

ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานขาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด

นางสาวจุฬาลักษณ์ ศรีเลิศศักดิ์สกุล



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2554

**The Relationship between the Emotional Intelligence and the Performance  
of Duty Free Representative in King Power Suvarnabhumi Company Limited**

**Miss Chulalak Srilertsaksakun**



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science


Sukhothai Thammathirat Open University

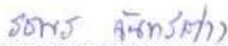
2011


หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานชาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด  
ชื่อและนามสกุล นางสาวจุฬาลักษณ์ ศรีเลิศศักดิ์สกุล  
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ  
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญชูเศรษฐ์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2555

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

  
..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญชูเศรษฐ์)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รชพร จันทรัสว่าง)

  
.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมพงษ์ มีสมนัย)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของ  
พนักงานขายบริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด

ผู้ศึกษา นางสาวจุฬาลักษณ์ ศรีเลิศศักดิ์สกุล รหัสนักศึกษา 2533001661

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์

ปีการศึกษา 2554

### บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานขาย  
บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์  
กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด

การศึกษาครั้งนี้ประชากรคือ พนักงานขาย ของบริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด  
จำนวน 339 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการคำนวณ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 184 คน  
ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้  
ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่า (1) ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานขาย บริษัท คิง เพาเวอร์  
สุวรรณภูมิ จำกัด ทั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง (2) ความฉลาดทางอารมณ์  
มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานขายที่มีความฉลาดทางอารมณ์ในระดับ  
สูง-ปานกลาง มีผลการปฏิบัติงานระดับ A , B และ C ส่วนพนักงานขายที่มีความฉลาดทางอารมณ์  
ในระดับปานกลาง-ต่ำ มีผลการปฏิบัติงานระดับ D และ E

คำสำคัญ ความฉลาดทางอารมณ์ พนักงานขาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด

**Independent Study Title:** The Relationship between the Emotional Intelligence and the Performance of Duty Free Representative in King Power Suvarnabhumi Company Limited

**Author:** Miss Chulalak Srilertsaksakun; **ID:** 2533001661;

**Degree:** Master of Business Administration;

**Independent Study advisor:** Sritana Boonyasait, Associate professor;

**Academic Year:** 2011

### **Abstract**

The objectives of this study were: (1) to study the emotional intelligence of duty free representative in King Power Suvarnabhumi company limited; and (2) to study the relationship between the emotional intelligence and the performance of duty free representative in King Power Suvarnabhumi company limited.

The population consisted of 339 duty free representatives in King Power Suvarnabhumi company limited and the sample of 184 obtained by stratified random sampling. The instruments of this study was questionnaire. The statistical tools were percentage, mean, standard deviation and Chi-square test.

The results of this study showed that (1) the emotional intelligence of duty free representative in King Power Suvarnabhumi company limited in both the overall and category were at the moderate level.; (2) the emotional intelligence was related to the performance of duty free representative in King Power Suvarnabhumi company limited by the statistically significant level at .05. The duty free representative with high- moderate emotional intelligence had the performance level at A, B and C while the duty free representative with moderate-low emotional intelligence had the performance level at D and E

**Keywords:** Emotional intelligence, Duty free representative, King Power Suvarnabhumi company limited

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญชูเศรษฐ์ ที่ได้ให้ความกรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเจ้าของตำรา เอกสารทางวิชาการ และบทความต่างๆ ที่ผู้ศึกษาได้ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ในการตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อความสมบูรณ์ของเนื้อหาของแบบสอบถาม ขอขอบคุณกรมสุขภาพจิต ในการอนุเคราะห์ใช้แบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ ตลอดจนขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ทำให้สามารถดำเนินการศึกษาได้ตามวัตถุประสงค์

นอกจากนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ คณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อนนักศึกษา ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ในการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจอันสำคัญแก่ผู้ศึกษาตลอดมา

จุฬาลักษณ์ ศรีเลิศศักดิ์สกุล

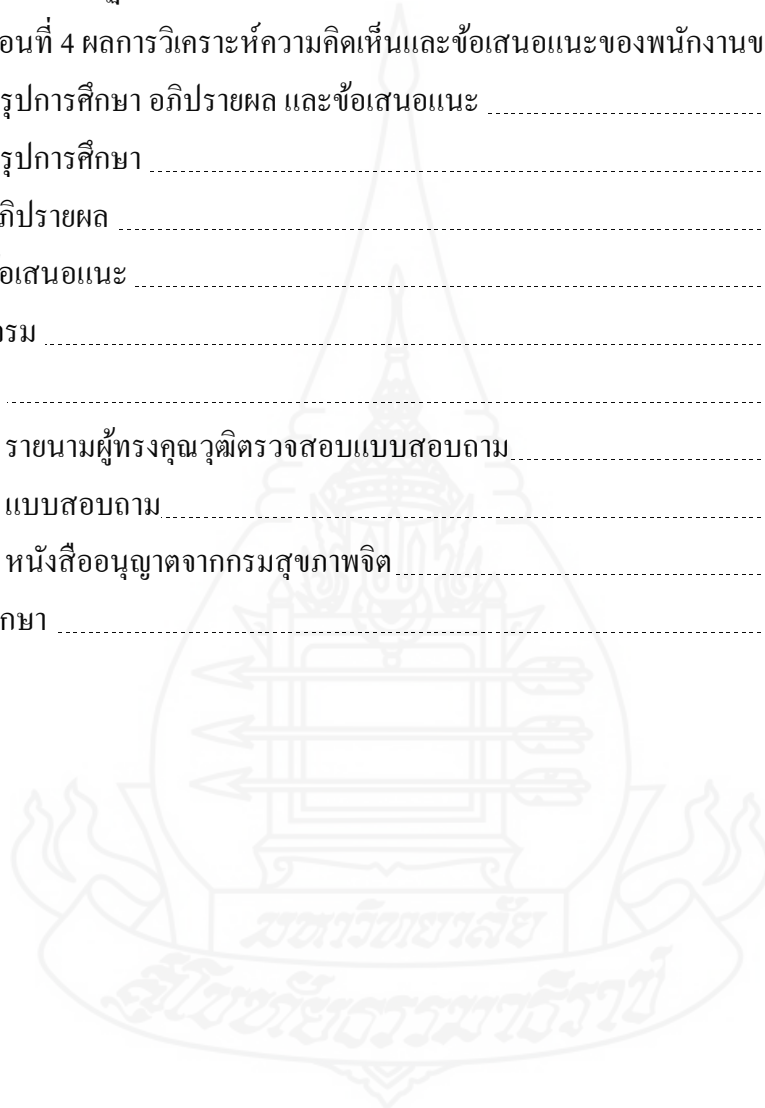
มิถุนายน 2555

## สารบัญ

|   | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย .....   | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....  | จ    |
| กิตติกรรมประกาศ .....   | ฉ    |
| สารบัญตาราง .....   | ฅ    |
| สารบัญภาพ .....   | ญ    |
| บทที่ 1 บทนำ .....  | 1    |
| ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา .....  | 1    |
| วัตถุประสงค์การศึกษา .....  | 3    |
| กรอบแนวคิดการศึกษา .....  | 3    |
| สมมติฐานการศึกษา .....  | 3    |
| ขอบเขตของการศึกษา .....   | 4    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ .....   | 4    |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....   | 5    |
| บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....   | 6    |
| ความฉลาดทางอารมณ์ .....   | 6    |
| การประเมินผลการปฏิบัติงาน .....   | 20   |
| ข้อมูลของบริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด .....                         | 29   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....   | 37   |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....  | 40   |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....   | 40   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....  | 42   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล .....   | 43   |
| การวิเคราะห์ข้อมูล .....  | 44   |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....  | 45   |
| ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ..... | 46   |
| ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความฉลาดทางอารมณ์ .....                         | 48   |

## สารบัญ (ต่อ)

|  | หน้า |
|--|------|
| ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการ<br>ปฏิบัติงาน..... | 52   |
| ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานขาย .....                     | 55   |
| บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....                                     | 56   |
| สรุปการศึกษา .....   | 56   |
| อภิปรายผล .....  | 57   |
| ข้อเสนอแนะ .....   | 59   |
| บรรณานุกรม .....   | 62   |
| ภาคผนวก .....  | 67   |
| ก ราชานามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม .....   | 69   |
| ข แบบสอบถาม .....  | 71   |
| ค หนังสืออนุญาตจากกรมสุขภาพจิต .....   | 78   |
| ประวัติผู้ศึกษา .....  | 79   |





สารบัญตาราง

|               | หน้า  |
|---------------|---|
| ตารางที่ 2.2  | หมวดและคุณลักษณะของ EQ ในทักษะของบาร์ออน..... 11  |
| ตารางที่ 2.3  | โครงสร้างความฉลาดทางอารมณ์ของกรมสุขภาพจิต..... 12                                       |
| ตารางที่ 2.5  | ลักษณะของผู้ที่มี EQ และ IQ สูง..... 14   |
| ตารางที่ 2.6  | คุณลักษณะของผู้ที่มี EQ สูง EQ ต่ำ..... 15  |
| ตารางที่ 2.7  | ลักษณะของบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงและต่ำ..... 17                                   |
| ตารางที่ 3.1  | จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา..... 41   |
| ตารางที่ 3.2  | เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนความฉลาดทางอารมณ์..... 44                                    |
| ตารางที่ 4.1  | จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป และผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง..... 46                   |
| ตารางที่ 4.2  | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความฉลาดทางอารมณ์ ในภาพรวม<br>..... 48          |
| ตารางที่ 4.3  | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี..... 49                |
| ตารางที่ 4.4  | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง..... 50              |
| ตารางที่ 4.5  | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านสุข..... 51               |
| ตารางที่ 4.6  | ค่าไคสแควร์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ในภาพรวม กับผลการ<br>ปฏิบัติงาน..... 52  |
| ตารางที่ 4.7  | ค่าไคสแควร์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี กับผลการ<br>ปฏิบัติงาน..... 53   |
| ตารางที่ 4.8  | ค่าไคสแควร์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง กับผลการ<br>ปฏิบัติงาน..... 53 |
| ตารางที่ 4.9  | ค่าไคสแควร์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ด้านสุข กับผลการ<br>ปฏิบัติงาน..... 54  |
| ตารางที่ 4.10 | จำนวนและร้อยละความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ..... 55  |

สารบัญภาพ

|  | หน้า |
|--|------|
| ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....   | 3    |
| ภาพที่ 2.1 โมเดลของ EQ ตามแนวความคิดของคูเปอร์และชาวาฟ.....  | 10   |
| ภาพที่ 2.4 ความสัมพันธ์ของบทบาท IQ และ EQ ต่อความสำเร็จในชีวิต.....  | 14   |
| ภาพที่ 2.8 ลำดับความสำคัญของการนำผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของทรัพยากรมนุษย์<br>ไปใช้ในกิจกรรมการจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านต่างๆ..... | 26   |
| ภาพที่ 2.9 การใช้ประโยชน์จากผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน.....   | 27   |
| ภาพที่ 2.10 King Power Group Organization Chart.....   | 31   |
| ภาพที่ 2.11 โครงสร้างส่วนปฏิบัติการร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก ท่าอากาศยาน<br>สุวรรณภูมิ (KPT).....                              | 34   |



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด เป็นบริษัทผู้บริหารจัดการในธุรกิจ Duty Free ภายในสนามบินสุวรรณภูมิ เน้นวิธีการขายสินค้าแบบดั้งเดิม คือ การขายสินค้าโดยการใช้นักงานขายติดต่อดีสื่อสารกับลูกค้าโดยตรง โดยมีพนักงานขายอยู่ประจำตามร้านค้า เมื่อลูกค้าเข้ามาภายในบริเวณร้านค้า พนักงานขายก็จะเสนอขายสินค้าและรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า อาจกล่าวได้ว่า พนักงานขายเป็นผู้พบปะสื่อสารกับลูกค้าโดยตรง เป็นเสมือนตัวแทนของบริษัทในการสร้างรายได้และสร้างภาพลักษณ์ให้แก่องค์กร ทั้งนี้ในการทำหน้าที่พนักงานขายในธุรกิจ Duty Free นั้น พนักงานขายอาจต้องพบกับภาวะความกดดันต่างๆ ได้แก่

1. ความกดดันจากอารมณ์ลูกค้า อันได้แก่ อารมณ์ขุ่นมัว เร่งรีบ การบ่น ตำหนิ ต่อว่า การร้องเรียน หรือการรอคอยสินค้า เป็นต้น
2. ความกดดันจากบุคลากรภายในบริษัท เนื่องจากระบบการขายที่จะต้องทำยอดขายให้ได้มากที่สุด เกิดภาวะแก่งแย่งลูกค้า รวมถึงการทำงานภายใต้การควบคุมของผู้บังคับบัญชาซึ่งมีหลายชั้น ก่อให้เกิดการสื่อสารที่ผิดพลาด เป็นต้น
3. ความกดดันจากเป้าหมายการทำงาน การทำเกินถึงเป้าหมายหรือผลการทำยอดขายที่ยังไม่บรรลุเป้าหมาย พนักงานขายย่อมเกิดความกดดัน
4. ความกดดันจากระบบการทำงาน อันได้แก่ การทำงานเป็นกะ ซึ่งร่างกายจะต้องปรับเวลานอน กิน และเวลาในการทำกิจกรรมต่างๆ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานต่างๆของร่างกายได้

นอกจากภาวะความกดดันที่เกิดขึ้นภายในระบบการปฏิบัติงานของพนักงานขายแล้ว อาจมีภาวะความกดดันอื่นๆจากสภาพแวดล้อมภายนอกอีก ดังนี้

1. ความกดดันจากปัญหาเศรษฐกิจ ซึ่งส่งผลกระทบต่อรายได้ของพนักงานขาย
2. ความกดดันจากที่พักรอหรือการเดินทาง เช่น การเดินทางท่ามกลางมลพิษ รถติด หรือที่พักรอของพนักงานขายอยู่ไกลจากสนามบินสุวรรณภูมิ เป็นต้น
3. ความกดดันจากครอบครัว การทำงานจนไม่มีเวลาให้ครอบครัว หรือการที่ต้องใช้เวลาส่วนมากในการดูแลครอบครัวจนไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่

4. ความกดดันจากสภาพแวดล้อมทั่วไป อันได้แก่ การเกิดโรคระบาด สภาพคล่อง และความขัดแย้งทางการเมือง การเกิดภัยธรรมชาติ เป็นต้น เหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อปริมาณของผู้โดยสาร

จากสภาพความกดดันทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้น อาจส่งผลกระทบต่อพนักงานขาย เกิดความเครียด ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ดังที่ได้กล่าวไว้ในงานวิจัยของสมวงศ์ ศิริวรรณ (2546) กล่าวว่า ความเครียดมีผลกระทบต่อบุคคลในด้านร่างกาย สุขภาพ และต่อองค์กร โดยมีพฤติกรรมแสดงออกทางด้านการเจ็บป่วย การลาป่วย ส่วนผลทางด้านจิตใจ แสดงออกมาในด้านความกังวล ด้านรายรับ รายจ่าย ความไม่พอใจงาน เบื่อหน่ายงาน ความขัดแย้งในผู้บังคับบัญชา ความคับข้องใจในโอกาสก้าวหน้าทางอาชีพ ผลจากงานวิจัยชี้ให้เห็นว่า หากเกิดความเครียดขึ้นแล้ว จะส่งผลกระทบต่อจิตใจ ร่างกาย และผลการปฏิบัติงาน พนักงานขายของบริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด ก็เช่นกัน หากเกิดความเครียดอันเป็นผลมาจากความกดดันต่างๆที่กล่าวมาข้างต้น ย่อมก่อให้เกิดผลกระทบต่อจิตใจ เกิดความย่อท้อในการทำยอดขายให้บรรลุเป้าหมาย ส่งผลกระทบทำให้รายรับจากการทำงานน้อยลง เกิดความกังวลในการจับจ่าย เมื่อความกังวลมีมาก ส่งผลให้ร่างกายเกิดความเจ็บป่วย นำมาซึ่งการขาดงานหรือลางาน ส่งผลกระทบต่อยอดขายโดยรวมของบริษัทในที่สุด ดังนั้น เพื่อขจัดความเครียดอันเกิดจากภาวะความกดดันต่างๆ พนักงานขายของบริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด จำเป็นที่จะต้องมีความฉลาดทางอารมณ์ เพื่อจัดการกับภาวะทางอารมณ์ที่แตกต่างกันของตนเองให้ได้

สรุปได้ว่า อาชีพพนักงานขายของบริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด เป็นอาชีพที่จะต้องเผชิญความกดดันและปัญหาต่างๆอย่างไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งก่อให้เกิดความเครียดและความเครียดนั้นกลายเป็นอุปสรรคที่ทำให้พนักงานขายไม่มีความสุขในการทำงาน ส่งผลให้การทำงานเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ไม่สามารถบรรลุผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายได้ พนักงานขายจำเป็นต้องบริหารความฉลาดทางอารมณ์ให้เป็นอย่างดีเหมาะสม เพื่อจัดการกับภาวะทางอารมณ์ที่ไม่พึงประสงค์ได้อย่างถูกต้อง ผู้ศึกษาจึงเห็นความสำคัญเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ และสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด เป็นอย่างมาก จึงได้จัดทำงานศึกษานี้ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งกับตัวพนักงานขายเอง และประโยชน์สำหรับผู้บริหารองค์กรต่อไป

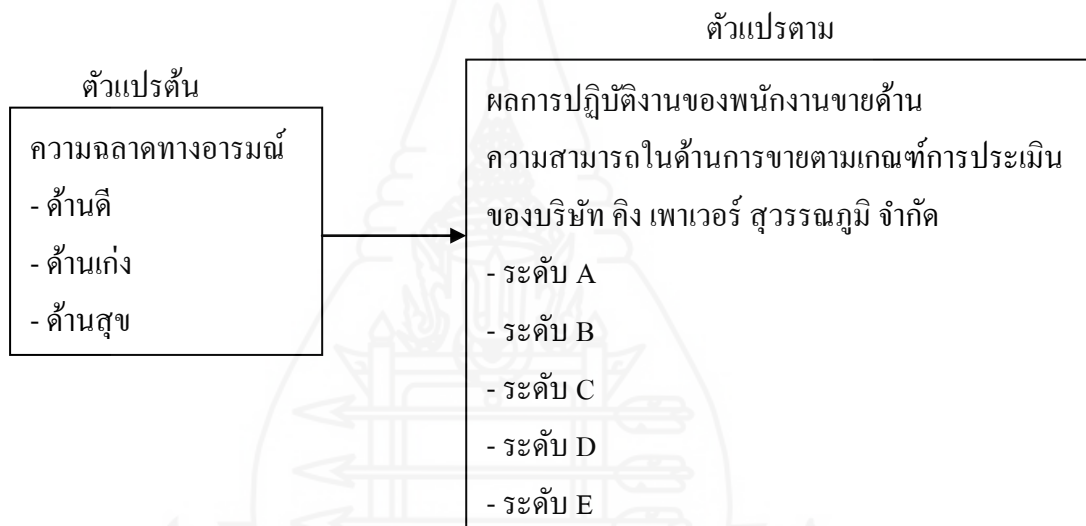
## 2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานขาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด

## 3. กรอบแนวคิดการศึกษา

ผู้ศึกษากำหนดกรอบแนวคิดการศึกษา ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

## 4. สมมติฐานการศึกษา

1.1 ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานขาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด

## 5. ขอบเขตการศึกษา

### 5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษารั้งนี้ เป็นพนักงานขายซึ่งเป็นตัวแทนขายสินค้าประเภทสินค้าไทย ของบริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด มีตำแหน่งระดับ 2 ขึ้นไป มียอดขายย้อนหลัง 6 เดือนต่อเนื่อง และพ้นระยะเวลาในการทดลองงานแล้ว โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 339 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 184 คน

### 5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

มุ่งศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข ตามแนวคิดของกรมสุขภาพจิต กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ระดับผลการปฏิบัติงาน A, B, C, D และ E

### 5.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ดำเนินการศึกษาตั้งแต่ เดือนธันวาคม 2554 - เดือนมิถุนายน 2555 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนเมษายน 2555

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถทางอารมณ์ที่จะช่วยให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข มีสติสัมปชัญญะ มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างเหมาะสม มีความพอใจทั้งในด้านการดำเนินชีวิตและด้านการทำงาน แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่

6.1.1 ด้านดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม

6.1.2 ด้านเก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจ แก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

6.1.3 ด้านสุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข มีความภูมิใจในตนเอง พอใจในชีวิต และมีความสุขทางใจ

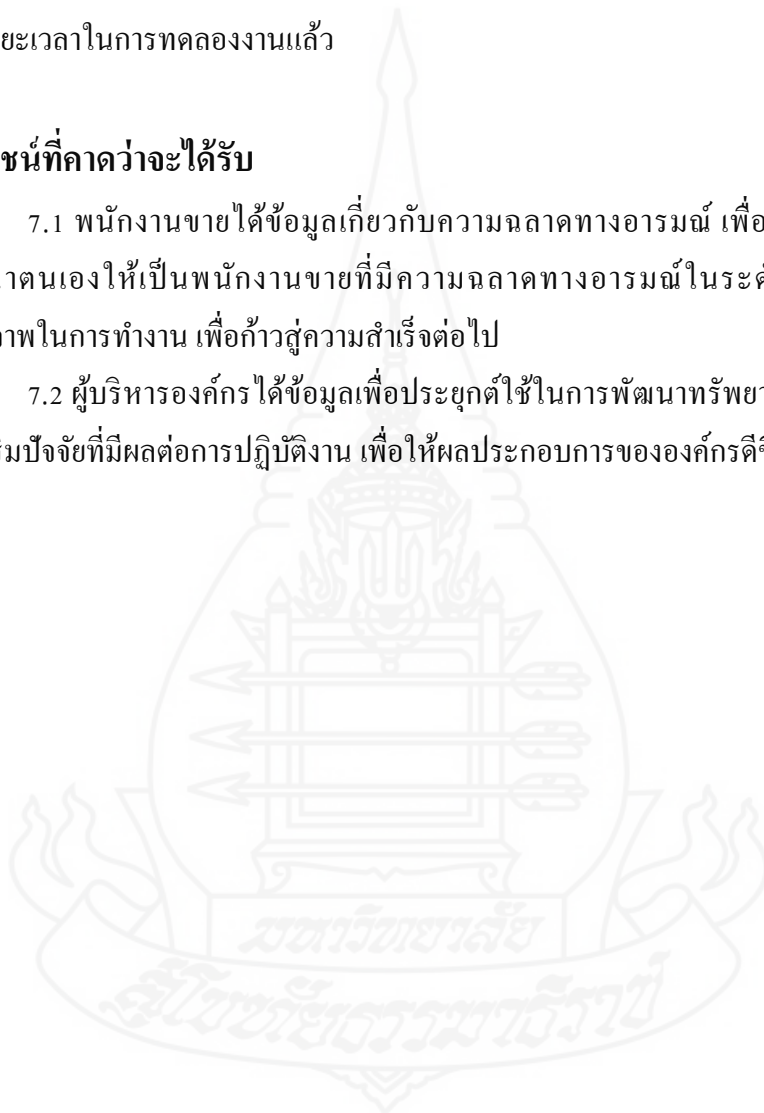
6.2 ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการขายทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีกำหนดการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นรายปี โดยมีเกณฑ์การแบ่งระดับผลการปฏิบัติงาน 5 ระดับ คือ A, B, C, D และ E

6.3 พนักงานขาย หมายถึง บุคลากรของบริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด ซึ่งเป็นตัวแทนขายสินค้าประเภทสินค้าไทย มีตำแหน่งระดับ 2 ขึ้นไป มียอดขายย้อนหลัง 6 เดือนต่อเนื่อง และพ้นระยะเวลาในการทดลองงานแล้ว

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 พนักงานขายได้ข้อมูลเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้เป็นพนักงานขายที่มีความฉลาดทางอารมณ์ในระดับสูง เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อก้าวสู่ความสำเร็จต่อไป

7.2 ผู้บริหารองค์กรได้ข้อมูลเพื่อประยุกต์ใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร และส่งเสริมปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผลประกอบการขององค์กรดีขึ้น



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด มีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและแนวทางการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ความฉลาดทางอารมณ์
2. การประเมินผลการปฏิบัติงาน
3. ข้อมูลของบริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ความฉลาดทางอารมณ์

##### 1.1 ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) เป็นกระแสที่ประเทศไทยได้รับมาจากทางตะวันตก ซึ่งในช่วงแรกๆ นั้น ได้มีงานวิจัยและมีการศึกษาของนักจิตวิทยาและนักวิชาการหลายท่านด้วยกัน ที่ศึกษาค้นพบว่าความฉลาดทางปัญญาไม่ใช่เป็นเพียงปัจจัยเดียวที่มีผลต่อความสำเร็จของบุคคล แต่ยังต้องประกอบไปด้วยความสามารถในการบริหารจัดการกับอารมณ์ หรือที่เรียกว่าความฉลาดทางอารมณ์ ประกอบควบคู่กันไปด้วย

เนื่องจากความฉลาดทางอารมณ์เป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจอย่างกว้างขวาง จึงมีผู้ให้ความหมายไว้มากมาย ดังนี้

กรมสุขภาพจิต (2543 : 1) ให้ความหมายว่าความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถทางอารมณ์ที่จะช่วยให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข

เท็ดสัคดี เดชคง (2542 : 12) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการแก้ไขความขัดแย้งทางอารมณ์ การมองตนเองและผู้อื่นอย่างเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ และการมีสติรู้ตน

บาร์ออน (Bar-on : 1997) ได้ให้ความหมายว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นองค์ประกอบของความสามารถด้านส่วนตัวและสังคมของบุคคลที่จะปรับเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ประสบความสำเร็จ



คูเปอร์ และ ซาวาฟ (Cooper and Sawaf : 1997) กล่าวว่า ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ เป็นผู้ที่มีความรอบรู้ทางอารมณ์ รู้เท่าทันอารมณ์ตนเอง รู้ความเป็นจริง การแสดงความไม่พอใจในเชิงสร้างสรรค์ ยืดหยุ่น รู้กาลเทศะ สามารถปรับอารมณ์ให้คืนสู่สภาพปกติ มีความลึกซึ้งทางอารมณ์ ผูกพัน รับผิดชอบ มีสติ มีเป้าหมาย มีศักยภาพโดดเด่น พุคกับทำตรงกัน ใช้อารมณ์ที่นำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์ แสดงการหยิ่งรู้ คิดใคร่ครวญได้ เล็งเห็นโอกาสและอนาคต

เมเยอร์ และ ซาลอเวย์ (Mayor and Salovey : 1997) ให้นิยามความฉลาดทางอารมณ์ว่า หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจอารมณ์ตนเอง ความสามารถในการแสดงอารมณ์ รวมถึงการเข้าใจอารมณ์และการแสดงอารมณ์ของผู้อื่น สามารถใช้อารมณ์เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการคิด การจำ และสามารถแก้ปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์ สามารถแยกอารมณ์ของตนเองได้ มีความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวกับอารมณ์ สามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้เหมาะสมกับสถานการณ์ และสามารถจัดการกับอารมณ์ของผู้อื่นได้โดยการให้กำลังใจ ก่อให้เกิดความเจริญงอกงามของสุขภาพจิตและสติปัญญา

โกลแมน (Goleman : 1998) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น เพื่อสร้างแรงจูงใจในตนเอง บริหารจัดการอารมณ์ต่างๆของตน และอารมณ์ต่างๆที่เกิดจากความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้

ไวซิงเจอร์ (Weisinger : 1998) ผู้แต่งหนังสือเรื่อง Emotional Intelligence at Work กล่าวว่าความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง การใช้อารมณ์อย่างฉลาด สามารถจัดการอารมณ์ของตนได้ ทำให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองมากที่สุด ใช้อารมณ์เป็นสิ่งที่ช่วยนำพฤติกรรมของตนเองในทางที่ส่งเสริมผลงานของตนเอง

สรุปความหมายของความฉลาดทางอารมณ์จากที่ได้ทบทวนมาข้างต้น ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถทางอารมณ์ที่จะช่วยให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข มีสติสัมปชัญญะ มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างเหมาะสม มีความพอใจทั้งในด้านการดำเนินชีวิตและด้านการทำงาน

## 1.2 ความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์

วิระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542 : 27) กล่าวถึงความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นส่วนหนึ่งในเบื้องหลังของความสุข ความสามารถในการปรับตัวและความสำเร็จต่าง ๆ ในชีวิตมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นการศึกษา ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ความสำเร็จในชีวิต เป็นการนำเขาว์อารมณ์ของตนออกมาติดต่อกับผู้อื่น ในรูปแบบของการสื่อสาร ความเก่งงาน ความเข้าอกเข้าใจคน เอาใจเขามาใส่ใจเรา รักษาสมดุลของเหตุผลกับอารมณ์ บริหารจัดการความสัมพันธ์งานในหน้าที่ของตนเองกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

กรมสุขภาพจิต (2543 : 17) ระบุว่าความฉลาดทางอารมณ์มีส่วนทำให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งเกิดจากการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ซึ่งประกอบด้วยทักษะการติดต่อสื่อสาร ความเอื้ออาทรช่วยเหลือผู้อื่น การสร้างความสำเร็จในงาน เกิดจากการรับรู้ การตีความและการแสดงภาวะอารมณ์ได้อย่างถูกต้องต่อตนเองและผู้ร่วมงาน ตลอดจนการเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกที่ได้รับ สามารถควบคุมอารมณ์ในการทำงาน เกิดการพัฒนาต่อตนเองและการเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่น

นันทิกาญจน์ อยู่สุข (2553 : 25) กล่าวถึงความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ว่า มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต ทั้งในเรื่องของชีวิตการทำงาน ชีวิตส่วนตัว ครอบครัว สังคม คนรอบข้าง ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์มักจะประสบความสำเร็จในชีวิตทุกด้าน สามารถเข้าได้กับคนทุกชนชั้น ทุกระดับ เพราะมีความเข้าใจในตนเองและผู้อื่น มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จึงมีความสามารถในการจัดการตนเองและผู้อื่น หากเป็นผู้นำจะเป็นผู้นำที่สามารถครองใจคนและครองงาน ประสบความสำเร็จทั้งในด้านของคนและงาน

สเตอร์นเบิร์ก (Sternberg : 1985) ได้ศึกษาพฤติกรรมของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ กล่าวโดยสรุปว่า สิ่งที่จะเอื้อต่อบุคคลให้ประสบความสำเร็จในวิชาชีพในการบริหารและในชีวิตได้แก่

1. เป็นผู้มีความสามารถในการครองตน (Managing Self) หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการตนเองในแต่ละวัน เป็นการจัดลำดับกิจกรรมที่ต้องกระทำในแต่ละวัน ชี้นำตนให้มุ่งสู่ผลสำเร็จ การสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเอง กล้าเสี่ยง รู้ขีดความสามารถและศักยภาพของตนเองเป็นอย่างดี

2. เป็นผู้มีความสามารถในการครองคน (Managing Others) หมายถึง ทักษะความรู้ในการบริหารผู้ใต้บังคับบัญชา สามารถมอบหมายงานให้ทำได้ตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน ให้รางวัลตอบแทนได้ตามผลงาน รวมถึงความสัมพันธ์ทางสังคม ในการเข้ากับผู้อื่นได้

3. เป็นผู้มีความสามารถในการครองงาน (Managing Career) สร้างสิ่งที่ดีให้แก่สังคม องค์กร และประเทศชาติ รวมถึงการสร้างชื่อเสียงเกียรติภูมิให้แก่ตนเอง จัดความสำคัญและความจำเป็นของตนให้สอดคล้องกับสิ่งที่องค์กรให้ความสำคัญ โน้มน้าวผู้ที่เกี่ยวข้องให้เห็นความสำคัญถึงความเห็นอันดีงามนั้นด้วย

สรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต ทั้งในเรื่องของชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน ในด้านของชีวิตส่วนตัวนั้น ก่อให้เกิดความตระหนักรู้ตนเองและตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของผู้อื่น มีความสามารถในการจัดการอารมณ์ มุ่งหวัง จูงใจ ให้กำลังใจ

ตนเองได้ รวมถึงมีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ถือเป็น การเพิ่มทักษะทางสังคม ส่วนด้านชีวิตการทำงานนั้น ความฉลาดทางอารมณ์เป็นตัวช่วยบรรเทาความเครียด ก่อให้เกิดความสำเร็จในด้านการสื่อสาร ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ซึ่งจะช่วยลดปัญหาการลาออกจากงานซึ่งเป็นผลดีต่อองค์กรธุรกิจต่อไป

### 1.3 โครงสร้างของความฉลาดทางอารมณ์

โกลแมน (Goleman : 1995) ได้เสนอองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์จำแนกได้เป็น 2 สมรรถนะ คือ

#### 1. สมรรถนะทางสังคม เป็นการสร้างและรักษาสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น ดังนี้

1.1 การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความ ต้องการ ความรู้สึก และความห่วงใยของผู้อื่น

1.2 ทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation) เป็นความคล่องในการติดต่อกับผู้อื่น เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี โดยสามารถแสวงหาความร่วมมือจากผู้อื่นได้

#### 2. สมรรถนะส่วนบุคคล เป็นความสามารถในการจัดการตนเองได้อย่างดี ดังนี้

2.1 การตระหนักรู้สภาวะอารมณ์ของตนเอง (Self Awareness) เป็นการตระหนักรู้ตนเองและเข้าใจความรู้สึกของตนเองตามความเป็นจริง สามารถรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ของอารมณ์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งสามารถควบคุมอารมณ์และความรู้สึกของตนเองได้

2.2 ความสามารถในการควบคุมตนเอง (Self-Regulation) เป็นการควบคุมหรือกำหนดตัวเอง นับเป็นปัจจัยสำคัญของความสามารถทางอารมณ์ ไม่ทำอะไรโดยใช้อารมณ์เป็นที่ตั้ง  
คูเปอร์ และซาวาฟ (Cooper and Sawaf : 1997) ได้เสนอโมเดลของ EQ ว่าประกอบไปด้วยหลักสำคัญ 4 หลักด้วยกัน ซึ่งในแต่ละหลักก็จะมี 4 องค์ประกอบย่อย คือ

1. ความรอบรู้ทางอารมณ์ (Emotional Literacy) รู้จักอารมณ์ของตนเอง และเฝ้าระวังว่าอารมณ์ของตนเองจะผันแปรไปเช่นไร

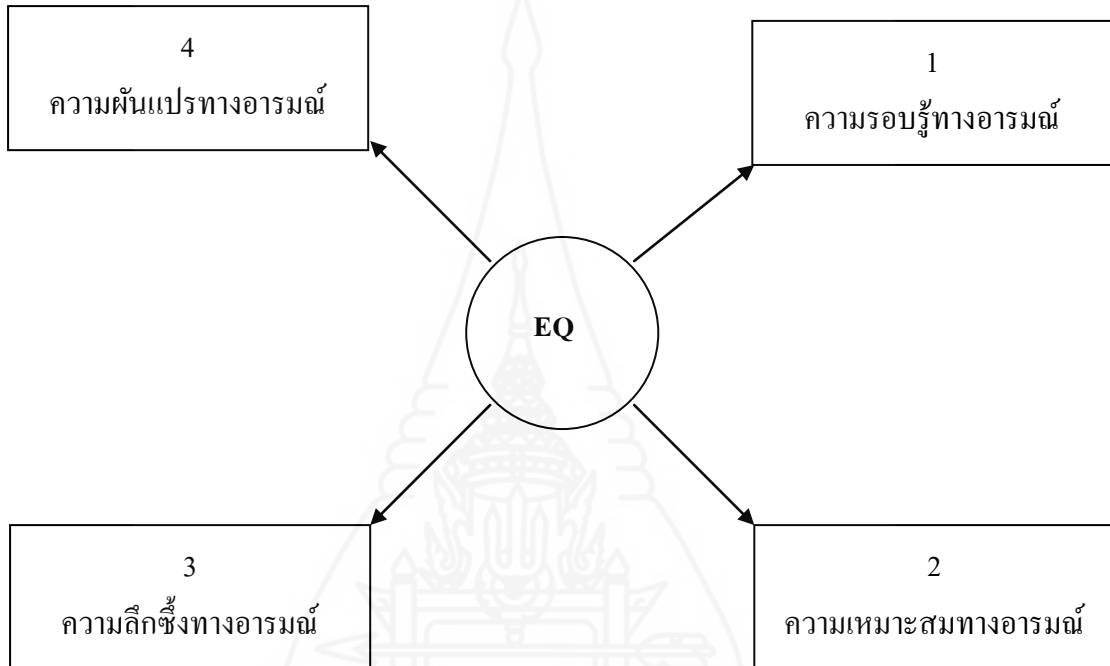
2. ความเหมาะสมทางอารมณ์ (Emotional Fitness) ปรับวางอารมณ์ของตนเองได้อย่างยืดหยุ่น รู้กาลเทศะ แม้จะต้องเผชิญความลำบากใจ

3. ความลึกซึ้งทางอารมณ์ (Emotional Depth) ระดับความลึกซึ้งของอารมณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา

4. ความผันแปรทางอารมณ์ (Emotional Alchemy) ความสามารถในการใช้อารมณ์เพื่อความคิดสร้างสรรค์

- การแสดงการหยั่งรู้ได้
- การคิดใคร่ครวญได้
- การเล็งเห็นโอกาส
- การสร้างอนาคต

- ความซื่อสัตย์ทางอารมณ์
- อารมณ์ที่มีพลัง
- การรับทราบผล
- ความสามารถหยั่งรู้ความเป็นจริง



- การผูกพัน รับผิดชอบและมีสติ
- การมีเป้าหมาย และศักยภาพที่โดดเด่น
- พุดกับทำตรงกันด้วยคุณธรรม
- การโน้มน้าวโดยไม่ต้องใช้สิทธิอำนาจ

- มีอยู่อย่างแท้จริง
- การแผ่ความไว้นือเชื่อใจ
- การไม่พึงพอใจในเชิงสร้างสรรค์
- การกลับคืนสู่สภาพปกติและ  
เดินหน้า

ภาพที่ 2.1 โมเดลของ EQ ตามแนวความคิดของคูเปอร์และชาวาฟ

บาร์ออน (Bar-on : 1997) ได้เสนอองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ โดยแบ่งเป็น 5 หมวด 16 คุณลักษณะสำคัญ ดังแสดงไว้ในตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 หมวดและคุณลักษณะของ EQ ในทัศนะของบาร์ออน

| หมวด                               | คุณลักษณะ  |
|------------------------------------|--|
| 1. ความสามารถภายในตน               | 1.1 ตระหนักรู้จักตน<br>1.2 เข้าใจภาวะอารมณ์ของตน<br>1.2 กล้าแสดงความคิดและความรู้สึกของตน<br>1.3 การเป็นอิสระเอกเทศ<br>1.4 การประจักษ์แจ้งแห่งตน |
| 2. ทักษะของความเก่งคน              | 2.1 ตระหนักรู้เท่าทันในความคิด ความรู้สึกของผู้อื่น<br>ได้ดี<br>2.2 ความรับผิดชอบทางสังคม<br>2.3 สร้างสายสัมพันธ์กับผู้อื่น ได้ดี                |
| 3. ความสามารถในการปรับตัว          | 3.1 ดีความเข้าใจสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี<br>3.2 ยืดหยุ่นในความคิดความรู้สึก<br>3.3 แก้ไขปัญหาและสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ดี                             |
| 4. กลยุทธ์ในการบริหารความเครียด    | 4.1 จัดการกับความเครียดได้ดี<br>4.2 ควบคุมอารมณ์ของตนได้ดี   |
| 5. ปัจจัยด้านแรงจูงใจและภาวะอารมณ์ | 5.1 มองโลกในแง่ดี<br>5.2 สร้างความสนุกสนานให้เกิดขึ้นแก่ตนเองและผู้อื่นได้ดี<br>5.3 รู้สึกและแสดงออกซึ่งความเป็นสุขให้ปรากฏได้                   |

กรมสุขภาพจิตได้กำหนดโครงสร้างของความฉลาดทางอารมณ์จำแนกได้ 3 ด้าน  
ได้แก่ (2544 : 2-3)

1. ด้านดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง  
รู้จักเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม

2. ด้านเก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจ  
แก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

3. ด้านสุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข มีความภูมิใจใน  
ตนเอง พอใจในชีวิตและมีความสุขสงบทางใจ

## ตารางที่ 2.3 โครงสร้างความฉลาดทางอารมณ์ของกรมสุขภาพจิต

| ดี   | เก่ง  | สุข  |
|--|---|--|
| <p>1. ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง</p> <p>1.1 รู้อารมณ์และความต้องการของตนเอง</p> <p>1.1 ควบคุมอารมณ์และความต้องการได้</p> <p>1.2 แสดงออกอย่างเหมาะสม</p> | <p>1. ความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง</p> <p>1.1 รู้ศักยภาพของตนเอง</p> <p>1.2 สร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองได้</p> <p>1.3 มีความมุ่งมั่นที่จะไปถึงเป้าหมาย</p>               | <p>1. ความภูมิใจในตนเอง</p> <p>1.1 เห็นคุณค่าในตนเอง</p> <p>1.2 เชื่อมั่นในตนเอง</p>                                   |
| <p>2. ความสามารถในการเห็นใจผู้อื่น</p> <p>2.1 ใส่ใจผู้อื่น</p> <p>2.2 เข้าใจและยอมรับผู้อื่น</p> <p>2.3 แสดงความเห็นใจอย่างเหมาะสม</p>   | <p>2. ความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหา</p> <p>2.1 รับรู้และเข้าใจปัญหา</p> <p>2.2 มีขั้นตอนในการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม</p> <p>2.3 มีความยืดหยุ่น</p>                                   | <p>2. ความพึงพอใจในชีวิต</p> <p>2.1 รู้จักมองโลกในแง่ดี</p> <p>2.2 มีอารมณ์ขัน</p> <p>2.3 พอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่</p>    |
| <p>3. ความสามารถในการรับผิดชอบ</p> <p>3.1 รู้จักการให้ รู้จักการรับ</p> <p>3.2 รู้จักรับผิดชอบ รู้จักให้อภัย</p> <p>3.3 เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม</p>                             | <p>3. ความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น</p> <p>3.1 รู้จักการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น</p> <p>3.2 กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม</p> <p>3.3 แสดงความเห็นที่ขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์</p> | <p>3. ความสงบทางใจ</p> <p>3.1 มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข</p> <p>3.2 รู้จักผ่อนคลาย</p> <p>3.3 มีความสงบทางจิตใจ</p> |

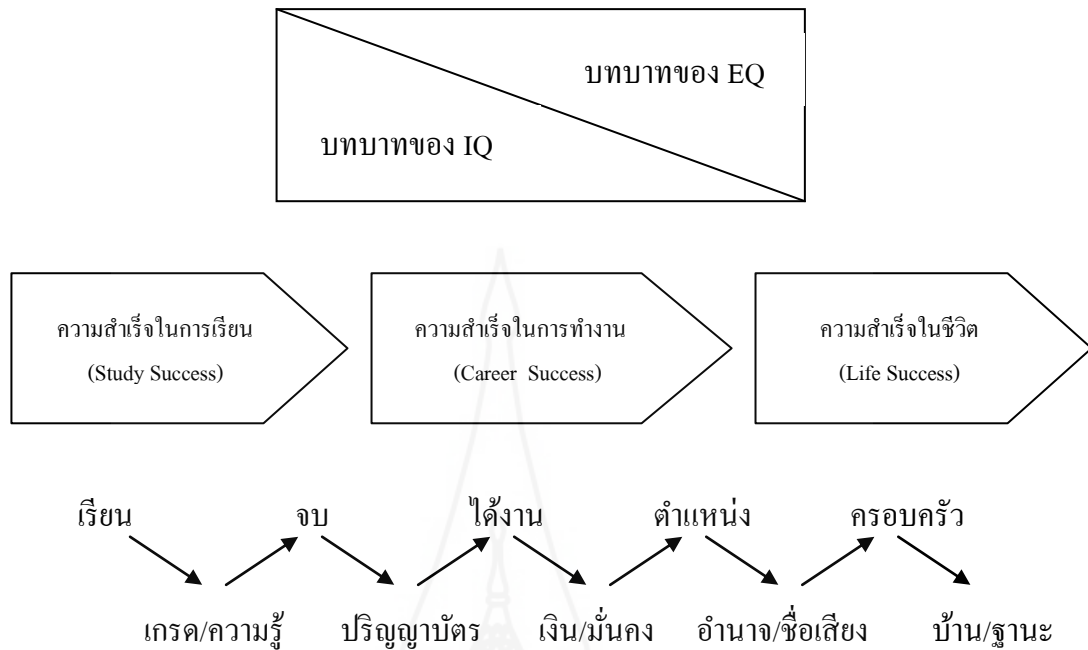
สรุปได้ว่าโครงสร้างของความฉลาดทางอารมณ์ประกอบด้วยหลักสำคัญ 2 ประการ คือ ความสามารถในการบริหารจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้อย่างถูกต้อง และความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมที่เป็นไปอย่างเหมาะสม

#### 1.4 ลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2530 : 36) กล่าวว่าบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์ที่เหมาะสมจะเป็นบุคคลที่มีลักษณะต่อไปนี้

1. รู้จักและเข้าใจความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รู้จุดเด่น จุดด้อยของตนเอง สามารถควบคุม จัดการ และแสดงอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม มีสติที่สามารถรับรู้ และตระหนักรู้ว่ากำลังทำอะไร รู้สึกอย่างไร ตลอดจนสามารถรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม (Self-awareness)
2. มีพลังใจ มีแรงบันดาลใจที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้บรรลุเป้าหมายในชีวิต (Self-Motivation)
3. สามารถอดทนอดกลั้นต่อสภาพต่างๆ ที่เกิดขึ้น ตลอดจนสามารถเผชิญต่อสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดได้อย่างเหมาะสม
4. มีความยืดหยุ่น (Flexibility) ไม่ยึดถือมัน จนทำให้ปรับตัวไม่ได้
5. มีความสามารถที่จะควบคุมตนเอง (Impulse Control)
6. มีความเห็นใจผู้อื่น (Empathy)
7. มีสัมพันธภาพที่บ่งบอกถึงความไว้วางใจผู้อื่น (Trusting Relationship) มีความจริงใจ และซื่อสัตย์
8. มีความริเริ่ม (Initiative) มีความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)
9. มองโลกในแง่ดี (Optimism)

วิระวัฒน์ บันดามิย์ (2542 : 142-144) ได้แสดงความสัมพันธ์ของบทบาท IQ และ EQ ต่อความสำเร็จในชีวิต ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 ความสัมพันธ์ของบทยาท IQ และ EQ ต่อความสำเร็จในชีวิต

ลักษณะของผู้ที่มี EQ และ IQ สูงนั้น ได้แสดงตารางเปรียบเทียบ โดยจำแนกหญิงชาย ในตารางที่ 2.5 ดังนี้

ตารางที่ 2.5 ลักษณะของผู้ที่มี EQ และ IQ สูง

|      | EQ สูง   | IQ สูง   |
|------|--|--|
| ชาย  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ชอบสังคม ร่าเริง เปิดเผย</li> <li>- สามารถทำให้ผู้อื่นเป็นสุขได้ง่าย</li> <li>- ไม่หวาดกลัว ไม่วิตกกังวล</li> <li>- ไม่เป็นคนคิดมาก</li> <li>- รักษาคำพูด ทำตามสัญญา</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- มั่นใจในตนเอง</li> <li>- รอบรู้งานในหน้าที่</li> <li>- สนใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตนเอง</li> <li>- ชอบวิพากษ์วิจารณ์และจู้จี้</li> </ul> |
| หญิง | <ul style="list-style-type: none"> <li>- มั่นใจในตนเองในระดับที่เหมาะสม</li> <li>- เปิดเผยความรู้สึก ตรงไปตรงมา</li> <li>- มีความรู้สึกที่ดีกับตนเอง</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เชื่อมั่นในความคิดอ่านของตนเอง</li> <li>- วิตกกังวล คิดมาก</li> <li>- ไม่กล้าแสดงจุดยืนหรือความรู้สึกของตนออกมา</li> </ul>              |



ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ มีลักษณะดังนี้

ตารางที่ 2.6 คุณลักษณะของผู้ที่มี EQ สูง EQ ต่ำ

| ผู้ที่มี EQ สูง   | ผู้ที่มี EQ ต่ำ   |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>สนใจและให้ความสำคัญกับความรูสึกของผู้อื่น</li> <li>ไม่ถูกรบกวนงาโดยความกลัวหรือกังวล</li> <li>สามารถระบุนความรูสึก / ภาวะอารมณ์ทางลบต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองในขณะนั้นได้</li> <li>รูสึกเป็นธรรมชาติเมื่อพุดถึงความรูสึกนึกคิดต่างๆ</li> <li>ชีวิตไม่ถูกชี้นำโดยอำนาจ ความร่ำรวย เกียรติศักดิ์ศรี ตำแหน่ง ชื่อเสียงหรือการได้รับการยอมรับ</li> <li>กล้าเปิดเผยความรูสึกนึกคิดของตนออกมาโดยไม่พยายามสอดแทรกความคิดไว้ในความรูสึกของตนเอง</li> <li>มองหาแง่มุมที่ดีจากภาวะอารมณ์ในทางลบหรือในสถานการณ์อันเลวร้าย</li> <li>แยกแยะความคิดออกจากความรูสึกได้</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>ขาดสติสัมปชัญญะ สิ่งทีพุดกับสิ่งที่ทำไม่ตรงกัน</li> <li>ผูกใจเจ็บ อาฆาตเค้น ให้อภัยคนอื่นไม่ได้</li> <li>ชอบทำให้อื่นรูสึกว่าเขาผิด</li> <li>ยึดเยียดความรูสึกนึกคิดต่างๆ ให้อื่นฟัง</li> <li>เผยความรูสึกที่แท้จริงทีเกิดขึ้นกับตนเองไม่ได้</li> <li>ไม่ใส่ใจกับความรูสึกนึกคิดของผู้อื่น</li> <li>พุดออกมาโดยไม่คิดถึงหัวอกผู้อื่น</li> <li>ยึดมั่นในความคิดความเชื่อของตนเอง ใจไม่เปิดกว้าง</li> <li>เป็นผู้ฟังทีไม่ดี พุดขัดจังหวะ บั่นทอนขวัญและกำลังใจคู่สนทนา เน้นข้อเท็จจริงมากเกินไปโดยไม่คำนึงถึงความรูสึก</li> <li>ใช้ภูมิปัญญาของตน วิพากษ์ตำหนิผู้อื่น สร้างภาพว่าตนฉลาดเหนือกว่าผู้อื่น ไม่รู ไม่สนใจคนอื่นจะมองตนอย่างไร</li> </ol> |

ทศพร ประเสริฐสุข (2542 อ้างถึงใน นิกร น้อยรักษา 2548 : 63) กล่าวว่าคนทีมีความฉลาดทางอารมณ์สูงมักจะเป็นคนที

- สามารถจูงใจและให้กำลังใจตนเอง
- สามารถเผชิญกับความคับข้องใจ และแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างราบรื่น
- จูงใจตนเอง และสามารถควบคุมแรงกระตุ้นภายในของตนเองทีเรียกว่า สามารถควบคุมตัวเองได้
- สามารถรอคอยการตอบสนองความต้องการ
- มีวิธีจัดการความเครียดทีจะไปขัดขวางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของตนเองได้อย่างดี

6. สามารถควบคุมอารมณ์ บริหารจัดการอารมณ์ได้

7. มีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลรอบข้าง

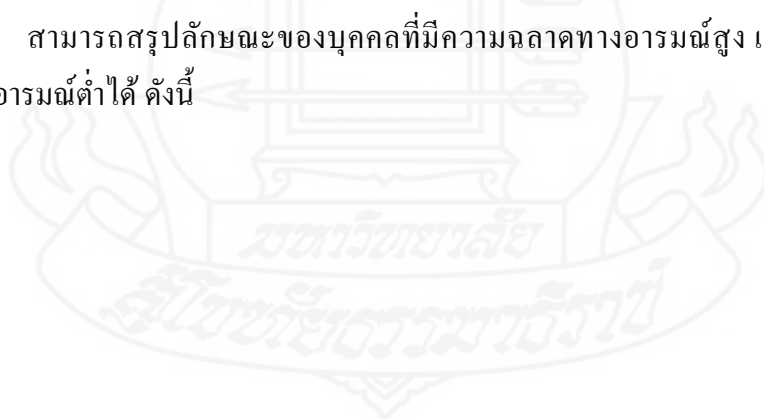
8. เป็นผู้นำและสามารถอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นๆได้อย่างมีความสุขทั้งที่บ้าน สถานศึกษา ที่ทำงานและในสังคม

9. เป็นผู้มีสุขภาพจิตดี มีความสุข

โคเวย์ (1989 อ้างถึงในนันทิกาญจน์ อยู่สุข 2553 : 26) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง ว่าจะต้องมีลักษณะ 10 ประการ ดังนี้

1. สามารถที่จะตีความรูสึกของตนเองมากกว่าจะตีตราบุคคลและเหตุการณ์อื่น
2. สามารถแยกความคิดกับความรู้สึกออกจากกันได้
3. มีความรับผิดชอบต่อความรู้สึกของตนเอง
4. สามารถใช้ความรู้สึกในการตัดสินใจได้ดี
5. แสดงความเคารพในความรู้สึกของผู้อื่น รับรู้ได้ไวว่าถูกกระตุ้นให้โกรธแต่ไม่โกรธ
6. มีเหตุผลกับอารมณ์ของผู้อื่น รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเราและยอมรับอารมณ์ของผู้อื่น
7. สามารถเปลี่ยนอารมณ์ลบเป็นอารมณ์บวกได้
8. ไม่แนะนำ ออกคำสั่ง ควบคุม ดำหนิ ตัดสินหรือกล่าวหาผู้อื่น
9. สามารถหลีกเลี่ยงบุคคลที่ไม่มีเหตุผลทางอารมณ์ หรือไม่เคารพความรู้สึกของตน
10. รู้จักมีความสัมพันธ์เฉพาะกับผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง

สามารถสรุปลักษณะของบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง และบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำได้ ดังนี้



ตารางที่ 2.7 ลักษณะของบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงและต่ำ

| บุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง  | บุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ   |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีวุฒิภาวะทางอารมณ์</li> <li>2. มีความเข้าใจสถานการณ์ทางสังคม</li> <li>3. รู้จักและเข้าใจความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น สามารถควบคุม จัดการ และแสดงอารมณ์ ได้อย่างมีสติที่สามารถรับรู้เกี่ยวกับ สภาพแวดล้อมได้อย่างเหมาะสมและ สามารถแยกแยะอารมณ์ที่เกิดขึ้นพร้อมกัน ได้ รวมทั้งมีความรับผิดชอบต่อความรู้สึก ของตนเอง</li> <li>4. มีความสามารถในการจูงใจและให้กำลังใจ ตนเอง มีพลังใจและมีแรงบันดาลใจที่จะ กระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้บรรลุเป้าหมาย</li> <li>5. มีความคิดริเริ่ม มีความคิดสร้างสรรค์ มี วิจารณญาณ</li> <li>6. มีอิสระและความมั่นใจในตนเอง</li> <li>7. มีความยืดหยุ่น ไม่ยึดมั่นจนทำให้ปรับตัว ไม่ได้</li> <li>8. สามารถควบคุมแรงกระตุ้นภายในของคน ที่เรียกว่า สามารถควบคุมตัวเองได้</li> <li>9. มีสุขภาพจิตดี มีความสุข มองโลกในแง่ดี สนุกกับชีวิต มองหาแง่มุมที่ดีจากภาวะ อารมณ์ในทางลบ หรือในสถานการณ์ที่ เลวร้าย</li> <li>10. สามารถทนอดทนกลับต่อสภาพต่างๆ ที่ เกิดขึ้น ตลอดจนสามารถที่จะเผชิญต่อ สภาพแวดล้อม</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ไม่รับผิดชอบต่ออารมณ์ตนเอง แต่ตำหนิผู้อื่น แทน</li> <li>2. ไม่สามารถบอกความรู้สึกของตนเองได้</li> <li>3. ไม่ไวต่อความรู้สึกของผู้อื่น</li> <li>4. มุ่งวิเคราะห์คนอื่น เมื่อเขาแสดงความรู้สึก ออกมามากกว่าแสดงความเข้าใจ</li> <li>5. มักเริ่มต้นประโยคด้วยคำว่า “ฉันคิดว่า.....”</li> <li>6. ไม่มีความคิดเป็นของตนเอง ชอบคิดตามผู้อื่น</li> <li>7. มองโลกในแง่ร้าย และคิดว่าโลกขาดความ ยุติธรรม</li> <li>8. มีปฏิกิริยาโต้ตอบที่ไม่เหมาะสม เช่น ให้ ความสำคัญอย่างมากในเรื่องที่มีความสำคัญ เพียงเล็กน้อย ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่</li> <li>9. แสดงความรู้สึกออกมาไม่ตรงกับความเป็น จริง รวมถึงบิดเบือนความรู้สึกของตนเอง</li> <li>10. แสดงพฤติกรรมโดยไม่สนใจความรู้สึกของ ผู้อื่น</li> <li>11. ทำร้าย ตำหนิ ควบคุม วิจารณ์ ขัดขวาง บรรยาย แนะนำหรือตัดสินคนอื่น</li> <li>12. มักทำให้ผู้อื่นรู้สึกว่าเขาผิด</li> <li>13. หลีกเลี่ยงการติดต่อกับบุคคลอื่น</li> <li>14. ผูกใจเจ็บ อาฆาตเค้น ให้อภัยคนไม่ได้ ไม่มี ความเห็นอกเห็นใจ ไม่มีความเมตตา</li> <li>15. ถือถือ ยึดมั่นในความคิดของตนเอง ใจไม่ เปิดกว้าง</li> <li>16. ไม่เป็นผู้ฟังที่ดี มักขัดจังหวะการพูดของผู้อื่น ขาดการสื่อสารทางอารมณ์ มุ่งเน้นแต่ความ</li> </ol> |

## ตารางที่ 2.7 (ต่อ)

| บุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง  | บุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ  |
|---|---|
| 11. ไม่ถูกงูใจจากอำนาจ ทรัพย์สินสมบัติ ตำแหน่ง ชื่อเสียง หรือการยอมรับ                                      | เป็นจริงมากกว่าความรู้สึก   |
| 12. มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น สนใจในความรู้สึกของผู้อื่น  | 17. ใช้ภูมิปัญญาของตนวิพากษ์ ตำหนิผู้อื่น สร้างภาพว่าตนฉลาดเหนือกว่าผู้อื่น ไม่รู้ไม่สนใจว่าผู้อื่นจะมองตนอย่างไร |
| 13. มีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลรอบข้าง มีความจริงใจและซื่อสัตย์ รวมทั้งมีความไว้วางใจผู้อื่น                  | 18. มัก สื่อสารที่เริ่มต้นด้วยคำว่า “คุณ....” มากกว่า “ฉัน.....”  |
| 14. มีความสามารถในการสื่อสารที่ไม่เกี่ยวข้องกับคำพูดได้ เช่น ภาษากาย  | 19. ไม่ยอมรับความผิดพลาดหรือไม่มีการสำนึกผิดด้วยความจริงใจ  |
| 15. เป็นผู้นำและสามารถอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นๆ ได้อย่างมีความสุข ทั้งที่บ้าน สถานศึกษา ที่ทำงาน และสังคม       | 20. หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ โดยอ้างว่า “ฉันไม่มีทางเลือก”   |
| 16. แสดงถึงความต้องการที่แท้จริง เปิดเผยความรู้สึก ตรงไปตรงมา สามารถพูดถึงความรู้สึกด้วยความสบายใจ          | 21. รู้สึกว่าไม่เพียงพอ ไม่สมหวัง และเคราะห์ร้ายอยู่เสมอ  |
| 17. สามารถแยกแยะระหว่างความคิดและความรู้สึกได้ รู้จักใช้ความรู้สึกเพื่อช่วยในการตัดสินใจ มีการตัดสินใจที่ดี | 22. แข็งกร้าว ไม่ยืดหยุ่น ยึดถือกฎเกณฑ์เพื่อให้ตนเองเกิดความรู้สึกปลอดภัย   |
|   | 23. สนใจแต่เรื่องความเป็นไปขององค์กร มากกว่าความรู้สึกของคนในองค์กร   |

สรุปได้ว่า ลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ คือ เป็นบุคคลที่เข้าใจอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นเป็นอย่างดี มีความจริงใจ มองโลกในแง่ดี มีความสุข สนุกกับการใช้ชีวิต และสามารถมองหาแง่มุมที่ดีจากสถานการณ์อันเลวร้ายได้

### 1.5 การประเมินความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์ โดยหลักการแล้วสามารถประเมินได้เป็นสองนัยใหญ่ๆ คือ การประเมินโดยใช้เครื่องมือที่เป็นปรนัย (Objective Measurement) เช่น แบบสอบถาม และการประเมินโดยใช้เครื่องมือที่เป็นอัตนัย (Subjective Measurement) โดยมีผู้พยายามวัดความฉลาดทางอารมณ์ และเสนอไว้ ดังนี้

ช่อลดดา ขวัญเมือง (2542 อ้างถึงใน นลินี เกิดประสงค์ 2547 : 46) แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ที่ช่อลดดาได้พัฒนาขึ้นจากแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ของบาร์ออน กูเปอร์และสวาฟ และของโกลแมน โดยวิธีการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบทางอารมณ์ จากแบบวัดของทั้ง 3 ท่านที่กล่าวในข้างต้น และนำองค์ประกอบที่เหมือนกันหรือคล้ายกันของแบบวัดทั้ง 3 มาสังเคราะห์ขึ้นเป็นแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์อีกชุดหนึ่ง โดยดำเนินการตามขั้นตอน พัฒนาเครื่องมือหลายขั้นตอน จนได้ข้อคำถามที่วัดความฉลาดทางอารมณ์จำนวน 60 ข้อ วัดองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ 2 ด้าน คือ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านตนเอง มีองค์ประกอบย่อย 7 ด้าน และความฉลาดทางอารมณ์ระหว่างบุคคล มีองค์ประกอบย่อย 5 ด้าน

กรมสุขภาพจิต (2543) สร้างแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่ (อายุ 18-60 ปี) จำนวน 52 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ (ตอบไม่จริง ตอบจริงบางครั้ง ตอบค่อนข้างจริง ตอบจริงมาก) มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านดี ด้านเก่ง ด้านสุข โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านดี
  - 1.1 ควบคุมอารมณ์ ข้อ 1-6
  - 1.2 เห็นใจผู้อื่น ข้อ 7-12
  - 1.3 รับผิดชอบ ข้อ 13-18
2. ด้านเก่ง
  - 2.1 มีแรงจูงใจ ข้อ 19-24
  - 2.2 ตัดสินใจและแก้ปัญหา ข้อ 25-30
  - 2.3 สัมพันธภาพกับผู้อื่น ข้อ 31-36
3. ด้านสุข
  - 3.1 ภูมิใจในตนเอง ข้อ 37-40
  - 3.2 พึงพอใจในชีวิต ข้อ 41-46
  - 3.3 สุขสงบทางใจ ข้อ 47-52

ถ้าได้คะแนนรวมน้อยกว่า 103 คะแนน หรือสูงกว่า 187 คะแนน แสดงว่าผู้ประเมินยังไม่เปิดเผยความรู้สึกที่แท้จริง ทำให้ตอบในลักษณะที่ต่ำกว่าและสูงกว่าความเป็นจริง

คมเพชร นัตรสกุล และผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2544 : 19) ได้สร้างมาตรฐานประเมินความฉลาดทางอารมณ์ขึ้น จากงานวิจัยเรื่องการสร้างมาตรฐานและปกติวิสัยของความฉลาดทางอารมณ์สำหรับวัยรุ่นไทย โดยแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ประกอบด้วยข้อความต่างๆ ที่ใช้ประเมินความฉลาดทางอารมณ์ จำนวน 125 ข้อ มีลักษณะเป็น

มาตราส่วน 5 ระดับ คือ จริงที่สุด ส่วนใหญ่จริง จริงพอประมาณ จริงเพียงเล็กน้อย และไม่จริงเลย โดยข้อที่ 125 เป็นข้อความเพื่อตรวจสอบว่าผู้ตอบได้ตอบข้อความต่างๆ ของแบบประเมินครบทุกข้อแล้ว

คูเปอร์ และ ซาวาฟ (Cooper and Sawaf : 1997) ได้สร้างแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ที่เรียกว่า EQ Map Questionnaire เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ช่วง (Great, Moderate, Little, None) ประกอบด้วยองค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความรอบรู้ทางอารมณ์ (Emotional Literacy) ความพอเหมาะของอารมณ์ (Emotional Fitness) ความลึกทางอารมณ์ (Emotional Depth) การแปรเปลี่ยนหรือความเป็นไปได้ด้านอารมณ์ (Emotional Alchemy)

โกลแมน (Goleman : 1998) ได้สร้างแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ทั้ง 5 ด้าน คือ การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง การจัดการอารมณ์ตนเอง การสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง การตระหนักรู้อารมณ์ของผู้อื่น การดำเนินการด้านสัมพันธภาพ ประกอบด้วยคำถาม 10 ข้อ แต่ละข้อคำถามผู้ตอบต้องระบุคำตอบที่มีต่อสถานการณ์ที่สมมติขึ้น การวัดความฉลาดทางอารมณ์ของโกลแมนมีความสัมพันธ์จัดกลุ่มได้เป็น 2 กลุ่ม คือ ความฉลาดทางอารมณ์ภายในตนเอง และความฉลาดทางอารมณ์ระหว่างบุคคล การวัดความฉลาดทางอารมณ์ของโกลแมนไม่ได้ใช้มากในงานวิจัย ทั้งนี้เนื่องจากเครื่องมือมีค่าความเชื่อมั่นต่ำมาก ( $r = .18$ ) เนื่องจากแบบทดสอบมีจำนวนข้อน้อยมาก แต่โกลแมนมีแนวคิดที่ชัดเจนเกี่ยวกับการนำความฉลาดทางอารมณ์เข้ามาในการศึกษา

จากการศึกษาแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ตามที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปได้ว่าการเลือกใช้แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์นั้น ควรเลือกใช้แบบประเมินที่มีความสอดคล้องกับค่านิยม ประเพณี และวัฒนธรรมของผู้ทำแบบประเมิน เพื่อให้ได้ค่าการประเมินที่ถูกต้องแม่นยำ และใกล้เคียงสภาพความเป็นจริงมากที่สุด

## 2. การประเมินผลการปฏิบัติงาน

### 2.1 ความหมายของผลการปฏิบัติงาน

จำเนียร จวงตระกูล (2531 : 5) ได้ให้ความหมายของผลการปฏิบัติงานว่า คือผลงานที่พนักงานผู้นั้นปฏิบัติได้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ทั้งในแง่คุณภาพ ปริมาณ และแบบอย่างของการปฏิบัติงานที่แสดงออกมาว่าเป็นอย่างไร

นพดล เพิ่มสมบูรณ์ (2552 : 15) ได้ให้ความหมายของผลการปฏิบัติงานว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของบุคคลในงาน ตามบทบาท ภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ โดยใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ให้เกิดผลงานตามที่ต้องการคาดหวังหรือให้สอดคล้องกับเกณฑ์ หรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ตั้งไว้

วอล์คเกอร์ (Walker 1992 อ้างถึงใน ปวีณา ปักษา 2546 : 21) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานถือเป็นการได้รับผลสำเร็จจากเป้าหมายหรือหน้าที่การงาน ซึ่งผลการปฏิบัติงานเป็นผลที่ได้รับจากความพยายาม และความสามารถของแต่ละบุคคล

เบอร์นาคิน และรัชเชล (Bernardin and Russel 1993 อ้างถึงใน ปวีณา ปักษา 2546 : 21) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานของคนคนหนึ่งขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของความสามารถ ความพยายาม และโอกาสความเหมาะสม ซึ่งวัดได้ในแง่ของผลที่ออกมา ผลการปฏิบัติงานมีความหมายครอบคลุมถึงจำนวนผลงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงงานที่ทำในช่วงระยะเวลาที่กำหนดไว้

สรุป ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการทำงานของบุคคลที่แสดงถึงความพยายามที่มุ่งไปสู่จุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของบุคคลและองค์กร เป็นตัวชี้วัดถึงศักยภาพการทำงานของพนักงาน ทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณงานนั้นๆ ซึ่งทราบได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงาน

## 2.2 ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2549) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานคนหนึ่งในช่วงระยะเวลาหนึ่ง โดยการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพนักงานผู้นั้นในช่วงระยะเวลานั้นกับเกณฑ์หรือมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้สำหรับแต่ละชิ้นงานซึ่งได้ระบุไว้ในลักษณะงานของพนักงานผู้นั้น

นพดล เพิ่มสมบุญ (2552 : 16) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการประเมินค่าบุคคลในด้านต่าง ๆ โดยการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับเกณฑ์หรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่องค์กรตั้งไว้ และนำผลการประเมินแจ้งให้บุคลากรได้ทราบ เพื่อทำการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน

ฮิตต์ (Hitt : 2005) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือการสร้างมาตรฐานและวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน โดยการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงาน และเตรียมการป้อนข้อมูลกลับในผลการประเมินให้พนักงานได้ทราบ เพื่อทำการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน

สรุป การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคน ซึ่งมีการวัดผลตามกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นการพิจารณาว่าบุคลากรปฏิบัติงานได้ดีเพียงไร โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ หรือมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้ และสื่อสารให้บุคลากรทราบถึงผลการพิจารณา

### 2.3 วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

อำนาจ แสงสว่าง (2544 : 39) ได้อธิบายวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานว่า

1. เพื่อผลในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดีขึ้น
2. เพื่อตอบสนองความต้องการในการพัฒนาพนักงานแต่ละบุคคล
3. เพื่อจัดให้มีสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนทรัพยากรมนุษย์
4. เพื่อจัดให้มีเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทนให้แก่พนักงาน

ปวีณา ปักษา (2546 : 23) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. เพื่อเป็นค่าตอบแทน การประเมินผลการปฏิบัติงานจะช่วยให้สามารถกำหนดเงินเดือนที่เหมาะสมและยุติธรรม การจ่ายค่าตอบแทนที่จูงใจบนพื้นฐานของความสามารถหรือผลการปฏิบัติงาน

2. เพื่อการพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นการสนับสนุนการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จ และสามารถช่วยแก้ปัญหาผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ หรือผลผลิตต่ำ

3. เป็นข้อมูลป้อนกลับ เพื่อให้พนักงานขายได้รับทราบผลงานของตนเอง

4. เป็นการตั้งเป้าหมาย เพื่อเป็นกรอบความคาดหวังของพนักงานขาย

5. เป็นการมุ่งระดมพลังของทุกคนให้ปฏิบัติหน้าที่เต็มกำลังความสามารถด้วยความเต็มใจ ให้บรรลุเป้าหมายอย่างเต็มที่ เพราะผลงานของบริษัทมาจากผลรวมของพนักงานทุกคน

6. การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นผลกระทบโดยตรงต่อการจูงใจพนักงานขาย และช่วยส่งเสริมเร้าใจให้พนักงานพยายามปรับปรุงผลงานขาย

7. นำมาวินิจฉัย หรือเป็นพื้นฐานประกอบการตัดสินใจอย่างมีวัตถุประสงค์ในเรื่องของเงินเดือน และเรื่องของการบริหารงานบุคคลต่างๆ เช่น การเลื่อนหรือลดตำแหน่ง การสับเปลี่ยนหน้าที่

8. เป็นการให้ข้อมูลเพื่อวางแผนสิ่งต่างๆ รวมถึงกำลังคน การอบรม และการให้รางวัล

9. เป็นแนวทางที่จะพัฒนาการประกอบอาชีพ

สุสดี รุมาคม (2548) ได้แบ่งวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ไว้ 2 ด้านดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ด้านการประเมิน (Evaluative Objective) เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจเรื่องค่าตอบแทน การเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง และระบบการคัดเลือก



2. วัตถุประสงค์ด้านการพัฒนา (Developmental Objective) เพื่อใช้เป็นข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การให้ทิศทางกับการปฏิบัติงานในอนาคต และการระบุความต้องการการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงาน

กึ่งพร ทองใบ (2553 : 8- 10) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานในองค์การธุรกิจโดยทั่วไป ดังนี้

1. เพื่อการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ (Promotion)
2. เพื่อการพิจารณาโอน โยกย้าย ลดตำแหน่ง และการออกจากงาน (Transfer, Demotion and Separation)
3. เพื่อการบริหารค่าตอบแทน (Compensation Management)
4. เพื่อการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Planning)
5. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการให้คำแนะนำ ฝึกอบรมและพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน (Human Resource Development)
6. เพื่อปรับปรุงการควบคุมบังคับบัญชา (Supervisory Improvement)
7. เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
8. เพื่อการแก้ไข ปรับปรุงระบบ วิธีการทำงานและอุปกรณ์ในการทำงาน (Procedure Improvement)
9. เพื่อปรับปรุงวิธีคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน (Selection Improvement)
10. เพื่อกระตุ้นผู้ปฏิบัติงานให้มีผลงานมากขึ้น (Productivity Improvement)
11. เพื่อให้เห็นประสิทธิผลโดยส่วนรวมของโครงการพัฒนาการบริหาร (Overall Effectiveness of Administrative Development Program)

สรุปวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานว่า เป็นพื้นฐานสำหรับผู้บริหารใช้ในการพิจารณาขึ้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง และเพื่อแก้ไขปรับปรุงจุดอ่อนและข้อบกพร่องต่างๆ ในการทำงานของพนักงาน

#### 2.4 ความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ปวีณา บัณฑิต (2546 : 22) กล่าวถึงความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานว่า

1. เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน และลดต้นทุนทางตลาดของธุรกิจ โดยช่วยชี้แนะวิธีการปฏิบัติงานที่ดีและลดค่าใช้จ่ายในการขาย เพื่อธุรกิจจะได้รับความก้าวหน้าและมีผลกำไรสูงขึ้น

2. เป็นการบำรุงขวัญของพนักงานขาย การที่ธุรกิจมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม จะช่วยให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน รู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน เพราะเชื่อใจในระบบการวัดผลงานที่มีความยุติธรรมและเสมอภาค

3. ช่วยกระตุ้นให้พนักงานขายปฏิบัติงานได้ดีขึ้นและมีความเข้าใจมากขึ้นเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในการทำงาน รวมถึงขจัดปัญหาความขัดแย้งและข้อสงสัยต่างๆ ของตัวพนักงานขาย เพราะพนักงานขายจะได้รับทราบข้อมูลจากฝ่ายจัดการ ซึ่งช่วยชี้แนะถึงจุดบกพร่องต่างๆ ในการปฏิบัติงาน อันนำไปสู่การพิจารณาปรับปรุงสิ่งที่คืออยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น และแก้ไขจุดบกพร่องบางประการเพื่อพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น จึงเห็นได้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานจะมีส่วนช่วยกระตุ้นให้พนักงานขายทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. ช่วยในการปรับปรุงแผนการจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานขายให้มีความถูกต้องและเหมาะสมมากยิ่งขึ้น เมื่อมีการพบข้อบกพร่องบางประการของแผนการจ่ายค่าตอบแทนที่ใช้จาก การประเมินผลการทำงาน of พนักงานขาย หากพบว่า พนักงานขายสนใจแต่จะขายสินค้าที่มีกำไรต่ำ หรือไม่สนใจงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับการขายโดยตรง เช่น งานจัดทำสต็อกสินค้า งานการจัดเรียง และทำความสะอาดสินค้า ฯลฯ ฝ่ายจัดการขายจะได้ทำการปรับปรุงแผนการจ่ายค่าตอบแทนเสียให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

5. ช่วยในการควบคุมพนักงานขาย การประเมินผลงานของพนักงานขาย ช่วยให้ฝ่ายจัดการทราบว่า พนักงานขายทำอะไร ถูกผิดเพียงใด และพยายามหาสาเหตุที่ทำเช่นนั้น เช่น การที่พนักงานขายคนหนึ่งมีปริมาณขายไม่ดีเท่าที่ควร คือ มียอดขายต่ำ นั่นเป็นเพราะเหตุใด ดังนั้น ข้อมูลจากการวิเคราะห์ผลงานของพนักงานขาย จึงช่วยฝ่ายจัดการในการควบคุมตรวจตราและตรวจสอบพนักงานขายด้วย

กึ่งพร ทองใบ (2553 : 6- 7) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญโดยพิจารณาจากประโยชน์ที่ผู้บริหาร พนักงาน และองค์กรได้รับในด้านต่างๆ ต่อไปนี้

1. ทำให้พนักงานได้ลำดับเป้าหมายของงาน โดยผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ทบทวนแจ้งผลเพื่อขจัดปัญหาความไม่เข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายของงาน

2. ทำให้ผู้บังคับบัญชาต้องทบทวนผลการปฏิบัติงานในช่วงเวลาที่กำหนด ได้ทราบจุดเด่นและจุดด้อยของพนักงาน และการวัดผลการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา

3. ทำให้พนักงานมีโอกาสรับทราบผลการปฏิบัติงานเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของตนเอง

4. ช่วยในการพิจารณาเกี่ยวกับการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร

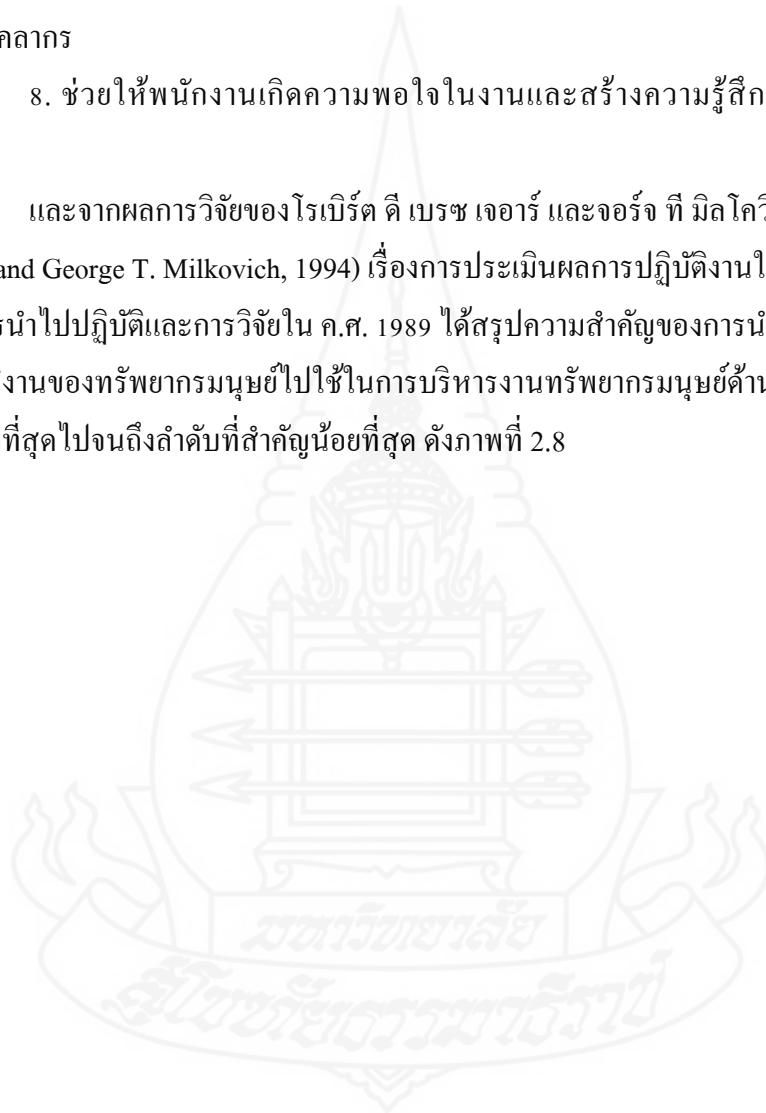
5. ใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนกำลังคนและการวางแผนขององค์กร ซึ่งก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

6. ช่วยในการพิจารณากำหนดค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมตามผลการปฏิบัติงาน (Pay for Performance)

7. ช่วยในการประเมินผลพนักงานใหม่เพื่อการปรับปรุงกระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร

8. ช่วยให้พนักงานเกิดความพอใจในงานและสร้างความรู้สึกร่วมกันมีส่วนร่วมของพนักงาน

และจากผลการวิจัยของ โรเบิร์ต ดี เบรช เจอาร์ และจอร์จ ที มิลโควิช (Robert D. Bretz, Jr. and George T. Milkovich, 1994) เรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานในองค์กรขนาดใหญ่ : การนำไปปฏิบัติและการวิจัยใน ค.ศ. 1989 ได้สรุปความสำคัญของการนำผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของทรัพยากรมนุษย์ไปใช้ในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ด้านต่างๆ เรียงลำดับที่สำคัญมากที่สุดไปจนถึงลำดับที่สำคัญน้อยที่สุด ดังภาพที่ 2.8



ลำดับความสำคัญมากที่สุด



กิจกรรมการจัดการทรัพยากรมนุษย์

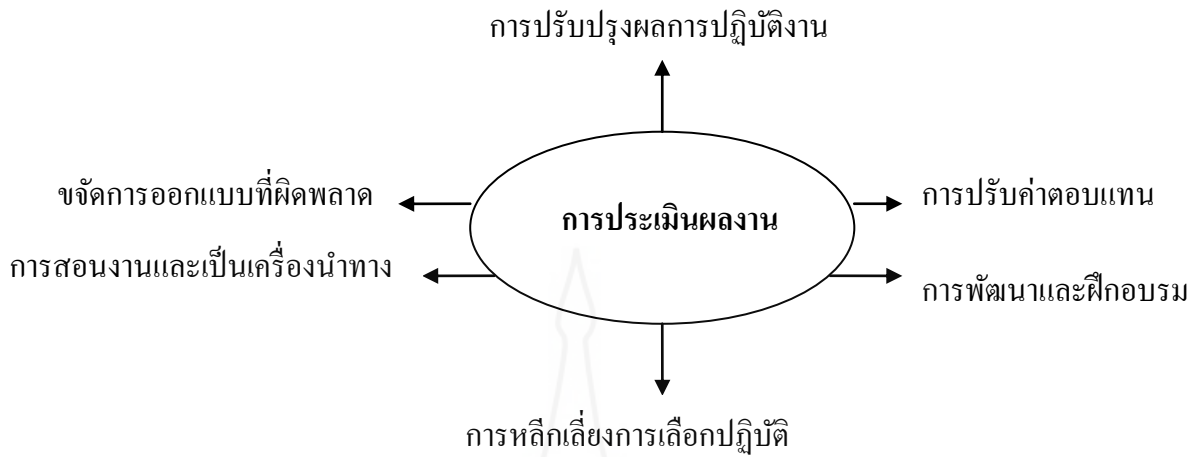
- การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน
- การบริหารค่าตอบแทนที่ยุติธรรม
- การกำหนดมาตรฐานงาน
- การตัดสินใจเลื่อนตำแหน่ง
- การให้คำปรึกษาแก่พนักงาน
- การจูงใจพนักงาน
- การประเมินศักยภาพของพนักงาน
- การระบุความต้องการและความจำเป็นในการฝึกอบรม
- การเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างฝ่ายบริหารและพนักงาน
- การกำหนดเป้าหมายอาชีพให้พนักงาน
- การมอบหมายงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
- การตัดสินใจโยกย้ายตำแหน่งงาน
- การพิจารณาเพื่อการเลิกจ้าง
- การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ในระยะยาว
- การว่าจ้างพนักงาน

ลำดับความสำคัญน้อยที่สุด

ภาพที่ 2.8 ลำดับความสำคัญของการนำผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของทรัพยากรมนุษย์ไปใช้ในกิจกรรมการจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านต่างๆ

ที่มา : SAM Advanced Management Journal

ดาส (Das : 2003) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานว่า ความสำคัญในระดับองค์กรจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถใช้ในการกำหนดทิศทางวัฒนธรรมองค์การ และรูปแบบการบริหารงาน และความสำคัญในระดับปฏิบัติการจะช่วยให้บุคลากรทราบถึงระดับความสามารถของตนเอง (Employee Competence) ทราบถึงความเกี่ยวข้องกับผลงานที่ผ่านมา (Work-Related) และการเข้าใจตนเองหรืออัตมโนทัศน์ (Self-Concept) จนทำให้เกิดความคงอยู่ของระบบการประเมิน (Existing Performance Appraisal System) และยังได้กล่าวถึงการนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ ตามภาพที่ 2.9 ดังนี้



ภาพที่ 2.9 การใช้ประโยชน์จากผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน

จากภาพที่ 2.9 สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. การปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน (Performance Improvement) เป็นการนำผลการประเมินที่เหมาะสมและสามารถนำไปสู่การปรับปรุงผลการปฏิบัติงานได้ ไปแจ้งให้ผู้ถูกประเมินทราบ
2. การปรับค่าตอบแทน (Compensation Adjustments) เป็นการนำผลการประเมินไปช่วยในการจ่ายค่าตอบแทน โดยการนำไปประกอบการพิจารณาปรับค่าตอบแทนของแต่ละบุคคลตามผลการประเมินที่เกิดขึ้น
3. การพัฒนาและฝึกอบรม (Training and Development) เป็นการนำผลการประเมินไปใช้เป็นตัวชี้วัดในการพัฒนา และฝึกอบรมบุคลากรในแต่ละระดับ ตามผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น
4. การหลีกเลี่ยงการเลือกปฏิบัติ (Avoidance of Discrimination) เป็นการนำผลการประเมินไปใช้ในการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติ โดยผลการประเมินทำให้สมาชิกในองค์กรแน่ใจว่าการตัดสินใจเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งหรือการเพิ่มค่าตอบแทนให้แก่พนักงานบางคนของผู้บริหาร ไม่เป็นการเลือกปฏิบัติ หากเป็นการตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานที่เป็นจริง
5. การสอนงานและเป็นเครื่องนำทาง (Coaching and Guidance) เป็นการนำผลการประเมินไปใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับอาชีพของตนเอง ว่าตนทำได้ดีในอาชีพนี้หรือไม่ และผลการปฏิบัติงานยังเป็นข้อมูลที่หัวหน้างานใช้ในการสอนงานลูกน้อง

6. การจัดการออกแบบงานที่ผิดพลาด (Eliminate Job Design Errors) เป็นการนำผลการประเมินไปใช้จัดการออกแบบงานที่ผิดพลาด คือ เมื่อการปฏิบัติงานออกมาไม่ดี อาจเกิดจากการออกแบบงานที่ไม่เหมาะสม ซึ่งการประเมินจะเข้ามาช่วยในการวินิจฉัยความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ

สรุปได้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน ช่วยองค์กรในการกำหนดรูปแบบการบริหารงาน ช่วยให้บุคลากรทราบถึงระดับความสามารถของตนเอง เพื่อพัฒนาและปรับปรุงต่อไป

### 2.5 การวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

อินแกรม และลาฟอร์จ (Ingram and Laforge : 1989) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงาน ว่าเป็นการวัดความสัมฤทธิ์ผล หรือความสำเร็จในการทำงานของผู้ทำงานขาย ใน 2 ส่วนคือ

1. ส่วนของผลสัมฤทธิ์ของการพัฒนาทางด้านพฤติกรรมของตัวแทนขาย และด้านความเป็นอาชีพ (Behavior-based Effectiveness)

2. ส่วนของการสร้างรายได้ อันได้แก่ ผลการทำงานเชิงปริมาณและความสามารถในการทำกำไร (Outcome-based Effectiveness)

แจ็กสัน และไฮสริช (Jackson and Hisrich 1996 อ้างถึงใน ปวีณา ปักษา 2546 : 26) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพว่า มีการวัดในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ทักษะการขาย ซึ่งพิจารณาจาก ขั้นตอนในกระบวนการขาย เช่น ทักษะในการแสวงหาลูกค้า การเตรียมการขาย การเข้าพบ การเสนอขาย การเผชิญข้อโต้แย้ง และการปิดการขาย

2. ความรู้ วัดจากความรู้เกี่ยวกับสินค้า ตลาด ลูกค้า คู่แข่ง เป็นต้น

3. ทักษะในการสื่อความหมาย วัดจากการพูด อ่าน เขียน รวมไปถึงการอ่านสีหน้าท่าทาง และความถูกต้องในการแปลความ

4. การจัดการ วัดจากการวางแผนการขาย การวางแผนการปฏิบัติการ

5. การบริหารเวลา วัดจากความสามารถในการใช้เวลาที่มีอยู่ การจัดลำดับความสำคัญของงาน

6. การปฏิบัติตามกฎของบริษัท เป็นการวัดความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์

7. รายละเอียดส่วนตัว เช่น ทักษะคติเกี่ยวกับงาน บุคลิกภาพ เป็นต้น

ฟูทเรล (Futrell : 1998) ได้เสนอเกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงาน (Development of Performance Criteria) ซึ่งมีการวัดทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยในแต่ละเกณฑ์ก็จะวัดในเรื่องที่ต่างกันออกไป ดังต่อไปนี้

1. เกณฑ์ผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณ (Quantitative Performance Criteria) มีการวัด ดังนี้

1.1 จำนวนที่ขาย ประกอบด้วย ร้อยละของปริมาณการขายที่เพิ่มขึ้น ส่วนแบ่งการตลาด และ โควตาปริมาณขาย

1.2 ยอดขายเฉลี่ยในแต่ละวัน

1.3 การเพิ่มขึ้นของลูกค้าใหม่

1.4 ยอดรวมกำไรจากผลผลิต ลูกค้า และขนาดของรายการสั่งของ

1.5 อัตราของค่าใช้จ่ายในการขาย

1.6 รายการขาย ประกอบด้วย จำนวนในแต่ละวัน แบ่งเป็นยอดรวมและขนาด ความพึงพอใจของลูกค้า ผลผลิตและการคืนสินค้า

2. เกณฑ์ผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ (Qualitative Performance Criteria) องค์กรหลายหน่วยงานใช้เกณฑ์ผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ เนื่องจากการดำเนินงานบางอย่างของพนักงานขายไม่สามารถวัดได้จากเชิงปริมาณ เช่น ความสามารถในการแก้ปัญหา หรือความมีประสิทธิภาพในการติดต่อลูกค้า ดังนั้นการพิจารณาผลการปฏิบัติงานจึงใช้เกณฑ์เชิงคุณภาพ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นมาตรฐานค่า โดยมีหัวข้อการประเมินดังนี้

2.1 ทักษะการขาย ประกอบด้วย การค้นพบจุดสำคัญของการขาย ความรู้ในเรื่องสินค้า ทักษะการฟัง การร่วมแสดงความคิดเห็น การมียอดขายเกินเป้าหมาย และการปิดการขาย

2.2 การจัดการงานขาย ประกอบด้วย การวางแผน ผลประโยชน์ การบันทึกข้อมูล การบริการลูกค้า การรวบรวมข้อมูลและการติดตามผล

2.3 คุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วยทัศนคติ การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น มนุษยสัมพันธ์ ความมีน้ำใจ การทำงานเป็นทีม รูปร่างท่าทาง แรงจูงใจ และการพัฒนาตนเอง

สรุปการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย เป็นการประเมินผลการทำงานของพนักงานขาย ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

3. ข้อมูลของบริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด

3.1 ประวัติความเป็นมา

กลุ่มบริษัทคิง เพาเวอร์ (หรือชื่อเดิม บริษัท ททท. สินค้าปลอดอากร จำกัด) ก่อตั้งขึ้นในพ.ศ. 2532 โดยการจดทะเบียนจัดตั้งระหว่างบริษัท ดาวน์ทาวน์ ดี.เอฟ.เอส. (ไทยแลนด์) จำกัด ร่วมทุนกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เพื่อให้บริการร้านจำหน่ายสินค้าปลอดอากรเป็นแห่งแรก

ในประเทศไทย ณ อาคารมหาทุนพลาซ่า กรุงเทพฯ และได้รับอนุญาตจากการทำอากาศยานแห่งประเทศไทยให้เป็นผู้ประกอบการร้านค้าปลอดอากรที่ทำอากาศยานกรุงเทพฯ(ดอนเมือง) เชียงใหม่ ภูเก็ต และภูเก็ต ภายใต้ชื่อบริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ฟรี จำกัด ในพ.ศ.2540 พร้อมกับก่อตั้งบริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด และได้เข้าดำเนินการร้านค้าปลอดอากรภายในห้างสรรพสินค้าเวสต์เทรดเซ็นเตอร์ (หรืออาคารเซ็นทรัล เวิลด์ พลาซ่า ในปัจจุบัน) แทนการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยด้วย

ภายหลังจากการดำเนินธุรกิจได้กว่าสิบปี บริษัท คิง เพาเวอร์ จำกัด ได้รับความไว้วางใจจากสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ให้เป็นผู้เช่าที่ดินจำนวน 31 ไร่ ตั้งอยู่บริเวณริมถนนศรีอยุธยา - รางน้ำ กรุงเทพฯ เพื่อพัฒนาที่ดินแปลงดังกล่าวเป็นโครงการ คิง เพาเวอร์ คอมเพล็กซ์ ซึ่งสร้างเสร็จในพ.ศ. 2549 จากนั้นกลุ่มบริษัทคิง เพาเวอร์ จึงย้ายที่ทำการสำนักงานใหญ่ไปยังอาคารคิง เพาเวอร์ คอมเพล็กซ์ พร้อมเปิดให้บริการพื้นที่ในส่วนของศูนย์การค้า ภัตตาคาร รามายณะ โรงละครอักษร และ โรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทฯ ยังได้รับอนุญาตจากการทำอากาศยานแห่งประเทศไทยให้เป็นผู้ประกอบกิจการจำหน่ายสินค้าปลอดอากร ณ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นเวลา 10 ปี นับตั้งแต่วันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2549 ถึงวันที่ 27 กันยายน พ.ศ. 2559 โดยมีการประกาศผลการประมูลอย่างเป็นทางการต่อสาธารณะชนโดยคณะกรรมการบริษัททำอากาศยานไทย

บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด บริหารงานภายใต้วิสัยทัศน์ของกลุ่มบริษัท ที่ว่า “กลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์ เป็นบริษัทชั้นนำในธุรกิจการค้าปลีก ที่พร้อมและสามารถให้บริการในธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจท่องเที่ยวได้ดีที่สุดในระดับสากล” ร่วมกับพันธกิจ “บริษัทมีความมุ่งมั่นที่จะเสนอสินค้าที่มีคุณภาพ และให้บริการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง”

ความสำเร็จในการเข้าบริหารพื้นที่ขายสินค้าปลอดอากรภายในสนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิภายใต้วิสัยทัศน์และพันธกิจดังกล่าว ส่งผลให้กลุ่มบริษัทคิง เพาเวอร์ ได้รับรางวัลต่างๆ มากมาย เช่น พ.ศ.2551 ได้รับรางวัล The Frontier รองชนะเลิศอันดับหนึ่ง สาขาพันธมิตรธุรกิจยอดเยี่ยมและรางวัลชนะเลิศ The Frontier สาขาผู้ประกอบการดิวตี้-ฟรีในสนามบินยอดเยี่ยม พ.ศ. 2553 ได้รับรางวัลชนะเลิศ สาขาผู้ประกอบการดิวตี้ฟรีภาคพื้นดิน / ร้านค้าปลอดอากรในเมือง ยอดเยี่ยม สภาอิสระของประเทศอังกฤษ มอบรางวัล SuperBrands ให้แก่กลุ่มบริษัทคิง เพาเวอร์ 3 ปีซ้อน ตั้งแต่ พ.ศ. 2551 - 2553 โดยพิจารณาคัดเลือกจากแบรนด์ชั้นนำทั้งภายในประเทศและระดับนานาชาติกว่า 6,000 แบรนด์ เหล่านี้แสดงให้เห็นถึงศักยภาพทางธุรกิจของกลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์ และใน พ.ศ. 2552 กลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์ ได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระบาทสมเด็จพระ

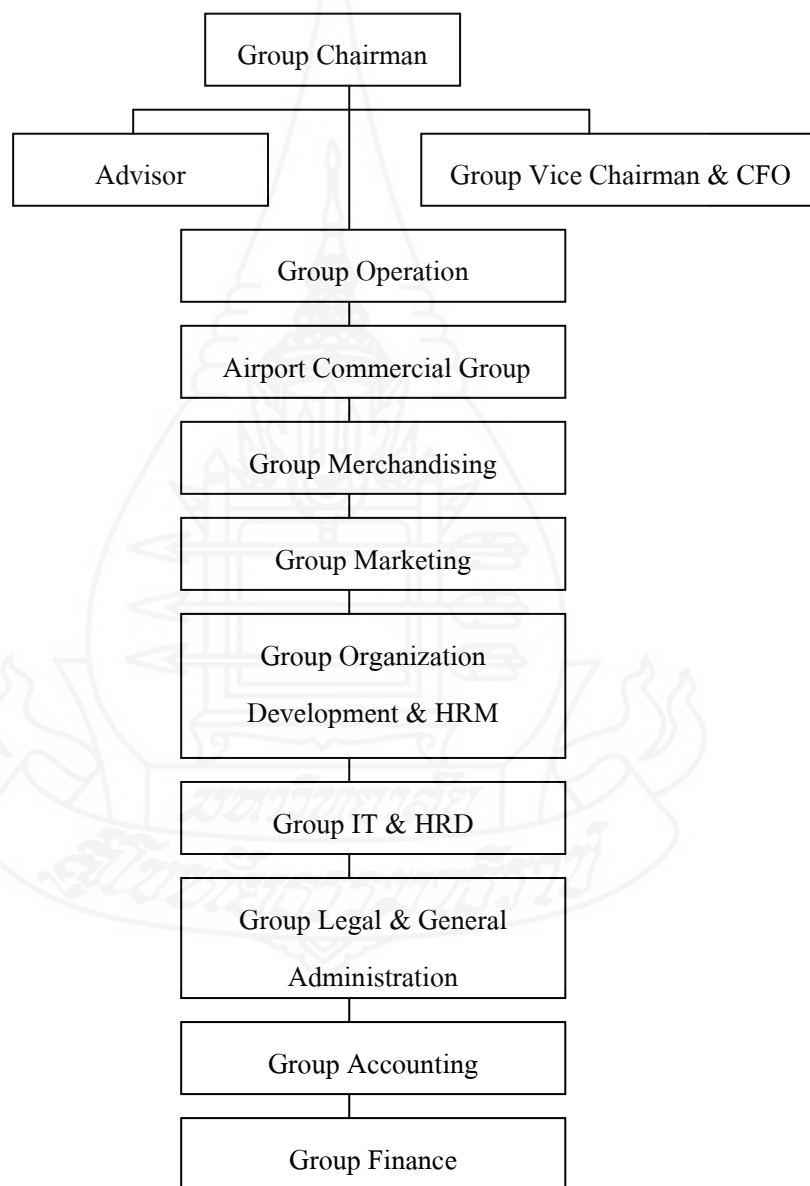


เจ้าอยู่หัวฯ ในการพระราชทานตราตั้งครุฑ และได้ทำพิธีอัญเชิญองค์ครุฑขึ้นประดิษฐาน ณ อาคารสำนักงานคิง เพาเวอร์ คอมเพล็กซ์ ซึ่งตราตั้งครุฑนี้ได้กลายเป็นสัญลักษณ์อันทรงเกียรติ ที่คณะผู้บริหาร และพนักงานมีความภาคภูมิใจ

### 3.2 โครงสร้างการบริหารงาน

บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด จัดโครงสร้างสายงาน โดยแบ่งเป็น 9 สายงาน ดัง

ภาพที่ 2.10



ภาพที่ 2.10 King Power Group Organization Chart

แต่ละสายงานมีหน่วยงานย่อย ดังนี้

1. สายงานปฏิบัติการ (Group Operation)
  - 1.1 ส่วนงานพัฒนาปฏิบัติการร้านค้า
  - 1.2 ส่วนงานปฏิบัติการร้านค้าปลอดอากร / ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (KPD)
  - 1.3 ส่วนงานปฏิบัติการร้านค้าจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก / ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (KPT)
  - 1.4 ส่วนงานปฏิบัติการร้านค้าในเมือง
  - 1.5 ฝ่ายปฏิบัติการจำหน่ายสินค้าบนเที่ยวบิน
2. สายงานธุรกิจเชิงพาณิชย์ / ท่าอากาศยาน (Airport Commercial Group)
  - 2.1 ส่วนงานการตลาด
  - 2.2 ส่วนงานวิศวกรรม
  - 2.3 ฝ่ายบริหารธุรกิจป้ายโฆษณา
3. สายงานจัดซื้อสินค้า (Group Merchandising)
  - 3.1 ส่วนงานจัดซื้อสินค้า
  - 3.2 ส่วนควบคุมงบประมาณการจัดซื้อ พิธีการศุลกากรและธุรการ
4. สายงานการตลาด (Group Marketing)
  - 4.1 ส่วนงานสร้างสรรค์และสื่อสารองค์กร
  - 4.2 ส่วนงานธุรกิจตลาดสมาชิก
  - 4.3 ส่วนงานพัฒนาผลิตภัณฑ์องค์กร
5. สายงานพัฒนาองค์กรและบริหารงานบุคคล (Group Organization Development & HRM)
  - 5.1 ส่วนงานพัฒนาองค์กร
  - 5.2 ส่วนงานบริหารงานบุคคล
6. สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศและงานพัฒนาองค์กร (Group IT & HRD)
  - 6.1 ส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ในเมือง)
  - 6.2 ส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ท่าอากาศยาน)
  - 6.3 ส่วนงานพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
  - 6.4 ส่วนงานพัฒนาบุคลากร
7. สายงานกฎหมายและบริหารงานทั่วไป (Group Legal & General Administration)
  - 7.1 ส่วนงานกฎหมาย
  - 7.2 ส่วนงานบริหารงานทั่วไป
  - 7.3 ส่วนงานราชการสัมพันธ์

8. สายงานบัญชี (Group Accounting)

8.1 ส่วนงานบัญชี (ธุรกิจในเรื่อง)

8.2 ส่วนงานแคชเชียร์

8.3 ฝ่ายจัดค่าเงินเดือน

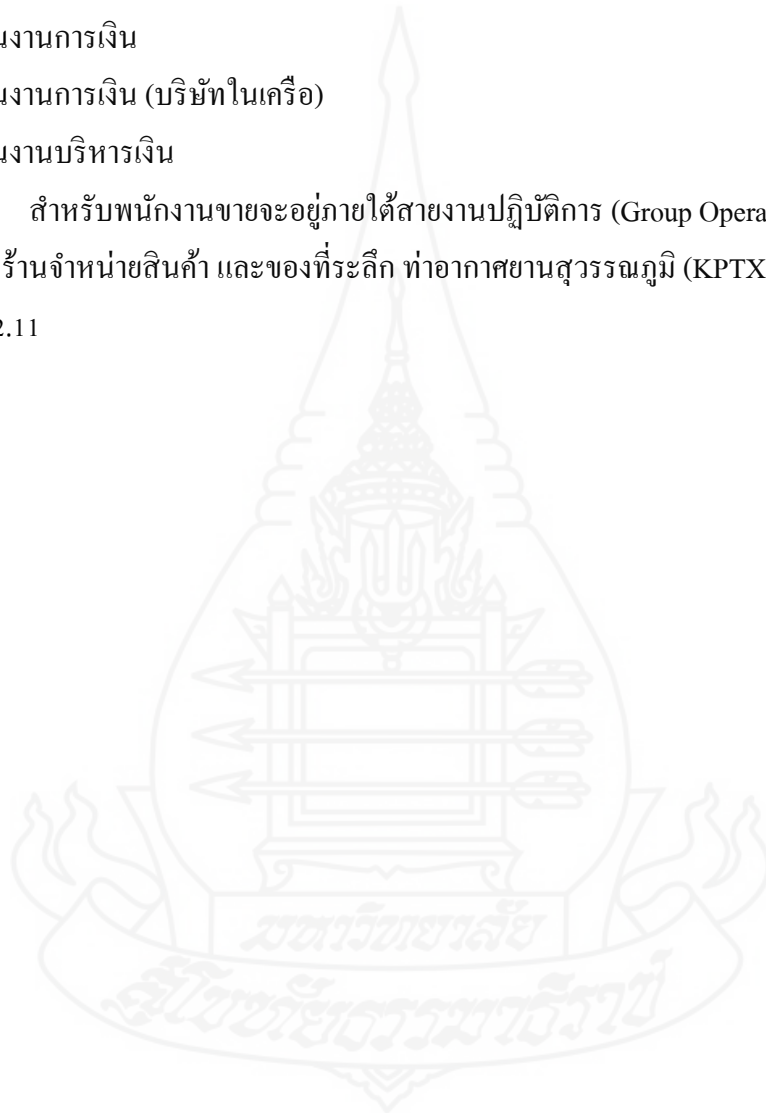
9. สายงานการเงิน (Group Finance)

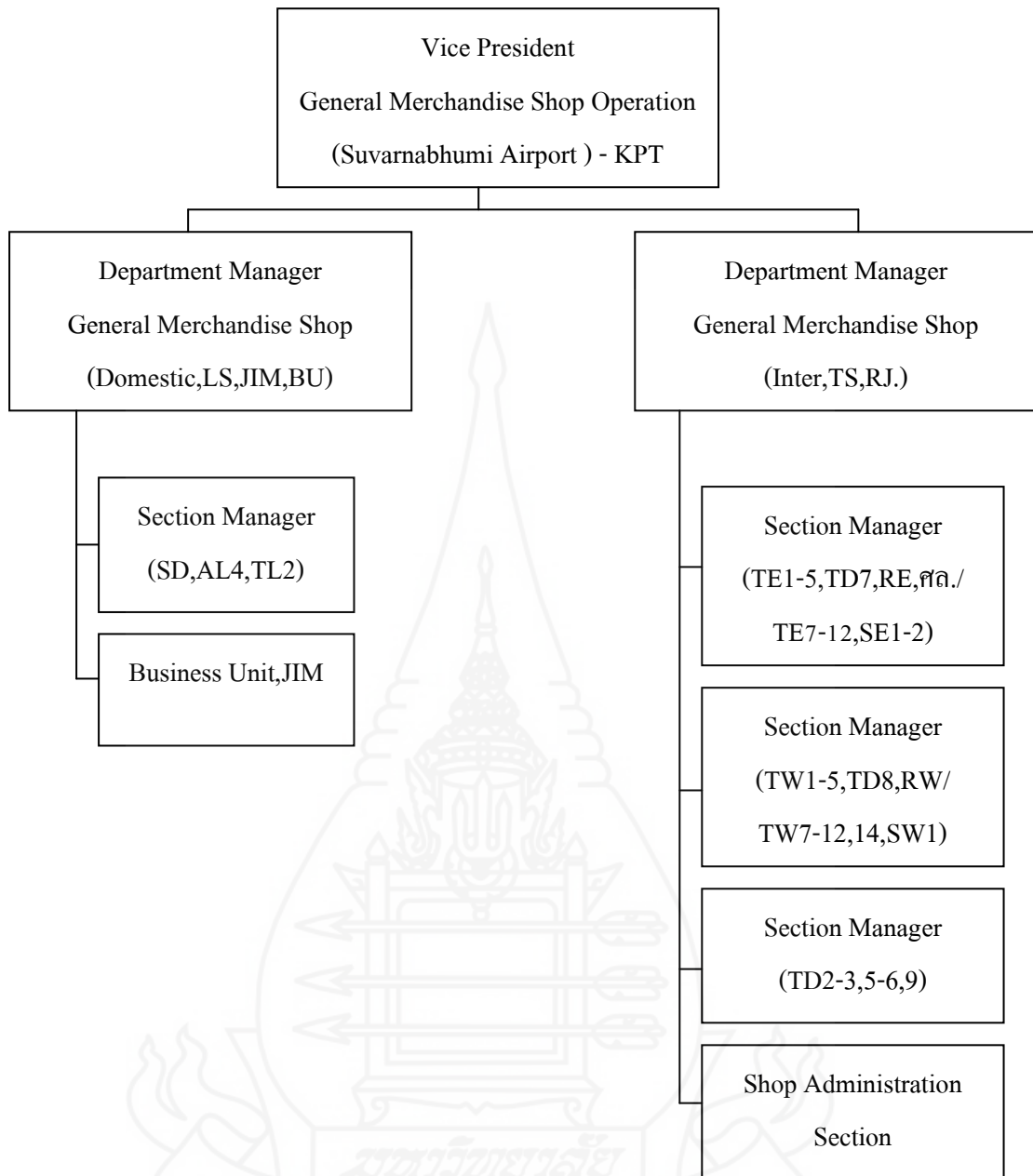
9.1 ส่วนงานการเงิน

9.2 ส่วนงานการเงิน (บริษัทในเรื่อง)

9.3 ส่วนงานบริหารเงิน

สำหรับพนักงานขายจะอยู่ภายใต้สายงานปฏิบัติการ (Group Operation) ส่วนงานปฏิบัติการร้านจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (KPTX) ซึ่งแบ่งเป็น 2 ฝ่าย ดังภาพที่ 2.11





ภาพที่ 2.11 โครงสร้างส่วนปฏิบัติการร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (KPT)

การดำเนินงานของส่วนปฏิบัติการร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สังกัด KPT จะอยู่ภายใต้การสั่งการโดยตรงของรองประธานฝ่ายบริหารจัดการร้านค้า แบ่งได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ดังนี้

1. กลุ่มร้านค้าที่ตั้งอยู่บริเวณประตูผู้โดยสารขาเข้า (Domestic Area) ได้แก่ ร้านค้ารหัส SD, AL4, TL2 และร้าน Jim Thompson
2. กลุ่มร้านค้าที่ตั้งอยู่บริเวณประตูผู้โดยสารขาออก (International Area) ได้แก่

2.1 กลุ่มร้านค้าที่ตั้งอยู่ฝั่งทิศตะวันออกของอาคารผู้โดยสาร ได้แก่ ร้านค้ารหัส TE1-5, TD7, RE, ศล, TE7-12 และ SE1-2

2.2 กลุ่มร้านค้าที่ตั้งอยู่ฝั่งทิศตะวันตกของอาคารผู้โดยสาร ได้แก่ ร้านค้ารหัส TW1-5, TD8, RW, TW7-12,14 และ SW1

2.3 กลุ่มร้านค้าที่ตั้งอยู่บริเวณทางเชื่อมอาคารฝั่งทิศตะวันออกและฝั่งทิศตะวันตกของอาคารผู้โดยสาร ได้แก่ ร้านค้ารหัส TD2-3,5-6 และ TD9

2.4 ส่วนการบริหารร้านค้า

### 3.3 การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด มีการประเมินผลการปฏิบัติงานความสามารถในด้านการขายทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีกำหนดการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นรายปี โดยมี Supervisor และ Duty Manager ร่วมกันเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย โดยมีเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

1. หลักเกณฑ์การประเมิน 100 คะแนน ประเมินโดย Supervisor ร่วมกับ Duty Manager 90 คะแนน และประเมินโดยฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ 10 คะแนน

1.1 ปริมาณและคุณภาพงาน 60 คะแนน

1.1.1 ยอดขาย 15 คะแนน

1.1.2 ขั้นตอนการขาย 15 คะแนน

1.1.3 การจัดเรียงสินค้า 15 คะแนน

1.1.4 การควบคุมสต็อกสินค้า 15 คะแนน

1.2 ความสามารถหลัก 15 คะแนน

1.2.1 ความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาต่างประเทศ 4 คะแนน

1.2.2 ความซื่อสัตย์ 4 คะแนน

1.2.3 ความกระตือรือร้น 3.5 คะแนน

1.2.4 ความสามารถในการทำงานเป็นทีม 3.5 คะแนน

1.3 ความสามารถเฉพาะตำแหน่ง 15 คะแนน

1.3.1 ความรอบรู้ในตัวสินค้า 5 คะแนน

1.3.2 บุคลิกภาพการแต่งกาย 5 คะแนน

1.3.3 การรับทราบข้อมูลข่าวสาร 5 คะแนน

1.4 ความสามารถในการปฏิบัติงาน 10 คะแนน โดยฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

1.4.1 การหยุดงานตามข้อกำหนดของบริษัท

#### 1.4.2 การลากิจพิเศษ และการลาป่วย

#### 1.4.3 ความตรงต่อเวลาในการเดินทางมาปฏิบัติหน้าที่

เมื่อเริ่มต้นการประเมินในแต่ละปี พนักงานจะได้รับคะแนนส่วนนี้ 10 คะแนนเต็ม จากนั้นเมื่อพนักงานใช้สิทธิ์ในการลาประเภทต่างๆ คะแนนที่ได้จะลดลงไปตามข้อกำหนด ตัวอย่างเช่น การลาป่วยโดยไม่มีใบรับรองแพทย์ รวมนับได้จำนวน 3 วัน ติดต่อกันหรือไม่ก็ตาม คะแนนส่วนนี้จะถูกหัก 1 คะแนน เป็นต้น ทั้งนี้สิทธิ์ในการลาอื่นๆที่ถูกหักคะแนน แล้วแต่ความเหมาะสมตามการประเมินของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

#### 2. เกณฑ์การแบ่งระดับผลการปฏิบัติงาน

86-100 คะแนน ระดับผลการปฏิบัติงานเท่ากับ A

80-85 คะแนน ระดับผลการปฏิบัติงานเท่ากับ B

70-79 คะแนน ระดับผลการปฏิบัติงานเท่ากับ C

65-69 คะแนน ระดับผลการปฏิบัติงานเท่ากับ D

00-64 คะแนน ระดับผลการปฏิบัติงานเท่ากับ E

#### 3. พนักงานชายที่เข้าร่วมประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มร้านค้า ดังนี้

กลุ่มA : ร้านค้า TE1-TE4,TD7,RE1-RE5 พนักงานชายจำนวน 66 คน

กลุ่มB : ร้านค้า TE7-TE12 พนักงานชายจำนวน 40 คน

กลุ่มC : ร้านค้า TD2,TD5,TD6,TD9 พนักงานชายจำนวน 42 คน

กลุ่มD : ร้านค้า TW1-TW4,TD8,RW1-RW6 พนักงานชายจำนวน 70 คน

กลุ่มE : ร้านค้า TW7-TW14 พนักงานชายจำนวน 45 คน

กลุ่มF : ร้านค้า SE1,SW1 พนักงานชายจำนวน 18 คน

กลุ่มG : ร้านค้า TL2,AL4,SD1-SD3,SD5 พนักงานชายจำนวน 58 คน

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

##### 4.1 งานวิจัยในประเทศ

ปวีณา ปักษา (2546) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนตัว ความฉลาดทางอารมณ์และพฤติกรรมการเผชิญปัญหา กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายตรง กลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานอาชีพขายตรง จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานขายตรงที่มีสถานภาพส่วนตัวแตกต่างกัน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ความฉลาดทางอารมณ์และพฤติกรรมการเผชิญปัญหาที่แตกต่างกัน พนักงานขายตรงที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง มีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ พบว่าความฉลาดทางอารมณ์ สถานภาพส่วนตัวด้านการสมรสและพฤติกรรมการเผชิญปัญหาสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายตรงได้

ดำรงศักดิ์ กล้าวิทย์กิจ (2547) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ บุคลิกภาพ ความพึงพอใจในการทำงาน กับคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าความฉลาดทางอารมณ์สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

นันทิกัญจน์ อยู่สุข (2553) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ จิตสำนึกการบริการ ผลการฝึกอบรมกับพฤติกรรมการทำงานบริการ: กรณีศึกษาพนักงานขาย บริษัท ไทยยามาฮากิ จำกัด ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ในแต่ละด้านของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านเห็นใจผู้อื่น ด้านความรับผิดชอบ ด้านแรงจูงใจ ด้านสัมพันธภาพ ด้านความภูมิใจตนเอง ด้านความพอใจในชีวิต ด้านความสุขสงบทางใจ ยกเว้นด้านที่ 1 การควบคุมตนเอง คะแนนอยู่ในระดับสูง และด้านการตัดสินใจและแก้ปัญหา คะแนนอยู่ในระดับต่ำ

อัจฉรา สุขารมณ และอังสินันท์ อินทรกำแหง (2547) จัดทำการประมวลและสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับอีคิวในประเทศไทย (Synthesis of Research Studies Relating to Emotional Intelligence in Thailand) พบว่าปัจจัยที่มีผลทางบวกต่ออีคิวโดยมีนัยสำคัญทางสถิติ นั้น ได้แก่ กลุ่มปัจจัยชีวสังคม กลุ่มปัจจัยด้านบุคคลและจิตลักษณะ กลุ่มปัจจัยด้านครอบครัว กลุ่มปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในโรงเรียน ที่ทำงานและสื่อมวลชน ตามลำดับ

สมชาย อินทรมงคล (2548) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง บุคลิกภาพ เซวาน์อารมณ์ กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย โดยใช้กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในกลุ่มบริษัทที่ประกอบธุรกิจขายสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 251 คน วิเคราะห์ข้อมูลหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและใช้

การวิเคราะห์หัตถดอยพหูแบบขั้นตอน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานชายมีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง

ไชยา ประสมศรี (2549) ศึกษาเรื่องการสร้างรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท แม่กลองฟู้ดส์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนและพนักงานรายวัน และศึกษาความคิดเห็นของพนักงานรายเดือนและพนักงานรายวันที่มีต่อรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานของ บริษัท แม่กลองฟู้ดส์ จำกัด วิธีที่ใช้ในการวิจัยคือ การสนทนากลุ่มย่อย การประชุมแบบมีส่วนร่วมและการประชุมเชิงปฏิบัติการ ผลการวิจัยพบว่า การสร้างรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเกิดจากการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าแผนก หัวหน้างาน พนักงานรายเดือน และพนักงานรายวัน ทุกฝ่ายเห็นชอบต่อนโยบายและรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน การกำหนดรูปแบบสิ่งที่ต้องประเมิน ตลอดจนตัวผู้ประเมินที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกระดับการประเมิน

#### 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

เมเยอร์ และเกเซอร์ (Mayer and Geher 1996) ได้ศึกษาเรื่องความฉลาดทางอารมณ์และเอกลักษณ์ของอารมณ์ พบว่าบุคคลมีอารมณ์ที่แตกต่างกันทั้งจากความคิดและการได้ยิน โดยคนที่มีคะแนนสูงเป็นคนที่มีความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) จากการอ่าน การเขียน และการเข้ากลุ่ม

โซสิค และเมเจอร์เรียน (Sosik and Megerian 1999 อ้างถึงใน เมธาวิ อุดมธรรมานภาพ กักดี ปวีวรรณ และนราพร เล็กสุขุม 2545 : 27) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับการปฏิบัติงานของผู้นำ พบว่า ผู้นำเชิงปฏิรูปมีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์ในด้านของการมีจุดมุ่งหมายในชีวิต มีศักยภาพ สัมพันธภาพ ระหว่างบุคคล มีความตระหนักรู้ในตนเอง รับรู้ความสามารถของตนเอง ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความชื่นชม

บาคแมน และสไตน์ (Bachman and Stein, 2000 อ้างถึงใน กาญจนา กลิ่นหอม 2546 : 44) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานบัญชีที่ประสบความสำเร็จในอาชีพมากที่สุด จำนวน 24 คน และประสบความสำเร็จน้อย จำนวน 12 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ของบาร์ออน (Bar-on) ผลการศึกษาพบว่าระดับความฉลาดทางอารมณ์จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานจากการทบทวนงานวิจัยที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น สรุปได้ว่ามีการศึกษาเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์อย่างหลากหลาย เนื่องจากความฉลาดทางอารมณ์เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากต่อการดำเนินชีวิตและการทำงาน ผลงานวิจัยได้แสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์ และความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคคลต่าง ๆ กัน ผลการปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งในการทำงาน ซึ่งถือได้ว่าเป็นหัวใจที่องค์กรต้องการจากบุคลากร และเมื่อเกิดผลการปฏิบัติงานขึ้นจะต้องมีการวัด



หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบว่าผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นนั้น เป็นไปตามที่  
องค์กรคาดหวังไว้หรือไม่ เพื่อจะได้นำไปสู่ขั้นตอนในการบริหารงานต่อไป ซึ่งผู้ศึกษาได้นำสิ่งที่  
ทบทวนทั้งหมดมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิด คือ ตัวแปรต้น อันได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์  
ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข ตามแนวคิดของกรมสุขภาพจิต ส่งผลต่อตัว  
แปรตาม อันได้แก่ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด ซึ่ง  
เหตุผลที่เลือกใช้แบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวคิดของกรมสุขภาพจิตนั้น ก็เพื่อให้มีความ  
สอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนไทยมากที่สุด



# บทที่ 3

## วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายของบริษัท โดยมีวิธีดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1.1 ประชากร

ประชากร (Population) ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานขาย ซึ่งเป็นตัวแทนขายสินค้าประเภทสินค้าไทยของบริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด มีตำแหน่งระดับ 2 ขึ้นไป มียอดขายย้อนหลัง 6 เดือนต่อเนื่อง และพ้นระยะเวลาในการทดลองงานแล้ว ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 339 คน

#### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

1.2.1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Simple Size) ใช้วิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่างร้อยละ 5 ดังนี้

$$\frac{N}{1+N(e^2)}$$

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{339}{1 + 339(0.05^2)} \\ &= 183.49 \\ &= 184 \text{ ตัวอย่าง} \end{aligned}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานขาย ของบริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 184 คน

**1.2.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Method)** บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด แบ่งพนักงานออกเป็นกลุ่มตามลักษณะของพื้นที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ตัวอย่างครอบคลุมทุกพื้นที่ จึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามขั้นตอนดังนี้

- 1) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาแบ่งเป็น 7 กลุ่ม รวมทั้งสิ้น 339 คน
- 2) หาสัดส่วนประชากร ได้สัดส่วนพนักงานขาย กลุ่ม A : กลุ่ม B : กลุ่ม C : กลุ่ม D : กลุ่ม E : กลุ่ม F : กลุ่ม G คือ 66 : 40 : 42 : 70 : 45 : 18 : 58
- 3) หาจำนวนตัวอย่างของพนักงานขายแต่ละกลุ่มตามสัดส่วนที่ได้ โดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์ จะได้จำนวนพนักงานขายที่ใช้เป็นตัวอย่างทั้งสิ้น 184 คน
- 4) สุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนพนักงานขายที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 184 คน ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

| ลำดับที่ | ชื่อกลุ่ม  | จำนวนประชากร<br>(คน) | สัดส่วนประชากร | จำนวนตัวอย่าง<br>(คน) |
|----------|------------|----------------------|----------------|-----------------------|
| 1        | A          | 66                   | 0.195          | 36                    |
| 2        | B          | 40                   | 0.118          | 22                    |
| 3        | C          | 42                   | 0.124          | 23                    |
| 4        | D          | 70                   | 0.206          | 38                    |
| 5        | E          | 45                   | 0.133          | 24                    |
| 6        | F          | 18                   | 0.053          | 10                    |
| 7        | G          | 58                   | 0.171          | 31                    |
|          | <b>รวม</b> | <b>339</b>           | <b>1</b>       | <b>184</b>            |

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีการสร้างและการหาประสิทธิภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

### 2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การสร้างแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษามี 4 ขั้นตอน ดังนี้

2.1.1 ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถามการวิจัย

2.1.2 ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร บทความ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางนำมาสร้างข้อคำถามในแบบสอบถาม

2.1.3 กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษา

2.1.4 ร่างแบบสอบถาม โดยกำหนดแบบสอบถามเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Multiple-Choice)

ตอนที่ 2 แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของกรมสุขภาพจิต เป็นแบบวัดอารมณ์และความรู้สึกที่แสดงออกมาในสถานการณ์ต่างๆ โดยใช้ประโยค 52 ประโยค แต่ละประโยคมีมาตราส่วนประเมินค่า 4 ระดับ คือ “ไม่จริง” “จริงบางครั้ง” “ค่อนข้างจริง” “จริงมาก” มีช่วงคะแนนความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมอยู่ระหว่าง 52 – 208 คะแนน

การให้คะแนนของแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 เป็นประโยคข้อความที่มีความหมายเชิงบวก จำนวน 28 ข้อ ได้แก่ ข้อ

|    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1  | 4  | 6  | 7  | 10 | 12 | 14 | 15 | 17 | 20 | 22 | 23 | 25 | 28 |
| 31 | 32 | 34 | 36 | 38 | 39 | 41 | 42 | 43 | 44 | 46 | 48 | 49 | 50 |

|                 |   |       |
|-----------------|---|-------|
| ตอบไม่จริง      | 1 | คะแนน |
| ตอบจริงบางครั้ง | 2 | คะแนน |
| ตอบค่อนข้างจริง | 3 | คะแนน |
| ตอบจริงมาก      | 4 | คะแนน |

กลุ่มที่ 2 เป็นประโยคข้อความที่มีความหมายเชิงลบ จำนวน 24 ข้อ ได้แก่ ข้อ

|    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 2  | 3  | 5  | 8  | 9  | 11 | 13 | 16 | 18 | 19 | 21 | 24 |
| 26 | 27 | 29 | 30 | 33 | 35 | 37 | 40 | 45 | 47 | 51 | 52 |

ตอบไม่จริง 4 คะแนน

ตอบจริงบางครั้ง 3 คะแนน

ตอบค่อนข้างจริง 2 คะแนน

ตอบจริงมาก 1 คะแนน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ลักษณะคำถามเป็นแบบคำถามปลายเปิด

(Open – ended Questions)

## 2.2 การหาประสิทธิภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การหาประสิทธิภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคำเนิการดังนี้

2.2.1. การตรวจสอบความตรงของเครื่องมือ (Validity) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปหาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน (ดังรายนามในภาคผนวก ก.) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของเครื่องมือในด้านเนื้อหาคำถามตอนที่ 1 และตอนที่ 3 เพื่อให้ได้คำถามที่ครอบคลุม และวัดได้ตรงตามที่ต้องการ รวมทั้งตรวจสอบความเป็นปรนัยของคำถามคำตอบแต่ละข้อ เพื่อให้ได้ข้อคำถาม คำตอบที่ชัดเจน ถูกต้อง และสอดคล้อง

2.2.2 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้เหมาะสมทั้งด้านภาษา และความถูกต้องตามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

2.2.3 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามตอนที่ 2 ซึ่งใช้แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของกรมสุขภาพจิต มีผลการทดสอบความน่าเชื่อถือที่ทั้งฉบับของกรมสุขภาพจิต เท่ากับ 0.825

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ผู้ศึกษานำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปแจกให้พนักงานขายที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 184 คน โดยทำการจัดเก็บข้อมูลในเดือนเมษายน 2555 โดยแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 184 ฉบับ และได้รับกลับคืนมาจำนวน 184 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

3.2 ผู้ศึกษานำแบบสอบถามมาตรวจสอบให้คะแนนและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้วิเคราะห์แบบสอบถาม ได้แก่

4.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

4.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

4.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 สถิติอ้างอิง (Inferential Statistic) ใช้การวิเคราะห์ไคสแควร์ (Chi-Square)

4.3 การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

4.4 การแปลผลคะแนนของแบบสอบถามตอนที่ 2

การศึกษานี้ ใช้แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของกรมสุขภาพจิต มีเกณฑ์การตัดสินโดยใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการแปลความหมายคะแนน โดยกำหนดความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานขายออกเป็น 3 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{4 - 1}{3}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวจึงสามารถแปลความหมายดังแสดงในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนความฉลาดทางอารมณ์

| ระดับความฉลาดทางอารมณ์ | คะแนน       |
|------------------------|-------------|
| สูง                    | 3.01 – 4.00 |
| ปานกลาง                | 2.01 – 3.00 |
| ต่ำ                    | 1.00 – 2.00 |

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย โดยแบ่งการนำเสนอผลการศึกษาดังกล่าวออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป และผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความฉลาดทางอารมณ์

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานขาย

เพื่อความสะดวกในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาจึงใช้สัญลักษณ์ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

|            |     |   |
|------------|-----|---|
| n          | แทน | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง                        |
| $\bar{X}$  | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง                 |
| S.D.       | แทน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |
| $\chi^2$   | แทน | ค่าสถิติทดสอบไคสแควร์ (Chi-square Test    |
| Statistic) |     |   |
| *          | แทน | ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05        |

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป และผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป และผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง แสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป และผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง

| ข้อมูลทั่วไปและผลการปฏิบัติงาน |                                       | จำนวน     | ร้อยละ  |
|--------------------------------|---------------------------------------|-----------|---------|
|                                |                                       | (n = 184) | (100.0) |
| 1. เพศ                         | ชาย                                   | 34        | 18.5    |
|                                | หญิง                                  | 150       | 81.5    |
| 2. อายุ                        | 21-25 ปี                              | 46        | 25.0    |
|                                | 26-30 ปี                              | 67        | 36.4    |
|                                | 31-35 ปี                              | 35        | 19.0    |
|                                | 36-40 ปี                              | 21        | 11.4    |
|                                | 41-45 ปี                              | 10        | 5.5     |
|                                | 46-55 ปี                              | 5         | 2.7     |
| 3. อายุงาน                     | 2-3 ปี                                | 67        | 36.4    |
|                                | 4-5 ปี                                | 30        | 16.3    |
|                                | 6-10 ปี                               | 50        | 27.2    |
|                                | 11-15 ปี                              | 14        | 7.6     |
|                                | 16 ปีขึ้นไป                           | 23        | 12.5    |
| 4. วุฒิการศึกษา                | มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.หรือเทียบเท่า | 22        | 12.0    |
|                                | ปวส.                                  | 17        | 9.2     |
|                                | ปริญญาตรีขึ้นไป                       | 145       | 78.8    |
| 5. สถานภาพสมรส                 | โสด                                   | 135       | 73.4    |
|                                | สมรส                                  | 43        | 23.3    |
|                                | หย่า / หม้าย                          | 6         | 3.3     |



ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไปและผลการปฏิบัติงาน |                                       | จำนวน     | ร้อยละ  |
|--------------------------------|---------------------------------------|-----------|---------|
|                                |                                       | (n = 184) | (100.0) |
| 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน        | 10,000 - 15,000 บาท                   | 16        | 8.7     |
|                                | 15,001 - 20,000 บาท                   | 58        | 31.5    |
|                                | 20,001 - 25,000 บาท                   | 64        | 34.8    |
|                                | 25,001 - 30,000 บาท                   | 22        | 11.9    |
|                                | 30,001 - 35,000 บาท                   | 11        | 6.0     |
|                                | 35,001 - 40,000 บาท                   | 7         | 3.8     |
|                                | 40,001 บาทขึ้นไป                      | 6         | 3.3     |
| 7. ระดับผลการปฏิบัติงาน        | 86-100 คะแนน ผลการปฏิบัติงานเท่ากับ A | 49        | 26.6    |
|                                | 80-85 คะแนน ผลการปฏิบัติงานเท่ากับ B  | 77        | 41.8    |
|                                | 70-79 คะแนน ผลการปฏิบัติงานเท่ากับ C  | 41        | 22.3    |
|                                | 65-69 คะแนน ผลการปฏิบัติงานเท่ากับ D  | 8         | 4.4     |
|                                | 00-64 คะแนน ผลการปฏิบัติงานเท่ากับ E  | 9         | 4.9     |

จากตารางที่ 4.1 พบว่าพนักงานชาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา มีข้อมูลทั่วไปและผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. เพศ พนักงานชายส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 81.5 และเพศชาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5

2. อายุ พนักงานชายมีอายุ 26 - 30 ปี มากที่สุด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 รองลงมา มีอายุ 21- 25 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และน้อยที่สุด มีอายุ 46 - 55 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7

3. อายุงาน พนักงานชายมีอายุงาน 2 - 3 ปี มากที่สุด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 รองลงมา มีอายุงาน 6 - 10 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 และน้อยที่สุดมีอายุงาน 11-15 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6

4. วุฒิการศึกษา พนักงานชายส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 78.8 รองลงมา จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือ

เทียบเท่า จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 และน้อยที่สุดจบการศึกษาระดับ ปวส. จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2

5. สถานภาพสมรส พนักงานชายส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 73.4 รองลงมา มีสถานภาพสมรส จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และน้อยที่สุดมีสถานภาพหย่า / หม้าย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พนักงานชายมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท มากที่สุด จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 และน้อยที่สุดรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

7. ระดับผลการปฏิบัติงาน พนักงานชายมีระดับผลการปฏิบัติงานเท่ากับ B มากที่สุด จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 รองลงมา มีระดับผลการปฏิบัติงานเท่ากับ A จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 และน้อยที่สุดมีระดับผลการปฏิบัติงานเท่ากับ D จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความฉลาดทางอารมณ์

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้าน ตามแนวคิดของกรมสุขภาพจิต ได้แก่ ด้านดี ด้านเก่ง และ ด้านสุข มีผลการศึกษาในตารางที่ 4.2-4.5

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความฉลาดทางอารมณ์ ในภาพรวม

| ความฉลาดทางอารมณ์ | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล          |
|-------------------|-------------|-------------|----------------|
| ด้านดี            | 2.40        | 0.25        | ปานกลาง        |
| ด้านเก่ง          | 2.46        | 0.27        | ปานกลาง        |
| ด้านสุข           | 2.59        | 0.29        | ปานกลาง        |
| <b>ภาพรวม</b>     | <b>2.49</b> | <b>0.22</b> | <b>ปานกลาง</b> |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานชาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด มีระดับความฉลาดทางอารมณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.49$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงจากมากไปน้อย คือ ด้านสุข ( $\bar{X} = 2.59$ ) รองลงมา คือ ด้านเก่ง ( $\bar{X} = 2.46$ ) และด้านดี ( $\bar{X} = 2.40$ )

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี

| ข้อที่     | ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี  | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล          |
|------------|---|-------------|-------------|----------------|
| 1          | เวลาโกรธหรือไม่สบายใจ ฉันรับรู้ได้ว่าเกิดอะไรขึ้นกับฉัน                         | 3.11        | 0.81        | สูง            |
| 2          | ฉันบอกไม่ได้ว่าอะไรทำให้ฉันรู้สึกโกรธ   | 1.53        | 0.74        | ต่ำ            |
| 3          | เมื่อถูกขัดใจ ฉันมักรู้สึกหงุดหงิดจนควบคุมอารมณ์ไม่ได้                          | 1.96        | 0.81        | ต่ำ            |
| 4          | ฉันสามารถคอยเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่พอใจ  | 2.66        | 0.83        | ปานกลาง        |
| 5          | ฉันมักมีปฏิกิริยาโต้ตอบรุนแรงต่อปัญหาเพียงเล็กน้อย                              | 1.71        | 0.80        | ต่ำ            |
| 6          | เมื่อถูกบังคับให้ทำในสิ่งที่ไม่ชอบ ฉันจะอธิบายเหตุผลจนผู้อื่นยอมรับได้          | 2.58        | 0.79        | ปานกลาง        |
| 7          | ฉันสังเกตได้ เมื่อคนใกล้ฉันมีอารมณ์เปลี่ยนแปลง                                  | 3.15        | 0.73        | สูง            |
| 8          | ฉันไม่สนใจกับความทุกข์ของผู้อื่นที่ฉันไม่รู้จัก                                 | 1.84        | 0.93        | ต่ำ            |
| 9          | ฉันไม่ยอมรับในสิ่งที่ผู้อื่นทำต่างจากที่ฉันคิด                                  | 1.49        | 0.65        | ต่ำ            |
| 10         | ฉันยอมรับได้ว่าผู้อื่นก็อาจมีเหตุผลที่จะไม่พอใจการกระทำของฉัน                   | 2.90        | 0.85        | ปานกลาง        |
| 11         | ฉันรู้สึกว่าผู้อื่นชอบเรียกร้องความสนใจมากเกินไป                                | 2.00        | 0.76        | ต่ำ            |
| 12         | แม้จะมีภาระที่ต้องทำ ฉันก็ยินดีรับฟังความทุกข์ของผู้อื่นที่ต้องการความช่วยเหลือ | 3.02        | 0.82        | สูง            |
| 13         | เป็นเรื่องธรรมดาที่จะเอาเปรียบผู้อื่นเมื่อมีโอกาส                               | 1.58        | 0.76        | ต่ำ            |
| 14         | ฉันเห็นคุณค่าในน้ำใจที่ผู้อื่นมีต่อฉัน  | 3.63        | 0.64        | สูง            |
| 15         | เมื่อทำผิดฉันสามารถกล่าวคำ "ขอโทษ" ผู้อื่นได้                                   | 3.63        | 0.65        | สูง            |
| 16         | ฉันยอมรับข้อผิดพลาดของผู้อื่นได้ยาก   | 1.66        | 0.76        | ต่ำ            |
| 17         | ถึงแม้จะต้องเสียประโยชน์ส่วนตัวไปบ้าง ฉันก็ยินดีที่จะทำเพื่อส่วนรวม             | 3.03        | 0.79        | สูง            |
| 18         | ฉันรู้สึกลำบากใจในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อผู้อื่น                              | 1.69        | 0.69        | ต่ำ            |
| <b>รวม</b> |   | <b>2.40</b> | <b>0.25</b> | <b>ปานกลาง</b> |

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานชาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด มีระดับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.40$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีระดับความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับสูง คือ เมื่อทำผิดสามารถกล่าวคำ "ขอโทษ" ผู้อื่นได้ และ เห็นคุณค่าในน้ำใจที่ผู้อื่นมีต่อตนเอง ( $\bar{X} = 3.63$ ) รองลงมา คือ สังเกตได้ เมื่อคนใกล้

มีอารมณ์เปลี่ยนแปลง ( $\bar{X} = 3.15$ )และน้อยที่สุดอยู่ในระดับต่ำ คือ ไม่ยอมรับในสิ่งที่ผู้อื่นทำต่างจากที่ตนเองคิด ( $\bar{X} = 1.49$ )

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง

| ข้อที่     | ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง   | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล          |
|------------|--|-------------|-------------|----------------|
| 19         | ฉันไม่รู้ว่าคุณเก่งเรื่องอะไร  | 2.04        | 0.87        | ปานกลาง        |
| 20         | แม้จะเป็นงานยาก ฉันก็มั่นใจว่าสามารถทำได้                                | 2.76        | 0.79        | ปานกลาง        |
| 21         | เมื่อทำสิ่งใดไม่สำเร็จ ฉันรู้สึกหมดกำลังใจ                               | 2.08        | 0.80        | ปานกลาง        |
| 22         | ฉันรู้สึกมีคุณค่าเมื่อได้ทำสิ่งต่าง ๆ อย่างเต็มความสามารถ                | 3.46        | 0.70        | สูง            |
| 23         | เมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรคและความผิดหวัง ฉันก็จะไม่ยอมแพ้                  | 3.02        | 0.84        | สูง            |
| 24         | เมื่อเริ่มทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด ฉันมักทำต่อไปไม่สำเร็จ                       | 1.71        | 0.75        | ต่ำ            |
| 25         | ฉันพยายามหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาโดยไม่คิดเอาเองตามใจชอบ               | 2.76        | 0.82        | ปานกลาง        |
| 26         | บ่อยครั้งที่ฉันไม่รู้ว่าจะอะไรทำให้ฉันไม่มีความสุข                       | 1.78        | 0.78        | ต่ำ            |
| 27         | ฉันรู้สึกว่าการตัดสินใจแก้ปัญหาเป็นเรื่องยากสำหรับฉัน                    | 1.73        | 0.69        | ต่ำ            |
| 28         | เมื่อต้องทำอะไรหลายอย่างในเวลาเดียวกัน ฉันตัดสินใจได้ว่าจะทำอะไรก่อนหลัง | 3.02        | 0.82        | สูง            |
| 29         | ฉันลำบากใจเมื่อต้องอยู่กับคนแปลกหน้าหรือคนที่ไม่คุ้นเคย                  | 2.27        | 0.91        | ปานกลาง        |
| 30         | ฉันทนไม่ได้เมื่อต้องอยู่ในสังคมที่มีกฎระเบียบขัดกับความเคยชินของฉัน      | 1.94        | 0.82        | ต่ำ            |
| 31         | ฉันทำความรู้จักผู้อื่นได้ง่าย  | 2.82        | 0.93        | ปานกลาง        |
| 32         | ฉันมีเพื่อนสนิทหลายคนที่คบกันมานาน                                       | 3.10        | 0.96        | สูง            |
| 33         | ฉันไม่กล้าบอกความต้องการของฉันให้ผู้อื่นรู้                              | 2.01        | 0.72        | ปานกลาง        |
| 34         | ฉันทำในสิ่งที่ต้องการโดยไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน                         | 3.18        | 0.83        | สูง            |
| 35         | เป็นการยากสำหรับฉันที่จะโต้แย้งกับผู้อื่น แม้จะมีเหตุผลเพียงพอ           | 2.09        | 0.89        | ปานกลาง        |
| 36         | เมื่อไม่เห็นด้วยกับผู้อื่น ฉันสามารถอธิบายเหตุผลที่เขายอมรับได้          | 2.59        | 0.76        | ปานกลาง        |
| <b>รวม</b> |  | <b>2.46</b> | <b>0.27</b> | <b>ปานกลาง</b> |

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานชาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด มีระดับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.46$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีระดับความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับสูง คือ รู้สึกมีคุณค่าเมื่อได้ทำสิ่งต่าง ๆ

อย่างเต็มความสามารถ ( $\bar{X} = 3.46$ ) รองลงมา คือ ทำในสิ่งที่ต้องการโดยไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน ( $\bar{X} = 3.18$ ) และน้อยที่สุดอยู่ในระดับต่ำ คือ เมื่อเริ่มทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด ฉันมักทำต่อไปไม่สำเร็จ ( $\bar{X} = 1.71$ )

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านสุข

| ข้อที่ | ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านสุข   | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล   |
|--------|---|-----------|------|---------|
| 37     | ฉันรู้สึกดียกยกว่าผู้อื่น   | 1.50      | 0.71 | ต่ำ     |
| 38     | ฉันทำหน้าที่ได้ดี ไม่ว่าจะอยู่ในบทบาทใด   | 2.72      | 0.76 | ปานกลาง |
| 39     | ฉันสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ดีที่สุด   | 3.00      | 0.79 | ปานกลาง |
| 40     | ฉันไม่มั่นใจในการทำงานที่ยากลำบาก   | 1.97      | 0.76 | ต่ำ     |
| 41     | แม้สถานการณ์จะเลวร้าย ฉันก็มีความหวังว่าจะดีขึ้น                                      | 3.23      | 0.74 | สูง     |
| 42     | ทุกปัญหามักมีทางออกเสมอ   | 3.53      | 0.68 | สูง     |
| 43     | เมื่อมีเรื่องที่ทำให้เครียด ฉันมักปรับเปลี่ยนให้เป็นเรื่อง<br>ผ่อนคลายหรือสนุกสนานได้ | 2.78      | 0.84 | ปานกลาง |
| 44     | ฉันสนุกสนานทุกครั้งกับกิจกรรมในวันสุดสัปดาห์และวันหยุด<br>พักผ่อน                     | 3.24      | 0.83 | สูง     |
| 45     | ฉันรู้สึกไม่พอใจที่ผู้อื่นได้รับสิ่งดี ๆ มากกว่าฉัน                                   | 1.44      | 0.62 | ต่ำ     |
| 46     | ฉันพอใจกับสิ่งที่ฉันเป็นอยู่  | 3.21      | 0.87 | สูง     |
| 47     | ฉันไม่รู้ว่าทำอะไรทำ เมื่อรู้สึกเบื่อหน่าย  | 1.73      | 0.85 | ต่ำ     |
| 48     | เมื่อว่างเว้นจากภาระหน้าที่ ฉันจะทำในสิ่งที่ฉันชอบ                                    | 3.32      | 0.82 | สูง     |
| 49     | เมื่อรู้สึกไม่สบายใจ ฉันมีวิธีผ่อนคลายอารมณ์ได้                                       | 3.05      | 0.83 | สูง     |
| 50     | ฉันสามารถผ่อนคลายตนเองได้ แม้จะเหนื่อยเหนื่อยจากภาระหน้าที่                           | 3.10      | 0.82 | สูง     |
| 51     | ฉันไม่สามารถทำใจให้มีความสุขได้จนกว่าจะได้ทุกสิ่งที่ต้องการ                           | 1.82      | 0.88 | ต่ำ     |
| 52     | ฉันมักทุกข์ร้อนกับเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่เกิดขึ้นเสมอ                                 | 1.87      | 0.80 | ต่ำ     |
| รวม    |   | 2.59      | 0.29 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานชาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด มีระดับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.59$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีระดับความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับสูง คือ ทุกปัญหามักมีทางออกเสมอ ( $\bar{X} = 3.53$ ) รองลงมา คือ เมื่อว่างเว้นจากภาระหน้าที่ จะทำในสิ่งที่ตนเองชอบ ( $\bar{X} = 3.32$ ) และน้อยที่สุดอยู่ในระดับต่ำ คือ รู้สึกไม่พอใจที่ผู้อื่นได้รับสิ่งดี ๆ มากกว่าตนเอง ( $\bar{X} = 1.44$ )

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของ  
พนักงานขาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด

ผลการวิเคราะห์ค่าไคสแควร์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการ  
ปฏิบัติงาน แสดงในตารางที่ 4.6-4.9

ตารางที่ 4.6 ค่าไคสแควร์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ในภาพรวม กับผลการ  
ปฏิบัติงาน

| ความฉลาดทางอารมณ์<br>ในภาพรวม | ความฉลาดทางอารมณ์ |            |          | รวม        | $\chi^2$       |
|-------------------------------|-------------------|------------|----------|------------|----------------|
|                               | ต่ำ               | ปานกลาง    | สูง      |            |                |
| <b>ผลการปฏิบัติงาน</b>        |                   |            |          |            |                |
| ผลการปฏิบัติงานระดับ A        | 0                 | 47         | 2        | <b>49</b>  |                |
| ผลการปฏิบัติงานระดับ B        | 0                 | 77         | 0        | <b>77</b>  |                |
| ผลการปฏิบัติงานระดับ C        | 0                 | 41         | 0        | <b>41</b>  | <b>45.813*</b> |
| ผลการปฏิบัติงานระดับ D        | 2                 | 6          | 0        | <b>8</b>   |                |
| ผลการปฏิบัติงานระดับ E        | 2                 | 7          | 0        | <b>9</b>   |                |
| <b>รวม</b>                    | <b>4</b>          | <b>178</b> | <b>2</b> | <b>184</b> |                |

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับผลการ  
ปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  
0.05 โดยพนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ในระดับสูง - ปานกลาง มีผลการปฏิบัติงานระดับ A,  
B และ C ส่วนพนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ในระดับปานกลาง - ต่ำ มีผลการปฏิบัติงาน  
ระดับ D และ E

ตารางที่ 4.7 ค่าไคสแควร์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี กับผลการปฏิบัติงาน

| ด้านดี                 |           |            |          | รวม        | $\chi^2$ |
|------------------------|-----------|------------|----------|------------|----------|
|                        | ต่ำ       | ปานกลาง    | สูง      |            |          |
| <b>ผลการปฏิบัติงาน</b> |           |            |          |            |          |
| ผลการปฏิบัติงานระดับ A | 4         | 44         | 1        | 49         |          |
| ผลการปฏิบัติงานระดับ B | 1         | 76         | 0        | 77         |          |
| ผลการปฏิบัติงานระดับ C | 0         | 39         | 2        | 41         | 30.729*  |
| ผลการปฏิบัติงานระดับ D | 3         | 5          | 0        | 8          |          |
| ผลการปฏิบัติงานระดับ E | 2         | 7          | 0        | 9          |          |
| <b>รวม</b>             | <b>10</b> | <b>171</b> | <b>3</b> | <b>184</b> |          |

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.8 ค่าไคสแควร์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง กับผลการปฏิบัติงาน

| ด้านเก่ง               |           |            |          | รวม        | $\chi^2$ |
|------------------------|-----------|------------|----------|------------|----------|
|                        | ต่ำ       | ปานกลาง    | สูง      |            |          |
| <b>ผลการปฏิบัติงาน</b> |           |            |          |            |          |
| ผลการปฏิบัติงานระดับ A | 0         | 46         | 3        | 49         |          |
| ผลการปฏิบัติงานระดับ B | 1         | 76         | 0        | 77         |          |
| ผลการปฏิบัติงานระดับ C | 1         | 40         | 0        | 41         | 112.775* |
| ผลการปฏิบัติงานระดับ D | 7         | 1          | 0        | 8          |          |
| ผลการปฏิบัติงานระดับ E | 3         | 6          | 0        | 9          |          |
| <b>รวม</b>             | <b>12</b> | <b>169</b> | <b>3</b> | <b>184</b> |          |

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.9 ค่าไคสแควร์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ด้านสุข กับผลการปฏิบัติงาน

| ด้านสุข                |     |         |     |     | $\chi^2$ |
|------------------------|-----|---------|-----|-----|----------|
|                        | ต่ำ | ปานกลาง | สูง | รวม |          |
| ผลการปฏิบัติงาน        |     |         |     |     |          |
| ผลการปฏิบัติงานระดับ A | 0   | 39      | 10  | 49  |          |
| ผลการปฏิบัติงานระดับ B | 0   | 75      | 2   | 77  |          |
| ผลการปฏิบัติงานระดับ C | 0   | 40      | 1   | 41  | 89.461*  |
| ผลการปฏิบัติงานระดับ D | 3   | 5       | 0   | 8   |          |
| ผลการปฏิบัติงานระดับ E | 4   | 5       | 0   | 9   |          |
| รวม                    | 7   | 164     | 13  | 184 |          |

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านสุข มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



#### ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานขาย

การนำเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานขาย พบว่า พนักงานขายเสนอความคิดเห็นด้านความเครียดจากการปฏิบัติงาน จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 ดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

| ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ                             | จำนวน<br>(n = 96) | ร้อยละ<br>(100.0) |
|--|-------------------|-------------------|
| 1. งานไม่บรรลุยอดขายตามเป้าหมาย                      | 21                | 21.9              |
| 2. ความไม่ชัดเจนในแนวทางการปฏิบัติงาน                | 20                | 20.8              |
| 3. ความรู้สึกกดดันในการปฏิบัติงาน                    | 18                | 18.8              |
| 4. ความเบื่อหน่ายรูปแบบการปฏิบัติงาน                 | 10                | 10.4              |
| 5. สัมพันธภาพที่ไม่ดีระหว่างหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน  | 8                 | 8.3               |
| 6. การได้รับการปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียมกัน             | 11                | 11.4              |
| 7. การประเมินผลและผลตอบแทนไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน | 6                 | 6.3               |
| 8. การปฏิบัติงานผิดพลาด                              | 2                 | 2.1               |

ผลการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานขาย พบว่า พนักงานขายสังกัด KPT บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด ส่วนใหญ่มีความเครียดในเรื่อง งานไม่บรรลุยอดขายตามเป้าหมาย ร้อยละ 21.9 รองลงมา คือ ความไม่ชัดเจนในแนวทางการปฏิบัติงาน ร้อยละ 20.8 และ น้อยที่สุด คือ การปฏิบัติงานผิดพลาด ร้อยละ 2.1

## บทที่ 5

### สรุปการศึกษา อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด ได้สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 1. สรุปการศึกษา

##### 1.1 วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานขาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด

##### 1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้ประชากรคือ พนักงานขาย ของบริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด จำนวน 339 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการคำนวณ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 184 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ไคสแควร์

##### 1.3 ผลการศึกษา

###### 1.3.1 ข้อมูลทั่วไปและผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่าพนักงานขาย สังกัด KPT บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 81.5 มีอายุ 26 - 30 ปี ร้อยละ 36.4 มีอายุงาน 2 - 3 ปี ร้อยละ 36.4 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 78.8 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 73.4 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท ร้อยละ 34.8 มีระดับผลการปฏิบัติงานเท่ากับ B ร้อยละ 41.8

###### 1.3.2 ระดับความฉลาดทางอารมณ์

ผลการศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ ในภาพรวม พบว่า พนักงานขาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด มีระดับความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.49$ ) โดยมีระดับความฉลาดทางอารมณ์สูงสุด คือ ด้านสุข ( $\bar{X} = 2.59$ ) รองลงมา ด้านเก่ง ( $\bar{X} = 2.46$ ) และ ด้านดี ( $\bar{X} = 2.40$ )

1) ด้านสุข พบว่า พนักงานชาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด มีระดับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.59$ ) ในรายชื่อ พบว่า มีระดับความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับสูง คือ ทุกปัญหามักมีทางออกเสมอ ( $\bar{X} = 3.53$ )

2) ด้านเก่ง พบว่า พนักงานชาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด มีระดับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.46$ ) ในรายชื่อ พบว่า มีระดับความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับสูง คือ รู้สึกมีคุณค่าเมื่อได้ทำสิ่งต่าง ๆ อย่างเต็มความสามารถ ( $\bar{X} = 3.46$ )

3) ด้านดี พบว่า พนักงานชาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด มีระดับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.40$ ) ในรายชื่อ พบว่า มีระดับความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับสูง คือ เมื่อทำผิดสามารถกล่าวคำ "ขอโทษ" ผู้อื่นได้ และเห็นคุณค่าในน้ำใจที่ผู้อื่นมีต่อตนเอง ( $\bar{X} = 3.63$ )

### 1.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานชาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงาน พบว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานชาย ทั้งในภาพรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานชายที่มีความฉลาดทางอารมณ์ในระดับสูง-ปานกลาง มีผลการปฏิบัติงานระดับ A, B และ C ส่วนพนักงานชายที่มีความฉลาดทางอารมณ์ในระดับปานกลาง-ต่ำ มีผลการปฏิบัติงานในระดับ D และ E

## 2. อภิปรายผล

### 2.1 ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานชาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด

จากผลการศึกษา พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานชาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ความฉลาดทางอารมณ์ในด้านสุขมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาเป็นด้านเก่งและด้านดี แสดงให้เห็นว่า พนักงานชายมีระดับความสามารถในการดำเนินชีวิตให้เป็นสุข ได้แก่ ภูมิใจในตนเอง พอใจในชีวิต และมีความสุขทางใจ อยู่ในระดับที่สูงกว่าความสามารถในการรู้จักตนเอง ได้แก่ การสร้างแรงจูงใจ การตัดสินใจ และแก้ปัญหา และการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ส่วนความฉลาดทางอารมณ์ในด้านการควบคุมอารมณ์ ความต้องการ ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และความรับผิดชอบต่อส่วนรวม อยู่ในระดับที่น้อยที่สุด กล่าวได้ว่า อาชีพพนักงานชาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด เป็นอาชีพที่สร้างรายได้ที่คุ้มค่าและมากพอในการใช้จ่ายเพื่อดำรงชีวิต ส่งผลให้พนักงานชายเกิดความภาคภูมิใจและพอใจ

ในอาชีพ จึงทำให้พนักงานขายสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างเป็นสุข ค่าเฉลี่ยของความฉลาดทางอารมณ์ในด้านสุขจึงมีค่ามากที่สุด เช่นเดียวกัน อาชีพพนักงานขาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด เป็นอาชีพที่ต้องพบปะกับลูกค้าที่มีความหลากหลาย ทั้งเชื้อชาติ ภาษา และวัฒนธรรม จึงมักเกิดการสื่อสารที่ผิดพลาดขึ้นระหว่างพนักงานขายและลูกค้า เช่น ชาวจีน แสดงออกถึงความไม่พอใจโดยการถ่มน้ำลายเป็นเรื่องธรรมดา แต่คนไทยถือเป็นเรื่องที่หยาบคาย เป็นต้น จึงส่งผลให้ระดับความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของพนักงานขายลดลง เนื่องจากความไม่เคยชินกับพฤติกรรมแสดงออกที่แตกต่าง นอกจากนี้ อาชีพพนักงานขาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด เป็นอาชีพที่ต้องทำการแข่งขัน และแย่งชิงลูกค้า เพื่อบรรลุยอดขาย จึงทำให้พนักงานขายมีความเห็นอกเห็นใจต่อเพื่อนร่วมงานน้อยลง เพราะคิดว่าทุกคนคือคู่แข่ง และยอดขายยังเป็นสิ่งกระตุ้นให้พนักงานขายคิดถึงแต่เป้าหมายของตนเอง จนลืมความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ทำให้ค่าเฉลี่ยของความฉลาดทางอารมณ์ในด้านนี้มีค่าน้อยที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นันทิกาญจน์ อยู่สุข (2553) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ จิตสำนึกการบริการ ผลการฝึกอบรมกับพฤติกรรมการทำงานบริการ: กรณีศึกษาพนักงานขาย บริษัท ไทยยามาฮากิ จำกัด ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ในแต่ละด้านของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านเห็นใจผู้อื่น ด้านความรับผิดชอบ ด้านแรงจูงใจ ด้านสัมพันธภาพ ด้านความภูมิใจตนเอง ด้านความพอใจในชีวิต ด้านความสุขสงบทางใจ ยกเว้นด้านการควบคุมตนเอง คะแนนอยู่ในระดับสูง และด้านการตัดสินใจและแก้ปัญหา คะแนนอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งนันทิกาญจน์อธิบายว่า อาชีพพนักงานขายเป็นอาชีพที่ต้องพบปะกับลูกค้าตลอดเวลา และมีความแตกต่างในด้านอารมณ์ ทำให้พนักงานขายต้องพึงตระหนักรู้ในการควบคุมอารมณ์ตนเองในขณะที่ปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา จึงทำให้ได้คะแนนในด้านนี้สูง และอาจเป็นเพราะพนักงานขายไม่ได้ใช้การตัดสินใจและการแก้ปัญหาเท่าใดนัก เพราะทุกสาขาจะมีผู้จัดการร้านประจำสาขาทำหน้าที่บริหารร้านอยู่แล้ว การตัดสินใจและการแก้ปัญหาจึงเป็นหน้าที่หลักของผู้จัดการร้าน ทำให้พนักงานขายไม่ค่อยได้ใช้ทักษะทางด้านนี้เท่าไรนัก จึงมีผลทำให้ได้คะแนนในด้านนี้ค่อนข้างต่ำ

## 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด

จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานขาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด มีระดับความฉลาดทางอารมณ์ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข อยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานขายที่มีระดับผลการปฏิบัติงานเท่ากับ A , B และ C ส่วนใหญ่มีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด และพนักงานขายที่มีระดับผลการปฏิบัติงานเท่ากับ D และ E มีความ

ฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง และระดับต่ำเป็นส่วนใหญ่ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า พนักงานชายที่มีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับสูง มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงกว่า พนักงานชายที่มีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับต่ำกว่า เพราะพนักงานชายที่มีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับสูงหรือระดับปกติ จะสามารถควบคุมอารมณ์และมีศักยภาพความอดทนในระดับสูงกว่าพนักงานชายที่มีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับต่ำ จึงสามารถตอบสนองและเผชิญข้อโต้แย้งกับความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าได้ดีกว่า ส่งผลให้สามารถทำยอดขายได้สูง ช่วยนำพารายได้ของบริษัทไปได้อย่างดี สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปวีณา ปักษา (2546) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนตัว ความฉลาดทางอารมณ์และพฤติกรรมการเผชิญปัญหา กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานชายตรง พบว่า พนักงานชายตรงที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง มีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์

3.1.1 ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี เกี่ยวกับความเห็นใจผู้อื่นของพนักงานชาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด อยู่ในระดับต่ำสุด บริษัทควรหาแนวทางในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี ให้กับพนักงานชาย เช่น การจัดอบรมหลักสูตรนิทานสอนใจ มุ่งเน้นเรื่องราวที่เป็นตัวอย่างในการมอบสิ่งดีๆ ให้แก่กัน และการช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ เพื่อให้พนักงานเข้าใจในเรื่องของการแบ่งปัน เห็นอกเห็นใจผู้อื่น และเกื้อหนุนกันมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ควรเพิ่มการอบรมธรรมะ นั่งสมาธิ วิปัสสนา ควบคู่ไปด้วย เพื่อเพิ่มความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการ หรือจัดโครงการออกค่ายเพื่อสังคม เพื่อตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อส่วนรวม เป็นต้น

3.1.2 ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง เกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจของพนักงานชาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด อยู่ในระดับต่ำสุด บริษัทควรวางนโยบายอำนาจการตัดสินใจ ให้แก่พนักงานชายอย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานชายมีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจ และแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเมื่อมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานชาย บริษัทควรเปิดโอกาสให้พนักงานชายได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการประเมิน เพื่อให้พนักงานชายแสดงความสามารถในการรู้จักและเข้าใจตนเอง นอกจากนี้บริษัทควรจัดกิจกรรมสันทนาการภายในร่วมกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกันด้วย

3.1.3 ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านสุข เกี่ยวกับความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานชาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด อยู่ในระดับสูงสุด บริษัทควรให้ความสำคัญกับการพัฒนา

คุณภาพชีวิต และจิตใจของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในการใช้ชีวิตมากขึ้น รวมไปถึงการสร้างความสำเร็จในเรื่องของการใช้ชีวิตอย่างพอเพียงเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย เปรียบเทียบตามหมวดสินค้า เช่น “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย แผนก Package Food กับแผนก Electronic” เป็นต้น เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายในแต่ละหมวดสินค้า ที่มีลักษณะการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมแตกต่างกัน เพื่อใช้ผลการศึกษาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยทางด้านการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

3.2.2 ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท คิง เพาเวอร์ จำกัด เปรียบเทียบกับบริษัทอื่นในกลุ่มธุรกิจเดียวกัน เพื่อให้ผลการศึกษาเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรและผลการปฏิบัติงานขององค์กรต่อไป





บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2543) คู่มือความฉลาดทางอารมณ์ กรุงเทพฯ  
 ชุมชมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2544) คู่มือความฉลาดทางอารมณ์ นนทบุรี
- กาญจนา กลิ่นหอม (2546) “การพัฒนาความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์โดยใช้การสร้างอุปนิสัยใหม่  
 และการใช้เทคนิคแม่แบบสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนวัดธรรมจริยา  
 ภิรมย์ อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร” สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต  
 สาขาจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- กาญจนา วณิชรมณี และวนิดา ชนินทุทวงศ์ (2550) “อีคิว : ความฉลาดทางอารมณ์” (ฉบับ  
 ปรับปรุง) (ออนไลน์)สาระสังเขป ค้นคืนวันที่ 29 มีนาคม 2555  
 จาก[http://www.br.ac.th/E-learning/lesson3\\_intro.html](http://www.br.ac.th/E-learning/lesson3_intro.html)
- กิ่งพร ทองใบ (2553) “การบริหารผลการปฏิบัติงาน” ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการองค์การ  
 และทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 12 หน้า 6-10 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- เกศสุดา ต้าลักษณ์ไพบุรย์ (2549) “ความแตกต่างทางด้านความฉลาดทางอารมณ์กับวิธีการเผชิญ  
 ความเครียดของพยาบาลในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี” วิทยานิพนธ์  
 ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- คมเพชร ฉัตรศุกกุล และผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2544) รายงานการวิจัยเรื่อง การสร้างมาตรฐาน  
 ประเมินและปกคิวิสัยของความฉลาดทางอารมณ์สำหรับวัยรุ่นไทย คณะศึกษาศาสตร์  
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- จำเนียร จวงตระกูล (2531) การประเมินผลการปฏิบัติงาน กรุงเทพฯ โอเดียนสโตร์.
- ไชยา ประสมศรี (2549) “การสร้างรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา  
 บริษัท แม่กลองฟูคส์ จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขา  
 เทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
- ดำรงศักดิ์ กล้าวิทย์กิจ (2547) “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ บุคลิกภาพ ความพึง  
 พอใจในการทำงานกับคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบิน  
 ไทย จำกัด (มหาชน)” ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม  
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- เทิดศักดิ์ เดชคง (2542) ความฉลาดทางอารมณ์ พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ พิมพ์เศ



- นพดล เพิ่มสมบูรณ์ (2552) “ปัจจัยด้านการสอนงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายรถยนต์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง” วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- นลินี เกิดประสงค์ (2547) “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ความฉลาดทางอารมณ์ กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์สุขภาพชุมชน ภาคเหนือตอนล่าง” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นันทิกาญจน์ อยู่สุข (2553) “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ จิตสำนึกการบริการ ผลการฝึกอบรมกับพฤติกรรมการทำงานบริการ : กรณีศึกษาพนักงานขาย บริษัทไทยยามาซากิ จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- นิกร น้อยรักษา (2548) “การศึกษานุคลิกภาพและความฉลาดทางอารมณ์ของเยาวชนที่กระทำผิด” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์
- ปวีณา ปักษา (2546) “ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนตัว ความฉลาดทางอารมณ์ และพฤติกรรมกรมการเผชิญปัญหา กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายตรง” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2530) สุขภาพจิตเบื้องต้น กรุงเทพฯ บัณฑิตการพิมพ์
- สุสดี รัมมาคม (2548) การประเมินการปฏิบัติงาน พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ ธนาเพรส จำกัด
- พินนระ รัตนภักทร โสภ (2544) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ : ศึกษากรณีธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- เพียงใจ ทับไทร (2554) “ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการพูดกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์” สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

- ไพसान จินตปัญญา (2547) “การพัฒนาศักยภาพพนักงานชายที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า  
กรณีศึกษา : บริษัทโตโยต้าพิจนุโลก ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญา  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒน มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม  
เมธาวิ อุดมธรรมมานุภาพ ภัคดี ปวีวรรณ และนราพร เล็กสุขุม (2545) “ผลของการเรียนรู้ทักษะชีวิต  
เพื่อพัฒนาตนด้านความฉลาดทางอารมณ์ (ดี เก่ง สุข) ตามแนวคิดของกรมสุขภาพจิต  
ด้วยโปรแกรมการฝึกทางจิตวิทยา” สารนิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาจิตวิทยาและการแนะแนว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- วรรณภรณ์ เดิมประยูร (2544) “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ  
ความเครียดกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับบริหารชั้นต้นธนาคารพาณิชย์  
ไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542) เซาว์อารมณ์ : ดัชนีวัดความสุขความสำเร็จของชีวิต กรุงเทพฯ  
เอ็กเปอร์เน็ต
- ศิริพัฒน์ โกลศ (2553) “ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่  
การศึกษาสระแก้ว เขต 2” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหาร  
การศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา
- สมวงศ์ ศิริวรรณ (2546) “ความเครียดกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารบก : กรณีศึกษา  
กรมยุทธโยธาทหารบก” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยี  
อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- สิทธิพร ผมงาม (2547) “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์ของนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 สังกัด  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 3” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษา  
มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- สุดา ผ่องแผ้ว (2547) “ความฉลาดทางอารมณ์ เหตุผลเชิงจริยธรรม และความเป็นผู้นำของ  
คณะกรรมการองค์การนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี” วิทยานิพนธ์  
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา มหาวิทยาลัย  
มหาสารคาม
- สุวิทย์ แสงเพิ่ม (2553) “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ พฤติกรรมการเผชิญ  
ความเครียด และการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร ของพนักงานฝ่ายขายอาหาร  
สัตว์บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการ  
มหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา

- อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2549) การประเมินผลการปฏิบัติงาน พิมพ์ครั้งที่ 9  
กรุงเทพฯ สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
- อังค์วรา ปิ่นประเสริฐ (2547) “ความสัมพันธ์ระหว่างเอคิวกับไอคิว และอีคิวของนักเรียนวัยรุ่น”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- อำนาจ แสงสว่าง (2544) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ อักษรพัฒนา  
จำกัด.
- อุไร เอี่ยมสะอาด (2547) “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารกับผลการ  
ปฏิบัติงานของผู้บริหารตามการรับรู้ของครู ในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญ  
ศึกษาเขตการศึกษา 5” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหาร  
การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
- Bar-On, R. (1997). The emotion quotient inventory (EQ-I) :Technical manual. Toronto, Canada:  
Multi-Health Systems.
- Cooper, Robert K. and Sawaf ,Ayman. (1997). Executive EQ : Emotional intelligence in  
leadership and organizations. New York: Berkley Publishing Group.
- Covey, S.R. (1989). The 7 habit of highly effective people. New York: Simon & Schuster.
- Das, H. (2003). Performance Management. Canada: Pearson Education.
- Futrell, Charles M. (1990). Fundamentals of selling. 3d ed. Homewood, III.,: Irwin
- Goleman, D. (1995). Emotional intelligence. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (1998). Working with emotional intelligence. London: Bloomburg.
- Hitt, A. M.; Black J, S. and Porter, W. L. (2005). Management. USA: Pearson Prentice Hall.
- Ingram and Laforge (1987). “Behavior-Based and Outcome-Based Salesforce Control Systems”  
(online) Retrieved August 11, 2012, from <http://www.jstor.org/discover/10.2307/discover/10.2307/1252218?uid=3739136&uid=2&uid=4&sid=21101151006157>
- Mayer, John D. and Salovey, Peter (1990). “The intelligence of emotional intelligence” (online)  
Retrieved July 13, 2012, from <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0160289693900103>
- Mayer, John and Glen, Geher. (1999) “Emotional Intelligence and the Identification of Emotion.”  
Journal Article by Intelligence. 22, 2 (September): 89-114

- Robert D. Bretz, Jr. and George T. Milkovich (1994). "Research and practice in performance appraisal: evaluating employee performance in America's largest companies." *Journal of Research*. Retrieved July 16, 2012, from [http:// www.freepatentsonline.com /article/SAM-Advanced-Management-Journal/15703609.html](http://www.freepatentsonline.com/article/SAM-Advanced-Management-Journal/15703609.html)
- Salovey, Peter, and David J. Sluyter. (1997). *Emotional development and emotional intelligence educational implications*. New York: Basic Books.
- Sternberg, R. J. (1985). *Beyond IQ: A diarchic theory of human intelligence*. New York: Cambridge University Press.
- Weisinger, H. (1998). *Emotional intelligence at work*. San Francisco: Jossey Bass.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม



## แบบสอบถาม

### เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานขาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาี้ และจะเป็นวิทยาทานให้แก่สังคมในด้านการศึกษาต่อไป จึงขอได้โปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง โดยคำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อหน้าที่การงานของท่าน เนื่องจากไม่มีการเปิดเผยข้อมูลเป็นรายบุคคล และผู้ศึกษาจะนำเสนอข้อมูลของท่านในภาพรวมเท่านั้น

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ของกรมสุขภาพจิต

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้จะสำเร็จไม่ได้ หากไม่ได้รับความร่วมมือจากท่าน ผู้ศึกษาขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

นางสาวจุฬาลักษณ์ ศรีเลิศศักดิ์สกุล

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม





**ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
 

|                              |                               |
|------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ชาย | <input type="checkbox"/> หญิง |
|------------------------------|-------------------------------|
2. อายุตัว
 

|                                   |                                   |                                   |
|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 21-25 ปี | <input type="checkbox"/> 26-30 ปี | <input type="checkbox"/> 31-35 ปี |
| <input type="checkbox"/> 36-40 ปี | <input type="checkbox"/> 41-45 ปี | <input type="checkbox"/> 46-50 ปี |
| <input type="checkbox"/> 51-55 ปี |                                   |                                   |
3. อายุงาน
 

|                                   |                                   |                                      |
|-----------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 2-3 ปี   | <input type="checkbox"/> 4-5 ปี   | <input type="checkbox"/> 6-10 ปี     |
| <input type="checkbox"/> 11-15 ปี | <input type="checkbox"/> 16-20 ปี | <input type="checkbox"/> 21 ปีขึ้นไป |
4. วุฒิการศึกษา
 

|  |
|--|
| <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือ เทียบเท่า |
| <input type="checkbox"/> ปวส.                                    |
| <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี                               |
| <input type="checkbox"/> ปริญญาโทขึ้นไป                          |
5. สถานภาพสมรส
 

|                                       |                               |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> โสด          | <input type="checkbox"/> สมรส |
| <input type="checkbox"/> หย่า / หม้าย |                               |
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (เงินเดือน รวมรายได้อื่นๆ เช่น Commission, Incentive, Language Allowance)
 

|  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 10,000 – 15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 15,001 – 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 20,001 – 25,000 บาท | <input type="checkbox"/> 25,001 – 30,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 30,001 – 35,000 บาท | <input type="checkbox"/> 35,001 – 40,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 40,001 บาทขึ้นไป    |  |
7. ระดับผลการปฏิบัติงานครั้งสุดท้าย (ประจำปี 2554)
 

|   |
|---|
| <input type="checkbox"/> 86-100 คะแนน ระดับผลการปฏิบัติงานเท่ากับ A |
| <input type="checkbox"/> 80-85 คะแนน ระดับผลการปฏิบัติงานเท่ากับ B  |
| <input type="checkbox"/> 70-79 คะแนน ระดับผลการปฏิบัติงานเท่ากับ C  |
| <input type="checkbox"/> 65-69 คะแนน ระดับผลการปฏิบัติงานเท่ากับ D  |
| <input type="checkbox"/> 00-64 คะแนน ระดับผลการปฏิบัติงานเท่ากับ E  |

## ตอนที่ 2 แบบวัดความฉลาดทางอารมณ์

**คำชี้แจง** แบบประเมินนี้เป็นประโยชน์ที่มีข้อความเกี่ยวข้องกับอารมณ์และความรู้สึกที่แสดงออกในลักษณะต่าง ๆ แม้ว่าบางประโยคอาจไม่ตรงกับที่ท่านเป็นอยู่ก็ตาม ขอให้เลือกคำตอบที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี โปรดตอบตามความเป็นจริง และตอบทุกข้อเพื่อที่จะได้รู้จักตนเองและวางแผนพัฒนาตนเองต่อไป คำตอบมี 4 คำตอบ สำหรับข้อความแต่ละประโยคคือ ไม่จริง จริงบางครั้ง ก่อนข้างจริง และจริงมาก โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านคิดว่าตรงกับตัวท่านมากที่สุด

| ข้อความ   | ไม่จริง | จริง<br>บางครั้ง | ก่อนข้าง<br>จริง | จริง<br>มาก |
|---|---------|------------------|------------------|-------------|
| 1. เวลาโกรธหรือไม่สบายใจ ฉันรับรู้ได้ว่าเกิดอะไรขึ้นกับฉัน                          |         |                  |                  |             |
| 2. ฉันบอกไม่ได้ว่าจะอะไรทำให้ฉันรู้สึกโกรธ  |         |                  |                  |             |
| 3. เมื่อถูกขัดใจ ฉันมักรู้สึกหงุดหงิดจนควบคุมอารมณ์ไม่ได้                           |         |                  |                  |             |
| 4. ฉันสามารถคอยเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่พอใจ   |         |                  |                  |             |
| 5. ฉันมักมีปฏิกิริยาโต้ตอบรุนแรงต่อปัญหาเพียงเล็กน้อย                               |         |                  |                  |             |
| 6. เมื่อถูกบังคับให้ทำในสิ่งที่ไม่ชอบ ฉันจะอธิบายเหตุผลจนผู้อื่นยอมรับได้           |         |                  |                  |             |
| 7. ฉันสังเกตได้ เมื่อคนใกล้ฉันมีอารมณ์เปลี่ยนแปลง                                   |         |                  |                  |             |
| 8. ฉันไม่สนใจกับความทุกข์ของผู้อื่นที่ฉันไม่รู้จัก                                  |         |                  |                  |             |
| 9. ฉันไม่ยอมรับในสิ่งที่ผู้อื่นทำต่างจากที่ฉันคิด                                   |         |                  |                  |             |
| 10. ฉันยอมรับได้ว่าผู้อื่นก็อาจมีเหตุผลที่จะไม่พอใจการกระทำของฉัน                   |         |                  |                  |             |
| 11. ฉันรู้สึกว่าผู้อื่นชอบเรียกร้องความสนใจมากเกินไป                                |         |                  |                  |             |
| 12. แม้จะมีภาระที่ต้องทำ ฉันก็ยินดีรับฟังความทุกข์ของผู้อื่นที่ต้องการความช่วยเหลือ |         |                  |                  |             |
| 13. เป็นเรื่องธรรมดาที่จะเอาเปรียบผู้อื่นเมื่อมีโอกาส                               |         |                  |                  |             |
| 14. ฉันเห็นคุณค่าในน้ำใจที่ผู้อื่นมีต่อฉัน  |         |                  |                  |             |
| 15. เมื่อทำผิดฉันสามารถกล่าวคำ "ขอโทษ" ผู้อื่นได้                                   |         |                  |                  |             |
| 16. ฉันยอมรับข้อผิดพลาดของผู้อื่นได้ยาก   |         |                  |                  |             |
| 17. ถึงแม้จะต้องเสียประโยชน์ส่วนตัวไปบ้าง ฉันก็ยินดีที่จะทำเพื่อส่วนรวม             |         |                  |                  |             |
| 18. ฉันรู้สึกลำบากใจในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อผู้อื่น                              |         |                  |                  |             |
| 19. ฉันไม่รู้ว่าฉันเก่งเรื่องอะไร   |         |                  |                  |             |

| ข้อความ   | ไม่จริง | จริง<br>บางครั้ง | ค่อนข้าง<br>จริง | จริง<br>มาก |
|---|---------|------------------|------------------|-------------|
| 20. แม้จะเป็นงานยาก ฉันก็มั่นใจว่าสามารถทำได้   |         |                  |                  |             |
| 21. เมื่อทำสิ่งใดไม่สำเร็จ ฉันรู้สึกหมดกำลังใจ  |         |                  |                  |             |
| 22. ฉันรู้สึกมีคุณค่าเมื่อได้ทำสิ่งต่าง ๆ อย่างเต็มความสามารถ                         |         |                  |                  |             |
| 23. เมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรคและความผิดหวัง ฉันก็จะไม่ยอมแพ้                           |         |                  |                  |             |
| 24. เมื่อเริ่มทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด ฉันมักทำต่อไปไม่สำเร็จ                                |         |                  |                  |             |
| 25. ฉันพยายามหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาโดยไม่คิดเอาเองตามใจชอบ                        |         |                  |                  |             |
| 26. บ่อยครั้งที่ฉันไม่รู้ว่าจะอะไรทำให้ฉันไม่มีความสุข                                |         |                  |                  |             |
| 27. ฉันรู้สึกว่า การตัดสินใจแก้ปัญหาเป็นเรื่องยากสำหรับฉัน                            |         |                  |                  |             |
| 28. เมื่อต้องทำอะไรหลายอย่างในเวลาเดียวกัน ฉันตัดสินใจได้ว่า จะทำอะไรก่อนหลัง         |         |                  |                  |             |
| 29. ฉันลำบากใจเมื่อต้องอยู่กับคนแปลกหน้าหรือคนที่ไม่นับเคย                            |         |                  |                  |             |
| 30. ฉันทนไม่ได้เมื่อต้องอยู่ในสังคมที่มีกฎระเบียบขัดกับความเคยชินของฉัน               |         |                  |                  |             |
| 31. ฉันทำความรู้จักผู้อื่นได้ง่าย   |         |                  |                  |             |
| 32. ฉันมีเพื่อนสนิทหลายคนที่คบกันมานาน  |         |                  |                  |             |
| 33. ฉันไม่กล้าบอกความต้องการของฉันให้ผู้อื่นรู้                                       |         |                  |                  |             |
| 34. ฉันทำในสิ่งที่ต้องการโดยไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน                                  |         |                  |                  |             |
| 35. เป็นการยากสำหรับฉันที่จะได้แข่งกับผู้อื่น แม้จะมีเหตุผลเพียงพอ                    |         |                  |                  |             |
| 36. เมื่อไม่เห็นด้วยกับผู้อื่น ฉันสามารถอธิบายเหตุผลที่เขายอมรับได้                   |         |                  |                  |             |
| 37. ฉันรู้สึกดี้อยกว่าผู้อื่น   |         |                  |                  |             |
| 38. ฉันทำหน้าที่ได้ดี ไม่ว่าจะอยู่ในบทบาทใด   |         |                  |                  |             |
| 39. ฉันสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ดีที่สุด   |         |                  |                  |             |
| 40. ฉันไม่มั่นใจในการทำงานที่ยากลำบาก   |         |                  |                  |             |
| 41. แม้สถานการณ์จะเลวร้าย ฉันก็มีความหวังว่าจะดีขึ้น                                  |         |                  |                  |             |
| 42. ทุกปัญหา ก็มีทางออกเสมอ   |         |                  |                  |             |
| 43. เมื่อมีเรื่องที่ทำให้เครียด ฉันมักปรับเปลี่ยนให้เป็นเรื่องผ่อนคลายหรือสนุกสนานได้ |         |                  |                  |             |

| ข้อความ   | ไม่จริง | จริง<br>บางครั้ง | ค่อนข้าง<br>จริง | จริง<br>มาก |
|---|---------|------------------|------------------|-------------|
| 44. ฉันสนุกสนานทุกครั้งกับกิจกรรมในวันสุดสัปดาห์และวันหยุดพักผ่อน |         |                  |                  |             |
| 45. ฉันรู้สึกไม่พอใจที่ผู้อื่นได้รับสิ่งดี ๆ มากกว่าฉัน           |         |                  |                  |             |
| 46. ฉันพอใจกับสิ่งที่ฉันเป็นอยู่                                  |         |                  |                  |             |
| 47. ฉันไม่รู้ว่าจะหาอะไรทำ เมื่อรู้สึกเบื่อหน่าย                  |         |                  |                  |             |
| 48. เมื่อว่างเว้นจากภาระหน้าที่ ฉันจะทำในสิ่งที่ฉันชอบ            |         |                  |                  |             |
| 49. เมื่อรู้สึกไม่สบายใจ ฉันมีวิธีผ่อนคลายอารมณ์ได้               |         |                  |                  |             |
| 50. ฉันสามารถผ่อนคลายตนเองได้ แม้จะเหน็ดเหนื่อยจากภาระหน้าที่     |         |                  |                  |             |
| 51. ฉันไม่สามารถทำให้ใจให้เป็นสุขได้จนกว่าจะได้ทุกสิ่งที่ต้องการ  |         |                  |                  |             |
| 52. ฉันมักทุกข์ร้อนกับเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่เกิดขึ้นเสมอ         |         |                  |                  |             |



ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความเครียดจากการปฏิบัติงาน

1. ความเครียดจากการปฏิบัติงาน

.....  
.....  
.....

2. ความผูกพันต่อองค์กร

.....  
.....  
.....

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....  
.....  
.....



\*\*\*ขอขอบคุณอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้\*\*\*

ภาคผนวก ค

หนังสืออนุญาตจากกรมสุขภาพจิต



เรียน ทรงสวัสดิ์



ที่ สธ ๐๘๐๖ / ทอ๓๖

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข  
ถนนติวานนท์ จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

๑๐ พฤษภาคม ๒๕๕๕

เรื่อง อนุญาตให้ใช้แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของกรมสุขภาพจิต

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

อ้างอิง หนังสือกระทรวงศึกษาธิการ ที่ ศธ ๐๕๒๒.๑๗ / บ ๕๕๐ ลงวันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๕๕

ตามหนังสือที่อ้างถึง สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้ขออนุญาตใช้แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของกรมสุขภาพจิต ประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท คิง พาวเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด" ของนางสาวจุฬาลักษณ์ ศรีเลิศศักดิ์สกุล นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กรมสุขภาพจิต พิจารณาแล้วไม่ขัดข้องและอนุญาตให้ใช้แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของกรมสุขภาพจิตเป็นเครื่องมือประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระดังกล่าว และเมื่อทำรายงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว กรมสุขภาพจิตขอรับการสนับสนุนรายงานจากท่าน จำนวน ๑ เล่ม ไว้ประจำห้องสมุดของกรมฯ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้มาศึกษาค้นคว้าต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายทวี ตั้งเสรี)

รองอธิบดี รักษาราชการแทน  
อธิบดีกรมสุขภาพจิต

สำนักพัฒนาสุขภาพจิต

โทร ๐ ๒๕๕๐ ๘๑๔๕

โทรสาร ๐ ๒๑๔๙ ๕๕๓๓

## ประวัติผู้ศึกษา

|                  |   |
|------------------|---|
| ชื่อ             | นางสาวจุฬาลักษณ์ ศรีเลิศศักดิ์สกุล        |
| วัน เดือน ปีเกิด | 25 เมษายน พ.ศ. 2529                       |
| สถานที่เกิด      | อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี              |
| ประวัติการศึกษา  | ศศ.บ. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พ.ศ. 2551 |
| สถานที่ทำงาน     | บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด      |
| ตำแหน่ง          | Duty Free Representative                  |

