

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงาน
ของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลอุพาดกรณ์

นางสาววิรวรรณ ไตรรัตนภีรัต



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2556

**The Relationship between Trait Emotional Intelligence and Job Performance of
Medical Representatives at Chulalongkorn Hospital**

Miss Weerawan Trirattanapirat



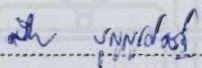
An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

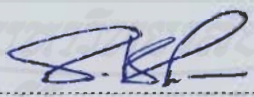
2013

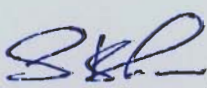
หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะความฉลาดทางอารมณ์
กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์
ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
ชื่อและนามสกุล นางสาววิรวรรณ ไตรรัตนากิรัต
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2557

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงาน
ของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ผู้ศึกษา นางสาววิรวรรณ ไตรรัตนากิรัต รหัสนักศึกษา 2553001385

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต **อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์

ปีการศึกษา 2556

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ (2) ศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ และ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

การศึกษานี้ประชากร คือพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ จำนวน 82 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์มีลักษณะความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง (2) พนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ส่วนใหญ่ประสบความสำเร็จด้านยอดขายอย่างยั่งยืนปานกลาง โดยมียอดขายต่อเดือนตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไปเป็นเวลา 6-9 เดือนต่อปี คิดเป็นร้อยละ 59.76 และ (3) พนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ที่ประสบความสำเร็จด้านยอดขายอย่างยั่งยืนมากมีลักษณะความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมสูงกว่าพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ที่ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนปานกลางและประสบความสำเร็จไม่สม่ำเสมอด้วยค่าเฉลี่ยลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ 4.91, 4.79 และ 4.72 ตามลำดับ

คำสำคัญ ลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ พนักงานขายเภสัชภัณฑ์ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

Independent Study title: The Relationship between Trait Emotional Intelligence and Job Performance of Medical Representatives at Chulalongkorn Hospital

Author: Miss Weerawan Trirattanapirat; **ID:** 2553001385;

Degree: Master of Business Administration ;

Independent Study advisors: Sritana Boonyasait, Associate Professor ;

Academic year: 2013

Abstract

The objectives of this study were (1) to study trait emotional intelligence of medical representatives; (2) to study performance of medical representatives; and (3) to study the relationship between trait emotional intelligence and performance of medical representatives at Chulalongkorn hospital.

The population was 82 medical representatives at Chulalongkorn hospital. The research tool was a questionnaire. The statistical analysis of this study included percentage, mean and standard deviation.

This study found as follows: (1) trait emotional intelligence of medical representatives at Chulalongkorn hospital was at medium high level; (2) 59.76% of medical representatives at Chulalongkorn hospital got moderated sustainable achievement on performance, equal to or more than 80% of sales per month in 6-9 months; and (3) the medical representatives at Chulalongkorn hospital who got the most sustainable achievement on performance had higher mean of trait emotional intelligence than medical representatives who got moderated sustainable achievement and irregular achievement at 4.91, 4.79 and 4.72 respectively.

Keywords: Trait Emotional Intelligence, Medical representatives, Chulalongkorn hospital

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก
รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ที่ได้ให้ความกรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำกรศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้อย่างใกล้ชิด
ตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา
ของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ในช่วงเดือนเมษายน
พ.ศ. 2557 ทุกท่านเป็นอย่างมากที่สละเวลาและให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อนักศึกษาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำกรศึกษาค้นคว้า
อิสระครั้งนี้ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา

วีรวรรณ ไตรรัตนากิรัต

พฤษภาคม 2557

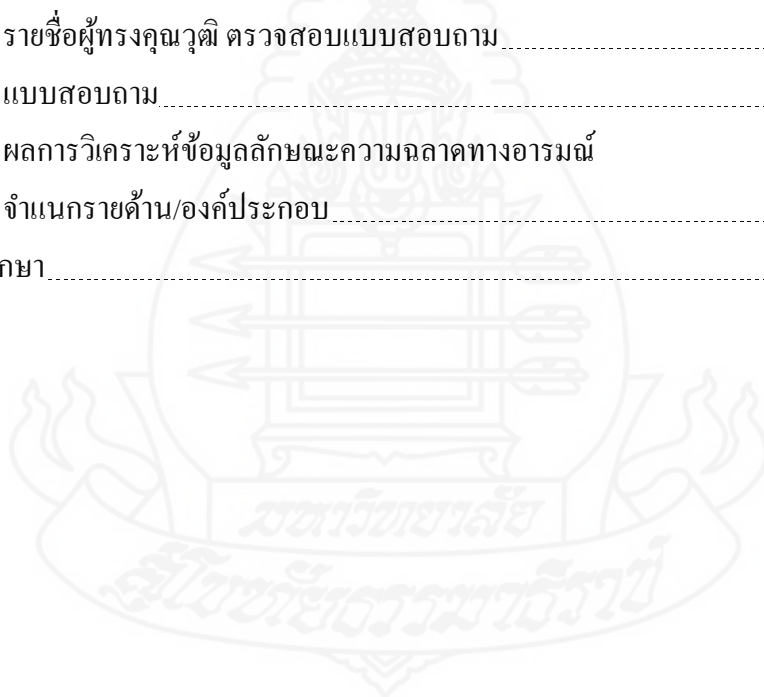


สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
กรอบแนวคิด (Frame work).....	3
สมมติฐานการศึกษา.....	4
ขอบเขตการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดด้านความฉลาดทางอารมณ์.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	32
ประชากร.....	32
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ ของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์.....	36
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์.....	41

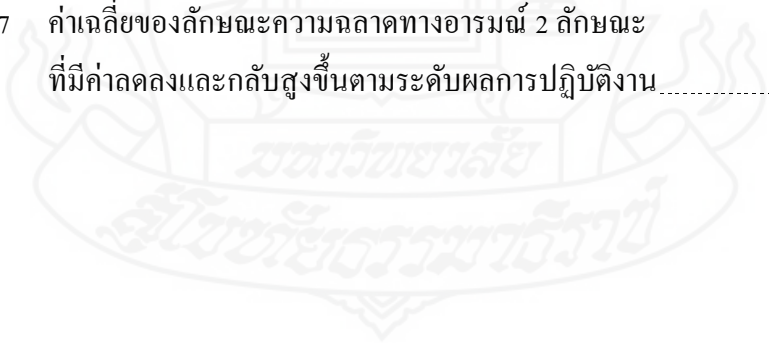
สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์.....	42
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	47
สรุปการศึกษา.....	47
การอภิปรายผล.....	55
ข้อเสนอแนะ.....	52
บรรณานุกรม.....	54
ภาคผนวก.....	59
ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบแบบสอบถาม.....	60
ข แบบสอบถาม.....	62
ค ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกรายด้าน/องค์ประกอบ.....	67
ประวัติผู้ศึกษา.....	71



สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 2.1	คะแนนเฉลี่ยความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ของเด็กไทยปี 2545, 2550 และปี 2554.....	11
ตารางที่ 2.2	ความแตกต่างระหว่าง ความสามารถในการตระหนักรู้อารมณ์ กับลักษณะความฉลาดทางอารมณ์.....	14
ตารางที่ 4.1	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของลักษณะความฉลาดทางอารมณ์.....	36
ตารางที่ 4.2	จำนวนและร้อยละของผลการปฏิบัติงาน.....	41
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ยของลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามระดับผลการปฏิบัติงาน.....	42
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ยของลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ 8 ลักษณะ ที่มีค่าสูงขึ้นตามระดับผลการปฏิบัติงาน.....	44
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ยของลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ 2 ลักษณะ ที่มีค่าลดลงตามระดับผลการปฏิบัติงาน.....	45
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ยของลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ 3 ลักษณะ ที่มีค่าสูงขึ้นและกลับลดลงตามระดับผลการปฏิบัติงาน.....	45
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ยของลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ 2 ลักษณะ ที่มีค่าลดลงและกลับสูงขึ้นตามระดับผลการปฏิบัติงาน.....	46



ญ

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
ภาพที่ 2.2 ระดับของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน.....	24
ภาพที่ 4.1 ร้อยละของจำนวนพนักงานชายเกษียณอายุในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ จำแนกตามระดับผลการปฏิบัติงาน.....	42



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัญหาที่หลายองค์กรพบในการจ้างงานคือ จะคัดเลือกผู้สมัครงานอย่างไรให้ได้คนที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และบุคลิกภาพตรงกับตำแหน่งงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้ผลงานหรือผลการปฏิบัติงานสำเร็จตรงตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด และมีความผูกพันกับองค์กร ทำงานร่วมกันไปได้นาน ๆ โดยไม่ต้องเสียเวลาในการรับสมัครพนักงานใหม่บ่อยครั้ง ซึ่งหมายถึงค่าใช้จ่าย และเวลาที่ต้องสูญเสียไปในขั้นตอนการสรรหาและสอนงาน กระบวนการสรรหาและคัดสรรที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นเรื่องที่ท้าทายการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างยิ่ง

“พนักงานขาย” เป็นกุญแจสำคัญในการนำรายได้เข้าสู่บริษัท ดังนั้นการสรรหาพนักงานขายให้มีบุคลิกภาพ ความสามารถและพฤติกรรมที่สอดคล้องกับสินค้า เหมาะกับธุรกิจ และองค์กรนั้นๆ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ในการนำพาองค์กรให้มีความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน

อุตสาหกรรมยาข้ามชาติในช่วงทศวรรษนี้ ต้องเผชิญกับปัญหาว่า ยากำลังหมดสิทธิบัตร (patent) กฎหมายควบคุมจรรยาบรรณในการทำตลาด (sunshine act) การแข่งขันที่รุนแรงระหว่างยาในกลุ่มเดียวกัน ปัญหาการใช้ยาเลียนแบบแทนยาต้นแบบที่มากขึ้น รวมถึงนโยบายของประเทศไทย ในการผลักดันการใช้ยาในบัญชียาหลักแห่งชาติก่อนยานอกบัญชียาหลักแห่งชาติ สำหรับสิทธิข้าราชการเพิ่มขึ้น นโยบายการรวมกองทุนระบบการรักษาสุขภาพทั้งสามกองทุนให้เป็นกองทุนเดียวกัน (การรวมกองทุนประกันสังคม กองทุนสวัสดิการการรักษาพยาบาลของข้าราชการ และกองทุนสำนักงานประกันสุขภาพแห่งชาติ หรือ ส.ป.ส.ช.) การกำหนดเกณฑ์เงื่อนไข และขั้นตอนการคัดเลือกพิจารณาสำหรับการนำเสนอเข้าสู่อุตสาหกรรมยาหลักแห่งชาติ เป็นต้น พนักงานขายเภสัชภัณฑ์ จึงเป็นตัวแปรแห่งความสำเร็จที่สำคัญ ที่ต้องสรรหาและคัดสรรให้ได้ตรงตามคุณสมบัติที่บริษัทในอุตสาหกรรมยา กำหนด ทั้งยังต้องมีบุคลิกภาพและพฤติกรรมให้สอดคล้องกับองค์กร สอดคล้องกับอุตสาหกรรม และสภาวะการแข่งขัน เพื่อพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

คำบรรยายลักษณะงาน (Job description) ของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ที่กำหนดโดยทั่วไป นอกจากการขายให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดแล้ว ยังมีการกำหนดคุณลักษณะ ความสามารถ และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ไว้ด้วย เช่น บริษัท เบอริงเกอร์ อินเทลไฮม์(ไทย) จำกัด ระบุว่า พนักงานขายเภสัชภัณฑ์ต้องมีคุณลักษณะด้าน Lead and Learn ขององค์กร คือ การเป็นผู้มีความคิดริเริ่ม การทำงานร่วมกัน การผลักดันให้เกิดผล และการพัฒนาตนเองและผู้ร่วมงานอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งต้องมีคุณลักษณะการเป็นผู้นำ การมีทักษะการสื่อสารที่ดี มีทักษะการคิดวิเคราะห์ มีบุคลิกภาพด้านมีใจรักงานบริการ ขยันอดทน ซื่อสัตย์ และมีทัศนคติที่ดี เป็นต้น

Specific Competencies / Key Behaviors

1. Compliance with Lead & Learn questions (initiative, result, connection, growth)
2. Leadership : Coaching with Motivational Skills, Result Oriented and Strong willingness to succeed, Good sense of urgencies.
3. Communication : Convincing, Rational sequencing, Clear and concise, Good listening skill.
4. Analytical thinking : Problem solving, Planning and organizing.
5. Personality/Characteristic : Service-minded, Diligent, Persistent, Positive thinking, Honest.

Reference by Boehringer Ingelheim(Thai) Ltd.

กระบวนการคัดสรรพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ จึงมีความสำคัญและหลากหลาย ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ หรือขั้นตอนของแต่ละบริษัท เช่น โดยใช้การทดสอบความรู้ทางด้านการอ่านบทความวิชาการทางการแพทย์ ว่าสามารถจับประเด็นใจความสำคัญในบทความได้มากน้อยเพียงใด การทดสอบความชำนาญในงานขาย (selling skills test) และบางบริษัทอาจใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพตามคุณลักษณะของ The Hogan Personality Inventory อีกด้วย

จะเห็นได้ว่า มีการให้ความสำคัญกับคุณลักษณะที่สำคัญของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ เพราะพนักงานขายเภสัชภัณฑ์เป็นตัวแทนของบริษัท เป็นภาพลักษณ์ เป็นผู้ปฏิบัติงานที่ต้องแก้ปัญหาในเบื้องต้น อีกทั้งให้ข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญในการวางแผนงาน และการจัดการ กลยุทธ์ต่อไป จึงจำเป็นต้องมีเครื่องมือในกระบวนการคัดสรรที่มีประสิทธิภาพ ทั้งเรื่องการทดสอบความรู้ การทดสอบทักษะในการขาย การทดสอบบุคลิกภาพ และควรต้องมีการทดสอบหรือวัดระดับความฉลาดทางอารมณ์ด้วย เพราะกิจกรรมงานขายเป็นงานที่ต้องงูใจตนเอง

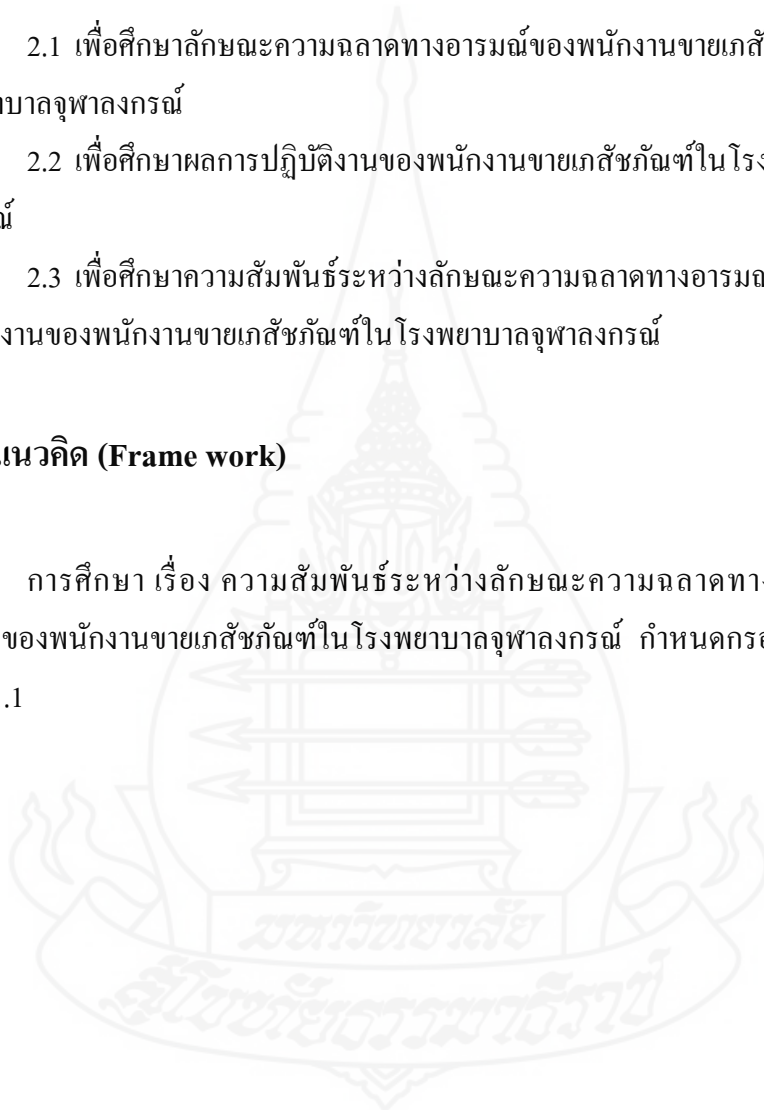
ให้ได้ พร้อมสร้างสัมพันธ์หรือจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างดี อันเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลถึงผลสำเร็จด้านยอดขาย

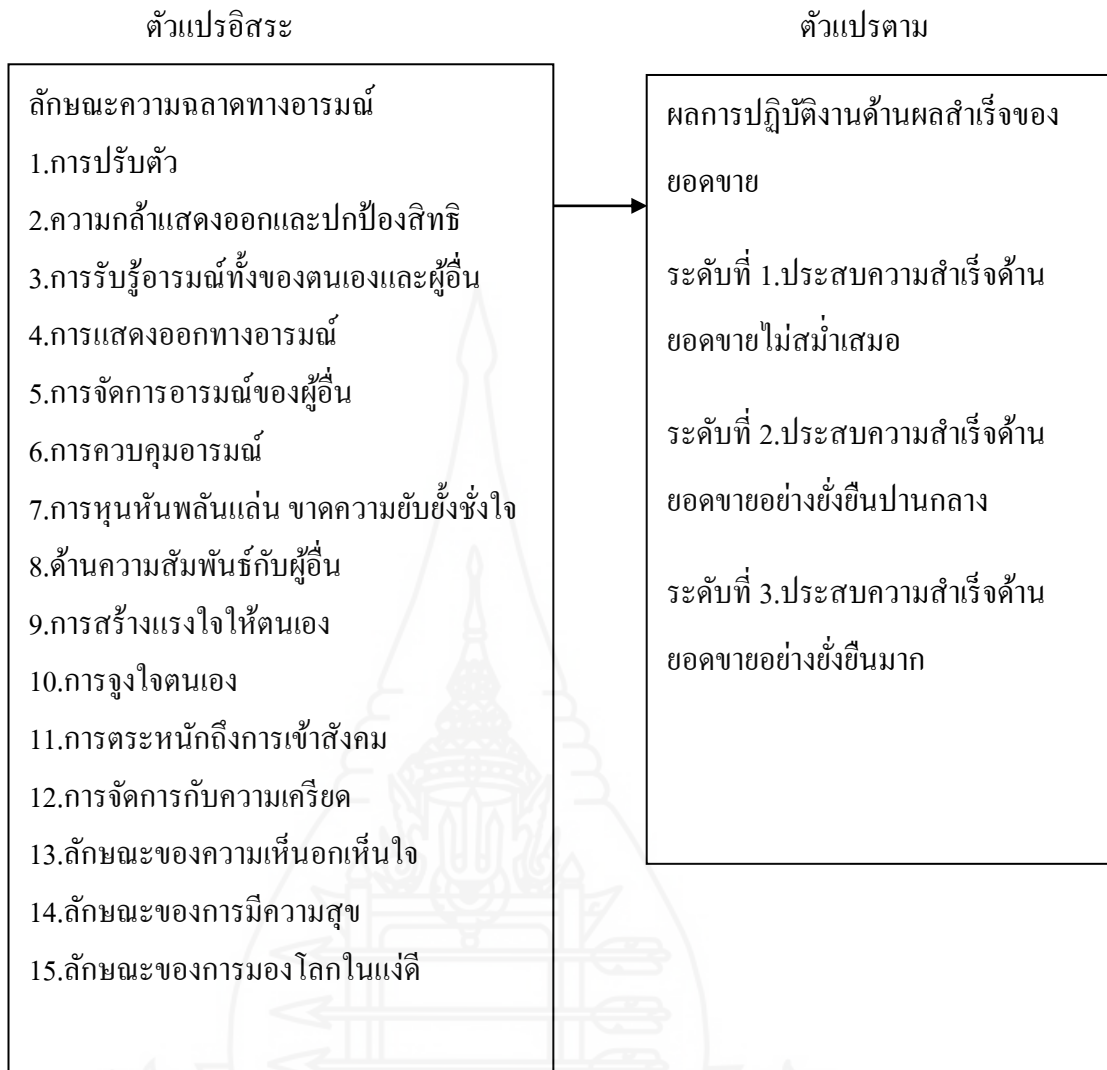
2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 2.1 เพื่อศึกษาลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานขายเก็ชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
- 2.2 เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายเก็ชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
- 2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายเก็ชภัณฑ์ใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

3. กรอบแนวคิด (Frame work)

การศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายเก็ชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ กำหนดกรอบแนวคิดการศึกษา ดังภาพที่ 1.1





ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

ลักษณะความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย
เภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

5. ขอบเขตการศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ศึกษาคือ พนักงานขายเภสัชภัณฑ์

ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ จำนวน 82 คน

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาลักษณะความฉลาดทางอารมณ์จากทฤษฎี

Trait Emotional Intelligence ของ Petrides et al., (2007) และศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ จากตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานหลัก (KPIs) คือ ผลสำเร็จด้านยอดขาย

5.3 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ.2556 ถึง

พฤษภาคม พ.ศ.2557 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนเมษายน พ.ศ.2557

5.4 ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ ลักษณะความ

ฉลาดทางอารมณ์ ทั้ง 15 ลักษณะ ส่วนตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานด้านผลสำเร็จของยอดขาย

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ลักษณะทางบุคลิกภาพ ในส่วนที่

เกี่ยวข้องกับการรับรู้ การควบคุม หรือการจัดการอารมณ์ของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์

ใน 15 ลักษณะตามนิยามของ Petrides et al., (2007) ดังนี้

6.1.1 การปรับตัว หมายถึง พฤติกรรมการยืดหยุ่น และเต็มใจในการปรับเปลี่ยน

ไปสู่สถานะแวดล้อมใหม่

6.1.2 ความกล้าแสดงออกและปกป้องสิทธิ หมายถึง พฤติกรรมตรงไปตรงมา

เปิดเผยและพร้อมที่จะลุกยืนขึ้นเพื่อรักษาหรือปกป้องสิทธิของตน

6.1.3 การรับรู้อารมณ์ ทั้งของตนเองและผู้อื่น หมายถึง ความชัดเจนในอารมณ์

ความรู้สึกรู้ทั้งของตนเองและผู้อื่น

6.1.4 การแสดงออกทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการสื่อสารอารมณ์

ความรู้สึกรู้ของตนเองให้ผู้อื่นรับรู้

6.1.5 การจัดการอารมณ์ของผู้อื่น หมายถึง ความสามารถในการมีอิทธิพลต่อ

ความรู้สึกรู้ของผู้อื่น

6.1.6 การควบคุมอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ตนเอง

6.1.7 การหุนหันพลันแล่นขาดความยับยั้งชั่งใจ หมายถึง พุดถากถาง โฝงผาง หรือ เป็นไปได้ยากที่จะยินยอมต่อความต้องการของตนเอง

6.1.8 ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น หมายถึง ความสามารถในการเติมเต็ม ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล

6.1.9 การสร้างแรงใจให้ตนเอง หมายถึง การประสบความสำเร็จและมีความ เชื่อมั่นในตนเอง

6.1.10 การจูงใจตนเอง หมายถึง การขับเคลื่อนและไม่ยอมแพ้ต่อความยากลำบาก

6.1.11 การตระหนักถึงการเข้าสังคม หมายถึง ประสบความสำเร็จในการสร้าง กลุ่มเครือข่ายจากทักษะการเข้าสังคมที่ยอดเยี่ยม

6.1.12 การจัดการกับความเครียด หมายถึง ความสามารถในการดำรงอยู่ท่ามกลาง แรงกดดันและควบคุมความเครียดได้

6.1.13 ลักษณะของความเห็นอกเห็นใจ หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจ มุมมองของผู้อื่น

6.1.14 ลักษณะของการมีความสุข หมายถึง การมีลักษณะของความยินดีและ พึงพอใจในชีวิต

6.1.15 ลักษณะของการมองโลกในแง่ดี หมายถึง การมีลักษณะของความมั่นใจ และชื่นชอบที่จะมองด้านสว่างของชีวิต

6.2 ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการดำเนินงานด้านยอดขาย ในรอบปีดำเนินงาน พ.ศ.2556 ของพนักงานขายเกสซ์ภัณฑ์ แบ่งเป็น 3 ระดับ ดังนี้

6.2.1 ประสบความสำเร็จด้านยอดขายไม่สม่ำเสมอ หมายถึง จำนวนเดือนที่ขาย ถึงเป้าหมายตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไป มีจำนวนน้อยกว่า 6 เดือน (0-5 เดือน)

6.2.2 ประสบความสำเร็จด้านยอดขายอย่างยั่งยืนปานกลาง หมายถึง จำนวนเดือน ที่ขายถึงเป้าหมายตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไป มีจำนวนตั้งแต่ 6-9 เดือน

6.2.3 ประสบความสำเร็จด้านยอดขายอย่างยั่งยืนมาก หมายถึง จำนวนเดือนที่ขาย ถึงเป้าหมายตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไป มีจำนวนตั้งแต่ 10-12 เดือน

6.3 พนักงานขายเกสซ์ภัณฑ์ หมายถึง พนักงานประจำในฝ่ายขายที่มีหน้าที่หลัก คือ การเข้าพบแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ของบริษัทยาที่ผลิตและจำหน่ายยาประเภทต่างๆ ให้แก่ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทในอุตสาหกรรมยา นำข้อมูลไปใช้ในการคัดสรรพนักงานขายเภสัชภัณฑ์

7.2 ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทต่างๆในทุอุตสาหกรรม นำข้อมูลไปใช้ในการคัดสรรพนักงานขาย หรือพนักงานบริการ หรือพนักงานในฝ่ายงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับลูกค้าต่อไป



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ” ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม ดังนี้

1. แนวคิดด้านความฉลาดทางอารมณ์
2. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดด้านความฉลาดทางอารมณ์

1.1 ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์

พระราชวรานี(ประยูร ชุมมจิตโต) (2542) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence: EQ) ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ คือ การใช้ปัญญากำกับการแสดงอารมณ์ที่ออกมาให้มีเหตุผล เป็นการแสดงอารมณ์ความรู้สึกออกมาในแต่ละสถานการณ์ โดยถือว่าอารมณ์หรือความรู้สึกนั้นเป็นพลังให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งถ้าพลังขาดปัญญากำกับ ก็จะเป็นพลังตาบอด ปัญญาจึงเป็นตัวที่มากำกับชีวิตของเราให้การแสดงออกเป็นไปในทางที่ถูกต้อง

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต) (2543) ให้ความหมายว่า ความฉลาดทางอารมณ์ คือ การเข้าสู่ระบบบูรณาการ โดยเน้นความสัมพันธ์ระหว่างปัญญากับอารมณ์ จะต้องมีการพัฒนาทั้งด้านพฤติกรรม (ศีล) จิตใจ(สมาธิ) และปัญญา ครบทั้ง 3 โดยเฉพาะปัญญาเป็นปัจจัยสำคัญสุดท้าย ในฐานะตัวปรับแก้และปลดปล่อย ที่จะทำให้จิตใจ ซึ่งรวมสิ่งที่เราเรียกว่าอารมณ์นั้น ให้เป็นอิสระพ้นจากการบีบคั้นครอบงำของสิ่งแวดล้อม ให้กลายเป็นจิตใจอันมีอารมณ์ความรู้สึกที่เกื้อกูลเป็นคุณทั้งแก่ตนเองและผู้อื่น

กรมสุขภาพจิต (2544: 1) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถทางอารมณ์ที่จะช่วยให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างสร้างสรรค์ และมีความสุข

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2545: 31) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง สิ่งที่ทำให้เห็นถึงความรู้เท่าทันในท่วงที และเปลี่ยนแปลงในอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นที่สามารถประเมินเป็นช่วงค่าของตัวเลขได้ อารมณ์สามารถช่วยเหลือเกื้อกูลให้การกระทำของมนุษย์ให้มีเหตุผลมากขึ้น ผิดพลาดน้อยลง ในความเป็นจริงของชีวิตจะเป็นสุขได้สำเร็จ

ชัยญรัตน์ เกิดสุวรรณ (2555) ระบุว่า ความฉลาดทางอารมณ์ คือ ความสามารถในการจัดการอารมณ์ตนเองและจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเขียนเป็นสมการได้ดังนี้ ความฉลาดทางอารมณ์ = เข้าใจตนเอง + เข้าใจผู้อื่น + แก้ไขความขัดแย้งได้

สันติ โยนกพันธ์และชญาสุต ดินารักษ์ (2555: 47,48) กล่าวว่า การบริหารอารมณ์ เป็นเงื่อนไขตั้งต้นแห่งความฉลาดทางอารมณ์ โดย ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง การใช้ประโยชน์จากการรู้และตามทันอารมณ์ของตนเองให้เป็น รวมทั้งใช้ประโยชน์จากอารมณ์ของผู้อื่นให้เกิดประโยชน์ด้วย

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ คือ ความสามารถในการรับรู้และเข้าใจในอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น รวมทั้งสามารถที่จะจัดการอารมณ์ตนเองและรับมือกับอารมณ์ของผู้อื่นเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างสร้างสรรค์มีความสุขและประสบความสำเร็จในทุกด้านของชีวิต

1.2 ความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์

งานการพยาบาลผู้ป่วยกุมารเวชศาสตร์ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2554) ได้เรียบเรียงประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ดังนี้

“ประโยชน์ต่อการทำงาน” นักจิตวิทยาพบว่าคนที่มีอารมณ์ดี จะมีความเข้าใจตนเองและผู้อื่นได้ง่าย ตลอดจนมีทักษะอารมณ์ที่ดีในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ทั้งที่บ้านและที่ทำงานหรือในเวลาที่ต้องออกสังคม ขณะเดียวกันความฉลาดทางอารมณ์ก็จะช่วยให้เรามองโลกในแง่ดี ทำให้มีพลังในการต่อสู้กับอุปสรรคต่างๆ ได้อย่างไม่ท้อถอย สามารถสร้างกำลังใจให้กับตัวเองในยามล้มเหลว หรือมีปัญหาได้ ต่างจากคนที่มองโลกในแง่ร้ายที่มักจะมองเห็นแต่ปัญหาและความยุ่งยาก ทำให้ขาดกำลังใจที่จะผลักดันให้ฟันฝ่าอุปสรรคไปได้ด้วยดี

“ประโยชน์ต่อความรักและครอบครัว” ครอบครัวที่จะอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ต้องอาศัยความรัก ความเข้าใจและยอมรับได้ในข้อบกพร่องของผู้อื่น อีคิวหรือความฉลาดทางอารมณ์ จึงมีผลอย่างมากต่อความสงบสุขในบ้าน หรือในชีวิตคู่ ปัญหาความแตกแยก หย่าร้าง รับข้อบกพร่องของอีกฝ่ายไม่ได้ เมื่อมีปัญหาที่ไม่หันหน้าคุยกันดีๆ หรือบางทีก็ใช้ความรุนแรง

“ประโยชน์ต่อการเรียน” การที่เด็กจะเรียนดี มีอนาคตที่ดี นอกจากความสามารถทางวิชาการแล้ว ยังต้องอาศัยปัจจัยอื่นๆ อีกมาก โดยเฉพาะในสังคมปัจจุบันที่เต็มไปด้วยสิ่งยั่วยุ พบว่ามีเด็กจำนวนไม่น้อยที่เผชิญปัญหาทางด้านอารมณ์ความรู้สึก จนทำให้เสียโอกาสทางการศึกษาไปอย่างน่าเสียดาย เช่น ปัญหาหาเสพติด ปัญหาการตั้งครรภในวัยเรียน หรือปัญหาด้านพฤติกรรมอื่นๆ ปัญหาเหล่านี้ไม่ได้มีที่มาจากความอ่อนแอทางเขาวนปัญญา แต่มาจากความอ่อนแอทางอารมณ์ ที่ไม่สามารถรู้เท่าทันและจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกทั้งของตนเองและผู้อื่นได้

“ประโยชน์ต่อตัวเอง” จิตใจมีผลต่อร่างกาย และความเครียดคือบ่อเกิดที่สำคัญของโรคภัยไข้เจ็บหลายชนิด ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น โรคแผลในกระเพาะอาหาร ไมเกรน ความดันโลหิตสูง ไปจนถึงโรคร้ายอย่างมะเร็ง เพราะเมื่อเรามีอารมณ์ดี ก็จะส่งผลดีให้ร่างกายแข็งแรงตามไปด้วย ตรงกันข้ามเมื่อเราเครียด วิตกกังวล หดหู่ เศร้าซึม ภูมิคุ้มกันในร่างกายก็จะลดระดับลง ทำให้ง่ายที่จะติดเชื้อ หรือเจ็บไข้ไม่สบาย

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2555) ให้ข้อมูลผลสำรวจในโครงการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ หรือ EQ ในเด็กและเยาวชน โดยสำรวจเปรียบเทียบข้อมูลตั้งแต่ปี 2545 2550 และ 2554 ของเด็กไทยอายุ 6-11 ปี จำนวน 5,325 คน ใน 10 จังหวัด พบว่าคะแนนเฉลี่ยความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กไทยหรืออีคิวในปี 2554 อยู่ที่ 169.72 ซึ่งต่ำสุดในรอบ 10 ปี ลดลงจากค่าเฉลี่ย 186.42 ในปี 2545 (ดังตารางที่ 2.1) ปัญหาความฉลาดทางอารมณ์และการขาดวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่ไม่เข้าใจตนเอง ขาดความเข้าใจผู้อื่น ส่งผลให้เด็กและเยาวชนขาดความสามารถในการแก้ไขปัญหาขัดแย้ง มีพฤติกรรมไม่เหมาะสมและมีการใช้ความรุนแรงมากขึ้น มีการฆ่าตัวตายและฆ่าผู้อื่น เช่น นิสิตมหาวิทยาลัยฆ่าตัวตาย เพราะสอบไม่ผ่าน เด็ก 16 ฆ่าผู้อื่นเสียชีวิต เป็นต้น

ตารางที่ 2.1 คะแนนเฉลี่ยความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ของเด็กไทยปี 2545, 2550 และปี 2554

ปี	คะแนนเฉลี่ย
2545	186.42
2550	179.58
2554	169.72

ที่มา: กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

Fisher and Ashkanasy (2000) ได้ศึกษาพบว่าบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์มักเป็นผู้ที่มีแนวโน้มว่าจะประสบความสำเร็จในชีวิต ส่วนบุคคลที่มีปัญหาในชีวิตสมรส ปัญหาครอบครัว และปัญหาสุขภาพมักเป็นผู้ที่ขาดความฉลาดทางอารมณ์ และเป็นบุคคลที่ไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน และการประกอบอาชีพ ความเสียหายที่ยิ่งใหญ่เหล่านี้มักมีผลกระทบโดยตรงต่อเด็กและวัยรุ่น ทั้งนี้เพราะผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำจะเป็นสาเหตุนำไปสู่การเก็บกด การมีนิสัยในการกินผิดๆ การตั้งครรภ์โดยไม่ต้องการ การก้าวร้าว และการก่ออาชญากรรมที่รุนแรง อาจกล่าวได้ว่าความสำเร็จหรือความล้มเหลวในชีวิตของแต่ละบุคคลมีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ทั้งสิ้น

จากความสำคัญข้างต้น สรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญยิ่งต่อบุคคล ทั้งในด้านความสำเร็จในชีวิตส่วนตัว และการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น อันนำมาสู่ประโยชน์ส่วนตนในทุกด้านและประโยชน์ต่อสังคมในท้ายสุด

1.3 องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2544: 21) แบ่งความฉลาดทางอารมณ์ ออกเป็น 5 องค์ประกอบ คือ

1. การรู้จักอารมณ์ตนเอง หรือการตระหนักรู้ในตนเอง เข้าใจความรู้สึกที่เกิดขึ้น และสามารถแสดงอารมณ์ได้อย่างเหมาะสมในสถานการณ์ต่าง ๆ
2. การจัดการกับอารมณ์ เป็นความสามารถในการควบคุมความวิตกกังวล ความโกรธ ความเศร้าหมองและเข้าใจถึงผลของความล้มเหลวที่ทำให้ขาดทักษะทางอารมณ์ บุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะสามารถเอาชนะปัญหาต่าง ๆ และแก้ไขต้นเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์ที่ไม่ปกติได้
3. การมีแรงจูงใจในตนเอง เป็นความสามารถในการใช้อารมณ์ให้เป็นแรงจูงใจในการกระทำ

สิ่งต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายและเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความสนใจสิ่งต่างๆ มีแรงจูงใจและความคิดสร้างสรรค์

3. การรู้จักและเข้าใจอารมณ์ของบุคคลอื่น ความสามารถด้านนี้เป็นพื้นฐานของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทำให้บุคคลมีความรู้สึกไวและละเอียดอ่อนในการเข้าใจว่าผู้อื่นต้องการสิ่งใด

4. ความสามารถในการจัดการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นความสามารถและทักษะในการจัดการกับอารมณ์ของผู้อื่นในทางที่เหมาะสมทำให้ตนเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น
กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2546: 2) พัฒนาแนวคิด และจัดแบ่งองค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ไว้ดังนี้

1. ด้านดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่นและมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ประกอบด้วยความสามารถต่อไปนี้

1.1 ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง

1.1.1 รู้อารมณ์และความต้องการของตนเอง

1.1.2 ควบคุมตนเองและอารมณ์ได้

1.1.3 แสดงออกอย่างเหมาะสม

1.2 ความสามารถในการเห็นใจผู้อื่น

1.2.1 ใส่ใจผู้อื่น

1.2.2 เข้าใจและยอมรับผู้อื่น

1.2.3 แสดงความเห็นใจอย่างเหมาะสม

1.3 ความสามารถในการรับผิดชอบ

1.3.1 รู้จักการให้ รู้จักการรับ

1.3.2 รู้จักรับผิดชอบ รู้จักให้อภัย

1.3.3 เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

2. ด้านเก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีสัมพันธภาพดีกับผู้อื่น ประกอบด้วยความสามารถต่อไปนี้

2.1 ความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง

2.1.1 รู้ศักยภาพตนเอง

2.1.2 สร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองได้

2.1.3 มีความมุ่งมั่นที่จะไปถึงเป้าหมาย

2.2 ความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหา

2.2.1 รับรู้และเข้าใจปัญหา

2.2.2 มีขั้นตอนในการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม

2.2.3 มีความยืดหยุ่น

2.3 ความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น

2.3.1 รู้จักการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

2.3.2 กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม

2.3.3 แสดงความเห็นที่ขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์

3. ด้านสุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข มีความภาคภูมิใจในตนเอง พอใจในชีวิตและมีความสุขสงบทางใจ ประกอบด้วย

3.1 ภูมิใจในตนเอง

3.1.1 เห็นคุณค่าในตนเอง

3.1.2 เชื้อมั่นในตนเอง

3.2 พึงพอใจในชีวิต

3.2.1 มองโลกในแง่ดี

3.2.2 มีอารมณ์ขัน

3.2.3 พอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่

3.3 มีความสงบทางใจ

3.3.1 มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข

3.3.2 รู้จักผ่อนคลาย

3.3.3 มีความสงบทางจิตใจ

นางพงา ลิ้มสุวรรณ (2547: 198) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของคนอาจจัดได้เป็นเรื่องใหญ่ ๆ 5 เรื่อง คือ

1. สามารถรู้อารมณ์ตนเอง
2. สามารถบริหารอารมณ์ตนเอง
3. สามารถทำให้ตัวเองมีพลังใจ
4. สามารถเข้าถึงจิตใจผู้อื่น
5. สามารถรักษาความสัมพันธ์กับผู้อื่น

Petrides et al.,(2007) และ Petrides and Furnham (2003) ได้จำแนกองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ ออกเป็น ความสามารถในการตระหนักรู้อารมณ์ (Ability Emotional Intelligence or cognitive emotional ability) กับ ลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ (Trait Emotional Intelligence) โดย ความสามารถในการตระหนักรู้อารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้เรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์และสามารถวัดได้ด้วยแบบทดสอบวัดระดับความสามารถ (Intelligence test) เช่นเดียวกับ แบบทดสอบวัดระดับความฉลาดทางสติปัญญา ((Intellectual Quotient :IQ) ส่วนลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ เป็นส่วนหนึ่งของลักษณะทางบุคลิกภาพ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ในอารมณ์ของตนเองและของผู้อื่น และสามารถวัดได้โดยการใช้แบบสอบถามแบบประเมินตนเอง ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 ความแตกต่างระหว่าง ความสามารถในการตระหนักรู้อารมณ์กับลักษณะความฉลาดทางอารมณ์

Ability EI(cognitive-emotional ability)	Trait EI(trait emotional self-efficacy)
is a cognitive ability.	is a personality trait.
concerns emotion-related cognitive abilities	concerns emotion-related dispositions and self-perceptions.
measured by performance based tests (as in IQ test)	measured by self-report(as in personality questionnaire)

จากองค์ประกอบข้างต้น สรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ สามารถจำแนกองค์ประกอบได้หลายลักษณะ หากจำแนกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ความสามารถในการรู้จักตนเอง ความสามารถในการควบคุมและจัดการอารมณ์ตนเอง ความสามารถในการใช้อารมณ์เพื่อจูงใจตนเอง ความสามารถในการรู้จักและเข้าถึงอารมณ์ของผู้อื่น และความสามารถในการจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากจำแนกเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ความสามารถในการตระหนักรู้อารมณ์(Ability EI) และลักษณะความฉลาดทางอารมณ์(Trait EI)

1.4 ลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ (Trait EI)

Petrides et al.,(2007) and Austin et al. (2008,อ้างถึงใน อัจฉรา สุชาติประเสริฐกุล 2553) ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา จำแนกลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ออกเป็น 15 ลักษณะ ดังนี้

1. การปรับตัว (Adaptability) หมายถึง พฤติกรรมการยืดหยุ่น และเต็มใจในการปรับเปลี่ยนไปสู่สถานะแวดล้อมใหม่
2. ความกล้าแสดงออก และปกป้องสิทธิ (Assertiveness) หมายถึง พฤติกรรมตรงไปตรงมา เปิดเผยและพร้อมที่จะลุกขึ้นยืนเพื่อรักษาหรือปกป้องสิทธิของตน
3. การรับรู้อารมณ์ ทั้งของตนเองและผู้อื่น (Emotion Perception of Self and Others) หมายถึง ความชัดเจนในอารมณ์ความรู้สึกทั้งของตนเองและผู้อื่น
4. การแสดงออกทางอารมณ์ (Emotion Expression) หมายถึง ความสามารถในการสื่อสารอารมณ์ความรู้สึกของตนเองให้ผู้อื่นรับรู้
5. การจัดการอารมณ์ของผู้อื่น (Emotion Management of Others) หมายถึง ความสามารถในการมีอิทธิพลต่อความรู้สึกของผู้อื่น
6. การควบคุมอารมณ์ (Emotion Regulation) หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ตนเอง
7. การหุนหันพลันแล่น ขาดความยับยั้งชั่งใจ (Impulsiveness) หมายถึง พุดถากถาง โผงผางหรือ เป็นไปได้ยากที่จะยินยอมต่อความต้องการของตนเอง
8. ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relationships) หมายถึง ความสามารถในการเติมเต็ม ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล
9. การสร้างแรงใจให้ตนเอง (Self-Esteem) หมายถึง การประสบความสำเร็จและมีความเชื่อมั่นในตนเอง
- 10.การจูงใจตนเอง (Self-Motivation) หมายถึง การขับเคลื่อนและไม่ยอมแพ้ต่อความยากลำบาก
- 11.การตระหนักถึงการเข้าสังคม (Social Awareness) หมายถึง ประสบความสำเร็จในการสร้างกลุ่มเครือข่ายจากทักษะการเข้าสังคมที่ยอดเยี่ยม
- 12.การจัดการกับความเครียด (Stress Management) หมายถึง ความสามารถในการดำรงอยู่ท่ามกลางแรงกดดันและควบคุมความเครียดได้
- 13.ลักษณะของความเห็นอกเห็นใจ (Trait Empathy) หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจมุมมองของผู้อื่น

14. ลักษณะของการมีความสุข (Trait Happiness) หมายถึง การมีลักษณะของความยินดีและพึงพอใจในชีวิต

15. ลักษณะของการมองโลกในแง่ดี (Trait Optimism) หมายถึง การมีลักษณะของความมั่นใจและชื่นชอบที่จะมองด้านสว่างของชีวิต

ลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ทั้ง 15 ลักษณะ จัดแบ่งเป็น 6 ด้าน (4 องค์ประกอบกับ 2 ข้อ) ดังนี้

1. ด้านความพึงพอใจในสภาพความเป็นอยู่ของตน (Well-being) ประกอบด้วย การสร้างแรงใจให้ตนเอง (Self-Esteem) ลักษณะของการมีความสุข (Trait Happiness) และลักษณะของการมองโลกในแง่ดี (Trait Optimism)

2. ด้านความสามารถในการควบคุมตนเอง (Self-control) ประกอบด้วย การควบคุมอารมณ์ (Emotion Regulation) การหุนหันพลันแล่น ขาดความยับยั้งชั่งใจ (Low Impulsiveness) และการจัดการกับความเครียด (Stress Management)

3. ด้านพฤติกรรมการแสดงออกทางอารมณ์ (Emotionality) ประกอบด้วย การรับรู้อารมณ์ ทั้งของตนเองและผู้อื่น (Emotion Perception of Self and Others) การแสดงออกทางอารมณ์ (Emotion Expression) ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relationships) และลักษณะของความเห็นอกเห็นใจ (Trait Empathy)

4. ด้านทักษะการเข้าสังคม (Sociability) ประกอบด้วย ความกล้าแสดงออก และปกป้องสิทธิ (Assertiveness) การจัดการอารมณ์ของผู้อื่น (Emotion Management of Others) และการตระหนักถึงการเข้าสังคม (Social Awareness)

5. ด้านการปรับตัว (Adaptability)

6. ด้านการจูงใจตนเอง (Self-Motivation)

ลักษณะความฉลาดทางอารมณ์เป็นส่วนหนึ่งของลักษณะทางบุคลิกภาพ ที่ใช้ทำนายพฤติกรรมทัศนคติ และการประสบความสำเร็จ ของแต่ละบุคคลได้ (Petrides et al,2007)

2. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2.1 ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ศิริพร เพ็ชรธณี (2552) ได้สรุปความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน จากนักวิชาการต่างๆ ได้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการประเมินค่าของบุคคล ผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ทั้งผลงานและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภายใน

ระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน ภายใต้การสังเกต จดบันทึกและประเมินโดยหัวหน้างาน โดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็นระบบและมีมาตรฐานแบบเดียวกัน มีเกณฑ์การประเมินที่มีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติให้ความเป็นธรรมโดยทั่วกัน

กิ่งพร ทองใบ (2554) ให้ความหมายว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ความพยายามอย่างเป็นระบบในการวัดผลการปฏิบัติงานของทรัพยากรมนุษย์ในช่วงระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างแน่นอนเป็นทางการ โดยเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของทรัพยากรมนุษย์เป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่มกับเกณฑ์หรือมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้

นราธิป ศรีงาม (2556) ให้ความหมายว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการวัดคุณค่าของผลงานที่เกิดขึ้นจริงในอดีตและปัจจุบันตามรอบการประเมิน โดยเปรียบเทียบผลงานกับมาตรฐานหรือเป้าหมายของงานที่คาดหวังไว้

ชาติชาย นรเศรษฐาภรณ์ (2556) กล่าวว่า การวัดผลงาน หรือ การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นการเฝ้าระวังและการรายงานผลความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง เทียบกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

ฝ่ายบุคคล ของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (2556) ให้ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ว่าหมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวิธีการซึ่งหน่วยงานพยายามที่จะกำหนดให้ทราบแน่ชัดได้ว่า พนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้ ประสิทธิภาพดีมากขึ้นเพียงใด

Grote (2002) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นระบบการบริหารที่เป็นทางการ สำหรับการประเมินคุณภาพของผลการปฏิบัติงานเป็นรายบุคคลในองค์กร โดยปกติเป็นการประเมินโดยหัวหน้างานโดยตรง ลงในแบบฟอร์มการประเมินมาตรฐาน พร้อมชี้แจงผลการประเมินหรือสร้างความเข้าใจที่ตรงกันกับผลการปฏิบัติงานที่คาดหวังให้กับพนักงานด้วย

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นระบบการบริหารจัดการบุคคล ที่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่มตามเป้าหมายที่กำหนด โดยเทียบกับมาตรฐานของงานที่คาดหวัง ภายในระยะเวลาที่กำหนด

2.2 ความสำคัญและประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

นงลักษณ์ เพิ่มชาติ (2548) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญทั้งต่อพนักงาน ผู้บังคับบัญชา และองค์กรดังนี้

1. ความสำคัญต่อพนักงาน พนักงานย่อมต้องการทราบว่า ผลการปฏิบัติงานของตนเป็นอย่างไร มีคุณค่าหรือไม่เพียงใดในสายตาของผู้บังคับบัญชา มีจุดบกพร่องที่ควรจะต้องปรับปรุงหรือไม่ เมื่อมีการประเมินผลการปฏิบัติงานและแจ้งผลให้พนักงานทราบก็จะได้รับรู้

การปฏิบัติงานเป็นอย่างไร หากไม่มีการประเมินผล พนักงานก็ไม่มีทางรู้ถึงผลการปฏิบัติงานของตนว่า มีส่วนใดที่ควรจะทำไว้และส่วนใดควรปรับปรุง พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับคืออยู่แล้วก็จะได้เสริมสร้างให้มีผลการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น

2. ความสำคัญต่อผู้บังคับบัญชา ผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน

ย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมในความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจึงมีความสำคัญต่อผู้บังคับบัญชา เพราะจะทำให้รู้ว่าพนักงานมีคุณค่าต่องานหรือต้ององค์กรมากน้อยเท่าใด จะหาวิธีส่งเสริม รักษา และปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างไร ควรจะให้ทำหน้าที่เดิมหรือสับเปลี่ยนโอนย้ายหน้าที่ไปทำงานใด จึงจะได้ประโยชน์ต่อองค์กรยิ่งขึ้น หากไม่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานก็ไม่สามารถจะพิจารณาในเรื่องเหล่านี้ได้

3. ความสำคัญต่อองค์กร เนื่องจากผลสำเร็จขององค์กรมาจากผลการปฏิบัติงาน

ของพนักงานแต่ละคน ดังนั้นการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจะทำให้รู้ว่าพนักงานแต่ละคนปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรอยู่ในระดับใด มีจุดเด่นหรือจุดด้อยอะไรบ้าง เพื่อองค์กรจะได้หาทางปรับปรุงหรือจัดสรรพนักงานให้เหมาะสมกับความสามารถซึ่งจะทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

เนื่องจากการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญ และมีประโยชน์ต่อการบริหารงานดังที่กล่าวมา หน่วยงานต่าง ๆ จึงกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานขึ้นภายในหน่วยงานของตน การวางระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานจึงมีความสำคัญจำเป็นต้องดำเนินการอย่างรอบคอบ เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ติดตามมาในภายหลังจากที่นำระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้ เช่น การต่อต้านจากผู้บังคับบัญชาที่ทำหน้าที่ประเมินการไม่ยอมรับของพนักงานผู้รับการประเมิน การไม่สามารถสรุปผลการประเมินได้หลังจากที่ทำการประเมินแล้ว เป็นต้น

นอกจากนี้ นงลักษณ์ เพิ่มชาติ (2548) ได้สรุปประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ใช้เป็นเครื่องมือในการจัดสรรทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานอย่างเป็นธรรม
2. สร้างแรงจูงใจและให้รางวัลตอบแทนพนักงานที่มีผลงานได้มาตรฐานหรือ

สูงกว่ามาตรฐาน

3. รักษาความเป็นธรรมภายใน ทั้งในด้านการบริหารเงินเดือน ค่าตอบแทน และ

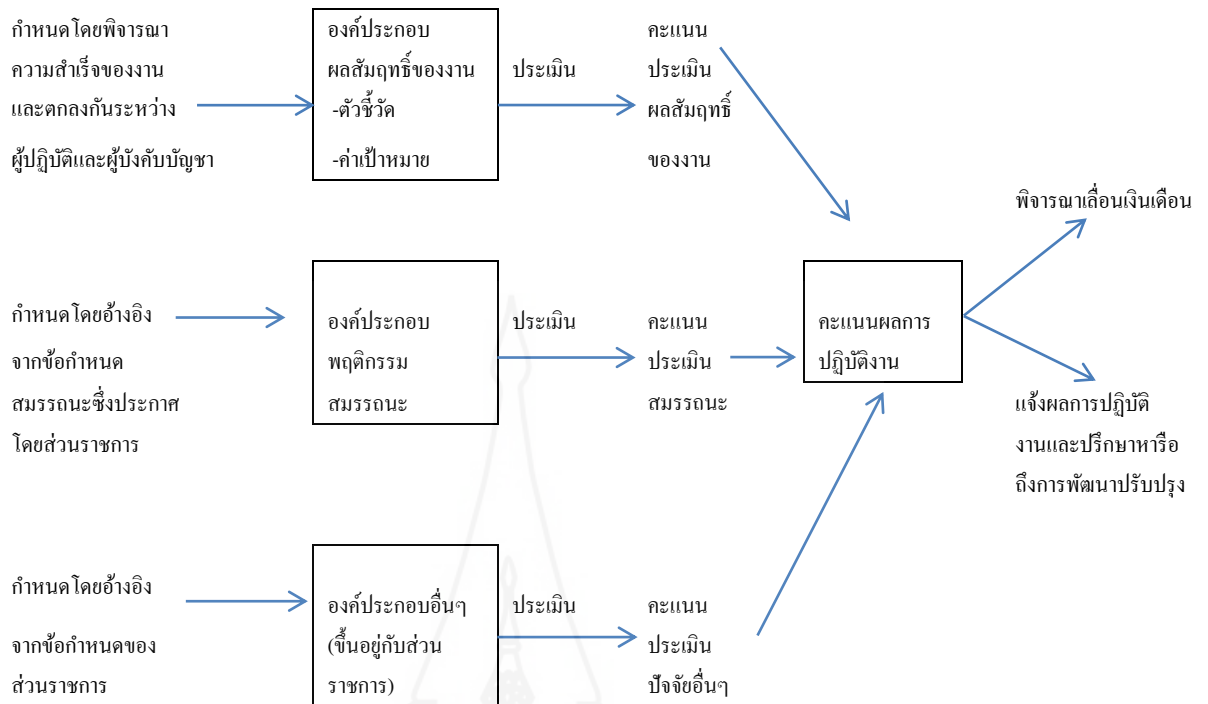
การบริหารงานบุคคล กล่าวคือสามารถพิจารณาประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กร

จากการประเมินผลการปฏิบัติงานว่าให้ความสำคัญกับผลงานหรือให้ความสำคัญกับพฤติกรรม

4. ใช้เป็นเครื่องมือสอนงานและพัฒนาพนักงาน กล่าวคือ การประเมินผล การปฏิบัติงานเป็นกระบวนการหนึ่งในการพัฒนาพนักงาน
5. ใช้เป็นเครื่องมือให้พนักงานยึดถือระเบียบ ข้อบังคับร่วมกันอย่างเท่าเทียม
6. ให้พนักงานได้ทราบถึงความรู้ความสามารถของตนเองในสายตาของผู้บังคับบัญชา และ/หรือเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้อง
7. เป็นการทดสอบความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา หากไม่ยุติธรรมแล้ว คนที่มีความสามารถก็จะหนีจากผู้บังคับบัญชา ในที่สุดผู้บังคับบัญชาต้องทำงานนั้นด้วยตนเองและทำงานหนักมากขึ้น
8. ช่วยวิเคราะห์ปัญหาขององค์กรในด้านต่าง ๆ เช่น ปัญหาในการกำหนดความต้องการฝึกอบรม ความรอบรู้ (Knowledge) ความสามารถ (ability) ทักษะ (skills) ของพนักงาน และลักษณะการว่าจ้าง เป็นต้น
9. ใช้เป็นข้อมูลในการป้องกันปัญหาทางการบริหาร กล่าวคือ ฝ่ายบริหารงานบุคคลสามารถจะวิเคราะห์การประเมินผลการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายงานว่ายุติธรรมหรือไม่

2.3 เกณฑ์การประเมินผลการทำงาน

สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ.(2551) กำหนดแนว การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามระบบการบริหารผลการปฏิบัติราชการว่าคือ การประเมิน ตามสิ่งที่ตกลงกันไว้หรือผลสัมฤทธิ์ของงานซึ่งกำหนดโดยตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย รวมถึง พฤติกรรมซึ่งแสดงออกในการปฏิบัติราชการซึ่งกำหนดโดยสมรรถนะ (Competency) นั้นเอง ในการประเมินจะนำคะแนนการประเมินผลสัมฤทธิ์ส่วนหนึ่ง กับคะแนนการประเมินสมรรถนะอีก ส่วนหนึ่ง เมื่อนำมาคิดคำนวณรวมกันจะได้คะแนนผลการปฏิบัติราชการ ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 สรุปภาพองค์รวมของระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

องค์ประกอบในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนี้ จะมีสัดส่วนหรือน้ำหนักไม่เท่ากัน ซึ่งน้ำหนักขององค์ประกอบที่ไม่เท่ากันนี้ จะถูกนำไปใช้ในการคิดคะแนนผลการปฏิบัติราชการ ดังสมการต่อไปนี้

$$\text{คะแนนผลการปฏิบัติราชการ (100 คะแนน)} = \left[\text{คะแนนการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน} \times \text{น้ำหนักผลสัมฤทธิ์ของงาน} \right] + \left[\text{คะแนนการประเมินสมรรถนะ} \times \text{น้ำหนักสมรรถนะ} \right] + \left[\text{คะแนนการประเมินองค์ประกอบอื่น(ถ้ามี)} \times \text{น้ำหนักองค์ประกอบอื่น} \right]$$

จากภาพองค์รวมของระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่า องค์ประกอบหลักในการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ เกณฑ์ด้านสมรรถนะ และเกณฑ์ด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งใช้ ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานหลัก เป็นต้น

2.3.1 เกณฑ์ด้านสมรรถนะ (Competency)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2546, อ้างถึงใน ขจรศักดิ์ ศิริมัย, 2554) ให้ความหมาย Competency ว่า สมรรถนะคือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์กร กล่าวคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้ มักจะต้องมีองค์ประกอบของทั้ง ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ตัวอย่างเช่น สมรรถนะการบริการที่ดี ซึ่งอธิบายว่า สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ ดังนั้นหากขาดองค์ประกอบต่างๆ ได้แก่ ความรู้ในงานหรือทักษะที่เกี่ยวข้อง เช่นอาจต้องหาข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ และคุณลักษณะของบุคคลที่เป็นคนใจเย็น อดทน ชอบช่วยเหลือผู้อื่นแล้ว บุคคลก็ไม่อาจจะแสดงสมรรถนะของการบริการที่ดีด้วยการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้

HAY Group (2547, อ้างถึงใน ขจรศักดิ์ ศิริมัย, 2554) ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาด้านการวางระบบการบริหารงานบุคคลระดับโลก ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ทำให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้ผลงานโดดเด่นกว่าคนอื่นๆ โดยบุคลากรเหล่านี้จะแสดงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมดังกล่าวได้มากกว่าเพื่อนร่วมงานในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่า และได้ผลงานดีกว่าผู้อื่น

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต(ม.ป.ป.)

ได้ให้ความหมายของ Competency ว่าคือ ความสามารถหรือศักยภาพของบุคคลในด้านต่างๆ อันประกอบไปด้วยความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพหรือผลการปฏิบัติงาน อันจะเห็นได้ด้วยการสังเกตผ่านพฤติกรรมที่บุคคลต่างๆ แสดงออกในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง พฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้นี้จะบ่งชี้ให้เห็นถึงระดับ Competency ซึ่งจะมีมากน้อยแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและจำแนก Competency ออกเป็นสามประเภท ตามคุณลักษณะ ดังนี้

1. ความสามารถหลักของพนักงาน (Employee Core Competency) หมายถึง ความสามารถสำคัญที่บุคคลทุกคน ทุกระดับในองค์กรต้องมีร่วมกัน โดยเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกที่องค์กรคาดหวัง หรืออยากเห็นจากพนักงานทุกคน

2. ความสามารถหลักเชิงบริหารจัดการ (Managerial Competency) หมายถึง ความสามารถที่บุคลากรที่ดำรงตำแหน่งในระดับบริหารจำเป็นต้องมี ตัวอย่างเช่น

- ความสามารถในการแก้ไขปัญหา (Problem Solving)
- ความสามารถในการวางแผนงานและจัดระบบงาน (Planning and

Organizing)

- ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นต้น

3. ความสามารถหลักเฉพาะงาน (Functional Competency) เช่น งานด้านการขาย คือ ความสามารถในการขาย (Sales Technique)

จากเกณฑ์ด้านสมรรถนะข้างต้น สรุปได้ว่า พนักงานจำเป็นต้องมีคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม คือ มีสมรรถนะหลักเฉพาะงานเชิงเทคนิค และมีสมรรถนะร่วมของพนักงานทั้งองค์กร ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีในแขนงวิชาชีพของตนและสนับสนุนเป้าหมายหรือวิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กร

2.3.2 เกณฑ์ด้านตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานหลัก

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2553) กล่าวว่า KPIs (Key Performance Indicators) คือเครื่องมือที่ใช้วัดผลการดำเนินงาน หรือประเมินผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ขององค์กร ซึ่งสามารถแสดงผลของการวัดในรูปแบบข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อสะท้อนประสิทธิภาพประสิทธิผล ในการปฏิบัติงาน

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2554) ได้ให้ความหมายของคำว่า Performance Indicators (ตัวชี้วัดผลงาน) ว่า หมายถึง ปัจจัยที่กำหนดขึ้น เพื่อวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ลักษณะเด่นคือ เป็นตัววัดผลงานที่เป็นรูปธรรม จับต้องได้ เป็นตัวเลข ถือได้ว่าเป็นข้อมูลในลักษณะ Hard Data สามารถนำผลลัพธ์ที่ได้จากการเก็บข้อมูลมาเปรียบเทียบในลักษณะของการบวก ลบ คูณ หารได้ และสามารถนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบกับอดีต ปัจจุบัน และนำมาใช้เป็นเกณฑ์กำหนดค่าเป้าหมายสำหรับอนาคตได้

PIs ถูกกำหนดขึ้นจากขอบเขตภาระหน้าที่งานที่ควรจะเป็นของตำแหน่งงานนั้นและเป็นตัวชี้วัดผลการทำงานของพนักงานตามตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ โดยกำหนดขึ้นได้ไม่จำกัดจำนวนข้อ จากนั้น ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมกันพิจารณาเลือกเป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก (Key Performance Indicators) โดยใช้หลักการของ SMART คือ Specific, Measurable, Attainable, Relevant and Time Frame ดังที่ อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2554) ได้ให้รายละเอียดไว้ดังนี้

Specific (ความเฉพาะเจาะจง) การกำหนดตัวชี้วัดของพนักงานต้องเฉพาะเจาะจง โดยต้องเกี่ยวข้องกับงานที่ตนเองรับผิดชอบ ทั้งนี้เพื่อให้การกำหนดตัวชี้วัดทำได้ง่าย และเฉพาะเจาะจงกับงานที่ได้รับมอบหมายมากขึ้น องค์กรควรจัดให้มีการทบทวนคำบรรยายลักษณะงานของพนักงาน ซึ่งหัวหน้างานโดยตรงจะเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการตรวจสอบและทำความเข้าใจในหน้าที่งานแก่พนักงาน

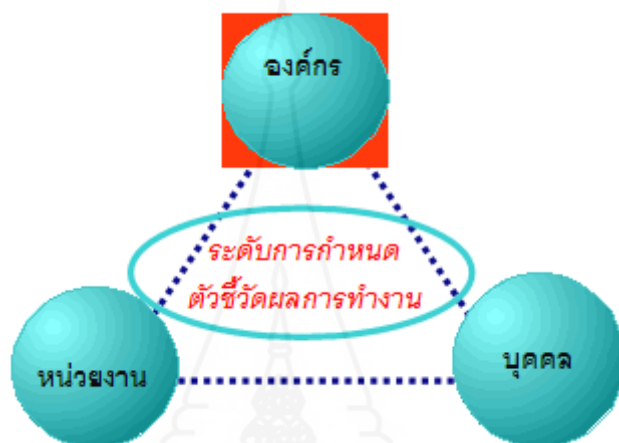
Measurable (การวัดได้) ตัวชี้วัดของพนักงานที่กำหนดขึ้นนั้นจำเป็นต้องวัดได้ อาจวัดได้ในเชิงของตัวเลข โดยปกติจะเป็นงานที่อยู่ในสายงานหลัก (Line Function) ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับผลกำไรขององค์กรโดยตรง เช่น งานผลิต งานขาย งานการตลาด เป็นต้น แต่จะมีงานบางงานที่ไม่สามารถวัดผลการทำงานได้ในรูปของตัวเลข โดยส่วนใหญ่จะเป็นงานที่อยู่ในสายงานสนับสนุน (Support Function) ที่สนับสนุนการทำงานของสายงานหลัก เช่น งานจัดซื้อ งานบุคคล งานธุรการ งานบัญชี งานเลขานุการ เป็นต้น ซึ่งการกำหนดตัวชี้วัดของพนักงานที่อยู่ในสายงานสนับสนุนสามารถวัดได้ในรูปแบบของพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้ เช่น ความถูกต้องในการจัดทำเอกสาร ความรวดเร็วในการติดต่อนัดหมาย เป็นต้น

Attainable (การบรรลุได้) ขอให้พิจารณาว่าตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นควรมีสิ่ง/ปัจจัยสนับสนุนให้ตัวชี้วัดสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ อาจจะเป็นจำนวนคน อุปกรณ์ หรืองบประมาณสนับสนุน เช่น ตัวชี้วัดของงานขาย ได้แก่ การเพิ่มเป้ายอดขายขึ้นจากเดิม 2 ล้านบาท ไปเป็น 15 ล้านบาท ทั้งนี้หากการเพิ่มเป้ายอดขายดังกล่าว ผู้บริหารขององค์กรไม่มีนโยบายสนับสนุนให้เพิ่มจำนวนคน หรืองบประมาณในการโฆษณาใด ๆ ก็ตามในการสนับสนุนให้ตัวชี้วัดดังกล่าวประสบความสำเร็จ ซึ่งเหตุการณ์เช่นนี้ ขอแนะนำว่าควรพิจารณาปรับเปลี่ยนตัวเลขของเป้ายอดขายให้ลดลง มิเช่นนั้น ผลงานของฝ่ายขายนี้คงจะไม่เข้าตากรรมการอย่างแน่นอน

Relevant (ความเกี่ยวข้อง) ตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นต้องมีความเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย และกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจขององค์กร นอกจากนี้ตัวชี้วัดของพนักงานรายบุคคลต้องสนับสนุนตัวชี้วัดขององค์กร และตัวชี้วัดของหน่วยงาน มิใช่ว่าเป้าหมายไปทาง ตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นไปอีกทางหนึ่ง ดังนั้นก่อนที่จะกำหนดตัวชี้วัดของพนักงานรายบุคคล ขอให้องค์กรเริ่มพิจารณาจากภาพใหญ่ก่อน ซึ่งเกี่ยวข้องกับทิศทาง และแผนงานในการดำเนินการ (วิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย กลยุทธ์) หลังจากนั้นให้องค์กรเริ่มกำหนดตัวชี้วัดผลการทำงานขององค์กรในภาพรวม เมื่อกำหนดเสร็จให้องค์กรเริ่มพิจารณาว่าในแต่ละหน่วยงาน (ฝ่าย ส่วน แผนก) ควรมีตัวชี้วัดอะไรบ้างโดยมุ่งเน้นไปที่ผลการทำงานของทีม (Team Result) เมื่อกำหนดเสร็จสิ้นแล้ว ให้เริ่มพิจารณาคู่ต่อไปว่าพนักงานแต่ละคนควรมีตัวชี้วัดอะไรบ้าง

Time Frame (กำหนดเวลาให้แล้วเสร็จ) การกำหนดตัวชี้วัดในแต่ละตัวควรมีการกำหนดช่วงระยะเวลาที่จะต้องเสร็จ อาจจะเป็นรายปี รายไตรมาส รายเดือน รายสัปดาห์ รายวัน หรือรายชั่วโมง ก็ตาม (ขึ้นกับความเหมาะสมของตัวชี้วัดในแต่ละตัว) ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานรับรู้เป้าหมายของตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นว่าจะต้องเสร็จเมื่อไร เพราะการกำหนดระยะเวลาตัวเองจะทำให้พนักงานกำหนดแผนการหรือจัดลำดับความสำคัญของงานที่รับผิดชอบว่าจะ ไรคือสิ่งที่จำเป็นเร่งด่วนและต้องทำก่อนหรือหลัง

นอกจากนี้ อารณีย์ ภูวิทย์พันธ์ (2551) ได้แบ่งระดับของตัวชี้วัดผล
การปฏิบัติงานเป็น 3 ระดับได้แก่ ระดับองค์กร (Organization Indicators) ระดับหน่วยงาน
(Department Indicators) และระดับบุคคล (Individual Indicators) ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 ระดับของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน

ตัวชี้วัดระดับองค์กร (Organization Indicators) หมายถึง สิ่งที่ใช้วัดผล
การทำงานในภาพรวมขององค์กร เป็นตัวชี้วัดหลักเพื่อตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย
และกลยุทธ์ขององค์กร เช่น รายได้ ส่วนแบ่งการตลาด ผลผลิต ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นต้น

ตัวชี้วัดระดับหน่วยงาน (Department Indicators) หมายถึง สิ่งที่ใช้วัดผล
การทำงานของหน่วยงาน อาจจะเป็นในระดับฝ่าย ระดับแผนก หรือระดับส่วนงาน ทั้งนี้ตัวชี้วัด
ดังกล่าวจะแตกต่างกันตามลักษณะงานที่รับผิดชอบ เช่น งานจัดซื้อ : ระยะเวลาการจัดซื้อ จำนวน
ผู้ผลิต (Supplier) ต้นทุนที่ใช้ เป็นต้น

ตัวชี้วัดระดับบุคคล (Individual Indicators) หมายถึง สิ่งที่ใช้วัดผลการ
ทำงานของพนักงานรายบุคคลตามขอบเขตหน้าที่งานที่รับผิดชอบ ทั้งนี้พนักงานที่มีหน้าที่งาน
คล้ายกัน ตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นควรจะไม่แตกต่างกัน

จากเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานข้างต้น สรุปได้ว่า เกณฑ์การ
ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน ทุกตำแหน่ง ต้องใช้หลักการเดียวกันทั้งองค์กร
กล่าวคือ ถ้าองค์กรใดใช้เฉพาะตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานหลัก (Key Performance Indicators: KPIs)
เป็นเครื่องมือเพียงอย่างเดียว จำเป็นต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของแต่ละตำแหน่งไว้

และถ้าองค์กรใดใช้ทั้งตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมที่ช่วยนำไปสู่ผลหรือ Competency ด้วย จำเป็นต้องมีการให้น้ำหนักของตัวชี้วัด และ Competency ไว้ว่าเป็นเท่าไร เช่น ให้น้ำหนักของตัวชี้วัดเป็น 60 และน้ำหนักของ Competency เป็น 40 เป็นต้น ทั้งนี้เพราะตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน คือ การวัดผลสัมฤทธิ์ของงานที่องค์กรต้องการจากตำแหน่งงานนั้นๆ ขณะที่ Competency คือ วิธี หนทาง หรือพฤติกรรมที่นำไปสู่ผลงานนั้น โดย Competency อาจกำหนดเป็น Competency ของ แต่ละตำแหน่ง ที่เรียกว่า Functional Competency หรือ เป็น Competency รวมขององค์กรที่เรียกว่า Core Competency

2.4 การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายเอกลักษณ์

การพิจารณาผลการปฏิบัติงานของพนักงานในตำแหน่งพนักงานขายเอกลักษณ์ ใช้วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบยึดผลสำเร็จของงานหรือวัตถุประสงค์เป็นหลัก (Result or Objective Based Approach) ซึ่งตำแหน่งพนักงานขายเอกลักษณ์ ผลสำเร็จด้านยอดขาย (sales achievement, sales performance) ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด ถือเป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานหลัก (KPIs: Key Performance Indicators) ระดับบุคคล ที่สำคัญที่ถูกกำหนดไว้ในใบ กำหนดหน้าที่งานหรือคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) โดยให้สอดคล้องและสนับสนุน ต่อเป้าหมายขององค์กร ในการใช้ข้อมูลด้านศักยภาพของเขตการขายที่รับผิดชอบและสัดส่วน การขายที่ถือครองอยู่ เป็นข้อมูลในการจัดสรรเป้าหมายไปสู่รายบุคคลของพนักงานขายเอกลักษณ์ อันเป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลที่วัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยอาจมี Competency หรือไม่มี Competency เป็นองค์ประกอบ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเกณฑ์ของแต่ละองค์กรกำหนด

ตัวอย่าง Competency สำหรับตำแหน่งพนักงานขายเอกลักษณ์ของบริษัท เบอริงเกอร์ อินเทลโล (ไทย) จำกัด คือ Lead and Learn Competency ที่เป็น Core Competency ของ องค์กร ดังนี้

1. พฤติกรรมของการมีความคิดริเริ่ม (Are we taking initiative?)
2. พฤติกรรมของการทำงานร่วมกัน (Are we connected?)
3. พฤติกรรมของการผลักดันให้เกิดผล (Are we getting results?)
4. พฤติกรรมของการพัฒนาตนเองและผู้ร่วมงาน (Are we growing together?)

โดยทั้ง Competency และ KPIs จะถูกให้น้ำหนัก แล้วนำมาประเมินร่วมกัน
 ขึ้นจิตต์ เมืองครุฑ, อนุพงษ์ ทองแก้ว, ธัญลักษณ์ ประทุมรัตน์ และ จิตสุนันท์

เดชรุ่งไพศาล(2557) ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ พบว่า บริษัทขนาดกลางและขนาดใหญ่
 ในอุตสาหกรรมผลิตและจำหน่ายเอกลักษณ์ มักมี Competency เป็นเกณฑ์ร่วมในการประเมิน
 ขณะที่บริษัทขนาดเล็กไม่มีการกำหนด Competency ไว้ มีแต่เพียง KPIs เรื่องการวัดผลสำเร็จของ

ยอดขายเท่านั้น อีกทั้ง ตำแหน่งพนักงานขายเก็ลซกันท์ เป็นตำแหน่งที่ได้รับค่าตอบแทนส่วนหนึ่ง จากผลสำเร็จของยอดขาย (sales incentives) และพบว่า โดยเฉลี่ย ทุกบริษัท เริ่มให้ค่าตอบแทนส่วน นี้ ที่ระดับผลสำเร็จของยอดขายตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไป

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย เก็ลซกันท์ ที่จำเป็นต้องมี และเหมือนกันทุกองค์กร คือ ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานหลัก (KPIs) ด้าน ผลสำเร็จของยอดขาย ที่สามารถวัดผลเป็นตัวเลขได้ และสามารถเปรียบเทียบคุณภาพของงาน ระหว่างพนักงานขายเก็ลซกันท์ด้วยกันได้ โดยที่ค่าเฉลี่ยของผลสำเร็จด้านยอดขาย ที่เริ่มให้ ผลตอบแทนเพื่อจูงใจการขาย ของบริษัทผู้ผลิตและจำหน่ายเก็ลซกันท์ต่างๆ อยู่ที่ระดับร้อยละ 80 ขึ้นไป

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 งานวิจัยในประเทศ

ปวีณา ปักษา(2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนตัว ความฉลาด ทางอารมณ์และพฤติกรรมการเผชิญปัญหา กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายตรง โดยใช้ แบบสอบถามสถานภาพส่วนตัว แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของกรมสุขภาพจิต แบบวัด พฤติกรรมการเผชิญปัญหา และแบบวัดผลการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความ ฉลาดทางอารมณ์ พบว่า

1. พนักงานขายตรงมีสถานภาพส่วนตัวแตกต่างกัน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ความฉลาดทางอารมณ์ และพฤติกรรมการเผชิญปัญหาที่แตกต่างกัน ดังนี้

1.1 พนักงานขายตรงที่มีอายุตัวและอายุงานมากจะมีผลการปฏิบัติงานและ ความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าพนักงานขายตรงที่มีอายุตัวและอายุงานน้อย

1.2 พนักงานขายตรงที่มีสถานภาพสมรสมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่า และมีความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าพนักงานขายตรงที่เป็น โสด

1.3 พนักงานขายตรงที่มีสถานภาพสมรสจะมีความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่า และมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาดีกว่าพนักงานขายตรงที่เป็นหม้ายหรือหย่าร้าง

1.4 พนักงานขายตรงที่มีวุฒิการศึกษาสูงจะมีความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่า พนักงานขายตรงที่มีวุฒิการศึกษาต่ำ

1.5 พนักงานขายตรงที่มีอายุงานมากจะมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาดีกว่า พนักงานขายตรงที่มีอายุงานน้อย

1.6 พนักงานขายตรงเพศชายมีความฉลาดทางอารมณ์เฉพาะด้านเก่งสูงกว่า
พนักงานขายตรงเพศหญิง

2. พนักงานขายตรงที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่า
พนักงานขายตรงที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ

3. พนักงานขายตรงที่มีคะแนนพฤติกรรมกรมการเผชิญปัญหาสูงมีผลการปฏิบัติงาน
สูงกว่าพนักงานขายตรง ที่มีคะแนนพฤติกรรมกรมการเผชิญปัญหาต่ำ

4. ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรมการเผชิญปัญหา

5. สถานภาพส่วนตัวด้านการสมรส ความฉลาดทางอารมณ์ และพฤติกรรม
กรมการเผชิญปัญหาสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายตรงได้

เทพินทร์ บุญกระจ่าง (2547) ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์กับความสามารถในการ
ปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาล โรงพยาบาลจิตเวช ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ วัตถุประสงค์การวิจัย
(1) เพื่อศึกษาสภาวะความฉลาดทางอารมณ์และความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลของ
พยาบาล โรงพยาบาลจิตเวช ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความฉลาด
ทางอารมณ์กับความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาล โรงพยาบาลจิตเวช ภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ (3) เพื่อศึกษาตัวแปรย่อยความฉลาดทางอารมณ์ที่ร่วมทำนายความสามารถใน
การปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาล โรงพยาบาลจิตเวช ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยผลการวิจัย
พบว่า

1. ความฉลาดทางอารมณ์ของพยาบาลโรงพยาบาลจิตเวช ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ทั้งภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับเกณฑ์ปกติ ยกเว้นด้านการควบคุมอารมณ์อยู่ในระดับสูงกว่า
เกณฑ์ปกติ

2. ความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลโรงพยาบาลจิตเวช
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับสูง

3. ความฉลาดทางอารมณ์ ทุกด้าน ได้แก่ ด้านการควบคุมอารมณ์ ด้านการเห็นใจ
ผู้อื่น ด้านความรับผิดชอบ ด้านการมีแรงจูงใจในตนเอง ด้านการตัดสินใจและแก้ไขปัญหา ด้านการ
มีสัมพันธภาพกับผู้อื่น ด้านความภูมิใจในตนเอง ด้านความพึงพอใจในชีวิต และด้านการมีความสุข
สงบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลโรงพยาบาล
จิตเวช ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และทุกด้านร่วมกันอธิบาย
ความแปรปรวนของความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลโรงพยาบาลจิตเวช ภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือได้ ร้อยละ 22.9 ($R^2=0.229$)

4. การมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น และความภูมิใจในตนเอง เป็นองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ที่เป็นตัวพยากรณ์ที่ดี ของความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลโรงพยาบาลจิตเวช ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยทั้งสององค์ประกอบร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาล ได้ร้อยละ 22.1 ($R^2=0.221$)

ดิลกฤทธิ์ อภิวัฒนสิงหะ(2550) ศึกษาความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์กับความสำเร็จในการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชร เขต 1 โดยในส่วนเรื่องของความสัมพันธ์พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชร เขต 1 เกือบทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเรียงลำดับดังนี้ คือ ด้านเก่ง:มีสัมพันธภาพกับผู้อื่น รองลงมาคือ ด้านดี:ควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง และที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คือ ด้านเก่ง:ตัดสินใจและแก้ปัญหา รองลงมาคือ ด้านสุข:ภูมิใจในตนเองและพึงพอใจในชีวิต

ศักดิ์ ชุ่นกลาง(2552) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแบบภาวะผู้นำกับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 1-7 ผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 1-7 มีภาวะผู้นำแบบเสรีนิยมมากที่สุด รองลงมา คือแบบประชาธิปไตย และแบบเผด็จการ ตามลำดับ ความฉลาดทางอารมณ์ ของผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 1-7 ในภาพรวมอยู่ในระดับเกณฑ์ปกติ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านดี อยู่ในระดับสูงกว่าปกติ ด้านเก่งและด้านสุขอยู่ในเกณฑ์ปกติ ความสัมพันธ์ระหว่างแบบภาวะผู้นำกับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 1-7 โดยภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้านของความฉลาดทางอารมณ์พบว่า แบบภาวะผู้นำสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี และด้านเก่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแบบภาวะผู้นำไม่สัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุข เมื่อกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อัจฉรา สุชาติประเสริฐกุล(2553) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ และความผูกพันต่อองค์กรของนักเรียนทุนรัฐบาลไทย ตัวแปรต้นที่ใช้ในการศึกษา คือ ตัวแปรบุคลิกภาพตามทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และตัวแปรลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ ตัวแปรตามคือ ความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพด้าน Extraversion มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความผูกพันองค์กรแบบ Continuance Commitment โดยที่

ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรแบบ Affective Commitment และ Normative Commitment ขณะที่บุคลิกภาพด้าน Agreeableness มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรแบบ Affective Commitment และ Normative Commitment นอกจากนี้ ยังพบว่า บุคลิกภาพด้าน Conscientiousness มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรแบบ Affective Commitment และบุคลิกภาพด้าน Intellect มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความผูกพันองค์กรแบบ Normative Commitment สำหรับตัวแปรลักษณะความฉลาดทางอารมณ์พบว่านักเรียนทุนรัฐบาลไทยมีลักษณะความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมในระดับค่อนข้างสูงที่ค่าเฉลี่ย 5.05 และมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรแบบ Affective Commitment โดยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรแบบ Continuance Commitment และ Normative Commitment งานวิจัยนี้ยังไม่มีข้อสรุปที่แน่ชัดว่าบุคลิกภาพด้านใดที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 แบบอย่างแน่นอน และจำเป็นต้องมีการศึกษาเพิ่มเติมต่อไป

3.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Petrides and Furnham(2003) ทำการวิจัยเรื่อง Trait Emotional Intelligence: Behavioral Validation in Two Studies of Emotion Recognition and Reactivity to Mood Induction โดยมีวัตถุประสงค์คือ ใช้วิธีการทดลองทางวิทยาศาสตร์ พิสูจน์ Trait EI ในประเด็นเรื่อง construct validity and incremental validity ผลการศึกษาแรก แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่มี Trait EI สูงกว่ามีรูปแบบการตอบสนองที่เร็วกว่า ผู้ที่มี Trait EI ต่ำกว่า (โดยวัดจากเวลาที่ใช้และจำนวนรูปภาพที่ใช้แต่ละครั้งในการกำหนดว่า ภาพใดคือภาพแสดงออกทางอารมณ์สุข เศร้า กลัว รังเกียจ โกรธ ประหลาดใจ) กล่าวคือ งานที่ต้องใช้การรับรู้ทางอารมณ์ ผู้ที่มี Trait EI สูงกว่าย่อมต้องทำงานนั้นได้ดีกว่า (มีประสิทธิภาพมากกว่านั่นเอง) เพราะใช้เวลาและจำนวนทรัพยากรน้อยกว่า ซึ่งพิสูจน์ให้เห็นว่า ผู้ที่มีการรับรู้ด้านอารมณ์ของตนเองได้ดีกว่า (high Trait EI) มีความสัมพันธ์กับความสามารถที่เกิดขึ้นจริง (ผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า สามารถใช้ Trait EI เป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงานได้ นั่นเอง ผลการศึกษาที่สอง แสดงให้เห็นว่ากลุ่ม high Trait EI จะมีการเปลี่ยนแปลงของสภาวะอารมณ์เมื่อถูกกระตุ้นมากกว่า กลุ่ม low Trait EI (โดยใช้แบบสอบถาม POMS ในการประเมินสภาวะอารมณ์ 6 ด้านคือ สภาวะเครียด ซึมเศร้า โกรธ สับสน อ่อนล้า และกระฉับกระเฉง) เมื่อชมวิดีโอสงครามโลกครั้งที่สอง (วิดีโอแบบเครียด) และชมวิดีโอตลก (วิดีโอแบบสนุกสนาน) ความไวต่อการกระตุ้นทางอารมณ์ที่มากกว่านี้ แสดงให้เห็นว่า Trait EI สัมพันธ์กับ The Big Five Factors .

สรุป ทั้งสองการศึกษา สนับสนุนความตรงเชิงโครงสร้างของแนวคิด Trait EI และความตรงเชิงหมวดหมู่ของ Trait EI ที่มากกว่า Personality.

Petrides et al.,(2007) ศึกษาเรื่อง The location of trait emotional intelligence in personality factor space ตัวแปรต้น คือ The Giant Three และ The Big Five Factors ตัวแปรตาม คือ Trait EI ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า

1. ในมุมมองของบุคลิกภาพ ลักษณะที่เด่นที่สุดของ Trait EI คือการมีความสัมพันธ์สูงสุด กับบุคลิกลักษณะที่ระแวง กังวล และการชอบแสดงออก (Neurotism and Extraversion) ซึ่งเป็นลักษณะของ The Big Five Factors.

2. Trait EI เป็นเครื่องมือที่เชื่อถือได้ ใช้ในการทำนาย (reliable predictor) ความพึงพอใจในชีวิต (life satisfaction) การใคร่ครวญ ไตร่ตรอง (rumination) การใช้เหตุผล (rational coping) การไม่ยึดติด (detached coping) และการใช้อารมณ์ (emotional coping) อันเป็นลักษณะที่สำรวจได้เพิ่มเติมจาก The Giant Three and The Big Five Factors.

3. The Giant Three และ The Big Five Factors มีบางลักษณะที่ทับซ้อนกับ Trait EI

4. Trait EI เป็นการตกผลึกลักษณะบุคลิกภาพด้านอารมณ์ในทุกแง่มุม ให้อยู่ในกรอบแนวคิดเดียว ที่ใช้การประเมินตนเองด้านอารมณ์ต่างๆผ่านการตอบแบบสอบถาม จัดเป็นตัวแปรสำคัญที่ใช้บอกความแตกต่างของแต่ละบุคคล เช่นเดียวกับที่ The Giant Three และ The Big Five Factors ได้พิสูจน์ให้ประจักษ์มาแล้ว

Petrides and Cooper.(2010) ทำการวิจัยเรื่อง A Psychometric Analysis of the Trait Emotional Intelligence Questionnaire–Short Form (TEIQue–SF) Using Item Response Theory วัตถุประสงค์เพื่อ ตรวจสอบคุณสมบัติในการเป็นเครื่องมือทางจิตวิทยาของแบบสอบถาม ลักษณะความฉลาดทางอารมณ์แบบสั้นกระชับ (TEIQue–SF) ด้วยการทดลองทางวิทยาศาสตร์สอง การทดลอง และวิเคราะห์โดยใช้ Item Response Theory (IRT) ผลการวิจัยพบว่า แบบสอบถาม ลักษณะความฉลาดทางอารมณ์แบบสั้นกระชับนี้มีคุณสมบัติที่ดี ในการเป็นเครื่องมือทางจิตวิทยา และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการประเมินความแตกต่างทางด้านลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ของแต่ละบุคคลได้อย่างรวดเร็ว

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น พบว่า ทฤษฎี Trait EI เกิดขึ้นอย่างมากในช่วงศตวรรษที่ 21 มีการทดสอบความตรงเชิงโครงสร้างและความสัมพันธ์กับ บุคลิกภาพ The Big Five (Petrides and Furnham, 2003 และ Petrides et al., 2007) รวมถึงการพัฒนาของแบบสอบถาม Trait Emotional Questionnaire (TEIQue) อย่างต่อเนื่อง มาจนถึงแบบสั้นกระชับ คือ Trait Emotional Intelligence Questionnaire-Short Form (TEIQue-SF) (Petrides and Furnham, 2006) ในการนำไปใช้ศึกษาความสัมพันธ์ของ Trait EI กับตัวแปรอื่นๆที่สนใจ และล่าสุดยังคงได้รับการรับรองว่าสามารถใช้ TEIQue-SF ในการประเมินความแตกต่างด้านลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ของแต่ละบุคคลได้อย่างรวดเร็ว (Petrides and Cooper, 2010) ด้วยการใช้การวิเคราะห์แบบ Item Response Theory (IRT analysis) ในการทดสอบความเที่ยงตรงแม่นยำในการเป็นเครื่องมือวัดทางจิตวิทยา และอัจฉรา สุชาติประเสริฐกุล ได้ใช้เป็นเครื่องมือชิ้นหนึ่งในการวิจัย ว่าลักษณะความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างไร (อัจฉรา สุชาติประเสริฐกุล, 2553) เหตุนี้ผู้ศึกษาจึงสนใจใช้แบบสอบถาม TEIQue-SF ในการศึกษาความสัมพันธ์ของ Trait EI กับผลการปฏิบัติงานว่า ผู้ที่มีลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ (high Trait EI) คือ สามารถรับรู้ เข้าใจ และตอบสนองอารมณ์ ของทั้งตนเองและผู้อื่น ได้ดีนั้น จะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีแบบยั่งยืนด้วยหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง งานขาย ซึ่งเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะในการรับรู้อารมณ์ของลูกค้าอย่างมาก เพื่อการหาจังหวะเวลาที่เหมาะสมของโอกาสการขาย หรือสร้างสัมพันธ์อันดีอย่างต่อเนื่องยาวนานกับลูกค้า การมีแรงจูงใจหรือมีเป้าหมายเป็นของตนเอง การมีทัศนคติที่ดี ทั้งหมดนี้เพื่อผลสำเร็จทางการขายที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อันก่อให้เกิดความสำเร็จอย่างยั่งยืนตามมา ในที่สุด โดยการศึกษาทดลองของ Petrides and Furnham, 2003 ได้พิสูจน์แล้วจากการทดลองแรกว่า สามารถนำทฤษฎี Trait EI มาใช้ทำนายผลการปฏิบัติงานได้ โดยเฉพาะงานที่ต้องอาศัยทักษะการรับรู้อารมณ์ และงานวิจัยในประเทศที่พิสูจน์ความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับตัวแปรต่างๆ ไปได้เช่น ภาวะผู้นำ พฤติกรรมการเผชิญปัญหา ความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาล ความสำเร็จในการทำงานของผู้บริหาร สถานศึกษา เป็นต้น โดยการศึกษาที่ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถาม TEIQue-SF ที่พัฒนาโดย Petrides and Furnham มาใช้ในการประเมินหาลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ และใช้ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานหลัก (KPIs) เรื่องผลสำเร็จด้านยอดขายมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ ในการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

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

1. ประชากร

ประชากรในการศึกษานี้คือ พนักงานขายเภสัชภัณฑ์ของบริษัทต่างๆ ที่จำหน่ายเภสัชภัณฑ์ทุกประเภทให้กับโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 82 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 28 มีนาคม พ.ศ.2557 จากธุรการฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม และการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม ดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร ตำราทางวิชาการ ทั้งของในประเทศและต่างประเทศ และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำแบบสอบถาม

2.2 กำหนดโครงสร้างแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารในข้อ 2.1 มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 30 ข้อ แบ่งเป็นคำถาม

ทางบวก 15 ข้อ และคำถามทางลบ 15 ข้อ ของ Petrides and Furnham (2006) โดยกำหนดค่าน้ำหนักตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert scale) ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ค่าน้ำหนักของตัวเลือกทางบวก	ค่าน้ำหนักของตัวเลือกทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 7	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1
เห็นด้วย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 6	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2
ค่อนข้างเห็นด้วย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3
เฉยๆ	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5
ไม่เห็นด้วย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 6
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 7

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามเป็นปลายปิด แบบเลือกตอบ จำนวน 1 ข้อ โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 คือ ช่วงจำนวนเดือนที่ขายถึงเป้าหมายร้อยละ 80 ขึ้นไป มีจำนวน 0 เดือน ถึง 5 เดือน

ระดับที่ 2 คือ ช่วงจำนวนเดือนที่ขายถึงเป้าหมายร้อยละ 80 ขึ้นไป มีจำนวนตั้งแต่ 6 เดือนถึง 9 เดือน

ระดับที่ 3 คือ ช่วงจำนวนเดือนที่ขายถึงเป้าหมายร้อยละ 80 ขึ้นไป มีจำนวนตั้งแต่ 10 เดือนถึง 12 เดือน

2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างตามโครงสร้างของเนื้อหาที่กำหนดไว้ในข้อ 2.2 เสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ดังรายชื่อในภาคผนวก ก เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ตามโครงสร้างเนื้อหาของฉบับภาษาไทย โดยนำมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence : IOC) ได้ค่า IOC เท่ากับ 1

2.4 ปรับปรุงข้อคำถามให้สมบูรณ์ ตามความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

2.5 นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try-out) กับพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ที่โรงพยาบาลอื่น จำนวน 30 คน และคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.88

2.6 ปรับปรุงข้อคำถามให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น จัดทำแบบสอบถามต้นฉบับสมบูรณ์ และนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษา ขอความอนุเคราะห์จากเจ้าหน้าที่ธุรการฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ให้ช่วยเก็บข้อมูล เมื่อพนักงานขายเภสัชภัณฑ์มาติดต่อที่ฝ่ายเภสัชกรรม โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลรวม 4 สัปดาห์ คือ ระหว่างวันที่ 28 มีนาคม พ.ศ.2557 ถึงวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2557

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามที่ได้ทั้งหมด มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล บันทึกข้อมูลก่อนนำไปประมวลผลข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล จัดทำตารางวิเคราะห์สถิติ เพื่อนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการศึกษา โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

4.1 ข้อมูลด้านลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ ใช้สถิติเชิงพรรณนาด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยมีหลักเกณฑ์ในการแปลผล (มัลลิกา บุนนาค อ่างใน มณฑิรา ทองเงิน 2552: 26) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงห่างของคะแนนแต่ละช่วง} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{7-1}{7} = 0.86 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความฉลาดทางอารมณ์
6.17 – 7.00	สูงที่สุด
5.31 – 6.16	สูง
4.45 – 5.30	ค่อนข้างสูง
3.59 – 4.44	ปานกลาง
2.73 – 3.58	ค่อนข้างต่ำ
1.87-2.72	ต่ำ
1.00-1.86	ต่ำที่สุด

4.2 ข้อมูลด้านผลการปฏิบัติงาน ใช้สถิติแจกแจงความถี่ และร้อยละ

4.3 ข้อมูลด้านความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงาน ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อแสดงระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสอง



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์” ได้เตรียมแบบสอบถามให้กลุ่มประชากรจำนวน 82 ชุด และรับกลับคืนมาจำนวน 82 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 สำหรับการวิเคราะห์และการนำเสนอผลการศึกษา แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ปรากฏผล ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของลักษณะความฉลาดทางอารมณ์

ลักษณะความฉลาดทางอารมณ์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน		
		มาตรฐาน	ความหมาย	ลำดับที่
1. การปรับตัว (Adaptability)	5.09	1.15	ค่อนข้างสูง	4
1.1 บ่อยครั้งที่ฉันพบว่ามันยากที่จะปรับเปลี่ยนชีวิตตามสถานการณ์ (คำถามข้อที่ 14)	4.74	1.58	ค่อนข้างสูง	

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะความฉลาดทางอารมณ์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน		ลำดับที่
		มาตรฐาน	ความหมาย	
1.2 ฉันสามารถปรับตัวเข้ากับ สิ่งแวดล้อมใหม่ๆ(คำถามข้อที่ 29)	5.44	1.30	สูง	
2. ความกล้าแสดงออก และปกป้องสิทธิ (Assertiveness)	4.33	1.21	ปานกลาง	14
2.1 บ่อยครั้งที่ฉันพบว่ามันยาก ที่จะยืนหยัดเพื่อสิทธิของตนเอง (คำถามข้อที่ 10)	4.37	1.60	ปานกลาง	
2.2 ฉันมักจะยอมให้ทุกๆที่รู้ว่าตัวเอง นั้นเป็นฝ่ายถูก(คำถามข้อที่ 25)	4.27	1.54	ปานกลาง	
3. การรับรู้อารมณ์ ทั้งของตนเองและ ผู้อื่น (Emotion Perception of Self and Others)	4.69	1.02	ค่อนข้างสูง	9
3.1 บ่อยครั้งที่ฉันไม่สามารถบอก อารมณ์ความรู้สึกของตัวเองได้ (คำถามข้อที่ 8)	4.58	1.54	ค่อนข้างสูง	
3.2 บ่อยครั้งที่ฉันจะหยุดและคิดถึง ความรู้สึกของตนเอง(คำถามข้อที่ 23)	4.78	1.34	ค่อนข้างสูง	
4. การแสดงออกทางอารมณ์ (Emotion Expression)	4.62	1.09	ค่อนข้างสูง	12
4.1 ฉันไม่มีปัญหาในการใช้คำพูด เพื่อแสดงอารมณ์ของฉันออกมา (คำถามข้อที่ 1)	4.71	1.64	ค่อนข้างสูง	
4.2 บ่อยครั้งที่ฉันพบว่าเป็นการยากที่ จะแสดงความรักกับคนที่ใกล้ชิด (คำถามข้อที่ 16)	4.54	1.63	ค่อนข้างสูง	

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะความฉลาดทางอารมณ์	ส่วนเบี่ยงเบน			ลำดับที่
	ค่าเฉลี่ย	มาตรฐาน	ความหมาย	
5. การจัดการอารมณ์ของผู้อื่น				
(Emotion Management of Others)	4.74	0.93	ค่อนข้างสูง	8
5.1 ฉันสามารถมีอิทธิพลกับ ความรู้สึกของผู้อื่น(คำถามข้อที่ 11)	4.82	1.06	ค่อนข้างสูง	
5.2 ฉันดูเหมือนไม่มีอำนาจใดๆใน ความรู้สึกของผู้อื่น(คำถามข้อที่ 26)	4.66	1.39	ค่อนข้างสูง	
6. การควบคุมอารมณ์				
(Emotion Regulation)	4.62	0.90	ค่อนข้างสูง	11
6.1 ฉันมักพบว่าเป็นเรื่องยาก ในการทำอารมณ์ฉันให้สม่ำเสมอ (คำถามข้อที่ 4)	4.05	1.45	ปานกลาง	
6.2 ฉันสามารถหาวิธีควบคุมอารมณ์ ตนเองได้เมื่อฉันต้องการ(คำถามข้อที่ 19)	5.21	1.15	ค่อนข้างสูง	
7. การหุนหันพลันแล่น ขาดความยับยั้ง ชั่งใจ (Impulsiveness)				
ซั้งใจ (Impulsiveness)	4.09	1.13	ปานกลาง	15
7.1 ฉันมักจะเปลี่ยนใจบ่อยๆ (คำถามข้อที่ 7)	4.10	1.48	ปานกลาง	
7.2 ฉันมักจะเข้าร่วมกลุ่มโดยหวังว่า สามารถออกจากกลุ่มได้ในภายหลัง (คำถามข้อที่ 22)	4.08	1.38	ปานกลาง	
8. ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น				
(Relationships)	5.14	1.21	ค่อนข้างสูง	3
8.1 พวกที่ใกล้ชิดฉันมักบ่นเสมอว่าฉัน ไม่ยุติธรรมกับพวกเขา(คำถามข้อที่ 13)	5.51	1.31	สูง	

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะความฉลาดทางอารมณ์	ส่วนเบี่ยงเบน			ลำดับที่
	ค่าเฉลี่ย	มาตรฐาน	ความหมาย	
8.2 ฉันพบว่ามันยากที่จะผูกพัน แม้กระทั่งกับผู้ที่ใกล้ชิดของฉัน (คำถามข้อที่ 28)	4.76	1.65	ค่อนข้างสูง	
9. การสร้างแรงใจให้ตนเอง (Self-Esteem)	4.59	1.04	ค่อนข้างสูง	13
9.1 ฉันรู้สึกได้ว่า ฉันเป็นคนที่มี คุณสมบัติที่ดี (คำถามข้อที่ 9)	4.87	1.30	ค่อนข้างสูง	
9.2 ฉันเชื่อว่า ตัวฉันเต็มไปด้วย จุดแข็ง (คำถามข้อที่ 24)	4.32	1.16	ปานกลาง	
10. การจูงใจตนเอง (Self-Motivation)	4.68	1.06	ค่อนข้างสูง	10
10.1 โดยรวมแล้ว ฉันเป็นคนที่มี แรงจูงใจสูงมาก(คำถามข้อที่ 3)	4.82	1.23	ค่อนข้างสูง	
10.2 ปกติฉันพบว่ามันเป็นการยากที่จะ ทำให้ตนเองมีแรงจูงใจ(คำถามข้อที่ 18)	4.53	1.51	ค่อนข้างสูง	
11. การตระหนักถึงการเข้าสังคม (Social Awareness)	4.86	0.96	ค่อนข้างสูง	6
11.1 ฉันสามารถจัดการกับผู้อื่นได้ อย่างมีประสิทธิภาพ (คำถามข้อที่ 6)	4.74	1.25	ค่อนข้างสูง	
11.2 ฉันอยากจะบอกว่าตัวฉันเป็นนัก เจรจาต่อรองที่ดี (คำถามข้อที่ 21)	4.99	1.05	ค่อนข้างสูง	
12. การจัดการกับความเครียด (Stress Management)	4.96	0.96	ค่อนข้างสูง	5
12.1 โดยรวมแล้ว ฉันสามารถจัดการ กับความเครียดได้(คำถามข้อที่ 15)	4.77	1.21	ค่อนข้างสูง	

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะความฉลาดทางอารมณ์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน		
		มาตรฐาน	ความหมาย	ลำดับที่
12.2 ผู้คนชื่นชมในความอ่อนคลายเป็น ไม่เกรียคของฉันทัน(คำถามข้อที่ 30)	5.16	1.28	ค่อนข้างสูง	
13. ลักษณะของความเห็นอกเห็นใจ (Trait Empathy)	4.84	0.95	ค่อนข้างสูง	7
13.1 บ่อยครั้งที่ฉันพบว่าเป็นการยากที่จะมองสิ่งต่างๆในมุมมองของผู้อื่น (คำถามข้อที่ 2)	4.49	1.41	ค่อนข้างสูง	
13.2 ปกติฉันมักเข้าใจและรับรู้อารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น(คำถามข้อที่ 17)	5.20	1.24	ค่อนข้างสูง	
14. ลักษณะของการมีความสุข (Trait Happiness)	5.54	1.14	สูง	1
14.1 ฉันไม่พบกับชีวิตที่สนุกสนาน (คำถามข้อที่ 5)	5.61	1.44	สูง	
14.2 โดยรวมแล้ว ฉันพึงพอใจกับชีวิตของฉัน(คำถามข้อที่ 20)	5.48	1.13	สูง	
15. ลักษณะของการมองโลกในแง่ดี (Trait Optimism)	5.27	1.04	ค่อนข้างสูง	2
15.1 โดยรวมแล้ว ฉันมักมองสิ่งต่างๆในด้านลบ(คำถามข้อที่ 12)	5.53	1.37	สูง	
15.2 ฉันเชื่อว่าทุกสิ่งในชีวิตฉันจะดำเนินไปด้วยดี (คำถามข้อที่ 27)	5.00	1.28	ค่อนข้างสูง	
รวม	4.81	0.64	ค่อนข้างสูง	

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ พบว่าลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่าเฉลี่ย = 4.81) และเมื่อ

พิจารณารายลักษณะพบว่า พนักงานชายเกศัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์มีลักษณะของการมีความสุข (Trait Happiness) อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 5.54) รองลงมาคือ ลักษณะของการมองโลกในแง่ดี (Trait Optimism) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่าเฉลี่ย = 5.27) และน้อยที่สุดคือลักษณะการหุนหันพลันแล่นขาดความยับยั้งชั่งใจ (Impulsiveness) อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 4.09)

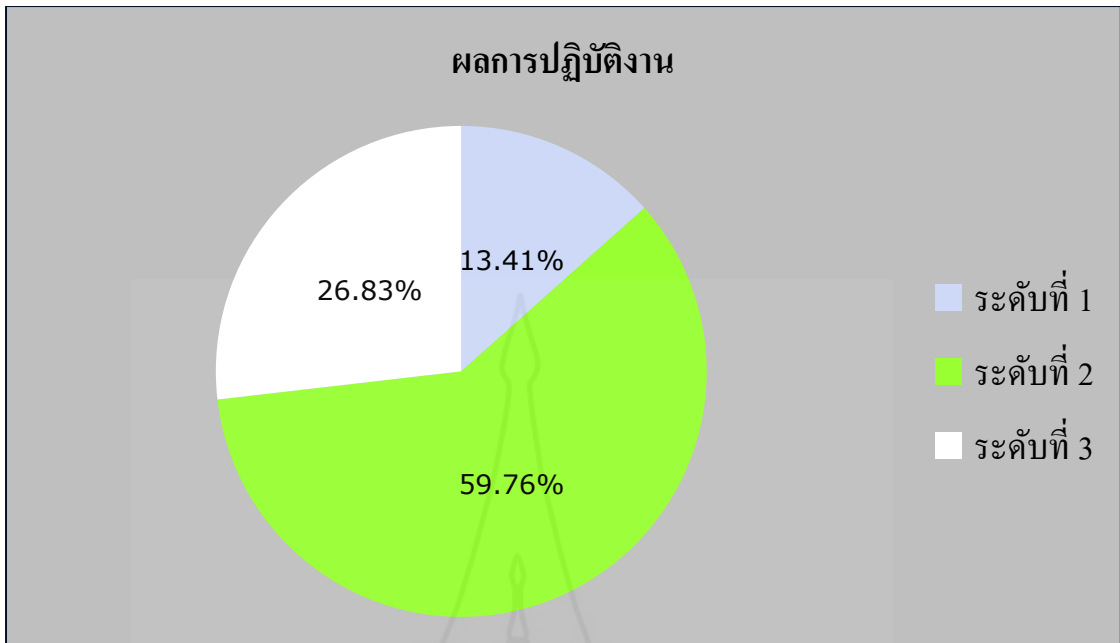
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลการปฏิบัติงานของพนักงานชายเกศัชภัณฑ์ ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานชายเกศัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ปรากฏผล ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผลการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงาน	จำนวนคน	ร้อยละ
	(N=82)	(100.00)
ระดับที่ 1 ประสบความสำเร็จด้านยอดขายไม่สม่ำเสมอ	11	13.41
ระดับที่ 2 ประสบความสำเร็จด้านยอดขาย อย่างยั่งยืนปานกลาง	49	59.76
ระดับที่ 3 ประสบความสำเร็จด้านยอดขาย อย่างยั่งยืนมาก	22	26.83

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานชายเกศัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ส่วนใหญ่ประสบความสำเร็จด้านยอดขายอย่างยั่งยืนปานกลาง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 59.76 รองลงมาประสบความสำเร็จด้านยอดขายอย่างยั่งยืนมาก จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 26.83 และประสบความสำเร็จด้านยอดขายไม่สม่ำเสมอ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 13.41 ดังภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 ร้อยละของจำนวนพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
จำแนกตามระดับผลการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะความฉลาดทางอารมณ์กับผล การปฏิบัติงานของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะความฉลาดทางอารมณ์กับผลการ
ปฏิบัติงานของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ปรากฏผล ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยของลักษณะความฉลาดทางอารมณ์จำแนกตามระดับผลการปฏิบัติงาน

ลักษณะความฉลาดทางอารมณ์	ผลการปฏิบัติงาน		
	ระดับที่ 1	ระดับที่ 2	ระดับที่ 3
1. การปรับตัว (Adaptability)	4.68	5.20	5.05
2. ความกล้าแสดงออก และปกป้องสิทธิ (Assertiveness)	4.20	4.35	4.36

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ลักษณะความฉลาดทางอารมณ์	ผลการปฏิบัติงาน		
	ระดับที่ 1	ระดับที่ 2	ระดับที่ 3
3. การรับรู้อารมณ์ ทั้งของตนเองและผู้อื่น (Emotion Perception of Self and Others)	4.45	4.65	4.89
4. การแสดงออกทางอารมณ์ (Emotion Expression)	4.86	4.72	4.27
5. การจัดการอารมณ์ของผู้อื่น (Emotion Management of Others)	4.73	4.67	4.89
6. การควบคุมอารมณ์ (Emotion Regulation)	4.36	4.65	4.69
7. การหุนหันพลันแล่น ขาดความยับยั้งชั่งใจ (Impulsiveness)	3.90	4.02	4.33
8. ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relationships)	4.86	5.18	5.19
9. การสร้างแรงใจให้ตนเอง(Self-Esteem)	4.05	4.59	4.86
10. การจูงใจตนเอง (Self-Motivation)	4.86	4.66	4.64
11. การตระหนักถึงการเข้าสังคม (Social Awareness)	5.00	4.79	4.95
12. การจัดการกับความเครียด (Stress Management)	4.86	4.96	5.02
13. ลักษณะของความเห็นอกเห็นใจ (Trait Empathy)	4.45	4.87	4.98
14. ลักษณะของการมีความสุข(Trait Happiness)	5.27	5.59	5.57
15. ลักษณะของการมองโลกในแง่ดี(Trait Optimism)	4.59	5.39	5.36
รวม	4.72	4.79	4.91

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานชายเกศรัณท์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ที่มีผลการปฏิบัติงานระดับที่ 3 มีลักษณะความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม สูงกว่าพนักงานชายเกศรัณท์ใน

โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ที่มีผลการปฏิบัติงานระดับที่ 2 และระดับที่ 1 ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย = 4.91, 4.79 และ 4.72 ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณารายลักษณะ พบว่า พนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ที่มีผลการปฏิบัติงานระดับที่ 3 มีลักษณะความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม สูงกว่าพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ที่มีผลการปฏิบัติงานระดับที่ 2 และระดับที่ 1 ตามลำดับ ใน 8 ลักษณะ ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยของลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ 8 ลักษณะ ที่มีค่าสูงขึ้นตามระดับผลการปฏิบัติงาน

ลักษณะความฉลาดทางอารมณ์	ผลการปฏิบัติงาน		
	ระดับที่ 1	ระดับที่ 2	ระดับที่ 3
1. ความกล้าแสดงออกและปกป้องสิทธิ	4.20	4.35	4.36
2. การรับรู้อารมณ์ทั้งของตนเองและผู้อื่น	4.45	4.65	4.89
3. การควบคุมอารมณ์	4.36	4.65	4.69
4. การahunหันพลันแล่น ขาดความยับยั้งชั่งใจ	3.90	4.02	4.33
5. ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น	4.86	5.18	5.19
6. การสร้างแรงใจให้ตนเอง	4.05	4.59	4.86
7. การจัดการกับความเครียด	4.86	4.96	5.02
8. ลักษณะของความเห็นอกเห็นใจ	4.45	4.87	4.98

ในทางตรงกันข้าม พนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ที่มีผลการปฏิบัติงานระดับที่ 1 มีลักษณะความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม สูงกว่าพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ที่มีผลการปฏิบัติงานระดับที่ 2 และระดับที่ 3 ตามลำดับ ใน 2 ลักษณะ ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยของลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ 2 ลักษณะ ที่มีค่าลดลงตามระดับผลการปฏิบัติงาน

ลักษณะความฉลาดทางอารมณ์	ผลการปฏิบัติงาน		
	ระดับที่ 1	ระดับที่ 2	ระดับที่ 3
1. การแสดงออกทางอารมณ์	4.86	4.72	4.27
2. การจูงใจตนเอง	4.86	4.66	4.64

นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ที่มีผลการปฏิบัติงานระดับที่ 2 มีลักษณะความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ที่มีผลการปฏิบัติงานระดับที่ 3 และระดับที่ 1 ตามลำดับใน 3 ลักษณะ ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยของลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ 3 ลักษณะ ที่มีค่าสูงขึ้นและกลับลดลงตามระดับผลการปฏิบัติงาน

ลักษณะความฉลาดทางอารมณ์	ผลการปฏิบัติงาน		
	ระดับที่ 1	ระดับที่ 2	ระดับที่ 3
1. การปรับตัว	4.68	5.20	5.05
2. ลักษณะของการมีความสุข	5.27	5.59	5.57
3. ลักษณะของการมองโลกในแง่ดี	4.59	5.39	5.36

ขณะที่พนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ที่มีผลการปฏิบัติงานระดับที่ 3 มีลักษณะความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ที่มีผลการปฏิบัติงานระดับที่ 1 และระดับที่ 2 ตามลำดับใน 1 ลักษณะคือ การจัดการอารมณ์ของผู้อื่น (Emotion Management of Others) และพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ที่มีผลการปฏิบัติงานระดับที่ 1 มีลักษณะความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ที่มีผลการปฏิบัติงานระดับที่ 3 และระดับที่ 2 ตามลำดับใน 1 ลักษณะคือ การตระหนักถึงการเข้าสังคม (Social Awareness) ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยของลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ 2 ลักษณะ ที่มีค่าลดลงและกลับสูงขึ้นตามระดับผลการปฏิบัติงาน

ลักษณะความฉลาดทางอารมณ์	ผลการปฏิบัติงาน		
	ระดับที่ 1	ระดับที่ 2	ระดับที่ 3
1. การจัดการอารมณ์ของผู้อื่น	4.73	4.67	4.89
2. การตระหนักถึงการเข้าสังคม	5.00	4.79	4.95



บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะความฉลาดทางอารมณ์กับผล
การปฏิบัติงาน ของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ ใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์” ผู้ศึกษานำเสนอสรุป
การศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ใน
โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

1.1.2 เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ใน โรงพยาบาล
จุฬาลงกรณ์

1.1.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะความฉลาดทางอารมณ์กับผลการ
ปฏิบัติงานของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1.2.1 *ประชากร* คือ พนักงานขายเภสัชภัณฑ์ใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ จำนวน
ทั้งสิ้น 82 คน

1.2.2 *เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา* ใช้แบบสอบถาม มีประเด็นคำถามตามกรอบ
แนวคิดของการศึกษา โดยสร้างคำถามตามโครงสร้างของเนื้อหาเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อ
ตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น นำมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ได้ค่า IOC
เท่ากับ 1 และนำไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ที่โรงพยาบาลอื่น จำนวน 30
คน วิเคราะห์หาสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ได้ค่า
ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.88

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 28 มีนาคม ถึงวันที่ 30 เมษายน 2557 โดยได้รับความอนุเคราะห์จากเจ้าหน้าที่ธุรการฝ่ายเภสัชกรรม เป็นผู้แจกแบบสอบถาม เมื่อพนักงานขายเภสัชภัณฑ์มาติดต่อที่ฝ่ายเภสัชกรรม และรวบรวมนำส่งกลับคืนผู้ศึกษา โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 82 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 100

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

1.3 ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์” สรุปได้ดังนี้

1.3.1 ลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ ของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ พบว่า พนักงานขายเภสัชภัณฑ์ใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ มีลักษณะความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่าเฉลี่ย = 4.81) และเมื่อพิจารณาเป็นรายลักษณะตามลำดับจากสูงที่สุดไปต่ำที่สุด พบว่า

- 1) ลักษณะของการมีความสุข (Trait Happiness) อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 5.54)
- 2) ลักษณะของการมองโลกในแง่ดี (Trait Optimism) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่าเฉลี่ย = 5.27)
- 3) ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relationships) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่าเฉลี่ย = 5.14)
- 4) การปรับตัว (Adaptability) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่าเฉลี่ย = 5.09)
- 5) การจัดการกับความเครียด (Stress Management) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่าเฉลี่ย = 4.96)
- 6) การตระหนักถึงการเข้าสังคม (Social Awareness) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่าเฉลี่ย = 4.86)
- 7) ลักษณะของความเห็นอกเห็นใจ (Trait Empathy) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่าเฉลี่ย = 4.84)
- 8) การจัดการอารมณ์ของผู้อื่น (Emotion Management of Others) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่าเฉลี่ย = 4.74)
- 9) การรับรู้อารมณ์ ทั้งของตนเองและผู้อื่น (Emotion Perception of Self and Others) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่าเฉลี่ย = 4.69)

- 10) การจูงใจตนเอง (Self-Motivation) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง
(ค่าเฉลี่ย = 4.68)
- 11) การควบคุมอารมณ์ (Emotion Regulation) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง
(ค่าเฉลี่ย = 4.62)
- 12) การแสดงออกทางอารมณ์ (Emotion Expression) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง
(ค่าเฉลี่ย = 4.62)
- 13) การสร้างแรงใจให้ตนเอง (Self-Esteem) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง
(ค่าเฉลี่ย = 4.59)
- 14) ความกล้าแสดงออก และปกป้องสิทธิ (Assertiveness) อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 4.33)
- 15) การหุนหันพลันแล่น ขาดความยับยั้งชั่งใจ (Low Impulsiveness) อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 4.09)

1.3.2 ผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ พบว่า ร้อยละ 59.76 ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนปานกลาง รองลงมาคือประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนมาก ร้อยละ 26.83 และประสบความสำเร็จไม่สม่ำเสมอ ร้อยละ 13.41

1.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ พบว่า พนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ที่มีผลการปฏิบัติงานระดับที่ 3 มีลักษณะความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมสูงกว่าพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ที่มีผลการปฏิบัติงานระดับที่ 2 และระดับที่ 1 ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย = 4.91, 4.79 และ 4.72 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณารายลักษณะพบว่า มี 8 ลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงขึ้นตามระดับผลการปฏิบัติงานที่ยั่งยืนขึ้น ได้แก่

- 1) ความกล้าแสดงออก และปกป้องสิทธิ (Assertiveness)
- 2) การรับรู้อารมณ์ ทั้งของตนเองและผู้อื่น (Emotion Perception of Self and Others)
- 3) การควบคุมอารมณ์ (Emotion Regulation)
- 4) การหุนหันพลันแล่น ขาดความยับยั้งชั่งใจ (Impulsiveness)
- 5) ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relationships)
- 6) การสร้างแรงใจให้ตนเอง (Self-Esteem)
- 7) การจัดการกับความเครียด (Stress Management)
- 8) ลักษณะของความเห็นอกเห็นใจ (Trait Empathy)

พบว่า มี 2 ลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ที่มีค่าเฉลี่ยลดลงตามระดับผลการปฏิบัติงานที่ยั่งยืนขึ้น ได้แก่

- 1) การแสดงออกทางอารมณ์ (Emotion Expression)
- 2) การจูงใจตนเอง (Self-Motivation)

พบว่า มี 3 ลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงขึ้นและกลับลดลงตามระดับผลการปฏิบัติงานที่ยั่งยืนขึ้น ได้แก่

- 1) การปรับตัว (Adaptability)
- 2) ลักษณะของการมีความสุข (Trait Happiness)
- 3) ลักษณะของการมองโลกในแง่ดี (Trait Optimism)

และพบว่า มี 2 ลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ที่มีค่าเฉลี่ยลดลงและกลับสูงขึ้นตามระดับผลการปฏิบัติงานที่ยั่งยืนขึ้น ได้แก่

- 1) การจัดการอารมณ์ของผู้อื่น (Emotion Management of Others)
- 2) การตระหนักถึงการเข้าสังคม (Social Awareness)

2. การอภิปรายผล

ผลการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

2.1 ลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

พนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ มีลักษณะความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพบว่ามี 12 ลักษณะ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง อาจเป็นเพราะหลายบริษัทมีการใช้แบบทดสอบทางบุคลิกภาพ เป็นเครื่องมือในการคัดสรรพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ ทำให้พนักงานขายเภสัชภัณฑ์ที่ได้มีลักษณะความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ขณะที่พบว่ามี 2 ลักษณะ คือ ความกล้าแสดงออก และปกป้องสิทธิ (Assertiveness) และการหุนหันพลันแล่น ขาดความยับยั้งชั่งใจ (Low Impulsiveness) ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และถือเป็นสัดส่วนที่น้อย (2 ลักษณะ ใน 15 ลักษณะ เท่ากับร้อยละ 13.33) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกค้าของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ คือ แพทย์ ซึ่งมีศักดิ์ศรีและความเชื่อมั่นในตัวเองสูงกว่าพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ ทำให้ลักษณะด้านความกล้าแสดงออก และปกป้องสิทธิของพนักงานขาย

เก็ชชัษัณัษั อยูั้ในระดั้บปานกลาง ปรึะกอบกั้บลั้กษณะงานขายเก็ชชัษัณัษัที่มีจำนวนแพ็ชัศัต้องพบ อยูั้จำนวนมาก และแพ็ชัเหล่านี้มีเวลานั้้อยในการใ้พนักงานขายเก็ชชัษัณัษัเข้าพบ ทำใ้หั้ต้อง ปรึะแรงทำเวลา อาจส่งผลใ้พนักงานขายเก็ชชัษัณัษัที่มีลั้กษณะการหุ้นหั้้นพลั้นแล้่น ขาดความยั้บยั้ง ซั้งใจ ซั้งอยูั้ในระดั้บปานกลางเช่นกัน และสุดทั้ายพบว่ามี 1 ลั้กษณะที่มีค่าเฉลี้ยอยูั้ในระดั้บสูง กั้ือ ลั้กษณะของการมีความสุข อาจเป็นเพราะลั้กษณะของงานขายเก็ชชัษัณัษัต่างจากลั้กษณะงานขาย อื่่น ตรงที่เป็นการสั้ื่อสารการตลาดไปที่แพ็ชัศัผู้ส่งจ่ายยา ซั้งมิใช่การขายสินค้้าไปที่ผู้บริโกคที่ แท้จรั้ง อื่กหั้้ลั้กษณะงานของแพ็ชัศัที่มีความเครี้ดสูง ลั้กษณะการเข้าพบแพ็ชัศัของพนักงานขาย เก็ชชัษัณัษัที่มีประสิทธัิภาพจรั้งไม่ควรเป็น การสร้างบรรยากาศของความเครี้ดเพิ่ม ลั้กษณะ บุคลัิภาพของพนักงานขายเก็ชชัษัณัษั จั้งควรยั้มยั้มมีความสุข ทำใ้หั้ลั้กษณะการมีความสุขของ พนักงานขายเก็ชชัษัณัษัอยูั้ในระดั้บสูง อยั้่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากลั้กษณะความฉลาดทาง อารมณั้โดยรวม สรุ้บได้ว้่า พนักงานขายเก็ชชัษัณัษัในโรงพยาบาลจุ้ฬาลงกรณั้ มีลั้กษณะความ ฉลาดทางอารมณั้โดยรวมอยูั้ในระดั้บก่อนขั้างสูง โดยเป็นไปตามความคาดหมาย และสอดคล้องกับ งานวั้จยั้ของอัจฉรา สุขาติประเสริฐกุล (2553) ที่พบว่า ค่าเฉลี้ยของลั้กษณะความฉลาดทางอารมณั้ โดยรวมของนักเรี้นทุนรัฐบาหลีไทย อยูั้ในระดั้บก่อนขั้างสูงเช่นกัน

2.2 ผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายเก็ชชัษัณัษัในโรงพยาบาลจุ้ฬาลงกรณั้

พนักงานขายเก็ชชัษัณัษัในโรงพยาบาลจุ้ฬาลงกรณั้ มีผลการปฏิบัติงานอยูั้ใน ระดั้บความยั้งยั้นปานกลางถึงรั้้อยละ 59.76 และรั้้อยละ 26.83 มีผลการปฏิบัติงานอยูั้ในระดั้บ ยั้งยั้นมาก หากรวมสองกลุ่มดังกล่าวแล้ว พบว้่า รั้้อยละ 86.59 (71 คน จากจำนวน 82 คน) เป็นผู้ มีผลการปฏิบัติงานแบบยั้งยั้น และรั้้อยละ 13.41 เป็นผู้ มีผลการปฏิบัติงานไม่สม่้าเสมอ หั้้่นนี้อาจเป็น เพราะ ในรอบปี พ.ศ. 2556 เป็นช่วงที่อุตสาหกรรมการผลิตและจำหน่ายเก็ชชัษัณัษั เกิดการ เปลี่้นแปลงครั้งใหญ่ จากบัจจยั้ภายนอกที่ควบคุมไม่ได้ หั้้่นบัจจยั้ด้านเศรษฐกิจ ที่อยูั้ในช่วงตกต่ำ และ จากนโยบายภาครัฐด้านการรักษาพยาบาล และด้านการเบิ่กจ่ายเงินค้้ารักษาพยาบาลของ ขั้้าราชการและพนักงานรัฐ ที่ทยอยประกาศใช้ และค้้าเนินการ โดยเริ่มตั้งแต่เดี้อนตุลาคม ปี พ.ศ. 2555 เป็นต้นมา เช่น นโยบายการเบิ่กจ่ายเงินค้้าสำหรับสิทธิในการรักษาโรคของขั้้าราชการ การกำหนดวงเงินการเบิ่กจ่ายยาสำหรับผู้ป่วยใน จำแนกตามกลุ่มโรค การบั้งคั้บใช้ยาในบัจจยั้ยา หลั้กแห่งชาติก่อน และมาตรการที่สนับสนุนการใช้ยาที่ผลิตภายในประเทศ ทำใ้หั้อุตสาหกรรม การผลิตและจำหน่ายเก็ชชัษัณัษั หั้้่นบริษัทที่เป็นบริษัทคนไทย และบริษัทต่างชาติ ต่างทยอย ปรึะปรึะเปลี่ยนโครงสร้าง ปรึะปรึะเปลี่ยนสินค้้าที่ควรทำตลาด และปรึะปรึะเปลี่ยนเขตการขาย เพื่อรับมือกับ นโยบายต่างๆดังกล่าว ส่งผลใ้พนักงานขายเก็ชชัษัณัษั ในช่วงปี พ.ศ.2556 อยูั้ในสภาพไม่นั้ง โดย พบว้่าพนักงานขายเก็ชชัษัณัษัหลายคน มีการเปลี่้นเขตการขาย หรือ เปลี่้นสินค้้าที่รับผิ่ดชอบ

รวมถึงพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ด้วย ทำให้ข้อมูลแบบสอบถามที่รวบรวมจากประชากรของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ด้านผลการปฏิบัติงานในรอบปี พ.ศ.2556 เป็นผลการปฏิบัติงานที่มาจากสินค้าหลายรูปแบบและหลายเขตการขาย ซึ่งทำให้ผลการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามความคาดหมายดังเช่นสภาวะปกติทั่วไป

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยค่าเฉลี่ย พบว่า ลักษณะความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยเพิ่มสูงขึ้นตามระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ที่เพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ย = 4.72, 4.79 และ 4.91 ตามลำดับ) และผลการวิเคราะห์ลักษณะความฉลาดทางอารมณ์จำแนกรายลักษณะกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ พบว่า ลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ใน 8 ลักษณะ ได้แก่ ความกล้าแสดงออกและปกป้องสิทธิ การรับรู้อารมณ์ทั้งของตนเองและผู้อื่น การควบคุมอารมณ์ การหุนหันพลันแล่นขาดความยับยั้งชั่งใจ ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น การสร้างแรงใจให้ตนเอง การจัดการกับความเครียด และลักษณะของความเห็นอกเห็นใจ มีค่าเฉลี่ยสูงขึ้นตามระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โดยเป็นไปตามความคาดหมาย และค่อนข้างสอดคล้องกับงานวิจัยของปวีณา ปักษา (2546) ที่พบว่า พนักงานขายตรงที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง มีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานขายตรงที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์

3.1.1 ด้านลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ พบว่า พนักงานขายเภสัชภัณฑ์

ส่วนใหญ่มีลักษณะความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมี 2 ลักษณะที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ลักษณะด้านความกล้าแสดงออก และปกป้องสิทธิ (Assertiveness) และลักษณะการหุนหันพลันแล่น ขาดความยับยั้งชั่งใจ (Low Impulsiveness) ควรที่ฝ่ายอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จะต้องให้ความสำคัญในการจัดอบรมและพัฒนาบุคลิกภาพให้กับพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ ในสองคุณลักษณะนี้ก่อนเป็นอันดับแรก

3.1.2 ด้านผลการปฏิบัติงาน ผู้บริหารงานขายสามารถเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายแต่ละภูมิภาคในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ของบริษัทตนเองกับผลการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ที่สำรวจได้จากการศึกษา หากพบว่า พนักงานขายแต่ละภูมิภาคในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ของบริษัท มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มผลการปฏิบัติงานระดับที่ 1 ควรที่ผู้บริหารงานขายจำเป็นต้องวิเคราะห์ต่อว่าเกิดจากสาเหตุใด และจัดหาแนวทางแก้ไขต่อไป

3.1.3 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะความฉลาดทางอารมณ์กับผล

การปฏิบัติงาน ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ควรที่จะนำลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ใน 8 ลักษณะที่มีค่าเฉลี่ยสูงขึ้นตามระดับผลการปฏิบัติงานที่ยั่งยืนขึ้น ได้แก่ ความกล้าแสดงออกและปกป้องสิทธิ (Assertiveness) การรับรู้อารมณ์ ทั้งของตนเองและผู้อื่น (Emotion Perception of Self and Others) การควบคุมอารมณ์ (Emotion Regulation) การหุนหันพลันแล่น ขาดความยับยั้งชั่งใจ (Impulsiveness) ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relationships) การสร้างแรงใจให้ตนเอง (Self-Esteem) การจัดการกับความเครียด (Stress Management) และลักษณะของความเห็นอกเห็นใจ (Trait Empathy) ไปใช้ในการวางแผนพัฒนาและฝึกอบรมพนักงานขายแต่ละภูมิภาค เพื่อยกระดับลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ทั้ง 8 ลักษณะให้สูงขึ้น อันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ยั่งยืนขึ้นในที่สุด

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ศึกษาเปรียบเทียบ ในกลุ่มประชากรอื่น เช่น ประชากรพนักงานขายแต่ละภูมิภาคในโรงพยาบาลศิริราช เป็นต้น

3.2.2 ศึกษาปัจจัยอื่นที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายแต่ละภูมิภาค เช่น ปัจจัยด้านความเป็นพนักงานขายของบริษัทแต่ละภูมิภาคในประเทศและความเป็นพนักงานขายของบริษัทแต่ละภูมิภาคต่างประเทศ และปัจจัยด้านการบริหาร เป็นต้น รวมถึงการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายแต่ละภูมิภาค



บรรณานุกรม

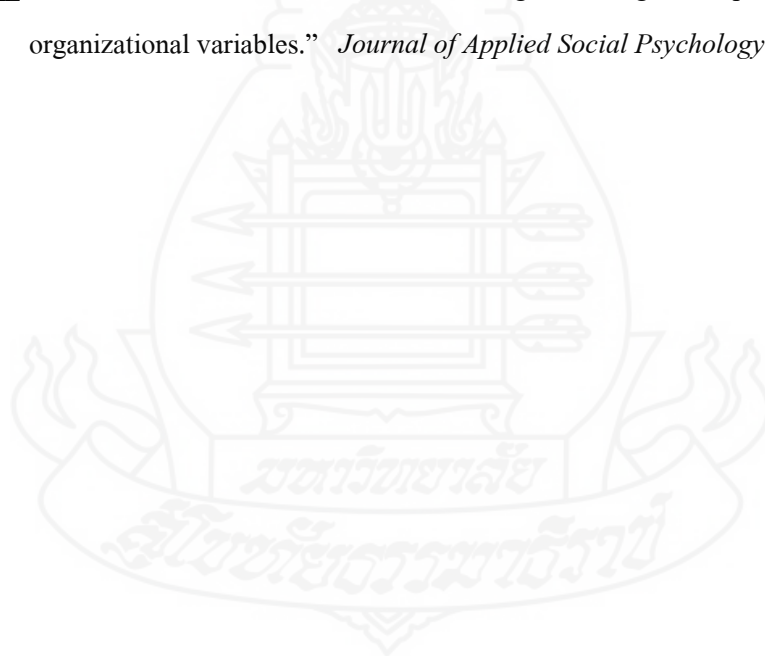
บรรณานุกรม

- กิ่งพร ทองใบ (2554) “การบริหารผลการปฏิบัติงาน” ใน *ประมวลสาระชุดวิชา การจัดการองค์การ และทรัพยากรมนุษย์* หน้าที่ 12 หน้า 6 พิมพ์ครั้งที่ 3 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2544) *รายงานวิจัยการพัฒนาแบบประเมินความฉลาดทาง
อารมณ์สำหรับประชาชนไทย อายุ 12-60 ปี* นนทบุรี : สำนักพิมพ์วงศ์มกลโปรดักชั่น
_____. (2546) *สุขภาพจิตไทย พ.ศ. 2545-2546*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์องค์การรับส่ง
สินค้าและพัสดุภัณฑ์.
- _____. (2555) “ความฉลาดทางอารมณ์ลดลงและการขาดวุฒิภาวะทางอารมณ์ส่งผลให้เด็ก
และเยาวชนมีพฤติกรรมไม่เหมาะสมมากขึ้น” ใน *ภาวะสังคมไทยไตรมาสสอง ปี 2555*
สำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ 9, 3 (สิงหาคม) : 13-14
- ขจรศักดิ์ สิริมัย (2554) *โครงการวิจัยสถาบัน “แนวทางการพัฒนาระบบสมรรถนะเพื่อพัฒนาการ
บริหารทรัพยากรบุคคล”* มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
งานการพยาบาลผู้ป่วยกุมารเวชศาสตร์ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่(2554) “ความฉลาดทางอารมณ์” ค้นเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2557
จาก [http://www.med.cmu.ac.th/hospital/nped/2011/index.php?option=com_content
&view=article&id=100:emotional-intelligence&catid=94:child-development
&Itemid=435](http://www.med.cmu.ac.th/hospital/nped/2011/index.php?option=com_content&view=article&id=100:emotional-intelligence&catid=94:child-development&Itemid=435)
- จิตสุนันท์ เตชะรุ่งไพศาล (2557, 25 มีนาคม) พนักงานขายเภสัชภัณฑ์ สัมภาษณ์โดย
นางสาววิรวรรณ ไตรรัตน์ภักดิ์ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ถ.พระรามสี่
จังหวัดกรุงเทพมหานคร
- ชาติชาย นรเศรษฐาภรณ์ (2556) “กลยุทธ์การบริหารผลการปฏิบัติงาน” ใน *โครงการอบรมเชิง
ปฏิบัติการ หลักสูตร Mini HRM (Mini Human Resource Management) รุ่นที่ 9* วันที่ 7
กันยายน ถึง 16 พฤศจิกายน 2556 มหาวิทยาลัยศรีปทุม กรุงเทพฯ ค้นเมื่อวันที่
11 มีนาคม 2557 จาก <http://www.spu.ac.th/graduate/files/2012/07/HRM623.ppt>
- ชื่นจิตต์ เมืองครุฑ (2557, 25 มีนาคม) พนักงานขายเภสัชภัณฑ์ สัมภาษณ์โดย นางสาววิรวรรณ
ไตรรัตน์ภักดิ์ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ถ.ราชวิถี จังหวัดกรุงเทพมหานคร

- ดิลกฤทธิ์ อภิวัฒน์สิงหะ(2550) “ความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์กับความสำเร็จ
ในการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชร เขต 1”
วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
- เทพินทร์ บุญกระจ่าง (2547) “ความฉลาดทางอารมณ์กับความสามารถในการปฏิบัติกรพยาบาล
ของพยาบาล โรงพยาบาลจิตเวช ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” วิทยานิพนธ์ปริญญา
สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ
อุบลราชธานี
- ชัยฤทธิ์ เกิดสุวรรณ (2555) “ความฉลาดทางอารมณ์” ค้นเมื่อวันที่ 15 มกราคม 2557 จาก
<http://www.thaihealth.or.th/healthcontent/article/28748>
- ชัยลักษณ์ ประทุมรัตน์ (2557, 17 เมษายน) พนักงานขายเภสัชภัณฑ์ สัมภาษณ์โดย นางสาววิวรรธน์
ไตรรัตน์ภักดิ์ โรงพยาบาลศิริราช ถ.พรานนก จังหวัดกรุงเทพมหานคร
- นางพาง ลีสุวรรณ (2547) *เลี้ยงลูกถูกวิธี ชีวิตเป็นสุข* พิมพ์ครั้งที่ 9 กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แปลน
พริ้นติ้งเพลส
- นงลักษณ์ เพิ่มชาติ (2548) “การประเมินผลการปฏิบัติงาน” ค้นเมื่อวันที่ 12 มกราคม 2557
จาก <http://it.nation.ac.th/>
- นราธิป ศรีงาม (2556) “ขั้นตอนสำคัญที่ถูกละเลยในกระบวนการบริหารผลการปฏิบัติงาน”
ใน *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 11, 1(มกราคม-มิถุนายน): 13-22
- ปวีณา ปักษา (2546) “ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนตัว ความฉลาดทางอารมณ์และ
พฤติกรรมการเผชิญปัญหา กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายตรง” วิทยานิพนธ์
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ฝ่ายบุคคล การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (2556) “การประเมินผลการปฏิบัติงาน” ค้นเมื่อวันที่
11 มีนาคม 2557 จาก <http://www.thaihrwork.com/> ขั้นตอนการประเมินผลการ
- พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต) (2543) “อัสวโนแนวพุทธศาสนา หรือปรัชญาเชิงอารมณ์ เจต โกศล
หรือปรีชาเชิงอารมณ์ (Emotional Intelligence)” ใน *รวมบทความทางวิชาการ EQ*
ชมรม ผู้สนใจ EQ กรุงเทพมหานคร: DESKTOP.
- พระราชวรมุณี (ประยูร ชุมมจิตโต) (2542) “EQ ในแนวพุทธศาสนา” ใน *การบรรยายพิเศษแก่
กองบรรณาธิการวารสารพฤติกรรมศาสตร์* วันที่ 25 พฤษภาคม 2542
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

- มณฑิรา ทองเงิน (2552) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของบริษัท ไทยมิตซูบา จำกัด (มหาชน)”
การศึกษาค้นคว้าอิสระ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชา
บริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2553) “ฐานความรู้ : KPI” ค้นเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2557
จาก [http://www.stou.ac.th/knowledgemanagement/infoserve/kmdb/read_kb.asp?db_id=5 &kmdb_id=5](http://www.stou.ac.th/knowledgemanagement/infoserve/kmdb/read_kb.asp?db_id=5&kmdb_id=5)
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2545) *เขาวน้ออารมณ์(EQ):ดัชนีวัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต*
กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เนต
- ศักดิ์ ชุ่มกลาง (2552) “ความสัมพันธ์ระหว่างแบบภาวะผู้นำกับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหาร
สถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 1-7” วิทยานิพนธ์
ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา สำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
- ศิริพร เพ็ชรมณี (2552) “การประเมินผลการปฏิบัติงาน” *วารสารการวิจัย สักทอง* สถาบันวิจัยและ
พัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, 15, 1 (มกราคม-มิถุนายน): 14-26
- สันติ โยนกพันธ์ และ ชนาบุตร ดินารักษ์ (2555, 29 พฤศจิกายน) “หนึ่งคิด หนึ่งทำ อารมณ์แห่ง
สถานการณ์คิดบวก” *ประชาชาติธุรกิจ* หน้า 47-48
- สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (ม.ป.ป.) “คู่มือ ความสามารถหลัก
(Core Competency) และความสามารถเฉพาะงาน (Functional Competency)”
ค้นเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2557 จาก
<http://www.dusit.ac.th/department/president/document/Competency.pdf>
- สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ. (2551) “คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติ
ราชการ” ค้นเมื่อวันที่ 17 พ.ค. 2557 จาก <http://pres.vru.ac.th/km53ag3/15/4.pdf>
- อนุพงษ์ ทองแก้ว (2557, 30 มีนาคม) พนักงานขายเภสัชภัณฑ์ สัมภาษณ์โดย นางสาววีรวรรณ
ไตรรัตน์ภริต โรงพยาบาลตำรวจ ถ.ราชดำริ จังหวัดกรุงเทพมหานคร
- อัจฉรา สุชาติประเสริฐกุล (2553) “Relationship between Personality, Trait Emotional Intelligence,
and Organizational Commitment in Thai Scholarship Students” *วารสารวิจัยทรัพยากร
มนุษย์* 5, 1 (มกราคม-มิถุนายน) : 43-54
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ (2551) *กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์
_____. (2554) *Performance Indicators Dictionary เล่ม 1*. กรุงเทพมหานคร : เอช อาร์
เซ็นเตอร์

- Fisher, Cynthia. D. and Ashkanasy, Neal. M. (2000) "Special issue on Emotions in Work Life"
Journal of Organizational Behavior 21, 2: 123-129
- Grote, Richard C. (2002) "The Performance Appraisal Question and Answer Book: A Survival Guide for Managers" *American Management Association*, New York.
- Petrides et al., (2007) "The location of trait emotional intelligence in Personality factor space."
British Journal of Psychology, 98: 273 –289
- Petrides, K.V. and Cooper, Andrew. (2010) "A Psychometric Analysis of the Trait Emotional Intelligence Questionnaire–Short Form (TEIQue–SF) Using Item Response Theory."
Journal of Personality Assessment, 92(5): 449–457
- Petrides, K.V. and Furnham, Adrian. (2003) "Trait Emotional Intelligence: Behavioral Validation in Two Studies of Emotion Recognition and Reactivity to Mood Induction."
European Journal of Personality, 17: 39–57
- _____. (2006) "The role of trait emotional intelligence in a gender-specific model of organizational variables." *Journal of Applied Social Psychology*, 36: 552-569.





ภาคผนวก

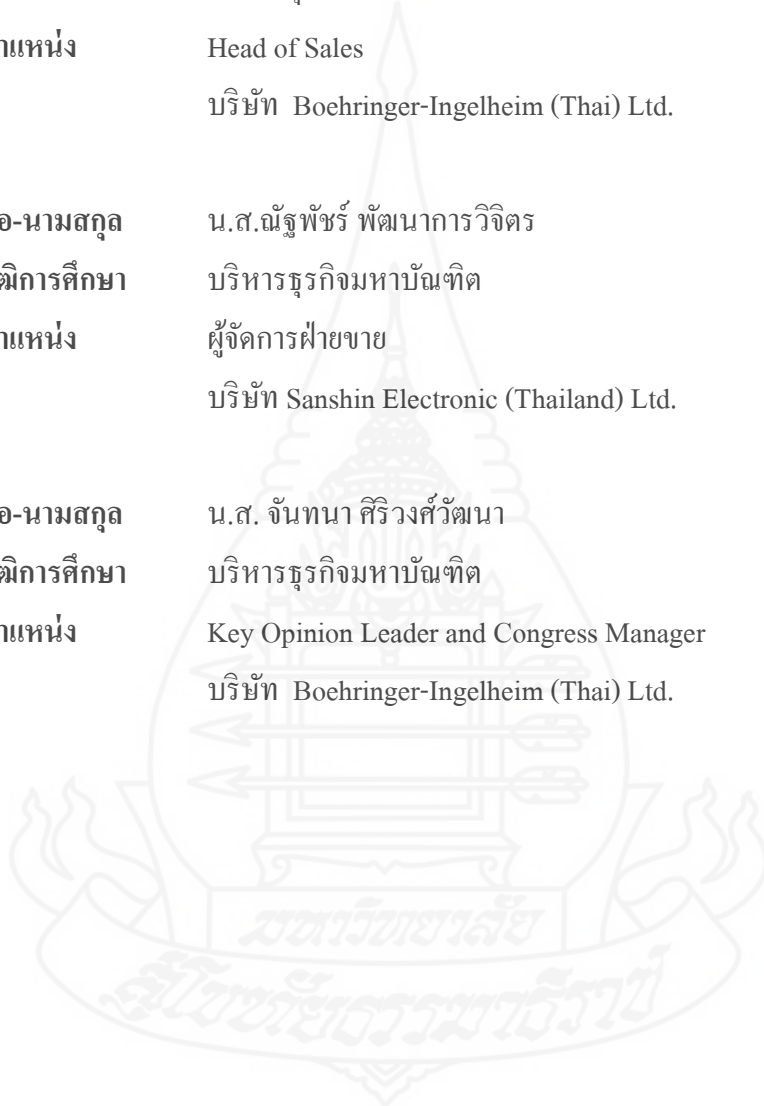


ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบแบบสอบถาม

ผู้ทรงคุณวุฒิ

1. ชื่อ-นามสกุล นาย พิริยะ อุดมยะศิริกุล
วุฒิการศึกษา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ตำแหน่ง Head of Sales
บริษัท Boehringer-Ingelheim (Thai) Ltd.
2. ชื่อ-นามสกุล น.ส.ณัฐพัชร์ พัฒนาการวิจิตร
วุฒิการศึกษา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายขาย
บริษัท Sanshin Electronic (Thailand) Ltd.
3. ชื่อ-นามสกุล น.ส. จันทนา ศิริวงศ์วัฒนา
วุฒิการศึกษา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ตำแหน่ง Key Opinion Leader and Congress Manager
บริษัท Boehringer-Ingelheim (Thai) Ltd.



ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม



แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของ
พนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

.....

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาเกี่ยวกับลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ ผลการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาจะปฏิบัติตามจรรยาบรรณของนักวิจัยอย่างเคร่งครัด โดยไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมเป็นสำคัญ

ขอความกรุณาผู้ตอบแบบสอบถามได้ตอบแบบสอบถามนี้ โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นและข้อเท็จจริงของท่าน ทั้งนี้การเสียสละเวลาของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา และขอขอบคุณท่านอย่างยิ่งที่ได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ จำนวน 30 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานเรื่องผลสำเร็จด้านยอดขายในรอบหนึ่งปีดำเนินงานที่ผ่านมา(ตั้งแต่ มกราคม ถึง ธันวาคม พ.ศ.2556) โดยเลือกตามช่วงความถี่ของเดือนที่มีผลสำเร็จด้านยอดขาย ตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไป

วีรวรรณ ไตรรัตนภีรัต

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

เบอร์โทรติดต่อ 081-372-0343

ตอนที่ 1: คำถามเกี่ยวกับลักษณะความฉลาดทางอารมณ์แบบสั้นกระชับ (TEIQue-SF)

(ที่มา: Petrides and Furnham, 2006)

อ่านประโยคข้างล่างแล้วให้เลือกว่าคุณเห็นด้วยกับคำพูดในประโยคเหล่านี้แค่ไหน, เลือกจากข้อ 1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งจนถึงข้อ 7 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อแนะนำ : ประโยคคำพูดเหล่านี้ไม่มีถูกหรือผิด อยู่ที่ว่าท่านเห็นด้วยมากน้อยแค่ไหน จึงไม่ควรรัดคาน

	1	2	3	4	5	6	7
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่ เห็นด้วย	เฉยๆ	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. ฉันไม่มีปัญหาในการใช้คำพูด เพื่อแสดงอารมณ์ของ ฉันออกมา							
2. บ่อยครั้งที่ฉันพบว่าเป็นการยากที่จะมองสิ่งต่างๆ ในมุมมองของผู้อื่น							
3. โดยรวมแล้ว ฉันเป็นคนที่มีแรงจูงใจสูงมาก							
4. ฉันมักพบว่าเป็นเรื่องยากในการทำอารมณ์ฉันให้ สม่ำเสมอ							
5. ฉันไม่พบกับชีวิตที่สนุกสนาน							
6. ฉันสามารถจัดการกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ							
7. ฉันมักจะเปลี่ยนใจบ่อยๆ							
8. บ่อยครั้งที่ฉันไม่สามารถบอกอารมณ์ความรู้สึกของ ตัวเองได้							
9. ฉันรู้สึกได้ว่า ฉันเป็นคนที่มีคุณสมบัติที่ดี							
10. บ่อยครั้งที่ฉันพบว่ามันยากที่จะยืนหยัดเพื่อสิทธิของ ตนเอง							
11. ฉันสามารถมีอิทธิพลกับความรู้สึกของผู้อื่น							
12. โดยรวมแล้ว ฉันมักมองสิ่งต่างๆ ในด้านลบ							
13. พวกที่ใกล้ชิดฉันมักบ่นเสมอว่าฉันไม่ยุติธรรมกับ พวกเขา							
14. บ่อยครั้งที่ฉันพบว่ามันยากที่จะปรับเปลี่ยนชีวิตตาม สถานการณ์							
15. โดยรวมแล้ว ฉันสามารถจัดการกับความเครียดได้							
16. บ่อยครั้งที่ฉันพบว่าเป็นการยากที่จะแสดงความรักกับ คนที่ใกล้ชิด							

	1	2	3	4	5	6	7
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่ เห็นด้วย	เฉยๆ	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
17. ปกติฉันมักเข้าใจและรับรู้อารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น							
18. ปกติฉันพบว่ามันเป็นการยากที่จะทำให้ตนเองมีแรงจูงใจ							
19. ฉันสามารถหาวิธีควบคุมอารมณ์ตนเองได้เมื่อฉันต้องการ							
20. โดยรวมแล้ว ฉันพึงพอใจกับชีวิตของฉัน							
21. ฉันอยากจะบอกว่าตัวฉันเป็นนักเจรจาต่อรองที่ดี							
22. ฉันมักจะเข้าร่วมกลุ่มโดยหวังว่าสามารถออกจากกลุ่มได้ในภายหลัง							
23. บ่อยครั้งที่ฉันจะหยุดและคิดถึงความรู้สึกของตนเอง							
24. ฉันเชื่อว่า ตัวฉันเต็ม ไปด้วยจุดแข็ง							
25. ฉันมักจะยอมให้สิ่งๆที่รู้ว่าตัวเองนั้นเป็นฝ่ายถูก							
26. ฉันดูเหมือนไม่มีอำนาจใดๆในความรู้สึกของผู้อื่น							
27. ฉันเชื่อว่าทุกสิ่งในชีวิตฉันจะดำเนินไปด้วยดี							
28. ฉันพบว่ามันยากที่จะผูกพันแม้กระทั่งกับผู้ที่ใกล้ชิดของฉัน							
29. ฉันสามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ							
30. ผู้คนชื่นชมในความผ่อนคลาย, ไม่เครียดของฉัน							

ตอนที่ 2 : ผลการปฏิบัติงานในรอบหนึ่งปีที่ผ่านมา(ตั้งแต่มกราคม ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2556)

	น้อยกว่า 6 เดือน	6-9 เดือน	10-12 เดือน
จำนวนเดือนที่ประสบความสำเร็จในการขายถึงเป้าหมายตั้งแต่80%ขึ้นไป			

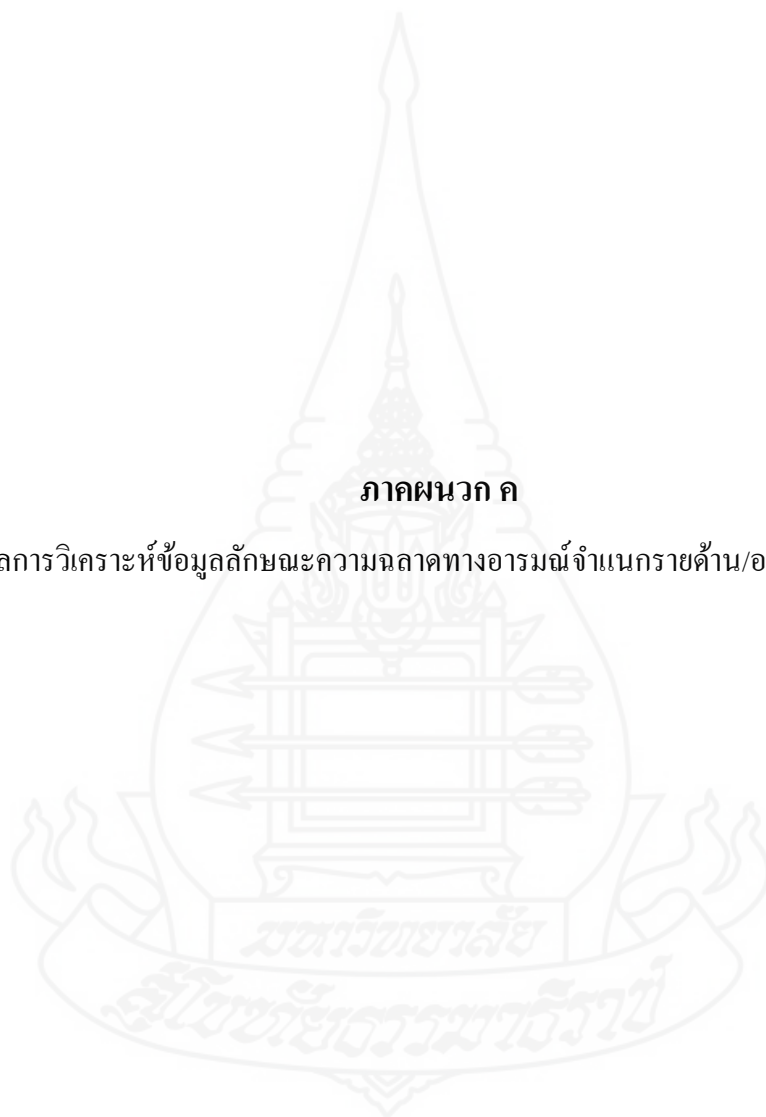
The screenshot shows an Outlook.com email interface. The browser address bar displays the URL: https://srnl47.mail.live.com/default.aspx?id=64855&mkt=th-th#id=cv303E_QM_VoTEQv0TQts6g2&fid=finbox. The interface is in Thai, with a navigation bar at the top containing options like 'สร้าง', 'ลบ', 'เพิ่มการ', 'อีเมลขยะ', 'ล้าง', 'ย้ายไปถัง', and 'ประวัติ'. On the left, there is a sidebar with 'ค้นหาอีเมล', 'โฟลเดอร์', 'กล่องจดเข้า 5446', 'อีเมลขยะ 2', 'แบบร่าง 11', 'ส่ง', 'ลบ', 'การตั้งค่าเมลของฉัน', and 'สร้างโฟลเดอร์'. The main area shows an email conversation:

- kennoob007 - 11/12/2556**: Dear Dino, Noted with thanks. Best regards, Weerawan
- Petrides, Dino - 14/12/2556** (สถานะ: รับทราบ): Dear Weerawan,
Thank you for getting in touch. You do not need special permission to use any TEIQue form, provided it is strictly for academic research purposes. You can download the instruments directly from www.psychometriclab.com. Please make sure you read the FAQ section at <http://www.psychometriclab.com/Default.aspx?Content=Page&id=18>
Good luck,
Dino
London Psychometric Laboratory (UK)
www.psychometriclab.com
- kennoob007 - 14/12/2556**: Dear Petrides, I'm studying MBA program at Sukhothai Thaniathirat Open University in Thailand. I'm interested that how about the impact...

At the bottom, there is a footer with '© 2014 Microsoft' and social media icons for Facebook and Twitter. A large watermark of a Thai university crest is visible in the background of the email content.

ภาคผนวก ค

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะความฉลาดทางอารมณ์จำแนกรายด้าน/องค์ประกอบ



ตารางแสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของลักษณะความฉลาดทางอารมณ์
จำแนกรายด้าน

ลักษณะความฉลาดทางอารมณ์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ความหมาย	ลำดับที่
1. ด้านความพึงพอใจในสภาพความ เป็นอยู่ของตน(Well-being)	5.15	0.82	ค่อนข้างสูง	1
2. ด้านความสามารถในการควบคุม ตนเอง(Self-control)	4.55	0.72	ค่อนข้างสูง	6
3. ด้านพฤติกรรมการแสดงออกทาง อารมณ์(Emotionality)	4.83	0.71	ค่อนข้างสูง	3
4. ด้านทักษะการเข้าสังคม (Sociability)	4.64	0.79	ค่อนข้างสูง	5
5. ด้านการปรับตัว (Adaptability)	5.09	1.15	ค่อนข้างสูง	2
6. ด้านการจูงใจตนเอง (Self- Motivation)	4.68	1.06	ค่อนข้างสูง	4
รวม	4.81	0.64	ค่อนข้างสูง	

ตารางแสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของลักษณะความฉลาดทางอารมณ์
จำแนกตามลักษณะใน 4 องค์ประกอบ

ลักษณะความฉลาดทางอารมณ์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ความหมาย	ลำดับ ที่
1. ด้านความพึงพอใจในสภาพความเป็นอยู่ ของตน(Well-being)	5.15	0.82	ค่อนข้างสูง	
1) การสร้างแรงใจให้ตนเอง (Self-Esteem)	4.59	1.04	ค่อนข้างสูง	3
2) ลักษณะของการมี ความสุข (Trait Happiness)	5.54	1.14	สูง	1
3) ลักษณะของการมองโลก ในแง่ดี(Trait Optimism)	5.27	1.04	ค่อนข้างสูง	2
2. ความสามารถในการควบคุมตนเอง (Self-control)	4.55	0.72	ค่อนข้างสูง	
1) การควบคุมอารมณ์ (Emotion Regulation)	4.62	0.90	ค่อนข้างสูง	2
2) การหุนหันพลันแล่น ขาด ความยับยั้งชั่งใจ (Low Impulsiveness)	4.09	1.13	ปานกลาง	3
3) การจัดการกับความเครียด (Stress Management)	4.96	0.96	ค่อนข้างสูง	1

ตารางแสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของลักษณะความฉลาดทางอารมณ์
จำแนกตามลักษณะใน 4 องค์ประกอบ (ต่อ)

ลักษณะความฉลาดทางอารมณ์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ความหมาย	ลำดับ ที่
3. พฤติกรรมการแสดงออกทางอารมณ์ (Emotionality)	4.83	0.71	ค่อนข้างสูง	
1) การรับรู้อารมณ์ ทั้งของตนเองและ ผู้อื่น (Emotion Perception of Self and Others)	4.69	1.02	ค่อนข้างสูง	3
2) การแสดงออกทางอารมณ์ (Emotion Expression)	4.62	1.09	ค่อนข้างสูง	4
3) ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relationships)	5.14	1.21	ค่อนข้างสูง	1
4) ลักษณะของความเห็นอกเห็นใจ (Trait Empathy)	4.84	0.95	ค่อนข้างสูง	2
4. ทักษะการเข้าสังคม(Sociability)	4.64	0.79	ค่อนข้างสูง	
1) ความกล้าแสดงออก และปกป้อง สิทธิ (Assertiveness)	4.33	1.21	ปานกลาง	3
2) การจัดการอารมณ์ของผู้อื่น (Emotion Management of Others)	4.74	0.93	ค่อนข้างสูง	2
3) การตระหนักถึงการเข้าสังคม (Social Awareness)	4.86	0.96	ค่อนข้างสูง	1

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาววีรวรรณ ไตรรัตนภีรัต
วัน เดือน ปีเกิด	10 มีนาคม 2513
สถานที่เกิด	อำเภอยานนาวา จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	วท.บ. (เคมี) มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2535
สถานที่ทำงาน	บริษัท เบอริงเกอร์ อินเทล ไซม์ (ไทย) จำกัด
ตำแหน่ง	ผู้จัดการเขตขายกรุงเทพฯ

