดร. นิกร ยาสมร)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

.....
(ดร. ชลธิชา ธรรมวิญญู)

คณบดีคณะการบัญชีและการจัดการ

.....
(รศ. ดร. กริสน์ ชัยมูล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยความฉลาดที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ในประเทศไทย		
ผู้วิจัย	สุวิภาภรณ์ จีรมิตร		
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. การุณย์ ประทุม ดร. กมล เสวตสมบุรณ์		
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต	สาขาวิชา	การจัดการเชิงกลยุทธ์
มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	ปีที่พิมพ์	2565

บทคัดย่อ

ภายใต้การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจดังเช่นในปัจจุบัน ทุณมนุษย์ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ในการสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจให้แก่องค์กรทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน นักวิชาการและนักวิจัยด้านการบริหารองค์กร เชื่อว่าการลงทุนที่จะทำให้ได้ผลตอบแทนสูงสุดและทำให้องค์กรจะสามารถอยู่รอดได้ในระยะยาว คือ การลงทุนในทรัพยากรมนุษย์หรือทุนมนุษย์ ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความฉลาดที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในประเทศไทย จำนวน 192 ราย และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test (ANOVA และ MANOVA) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ พหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

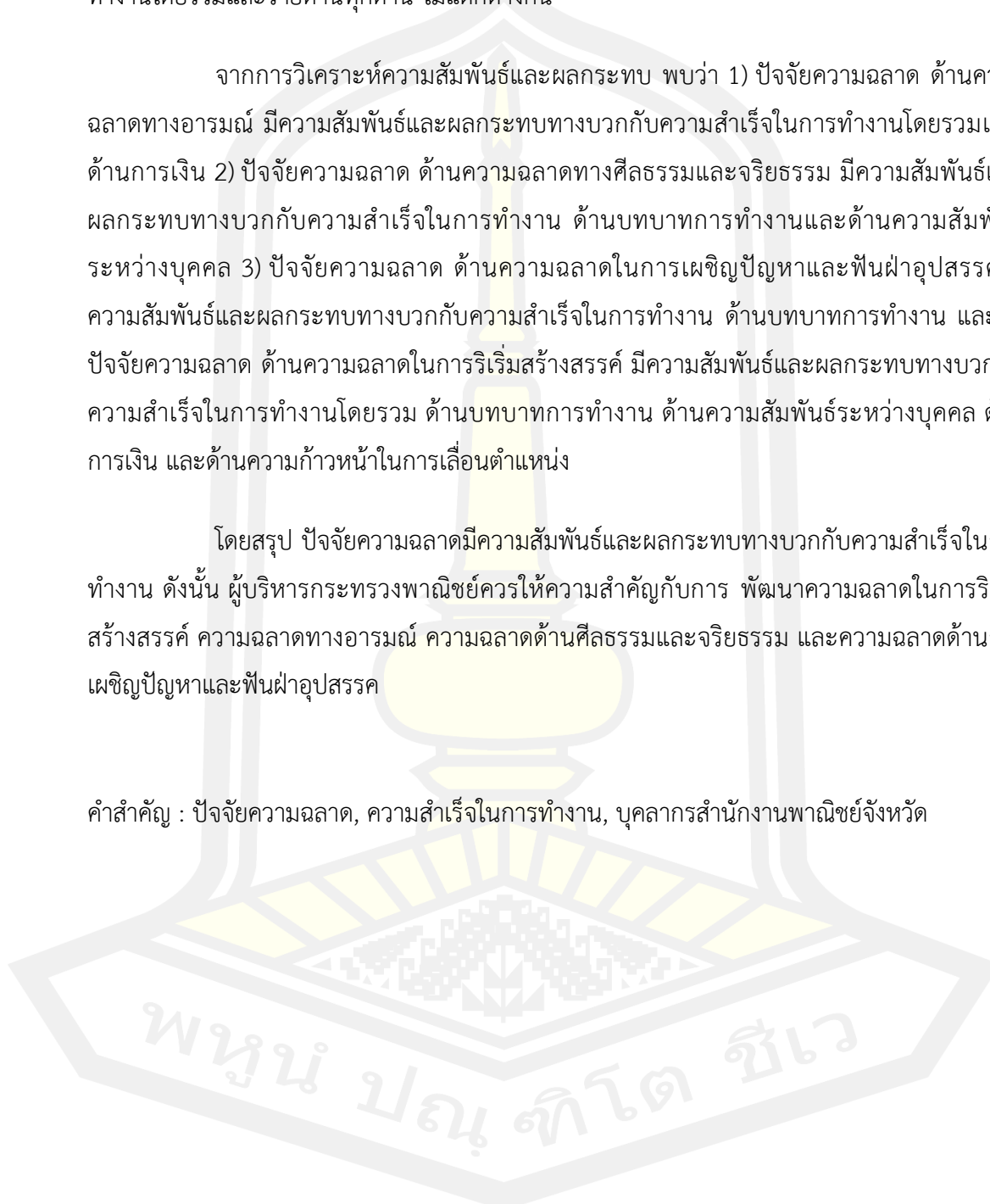
ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความฉลาดทางอารมณ์ ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม ด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค และด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ บุคลากรสำนักงานพาณิชย์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านบทบาทการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน และด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง

บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ที่มีเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และกลุ่มงานที่ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดและความสำเร็จในการทำงานโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า 1) ปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบทางบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวมและด้านการเงิน 2) ปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม มีความสัมพันธ์และผลกระทบทางบวกกับความสำเร็จในการทำงาน ด้านบทบาทการทำงานและด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 3) ปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค มีความสัมพันธ์และผลกระทบทางบวกกับความสำเร็จในการทำงาน ด้านบทบาทการทำงาน และ 4) ปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบทางบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม ด้านบทบาทการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการเงิน และด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง

โดยสรุป ปัจจัยความฉลาดมีความสัมพันธ์และผลกระทบทางบวกกับความสำเร็จในการทำงาน ดังนั้น ผู้บริหารกระทรวงพาณิชย์ควรให้ความสำคัญกับการ พัฒนาความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ ความฉลาดทางอารมณ์ ความฉลาดด้านศีลธรรมและจริยธรรม และความฉลาดด้านการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค

คำสำคัญ : ปัจจัยความฉลาด, ความสำเร็จในการทำงาน, บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด



TITLE	Quotient Factors Affecting Job Success of Personnel of Provincial Commercial Officer in Thailand		
AUTHOR	Suwipaporn Dhiramitr		
ADVISORS	Associate Professor Karun Pratoom , Ph.D. Gamon Savatsomboon , Ph.D.		
DEGREE	Master of Business Administration	MAJOR	Strategic Management
UNIVERSITY	Mahasarakham University	YEAR	2022

ABSTRACT

Under the rapidly changing of business environment as of today, human capital is an important factor in creating economic value for both public and private organizations. Academics and researchers in organizational administration believe that the investment that will maximize the return and enable the organization to survive in the long term is the investment in human resources or human capital. Therefore, the purpose of this research is study about quotient factors effecting job success. The sample was 192 provincial commercial officers in Thailand and used a questionnaire as tools. The statistics use to analyze the data include percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test (ANOVA and MANOVA), multiple correlation analysis, simple regression analysis, and multiple regression analysis.

The results showed that provincial commercial officers are high-level opinions about the overall quotient factors. When considered on a case-by-case quotient aspects, they are at high level in all quotients including emotional quotient, moral quotient, adversity quotient and creativity quotient. The commercial officers are also a high level of opinion about overall job success. When considering each job successful aspect at a high level are two aspects namely work role success and

interpersonal success. At a moderate level of job success aspect are two aspects, namely financial success and hierarchical success.

Provincial commercial officers who are different in gender, in education level, job experience and the working groups. There are opinions about the overall and all aspects of quotient factors are not different.

From the correlation and effect analysis, it was found that 1) Emotional quotient factors correlated and positively effect on overall job success of financial success 2) Moral quotient factors correlated and positively effect on job success of work role success and Interpersonal success 3) Adversity quotient factors correlated and positively effect on job success of work role success and 4) Creativity quotient factors correlated and positively effect on job success, work role success, financial success, and hierarchical success.

In summary, the quotient factors correlated and positively effect on job success. Therefore, the Ministry of Commerce executives should focus on creativity quotient factors, emotional quotient factors, moral quotient factors and adversity quotient factors.

Keyword : quotient factors, job success, personnel of provincial commercial officer

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างสูงยิ่งจากบุคคลทั้งหลาย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ให้ความอนุเคราะห์ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.การุณย์ ประทุม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักและอาจารย์ ดร.กมล เสวตสมบูรณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้คำแนะนำเสนอแนะและควบคุมตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องตลอดมาตั้งแต่ต้นจนแล้วเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิติพงษ์ ส่งศรีโรจน์และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภพงษ์ ปิ่นเวหา อาจารย์ประจำคณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามและผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิกร ยาสมร ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตมหาสารคาม ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ได้เสียสละเวลาและให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือสำหรับงานวิจัย จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จด้วยดี

ขอขอบพระคุณ เพื่อนนิสิตหลักสูตรการจัดการเชิงกลยุทธ์ รุ่น 44 ทุกท่าน ที่ช่วยเหลือให้คำแนะนำในการจัดทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดามารดา บุพการี ตลอดจนบูรพาจารย์และผู้มีพระคุณที่ให้การอบรมสั่งสอนประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้นเพื่อประโยชน์ต่อตนเอง สังคมและประเทศชาติในอนาคตต่อไป

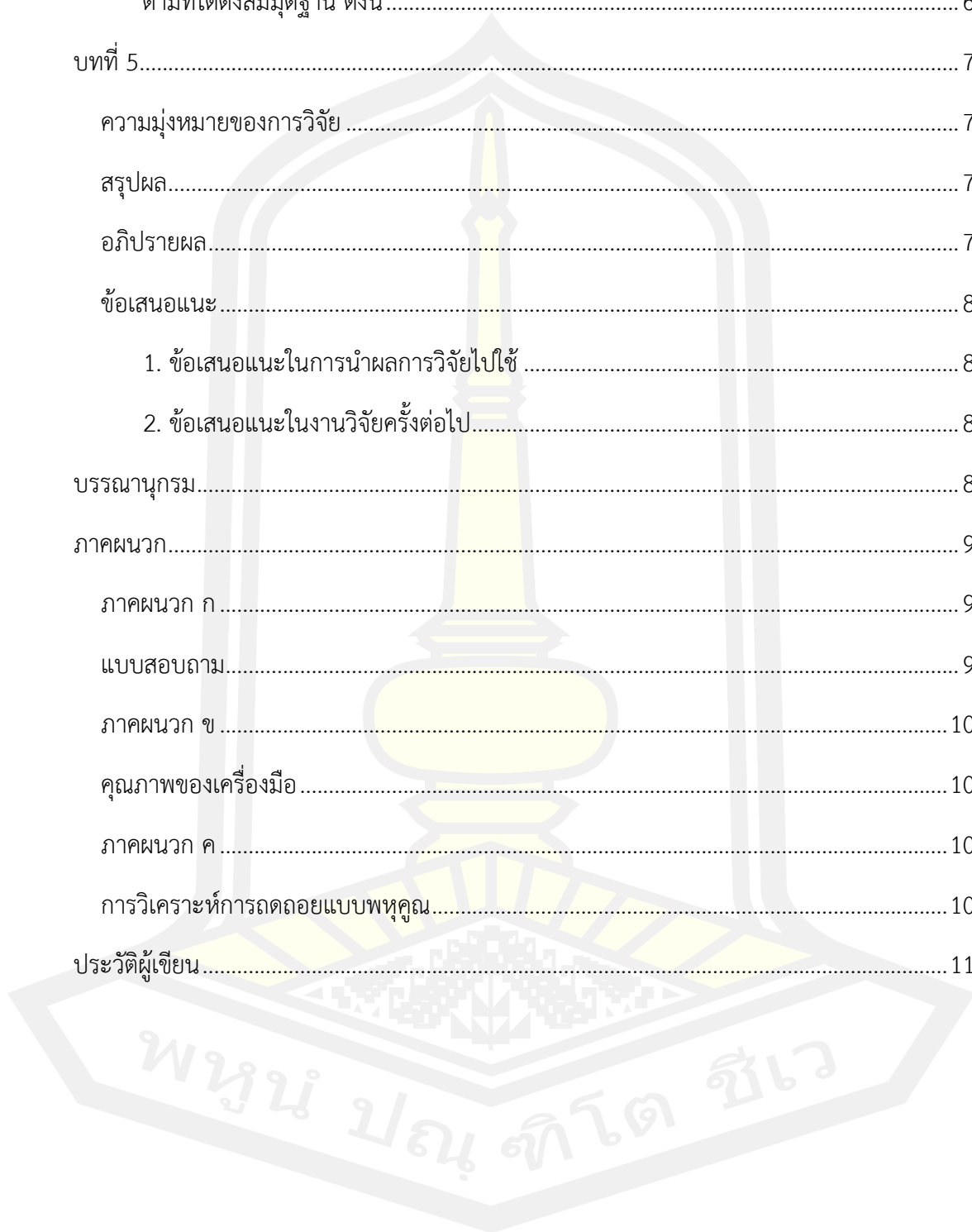
สุวิภาภรณ์ ธีรมิตร

พูน ปณ จิต ธีเว

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ฌ
สารบัญตาราง.....	ฎ
บทที่ 1.....	1
บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
สมมุติฐานในการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
บทที่ 2.....	8
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
1. ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับความฉลาด.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน.....	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
บทที่ 3.....	35

การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ ตามที่ได้ตั้งสมมุติฐาน ดังนี้.....	64
บทที่ 5.....	76
ความมุ่งหมายของการวิจัย	76
สรุปผล.....	77
อภิปรายผล.....	79
ข้อเสนอแนะ.....	84
1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้	84
2. ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป.....	85
บรรณานุกรม.....	86
ภาคผนวก.....	93
ภาคผนวก ก	94
แบบสอบถาม.....	94
ภาคผนวก ข	101
คุณภาพของเครื่องมือ	101
ภาคผนวก ค	104
การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ.....	104
ประวัติผู้เขียน.....	110



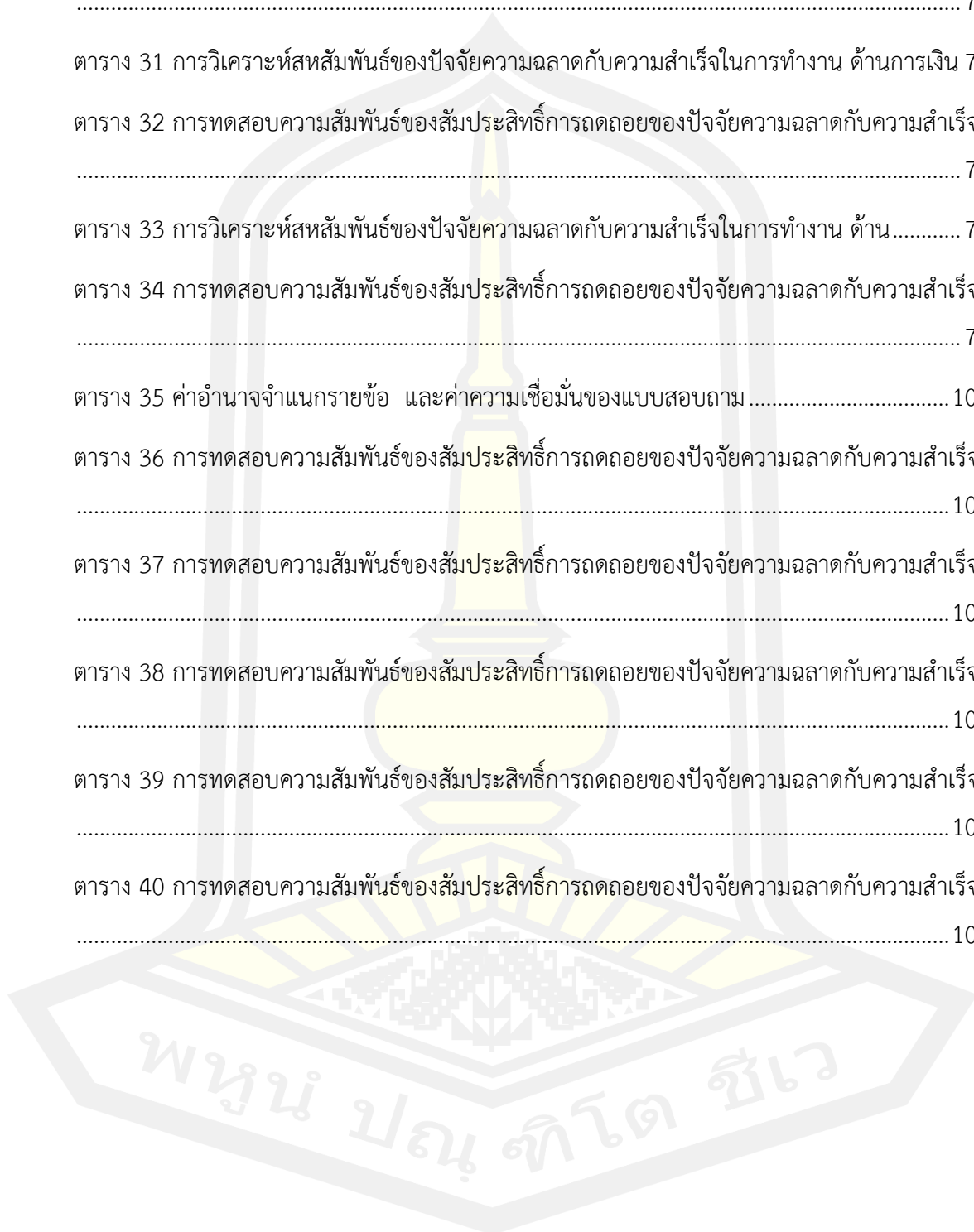
สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 จำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่างและจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากร สำนักงานพาณิชย์จังหวัด จำแนกตามภูมิภาคที่ตั้งของสำนักงานที่สังกัด	36
ตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	44
ตาราง 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดโดยรวมและรายด้านของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์ จังหวัด.....	46
ตาราง 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดทางอารมณ์เป็นรายชื่อของบุคลากร	47
ตาราง 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรมเป็น รายชื่อของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	48
ตาราง 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่า อุปสรรคเป็นรายชื่อของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	49
ตาราง 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์เป็นรายชื่อ ของบุคลากร สำนักงานพาณิชย์จังหวัด	50
ตาราง 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวมและรายด้านของบุคลากรสำนักงาน พาณิชย์จังหวัด	51
ตาราง 9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน ด้านบทบาทการทำงานเป็นรายชื่อของ บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด.....	52
ตาราง 10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นรายชื่อ ของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	53
ตาราง 11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน ด้านการเงิน เป็นรายชื่อของบุคลากร	54
ตาราง 12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง	55
ตาราง 13 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาด โดยรวมและเป็นรายด้านของ ...	56
ตาราง 14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาด โดยรวมและเป็นรายด้านของ ...	57

ตาราง 15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดโดยรวมของบุคลากรสำนักงาน..	58
ตาราง 16 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดเป็นรายด้านของบุคลากรสำนักงาน	58
ตาราง 17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดโดยรวมของบุคลากรสำนักงาน..	59
ตาราง 18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดเป็นรายด้านของบุคลากรสำนักงาน	59
ตาราง 19 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน	60
ตาราง 20 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน	61
ตาราง 21 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จในการทำงานโดยรวมของบุคลากร	62
ตาราง 22 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานเป็นรายด้านของบุคลากร	62
ตาราง 23 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จในการทำงานโดยรวมของบุคลากร	63
ตาราง 24 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานเป็นรายด้านของบุคลากร	63
ตาราง 25 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของปัจจัยความฉลาดกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวมของ.	64
ตาราง 26 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยความฉลาดกับความสำเร็จ	66
ตาราง 27 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของปัจจัยความฉลาดกับความสำเร็จในการทำงาน ด้านบทบาท	67
ตาราง 28 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยความฉลาดกับความสำเร็จ	68
ตาราง 29 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของปัจจัยความฉลาดกับความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	69

ตาราง 30 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยความฉลาดกับความสำเเร็จ	70
ตาราง 31 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของปัจจัยความฉลาดกับความสำเเร็จในการทำงาน ด้านการเงิน	71
ตาราง 32 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยความฉลาดกับความสำเเร็จ	72
ตาราง 33 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของปัจจัยความฉลาดกับความสำเเร็จในการทำงาน ด้าน.....	73
ตาราง 34 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยความฉลาดกับความสำเเร็จ	74
ตาราง 35 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	102
ตาราง 36 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยความฉลาดกับความสำเเร็จ	105
ตาราง 37 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยความฉลาดกับความสำเเร็จ	106
ตาราง 38 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยความฉลาดกับความสำเเร็จ	107
ตาราง 39 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยความฉลาดกับความสำเเร็จ	108
ตาราง 40 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยความฉลาดกับความสำเเร็จ	109



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ภายใต้การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจดังเช่นในปัจจุบัน ทุนมนุษย์ (Human Capital) ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจให้แก่องค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐ หรือภาคเอกชน โดยนักวิชาการและนักวิจัยด้านการบริหารองค์กร เชื่อว่าการลงทุนที่จะทำให้ได้ผลตอบแทนสูงสุดและทำให้องค์กรจะสามารถอยู่รอดได้ในระยะยาว คือ การลงทุนในทรัพยากรมนุษย์หรือทุนมนุษย์ เนื่องจากบุคลากรที่ได้รับการสร้างทักษะหรือการพัฒนาความรู้ความสามารถแล้ว จะนำเอาทุนดังกล่าวนี้ที่อยู่ภายในตนเองกลับมาพัฒนาและสร้างสรรค์มูลค่าให้แก่องค์กรหรือสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากทุนมนุษย์มีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากทรัพยากรอื่น ๆ คือ เป็นทรัพยากรเพียงหนึ่งเดียวที่ยากแก่การลอกเลียนแบบ ทั้งยังมีความสามารถในการพัฒนาตนเองและปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ทรัพยากรมนุษย์เป็นทุนมนุษย์ประเภทที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Assets) อันประกอบไปด้วย ความรู้ความสามารถ ความชำนาญที่สั่งสมมาจากการประสบการณ์ในอดีต ความคิดสร้างสรรค์ รวมถึงบุคลิกภาพ และทักษะส่วนบุคคลที่มองเห็นได้ยาก อาทิ ทักษะการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น และการได้รับการยอมรับในสังคม เป็นต้น (Becker, 2009) จึงอาจกล่าวได้ว่า การสร้างหรือการพัฒนาทุนมนุษย์ภายในองค์กร มีขอบเขตครอบคลุมการพัฒนาทั้งในด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน การเผชิญและการแก้ไขปัญหาในงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงาน รวมถึงทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กร แนวคิดทุนมนุษย์จึงอาจถือได้ว่าเป็นแนวคิดพื้นฐานของการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดด้านต่าง ๆ ที่กำลังได้รับความสนใจจากนักวิจัยองค์กร

ความฉลาด (Quotient) มิได้มีความหมายแคบเพียงแค่ว่า ปัญญา (Intelligence) หรือคือ ความรอบรู้ ความรู้ทั่ว ที่เกิดแต่การเรียนรู้และคิด (สำนักงานราชบัณฑิตยสถาน, 2558: เว็บไซต์) หากแต่ยังครอบคลุมความสามารถด้านอื่นไม่ว่าจะเป็นด้านอารมณ์ ด้านสังคม และด้านคุณธรรม จริยธรรม (เกียรติวรรณ อมาตยกุล, 2547) ทั้งนี้เพราะมีการศึกษาหลายชิ้นในอดีตพบว่า การมีความสามารถทางสติปัญญาในระดับสูงเพียงอย่างเดียว ไม่ได้เป็นหลักประกันว่าบุคคลจะประสบความสำเร็จในชีวิต หรือความสำเร็จในชีวิตเสมอไป หากแต่ต้องใช้ความฉลาดในด้านอื่น ๆ ประกอบกันด้วย (พิกุล พุ่มช้าง และปริญญา มีสุข (2560) ; วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2551)) ในบริบทการทำงาน

ในองค์กร ปัจจัยความฉลาด (Quotient Factors) เป็นเงื่อนไขเชิงสาเหตุ ด้านความสามารถ ทักษะ และพฤติกรรมที่มีความเกี่ยวข้องทั้งโดยทางตรงและทางอ้อมต่อการช่วยส่งเสริมการเรียนรู้และนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานและผลลัพธ์ ในงาน ตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ประกอบไปด้วย ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient: EQ) ความฉลาดทางด้านศีลธรรม และจริยธรรม (Moral Quotient: MQ) ความฉลาดในการแก้ไขปัญหา (Adversity Quotient: AQ) และ ความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity Quotient: CQ) พิษณุภา ยืนยาว (2560) อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะมีแนวคิดและงานวิจัยจำนวนมากไม่น้อยสนับสนุนถึงความสำคัญของการส่งเสริมและการพัฒนาปัจจัยความฉลาดดังกล่าวนี้ แต่งานวิจัยที่มีอยู่ส่วนใหญ่ทำการศึกษาในบริบทของการจัดการเรียนการสอนในระดับต่าง ๆ ในสถาบันการศึกษา ขณะที่การศึกษาภายใต้บริบทของการทำงานในองค์กรยังมีอยู่ค่อนข้างน้อย อีกทั้งมักทำการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยความฉลาดเพียงปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเท่านั้น ทำให้องค์ความรู้ ที่มีอยู่ในการทำความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความฉลาดและผลลัพธ์เชิงหน้าที่การทำงาน เช่น ประสิทธิภาพการทำงานหรือความสำเร็จในการทำงานขาดความสมบูรณ์

ความสำเร็จในการทำงาน (Job Success) เป็นการรับรู้ถึงผลลัพธ์เชิงบวกที่เกิดขึ้น จากการได้ปฏิบัติบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามตำแหน่งงานภายในองค์กรของบุคคล โดยองค์ประกอบ 4 ด้าน ที่ทำให้บุคคลเกิดการรับรู้ถึงความสำเร็จในการทำงานของตนประกอบด้วย ด้านบทบาทการทำงาน (Work Role Success) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Success) ด้านการเงิน (Financial Success) และด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง (Hierarchical Success) Gattiker & Larwood (1986) ความสำเร็จในการทำงานมีความสำคัญ ทั้งในแง่ของการทำให้ผู้ปฏิบัติงานนั้น เกิดความพึงพอใจในงานและภาคภูมิใจไม่ว่าจะจากชื่อเสียง คำชมเชย การได้รับการยอมรับ และรายได้ที่เพิ่มขึ้น (Zhang et al., 2015) และในแง่ของผลรวมจากความสำเร็จในระดับผู้ปฏิบัติการ เป็นปัจจัยนำเข้าอันสำคัญยิ่งที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพเชิงกระบวนการและผลการดำเนินงานโดยรวมขององค์กร การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานระดับบุคคล จึงถือว่ามีสำคัญต่อการเป็นข้อสนเทศของผู้บริหารองค์กร ในการนำไปใช้ตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายและแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร โดยความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรถือเป็นจุดเริ่มต้นของความสำเร็จขององค์กร และสังคมในวงกว้าง เพราะหากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงานของบุคลากรไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้ ทรัพยากรที่มีค่าซึ่งใช้ไปในการทำงานก็จะสูญเปล่า ทำให้องค์กรต้องเผชิญกับการขาดประสิทธิภาพและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ท้ายที่สุดอาจนำไปสู่การขาดทุน การไม่สามารถแข่งขันกับคู่แข่ง และการไม่สามารถอยู่รอดได้ในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ตรงกันข้าม หากบุคลากรขององค์กรมีความสำเร็จในการทำงาน ผลลัพธ์ที่บรรลุ

เป้าหมายด้านต่าง ๆ ทั้งเป้าหมายในส่วนขององค์กรและเป้าหมายส่วนบุคคลของบุคลากร เมื่อนำมาบูรณาการร่วมกันย่อมนำไปสู่การมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการมีศักยภาพการแข่งขันสูงขององค์กร

สำนักงานพาณิชย์จังหวัด (The Provincial Commercial Office) เป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนภูมิภาคที่มีหน้าที่ในฐานะตัวแทนของกระทรวงพาณิชย์ในส่วนภูมิภาค ไม่ว่าจะเป็นหน้าที่การประสานและสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการพาณิชย์ในเขตพื้นที่จังหวัดและกลุ่มจังหวัด การศึกษา การวิเคราะห์ การจัดทำแผนและดำเนินการตามแผนส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจการค้าของจังหวัด และกลุ่มจังหวัดให้สอดคล้องกับนโยบายกระทรวง และยุทธศาสตร์การค้าจังหวัด และกลุ่มจังหวัด การกำกับ ดูแล ส่งเสริม และพัฒนาการค้าในจังหวัดให้เชื่อมโยงกับการค้าชายแดน และการค้าในภูมิภาค รวมถึงส่งเสริมการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา การสร้างสรรค์ และใช้ประโยชน์ทรัพย์สินทางปัญญาในเชิงพาณิชย์ในระดับพื้นที่ เป็นต้น (สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์, 2561: เว็บไซต์) ด้วยลักษณะเฉพาะของหน้าที่ในงาน ทำให้บุคลากรของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจำเป็นต้องใช้ความสามารถไม่เพียงแต่ความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานโดยตรง หากแต่การประสานงานกับบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ภายในพื้นที่ยังจำเป็นต้องอาศัยความสามารถ ทั้งด้านอารมณ์ ด้านสังคม และด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รวมถึงจำเป็นต้องมีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อตรงเสมอภาคและยุติธรรม ปัจจัยความฉลาดดังกล่าวแล้วทั้งหมดข้างต้นจึงมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่ศึกษาปัจจัยความฉลาดที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าปัจจัยความฉลาดส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานหรือไม่ อย่างไร โดยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยจะสามารถนำไปใช้เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาความฉลาดของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นแนวทางในการปรับปรุงแผนการพัฒนาความฉลาดของบุคลากรให้เกิดประสิทธิผล ส่งผลต่อความสำเร็จของงาน รวมถึงเป็นแนวทางในการปรับปรุงและเสริมสร้างความสำเร็จในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยความฉลาดของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด
2. เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด
3. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยความฉลาดของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ที่มีเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และกลุ่มงานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
4. เพื่อเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ที่มีเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และกลุ่มงานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
5. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความฉลาดและความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด
6. เพื่อทดสอบผลกระทบของปัจจัยความฉลาดที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นข้อสนเทศในการทำความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความฉลาดและความสำเร็จในงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแผนการพัฒนาด้านปัจจัยความฉลาดให้กับบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด
3. เพื่อเป็นข้อสนเทศสำหรับผู้บริหารในการวางนโยบายและกำหนดกลยุทธ์ระดับคุณภาพของบุคลากรในสำนักงานพาณิชย์จังหวัดให้เกิดความสำเร็จในการทำงานมากยิ่งขึ้น
4. เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานพาณิชย์จังหวัดให้มากขึ้นและวางแผนให้เกิดความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง
5. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและเสริมสร้างกระบวนการทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ที่จะเอื้อต่อการส่งเสริมปัจจัยความฉลาดและความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรให้มากยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยความฉลาดที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในประเทศไทยผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยความฉลาด (Quotient Factors) โดยประยุกต์จากแนวคิดปัจจัยความฉลาด 7 ด้าน ของพิชญภา ยืนยาว (2560) ประกอบด้วย

- 1.1 ด้านความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient)
- 1.2 ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม (Moral Quotient)
- 1.3 ด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient)
- 1.4 ด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity Quotient)

2. ความสำเร็จในการทำงาน (Job Success) โดยใช้แนวคิดความสำเร็จในการทำงาน ของ Gattiker & Larwood (1986) 4 ด้าน ประกอบด้วย

- 2.1 ด้านบทบาทการทำงาน (Work Role Success)
- 2.2 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Success)
- 2.3 ด้านการเงิน (Financial Success)
- 2.4 ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง (Hierarchical Success)

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากร ประเภทวิชาการ จาก 4 กลุ่มงาน คือ 1) กลุ่มยุทธศาสตร์และแผนงาน 2) กลุ่มกำกับและพัฒนาเศรษฐกิจการค้า 3) กลุ่มส่งเสริมการประกอบธุรกิจการค้าและการตลาด และ 4) กลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด จำนวนทั้งสิ้น 684 คน (กระทรวงพาณิชย์, 2562: เว็บไซต์)

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากร ประเภทวิชาการ จาก 4 กลุ่มงาน คือ 1) กลุ่มยุทธศาสตร์และแผนงาน 2) กลุ่มกำกับและพัฒนาเศรษฐกิจการค้า 3) กลุ่มส่งเสริมการประกอบธุรกิจการค้าและการตลาด และ 4) กลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด จำนวน 250 คน จากการเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (อ้างอิงใน บุญชม ศรีสะอาด (2553:43)) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามภูมิภาคที่ตั้งของสำนักงานที่สังกัด

3. พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดในประเทศไทย

4. ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล วันที่ 1 พฤศจิกายน 2563– 15 ธันวาคม 2563

5. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มที่ 1 การทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของปัจจัยความฉลาดที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในประเทศไทย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยความฉลาด

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน

กลุ่มที่ 2 การเปรียบเทียบ ปัจจัยความฉลาดและความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในประเทศไทย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และกลุ่มงานที่ปฏิบัติงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยความฉลาดและความสำเร็จในการทำงาน

สมมุติฐานในการวิจัย

1. บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ที่มีเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และกลุ่มงานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีปัจจัยความฉลาดแตกต่างกัน
2. บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ที่มีเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และกลุ่มงานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน
3. ปัจจัยความฉลาดมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด
4. ปัจจัยความฉลาดส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่นักวิชาการพาณิชย์ สายงานประเภทวิชาการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในประเทศไทย
2. ปัจจัยความฉลาด (Quotient Factors) หมายถึง เงื่อนไขเชิงสาเหตุที่เกี่ยวข้องความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่ส่งเสริมให้การทำงานประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ ประกอบด้วย

2.1 ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient) หมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่น สามารถบริหารจัดการกับอารมณ์ของตนและปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้อย่างปกติสุข

2.2 ความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม (Moral Quotient) หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติตามประเพณีอันดีงามของศาสนา วัฒนธรรม และค่านิยมของสังคม ประพฤติปฏิบัติในทางที่ถูกต้อง เป็นแบบอย่างที่ดี มีความรัก ความเมตตา ปราศรัยที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน มีเจตนาที่ดีงามในทุกสถานการณ์ มีความยุติธรรมในการทำงานและสังคม มีจิตสำนึกที่ดีต่อผู้อื่น

2.3 ความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient) หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ถึงสถานการณ์เฉพาะหน้าและสามารถวางแผนจัดการแก้ไขปัญหาสถานการณ์ได้อย่างเป็นระบบแบบแผน

2.4 ความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity Quotient) หมายถึง ความสามารถในการแสดงความคิดริเริ่ม การคิดนอกกรอบธรรมเนียมปฏิบัติ เกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการและผลการปฏิบัติงาน รวมถึงการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากงานในบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบของตน ทีมงาน และองค์กร

3. ความสำเร็จในการทำงาน (Job Success) หมายถึง การรับรู้ถึงผลลัพธ์เชิงบวกที่เกิดขึ้นจากการทำงานตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ตามตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมายในองค์กร ประกอบด้วย

3.1 ด้านบทบาทการทำงาน (Work Role Success) หมายถึง การรับรู้ความสำเร็จในการกิจที่ได้รับมอบหมาย มีความพึงพอใจที่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมาย สำเร็จ ลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ และได้รับการยอมรับในผลงานจากบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งของตน

3.2 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Success) หมายถึง การรับรู้ถึงการได้รับการยอมรับนับถือในฐานะที่เป็นสมาชิกขององค์กรทั้งจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาหรือจากบุคคลอื่นทั่ว ๆ ไปที่เกี่ยวข้องในการทำงาน

3.3 ด้านการเงิน (Financial Success) หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินที่ได้รับจากการทำงานโดยประเมินจากผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา และเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกัน

3.4 ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง (Hierarchical Success) หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับโอกาสที่จะสามารถเติบโต ก้าวหน้าและเลื่อนขั้นตำแหน่ง จากงานที่ตนกำลังดำเนินอยู่ รวมถึงการได้รับการส่งเสริม การพัฒนาความรู้และทักษะต่าง ๆ ในระดับที่สูงขึ้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยความฉลาดที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์ จังหวัดในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด
2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาด
3. แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

1.1 ความเป็นมาของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด (กระทรวงพาณิชย์, 2562: เว็บไซต์)

สำนักงานพาณิชย์จังหวัด เป็นหน่วยงานในส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงพาณิชย์ ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2557 ตามมติคณะรักษาความสงบแห่งชาติ โดยได้เห็นชอบในหลักการให้กระทรวงพาณิชย์ปรับปรุงโครงสร้างในส่วนภูมิภาค โดยการรวมหน่วยงานของกระทรวงพาณิชย์ในส่วนภูมิภาค ให้เป็นหนึ่งเดียวกันภายใต้สำนักงานพาณิชย์จังหวัด สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ในฐานะตัวแทนกระทรวงพาณิชย์ในส่วนภูมิภาค เพื่อให้การบริหารราชการของกระทรวงพาณิชย์ในส่วนภูมิภาค มีความเป็นเอกภาพ สามารถนโยบายนโยบายไปปฏิบัติให้เกิดผลในระดับพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสามารถให้บริการประชาชนในพื้นที่ได้อย่างเบ็ดเสร็จครบวงจร โดยปัจจุบันมีสำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจำแต่ละจังหวัด รวม 76 แห่ง โดยมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ และโครงสร้างองค์กร รายละเอียดดังนำเสนอในหัวข้อถัดไป

1.2 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจและโครงสร้างองค์กร

สำนักงานพาณิชย์จังหวัดมีวิสัยทัศน์คือ เศรษฐกิจการค้าเติบโต สู่เศรษฐกิจยุคใหม่อย่างยั่งยืน ภายในปี 2565 และมีพันธกิจครอบคลุมใน 5 ด้าน คือ 1) การส่งเสริมการค้าขายระหว่างประเทศ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางการค้าของประเทศ 2) การพัฒนาเศรษฐกิจการค้าให้เข้มแข็ง ลดความเหลื่อมล้ำและยกระดับรายได้ของประเทศ 3) การยกระดับโครงสร้างพื้นฐานทางการค้าให้มีประสิทธิภาพ มาตรฐาน เป็นธรรม 4) การส่งเสริมการค้าและพัฒนาความร่วมมือทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศ และ 5) การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร ทำให้ภารกิจของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ประกอบด้วย

1) การเตรียมความพร้อมของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ควบคู่ไปกับการส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจของจังหวัด/ภูมิภาค เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดให้ทันสมัย (Modernization) และมีศูนย์ธุรกิจประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนระดับจังหวัด (AEC Business Support Center) เป็นศูนย์บริการข้อมูลและให้คำปรึกษาด้านการค้าและการลงทุนแก่ภาคเอกชน ส่งเสริมและพัฒนาภาคธุรกิจการค้า รวมทั้งเร่งพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการและบุคลากรของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดประกอบกันด้วย

2) ส่งเสริมและพัฒนาการค้ากับประเทศเพื่อนบ้าน การค้าชายแดน และโลจิสติกส์การค้า โดยการพัฒนาความร่วมมือและอำนวยความสะดวก สะดวกทางเศรษฐกิจการค้า รวมทั้งการค้าชายแดนและโลจิสติกส์การค้า เพื่อขยายการค้าและการพัฒนาธุรกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน รองรับการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

3) การพัฒนาตลาดสินค้าเกษตรและการแก้ไขปัญหาสินค้าเกษตรของจังหวัด โดยศึกษา ติดตาม จัดทำข้อมูลเพื่อเตือนภัย ป้องกันความเสี่ยง และดำเนินการแก้ไขปัญหาสินค้าเกษตรที่สำคัญของจังหวัด ตลอดจนพัฒนาผู้ประกอบการและขยายตลาดสินค้าเกษตรและเกษตรอินทรีย์ให้บรรลุผลตามนโยบายของรัฐบาล

4) ส่งเสริมและพัฒนาตลาดสินค้าหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) สินค้า/บริการที่เกี่ยวข้องกับอาหารภายใต้นโยบายครัวไทยสู่ครัวโลก และพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) โดยมุ่งสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ ยกกระดับคุณภาพและมาตรฐาน สร้างเครือข่ายทางธุรกิจ และส่งเสริมการนำทรัพย์สินทางปัญญามาใช้ในเชิงพาณิชย์ เพื่อเสริมสร้างรายได้และเพิ่มขีดความสามารถ ในการแข่งขันสู่ระดับสากล

5) พัฒนารฐานข้อมูลด้านเศรษฐกิจการค้าระดับจังหวัด โดยดำเนินการจัดทำข้อมูล และพัฒนารฐานข้อมูลเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประโยชน์ในการกิจของกระทรวงพาณิชย์และในการให้บริการแก่ประชาชน

6) ส่งเสริมการตลาดสินค้าและบริการภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง/โครงการพระราชดำริและโครงการพระราชเสาวนีย์ โดยการส่งเสริมและพัฒนาช่องทางการตลาด สินค้าของจังหวัดตามโครงการพระราชดำริและโครงการพระราชเสาวนีย์ เพื่อเพิ่มรายได้และขยายโอกาสทางการค้า

7) งานอื่นๆ ตามที่ปลัดกระทรวงพาณิชย์มอบหมาย

8) รายงานความคืบหน้าการดำเนินงาน รวมทั้งปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะให้ปลัดกระทรวงพาณิชย์ทราบอย่างสม่ำเสมอ

และเพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรักษาความสงบแห่งชาติดังกล่าว กระทรวงพาณิชย์จึงได้มีการกำหนดโครงสร้างการแบ่งงานภายในของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดใหม่ โดยให้สำนักงานพาณิชย์

เป็นศูนย์รวมภารกิจของกระทรวงพาณิชย์ในส่วนภูมิภาค พร้อมทั้งได้มีคำสั่งให้ข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้างประจำ ของหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดกระทรวงพาณิชย์ที่ปฏิบัติราชการอยู่ในส่วนภูมิภาค ไปปฏิบัติราชการภายใต้การบริหารงานตามโครงสร้างการแบ่งงานภายในสำนักงานพาณิชย์จังหวัดใหม่ โดยเริ่มปฏิบัติราชการในจังหวัดน่านรองที่มีตำแหน่งพาณิชย์จังหวัด เป็นระดับอำนาจการสูง จำนวน 16 จังหวัด และกระทรวงพาณิชย์ ได้ออกคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ที่ 410/2558 เรื่อง กำหนดการแบ่งงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด (ฉบับที่ 2) ลงวันที่ 3 กรกฎาคม พ.ศ. 2558 เพื่อให้การบริหารราชการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 60 จังหวัดที่มีตำแหน่งพาณิชย์จังหวัด ประเภทอำนาจการต้น ได้มีการปฏิบัติงานภายใต้นโยบายการบูรณาการหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพาณิชย์ในส่วนภูมิภาคให้เป็นหน่วยงานเดียวกัน ภายใต้สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ (One Roof) อย่างเป็นรูปธรรมทั่วทุกจังหวัดในส่วนภูมิภาค โดยเร็ว อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 21 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน(ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 จึงเห็นสมควรกำหนดการแบ่งงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 60 จังหวัด ประกอบด้วย 1 ฝ่าย 4 กลุ่มงาน ดังนี้

1) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป (บท.)

1.1) งานธุรการและสารบรรณของสำนักงาน

1.2) งานงบประมาณและการเงิน

1.3) งานพัสดุ ครุภัณฑ์ ยานพาหนะ อาคารและสถานที่

1.4) บริหารงานบุคคล พัฒนาบุคลากร และงานสวัสดิการ

1.5) รับข้อร้องเรียน เรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับภารกิจของสำนักงาน การบริการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งประสานการปฏิบัติและส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

1.6) งานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

1.7) งานพิธีการ และงานกิจกรรมพิเศษ

1.8) การบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่น และปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

2) กลุ่มยุทธศาสตร์และแผนงาน (ยผ.)

2.1) จัดทำยุทธศาสตร์และบูรณาการยุทธศาสตร์การค้าของจังหวัด กลุ่มจังหวัด ให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์กระทรวง และนโยบายรัฐบาล

2.2) จัดทำแผนงานและโครงการด้านการพัฒนาส่งเสริม สนับสนุนและแก้ไขปัญหา เศรษฐกิจการค้าในระดับจังหวัด และกลุ่มจังหวัด

2.3) เป็นศูนย์ข้อมูลด้านเศรษฐกิจการค้า การบริการ เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ และบริการให้คำปรึกษาแนะนำเพื่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจการค้าและระบบเตือนภัยของจังหวัด

2.4) จัดทำข้อมูลราคาดัชนีเศรษฐกิจการค้า และเศรษฐกิจการค้าของจังหวัด

2.5) จัดวางระบบงาน และติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแผนงาน/โครงการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

2.6) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานหรือที่ได้รับมอบหมาย

3) กลุ่มกำกับและพัฒนาเศรษฐกิจการค้า (กศ.)

3.1) กำหนดแนวทางและข้อเสนอแนะการจัดระเบียบการค้า การตลาด ส่งเสริมพัฒนาและแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจการค้า การตลาดสินค้าและบริการของจังหวัด

3.2) กำกับ ดูแล ราคาและปริมาณสินค้าและบริการ ดำเนินการเพื่อเพิ่มทางเลือกให้แก่ผู้บริโภคได้ซื้อสินค้าและบริการในราคาที่เป็นธรรม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาผู้บริโภคให้มีบทบาทในการพิทักษ์ประโยชน์ของตนเอง

3.3) กำกับ ดูแล การค้าของจังหวัดให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรมและเสริมสร้างจริยธรรมและมาตรฐานทางการค้าของผู้ประกอบการธุรกิจ

3.4) กำกับ ดูแล และดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ กฎหมายว่าด้วยการแข่งขันทางการค้า กฎหมายว่าด้วยสิทธิบัตร กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ กฎหมายว่าด้วยเครื่องหมายการค้ากฎหมายว่าด้วยลิขสิทธิ์ กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในจังหวัดที่รับผิดชอบรวมทั้งการอนุญาตขนย้ายสินค้าตามที่คณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการกำหนด

3.5) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานหรือที่ได้รับมอบหมาย

4) กลุ่มส่งเสริมการประกอบธุรกิจการค้าและการตลาด (สธ.)

4.1) ส่งเสริมและพัฒนาการประกอบธุรกิจการค้า ธุรกิจบริการ ผู้ส่งออก สถาบันการค้า ผู้ประกอบการ SMEs ผลิตภัณฑ์ชุมชน การสร้างกลุ่มธุรกิจเชื่อมโยงกลุ่มธุรกิจ การจัดหาและขยายตลาด เพิ่มศักยภาพด้านการค้าและการตลาดของผู้ประกอบการในจังหวัด

4.2) ส่งเสริมและพัฒนาความร่วมมือการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ปกป้องและรักษาผลประโยชน์ทางการค้า การให้บริการและความสะดวกทางการค้าการลงทุน การค้าชายแดน การค้าผ่านแดน และโลจิสติกส์ เพื่อขยายการค้าและการตลาด

4.3) ส่งเสริมการสร้างสรรค์ การคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาใหม่ๆ จากภูมิปัญญาและการใช้ประโยชน์ทรัพย์สินทางปัญญาในเชิงพาณิชย์

4.4) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานหรือที่ได้รับมอบหมาย

5) กลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า (ทอ.)

5.1) วิเคราะห์ วินิจฉัย ให้ความเห็นและสั่งการเกี่ยวกับการจดทะเบียนธุรกิจ หลักประกันทางธุรกิจ พัฒนาส่งเสริมและพิจารณาอนุญาตการอนุมัติการประกอบการค้าข้าว คลังสินค้า ไซโล ห้องเย็น ใบอนุญาต/หนังสือรับรองการนำเข้าส่งออกสินค้าและอื่น ๆ

5.2) บริหารจัดการการจัดเก็บข้อมูล บริการข้อมูลทางทะเบียนธุรกิจ งบการเงิน หลักประกันทางธุรกิจ และข้อมูลธุรกิจอื่น ๆ

5.3) เสริมสร้างองค์ความรู้ด้านบัญชี และหลักประกันทางธุรกิจให้ธุรกิจ ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี ผู้ทำบัญชี สำนักงานบัญชี ดำเนินการจัดทำบัญชีให้มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล และสร้างศักยภาพตลอดจนความน่าเชื่อถือในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน

5.4) วิเคราะห์ วินิจฉัย ให้ความเห็นและสั่งการจดทะเบียน/รับแจ้งข้อมูลเพื่อการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาในภูมิภาค และบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่น

5.5) บูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่น และปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

สรุปได้ว่า สำนักงานพาณิชย์จังหวัด เป็นหน่วยงานในส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงพาณิชย์ มีพันธกิจคือ การส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจของจังหวัด/ภูมิภาคผ่านการใช้นวัตกรรมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและพัฒนาความร่วมมือทางเศรษฐกิจระหว่างภูมิภาคและระหว่างประเทศ ทำให้ภารกิจของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด มีโครงสร้างการบริหารงานที่มุ่งเน้นการกระจายอำนาจและความรับผิดชอบไปสู่ส่วนภูมิภาคเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามพันธกิจ ด้วยเหตุนี้ บุคลากรทั้งในระดับงานบริหาร งานวิชาการ และงานการให้บริการจึงจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถ ความฉลาด ไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เพ้าทันเทคโนโลยี สามารถทำให้องค์กรเกิดความสำเร็จได้ ความฉลาดจึงถือเป็นองค์ประกอบที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง ในหัวข้อถัดจากนี้ จึงใคร่จะขอกล่าวถึงปัจจัยความฉลาด ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่ผู้วิจัยนำมาทำการศึกษาครั้งนี้

แนวคิดเกี่ยวกับความฉลาด

ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงในหลายด้าน ส่งผลให้บุคคลหรือองค์กรต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพื่อที่จะสามารถนำพาตนเองหรือองค์กรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถดำรงอยู่ได้ และความสำเร็จในชีวิตนั้นนอกจากความฉลาดด้านสติปัญญาแล้ว ยังประกอบไปด้วยความฉลาดด้านอื่นที่ทำให้บุคคลหรือองค์กรสามารถอยู่กับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

ปัจจัยความฉลาด หมายถึง เจื่อนไขเชิงสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่ส่งเสริมให้การทำงานประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ปัจจัยความฉลาดที่สามารถส่งผล

ต่อผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน สามารถจำแนกออกได้หลากหลายด้าน ขึ้นอยู่กับผลสัมฤทธิ์ในงาน ที่นักวิชาการและนักวิจัยให้ความสนใจ ตัวอย่างเช่น พิชชดา น่วมองบุญ (2559) ทำการศึกษา เพียงปัจจัยความฉลาดในการแก้ไขอุปสรรคของผู้บริหาร (Adversity Quotient : AQ) นิดา แซ่ตั้ง (2555) ทำการศึกษาปัจจัยความฉลาดที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน โดยสนใจศึกษา ปัจจัยความฉลาด 2 ด้าน คือ ด้านความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient : EQ) และ ด้านความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) ขณะที่พิชญภา ยืนยาว (2560) ทำการศึกษาปัจจัยความฉลาด 7 ด้าน ประกอบด้วย ความฉลาดทางปัญญา (Intelligence Quotient : IQ) ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม (Moral Quotient : MQ) ความฉลาด ในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) ความฉลาดทางสังคม (Social Quotient : SQ) ความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ ความฉลาดที่เกิดจากการเล่น (Play Quotient : PQ) สำหรับ การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ พิชญภา ยืนยาว (2560) มาประยุกต์ใช้ เนื่องจากมีความ ครบคลุมปัจจัยความฉลาดที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด โดยทำ การตัดปัจจัยความฉลาดด้านปัญญาออก เนื่องจากความเที่ยงตรงในการวัดด้วยแบบสอบถามมีน้อย ขณะที่ทำการตัดปัจจัยความฉลาดทางสังคมออก เนื่องจากมีความซ้ำซ้อนกับองค์ประกอบย่อยของ ความฉลาดทางอารมณ์ และทำการตัดปัจจัยความฉลาดด้านการเล่นออก เนื่องจากไม่สอดคล้องกับ ธรรมชาติลักษณะงานของพนักงานสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวคิด ของปัจจัยความฉลาด 4 ด้าน ประกอบด้วย ความฉลาดทางอารมณ์ ความฉลาดทางศีลธรรมและ จริยธรรม ความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค และความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ รายละเอียดดังนี้

2.1 แนวคิดความฉลาดทางอารมณ์

2.1.1 ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ได้มีผู้ให้ความหมาย ของความฉลาดทางอารมณ์ไว้หลากหลายดังนี้

ประกายดาว คำป้อม (2559) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความฉลาด ทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้และรู้จักตนเอง ควบคุมอารมณ์ตนเอง มีการบริหารจัดการอารมณ์ได้ สามารถใช้ปัญญาเพื่อแยกแยะและเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นอยู่เสมอ มองโลกในแง่ดี มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีให้กับผู้ร่วมงาน สามารถขึ้นนำ ความคิดและการกระทำของตนเองในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ตลอดจนการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข

สุวิมล จุลวานิช และนพมณี ฤทธิกุลสิทธิชัย (2556) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองและผู้อื่น สามารถ ให้กำลังใจ มีแรงจูงใจในตนเอง ควบคุมอารมณ์ตนเองและมองโลกในแง่ดี สามารถสร้างสัมพันธภาพ

ที่ดีให้กับผู้อื่นได้ ตลอดจนช่วยให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข ทั้งในชีวิตประจำวันและการทำงาน

ฐิติพร เขมกรรม (2552:29) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถและศักยภาพของแต่ละบุคคล ในการตระหนักรู้ เข้าใจ ตอบสนอง อารมณ์ของตนเอง และอารมณ์ของผู้อื่นได้อย่างถูกต้อง

ธีรตนย์ โพธิ์คำ (2551:32) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่ตระหนักรู้ และสามารถเข้าใจอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น มีสติ รู้เท่าทันอารมณ์ในการเปลี่ยนแปลงไปตามความรู้สึก นึกคิด สามารถประเมินแยกแยะอารมณ์ ยอมรับ และแสดงอารมณ์ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับกาลเทศะตรงตามความเป็นจริง สามารถควบคุมอารมณ์ และจัดการกับอารมณ์ตนเองและผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ปัญญาในการดำรงชีวิต การทำงาน ให้ประสบความสำเร็จ

กรมสุขภาพจิต (2543:14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง การรับรู้ ความเข้าใจและปรับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ

Goleman (1995) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่น เพื่อการสร้างแรงจูงใจ ในตัวเอง บริหารจัดการอารมณ์ต่าง ๆ ได้

จากความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ ข้างต้น สรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้ในอารมณ์ของตนเอง และเข้าใจในอารมณ์ของผู้อื่น พร้อมกับสามารถบริหารจัดการกับอารมณ์ของตนและปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้อย่างปกติสุข

2.1.2 ความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่าปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญ ต่อการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข โดยบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะสามารถ บริหารอารมณ์ทางลบของตนเองได้ สามารถสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ซึ่ง มีความสำคัญและประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กรให้สำเร็จ โดยมีผู้วิจัยและนักจิตวิทยา หลายท่านชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ดังนี้

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2551) ได้กล่าวถึงความสำคัญและประโยชน์ของ ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ในชีวิตประจำวันและงานในหน้าที่ ดังนี้

1) ความฉลาดทางอารมณ์ มีบทบาทในการกำหนดบุคลิกภาพ ที่พึงปรารถนา สร้างวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่เจริญสมวัย สร้างความสามารถในการปรับตัวในการแก้ไขปัญหาความเครียดและแรงกดดันของชีวิต ในภาวะการณ์แข่งขันได้ดี

2) การสื่อสาร การแสดงความรู้สึกอารมณ์ของตน สามารถทำได้ อย่างถูกต้องตามกาลเทศะ เข้าอกเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น บุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะรู้จักยั้งยั้งได้ แม้ในใจเศร้า รับฟังปัญหาของผู้อื่นได้อย่างตั้งใจ ไม่รู้สึกแปลกแยกจากเพื่อนมนุษย์ จากธรรมชาติและจากชีวิตของตนเอง

3) การปฏิบัติงาน ความฉลาดทางอารมณ์ เกื้อหนุนการยอมรับ ความคิดริเริ่มก่อให้เกิดการสร้างผลิตผลที่สนองเป้าหมาย ลดการลา การขาดงาน หรือย้ายงาน เนื่องจากข้อขัดแย้งระหว่างบุคคลลง เสริมสร้างการทำงานที่ประสานสัมพันธ์กันให้มากขึ้น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี บุคคลมีความฉลาดทางอารมณ์ในที่ทำงานทำให้เคารพรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเราได้มากขึ้น มีความสามารถในการปรับตัว รับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี

4) การให้บริการ ความฉลาดทางอารมณ์ ก่อให้เกิดการทำความรู้จัก ลูกค้า รับฟังความต้องการของลูกค้า และตอบสนองได้ดี สร้างความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของหน่วยงาน

5) การบริหารจัดการ ความฉลาดทางอารมณ์ ช่วยส่งเสริมอัจฉริยะ ภาพของความเป็นผู้นำที่มีศิลปะในการรู้จักใช้คนและครองใจคนได้ เปิดโอกาสให้ผู้บริหารได้เรียนรู้ และพัฒนาตน สามารถโน้มน้าวผู้อื่นให้ทำในสิ่งที่ตนต้องการได้สำเร็จ งานก็ได้ผล คนก็เป็นสุข เกิด ความรักงาน รักองค์กร จงรักภักดีมากขึ้น ผู้นำผู้บริหารที่มีความฉลาดทางอารมณ์ ดี จะเป็นบุคคลที่ คำพูดและการกระทำตรงกัน สุจริต เที่ยงตรง (Integrity) มีใช้พูดอย่างหนึ่งแล้วทำอย่างหนึ่ง

6) การเข้าใจชีวิตของตนเองและผู้อื่น ความฉลาดทางอารมณ์ เป็น เรื่องราวของการศึกษาทำความเข้าใจตน (Insight) การมองเข้าไปในตนก่อนทำความเข้าใจบุคคลอื่น เมื่อเข้าใจตน เข้าใจคนอื่น การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน จึงเป็นการมุ่งใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ ที่ สูงสุด ชีวิตครอบครัวก็จะเป็นสุขด้วยความเข้าใจกัน

อิสริยาภรณ์ ชัยกุลหลาบ (2553:28) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความฉลาด ทางอารมณ์ไว้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีประโยชน์กับทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับผู้นำไปใช้ และมีความจำเป็นและสำคัญเป็นอย่างยิ่งโดยเฉพาะกับผู้นำและผู้บริหาร เพราะถือว่าเป็นบุคคลที่มี อำนาจจะสามารถชักจูงโน้มน้าวให้คนเกิดความรู้สึกเห็นชอบและพร้อมจะปฏิบัติงาน ให้เกิด ประสิทธิภาพมากที่สุด จำเป็นต้องแสดงออกถึงวุฒิภาวะทางอารมณ์และความรู้สึก การบริหาร ความกดดันทางจิตใจของตนเอง เมื่อต้องอยู่ในสถานการณ์การนำบุคคลอื่น

จิราภรณ์ ตั้งกิตติภาภรณ์ (2556:14) ได้กล่าวถึง ประโยชน์ของ ความฉลาดทางอารมณ์ไว้ 4 ประการ ได้แก่

1) ประโยชน์ต่อตนเอง (Personal Benefits) บุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง คือ สามารถตรวจสอบและตระหนักรู้เกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อนทางอารมณ์ของตนเอง ขณะเดียวกันรู้จักวิธีการจัดการอารมณ์ที่เหมาะสม มีความสามารถในการปรับตัวกับความสามารถในการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง สร้างสรรค์และทำงานอย่างมีความสุข นอกจากนั้นแล้ว ยังสามารถอ่านอารมณ์ความปรารถนา ความตั้งใจในการทำสิ่งต่าง ๆ ของบุคคลอื่นและแสดงการตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถจูงใจให้บุคคลอื่นมีส่วนร่วม

2) ประโยชน์ต่อสถาบันครอบครัว (Family Benefits) บุคคลที่มีเชาว์อารมณ์สูง มีการตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเองและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ช่วยให้มีโอกาสประสบความสำเร็จและมีสุขภาพที่ดี และยังสามารถเห็นอกเห็นใจผู้อื่นและทักษะทางสังคมช่วยให้เข้าใจและปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่นได้

3) ประโยชน์ต่อสถานที่ทำงาน (Workplace Benefits) บุคคลที่มีเชาว์อารมณ์สูง เป็นผู้ที่เห็นอกเห็นใจคนอื่นและมีทักษะทางสังคม เป็นที่รักและไว้วางใจของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคล นำมาซึ่งความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน ทำให้สามารถนำพลังมาใช้ประโยชน์ในการสร้างสรรค์ผลงานได้อย่างเต็มที่

4) ประโยชน์ต่อสังคม (Social Benefits) บุคคลที่มีเชาว์อารมณ์สูง เป็นแบบอย่างที่ดีสำหรับคนในสังคม ช่วยเสริมสร้างนวัตกรรม ความเจริญรุ่งเรืองและความสงบสุขให้แก่สังคม

ประดา ดาว คำป้อม (2559 : 21) กล่าวถึง ความสำคัญและประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ว่า ผู้นำที่มีความฉลาดทางอารมณ์ดี จะต้องทำหน้าที่เป็นผู้นำในการใช้ศักยภาพของตนเองให้บุคลากรดำเนินไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะต้องเข้าใจชีวิตของตนเองและผู้อื่น มีการบริหารจัดการตนเอง บุคลากรในองค์กรให้ความร่วมมือกันปฏิบัติหน้าที่อย่างมีความสุข อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวมในสถานที่ทำงาน รวมถึงบุคลากร มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความคิดสร้างสรรค์ให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างแท้จริง

Goleman (1995) อ้างถึงใน ดฤชวรรณ แก้วกิตติคุณ (2549:16) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญในแง่ที่มีความสัมพันธ์กับความเป็นผู้นำ ทั้งในเรื่องของการทำงานเดี่ยวและกลุ่ม การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคนกับสังคมงานที่ง่าย ๆ คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงสุดในกลุ่มจะให้ผลงานที่ดีกว่าคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำสุดถึง 3 เท่า นอกจากจะต้องมีความฉลาดทางอารมณ์แล้วจะต้องทำหน้าที่เป็นผู้นำในการใช้ศักยภาพของบุคลากรให้ดำเนินไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญ ทั้งในการใช้ชีวิตประจำวันและการทำงาน ทั้งในระดับผู้บริหาร (ผู้นำ) และพนักงาน โดยความฉลาดทางอารมณ์สามารถมีส่วนส่งเสริมในด้านสร้างความสามัคคี ด้านการเข้าใจจิตใจ อารมณ์ของตนเอง และบุคคลอื่น การจัดการกับความเครียดในงานทั้งยังมีความสำคัญต่อความสัมพันธ์ที่ดีภายในทีมงาน บุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงยังแสดงถึงวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่เป็นคุณสมบัติสำคัญอย่างหนึ่งของผู้นำที่ดีอีกด้วย

2.2 แนวคิดความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม

2.2.1 ความหมายของความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ได้มีผู้ให้ความหมายของความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม ไว้ดังนี้

ประกายดาว คำป้อม (2559) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม หมายถึง ความสามารถในการตัดสินใจตามประเพณีอันดีงามของศาสนา วัฒนธรรม และค่านิยมของสังคม ประพฤติปฏิบัติในทางที่ถูกต้องเป็นแบบอย่างที่ดี มีความรัก มีความเมตตา ปราศรัยที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน มีเจตนาที่ดีงามในทุกสถานการณ์ มีความยุติธรรมต่อเพื่อนร่วมงานและสังคม มีจิตสำนึกที่ดีต่อผู้อื่น

จำเริญ ดวงงามยิ่ง (2554:34-35) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม หมายถึง ระดับของความสามารถแต่ละบุคคล ในการเรียนรู้และปฏิบัติตนในด้านจริยธรรมและศีลธรรมตามกรอบประเพณีอันดีของศาสนา วัฒนธรรม และค่านิยมของสังคม ที่ตนอาศัยอยู่ สามารถปฏิบัติต่อผู้อื่นภายใต้ข้อบัญญัติที่สังคมเหล่านั้นด้วยจิตใจที่เปี่ยมด้วยความรัก ความเมตตา มีความปราศรัยดี ต่อผู้อื่น อยากให้ผู้อื่นได้รับสิ่งที่ดี มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่เบียดเบียนบุคคลอื่น รู้จักนำหลักธรรม มาใช้ในการแก้ไขปัญหาสำหรับตนและบุคคลอื่นได้อย่างเหมาะสม

เพ็ญศรี ใจกล้า (2554:12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม หมายถึง ระดับการรับรู้และเข้าใจ รู้จักรับผิดชอบชั่วดีแยกแยะสิ่งที่ถูกต้องและสิ่งที่ผิดออกจากกัน และเลือกประพฤติตนให้สอดคล้องกับความถูกต้องด้วยความตั้งใจและเจตนาที่ดีงามในทุกสถานการณ์ รู้จักเห็นอกเห็นใจผู้อื่น เคารพให้เกียรติและมีความยุติธรรมให้สอดคล้องกับความดีงาม ความฉลาดทางจริยธรรมเป็นเรื่องที่ต้องมีมาตั้งแต่เด็ก

ธีรณัย โพธิ์คำ (2551 : 40) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม หมายถึง ความสามารถในการประพฤติปฏิบัติชอบ ที่แสดงออกในด้านความรู้ ทักษะ ทศคุณ เหตุผล และพฤติกรรมเชิงจริยธรรม และการรู้จักเลือกแสดงออกหรือมีพฤติกรรมที่เหมาะสม

พรทิพย์ นาคพงศ์พันธ์ (2551) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความฉลาดทางศีลธรรม และจริยธรรม หมายถึง การมีคุณธรรมประจำใจเพื่อการประพฤติปฏิบัติตนให้อยู่ในกรอบที่พึงงาม และสามารถ ตัดสินใจแก้ปัญหาได้ถูกต้องและเป็นธรรม สามารถจำแนกความถูกผิดได้ สามารถเป็นต้นแบบให้บุคคล อื่นปฏิบัติตามได้ มีความรับผิดชอบชั่วดี ถูกต้องตามทำนองคลองธรรมมีความตั้งใจและเจตนาที่ดี ในทุกสถานการณ์

Borba (2001, อ้างถึงใน วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2551) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรมหมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะแยกแยะได้ว่า อะไรที่ ถูกต้อง และอะไรที่ผิด การมีจุดยืนเชิงจริยธรรม คุณธรรม และการประพฤติปฏิบัติในทางที่ควร สามารถแสดงความเป็นพลเมืองที่ดีขององค์การและสังคม

จากความหมายของความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรมข้างต้น สรุปได้ว่า ความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการรับรู้ด้านจริยธรรม ศีลธรรม การประพฤติและปฏิบัติตนตามจารีตประเพณี มีคุณธรรมและจิตสำนึกที่ดีในการใช้ชีวิตทั้งต่อตนเอง และผู้อื่น

2.2.2 ความสำคัญของความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม

จากการศึกษาความหมายของศีลธรรมและจริยธรรม ทำให้เห็นถึงความสำคัญ และประโยชน์ของการมีศีลธรรมและจริยธรรมในตัวบุคคล ในการมีส่วนร่วมนำพาองค์กรไปสู่ ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ โดย Borba (2001 อ้างถึงใน วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2551) ได้กล่าวว่า ความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรมเป็นสิ่งสำคัญมากในสังคม เพราะเป็นรากฐานในการนำความ เจริญและก้าวหน้ามาสู่ตัวบุคคล กล่าวคือ บุคคลที่มีฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรมสูง จะมีมโนสำนึก (Conscience) ซึ่งจะช่วยจำแนกความถูกต้อง ความชอบธรรม และความเหมาะสม ไม่ ออกนอกกลุ่มนอกทางที่ไม่ถูกต้อง อดทนต่อความยั่งยืน ซึ่งถือเป็นหัวใจของการพัฒนาคุณธรรม และ มีความสามารถในการควบคุมตนเอง (Self-Control) สามารถควบคุมความรู้สึกและความต้องการ ภายในตน และอดทนต่อแรงกดดันภายนอกตน ไม่ด่วนสรุปตัดสินใจ สามารถใช้วิจารณญาณ ของตนเองได้มีการเคารพเกรงใจผู้อื่น (Respect) ปฏิบัติต่อผู้อื่นเหมือนกับตนอยากได้รับการดูแล ซึ่งเป็นรากฐานของการลดความรุนแรง ความเกลียดชัง และความอยุติธรรมทั้งปวง สามารถที่จะเคารพ เกรงใจทั้งต่อตนเองและบุคคลอื่นทั้งยังเป็นผู้มีความยุติธรรม (Fairness) คำนึงถึงกฎกติกา มีการให้ และรับฟัง ทุกแง่ทุกมุมก่อนตัดสินใจ การมีจิตใจเปิดกว้าง ปฏิบัติอย่างยุติธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

นอกจากนี้ พิชรินทร์ จิตต์มัน (2551:11) กล่าวว่าความฉลาดทางศีลธรรม และจริยธรรม มีความสำคัญอย่างมากต่อสังคม เพราะเป็นรากฐานที่จะนำมาซึ่งความสุขสงบและ ความเจริญก้าวหน้าสู่สังคมนั้น ๆ เพราะเมื่อบุคคลในสังคมมีความฉลาดทางด้านศีลธรรม

และจริยธรรมก็จะมีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีความเมตตา ไม่เบียดเบียนผู้อื่น ยินดีให้ความช่วยเหลือ เมื่อผู้อื่นต้องการความช่วยเหลือ จึงทำให้การทำงานในการกิจใด ๆ ที่ต้องทำร่วมกับผู้อื่น เกิดความราบรื่น และหากมีความขัดแย้งเกิดขึ้นจะสามารถจัดการประสานงานกับผู้อื่นในการแก้ไขความขัดแย้งนั้นได้ด้วยดี

จากแนวคิดข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ควรมีในตัวบุคคล ทำให้เป็นบุคคลที่มีจิตสำนึกต่อสาธารณะ ประพฤติปฏิบัติตน เป็นแบบอย่างที่ดีและเห็นแก่ส่วนรวม มีความซื่อสัตย์และเที่ยงตรง มีมโนธรรม และยึดหลักความซื่อสัตย์สุจริตในการดำเนินชีวิต อันจะทำให้เกิดความราบรื่นในการทำงานร่วมกับผู้อื่นภายในองค์กร

2.3 แนวคิดความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค

2.3.1 ความหมายของความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ได้มีผู้ให้ความหมายของความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคไว้ดังนี้

ประกายดาว คำป้อม (2559) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองต่อปัญหาอุปสรรค ด้วยเจตคติทางบวก มีสติ มีความมุ่งมั่นมีความมานะพยายาม มีความอดทน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ สามารถที่จะเผชิญและเอาชนะต่ออุปสรรคในเหตุการณ์ที่ไม่ดี ด้วยสติ ความเพียรพยายาม มีวิธีการที่ชาญฉลาดที่จัดการต่อปัญหาด้วยวิธีที่ดีที่สุด สามารถเปลี่ยนวิกฤติให้เป็นโอกาสได้

ปรีวันท์ ลำพูล (2558:10) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค หมายถึง ความพยายามในการที่จะเอาชนะต่อปัญหาและอุปสรรค โดยไม่ย่อท้อ มีสติ และสามารถควบคุมอารมณ์ได้เป็นอย่างดี จึงทำให้สามารถพ้นจากอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว

วันเพ็ญ ตั้งตรงจิต (2557:29-30) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค หมายถึง ความสามารถที่จะเผชิญและเอาชนะต่ออุปสรรคในเหตุการณ์เลวร้ายต่าง ๆ ด้วยสติ ความเพียรพยายาม และจิตใจที่เข้มแข็ง ไม่ท้อถอย รู้จักวิธีที่ชาญฉลาดที่จัดการต่อปัญหาที่เผชิญด้วยวิธีที่ดีที่สุด เปลี่ยนวิกฤติให้เป็นโอกาส มองความล้มเหลวเป็นบันไดสู่ความสำเร็จ เพียรพยายามนำตนไปสู่จุดหมายปลายทางแห่งความสำเร็จที่ตนเองตั้งใจไว้

นิตา แซ่ตั้ง (2555) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการตอบสนองต่อเหตุการณ์เฉพาะหน้าหรือยามที่ต้องเผชิญความยากลำบาก

ศุภกานต์ น่วมจะโป๊ะ (2553:11) ได้ให้ความหมายไว้ว่าความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค หมายถึง ความสามารถในการเอาชนะอุปสรรค ความอดทนพากเพียร

พยายามฝึกฝนการต่อสู้กับปัญหา อุปสรรค และความยากลำบากในชีวิตโดยไม่ย่อท้อและล้มเลิกความพยายาม มีกำลังใจและความหวังเสมอ เพื่อให้สามารถทำตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ธีรณัย โพธิ์คำ (2551 : 47) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค หมายถึง การที่บุคคลได้เผชิญปัญหาต่าง ๆ โดยเชื่อว่าปัญหาดังกล่าวเหล่านั้น ตนเองสามารถควบคุมสถานการณ์ สามารถรับรู้ต้นเหตุและรับผิดชอบต่อปัญหาต่าง ๆ ได้อีกทั้งยังสามารถอดทนกับปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นแนวทางที่นำไปสู่ความสำเร็จในชีวิต

จากความหมายของความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคข้างต้นสรุปได้ว่า ความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค หมายถึง ความสามารถในการมีสติรับรู้ถึงเหตุการณ์เฉพาะหน้า และใช้ปัญญาในการแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี มีความพยายามที่จะแก้ไขปัญหโดยไม่ย่อท้อ พลิกวิกฤติให้เป็นโอกาส มุ่งมั่นและฝ่าฟันจนเอาชนะปัญหานั้นได้

2.3.2 ความสำคัญของความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค

Stoltz (1997) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคไว้ว่า บุคคลที่มีความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคสูง จะสามารถอดทนต่อความยากลำบาก อุปสรรคได้ดี ทั้งมักจะแสดงออกให้เห็นถึงศักยภาพที่เหนือกว่าความคาดหวังได้

พระสมุห์วัลลภ วรฺลโภ (2561) ได้กล่าวไว้ว่า บุคคลที่มีความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค จะมีความสามารถ 4 ประการคือ

- 1) ความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ได้เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น
- 2) ความพยายามที่จะควบคุมสถานการณ์และนำตัวเองเข้าไปแก้สถานการณ์นั้น
- 3) วิธีคิดหรือวิธีมองปัญหาที่จะเข้าไปแก้ไขว่ามีจุดจบของปัญหาอย่างไร
- 4) ความสามารถในการอดทนต่อปัญหาต่าง ๆ

ซึ่งความสามารถทั้ง 4 ประการ ส่งผลทำให้บุคคลมีความคิดหรือทัศนคติที่ดีต่อปัญหา และความท้าทายต่าง ๆ พยายามคิดวิธีการเผชิญปัญหา และความท้าทายนั้น ๆ มากกว่าการหนีห่างจากปัญหา ทั้งยังทำให้มีสุขภาพจิตที่ดี ไม่ย่อท้อ อดทนต่อสถานการณ์ความตึงเครียดที่เกิดขึ้นทั้งในการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวัน

จากแนวคิดข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค มีความสำคัญต่อความสามารถของบุคคลในการแก้ไขปัญหาและรับมือกับอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากบุคคลที่มีความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคสูง จะมีทัศนคติที่ดีต่อความท้าทายของปัญหา การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง และมีความอดทนต่อการยืนหยัดทำงาน เพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่ประสบในงานของตน

2.4 แนวคิดความความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์

2.4.1 ความหมายของความความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ได้มีผู้ให้ความหมายของความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ไว้ดังนี้

สุรัชย์ ประกอบ (2559) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการนำเอาความคิดของตนเองมาพัฒนา ดัดแปลง แก้ไขค้นหาเทคนิค วิธีการใหม่ ๆ และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

พนิตภัทร ปิยะภาณีพงษ์ (2558:5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง ความสามารถของบุคคล ในการริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานแปลก ๆ ใหม่ ๆ ที่ไม่มีใครเคยรู้จักมาก่อน ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เกิดจากการสังสมประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

ลักขณา สรีวัฒน์ (2558 : 158) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง ความสามารถในการคิดที่มีอยู่ในตัวบุคคล ประกอบด้วย ความคิดคล่อง คืดยืดหยุ่น คืดละเอียดลออ และคิดริเริ่มผสมผสานกัน จนเกิดเป็นการคิดได้หลายทิศทางที่จะตอบสนองต่อเหตุการณ์ ปัญหาหรือเรื่องราวได้อย่างกว้างขวาง และสามารถคิดดัดแปลงผสมผสาน ความคิดเดิม เกิดสิ่งแปลกใหม่หรือประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ ที่ไม่ซ้ำของเดิม และก่อให้เกิดประโยชน์

พรทิพย์ นาคพงศ์พันธ์ (2551) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง ความสามารถในการคิดที่แตกต่างจากแนวคิดเดิมหรือแนวคิดที่มีแบบแผน โดยมีจินตนาการ และรู้จักแก้ปัญหาในการนำสิ่งต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้

Wallach M.A. & Kogan N. (2010) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง ความคิดโยงสัมพันธ์เป็นลูกโซ่ ยิ่งคิดได้มากเท่าไรยิ่งแสดงศักยภาพด้านความคิดสร้างสรรค์มากเท่านั้น

Matlin (1992:303) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึงการแสวงหาวิธีการแก้ปัญหาแบบปลายเปิด โดยใช้วิธีการที่ต่างออกไปจากเดิม และก่อให้เกิดประโยชน์

2.4.2 ความสำคัญของความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์

สุรัชย์ ประกอบ (2559) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ไว้ว่า บุคคลที่มีความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์จะเป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มในการเป็นผู้นำ และใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์พัฒนาสิ่งใหม่ ๆ และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

สำนักงาน กพ. (2563 : เว็บไซต์) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ไว้ว่า ความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์เป็นความคิดที่แปลกใหม่ไปจาก

ความคิดเดิม ซึ่งเป็นไปในทางบวกและสร้างสรรค์ ก่อให้เกิดเป็นประโยชน์ทั้งต่อตนเอง สังคม องค์กร ความฉลาดในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์จึงนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดี ทำให้ได้รับความสะดวกสบาย ปลอดภัย และมีความสุข ทำให้สังคมเกิดความเจริญก้าวหน้าทั้งด้านเทคโนโลยี สื่อสาร การแพทย์ การพาณิชย์ เป็นต้นโดยสามารถจำแนกได้ เป็น 2 ระดับ ดังนี้

1) ระดับบุคคล ความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ ส่งผลให้บุคคล มีความสุขและความพอใจต่อความท้าทาย และปัญหาต่าง ๆ จึงส่งเสริมคุณลักษณะที่ดีทั้งทางด้าน ร่างกาย อารมณ์ จิตใจ ดังประกอบไปด้วย สุนทรียภาพความคิดสร้างสรรค์ การผ่อนคลายอารมณ์ สร้างนิสัยที่ดีในการทำงาน มีโอกาสในการเล่นกับความคิด บุคคลที่มีความฉลาดในการริเริ่ม สร้างสรรค์ มีแรงจูงใจสูง มีจิตสำนึกที่แรงด่วน อยากทำทันที ไม่ผัดวันประกันพรุ่ง รู้สึกตื่นเต้นกับสิ่งที่ ค้นพบ พอใจกับงานและไม่รู้สึกรำคาญหรือย่อท้อเมื่อพบปัญหาหรืออุปสรรค แต่จะรู้สึกท้าทาย และจะคิดพิจารณาหาทางเลือกใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหา ซึ่งแตกต่างจากวิธีการเดิมและจะสามารถ แก้ปัญหาได้อย่างลงตัวและประสบความสำเร็จ อารี พันธุ์มณี (2540:31-32)

2) ระดับสังคม ก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการ ของสังคมในปัจจุบัน ก้าวทันเทคโนโลยี เพิ่มความปลอดภัยในชีวิต อาทิ ทางการแพทย์ การมี สุขอนามัยที่ดี การใช้ความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์แก้ไขปัญหาทุกด้าน ทั้งปัญหาสังคม เศรษฐกิจ การเมือง การศึกษา เป็นต้น ความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ จึงสามารถแก้ปัญหาได้อย่างราบรื่นและ ตรงจุด

ซึ่งจากความสำคัญของความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ข้างต้น ส่งผลให้ บุคคลเกิดแนวทางใหม่ ๆ ในการทำงาน มีความฉลาดหลักแหลมจากการฝึกคิดเรื่องอยู่เป็นประจำ ทำให้เกิดปฏิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหาต่าง ๆ เพิ่มขึ้นสร้างความเชื่อมั่นให้ตนเอง โดยการพัฒนา ขีดความสามารถในการคิดสร้างสรรค์ จนสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างราบรื่น ช่วยยกระดับ คุณธรรมในเรื่องความขยันหมั่นเพียร อดทน มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในเรื่องของความมุ่งมั่นใน การทำงาน และการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์

จากแนวคิดข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นความสามารถที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาและปรับตัวเองให้สามารถเข้ากับการเปลี่ยนแปลง ของสังคมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ช่วยให้บุคคลมีแรงจูงใจภายใน ในการคิด แก้ไขปัญหา และพัฒนางานของตนเองด้วยวิธีการที่แปลกใหม่ ช่วยเพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ในงานของตนเองและองค์กร

สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ พิชญาภา ยืนยาว (2560) มาประยุกต์ใช้ ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) 2) ด้าน

ความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม (MQ) 3) ด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) 4) ด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ (CQ) เนื่องจากมีความครอบคลุมกับบริบทการทำงาน ในองค์กร ทั้งยังสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน

3.1 ความหมายของความสำเร็จในการทำงาน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีนักวิชาการและนักวิจัยได้ให้ความหมายของความสำเร็จในการทำงานหรือเรียกอีกอย่างว่าความสำเร็จในอาชีพ ไว้ดังนี้

อานันท์ ชินบุตร (2554) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึงความสามารถในการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ในการทำงาน ด้วยการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สุนิกร เปรมศรี (2557:17) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึงการที่บุคคลรับรู้ หรือประเมินตนเองในแง่ความรู้สึกและความเห็นได้ว่าเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลเป็นไปตามที่ตนเองได้กำหนดเป้าหมายไว้

กรองกาญจน์ ด่านรัตน์ (2557:41) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ความสำเร็จของตนเองในด้านหน้าที่การงาน โดยพิจารณาจากการได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การขึ้นเงินเดือน การมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานและบุคคลอื่น ๆ ในองค์กร รวมไปถึงการที่บุคคลได้ทำงานที่มีความหลากหลาย สามารถมีส่วนร่วมในงานได้อย่างเต็มที่ มีอิสระในการทำงาน ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ

นิดา แซ่ตั้ง (2555) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึงการที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงานได้

พชร สุลักษณ์อนวัช (2559) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสำเร็จในการทำงานหมายถึงการรับรู้ถึงประสบการณ์ที่มีความเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นจนเป็นที่พึงพอใจต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องเนื่องกับผลลัพธ์ของการทำงานในอาชีพนั้น ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม

DuBrin (1994:392) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึงการประสบความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการเริ่มต้น ตลอดจนถึงได้รับการฝึกฝน โดยมีวัตถุประสงค์และค่านิยมส่วนบุคคลอันเป็นความเชื่อที่ทำให้เกิดการทำงาน

Judge T. A. Cable D. M. Boudreau J. W. & Bretz R. D. (1995) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง ผลลัพธ์เชิงบวกหรือการได้บรรลุผลสำเร็จจากประสบการณ์ที่ผ่านมา ในช่วงชีวิตการทำงาน ของบุคคลที่มีคุณค่าทางจิตใจ

Harris L. C. & Ogbonna E. (2006) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง ความจริงที่เกิดขึ้นหรือการรับรู้ของตัวบุคคลในความสำเร็จที่ได้รับมาจากผลของประสบการณ์ในการทำงานของแต่ละบุคคล

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึงการรับรู้ถึงผลลัพธ์เชิงบวกที่เกิดขึ้นจากการทำงานตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ตามตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมายในองค์กร

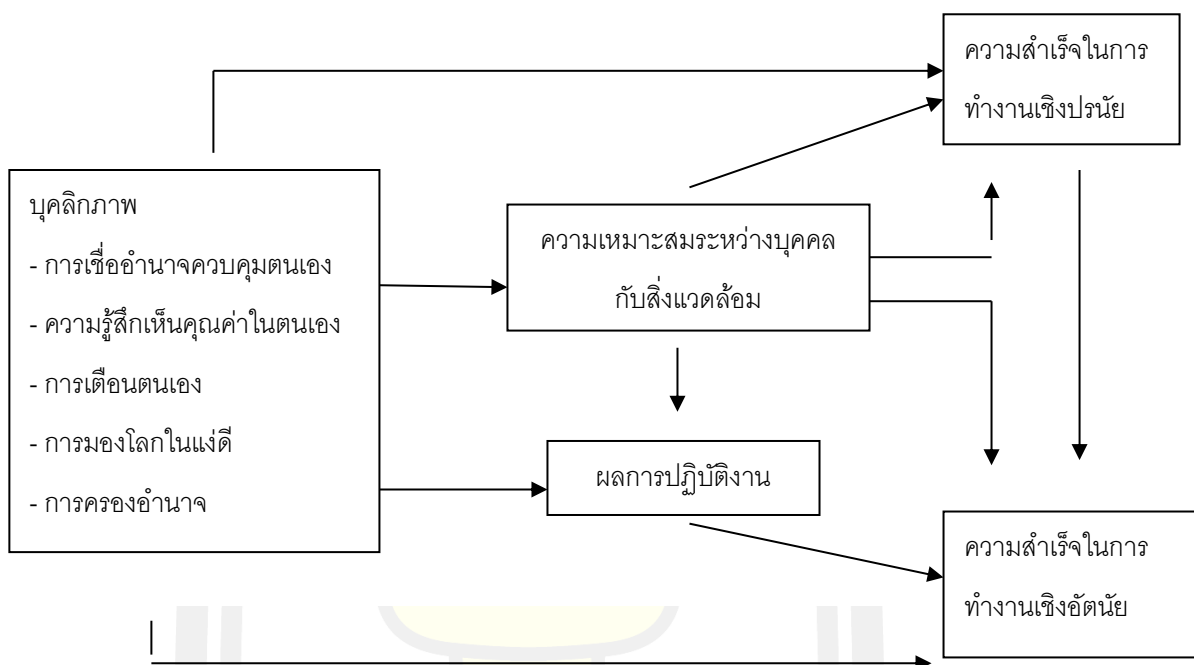
3.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงาน

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องพบว่า มีนักวิชาการได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบหรือเป็นตัวพยากรณ์ความสำเร็จในการทำงานของบุคคลไว้หลากหลาย ดังนี้

Iles และคณะ (1990 : 149) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานว่าได้รับอิทธิพลมาจากตัวแปรทั้งในด้านบุคคล ลักษณะหัวหน้างานและอายุงาน ซึ่งตัวแปรเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อความผูกพันในการทำงาน และความผูกพันในการทำงานจึงส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ขณะที่ Judge และคณะ (1995 : 485-519) ได้พัฒนาโมเดลความสำเร็จในการทำงานทางการบริหาร (Model of Executive Career Success) ซึ่งพัฒนามาจากทฤษฎีและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก โดยเสนอปัจจัยหลัก 2 ด้าน ที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการทำงาน คือ 1) ลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย 1.1) ภูมิหลัง เช่น เพศ อายุ สถานภาพสมรส 1.2) พุทธิคุณ เช่น อายุการทำงาน การศึกษา 1.3) การจูงใจ เช่น ความทะเยอทะยาน ชั่วโมงการทำงาน และ 2) ลักษณะองค์กร/อุตสาหกรรม เช่น ขนาดองค์กร ประเภทอุตสาหกรรม เขตที่ตั้ง ทั้งนี้ Judge และคณะ (1995 : 485-519) ได้ศึกษาความสำเร็จในการทำงานในเชิงปรนัยและอัตนัย โดยความสำเร็จในการทำงานเชิงปรนัยนั้น ประเมินจากค่าชดเชยและจำนวนการเลื่อนตำแหน่ง ส่วนความสำเร็จในการทำงานเชิงอัตนัยนั้น ประเมินจากความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ความสำเร็จในการทำงานเชิงปรนัยนั้นได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคล และลักษณะองค์กร ส่วนความสำเร็จในการทำงานเชิงอัตนัยจะได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะองค์กรและความสำเร็จในการทำงานเชิงปรนัย

Lau V. P.; & Shaffer M. A. (2002:227) ได้ทำการศึกษาความสำเร็จในการทำงานโดยนำทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม มาใช้เป็นพื้นฐานในการพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับความสำเร็จ ในการทำงาน โดยสร้างเป็นโมเดลความสำเร็จในการทำงานที่มีตัวทำนายความสำเร็จในการทำงาน 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) บุคลิกภาพ ซึ่งประกอบไปด้วย การเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง ความรู้สึก

เห็นคุณค่าในตนเอง การเตือนตนเอง การมองโลกในแง่ดี และการครองอำนาจ 2) ความเหมาะสมระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม 3) ผลการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรด้านบุคลิกภาพ ความเหมาะสมระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม และผลการปฏิบัติงานสามารถทำนายความสำเร็จในการทำงานเชิงอัตนัยได้ และตัวแปรด้านบุคลิกภาพและความเหมาะสมระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมนั้นสามารถเป็นตัวทำนายความสำเร็จในการทำงานเชิงปรนัยได้ นอกจากนี้ยังพบว่าความสำเร็จในการทำงานเชิงปรนัยสามารถทำนายความสำเร็จในการทำงานเชิงอัตนัยได้ดังแสดงในภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 โมเดลความสำเร็จในการทำงานของ Lau และ Shaffer (ค.ศ. 2002)

นอกจากนี้ Eby (2005) ได้ศึกษาทบทวนเอกสารและงานวิจัย เกี่ยวกับตัวพยากรณ์ความสำเร็จในการทำงานเชิงปรนัย และความสำเร็จในการทำงานเชิงอัตนัย จำนวนทั้งสิ้น 1,401 เรื่อง จากการทบทวนงานเอกสารและงานวิจัยพบว่า งานวิจัยได้แบ่งประเภทของตัวทำนายความสำเร็จในการทำงานเชิงปรนัยและเชิงอัตนัยออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ ทุนมนุษย์ (Human Capital) การสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Sponsorship) ข้อมูลส่วนบุคคล (Sociodemographic) และตัวแปรทางจิตวิทยาความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences) และจะประเมินความสำเร็จในการทำงานทั้งเชิงปรนัยและอัตนัย โดยความสำเร็จในการทำงานเชิงปรนัยนั้นประเมินจากระดับเงินเดือนและการเลื่อนตำแหน่ง ส่วนความสำเร็จในการทำงานเชิงอัตนัยนั้นประเมินจากความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวทำนายทั้ง 4 ประเภทและความสำเร็จในการทำงานพบว่า ทุนมนุษย์ (ได้แก่ จำนวนชั่วโมงการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน ระดับการศึกษา การวางแผนการทำงาน สัมพันธภาพทางสังคม) และข้อมูลส่วนบุคคล (ได้แก่ สถานภาพ

สมรส) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จ ในการทำงานเชิงปรนัย ส่วนการสนับสนุนจากองค์กร (ได้แก่ การสนับสนุนในการทำงาน โอกาส ในการได้รับการฝึกทักษะหรือการฝึกอบรม) และตัวแปรทางจิตวิทยาความแตกต่างระหว่างบุคคล (ได้แก่ บุคลิกภาพด้านการมีสติรับผิดชอบ บุคลิกภาพด้านการแสดงตัว บุคลิกภาพแบบควบคุมเหตุการณ์ และการเชื่ออำนาจควบคุมภายในตนเอง) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จ ในการทำงานเชิงอัตนัย

สำหรับการศึกษาในประเทศไทย พบว่า ได้มีการนำปัจจัยส่วนบุคคลด้านความฉลาด มาใช้เป็นตัวทำนายความสำเร็จในการทำงาน เช่น นิดา แซ่ตั้ง (2555) ได้ทำการพัฒนากรอบแนวคิด ปัจจัยทำนายความสำเร็จในการทำงาน โดยแบ่งปัจจัยความฉลาดออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และด้านความฉลาดทางอารมณ์ พรทิพย์ นาคพงศ์พันธ์ (2551) ได้ทำการแบ่งปัจจัยความฉลาดออกเป็น 3 ด้าน มาใช้ทำนายความสำเร็จในการทำงาน ได้แก่ ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม ด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค และด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ โดยผลการวิจัยส่วนใหญ่ สนับสนุนว่า ปัจจัยความฉลาดเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลทางบวกต่อความสำเร็จในการทำงาน ด้วยเหตุนี้ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงนำปัจจัยความฉลาด 4 ด้าน คือ ด้านความฉลาดทางอารมณ์ ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม ด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค และด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ มาทำการทดสอบผลกระทบที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน

3.3 เกณฑ์ที่ใช้ประเมินความสำเร็จในการทำงาน

Gattiker & Larwood (1986) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการวัดถึงความสำเร็จในการทำงาน พบว่า ความสำเร็จในการทำงานวัดได้จากความรู้สึภายใน หรือเป็นความสำเร็จในการทำงานเชิงอัตนัย ใน 4 ด้าน ดังนี้

1) ความสำเร็จด้านบทบาทการทำงาน (Job Success) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณมีความรับผิดชอบและอุทิศตนในการปฏิบัติงาน ได้รับข้อมูลป้อนกลับทางบวก ได้รับโอกาสในการศึกษาเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ ได้รับการสนับสนุนเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ได้ทำงานที่ชอบ และมีความสุขในการทำงาน

2) ความสำเร็จด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Success) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าคุณได้รับความเคารพนับถือ เชื่อมั่นและการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดีเป็นที่ยอมรับของผู้ที่ร่วมงานด้วย

3) ความสำเร็จด้านการเงิน (Financial Success) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าคุณได้รับผลประโยชน์ หรือค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม เหมาะสมกับผลงานเมื่อเปรียบเทียบกับ

กับความสามารถ ความรู้ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและมีค่าตอบแทนอยู่ในระดับที่พึงพอใจตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้

4) ความสำเร็จด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง (Hierarchical Success) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าคุณค่าตนเองมีความพึงพอใจกับตำแหน่งที่ได้รับ รวมทั้งค้ำค้ำกับการทำงาน การเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นตามที่ตนตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้

ต่อมา DuBrin (1994:392) ได้แบ่งเกณฑ์การวัดความสำเร็จในการทำงาน ประกอบด้วย เกณฑ์ 2 ด้าน คือ

1) เกณฑ์ภายใน (Internal Measures) เช่น ความพึงพอใจในงาน (นโยบาย ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน และวิธีการปฏิบัติงาน)

2) เกณฑ์ภายนอก (External Measures) เช่น รายได้ เงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับ Judge และคณะ (1995 : 488) ได้เสนอเกณฑ์ การวัดความสำเร็จในการทำงานไว้ 2 ประการ คือ

1) ความสำเร็จในการทำงานเชิงปรนัย (Objective Career Success) เป็นความสำเร็จที่สามารถวัดได้อย่างเป็นปรนัย เป็นเกณฑ์ภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ เช่น เงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง

2) ความสำเร็จในการทำงานเชิงอัตนัย (Subjective Career Success) เป็นการรับรู้ของบุคคลถึงการประสบความสำเร็จในการทำงาน เช่น ความพึงพอใจในการทำงานของตน

Sturges (1999) ได้ทำการศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน โดยได้วิเคราะห์ถึงเกณฑ์ที่ผู้จัดการให้คำอธิบายถึงคำจำกัดความของความสำเร็จในการทำงาน ไว้ดังนี้

1) ความสำเร็จภายใน (Internal Criteria for Success) ประกอบด้วย

1.1) การบรรลุผลสำเร็จ เป็นความรู้สึกดีต่อการทำงานนั้นได้บรรลุผลสำเร็จ

1.2) ความสำเร็จ เป็นการประสบความสำเร็จในงานที่ทำหาย มีความสร้างสรรค์ในการทำงาน และพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน

1.3) ความสนุกสนานในการทำงาน เป็นการค้นพบความน่าสนใจในการทำงาน

1.4) ความมั่นคงและการพัฒนาสมดุล เป็นความรู้สึกค้ำค้ำระหว่างการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถให้แก่องค์กรกับสิ่งที่ยึดมั่นกับตัวเองให้กลับมา และความสามารถในการรักษาสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตครอบครัวให้ประสบความสำเร็จได้ทั้งสองสิ่ง

2) เกณฑ์ความสำเร็จที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Criteria for Success)

2.1) การยอมรับ เป็นการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากบุคคลอื่น เช่น ได้รับความนิยมชมชอบ การได้รับคัดเลือกให้เข้าประชุมในเรื่องที่สำคัญ

2.2) การมีอิทธิพล เป็นความสามารถในการมีอิทธิพลต่อผู้อื่น

3) เกณฑ์ความสำเร็จภายนอก (External Criteria for Success)

3.1) เกณฑ์การเลื่อนขั้น เป็นความก้าวหน้าในการเลื่อนลำดับขั้นในงานที่ทำ

3.2) เกณฑ์รางวัล เป็นเงินเดือน หรือค่าตอบแทนต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับ

Lau V. P.; & Shaffer M. A. (2002:227) ได้เสนอเกณฑ์การวัดความสำเร็จในการทำงานว่า สามารถวัดได้โดย 3 มิติ ดังนี้ 1) ความสำเร็จในการทำงานด้านวัตถุ ได้แก่ รายได้หรือเงินที่เทียบได้กับรางวัล และการบรรลุผลสำเร็จในงาน 2) ความสำเร็จในการทำงานด้านจิตใจ ได้แก่ การรับรู้ว่ารายได้มีความเพียงพอและมีความพึงพอใจในการทำงาน และ 3) ความสำเร็จในการทำงานด้านสังคม ได้แก่ การมีสถานภาพทางสังคม การเป็นที่รู้จักในสังคม และการได้รับการยอมรับชื่นชมจากบุคคลอื่น

ภุริชญา มัชฌิมานนท์ (2544) ได้กำหนดตัวชี้วัดเพื่อประเมินความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพนักงาน ประกอบด้วย 1) การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า 2) การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ 3) การได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานในทางที่ดีจากผู้บังคับบัญชา 4) การได้รับความเชื่อถือและความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา 5) การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน 6) การมีความคิดสร้างสรรค์มาพัฒนาในงาน 7) ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า 8) ความก้าวหน้าในการทำงาน เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานที่ทำงานในลักษณะเดียวกัน 9) ความพึงพอใจในงาน และ 10) การปรับเงินเดือน

นิตา แซ่ตั้ง (2555) ได้พัฒนาเกณฑ์การวัดความสำเร็จในการทำงานไว้ 2 ด้าน คือ 1) ด้านการได้รับความยอมรับในการทำงาน หมายถึง การได้รับความยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน ได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานอื่นที่มีความสำคัญ และได้เป็นตัวแทนในการประชุมหรืออบรมความรู้ใหม่ ๆ รวมถึงการที่เพื่อนร่วมงานมักขอคำปรึกษาหรือคำแนะนำอยู่เสมอ และ 2) ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงจากการทำงานในทางที่ดีขึ้น เช่น การได้รับตำแหน่งหรือโยกย้ายการทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น ได้เรียนรู้ทักษะหรือความรู้ความสามารถใหม่ ๆ จากการทำงาน และใช้ความรู้นั้นมาพัฒนาการทำงานของตน

พรทิพย์ นาคพงศ์พันธ์ (2551) ได้กำหนดตัวชี้วัดเพื่อประเมินความสำเร็จในอาชีพ ประกอบด้วย 1) ความสำเร็จในด้านการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับความสำเร็จของตนเอง และได้รับการสนับสนุนที่ส่งผลทางบวกต่อจิตใจ 2) ความสำเร็จด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร 3) ความสำเร็จด้านการเงิน หมายถึง ความมั่นคงทางสถานภาพทางการเงิน และ 4) ความสำเร็จด้านการเลื่อนตำแหน่ง หมายถึง การเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานข้างต้น ผู้วิจัยเลือกใช้เกณฑ์การวัดความสำเร็จในงานของ Gattiker & Larwood (1986) ในการศึกษาผลกระทบของปัจจัยความฉลาดที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด เนื่องจากเป็นแนวคิดที่มีการวัดอย่างครอบคลุม ทั้งรูปธรรม และนามธรรมในการรับรู้ความสำเร็จในการทำงานของบุคลากร อีกทั้งยังสอดคล้องกับบริบทของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

พิชญาภา ยืนยาว (2560) ได้ศึกษาปัจจัยความฉลาดที่ส่งผลต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษา หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พบว่า 1) ปัจจัยความฉลาดของนักศึกษา อยู่ในระดับมากทั้งภาพรวมและรายด้าน ประกอบด้วยความฉลาดทางปัญญา ความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม ความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค ความฉลาดที่เกิดจากการเล่น ความฉลาดทางอารมณ์ ความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ และความฉลาดทางสังคม ตามลำดับ 2) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษา อยู่ในระดับมากทั้งภาพรวมและรายด้าน ประกอบด้วยมัญฑธศาสตร์ในสาขาวิชาชีพครู เป็นคนดีของสังคม และเป็นครูดี ครูเก่ง ตามลำดับ 3) ปัจจัยความฉลาดของนักศึกษา ประกอบด้วย ความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ ความฉลาดทางปัญญา ความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค และความฉลาดทางสังคม เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษา

ประกายดาว คำป้อม (2559) ได้ศึกษาความฉลาดของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของครูในโรงเรียนประถมศึกษาของรัฐ จังหวัดนครปฐม พบว่า 1) ความฉลาดของผู้บริหารสถานศึกษา อยู่ในระดับมากทั้งภาพรวมและรายด้าน ประกอบด้วยความฉลาดทางสังคม ความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม ความฉลาดทางปัญญา ความฉลาดทางอารมณ์ และความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค 3) ความฉลาดของผู้บริหารสถานศึกษา ได้แก่ ความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค ความฉลาดทางปัญญา และความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของครู โดยสามารถร่วมกันทำนายได้ร้อยละ 24.40 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พชร สุกษณ์อนวัช (2559) ได้ศึกษาความสำเร็จในอาชีพ เซาว์นอารมณ์ และความพึงพอใจในชีวิต โดยมีความภาคภูมิใจในตนเองเป็นตัวแปรสื่อ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ

กรณีศึกษา : บริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า 1) ความสำเร็จในอาชีพโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับสูง รองลงมาได้แก่ด้านบทบาทการทำงานอยู่ในระดับสูง ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งอยู่ในระดับปานกลาง และด้านการเงินอยู่ในระดับปานกลาง เชวณอาร์มณโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการสร้างแรงจูงใจให้ตนเองและด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับสูง รองลงมาได้แก่ด้านทักษะทางสังคมอยู่ในระดับสูง ด้านการตระหนักรู้ในตนเองอยู่ในระดับสูง และด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเองอยู่ในระดับสูง ตามลำดับความภาคภูมิใจในตนเองโดยรวมอยู่ในระดับสูง และความพึงพอใจในชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งด้านบทบาทการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตอยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง ยกเว้นด้านการเงินที่อยู่ในระดับปานกลาง 3) เชวณอาร์มณโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยเชวณอาร์มณด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านทักษะทางสังคม ด้านการสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง และด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นิดา แซ่ตั้ง (2555) ได้ศึกษาเรื่องความฉลาดทางอารมณ์และความฉลาด ในการเผชิญอุปสรรคที่มีต่อการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า 1) ผลการศึกษาความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ทั้งความสามารถในการอดทนและทนทานต่ออุปสรรค ด้านความสามารถในการนำตนเองเข้าไปแก้ไขอุปสรรค และในด้านความสามารถในการควบคุมอุปสรรค พนักงานมีความสามารถอยู่ในระดับมาก 2) ผลการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีระดับความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยความสามารถในการควบคุมตนเอง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.93 3) ผลการศึกษา ความสำเร็จ ในด้านการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับในการทำงานสูงที่สุด โดยมี ค่าเฉลี่ย 3.62 และรองลงมาคือด้านความก้าวหน้าในการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

กรวิก โพธิ์น้อย (2554) ได้ศึกษาความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับ ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาผู้ปฏิบัติงานสายงานระบบส่งของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า 1) ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ความสามารถในการเผชิญ และฝ่าฟันอุปสรรคของผู้ปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับต่ำ 3) ผู้ปฏิบัติงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ และอายุงาน แตกต่างกัน มีความฉลาดทาง

อารมณ์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4) ความสามารถในการเผชิญ และฝ่าฟันอุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์ ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบต่อปัญหา ด้านผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการแก้ปัญหา และด้านการอดทนต่อปัญหา มีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 5) ตัวแปรที่มีอำนาจในการพยากรณ์ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน คือ ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของผู้ปฏิบัติงานด้านสาเหตุและความรับผิดชอบต่อปัญหา ด้านการควบคุมสถานการณ์ และด้านการอดทนต่อปัญหา โดยตัวแปรทั้งหมดร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 18.1

ดวงฤดี ภูพลอย (2554:บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค กับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานระดับปฏิบัติการในภาคอายุรศาสตร์โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง ผลการวิจัย พบว่า 1) ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพแตกต่างกัน และสถานภาพสมรสและลักษณะงานที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพไม่แตกต่างกัน 2) ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่มีความสัมพันธ์ กับด้านการทำงาน ด้านการเงิน และด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง 3) ความสามารถในการเผชิญปัญหาด้านความอดทน สามารถร่วมกันทำนายการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพได้

ณัชชา เพชรสากล (2554) ศึกษาบุคลิกภาพเชิงรุก ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานขายทางโทรศัพท์: กรณีศึกษาบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง ผลปรากฏว่า ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และรับรู้ความสำเร็จในอาชีพในระดับสูง, อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสและอายุงานที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพไม่แตกต่างกัน, บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค, ความสามารถในการเผชิญ และฟันฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ, ตัวแปรที่สามารถทำนายการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพได้คือ ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกและความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบ

โสภิตา รุ่งเรือง (2554) ได้ศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรและความฉลาดทางอารมณ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานมีระดับของความฉลาดทางอารมณ์ ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ความฉลาดทางอารมณ์

ของพนักงานในแต่ละด้าน ส่งผลให้ความสำเร็จในการทำงานไม่แตกต่างกัน ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงาน โดยรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

พรทิพย์ นาคพงศ์พันธ์ (2551) ได้ศึกษาความฉลาดทางจริยธรรม ความฉลาดทางความคิดสร้างสรรค์และความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพ กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า 1) พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สมรส และอายุงานที่แตกต่างกันมีระดับความสำเร็จในอาชีพไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีระดับความสำเร็จในอาชีพที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 2) พนักงานมีระดับความฉลาดทางจริยธรรมโดยรวมอยู่ในระดับสูง 3) พนักงานที่มีความฉลาดทางจริยธรรมแตกต่างกัน มีความสำเร็จในอาชีพที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 4) พนักงานมีระดับความคิดสร้างสรรค์โดยรวมอยู่ในระดับสูง 5) พนักงานที่มีระดับความฉลาดทางความคิดสร้างสรรค์แตกต่างกัน มีความสำเร็จในอาชีพไม่แตกต่างกัน 6) พนักงานมีระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค โดยรวมอยู่ในระดับสูง 7) พนักงานที่มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคแตกต่างกัน มีความสำเร็จในอาชีพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 8) พนักงานที่มีระดับความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคต่างกัน มีระดับความฉลาดทางจริยธรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

2. งานวิจัยในต่างประเทศ

Liu (2015:389) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กร ความตั้งใจคงอยู่ในงาน โดยมีความสำเร็จในอาชีพ และความภาคภูมิใจในตนเองเป็นตัวแปรสื่อของบุรุษพยาบาล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นบุรุษพยาบาลชาวจีนที่เป็นพนักงานประจำของโรงพยาบาลที่มีคุณภาพสูงในเขตเทศบาลนครเทียนจิน สาธารณรัฐประชาชนจีน จำนวน 405 คน ผลการศึกษาพบว่าความภาคภูมิใจในตนเองเป็นตัวแปรสื่อระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความสำเร็จในอาชีพ และความสำเร็จในอาชีพยังเป็นตัวแปรสื่อระหว่างความภาคภูมิใจในตนเองกับความตั้งใจคงอยู่ในงานอีกด้วย ทั้งนี้ยังพบว่าความภาคภูมิใจในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในอาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .363, p < .001$)

Zhang (2015) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องทัศนคติต่ออาชีพตนเป็นตัวทำนายความพึงพอใจในอาชีพและความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานบริษัทชาวจีน โดยมีชื่อตำแหน่งงานเป็นตัวแปรสื่อและความไม่มั่นคงในงานเป็นตัวแปรกำกับ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามาจาก 3 แหล่งรวบรวมข้อมูล แห่งแรกมาจากผู้เล่นโซเชียลมีเดียของจีนในแอปพลิเคชัน เช่น Qzone, Zhihu, และ Weibo

จำนวน 35 คน แห่งที่สองมาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้สื่อออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ จำนวน 113 คน และแห่งที่สามมาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่เข้าถึงกลุ่มตัวอย่างโดยตรง จำนวน 115 คน รวมทั้งสิ้น 263 คน ทั้งหมดมาจากเมืองต่าง ๆ กว่า 50 เมืองในสาธารณรัฐประชาชนจีน ที่มีอาชีพหลากหลาย ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .39, p < .001$)

Leung และคณะ (2011) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานของความพึงพอใจในชีวิต (ประกอบด้วยความสัมพันธ์ในครอบครัว, ความสัมพันธ์ในสังคม, ความสำเร็จในอาชีพ และความภาคภูมิใจในตนเอง) กับสุขภาวะทางจิต โดยมีความผาสุกทางจิตวิญญาณเป็นตัวแปรกำกับ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานประจำชาวฮ่องกงจากบริษัทต่าง ๆ จาก 35 บริษัทในแต่ละอาชีพที่หลากหลาย จำนวน 145 คน ผลการวิจัยพบว่าความภาคภูมิใจในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .44, p < .01$)

Rohana (2009) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ความฉลาดทางอารมณ์ของ สถาบันการศึกษา ในประเทศมาเลเซียที่มีต่อการปฏิบัติงาน ผลการวิจัย พบว่าทัศนคติในการตั้ง มหาวิทยาลัย โดยรวม ความฉลาดทางอารมณ์ถูกพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกในการทำงานที่ทัศนคติ การแสดงออกของ อารมณ์อยู่ในระดับปานกลางมีความสัมพันธ์สูงกับการปฏิบัติงานและความพึงพอใจ ในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าพนักงานเป็นสิ่งที่ดีในการเป็นผู้นำและการจัดการอารมณ์คนโดยใช้เป็นสิ่งสำคัญ สำหรับความคิดสร้างสรรค์ วางแผนที่ดีขึ้นและคนมีแรงจูงใจสูง

Lin, Juang, & Lin (2003) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความฉลาดในการแก้ไขอุปสรรค (AQ) ในชีวิตและการประกอบอาชีพระหว่างผู้บริหารมหาวิทยาลัยชาวไต้หวันกับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยทางตะวันตกของสหรัฐอเมริกา โดยเชื่อว่ารูปแบบในการตอบสนองต่ออุปสรรคสืบเนื่องมาจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ผู้บริหาร มหาวิทยาลัยชาวไต้หวัน จำนวน 211 คน และผู้บริหารมหาวิทยาลัยทางตะวันตกของสหรัฐอเมริกา จำนวน 124 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบประเมินความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรค (ARP) ผล การศึกษาปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างชาวไต้หวันร้อยละ 60.7 และกลุ่มชาวอเมริกัน ร้อยละ 46.8 มีความฉลาดในการแก้ไขอุปสรรคในระดับสูง และคะแนนความฉลาดในการแก้ไขอุปสรรคโดยรวมระหว่าง ผู้บริหารชาวไต้หวันกับผู้บริหารชาวอเมริกันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยผู้บริหารชาวไต้หวันมี คะแนนความสามารถด้านการอดทนสูงกว่าผู้บริหารชาวอเมริกัน นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง

King (1999) ได้ศึกษาการวัดระดับความแตกต่างของความฉลาดทางอารมณ์ ของ ผู้บริหารสถาบันการศึกษา โดยใช้นักศึกษาในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งเป็นประชากร สำหรับกลุ่ม ตัวอย่างเป็นนักศึกษาที่เรียนหลักสูตรการเตรียมเป็นผู้บริหารสถาบันการศึกษา จำนวน 89 คน พบว่า

คะแนนของผู้บริหารสถานบันการศึกษาที่กำลังปฏิบัติงาน มีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการรับรู้ทางอารมณ์ ด้านการปรับอารมณ์และคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ทั้งหมด มีนัยสำคัญ อยู่ในระดับสูง เพศมีนัยสำคัญทางสถิติต่อคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการรับรู้ทางอารมณ์ ซึ่งเพศหญิง มีคะแนนนัยสำคัญสูงกว่าเพศชาย โดยใช้คะแนนเป้าหมายเป็นเกณฑ์อายุมีนัยสำคัญทางสถิติต่อคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการจัดการอารมณ์ โดยผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี มีคะแนนสูงกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ประสพการณ์ในการเป็นผู้บริหาร มีนัยสำคัญทางสถิติต่อการศึกษาครั้งนี้ โดยการวัดระดับความฉลาดทางอารมณ์นี้ จะวัดจากหลาย ๆ มาตรการ (Multifactor Emotional Intelligence Scale) และวัดจากการบ่งชี้ว่าองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น อายุ เพศ ประสพการณ์ ในการเป็นผู้นำ และประวัติทางการศึกษามีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์

McDowelle (1997) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ความฉลาดทางอารมณ์ และ ความเป็นผู้นำทางการศึกษา มหาวิทยาลัยเซาท์แคโรไลนา ในการศึกษาผลการวิจัย พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ถูกกำหนดให้เป็นความสามารถในการรับรู้ถึงความรู้สึกในการควบคุม ความสมดุลทางอารมณ์ ซึ่งเป็นการมองในทัศนคติเชิงบวก เมื่อต้องเผชิญกับความผิดหวัง ความยากลำบาก และเชื่อมต่อกับความรู้สึกของผู้อื่น แม้ว่าแนวคิดของความฉลาดทางอารมณ์ ได้รับการสนับสนุนโดยทศวรรษของการวิจัยพฤติกรรมสำคัญนี้ แนวคิดของความฉลาดทางอารมณ์ และการประยุกต์ใช้แนวคิดนี้ไปยังเขตการบริหารการศึกษาและความเป็นผู้นำได้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยความฉลาดที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากร
สำนักงานพาณิชย์จังหวัด ในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากร ประเภทวิชาการ จาก 4 กลุ่มงาน คือ 1) กลุ่มยุทธศาสตร์และแผนงาน 2) กลุ่มกำกับและพัฒนาเศรษฐกิจการค้า 3) กลุ่มส่งเสริมการประกอบธุรกิจการค้าและการตลาด และ 4) กลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 684 คน (กระทรวงพาณิชย์, 2562: เว็บไซต์)

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากร ประเภทวิชาการ จาก 4 กลุ่มงาน คือ 1) กลุ่มยุทธศาสตร์และแผนงาน 2) กลุ่มกำกับและพัฒนาเศรษฐกิจการค้า 3) กลุ่มส่งเสริมการประกอบธุรกิจการค้าและการตลาด และ 4) กลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในประเทศไทย จำนวน 250 คน จากการเปิดตาราง Krejcie และ Morgan และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามภูมิภาคที่ตั้งของสำนักงานที่สังกัด

2.1 จำแนกบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดตามภูมิภาคที่ตั้งที่สังกัดของสำนักงานที่สังกัด

2.2 กำหนดจำนวนตัวอย่างบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในแต่ละภูมิภาคที่ตั้งตามสัดส่วน

2.3 นำจำนวนบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ในข้อ 2.2 มาทำการสุ่มโดยใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสุ่ม โดยสุ่มทีละภูมิภาคที่ตั้งจนครบทั้ง 6 ภูมิภาคที่ตั้ง ผลการสุ่มนำเสนอตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่างและจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากร
สำนักงานพาณิชย์จังหวัด จำแนกตามภูมิภาคที่ตั้งของสำนักงานที่สังกัด

ภูมิภาคที่ตั้งของสำนักงาน ที่สังกัด	จำนวน ประชากร (คน)	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน)	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม
1. ภาคกลาง	179	65	50
2. ภาคตะวันออก	72	27	21
3. ภาคเหนือ	81	30	26
4. ภาคใต้	126	46	29
5. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	170	62	54
6. ภาคตะวันตก	56	20	12
รวม	684	250	192

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างตาม
วัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในประเทศไทย ลักษณะ
แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 8 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับ
การศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน เงินเดือนในปัจจุบัน กลุ่มงานที่ปฏิบัติงาน และ
ภูมิภาคที่ตั้งของสำนักงานที่สังกัด

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาด ลักษณะแบบสอบถาม
เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 16 ข้อ โดยครอบคลุมข้อมูลของปัจจัย
ความฉลาด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความฉลาดทางอารมณ์ จำนวน 4 ข้อ ด้านความฉลาดทางศีลธรรม
และจริยธรรม จำนวน 4 ข้อ ด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค จำนวน 4 ข้อ
และด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะแบบสอบถาม
เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 16 ข้อ โดยครอบคลุมข้อมูลของความสำเร็จ
ในการทำงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบทบาทการทำงาน จำนวน 4 ข้อ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
จำนวน 4 ข้อ ด้านการเงิน จำนวน 4 ข้อ และด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง จำนวน 4 ข้อ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความฉลาดที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ในประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำผลการศึกษาตามข้อ 1 มาสร้างแบบสอบถาม โดยพิจารณาเนื้อหาให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิด ความมุ่งหมาย และสมมติฐานในการวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้องของการใช้ภาษา และครอบคลุมเนื้อหาของงานวิจัย เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แนะนำ และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้งเพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แนะนำ แล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของงานวิจัย ซึ่งผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

4.1 ผศ.ดร. นิติพงษ์ ส่งศรีโรจน์ คณบดีคณะการบัญชีและการจัดการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

4.2 ผศ.ดร.ศุภพงษ์ ปิ่นเวหา อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

4.3 ผศ. ดร. นิกร ยาสมร ผู้ช่วยอธิการบดี ฝ่ายแผนและพัฒนา มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตมหาสารคาม

5. ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาอีกครั้ง

6. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

6.1 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากร ประเภทวิชาการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในประเทศไทย จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบความเข้าใจ ข้อคำถามของกลุ่มตัวอย่างว่าสอดคล้องตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้วิจัยหรือไม่ อย่างไร และนำผลการทดลองมาใช้ปรับปรุงแก้ไขข้อคำถาม โดยผลการทดลองใช้ พบว่า มีข้อคำถาม จำนวน 14 ข้อ ที่ต้องปรับคำที่ใช้กับประโยคเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความเข้าใจได้ง่ายและตรงกันกับผู้วิจัยมากขึ้น

6.2 ทำการหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item – Total Correlation ซึ่งปัจจัยความฉลาด ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.415-0.825 (ตาราง 35 ภาคผนวก ข) ความสำเร็จในการทำงาน ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.437-0.864 (ตาราง 35 ภาคผนวก ข) ซึ่งสอดคล้องกับ สอดคล้องกับ Nunnally (1978) ได้เสนอว่า ค่าอำนาจจำแนก ที่มีค่าเกิน 0.40 เป็นค่าที่ยอมรับได้ แสดงว่าแบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพสามารถนำมาใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยได้

6.3 ทำการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามเป็นรายด้านโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งปัจจัยความฉลาด มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.768-0.843 (ตาราง 35 ภาคผนวก ข) ความสำเร็จในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.751-0.872 (ตาราง 35 ภาคผนวก ข) ซึ่งสอดคล้องกับ สมบัติ ท้ายคำเรือ (2552:90) ได้เสนอว่า ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ที่มีค่าเกิน 0.60 เป็นค่าที่ยอมรับได้ แสดงว่าแบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพสามารถนำมาใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยได้

7. นำผลที่ได้จากการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ แล้วจัดทำเป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการเก็บข้อมูล ดังนี้

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง และความสมบูรณ์ของเอกสารเตรียมแจกจ่ายให้กับบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด
2. ขออนุญาตราชการจากคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยแนบพร้อมทั้งแบบสอบถามส่งไปยังพาณิชย์จังหวัดในประเทศไทยที่กลุ่มตัวอย่างสังกัดอยู่ เพื่อขอความอนุเคราะห์และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
3. ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามถึงกลุ่มตัวอย่างในสถานที่ปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด โดยเริ่มส่งแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2563 จำนวน 250 ฉบับ โดยส่งแบบสอบถามและแนบซองจดหมายตอบกลับไปพร้อมกัน โดยขอความอนุเคราะห์ให้ส่งจดหมายตอบกลับทางไปรษณีย์ภายใน 15 วัน หลังจากได้รับแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้แนบซองจดหมายติดแสตมป์และเจ้าหน้าที่ของตอบกลับถึงผู้วิจัยไปพร้อม เพื่อความสะดวกในการตอบกลับ

4. เมื่อครบกำหนด 15 วัน ได้รับแบบสอบถามที่มีผู้ตอบกลับมา จำนวน 177 ฉบับ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ติดตามโดยการสอบถามทางโทรศัพท์กลับไปยังผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่ตอบกลับมาอีกครั้ง เพื่อขอความอนุเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยรอข้อมูลถึงวันที่ 15 ธันวาคม 2563 ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามตอบกลับมาจำนวน 15 ฉบับ จึงทำการรวบรวมแบบสอบถาม รวมจำนวนทั้งสิ้น 192 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 76.80 ของจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 45 วัน

5. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับซึ่งมีจำนวน 192 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 76.80 เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปยังประชากรกลุ่มตัวอย่าง (ดังตาราง 1) ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker D.A. kumar V.DayG.s. (2001) ได้เสนอว่าการส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงถือว่ายอมรับได้ และเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

6. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติต่อไป

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยแบ่งได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็น ปัจจัยความฉลาดและความสำเร็จในการทำงาน โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่พร้อมบรรยายสรุปการวิจัย โดยกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถามดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99-100)

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้	5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดให้	4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดให้	3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดให้	2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนดให้	1 คะแนน

จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมาย ค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99-100)

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดและความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในประเทศไทย จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และกลุ่มงานที่ปฏิบัติงาน โดยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ด้วยสถิติที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent : Sample t- test) และการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA) และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายตัวแปร (Multivariate Analysis of Variance : MANOVA)

ตอนที่ 4 การทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของปัจจัยความฉลาดกับความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในประเทศไทย โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

2.1 การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-Total Correlation

2.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

3. สถิติที่ใช้ทดสอบคุณลักษณะตัวแปร คือ การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity Test) โดยใช้ Variance Inflation Factors (VIFs)

4. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

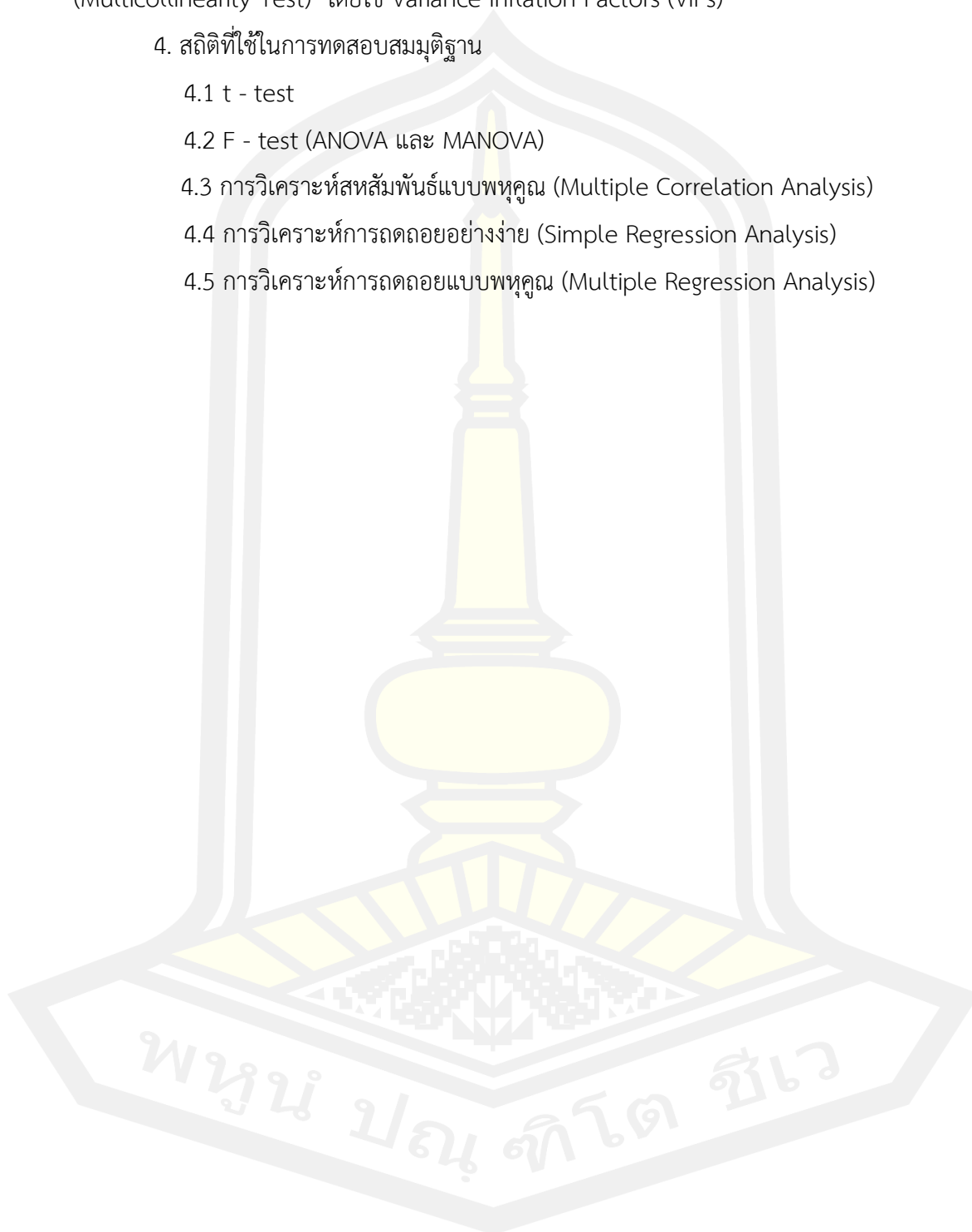
4.1 t - test

4.2 F - test (ANOVA และ MANOVA)

4.3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis)

4.4 การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

4.5 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยความฉลาดที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในประเทศไทย ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้เปรียบเทียบใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบที่ใช้พิจารณาในการแจกแจง แบบ F-distribution
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
p-value	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
VIFs	แทน	ค่าทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Variance Inflation Factors)
Adj R ²	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (Constant)
QF	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดโดยรวม
EQ	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดด้านความฉลาดทางอารมณ์
MQ	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดด้านความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม

AQ	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นปัจจัยความฉลาดด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค
CQ	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์
JS	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน โดยรวม
RS	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานด้านบทบาทการทำงาน
IS	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
FS	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานด้านการเงิน
HS	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง

ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์

จังหวัด

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ที่มี เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานและกลุ่มงานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ที่มี เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานและกลุ่มงานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การถดถอยอย่างง่าย การถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ปัจจัยความฉลาดที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ประกอบด้วย เพศ อายุระดับการศึกษา สถานภาพ ประสิทธิภาพการทำงาน เงินเดือนในปัจจุบัน กลุ่มงานที่ปฏิบัติงาน และภูมิภาคที่ตั้งของสำนักงาน **ดังผิดพลาด! ไม่พบแหล่งการอ้างอิง2**

ตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

ข้อมูลทั่วไปของบุคลากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	41	21.35
1.2 หญิง	151	78.65
รวม	192	100.00
2. อายุ		
2.1 น้อยกว่า 30 ปี	25	13.02
2.2 30 – 40 ปี	89	46.35
2.3 41 – 50 ปี	55	28.65
2.4 มากกว่า 50 ปี	23	11.98
รวม	192	100.00
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ปริญญาตรี หรือต่ำกว่า	114	59.38
3.2 สูงกว่าปริญญาตรี	78	40.62
รวม	192	100.00
4. สถานภาพ		
4.1 โสด	109	56.77
4.2 สมรส	72	37.50
4.3 หม้าย/หย่าร้าง	11	5.73
รวม	192	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปบุคลากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ประสบการณ์ในการทำงาน		
5.1 น้อยกว่า 5 ปี	73	38.02
5.2 5-10 ปี	43	22.40
5.3 11-15 ปี	19	9.89
5.4 มากกว่า 15 ปี	57	29.69
รวม	192	100.00
6. เงินเดือนในปัจจุบัน		
6.1 ต่ำกว่า 20,000 บาท	79	41.15
6.2 20,000 – 30,000 บาท	50	26.04
6.3 มากกว่า 30,000 บาท	63	32.81
รวม	192	100.00
7. กลุ่มงานที่ปฏิบัติงาน		
7.1 กลุ่มยุทธศาสตร์และแผนงาน	51	26.56
7.2 กลุ่มส่งเสริมและประกอบธุรกิจการค้า	48	25.00
7.3 กลุ่มกำกับและพัฒนาเศรษฐกิจการค้า	37	19.27
7.4 กลุ่มงานทะเบียนและอำนวยความสะดวก ทางการค้า	56	29.17
รวม	192	100.00
8. ภูมิภาคที่ตั้งของสำนักงานที่สังกัด		
8.1 ภาคเหนือ	26	13.54
8.2 ภาคใต้	29	15.10
8.3 ภาคตะวันออก	21	10.94
8.4 ภาคตะวันตก	12	6.25
8.5 ภาคกลาง	50	26.04
8.6 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	54	28.13
รวม	192	100.00

จากตาราง 2 พบว่า บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 78.65) อายุ 30-40 ปี (ร้อยละ 46.35) รองลงมา 41-50 ปี (ร้อยละ 28.65) ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือต่ำกว่า (ร้อยละ 59.38) สถานภาพ โสด (ร้อยละ 56.77) รองลงมาสมรส (ร้อยละ 37.50) ประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี (ร้อยละ 38.02) รองลงมา มากกว่า 15 ปี (ร้อยละ 29.69) เงินเดือนในปัจจุบันต่ำกว่า 20,000 บาท (ร้อยละ 41.15) รองลงมา มากกว่า 30,000 บาท (ร้อยละ 32.81) กลุ่มงานที่ปฏิบัติงาน กลุ่มงานทะเบียนและอำนวยความสะดวกทางการค้า (ร้อยละ 29.17) รองลงมา กลุ่มยุทธศาสตร์และแผนงาน (ร้อยละ 26.56) ภูมิภาคที่ตั้งของสำนักงานที่สังกัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ร้อยละ 28.13) รองลงมาภาคกลาง (ร้อยละ 26.04)

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

ตาราง 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดโดยรวมและรายด้านของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

ปัจจัยความฉลาด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านความฉลาดทางอารมณ์	3.90	0.52	มาก
2. ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม	4.23	0.50	มาก
3. ด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค	4.01	0.52	มาก
4. ด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์	3.77	0.58	มาก
โดยรวม	3.98	0.43	มาก

จากตาราง 3 พบว่า บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม ($\bar{X}=4.23$) ด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค ($\bar{X}=4.01$) และด้านความฉลาดทางอารมณ์ ($\bar{X}=3.90$)

ตาราง 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดทางอารมณ์เป็นรายชื่อของบุคลากร
สำนักงานพาณิชย์จังหวัด

ปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดทางอารมณ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านสามารถเข้าใจความรู้สึกของตนเองและเพื่อนร่วมงานในช่วงเวลาทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี	3.96	0.65	มาก
2. ท่านสามารถจัดการกับความรู้สึกเชิงลบของตนเอง ระหว่างที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้	3.95	0.68	มาก
3. เมื่อไม่เห็นด้วยกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ท่านสามารถอธิบายเหตุผลให้บุคคลเหล่านั้นยอมรับได้	3.77	0.64	มาก
4. เมื่อถูกขัดใจ แม้ว่าจะรู้สึกหงุดหงิด แต่ท่านมักจะควบคุมความรู้สึกเหล่านั้นได้	3.93	0.71	มาก
โดยรวม	3.90	0.52	มาก

จากตาราง 4 พบว่า บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับ ปัจจัยความฉลาดด้านความฉลาดทางอารมณ์ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ท่านสามารถเข้าใจความรู้สึกของตนเองและเพื่อนร่วมงานในช่วงเวลาทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.96$) ท่านสามารถจัดการกับความรู้สึกเชิงลบของตนเอง ระหว่างที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้ ($\bar{X} = 3.95$) และเมื่อถูกขัดใจ แม้ว่าจะรู้สึกหงุดหงิด แต่ท่านมักจะควบคุมความรู้สึกเหล่านั้นได้ ($\bar{X} = 3.93$)

ตาราง 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรมเป็นรายข้อของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

ปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านสามารถใช้หลักคุณธรรมมาใช้ในการดำเนินชีวิตและการทำงานได้อย่างเหมาะสม	4.18	0.62	มาก
2. ท่านสามารถประพฤติตนเป็นแบบอย่างต่อเพื่อนร่วมงาน เรื่องความซื่อสัตย์ ขยัน และเสียสละ ได้เป็นอย่างดี	4.19	0.61	มาก
3. ท่านแสดงความเห็นอกเห็นใจและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เมื่อเกิดปัญหาจากการทำงานอยู่เสมอ	4.22	0.56	มาก
4. หากได้รับการร้องขอความช่วยเหลือ ท่านพร้อมที่จะแสดงน้ำใจ เสียสละและเอื้อเฟื้อต่อเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	4.33	0.60	มาก
โดยรวม	4.23	0.50	มาก

จากตาราง 5 พบว่า บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ หากได้รับการร้องขอความช่วยเหลือ ท่านพร้อมที่จะแสดงน้ำใจ เสียสละ และเอื้อเฟื้อต่อเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.33$) ท่านแสดงความเห็นอกเห็นใจและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เมื่อเกิดปัญหาจากการทำงานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.22$) และท่านสามารถประพฤติตนเป็นแบบอย่างต่อเพื่อนร่วมงาน เรื่องความซื่อสัตย์ ขยัน และเสียสละได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.19$)

ตาราง 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคเป็นรายชื่อของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

ปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านสามารถรับมือกับสถานการณ์เฉพาะหน้าที่เป็นอุปสรรคขัดขวางการบรรลุเป้าหมายในการทำงานได้	3.99	0.56	มาก
2. ท่านสามารถนำตนเองเข้าไปแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงานได้ โดยที่ไม่ต้องให้ผู้อื่นออกคำสั่งหรือควบคุม	3.92	0.63	มาก
3. แทนที่จะหนีห่างจากปัญหา ท่านจะพยายามคิดวิเคราะห์หาสาเหตุและวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน	4.03	0.59	มาก
4. ท่านมักจะไม่นิยมแพ้ต่ออุปสรรคหรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตและการทำงาน	4.11	0.71	มาก
โดยรวม	4.01	0.52	มาก

จากตาราง 6 พบว่า บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ท่านมักจะไม่นิยมแพ้ต่ออุปสรรคหรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตและการทำงาน ($\bar{X} = 4.11$) แทนที่จะหนีห่างจากปัญหา ท่านจะพยายามคิดวิเคราะห์หาสาเหตุและวิธีการแก้ปัญหา ที่เกิดขึ้นในการทำงาน ($\bar{X} = 4.03$) และท่านสามารถรับมือกับสถานการณ์เฉพาะหน้าที่เป็นอุปสรรคขัดขวางการบรรลุเป้าหมายในการทำงานได้ ($\bar{X} = 3.99$)

ตาราง 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์เป็นรายชื่อของบุคลากร สำนักงานพาณิชย์จังหวัด

ปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านสามารถที่จะนำแนวคิดหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	3.97	0.63	มาก
2. ท่านสามารถค้นหาทางเลือกใหม่ ๆ ในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพในการทำงาน	3.93	0.67	มาก
3. บ่อยครั้งที่ความคิดของท่านทำให้คนอื่นรู้สึกทึ่งเกี่ยวกับความริเริ่มในการพัฒนาวิธีการทำงาน	3.63	0.67	มาก
4. ท่านมักได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับการแสดงความคิดใหม่ ๆ ที่ช่วยพัฒนาองค์กรหรือฝ่ายงาน	3.57	0.77	มาก
โดยรวม	3.77	0.58	มาก

จากตาราง 7 พบว่า บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ท่านสามารถที่จะนำแนวคิดหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 3.97$) ท่านสามารถค้นหาทางเลือกใหม่ ๆ ในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพในการทำงาน ($\bar{X} = 3.93$) และบ่อยครั้งที่ความคิดของท่านทำให้คนอื่นรู้สึกทึ่งเกี่ยวกับความริเริ่มในการพัฒนาวิธีการทำงาน ($\bar{X} = 3.63$)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์
จังหวัด ดังตาราง 8 - 12

ตาราง 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวมและรายด้านของบุคลากรสำนักงาน
พาณิชย์จังหวัด

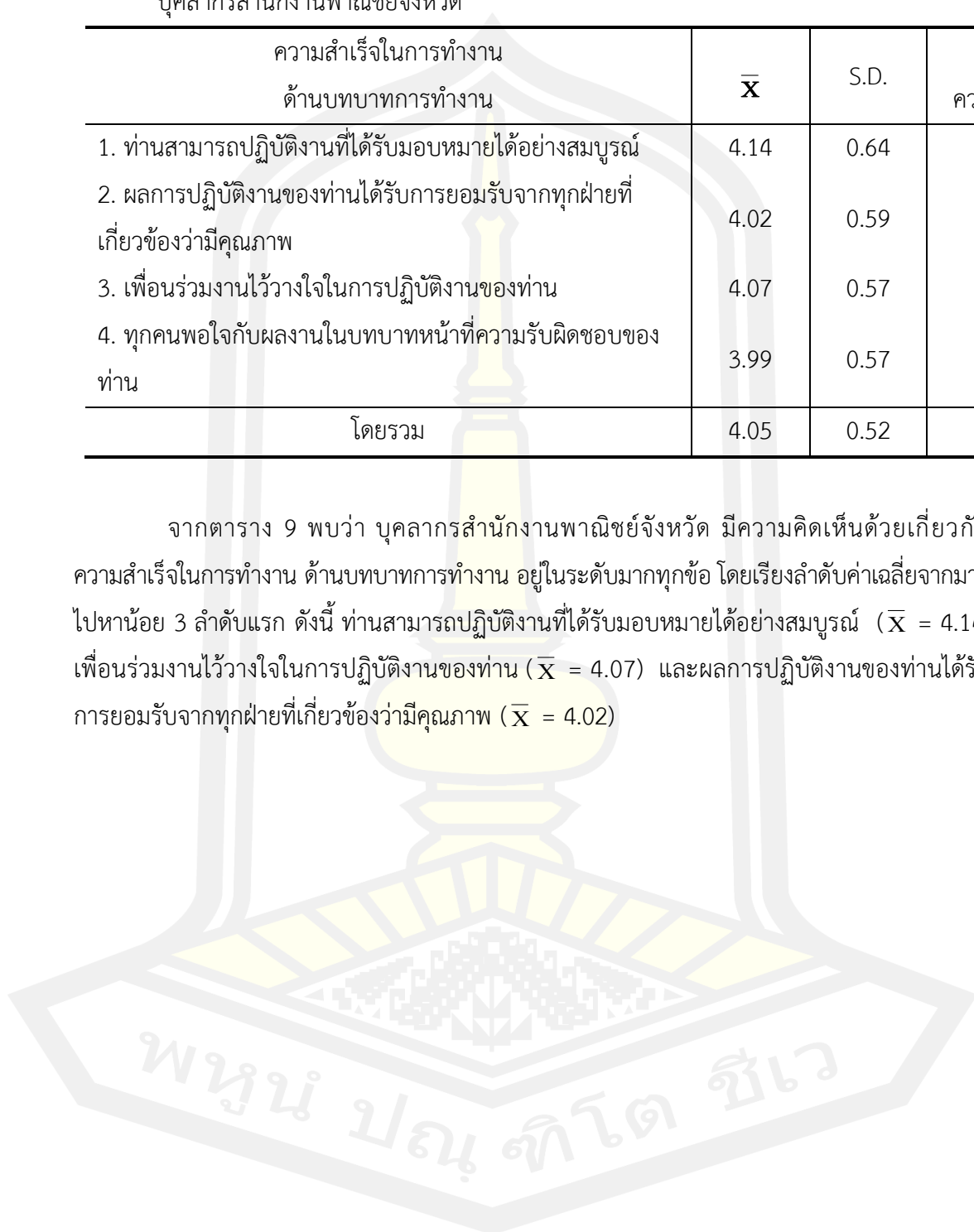
ความสำเร็จในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านบทบาทการทำงาน	4.05	0.52	มาก
2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	4.01	0.53	มาก
3. ด้านการเงิน	3.44	0.76	ปานกลาง
4. ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง	3.46	0.67	ปานกลาง
โดยรวม	3.74	0.47	มาก

จากตาราง 8 พบว่า บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน ประกอบด้วย ด้านบทบาทการทำงาน ($\bar{X} = 4.05$) และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($\bar{X} = 4.01$) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง ($\bar{X} = 3.46$) และด้านการเงิน ($\bar{X} = 3.44$)

ตาราง 9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน ด้านบทบาทการทำงานเป็นรายชื่อของ
บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

ความสำเร็จในการทำงาน ด้านบทบาทการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างสมบูรณ์	4.14	0.64	มาก
2. ผลการปฏิบัติงานของท่านได้รับการยอมรับจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องว่ามีคุณภาพ	4.02	0.59	มาก
3. เพื่อนร่วมงานไว้วางใจในการปฏิบัติงานของท่าน	4.07	0.57	มาก
4. ทุกคนพอใจกับผลงานในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของท่าน	3.99	0.57	มาก
โดยรวม	4.05	0.52	มาก

จากตาราง 9 พบว่า บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน ด้านบทบาทการทำงาน อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างสมบูรณ์ ($\bar{X} = 4.14$) เพื่อนร่วมงานไว้วางใจในการปฏิบัติงานของท่าน ($\bar{X} = 4.07$) และผลการปฏิบัติงานของท่านได้รับการยอมรับจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องว่ามีคุณภาพ ($\bar{X} = 4.02$)



ตาราง 10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นรายข้อ
ของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

ความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านได้รับความชื่นชมจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	3.79	0.72	มาก
2. ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี	4.18	0.60	มาก
3. เพื่อนร่วมงานยินดีให้การสนับสนุนและช่วยเหลือท่านในทุกเรื่อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว	4.03	0.63	มาก
4. ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานรุ่นน้อง ที่ร่วมงานกับท่าน	4.04	0.62	มาก
โดยรวม	4.01	0.53	มาก

จากตาราง 10 พบว่า บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.18$) ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานรุ่นน้อง ที่ร่วมงานกับท่าน ($\bar{X} = 4.04$) และเพื่อนร่วมงานยินดีให้การสนับสนุนและช่วยเหลือท่านในทุกเรื่อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว ($\bar{X} = 4.03$)

ตาราง 11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน ด้านการเงิน เป็นรายชื่อของบุคลากร
สำนักงานพาณิชย์จังหวัด

ความสำเร็จในการทำงาน ด้านการเงิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านคิดว่าได้รับเงินเดือนที่เป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับ สภากาณ์ต่าง ๆ ในปัจจุบัน เช่น สภาศรษฐกิจ สังคม เป็น ต้น	3.44	0.93	ปานกลาง
2. ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับวุฒิการศึกษา ความรู้ และความสามารถของท่าน	3.47	0.86	ปานกลาง
3. ท่านได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม เช่น การปฏิบัติงานล่วงเวลา หรือวันหยุด, ค่ารักษาพยาบาล	3.34	1.01	ปานกลาง
4. ท่านคิดว่าการเลื่อนขั้นเงินเดือนของท่าน เป็นไปด้วยความ ยุติธรรมและโปร่งใส	3.53	0.77	มาก
โดยรวม	3.44	0.76	ปานกลาง

จากตาราง 11 พบว่า บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับ
ความสำเร็จในการทำงาน ด้านการเงิน อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน ดังนี้ ท่านคิดว่าการเลื่อนขั้น
เงินเดือนของท่าน เป็นไปด้วยความยุติธรรมและโปร่งใส ($\bar{X} = 3.53$) และอยู่ในระดับปานกลาง
จำนวน 3 ด้าน ดังนี้ ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับวุฒิการศึกษา ความรู้ และความสามารถ
ของท่าน ($\bar{X} = 3.47$) ท่านคิดว่าได้รับเงินเดือนที่เป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับสภากาณ์ ต่าง ๆ
ในปัจจุบัน เช่น สภาศรษฐกิจ สังคม เป็นต้น ($\bar{X} = 3.44$) และท่านได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม เช่น
การปฏิบัติงานล่วงเวลาหรือวันหยุด, ค่ารักษาพยาบาล ($\bar{X} = 3.34$)

ตาราง 12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง
เป็นรายชื่อของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

ความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. งานที่ท่านปฏิบัติในองค์กร มีโอกาสได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.61	0.78	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาของท่าน มักเลือกท่านให้เป็นผู้นำหรือหัวหน้างานในการปฏิบัติหน้าที่สำคัญ ๆ ของฝ่ายงานหรือองค์กร	3.54	0.79	มาก
3. ท่านพอใจในหลักเกณฑ์การพิจารณาปรับตำแหน่ง หรือการโยกย้ายในตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.36	0.84	ปานกลาง
4. หากมีโอกาสท่านมักจะได้รับการสนับสนุนในการศึกษาดูงานอบรมสัมมนาทั้งในและต่างประเทศจากหน่วยงานของท่านอยู่เสมอ	3.34	0.93	ปานกลาง
โดยรวม	3.46	0.67	ปานกลาง

จากตาราง 12 พบว่า บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน ดังนี้ งานที่ท่านปฏิบัติในองค์กร มีโอกาสได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น ($\bar{X} = 3.61$) และผู้บังคับบัญชาของท่าน มักเลือกท่านให้เป็นผู้นำหรือหัวหน้างาน ในการปฏิบัติหน้าที่สำคัญ ๆ ของฝ่ายงานหรือองค์กร ($\bar{X} = 3.54$) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน ดังนี้ ท่านพอใจในหลักเกณฑ์การพิจารณาปรับตำแหน่ง หรือการโยกย้ายในตำแหน่งที่สูงขึ้น ($\bar{X} = 3.36$) และหากมีโอกาสท่านมักจะได้รับการสนับสนุนในการศึกษาดูงาน อบรมสัมมนาทั้งในและต่างประเทศจากหน่วยงานของท่านอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.34$)

พูน ปณ จิต ชีวะ

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ที่มี เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานและกลุ่มงานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน

4.1 เพศ

ตาราง 13 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาด โดยรวมและเป็นรายด้านของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ที่มีเพศ แตกต่างกัน (t-test)

ปัจจัยความฉลาด	ชาย		หญิง		t	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความฉลาดทางอารมณ์	3.89	0.49	3.90	0.52	-0.101	0.920
2. ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม	4.10	0.51	4.26	0.50	-1.765	0.079
3. ด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค	3.90	0.50	4.03	0.52	-1.428	0.155
4. ด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์	3.78	0.56	3.77	0.58	0.130	0.896
โดยรวม	3.92	0.44	3.99	0.43	-0.922	0.358

จากตาราง 13 พบว่า บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดโดยรวม และรายด้าน ทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านความฉลาดทางอารมณ์ ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม ด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค และด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ ไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)

4.2 ระดับการศึกษา

ตาราง 14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาด โดยรวมและเป็นรายด้านของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน (t-test)

ปัจจัยความฉลาด	ปริญญาตรีหรือต่ำกว่า		สูงกว่าปริญญาตรี		t	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความฉลาดทางอารมณ์	3.94	0.54	3.84	0.48	1.265	0.207
2. ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม	4.22	0.50	4.24	0.51	-0.309	0.757
3. ด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค	3.98	0.50	4.04	0.55	-0.796	0.427
4. ด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์	3.76	0.61	3.78	0.54	-0.181	0.857
โดยรวม	3.98	0.45	3.98	0.41	-0.012	0.991

จากตาราง 14 พบว่า บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดโดยรวม และรายด้าน ทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านความฉลาดทางอารมณ์ ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม ด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค และด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ ไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)

4.3 ประสิทธิภาพในการทำงาน

ตาราง 15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดโดยรวมของบุคลากรสำนักงาน
พาณิชย์จังหวัด ที่มี ประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน (ANOVA)

ปัจจัยความฉลาด	แหล่งความ แปรปรวน	Df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่าง กลุ่ม	3	0.453	0.151	0.789	0.502
	ภายในกลุ่ม	188	35.986	0.191		
	ภายในกลุ่ม รวม	191	36.439			

จากตาราง 15 พบว่า บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน
แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)

ตาราง 16 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดเป็นรายด้านของบุคลากรสำนักงาน
พาณิชย์จังหวัด ที่มี ประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ปัจจัยความฉลาด	Hypothesis df	Error Df	F	p-value
Wilks' Lambda	4 ด้าน	12.000	489.755	1.395	0.164

จากตาราง 16 บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่าง
กัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาด เป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านความฉลาดทาง
อารมณ์ ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม ด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่า
อุปสรรค และด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ ไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)

4.4 กลุ่มงานที่ปฏิบัติงาน

ตาราง 17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดโดยรวมของบุคลากรสำนักงาน
พาณิชย์จังหวัด ที่มี กลุ่มงานที่ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน (ANOVA)

ปัจจัยความฉลาด	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.831	0.277	1.463	0.226
	ภายในกลุ่ม	188	35.608	0.189		
	รวม	191	36.439			

จากตาราง 17 พบว่า บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ที่มีกลุ่มงานที่ปฏิบัติงาน แตกต่าง
กัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)

ตาราง 18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดเป็นรายด้านของบุคลากรสำนักงาน
พาณิชย์จังหวัด ที่มี กลุ่มงานที่ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ปัจจัยความฉลาด	Hypothesis df	Error Df	F	p-value
Wilks' Lambda	4 ด้าน	12.000	489.755	0.862	0.586

จากตาราง 18 บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ที่มีกลุ่มงานที่ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มี
ความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาด เป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านความฉลาดทางอารมณ์
ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม ด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและ ฟันฝ่าอุปสรรค
และด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ ไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ที่มี เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และกลุ่มงานที่ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

5.1 เพศ

ตาราง 19 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน โดยรวมและเป็นรายด้านของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ที่มีเพศ แตกต่างกัน (t-test)

ความสำเร็จในการทำงาน	ชาย		หญิง		t	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านบทบาทการทำงาน	3.92	0.54	4.09	0.51	-1.860	0.064
2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.92	0.48	4.03	0.54	-1.135	0.258
3. ด้านการเงิน	3.26	0.77	3.49	0.76	-1.718	0.087
4. ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง	3.50	0.64	3.45	0.68	0.422	0.674
โดยรวม	3.65	0.47	3.76	0.47	-1.359	0.176

จากตาราง 19 พบว่า บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านบทบาทการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการเงิน และด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง ไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)

5.2 ระดับการศึกษา

ตาราง 20 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน ของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน (t-test)

ความสำเร็จในการทำงาน	ปริญญาตรีหรือต่ำกว่า		สูงกว่าปริญญาตรี		t	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านบทบาทการทำงาน	4.06	0.49	4.03	0.56	0.355	0.723
2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	4.02	0.49	3.99	0.58	0.430	0.667
3. ด้านการเงิน	3.44	0.81	3.44	0.69	-0.022	0.982
4. ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง	3.46	0.73	3.46	0.58	-0.062	0.950
โดยรวม	3.74	0.49	3.73	0.45	0.186	0.852

จากตาราง 20 พบว่า บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านบทบาทการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการเงิน และด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

5.3 ประสิทธิภาพในการทำงาน

ตาราง 21 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จในการทำงานโดยรวมของบุคลากร
สำนักงานพาณิชย์จังหวัด ที่มี ประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน (ANOVA)

ความสำเร็จในการทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	Df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่าง	3	0.139	0.046	0.199	0.897
	กลุ่ม	188	43.643	0.232		
	ภายในกลุ่ม	191	43.781			
	รวม					

จากตาราง 21 พบว่า บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน
แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)

ตาราง 22 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานเป็นรายด้านของบุคลากร
สำนักงานพาณิชย์จังหวัด ที่มี ประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความสำเร็จ ในการทำงาน	Hypothesis df	Error Df	F	p-value
Wilks' Lambda	4 ด้าน	12.000	489.755	1.198	0.281

จากตาราง 22 บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน
มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน เป็นรายด้านทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านบทบาท
การทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการเงิน และด้านความก้าวหน้าในการเลื่อน
ตำแหน่ง ไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)

5.4 กลุ่มงานที่ปฏิบัติงาน

ตาราง 23 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จในการทำงานโดยรวมของบุคลากร
สำนักงานพาณิชย์จังหวัด ที่มี กลุ่มงานที่ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน (ANOVA)

ความสำเร็จในการทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	Df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่าง	3	0.047	0.016	0.067	0.977
	กลุ่ม	188	43.734	0.233		
	ภายในกลุ่ม	191	43.781			
	รวม					

จากตาราง 23 พบว่า บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ที่มี กลุ่มงานที่ปฏิบัติงาน แตกต่าง
กัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)

ตาราง 24 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานเป็นรายด้านของบุคลากร
สำนักงานพาณิชย์จังหวัด ที่มี กลุ่มงานที่ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความสำเร็จ ในการทำงาน	Hypothesis df	Error Df	F	p-value
Wilks' Lambda	4 ด้าน	12.000	489.755	1.455	0.137

จากตาราง 24 บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ที่มี กลุ่มงานที่ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มี
ความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน เป็นรายด้านทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านบทบาท
การทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการเงิน และด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง
ไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ของปัจจัยความฉลาดที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในประเทศไทย ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ตามที่ได้ตั้งสมมุติฐาน ดังนี้

H1 ปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบทางบวกกับความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในประเทศไทย

H2 ปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม มีความสัมพันธ์และผลกระทบทางบวกกับความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในประเทศไทย

H3 ปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค มีความสัมพันธ์และผลกระทบทางบวกกับความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในประเทศไทย

H4 ปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์และผลกระทบทางบวกกับความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในประเทศไทย

ตาราง 25 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของปัจจัยความฉลาดกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวมของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

ตัวแปร	JS	EQ	MQ	AQ	CQ	VIF _s
$\bar{X}$	3.74	3.90	4.23	4.01	3.77	
S.D.	0.47	0.52	0.50	0.52	0.58	
JS	-	0.532**	0.507**	0.537**	0.677**	
EQ		-	0.526**	0.507**	0.548**	1.631
MQ			-	0.591**	0.533**	1.761
AQ				-	0.645**	2.041
CQ					-	1.976

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

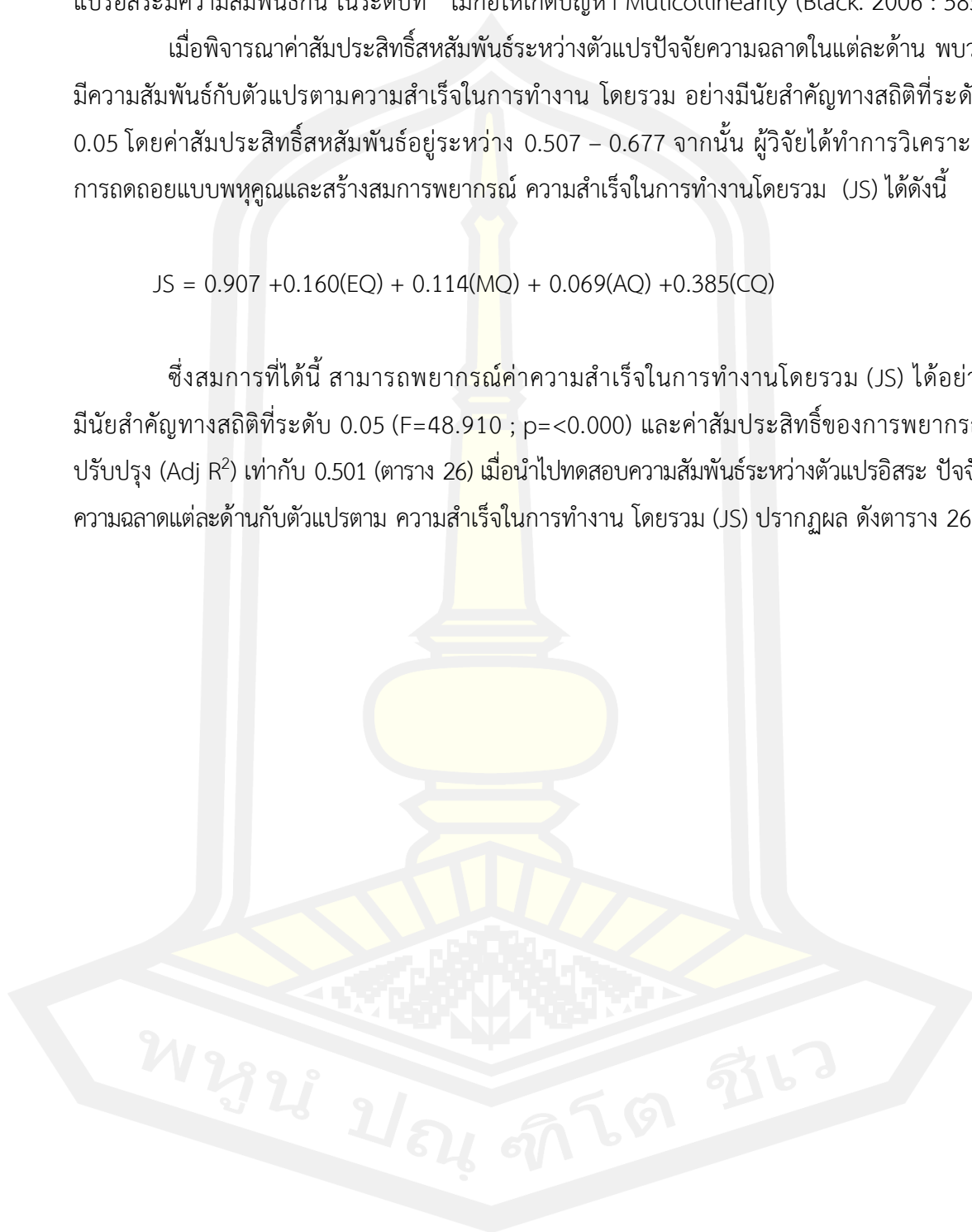
จากตาราง 25 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF_s ปรากฏว่าค่า

VIF ของตัวแปรอิสระ ปัจจัยความฉลาด มีค่าตั้งแต่ 1.631 – 2.041 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน ในระดับที่ ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Muticollinearity (Black. 2006 : 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยความฉลาดในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามความสำเร็จในการทำงาน โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.507 – 0.677 จากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ ความสำเร็จในการทำงานโดยรวม (JS) ได้ดังนี้

$$JS = 0.907 + 0.160(EQ) + 0.114(MQ) + 0.069(AQ) + 0.385(CQ)$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้ สามารถพยากรณ์ค่าความสำเร็จในการทำงานโดยรวม (JS) ได้อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F=48.910$; $p<0.000$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ ปรับปรุง ($Adj R^2$) เท่ากับ 0.501 (ตาราง 26) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ปัจจัย ความฉลาดแต่ละด้านกับตัวแปรตาม ความสำเร็จในการทำงาน โดยรวม (JS) ปรากฏผล ดังตาราง 26



ตาราง 26 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยความฉลาดกับความสำเร็จ
ในการทำงานโดยรวมของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

ปัจจัยความฉลาด	ความสำเร็จในการทำงาน โดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.907	0.232	3.907*	0.000
1. ด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)	0.160	0.060	2.669*	0.008
2. ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม (MQ)	0.114	0.064	1.785	0.076
3. ด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟัน ฝ่าอุปสรรค (AQ)	0.069	0.067	1.030	0.304
4. ด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ (CQ)	0.385	0.059	6.515*	0.000
F = 48.910, p = < 0.000, Adj R ² = 0.501				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 พบว่า ปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) และด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ (CQ) มีความสัมพันธ์และผลกระทบทางบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 และ 4 สำหรับปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม (MQ) และด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) ไม่มีผลกระทบต่อความสำเร็จในการทำงานโดยรวม (JS)

เมื่อนำปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) และด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ (CQ) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของความสำเร็จในการทำงานโดยรวม (JS) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (Adj R²) เท่ากับ 0.490 (ตาราง 36 ภาคผนวก ค) ได้สมการดังนี้

$$JS = 1.209 + 0.212 (EQ) + 0.452 (CQ)$$

ตาราง 27 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของปัจจัยความฉลาดกับความสำเร็จในการทำงาน ด้านบทบาท
การทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

ตัวแปร	RS	EQ	MQ	AQ	CQ	VIF ₅
$\bar{X}$	4.05	3.90	4.23	4.01	3.77	
S.D.	0.52	0.52	0.50	0.52	0.58	
WRS	-	0.486**	0.587**	0.625**	0.637**	
EQ		-	0.526**	0.507**	0.548**	1.631
MQ			-	0.591**	0.533**	1.761
AQ				-	0.645**	2.041
CQ					-	1.976

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 27 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF₅ ปรากฏว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระ ปัจจัยความฉลาด มีค่าตั้งแต่ 1.631 – 2.041 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน ในระดับที่ ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Muticollinearity (Black. 2006 : 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยความฉลาดในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามความสำเร็จในการทำงาน ด้านบทบาทการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.486 – 0.637 จากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ ความสำเร็จในการทำงาน ด้านบทบาทการทำงาน (RS) ได้ดังนี้

$$RS = 0.702 + 0.061(EQ) + 0.247(MQ) + 0.249(AQ) + 0.283(CQ)$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าความสำเร็จในการทำงาน ด้านบทบาทการทำงาน (RS) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F=52.015$; $p<0.000$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($Adj R^2$) เท่ากับ 0.517 (ตาราง 28) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ปัจจัยความฉลาด แต่ละด้านกับตัวแปรตาม ความสำเร็จในการทำงาน ด้านบทบาทการทำงาน (RS) ปรากฏผลดังตาราง 28

ตาราง 28 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยความฉลาดกับความสำเร็จ
ในการทำงานด้านบทบาทการทำงาน ของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

ปัจจัยความฉลาด	ความสำเร็จในการทำงาน ด้านบทบาทการทำงาน		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.702	0.250	2.811*	0.005
1. ด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)	0.061	0.064	0.951	0.343
2. ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและ จริยธรรม (MQ)	0.247	0.069	3.580*	0.000
3. ด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหา และฟันฝ่าอุปสรรค (AQ)	0.249	0.072	3.470*	0.001
4. ด้านความฉลาดในการริเริ่ม สร้างสรรค์ (CQ)	0.283	0.064	4.457*	0.000
F = 52.015, p = < 0.000, Adj R ² = 0.517				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 28 พบว่า ปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม (MQ) ด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) และด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ (CQ) มีความสัมพันธ์และผลกระทบทางบวกกับความสำเร็จในการทำงาน ด้านบทบาทการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2, 3 และ 4 สำหรับปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ไม่มีผลกระทบต่อความสำเร็จในการทำงาน ด้านบทบาทการทำงาน (RS)

เมื่อนำปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม (MQ) ด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) และด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ (CQ) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของความสำเร็จในการทำงาน ด้านบทบาทการทำงาน (RS) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (Adj R²) เท่ากับ 0.517 (ตาราง 37 ภาคผนวก ค) ได้สมการดังนี้

$$RS = 0.768 + 0.264 (MQ) + 0.258 (AQ) + 0.300 (CQ)$$

ตาราง 29 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของปัจจัยความฉลาดกับความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

ตัวแปร	IS	EQ	MQ	AQ	CQ	VIF ₅
$\bar{X}$	4.01	3.90	4.23	4.01	3.77	
S.D.	0.53	0.52	0.50	0.52	0.58	
IS	-	0.455**	0.478**	0.460**	0.612**	
EQ		-	0.526**	0.507**	0.548**	1.631
MQ			-	0.591**	0.533**	1.761
AQ				-	0.645**	2.041
CQ						1.976

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 29 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF₅ ปรากฏว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระ ปัจจัยความฉลาด มีค่าตั้งแต่ 1.631 – 2.041 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน ในระดับที่ ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Muticollinearity (Black. 2006 : 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยความฉลาดในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.455 – 0.612 จากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ ความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (IS) ได้ดังนี้

$$IS = 1.199 + 0.114(EQ) + 0.181(MQ) + 0.010(AQ) + 0.414(CQ)$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (IS) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F=33.149$; $p<0.000$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($Adj R^2$) เท่ากับ 0.402 (ตาราง 30) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง

ตัวแปรอิสระ ปัจจัยความฉลาด แต่ละด้านกับตัวแปรตาม ความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (IS) ปรากฏผลดังตาราง 30

ตาราง 30 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยความฉลาดกับความสำเร็จในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

ปัจจัยความฉลาด	ความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.199	0.282	4.246*	0.000
1. ด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)	0.114	0.073	1.561	0.120
2. ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและ จริยธรรม (MQ)	0.181	0.078	2.327*	0.021
3. ด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหา และฟันฝ่าอุปสรรค (AQ)	0.010	0.081	0.118	0.906
4. ด้านความฉลาดในการริเริ่ม สร้างสรรค์ (CQ)	0.414	0.072	5.760*	0.000
F = 33.149, p = < 0.000, Adj R ² = 0.402				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 30 พบว่า ปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม (MQ) และด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ (CQ) มีความสัมพันธ์และผลกระทบทางบวกกับความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 และ 4 สำหรับปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) และด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) ไม่มีผลกระทบต่อความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (IS)

เมื่อนำปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม (MQ) และด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ (CQ) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของความสำเร็จในการทำงาน ด้าน

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (IS) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (Adj R²) เท่ากับ 0.401 (ตาราง 38 ภาคผนวก ค) ได้สมการดังนี้

$$IS = 1.346 + 0.223 (MQ) + 0.456 (CQ)$$

ตาราง 31 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของปัจจัยความฉลาดกับความสำเร็จในการทำงาน ด้านการเงิน
ของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

ตัวแปร	FS	EQ	MQ	AQ	CQ	VIF _s
$\bar{X}$	3.44	3.90	4.23	4.01	3.77	
S.D.	0.76	0.52	0.50	0.52	0.58	
FS	-	0.347**	0.232**	0.270**	0.375**	
EQ		-	0.526**	0.507**	0.548**	1.631
MQ			-	0.591**	0.533**	1.761
AQ				-	0.645**	2.041
CQ					-	1.976

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 31 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF_s ปรากฏว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระ ปัจจัยความฉลาด มีค่าตั้งแต่ 1.631 – 2.041 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน ในระดับที่ ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Muticollinearity (Black. 2006 : 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยความฉลาดในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามความสำเร็จในการทำงาน ด้านการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.232 – 0.375 จากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ ความสำเร็จในการทำงาน ด้านการเงิน (FS) ได้ดังนี้

$$FS = 1.026 + 0.310(EQ) - 0.038(MQ) + 0.007(AQ) + 0.356(CQ)$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าความสำเร็จในการทำงาน ด้านการเงิน (FS) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (F=9.549 ; p<0.000) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (Adj R²) เท่ากับ 0.152 (ตาราง 32) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ

ปัจจัยความฉลาด แต่ละด้านกับตัวแปรตาม ความสำเร็จในการทำงาน ด้านการเงิน (FS) ปรากฏผลดังตาราง 32

ตาราง 32 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยความฉลาดกับความสำเร็จในการทำงานด้านการเงิน ของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

ปัจจัยความฉลาด	ความสำเร็จในการทำงาน ด้านการเงิน		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.026	0.485	2.113*	0.036
1. ด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)	0.310	0.125	2.476*	0.014
2. ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและ จริยธรรม (MQ)	-0.038	0.134	-0.286	0.775
3. ด้านความฉลาดในการเผชิญ ปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ)	0.007	0.140	0.048	0.962
4. ด้านความฉลาดในการริเริ่ม สร้างสรรค์ (CQ)	0.356	0.123	2.880*	0.004
F = 9.549, p = < 0.000, Adj R ² = 0.152				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 32 พบว่า ปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) และด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ (CQ) มีความสัมพันธ์และผลกระทบทางบวกกับความสำเร็จในการทำงานด้านการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 และ 4 สำหรับปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม (MQ) และด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) ไม่มีผลกระทบต่อความสำเร็จในการทำงาน ด้านการเงิน (FS)

เมื่อนำปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) และด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ (CQ) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของความสำเร็จในการทำงาน ด้านการเงิน (FS) ได้ค่า

สัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($\text{Adj } R^2$) เท่ากับ 0.160 (ตาราง 39 ภาคผนวก ค) ได้ผลการดังนี้

$$\text{FS} = 0.965 + 0.299 (\text{EQ}) + 0.347 (\text{CQ})$$

ตาราง 33 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของปัจจัยความฉลาดกับความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง ของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

ตัวแปร	HS	EQ	MQ	AQ	CQ	VIF _s
$\bar{X}$	3.46	3.90	4.23	4.01	3.77	
S.D.	0.67	0.52	0.50	0.52	0.58	
HS	-	0.378**	0.340**	0.367**	0.515**	
EQ		-	0.526**	0.507**	0.548**	1.631
MQ			-	0.591**	0.533**	1.761
AQ				-	0.645**	2.041
CQ					-	1.976

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 33 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF_s ปรากฏว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระ ปัจจัยความฉลาด มีค่าตั้งแต่ 1.631 – 2.041 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน ในระดับที่ ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Muticollinearity (Black. 2006 : 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยความฉลาดในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.340 – 0.515 จากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ ความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง (HS) ได้ดังนี้

$$\text{HS} = 0.701 + 0.154(\text{EQ}) + 0.068(\text{MQ}) + 0.010(\text{AQ}) + 0.486(\text{CQ})$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง (HS) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F=18.215$; $p<0.000$) และค่า

สัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($\text{Adj } R^2$) เท่ากับ 0.265 (ตาราง 34) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ปัจจัยความฉลาด-แต่ละด้านกับตัวแปรตาม ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง (HS) ปรากฏผล ดังตาราง 34

ตาราง 34 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยความฉลาดกับความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง ของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

ปัจจัยความฉลาด	ความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อน ตำแหน่ง		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.701	0.399	1.759	0.800
1. ด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)	0.154	0.103	1.499	0.135
2. ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและ จริยธรรม (MQ)	0.068	0.110	0.616	0.538
3. ด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหา และฟันฝ่าอุปสรรค (AQ)	0.010	0.115	0.084	0.933
4. ด้านความฉลาดในการริเริ่ม สร้างสรรค์ (CQ)	0.486	0.101	4.797*	0.000

F = 18.215, p = < 0.000, $\text{Adj } R^2 = 0.265$

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 34 พบว่า ปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ (CQ) มีความสัมพันธ์และผลกระทบทางบวกกับความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง (HS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมุติฐานที่ 4 สำหรับปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม (MQ) และด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) ไม่มีผลกระทบต่อความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง (HS)

เมื่อนำปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ (CQ) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง (HS) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (Adj R²) เท่ากับ 0.261 (ตาราง 40 ภาคผนวก ค) ได้สมการดังนี้

$$HS = 1.203 + 0.599(CQ)$$



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยความฉลาดที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในประเทศไทย มีประเด็นสำคัญในการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยความฉลาดของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด
2. เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด
3. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยความฉลาดของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ที่มีเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และกลุ่มงานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
4. เพื่อเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ที่มีเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และกลุ่มงานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
5. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความฉลาดและความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด
6. เพื่อทดสอบผลกระทบของปัจจัยความฉลาดที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

สรุปผล

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยความฉลาดที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในประเทศไทย ผู้วิจัยสามารถสรุป ได้ดังนี้

1. บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30 – 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือต่ำกว่า สถานภาพโสด ประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี เงินเดือนในปัจจุบันต่ำกว่า 20,000 บาท กลุ่มงานที่ปฏิบัติงาน กลุ่มงานทะเบียนและอำนวยความสะดวกทางการค้า ภูมิภาคที่ตั้งของสำนักงานที่สังกัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2. บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความฉลาดทางอารมณ์ เช่น ระหว่างที่ทำงานร่วมกัน สามารถเข้าใจความรู้สึกของตนเองและเพื่อนร่วมงานได้ไม่ยาก สามารถจัดการกับความรู้สึกทางลบภายในของตนเองระหว่างที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้ เมื่อไม่เห็นด้วยกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา จะพยายามอธิบายเหตุผลที่บุคคลเหล่านั้นน่าจะยอมรับได้ เมื่อถูกขัดใจ แม้ว่าจะรู้สึกหงุดหงิด แต่มักจะควบคุมความรู้สึกเหล่านั้นได้ เป็นต้น ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม เช่น สามารถใช้หลักคุณธรรมมาใช้ในการดำเนินชีวิตและการทำงานอย่างเหมาะสม สามารถประพฤติตนในการทำงานด้วยความซื่อสัตย์ ขยัน และเสียสละ สามารถเป็นแบบอย่างต่อเพื่อนร่วมงานได้ แสดงความเห็นอกเห็นใจเพื่อนร่วมงาน เมื่อเกิดปัญหาอยู่เสมอ หากได้รับการร้องขอ พร้อมทั้งจะแสดงน้ำใจ เสียสละ เอื้อเฟื้อต่อเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค เช่น สามารถรับมือกับสถานการณ์เฉพาะหน้าที่เป็นอุปสรรคขัดขวางการบรรลุเป้าหมายในการทำงานได้ สามารถนำตนเองเข้าไปแก้ไขปัญหหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงานได้ โดยที่ไม่ต้องให้ผู้อื่นออกคำสั่งหรือควบคุม แทนที่จะหนีห่างจากปัญหา ท่านจะพยายามคิดวิเคราะห์หาสาเหตุและวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน มักจะไม่ยอมแพ้ต่ออุปสรรคหรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตและการทำงาน เป็นต้น ด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ เช่น สามารถที่จะนำแนวคิดหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถค้นหาทางเลือกใหม่ ๆ ในการแก้ไขปัญหหรือพัฒนาคุณภาพในการทำงาน บ่อยครั้งที่ความคิดของท่านทำให้คนอื่นประหลาดใจเกี่ยวกับความริเริ่มในการพัฒนาวิธีการทำงาน มักได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับการแสดงความคิดใหม่ ๆ ที่ช่วยพัฒนาองค์กรหรือฝ่ายงาน เป็นต้น

3. บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านบทบาท

การทำงาน เช่น สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างสมบูรณ์ ผลการปฏิบัติงานได้รับการยอมรับจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องว่ามีคุณภาพ เพื่อนร่วมงานไว้วางใจในการปฏิบัติงาน พอใจกับผลงานในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตน เป็นต้น และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น ได้รับความชื่นชมจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สามารถทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี เพื่อนร่วมงานยินดีให้การช่วยเหลือในทุกเรื่องไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว ได้รับความเคารพนับถือจากเพื่อนร่วมงานรุ่นน้องที่ร่วมงาน เป็นต้น และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน เช่น ได้รับเงินเดือนที่เป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับสภาวะการณ์ต่าง ๆ ในปัจจุบัน เช่น สภาพเศรษฐกิจ สังคม เป็นต้น ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับวุฒิการศึกษา ความรู้ และความสามารถ ได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม เช่น การปฏิบัติงานล่วงเวลาหรือวันหยุด, ค่ารักษาพยาบาล การเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นไปด้วยความยุติธรรมและโปร่งใส เป็นต้น และด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง เช่น งานที่ปฏิบัติในองค์กร มีโอกาสได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น ผู้บังคับบัญชามักเลือกให้เป็นผู้นำหรือหัวหน้างานในการปฏิบัติหน้าที่สำคัญ ๆ ของฝ่ายงานหรือองค์กร พอใจกับการปรับตำแหน่ง หรือการโยกย้ายในตำแหน่งที่สูงขึ้น ได้รับการสนับสนุนในการศึกษาดูงาน อบรมสัมมนาทั้งในและต่างประเทศจากหน่วยงานอยู่เสมอ เป็นต้น

4. บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ที่มีเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และกลุ่มงานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านความฉลาดทางอารมณ์ ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม ด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค และด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ ไม่แตกต่างกัน

5. บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ที่มีเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และกลุ่มงานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านบทบาทการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการเงิน และด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง ไม่แตกต่างกัน

6. ปัจจัยความฉลาดที่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม (JS) ได้แก่ ด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) และด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ (CQ) ซึ่งสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$JS = 1.209 + 0.212 (EQ) + 0.452 (CQ)$$

เมื่อพิจารณาสมการพยากรณ์ความสำเร็จในการทำงานเป็นรายด้านพบว่า

1) ด้านบทบาทการทำงาน

$$RS = 0.768 + 0.264 (MQ) + 0.258 (AQ) + 0.300 (CQ)$$

2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

$$IS = 1.346 + 0.223 (MQ) + 0.456 (CQ)$$

3) ด้านการเงิน

$$FS = 0.965 + 0.299 (EQ) + 0.347 (CQ)$$

4) ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง

$$HS = 1.203 + 0.599(CQ)$$

อภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยความฉลาดที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในประเทศไทย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยความฉลาดที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในประเทศไทย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. บุคลากรสำนักงานพาณิชย์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดโดยรวม ด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม ด้านความฉลาดทางอารมณ์ และด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ อยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากคุณลักษณะงานโดยรวมของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์เชิงการให้คำปรึกษา ร่วมวางแผนและให้แนวทางการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ แก่ผู้ประกอบการ ภายในพื้นที่ความรับผิดชอบ อยู่ตลอดเวลา ทำให้บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จำเป็นต้องพัฒนาตนเอง ทั้งในด้านความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์ ความสัมพันธ์ระหว่างเจือจางต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบการธุรกิจ อีกทั้งยังต้องพัฒนาความสามารถในการสร้างตัวเลือกการแก้ไขปัญหาภายใต้สถานการณ์ที่แตกต่างกันของผู้ประกอบการแต่ละคน ขณะเดียวกันก็จำเป็นต้องพัฒนาทักษะทางสังคมและการควบคุมอารมณ์ขณะมีปฏิสัมพันธ์เชิงการให้บริการแก่ผู้ประกอบการ เหล่านี้ทำให้บุคลากรสำนักงานพาณิชย์เกิดการพัฒนาและการรับรู้ถึงปัจจัยความฉลาดทุกด้านอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ อาจเป็นเพราะปัจจัยด้านการศึกษาของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์ที่มีวุฒิปริญญาตรีหรือต่ำกว่าปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ร่วมด้วยที่ทำให้เกิดการรับรู้ปัจจัยความฉลาดอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิวพร เสงฆ์หลัก (2558) พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 80 มีวุฒิปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก งานวิจัยของนิดา แซ่ตั้ง (2555) พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 95 มีวุฒิปริญญาตรีและมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์และความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของ พรทิพย์ นาคพงศ์พันธ์ (2551) พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 70 มีวุฒิปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดด้านจริยธรรมโดยรวม ด้าน

ความคิดสร้างสรรค์โดยรวม และความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. บุคลากรสำนักงานพาณิชย์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม ด้านบทบาทการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมาก และด้านการเงิน ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง อยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องจากคุณลักษณะของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ มีประสบการณ์ในการทำงานและระดับเงินเดือนในปัจจุบันน้อย ซึ่งหากนำไปเปรียบเทียบกับองค์กรภาคเอกชนโดยทั่วไป ค่าครองชีพที่สูง และในช่วงสถานการณ์ภาวะเศรษฐกิจถดถอย อาจทำให้บุคลากรสำนักงานพาณิชย์มีความคิดเห็นที่ตนยังไม่ประสบความสำเร็จด้านการเงิน ซึ่งมักมีความสัมพันธ์กับความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานเท่าที่ควร ขณะที่คุณลักษณะงานการให้บริการให้คำปรึกษา วางแผน พัฒนา และแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ประกอบการ ดังที่ได้กล่าวแล้วข้างต้น อาจส่งเสริมให้เกิดการรับรู้ความสำเร็จด้านบทบาทการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ พชร สุลักษณ์อนวัช (2559) พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในอาชีพโดยรวม ด้านบทบาทการทำงานและด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมาก ขณะที่ด้านการเงินและด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง มีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง

3. บุคลากรสำนักงานพาณิชย์ ที่มี เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และกลุ่มงานที่ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดโดยรวม ด้านความฉลาดทางอารมณ์ ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม ด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค และด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ ไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจากนโยบายและการปฏิบัติการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยภาพรวมของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด สังกัดกระทรวงพาณิชย์ มุ่งเน้นการสร้างความรู้ความตระหนักและการพัฒนาทักษะการคิดเชิงการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ทักษะทางสังคมและการสื่อสาร รวมถึงคุณธรรมและจริยธรรมในการทำงานของบุคลากรทั่วทั้งองค์กรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สำนักงานพาณิชย์จังหวัดทุกแห่งมีการดำเนินงานที่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง การพัฒนาและฝึกอบรมของสำนักงานพาณิชย์ดังกล่าวนี้ จึงอาจเป็นปัจจัยที่ทำให้ความแตกต่างส่วนบุคคลของบุคลากร ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และกลุ่มงานที่ปฏิบัติงาน ไม่ส่งผลอย่างเด่นชัดในการทำให้เกิดความแตกต่างของการรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์ประภา พิศาลกิตติคุณ (2558) พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ ทรรศนีย์ เปี่ยมคล้า (2554) พบว่า กลุ่ม

ตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์และ
ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค ไม่แตกต่างกัน

4. บุคลากรสำนักงานพาณิชย์ ที่มี เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และ
กลุ่มงานที่ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม
ด้านบทบาทการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการเงิน และด้านความก้าวหน้าในการ
เลื่อนตำแหน่ง ไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจากบุคลากรสำนักงานพาณิชย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา
ครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงาน บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและระดับเงินเดือนในปัจจุบันใกล้เคียง
กันมาก และแม้ว่าจะปฏิบัติงานในกลุ่มงานที่ต่างกัน แต่เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลการ
ปฏิบัติงานสำหรับการเลื่อนขั้นเงินเดือนและตำแหน่งงานเป็นเกณฑ์มาตรฐานเดียวกันจากกระทรวง
พาณิชย์ การให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับความสำเร็จในงานจากหัวหน้างานเป็นไปในรูปแบบเดียวกัน
และมีแนวโน้มไม่มีการส่งเสริมให้เลื่อนขั้นเงินเดือนและเลื่อนตำแหน่งในระดับสูงอย่างรวดเร็วสำหรับ
บุคลากรระดับปฏิบัติการที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 10 ปี จึงอาจทำให้บุคลากร
กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานและกลุ่มงานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มี
การรับรู้เกี่ยวกับความสำเร็จในงานของตนไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของณัชชา เพชรสากล
(2554) พบว่า พนักงานที่มี อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสและอายุงานที่แตกต่างกัน มีการ
รับรู้เกี่ยวกับความสำเร็จในอาชีพไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ วิชุดา จิวประพันธ์ (2553) พบว่า
พนักงานเพศหญิงและเพศชาย มีการรับรู้เกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

5. ปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบทางบวกกับ
ความสำเร็จในการทำงานโดยรวมและด้านการเงิน อาจเนื่องจาก คุณลักษณะเฉพาะในการทำงานของ
บุคลากรสำนักงานพาณิชย์ที่ต้องให้บริการในการสื่อสารข้อมูล มีปฏิสัมพันธ์เชิงการให้คำปรึกษา
ด้านต่าง ๆ แก่ผู้ประกอบการ ทำให้ความสามารถในการจัดการความเครียด อารมณ์และความรู้สึกต่าง ๆ
ของบุคลากร รวมถึงความสามารถในการเข้าใจสถานการณ์และความรู้สึกของผู้มารับบริการระหว่าง
การให้บริการ มีความสำคัญอย่างมากต่อการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จตาม
เป้าหมายโดยรวมของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Por (2011:855) พบว่า
ความฉลาดทางอารมณ์เป็นตัวแปรสำคัญทั้งในทางทฤษฎีและปฏิบัติ ซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถจัดการกับ
ความเครียดให้ลดน้อยลงได้เป็นอย่างดีถือเป็นการสร้างสุขภาวะ และประสิทธิภาพในการทำงานได้
เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมมาศ พลเยี่ยม และคณะ (2552) พบว่า ความฉลาดทาง
อารมณ์มีความสัมพันธ์และผลกระทบทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคาร
ออมสิน ภาค 9 ซึ่งมีลักษณะงานที่ต้องให้บริการและมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของนิ

ดา แซ่ตั้ง (2555) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานด้านการยอมรับในการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เจนรพ เบี้ยฟู (2561) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีผลกระทบทางบวกต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสลิสม กรุงเทพมหานคร

6. ปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม มีความสัมพันธ์และผลกระทบทางบวกกับความสำเร็จในการทำงาน ด้านบทบาทการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อาจเนื่องจาก ความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม เป็นความสามารถที่ทำให้บุคลากรสำนักงานพาณิชย์มีความเข้าใจในการแยกแยะสิ่งที่ถูกและผิดได้อย่างถูกต้องตามหลักคุณธรรม อยู่ในกรอบประเพณีอันดีของศาสนา วัฒนธรรม และค่านิยมของสังคม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ช่วยให้เกิดการแสดงออกของการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ในงานของตนด้วยความเต็มใจ ความเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ และเต็มใจที่จะให้คำปรึกษาแก่ผู้มารับบริการบนพื้นฐานความถูกต้องทั้งในทางศีลธรรมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมปฏิสัมพันธ์ในเชิงบวกระหว่างตนเองและผู้มารับบริการอีกด้วย สอดคล้องกับพัชรินทร์ จิตต์มัน (2551:11) กล่าวว่า เมื่อบุคคลมีความฉลาดทางด้านศีลธรรมและจริยธรรมจะส่งผลให้เกิดความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีความเมตตา ไม่ต้องการเบียดเบียนผู้อื่น ยินดีให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้อื่นต้องการความช่วยเหลือ จึงทำให้การทำงานในภารกิจใด ๆ ที่ต้องทำร่วมกับผู้อื่น เกิดความราบรื่น และหากมีความขัดแย้งเกิดขึ้นจะสามารถจัดการและประสานงานกับผู้อื่นในการแก้ไขความขัดแย้งนั้นได้ด้วยดี

7. ปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค มีความสัมพันธ์และผลกระทบทางบวกกับความสำเร็จในการทำงาน ด้านบทบาทการทำงาน อาจเนื่องมาจากบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบหลักในการทำงานของบุคลากร คือ การให้คำปรึกษา ข้อมูล และวางแผนในการจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการให้เกิดความสอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ รวมถึงกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จึงจำเป็นที่บุคลากรสำนักงานพาณิชย์ จะต้องมีความสามารถในการเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ พยายามพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์หาสาเหตุและวิธีการแก้ไขปัญหายุ่ตลอดเวลาเพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Stoltz (1997) ที่กล่าวว่า บุคคลที่ได้รับการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ย่อมเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และหากองค์กรใดมีบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคอยู่ ย่อมเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และนำความสำเร็จมาสู่องค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของนิดา แซ่ตั้ง (2555) พบว่า ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการทำงานทั้งในด้านการยอมรับในการทำงานและด้านความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานธนาคาร

พาณิชย์ เนื่องจาก การนำตนเองเข้าไปแก้ไขปัญหาลุ่บสรรรค วิเคราะห์ถึงสาเหตุ หรือปัจจัยที่เป็น องค์ประกอบของปัญหาหรือลุ่บสรรรคนั้น และมีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตน ไม่ผลักภาระ ให้ผู้อื่น มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการประสบความสำเร็จในการทำงาน การได้มีประสบการณ์ในการ เผชิญปัญหา และคิดหาวิธีการแก้ไขปัญหาลุ่บสรรรจะช่วยให่พนักงานสามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้มาประยุกต์ ใช้ในการจัดการกับปัญหาในลักษณะใกล้เคียงกันที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

8. ปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบ ทางบวกกับความสำเร็จในการทำงาน โดยรวม ด้านบทบาทการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล ด้านการเงิน และด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง อาจเนื่องมาจาก ความฉลาดในการริเริ่ม สร้างสรรค์ ช่วยให่บุคลากรสำนักงานพาณิชย์ สามารถคิดหาทางเลือกที่หลากหลาย วิธีการจัดการ และแก้ไขปัญหาลุ่บสรรรที่มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ที่แตกต่างกันของผู้มารับบริการแต่ละราย อีกทั้งยัง อาจช่วยคิดหาวิธีการใหม่ ๆ หรือวิธีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อความรวดเร็ว และลดต้นทุน ในการให้บริการได้อีกด้วย ภายใต้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ในทุก ๆ ด้าน ความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ ยังอาจช่วยให่บุคลากรสามารถนำเสนอวิธีการใหม่ ๆ ในการทำงาน ที่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้ดีกว่าวิธีการเดิมเสนอต่อผู้บังคับบัญชา ให้มีทางเลือกที่หลากหลายในการจัดการองค์กร สิ่งเหล่านี้สามารถเป็นปัจจัยส่งเสริมทัศนคติที่ดี ของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา อันอาจนำมาซึ่งผลการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดีและ ความสำเร็จในการทำงานของบุคลากร สอดคล้องกับงานวิจัยของศิวพร เสงลาหลัก (2558) พบว่า ความคิดสร้างสรรค์มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม และงานวิจัยของ ทิชากร รอดแสง และภาวิณี เพชรสว่าง (2561:340-351) พบว่า ปัจจัยด้านการริเริ่มสร้างสรรค์มี ผลกระทบทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ เซ็นทรัล พลาซ่า ลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร และงานวิจัยของ Karabey C. N. & Aliogullari & Z. D. (2018) พบว่า ความคิดสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในอาชีพการงานของพนักงานใน บริษัทเอกชนในประเทศตุรกี

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่าปัจจัยความฉลาดมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการทำงาน ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาปัจจัยความฉลาดให้แก่บุคลากร ดังนี้

1.1 ด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากร องค์กรควรหาแนวทางส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรได้เกิดกระบวนการคิดหรือสร้างสรรค์ผลงาน อาจโดยการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการคิดอย่างสร้างสรรค์เป็นประจำทุกปีอย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง มีนโยบายและระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ชัดเจนในการส่งเสริมแรงจูงใจในการเข้าไปมีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรในการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ ควรมีการนำพฤติกรรมการริเริ่มสร้างสรรค์ในงาน มาเป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับ

1.2 ด้านความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากร ผู้บริหารสำนักงานพาณิชย์จังหวัดควรมีแผนการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการประจำปีที่จะช่วยพัฒนาทักษะด้านความฉลาดทางอารมณ์ภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ ของการทำงานในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อาจมีการพัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่เป็นรูปธรรมเกี่ยวกับการแสดงออกทางด้านอารมณ์ของบุคลากร และควรมีการนำผลการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ดังกล่าวมาเป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับ

1.3 ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานด้านบทบาทการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผู้บริหารสำนักงานพาณิชย์จังหวัดควรมีนโยบายและสร้างแนวปฏิบัติที่ชัดเจนเกี่ยวกับการพัฒนาและการส่งเสริมความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรมแก่บุคลากรในระดับต่าง ๆ ควรพัฒนาดัชนีชี้วัดและวิธีการประเมินที่เป็นรูปธรรมสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สะท้อนถึงความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรมของผู้ปฏิบัติงาน

1.4 ด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานด้านบทบาทการทำงาน อาจพัฒนาโดยการจัดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปีผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอาจทำออกแบบงานที่มุ่งเน้นให้อิสระในการทำงานเพื่อให้บุคลากรสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาในหน้าที่ความรับผิดชอบด้วยตนเองมากขึ้น ขณะเดียวกันควรสร้างระบบและกลไกในการสนับสนุนและช่วยเหลือด้านข้อมูลและข้อสนเทศที่ทันสมัย รวมถึงการให้คำปรึกษาภายใต้สถานการณ์ปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรเกิดการตัดสินใจที่มีคุณภาพและสอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานพาณิชย์ และควรนำความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค ซึ่งมาเป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับ

2. ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามซึ่งอาจทำให้ไม่ได้ข้อมูลเชิงลึก ดังนั้น การวิจัยในอนาคตอาจทำการศึกษาวิจัยโดยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่น เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกต และการสนทนากลุ่ม เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีรายละเอียดครอบคลุม สามารถนำไปใช้ประกอบการส่งเสริมความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดมากขึ้น

2.2 ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความฉลาดและความสำเร็จในการทำงาน ในลักษณะของการส่งผลกระทบทางอ้อมโดยผ่านตัวแปรกระบวนการหรือตัวแปรคั่นกลาง (Mediators) เช่น ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น เพื่อเพิ่มความเข้าใจอิทธิพลของปัจจัยความฉลาดที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

2.3 ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความฉลาดด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรในบริบทขององค์กรภาคเอกชน เพื่อเป็นการยืนยันผลการวิจัยในครั้งนี้ และการพัฒนาองค์ความรู้ในประเด็นนี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่การนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในเชิงการจัดการองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

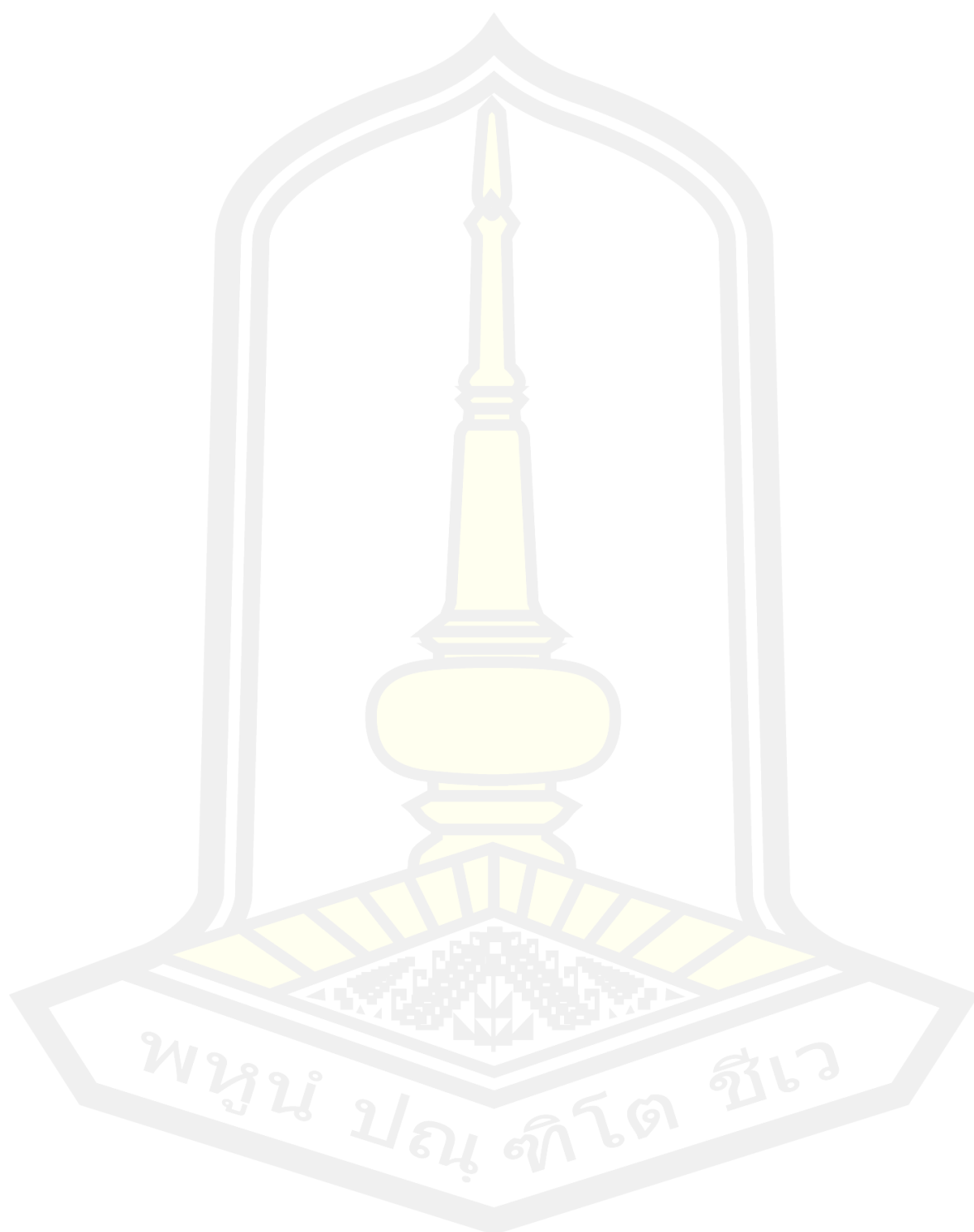
- กรมสุขภาพจิต. (2543). อีคิว : ความฉลาดทางอารมณ์. นนทบุรี: สำนักพัฒนาสุขภาพจิต.
- กรวิก โพธิ์น้อย. (2554). ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาผู้ปฏิบัติงานสายงานระบบส่งของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ,
- กรองกาญจน์ ด้านรัตน์. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองและการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของกลุ่มชายรักชายที่เป็นบุคลากรในหน่วยงานรัฐบาลในเขต กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- จำเริญ ดวงมัย. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความฉลาดทางจริยธรรมและ พฤติกรรมการทำงานตามค่านิยมสร้างสรรค์ของข้าราชการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์. (บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์,
- จิราภรณ์ ตั้งกิตติภรณ์. (2556). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ: วิ.พรินท์.
- เจนรพ เปี้ยฟู. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองและ การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของกลุ่มชายรักชายที่เป็นบุคลากรในหน่วยงานรัฐบาลในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- ฐิติพร เหมกรรม. (2552). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุดรธานี,
- ณัชชา เพชรสากล. (2554). บุคลิกภาพเชิงรุก ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคกับการรับรู้ ความสำเร็จใน อาชีพของพนักงานขายทางโทรศัพท์ : กรณีศึกษาบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- ดุษวรรณ แก้วกิตติคุณ. (2549). ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหาร ในสถานศึกษาเอกชน อำเภอบ้านโป่งสำนักงาน เขตพื้นที่ การศึกษาราชบุรี เขต 2. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัย ศิลปากร,
- ดวงฤดี ภูพลอย. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์ ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่า อุปสรรค กับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานระดับปฏิบัติการในภาควิชาอายุรศาสตร์โรงพยาบาล มหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- ทรศณีย์ เปี่ยมคล้าย. (2554). รูป แบบ ภาวะ ผู้นำ ความเป็น อารมณ์ และ ความ สามารถ ใน การ เผชิญ และ ฝ่าฟัน อุปสรรค ของ ปลัด อำเภอ และ ปลัด องค์การ บริหาร ส่วน ตำบล ใน จังหวัด นครปฐม. มหาวิทยาลัย ศิลปากร,
- ทิชากร รอดแสง และภาวิณี เพชรสว่าง. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับประสิทธิภาพใน การทำงานของพนักงานโรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ เซ็นทรัลพลาซาลาดพร้าว กรุงเทพฯ. Paper presented at the การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 13 ปีการศึกษา 2561.

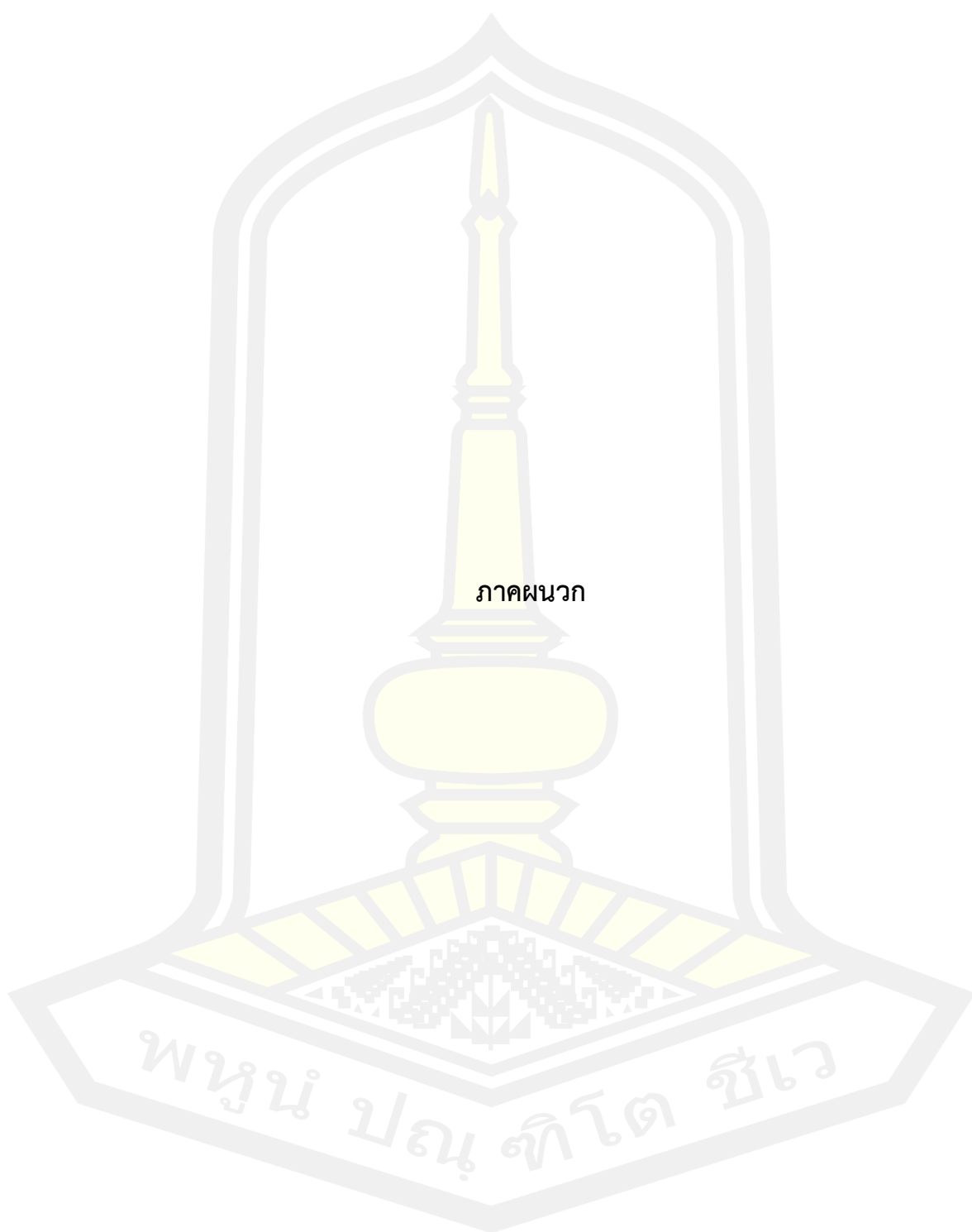
- ทิพย์ประภา พิศาลกิตติคุณ. (2558). ความฉลาด ทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติ งาน: กรณี ศึกษา ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลัง ไฟฟ้าการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐ ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัย ศิลปากร,
- ธีรดนัย โพธิ์คำ. (2551). อิทธิพลของความฉลาดทางเชาว์ปัญญา(IQ) ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)ความฉลาดทาง ศิลธรรมและจริยธรรม(MQ)และความฉลาดในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค(AQ) ที่มีต่อเจตคติทาง วิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6. *Journal of Educational Measurement Mahasarakham University*, 13, 32.
- นิตา แซ่ตั้ง. (2555). ความฉลาดทางอารมณ์และความฉลาดในการเผชิญอุปสรรคที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรี นครินทร์วิโรฒ,
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประกายดาว คำป้อม. (2559). ความฉลาดของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของครูในโรงเรียน ประถมศึกษาของรัฐ จังหวัดนครปฐม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครปฐม,
- ปรีวันท์ ลำพุล. (2558). ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค ความเหนื่อยหน่ายในงานและผลการ ปฏิบัติงานของพนักงานวิศวกร บริษัทอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหา บัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- พชร สุลักษณ์อนวัช. (2559). ความสำเร็จในอาชีพ เชาว์อารมณ์และความพึงพอใจในชีวิต โดยมีความภาคภูมิใจใน ตนเองเป็นตัวแปรสื่อ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา : บริษัท โทรคมนาคมแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- พนิดภัทร ปิยะภาณีพงษ์. (2558). ความคิดสร้างสรรค์การเรียนรู้และการ ทำงานเป็นทีมที่ ส่งผลต่อ บรรยากาศใน การ ทำงานของ พนักงานในกลุ่ม บริษัท โมโน จำกัด. (การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ,
- พรทิพย์ นาคพงศ์พันธ์. (2551). ความฉลาดทางจริยธรรมความฉลาดทางความคิดสร้างสรรค์ และความสามารถในการ เผชิญปัญหา และฟันฝ่าอุปสรรคส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพ กรณีศึกษา : บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- พระสมุทรวัลลภ วลโภ. (2561). รูปแบบการพัฒนาความฉลาดในการเผชิญ และฟันฝ่าอุปสรรค ตามแนวพุทธจิตวิทยา ของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนชุมชนวันไทรมา จังหวัดนนทบุรี. (ดุชนิพนธ์ ปริญญาพุทธศาสตร์ ดุชนิพนธ์). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย,
- พัชรินทร์ จิตต์มัน. (2551). การศึกษาความฉลาดทางจริยธรรมและเจตคติต่ออาชีพอิสระของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีค ุกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ(พื้นที่พระนครใต้). (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,

- พิกุล พุ่มช้าง และปริญญา มีสุข. (2560). การวิเคราะห์องค์ประกอบการเป็นองค์กรแห่งความสุขของสถาบันการศึกษาไทย. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts)*, 10(2).
- พิชชุดา น่วมองบุญ. (2559). องค์ประกอบปัจจัยความฉลาดในการแก้ไขอุปสรรคของผู้บริหารกลุ่มโรงเรียนเฉลิมพระเกียรติรัชมังคลาภิเษก. มหาวิทยาลัย ศิลปากร,
- พิชญภา ยืนยาว. (2560). ปัจจัยความฉลาดที่ส่งผลต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts)*, 10(3 (เดือนกันยายน - ธันวาคม)).
- เพ็ญศรี ใจกล้า. (2554). โมเดลความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความฉลาดทางจริยธรรมของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น จังหวัดมหาสารคาม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม,
- ภูริญา มัชฌิมานนท์. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความฉลาดทาง อารมณ์ และความเกี่ยวข้องผูกพันกับงานกับการรับรู้ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต.). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
- วันเพ็ญ ตั้งตรงจิต. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถทางเชาว์ปัญญากับความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคของเยาวชนผู้กระทำความผิด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
- วิชุดา จิวประพันธ์. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญาธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน). (ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร,
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2551). เชาว์อารมณ์ (EQ): ดัชนีวัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต(พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิวพร เสดาหลัก. (2558). การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความคิดสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อ การเกษตร และสหกรณ์การเกษตรสังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร,
- ศุภกานต์ น่วมจะโป๊ะ. (2553). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญ และฟันฝ่าอุปสรรคการรับรู้การละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา และความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพกลุ่มงานพยาบาลผู้ป่วยวิกฤต : กรณีศึกษาโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- สมบัติ ท้ายคำเรือ. (2552). ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ พิมพ์ครั้งที่ 3. มหาสารคาม: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมมาศ พลเยี่ยม และคณะ. (2552). ผลกระทบของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค9. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,

- สุนิกร เปรมศรี. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในงานการรับรู้อำนาจสำเร็จในอาชีพ และบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองของพยาบาลสถาบันจิตเวชศาสตร์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
- สุรัชย์ ประกอบ. (2559). ความสามารถในการรับมือกับวัฒนธรรมที่หลากหลายและความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานของผู้ที่มีอัตลักษณ์หลากหลายทางเพศ(LGBT)ตาม การรับรู้ของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดสงขลา. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์,
- สุวิมล จุลวานิช และนพมณี ฤทธิกุลสิทธิชัย. (2556). การศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ ของนักศึกษาปริญญาตรีคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- โสภิตา รุ่งเรือง. (2554). การสื่อสารภายในองค์การ และความฉลาดทางอารมณ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
- อานันท์ ชินบุตร. (2554). ปลุกพลังชีวิต:สู่ความมั่งคั่งรุ่งเรืองตลอดกาล. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- อารี พันธมณี. (2540). ความคิดสร้างสรรค์กับการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: ต้นอ้อ แกรมมี่.
- อิสริยาภรณ์ ชัยกุลลาบ. (2553). ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย เขต 1 เขต2 และเขต3. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย,
- Aaker D.A. kumar V.DayG.s. (2001). *Marketong Research*. John wiley & Sons: New York.
- DuBrin, A. J. (1994). *Applying psychology individual and organizational effectiveness*. NewJersey: Prentice Hall.
- Eby, L. T. (2005). Predictors of objective and subjective career success: A meta-analysis. *Personnel psychology*.
- Gattiker, U. E., & Larwood, L. (1986). Subjective career success: A study of managers and support personnel. *Journal of business and psychology*, 1(2).
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*: . New york: Bantam Books.
- Harris L. C.& Ogbonna E. (2006). *Approaches to career success: an exploration or surreptitious career-success strategies*.
- Judge T. A. Cable D. M. Boudreau J. W. & Bretz R. D. (1995). An Empirical Investigation of the Predictors of Executive Career Success. *Personnel Psychology*. 48(3).
- Karabey C. N. &Aliogullari & Z. D. (2018). The impact of ethical leadership on member's creativity and career success: The mediating role of leader-member exchange. *Research Journal of Business and Management*, 5(3).

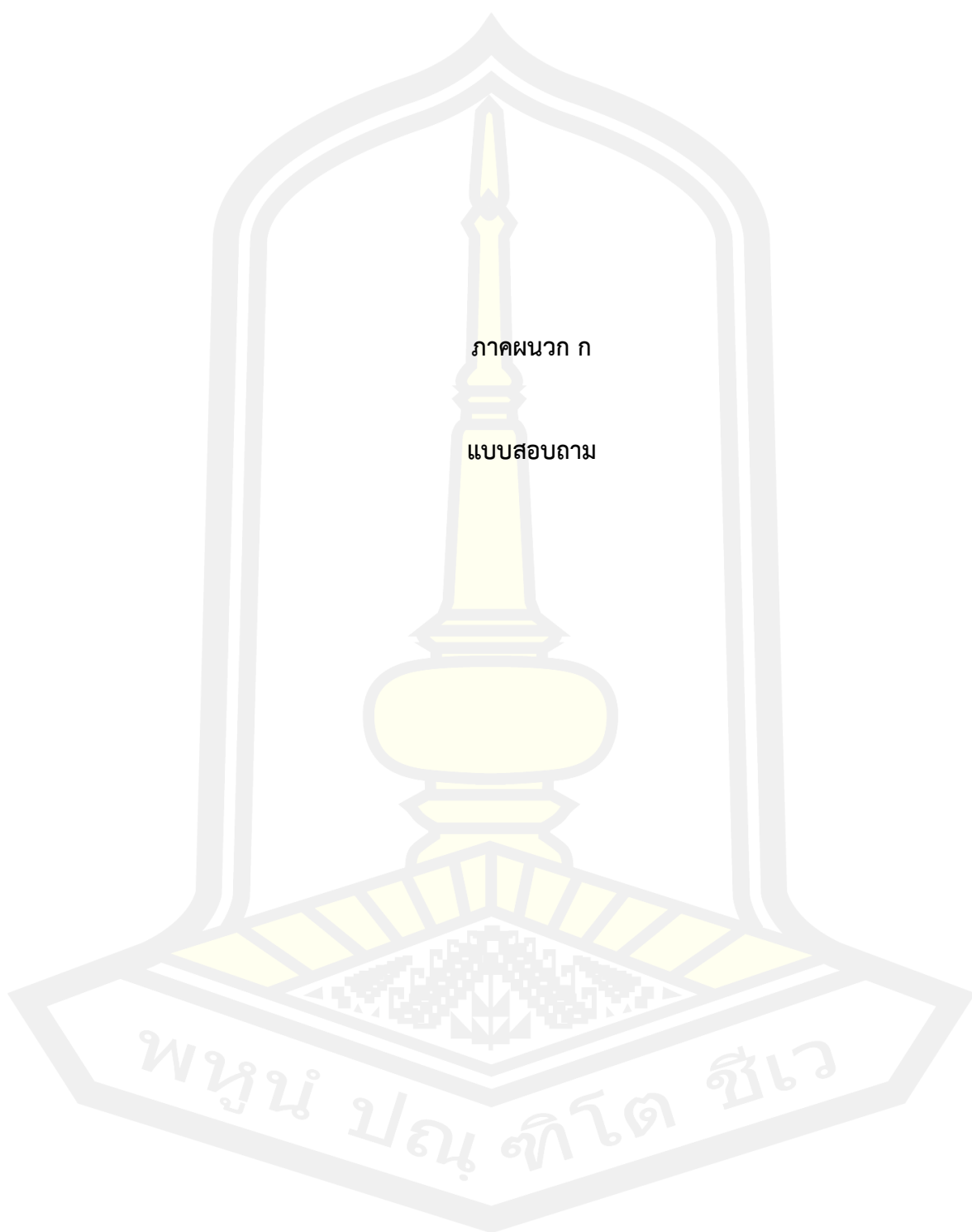
- King, M. (1999). *Measurement of differences in emotional intelligence of preservice educational leadership students and practicing administrators as measured by the multifactor emotional intelligence scale*. New York: Praeger.
- Lau V. P.; & Shaffer M. A. (2002). Entrepreneurial career success in the context of southeast Asian. *Values: scale and model development and assessment*, 227.
- Lin, W., Juang, L., & Lin, C. (2003). Stability and release performance of a series of pegylated copolymeric micelles. *Pharmaceutical research*, 20.
- Liu, J.-y., Yang, J.-P., Y., Liu, Y.-h., 2015. (2015). The relationships among perceived organizational support, intention to remain, career success and self-esteem in Chinese male nurses. *International Journal of Nursing Sciences*, 2(4), 389.
- Matlin. (1992). Creativity and breadth of attention. *Creativity Research Journal*, 10(4), 303.
- McDowell, J. (1997). *Emotional Intelligence and Educational Leadership at East Carolina University*. East Carolina: University East Carolina.
- Nunnally. (1978). *Psychometric Theory 2nd ed*. New York: McGraw Hill Inc.,.
- Por, J., Barriball, L., Fitzpatrick, J., & Roberts, J. (2011). Emotional intelligence: It's relationship to stress, coping, well-being and professional performance in nursing students. *Nurse education today*, 31(8), 855.
- Rohana, N. (2009). *Emotional Intelligence of Malaysian Academia towards Work Performance*: Jalan Muar : Universiti Teknologi MARA Johor Campus.
- Stoltz, P. G. (1997). *Adversity quotient: Turning obstacles into opportunities*.: New York : John Wiley & Sons.
- 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*.
- Wallach M.A. & Kogan N. (2010). *Mode of thinking in young children*.: New York : Holt Rinehart.
- Zhang, C., Hirschi, A., Herrmann, A., Wei, J., & Zhang, J. (2015). Self-directed career attitude as predictor of career and life satisfaction in Chinese employees. *Career Development International*.





ภาคผนวก

พหุมนุ ปณ จิต ชีเว



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง “ปัจจัยความฉลาดที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในประเทศไทย”

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาด จำนวน 16 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน จำนวน 16 ข้อ

การตอบแบบสอบถามฉบับนี้ คำตอบของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย กรุณาตอบให้ครบถ้วนสมบูรณ์ทุกข้อ ทุกตอน เพื่อให้การวิจัยนี้มีความเที่ยงตรงและเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง

2. ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามนี้จะเก็บเป็นความลับ และ การนำเสนอผลการวิจัยจะเสนอในภาพรวมเท่านั้น

3. หากท่านต้องการรับรายงานสรุปการวิจัย โปรดแนบนามบัตรของท่านมาพร้อมกับแบบสอบถามฉบับนี้ () ต้องการ () ไม่ต้องการ

4. หากท่านมีปัญหาหรือข้อสงสัยประการใดเกี่ยวกับแบบสอบถามฉบับนี้ โปรดติดต่อ
ข้าพเจ้า นางสาวสุวิภาภรณ์ พรราชวนัส บ้านเลขที่ 114 ถนนนาควิชัย ตำบลตลาด อำเภอเมือง
จังหวัดมหาสารคาม 44000 หมายเลขโทรศัพท์ 082-3624516

ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาสละเวลาในการให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามและ
ข้อความ กรุณาส่งแบบสอบถามกลับภายใน 15 วัน ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

นางสาวสุวิภาภรณ์ พรราชวนัส

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในประเทศไทย

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน () หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลผู้กรอกแบบสอบถาม

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() น้อยกว่า 30 ปี () 30 -40 ปี
() 41 - 50 ปี () มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

() ปริญญาตรีหรือต่ำกว่า () สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพ

() โสด () สมรส
() หย่าร้าง/หม้าย

5. ประสบการณ์ในการทำงาน

() น้อยกว่า 5 ปี () 6-10 ปี
() 11- 15 ปี () มากกว่า 15 ปี

6. เงินเดือนในปัจจุบัน

() ต่ำกว่า 20,000 บาท () 20,001 – 30,000 บาท
() มากกว่า 30,001 บาท

7. กลุ่มงานที่ปฏิบัติงาน

() กลุ่มยุทธศาสตร์และแผนงาน () กลุ่มส่งเสริมและประกอบธุรกิจการค้า
() กลุ่มกำกับและพัฒนาเศรษฐกิจการค้า () กลุ่มงานทะเบียนและอำนวยความสะดวก
สะดวกทางการค้า

8. ภูมิภาคที่ตั้งของสำนักงานที่สังกัด

() ภาคเหนือ () ภาคใต้ () ภาคตะวันออก
() ภาคตะวันตก () ภาคกลาง () ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาด

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ปัจจัยความฉลาด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านความฉลาดทางอารมณ์</u>					
1. ระหว่างที่ทำงานร่วมกัน ท่านสามารถเข้าใจความรู้สึกของตนเองและเพื่อนร่วมงานได้ไม่ยาก					
2. ท่านสามารถจัดการกับความรู้สึกทางลบภายในของตนเองระหว่างที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้					
3. เมื่อไม่เห็นด้วยกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ท่านจะพยายามอธิบายเหตุผลที่บุคคลเหล่านั้นน่าจะยอมรับได้					
4. เมื่อถูกขัดใจ แม้ว่าจะรู้สึกหงุดหงิด แต่ท่านมักจะควบคุมความรู้สึกเหล่านั้นได้					
<u>ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม</u>					
5. ท่านสามารถใช้หลักคุณธรรมมาใช้ในการดำเนินชีวิตและการทำงานอย่างเหมาะสม					
6. ท่านสามารถประพฤตินในการทำงานด้วยความซื่อสัตย์ ขยัน และเสียสละ สามารถเป็นแบบอย่างต่อเพื่อนร่วมงานได้					
7. ท่านแสดงความเห็นอกเห็นใจเพื่อนร่วมงาน เมื่อเกิดปัญหาอยู่เสมอ					
8. หากได้รับการร้องขอ ท่านพร้อมที่จะแสดงน้ำใจ เสียสละเอื้อเฟื้อต่อเพื่อนร่วมงาน					
<u>ด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค</u>					
9. ท่านสามารถรับมือกับสถานการณ์เฉพาะหน้าที่เป็นอุปสรรคขัดขวางการบรรลุเป้าหมายในการทำงานได้					
10. ท่านสามารถนำตนเองเข้าไปแก้ไขปัญหหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงานได้ โดยที่ไม่ต้องให้ผู้อื่นออกคำสั่งหรือควบคุม					

ปัจจัยความฉลาด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11. แทนที่จะหนีห่างจากปัญหา ท่านจะพยายามคิดวิเคราะห์หาสาเหตุและวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน					
12. ท่านมักจะไมื่อยอมแพ้ต่ออุปสรรคหรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตและการทำงาน					
<u>ด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์</u>					
13. ท่านสามารถที่จะนำแนวคิดหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
14. ท่านสามารถค้นหาทางเลือกใหม่ ๆ ในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพในการทำงาน					
15. บ่อยครั้งที่ความคิดของท่านทำให้คนอื่นประหลาดใจเกี่ยวกับความริเริ่มในการพัฒนาวิธีการทำงาน					
16. ท่านมักได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับการแสดงความคิดใหม่ ๆ ที่ช่วยพัฒนาองค์กรหรือฝ่ายงาน					

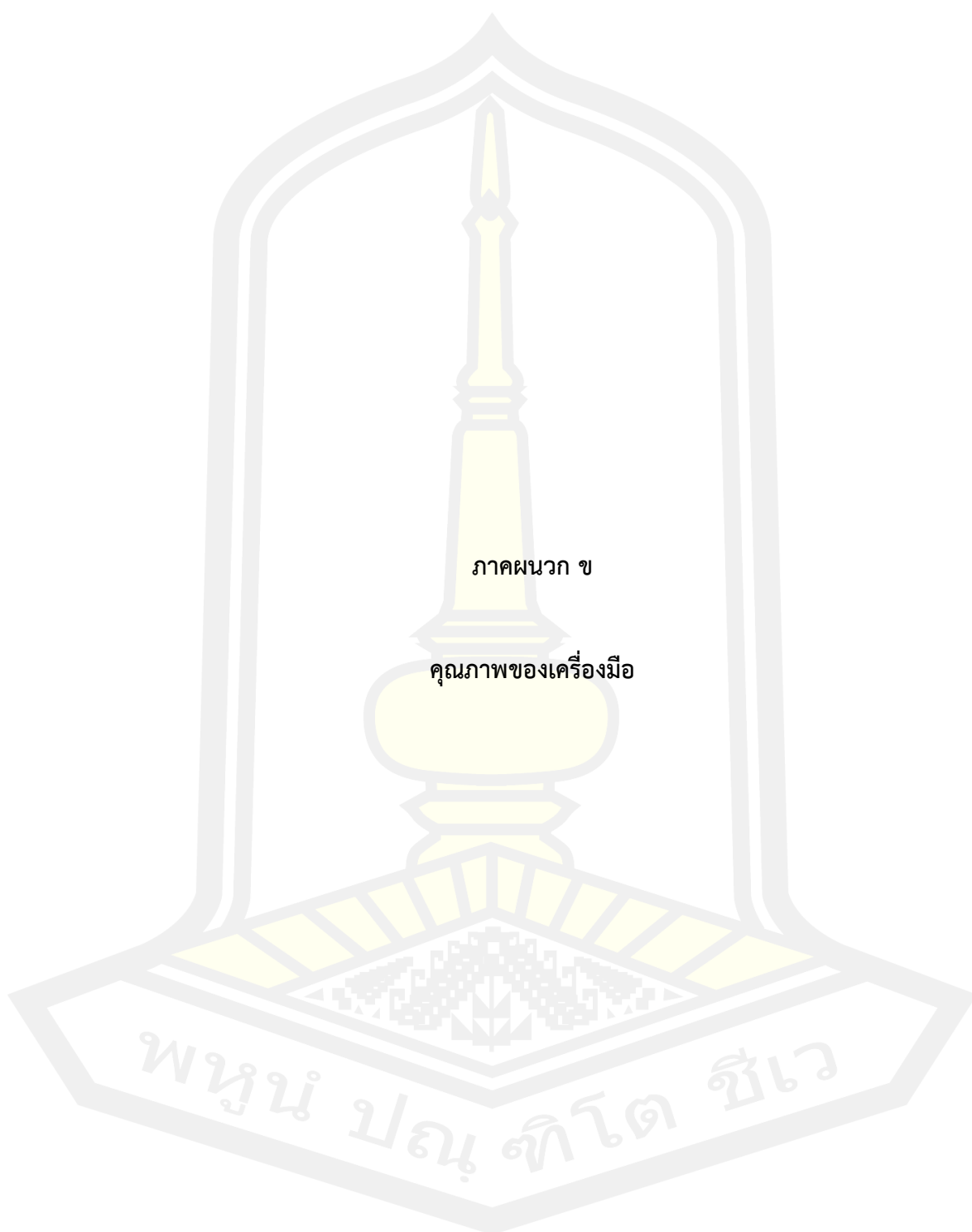


ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ความสำเร็จในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านบทบาทการทำงาน</u>					
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างสมบูรณ์					
2. ผลการปฏิบัติงานของท่านได้รับการยอมรับจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องว่ามีคุณภาพ					
3. เพื่อนร่วมงานไว้วางใจในการปฏิบัติงานของท่าน					
4. ท่านพอใจกับผลงานในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของท่าน					
<u>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</u>					
5. ท่านได้รับความชื่นชมจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา					
6. ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี					
7. เพื่อนร่วมงานยินดีให้การช่วยเหลือท่านในทุกเรื่องไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว					
8. ท่านได้รับความเคารพนับถือจากเพื่อนร่วมงานรุ่นน้อง ที่ร่วมงานกับท่าน					
<u>ด้านการเงิน</u>					
9. ท่านคิดว่าได้รับเงินเดือนที่เป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับสถานะการณ์ต่าง ๆ ในปัจจุบัน เช่น สภาพเศรษฐกิจ สังคม เป็นต้น					

ความสำเร็จในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10. ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับวุฒิการศึกษา ความรู้ และความสามารถของท่าน					
11. ท่านได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม เช่น การปฏิบัติงาน ล่วงเวลาหรือวันหยุด, ค่ารักษาพยาบาล					
12. ท่านคิดว่าการเลื่อนขึ้นเงินเดือนของท่าน เป็นไปด้วย ความยุติธรรมและโปร่งใส					
<u>ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง</u>					
13. งานที่ท่านปฏิบัติในองค์กร มีโอกาสได้รับตำแหน่งที่ สูงขึ้น					
14. ผู้บังคับบัญชาของท่านมักเลือกท่านให้เป็นผู้นำหรือ หัวหน้างานในการปฏิบัติหน้าที่สำคัญ ๆ ของฝ่ายงานหรือ องค์กร					
15. ท่านพอใจกับการปรับตำแหน่ง หรือการโยกย้ายใน ตำแหน่งที่สูงขึ้น					
16. ท่านได้รับการสนับสนุนในการศึกษาดูงาน อบรมสัมมนา ทั้งในและต่างประเทศจากหน่วยงานของท่านอยู่เสมอ					

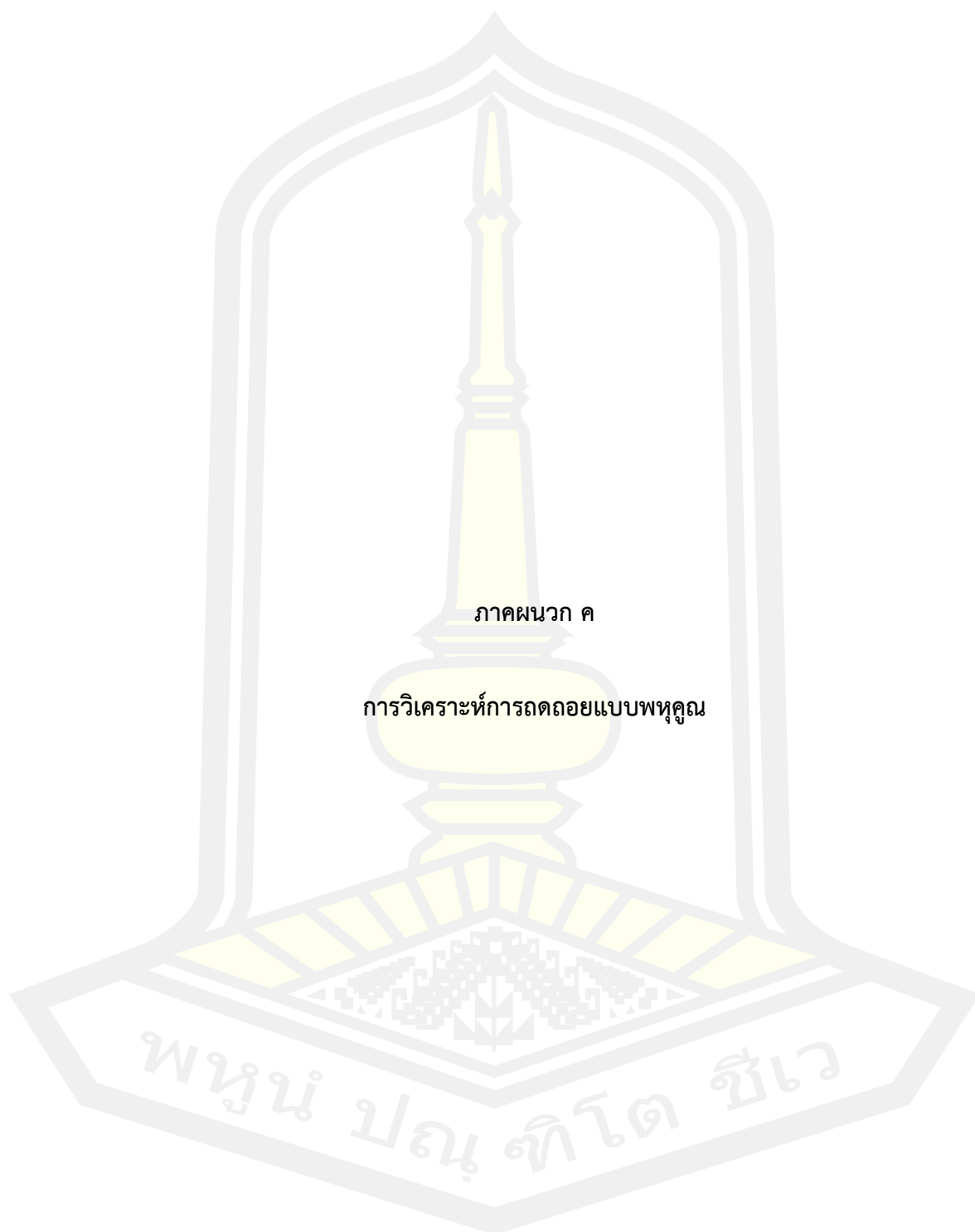


ตาราง 35 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
1. ปัจจัยความฉลาด		0.843
1.1 ด้านความฉลาดทางอารมณ์		
1	0.825	
2	0.733	
3	0.666	
4	0.548	
1.2 ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม		0.773
1	0.563	
2	0.788	
3	0.542	
4	0.426	
1.3 ด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค		0.768
1	0.612	
2	0.788	
3	0.415	
4	0.560	
1.4 ด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์		0.769
1	0.457	
2	0.756	
3	0.576	
4	0.521	

ตาราง 51 (ต่อ)

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
2. ความสำเร็จในการทำงาน		
2.1 ด้านบทบาทการทำงาน		0.870
1	0.614	
2	0.834	
3	0.663	
4	0.798	
2.2 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล		0.773
1	0.437	
2	0.640	
3	0.603	
4	0.640	
2.3 ด้านการเงิน		0.872
1	0.742	
2	0.864	
3	0.655	
4	0.698	
1.4 ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง		0.751
1	0.490	
2	0.639	
3	0.468	
4	0.610	



ตาราง 36 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยความฉลาดกับความสำเร็จ
ในการทำงานโดยรวม ของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในประเทศไทย

ปัจจัยความฉลาด	ความสำเร็จในการทำงาน โดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.209	0.200	6.055*	0.000
1. ด้านความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient)	0.212	0.057	3.743*	0.000
2. ด้านความฉลาดในการริเริ่ม สร้างสรรค์ (Creativity Quotient)	0.452	0.051	8.906*	0.000
F = 92.717, p = 0.000 , Adj R ² = 0.490				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 37 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยความฉลาดกับความสำเร็จ
ในการทำงานด้านบทบาทการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในประเทศไทย

ปัจจัยความฉลาด	ความสำเร็จในการทำงาน ด้านบทบาทการทำงาน		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.768	0.240	3.205*	0.002
1. ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและ จริยธรรม (Moral Quotient)	0.264	0.066	3.977*	0.000
2. ด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหา และฟันฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient)	0.258	0.071	3.626*	0.000
3. ด้านความฉลาดในการริเริ่ม สร้างสรรค์ (Creativity Quotient)	0.300	0.061	4.918*	0.000
F = 69.086, p = 0.000 , Adj R ² = 0.517				

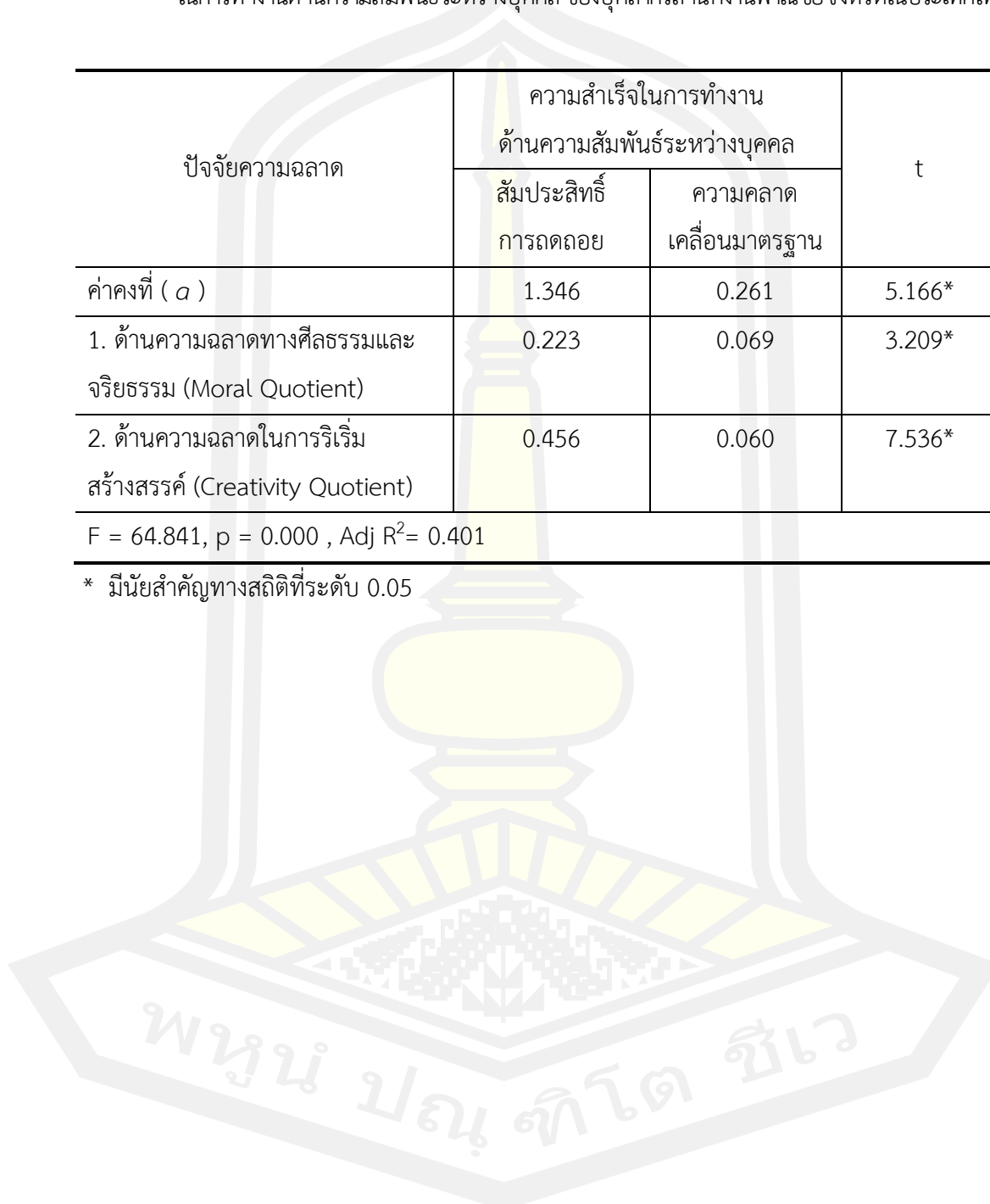
* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตาราง 38 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยความฉลาดกับความสำเร็จ
ในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในประเทศไทย

ปัจจัยความฉลาด	ความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.346	0.261	5.166*	0.000
1. ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและ จริยธรรม (Moral Quotient)	0.223	0.069	3.209*	0.002
2. ด้านความฉลาดในการริเริ่ม สร้างสรรค์ (Creativity Quotient)	0.456	0.060	7.536*	0.000
F = 64.841, p = 0.000 , Adj R ² = 0.401				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตาราง 39 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยความฉลาดกับความสำเร็จ
ในการทำงานด้านการเงิน ของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในประเทศไทย

ปัจจัยความฉลาด	ความสำเร็จในการทำงาน ด้านการเงิน		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.965	0.411	2.349*	0.020
1. ด้านความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient)	0.299	0.117	2.565*	0.011
2. ด้านความฉลาดในการริเริ่ม สร้างสรรค์ (Creativity Quotient)	0.347	0.104	3.323*	0.001
F = 19.251, p = 0.000 , Adj R ² = 0.160				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 40 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยความฉลาดกับความสำเร็จ
ในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง ของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์
จังหวัดในประเทศไทย

ปัจจัยความฉลาด	ความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อน ตำแหน่ง		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.203	0.276	4.357*	0.000
1. ด้านความฉลาดในการริเริ่ม สร้างสรรค์ (Creativity Quotient)	0.599	0.072	8.284*	0.000
F = 68.627, p = 0.000 , Adj R ² = 0.261				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสุวิภาภรณ์ อีรมิตร
วันเกิด	20 สิงหาคม 2528
สถานที่เกิด	จังหวัดหนองคาย
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	114 ถนนนาควิชัย ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	นักวิชาการพาณิชย์ปฏิบัติการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานพาณิชย์จังหวัดร้อยเอ็ด
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2547 มัธยมศึกษาตอนปลายสายวิทยาศาสตร์-คณิตศาสตร์ โรงเรียน ผดุงนารี จังหวัดมหาสารคาม พ.ศ. 2554 ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาการบริหารการเงิน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พ.ศ. 2565 ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) สาขาการจัดการเชิงกล ยุทธ์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

