

ความสามารถ การเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ความฉลาดทางอารมณ์และความสุขในการปฏิบัติงาน Adversity Quotient, Emotional Quotient, and Work Happiness

ปรัชญาภรณ์ ทองมิ่ง*

Prachayaporn Thongming

สาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Master of Science (Community Psychology), Major Field Community Psycholog, Kasetsart University

ธีรพัฒน์ วงศ์คุ้มสิน**

Theerapat Wongkumsin

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ประเทศไทย

Kasetsart University, Thailand

E-mail: prachayaporn2@gmail.com

Received: April 27, 2023

Revised: November 24, 2023

Accepted: January 20, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (๑) เพื่อศึกษาระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ระดับความฉลาดทางอารมณ์ และระดับความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย (๒) เพื่อเปรียบเทียบความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย ตามปัจจัยส่วนบุคคล (๓) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญอุปสรรคกับความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย และ (๔) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ บุคลากรของธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน ๑๔๓ คน การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

* นางสาวปรัชญาภรณ์ ทองมิ่ง Miss Prachayaporn Thongming นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ Master student Community Psychology Kasetsart University.

** รศ.ดร.ธีรพัฒน์ วงศ์คุ้มสิน Assoc.Prof.Dr. Theerapat Wongkumsin อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก Advisor Independent Study.

ผลการวิจัยพบว่า (๑) ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย อยู่ในระดับปานกลาง ความฉลาดทางอารมณ์ และความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย อยู่ในระดับมาก (๒) บุคลากรธนาคารกสิกรไทยที่มีความสมดุลของรายได้และรายจ่ายแตกต่างกัน มีความสุขในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนบุคลากรธนาคารกสิกรไทยที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน และแผนก แตกต่างกัน มีความสุขในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน (๓) ความสามารถในการเผชิญอุปสรรคของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการปฏิบัติงาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๑ และ (๔) ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการปฏิบัติงาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๑

คำสำคัญ: ความสามารถ การเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค; ความฉลาดทางอารมณ์; ความสุขในการปฏิบัติงาน

Abstract

The objectives of this research were to: (1) study the levels of adversity quotient, emotional quotient and work happiness of personnel at Kasikorn Bank; (2) compare work happiness of personnel at Kasikorn Bank by diverse personal factors ; (3) study the relationship between adversity quotient and work happiness of personnel at Kasikorn Bank; and (4) study the relationship between emotional quotient and work happiness of personnel at Kasikorn Bank. The samples were consisted of 193 personnel at Kasikorn Bank, Head Office. Data were collected by questionnaires. Data analysis used by a statistical package program. The statistical methods used by percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and Pearson's product moment correlation coefficient.

The research findings showed that: (1) adversity quotient of personnel at Kasikorn Bank was the medium level , emotional quotient and work happiness of personnel at Kasikorn Bank were the high level; (2) the personnel at Kasikorn Bank had difference in income and expense balance had difference work happiness with statistically significant at .05 level, and the personnel at Kasikorn Bank had difference in gender, age, status, education level, average monthly income, work experience and department had not difference work happiness; (3) adversity quotient of personnel at Kasikorn Bank was positively related to work happiness with statistically significance at .01 level; and

(4) emotional quotient of personnel at Kasikorn Bank was positively related to work happiness with statistically significance at .01 level.

Keywords: adversity quotient; emotional quotient; work happiness

บทนำ

สังคมในยุคปัจจุบันนั้นมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านสภาพแวดล้อม การเมือง เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวไม่ว่าจะเป็นองค์ การทั้งภาครัฐกิจและ องค์การภาครัฐ จำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อความอยู่รอด จึงมีการปรับโครงสร้าง การบริหาร การกำหนด ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ในการบริหารงาน ล้วนเป็นปัจจัยเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงหลาย ๆ องค์การได้ให้ ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากร มุ่งส่งเสริมให้บุคลากรทำงานอย่างมีความสุข สามารถดำเนิน ชีวิตได้อย่างเหมาะสม เกิดความรู้สึกดีว่าตนมีคุณค่า และมีความสำคัญต่อองค์การ ซึ่งหลาย ๆ องค์การ ได้นำแนวคิดการสร้างเสริมสุขภาวะในสถานประกอบการ “Happy Workplace” หรือองค์การสุขภาวะ มาใช้ในการดำเนินงานโดยแนวคิดการสุขภาวะ คือกระบวนการพัฒนาคนในองค์การอย่างมีเป้าหมาย และยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร ซึ่งเรียกว่ากระบวนการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของคน ในองค์กร โดยปรับทัศนคติเปลี่ยนมุมมองคนในองค์กรให้เกิดความคิดใหม่ๆ ในการอยู่ร่วมกันและการ พัฒนาองค์กรให้มีความสุขจากการทำงาน เพื่อให้องค์กรมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง และนำพาองค์กร ไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน^๑

การปฏิบัติงานอย่างมีความสุขนั้น เป็นสิ่งที่บุคลากรทุกคนในองค์กรนั้นปรารถนาหากได้ทำงาน ในที่ทำงานที่รู้สึกมีความสุขจะรู้สึกผูกพัน สนุกสนาน ความรู้สึกที่มาทำงานจะหมดไปกลายเป็นการ ร่วมสนุกกับกิจกรรมต่าง ๆ ปัจจุบันกระแสการสร้างการทำงานอย่างมีความสุขในประเทศไทยได้เริ่ม แพร่หลายมากยิ่งขึ้น สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่บุคลากรรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน แล้วรู้สึกมีความสุข รู้สึกถึงความมั่นคงในงาน การเจริญเติบโตก้าวหน้า กระตือรือร้นในการทำงานที่ได้รับ มอบหมาย สนุกกับงาน มีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานและสภาพแวดล้อมที่ดีที่เอื้ออำนวยให้เกิด ความสุขในการปฏิบัติงานลด ความเครียดและความขัดแย้งภายในองค์กรซึ่งจะช่วยให้องค์กรเจริญก้าวหน้า และพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ^๒

^๑ มนชนก ชูพรรคเจริญ, “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานเอกชนในพื้นที่อำเภอ เมือง จังหวัดสมุทรปราการ”, สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมเชิงนวัตกรรม, (บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น, ๒๕๖๒), หน้า ๒.

^๒ สำนักกองทุนสนับสนุนการเสริมสร้างสุขภาพ (สสส.), จุดประกาย Happy Workplaceองค์กรแห่งความสุข, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท รุ่งศิริพลับบลิซิ่ง, ๒๕๕๗), หน้า ๔๑.

เนื่องจากองค์การเป็นการรวมตัวของคนตั้งแต่สองคนขึ้นไป โดยมีวัตถุประสงค์ขององค์การเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติกิจกรรมหรือผลผลิตขององค์การ มีกระบวนการปฏิบัติที่เป็นระบบ ทุกคนในองค์การตระหนักถึงหน้าที่ที่ตนปฏิบัติ และบุคคลที่มารวมตัวกันเพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ขององค์การ ดังนั้น การปฏิบัติงานร่วมกันในองค์การให้ บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะต้องมีความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient: EQ) อันเกิดจากการประสานงานระหว่างอารมณ์ กับเหตุผล หรือการทำงานของจิตใจกับสมอง ซึ่งเป็นความสามารถในการตระหนักรู้ถึง ความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่นสามารถบริหารจัดการและใช้ประโยชน์จากอารมณ์ เพื่อการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง รวมทั้งสามารถสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้อย่างประสบความสำเร็จ นั่นคือ องค์การที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีบุคลากรที่มีความสามารถในการบริหารจัดการอารมณ์และใช้ประโยชน์จากอารมณ์ได้ดี ทั้งนี้เพราะอารมณ์มีอิทธิพลต่อความคิด และพฤติกรรมของบุคคล เป็นแหล่งของพลังจิตใจที่สำคัญ ทำให้เกิดแรงบันดาลใจ ความหวัง ความทะเยอทะยาน เปลี่ยนแปลง ความคิดไปสู่ความสุขและความสมบูรณ์ในชีวิต ซึ่งส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น^๑

สำหรับเหตุผลที่ทำให้พนักงานในองค์กรมีความต้องการที่จะคงอยู่หรือลาออกจากองค์กรมีสาเหตุได้จากทั้งจากปัจจัยภายในคือ ตัวของพนักงานเอง ซึ่งแนวคิดหนึ่งที่ผู้วิจัยคาดว่า สามารถนำมาอธิบายได้นั่นก็คือ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ซึ่งเกิดมาจากปัญหาหลาย ๆ อย่างในที่ทำงาน เช่น ความเครียด หรือความกดดัน ดังนั้น สิ่งที่บุคลากรทุกคนควรมี คือ ความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรคและความยากลำบากหรือความฉลาดในการฝ่าวิกฤต ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการประสบความสำเร็จในชีวิต โดยมีองค์ประกอบของความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรค จะทำให้พนักงานนั้นมีความพยายามในการควบคุม หรือแก้ไขปัญหา เพื่อนำมาให้ผ่านอุปสรรคนั้นไปได้โดยไม่ย่อท้อ เปรียบเทียบได้กับการทำงานพนักงานกลุ่มนี้จะมองงานที่ยาก หรือปัญหาที่เข้ามาเป็นสิ่งที่ท้าทาย มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานชิ้นนั้นจนสำเร็จ ให้ได้ตรงตามข้ามกับบุคลากรใดมีความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับต่ำเมื่อพบกับปัญหาหรืออุปสรรคก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความท้อแท้ ไม่พยายามและล้มเลิกความตั้งใจทำงานไปในที่สุด

การปฏิบัติงานในธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ทำให้บุคลากรมีภารกิจของงานที่ต้องดำเนินการมากมาย มีการปฏิบัติงานที่หลากหลาย ต้องประสบปัญหาในการปฏิบัติงานมากมาย จึงต้องใช้ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และความฉลาดทางอารมณ์ ร่วมกับการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจเป็นอย่างยิ่งที่จะศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความฉลาดทางอารมณ์ ที่มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ตึกแจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นประโยชน์ที่ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการทำให้องค์กรมีความก้าวหน้าและเจริญเติบโตพัฒนาต่อไป

^๑ Goleman, D., *Working with emotional quotient*, (New York: Bantam Books, 1998), p. 26.

วัตถุประสงค์การวิจัย

๑. เพื่อศึกษาระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ระดับความฉลาดทางอารมณ์ และระดับความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่
๒. เพื่อเปรียบเทียบความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ตามปัจจัยส่วนบุคคล
๓. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญอุปสรรคกับความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่
๔. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

สมมติฐานการวิจัย

- สมมติฐานที่ ๑ บุคลากรธนาคารกสิกรไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความสุขในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ ๒ ความสามารถในการเผชิญอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย
- สมมติฐานที่ ๓ ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟ้อุปสรรค แบ่งออกเป็น ๔ มิติ ที่รวมเรียกว่า CO๒RE ใช้ในการประเมินระดับของความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟ้อุปสรรค โดยมีรายละเอียด ดังนี้

มิติที่ ๑ การควบคุมสถานการณ์ (C = Control) หมายถึงระดับการรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมตนเองให้ผ่านพ้นเหตุการณ์ที่ยากลำบากหรืออุปสรรคไปได้

มิติที่ ๒ สาเหตุและความรับผิดชอบต่อปัญหา (O = Origin and Ownership) หมายถึงความสามารถในการวิเคราะห์ถึงสาเหตุและความรับผิดชอบต่อปัญหาหรืออุปสรรคนั้นอย่างน้อยเพียงใด

มิติที่ ๓ ผลกระทบ (R = Reach) หมายถึงการวัดผลกระทบของปัญหาความยุ่งยากที่มีต่อการดำเนินชีวิตของแต่ละคนว่ามีอย่างน้อยเพียงใดพร้อมกับประวัติและมีสติว่าอีกนานเท่าไรปัญหาหรืออุปสรรคกำลังจะเข้ามาในชีวิต

มิติที่ ๔ ความอดทน (E = Endurance) หมายถึงการรับรู้ความคงทนของอุปสรรคและการรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหาและพยายามจัดไปให้หมดอย่างถูกวิธี^๔

แนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient) เป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาได้ จึงเสนอแนะวิธีการพัฒนาความฉลาดอารมณ์ไว้ ๕ ประการดังนี้

๑) การรู้จักอารมณ์ตนเอง การรู้จักอารมณ์ของตนเองเริ่มจากการรู้ตัว หรือการมีสติ ดังนี้ ฝึกทบทวนอารมณ์ของตนเอง เป็นสิ่งสำคัญที่นำไปสู่การควบคุมอารมณ์ และการแสดงออกที่เหมาะสม ฝึกการรู้ตัว และมีสติกับการรู้ตัว โดยให้รู้ว่ขณะนี้เรากำลังรู้สึกอย่างไรกับตนเอง หรือสิ่งที่เกิดขึ้นรอบ ๆ ตัว

๒) การจัดการกับอารมณ์ของตนเอง เป็นความสามารถในการควบคุมอารมณ์ และแสดงออกทางอารมณ์ทั้งดีและไม่ดี ได้อย่างเหมาะสมกับบุคคลสถานที่ เวลา และสถานการณ์

๓) การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง พิจารณาตนเองว่าการจะบรรลุสิ่งที่ต้องการแต่ละสิ่งนั้น สิ่งใดมีทางเป็นไปได้ และเป็นไปไม่ได้ นำความต้องการที่เป็นไปได้ และเกิดประโยชน์มาตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนให้แก่ตนเอง แล้ววางแผนขั้นตอนที่จะมุ่งไปสู่เป้าหมายนั้น

๔) การหยั่งรู้อารมณ์ของผู้อื่น เป็นความสามารถในการรับรู้อารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น มีความเข้าใจ เห็นใจผู้อื่น สามารถปรับความสมดุลของอารมณ์ตนเองและตอบสนองต่อผู้อื่นได้อย่างสอดคล้องกัน

๕) การรักษาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ทำได้โดยฝึกสร้างอารมณ์ที่ดีต่อผู้อื่น เข้าใจ เห็นใจผู้อื่น จะเป็นการเริ่มต้นของการมีสัมพันธภาพที่ดี เช่น ฝึกการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สร้างความเข้าใจที่ตรงกัน ชัดเจน^๕

แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการปฏิบัติงาน

ความสุขในการปฏิบัติงาน มี ๔ องค์ประกอบดังนี้

๑) ด้านการติดต่อสัมพันธ์ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้มีการติดต่อ สัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความร่วมมือในการปฏิบัติงาน

๒) ด้านความรักในงาน หมายถึง ความรู้สึกรักผูกพันกับงาน มีความกระตือรือร้นที่จะมาทำงาน รู้สึกสนุก ภูมิใจที่ได้ทำงานที่ได้รับมอบหมาย

๓) ด้านความสำเร็จในงาน หมายถึง การรู้สึกเป็นสุขที่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ รู้สึกมีอิสระ ได้ทำงานที่ท้าทาย ทำให้รู้สึกตนเองมีคุณค่า มีผลทำให้เกิดความภูมิใจ และหนทางที่จะพัฒนาปรับปรุง เพื่อให้ทำงานสำเร็จ

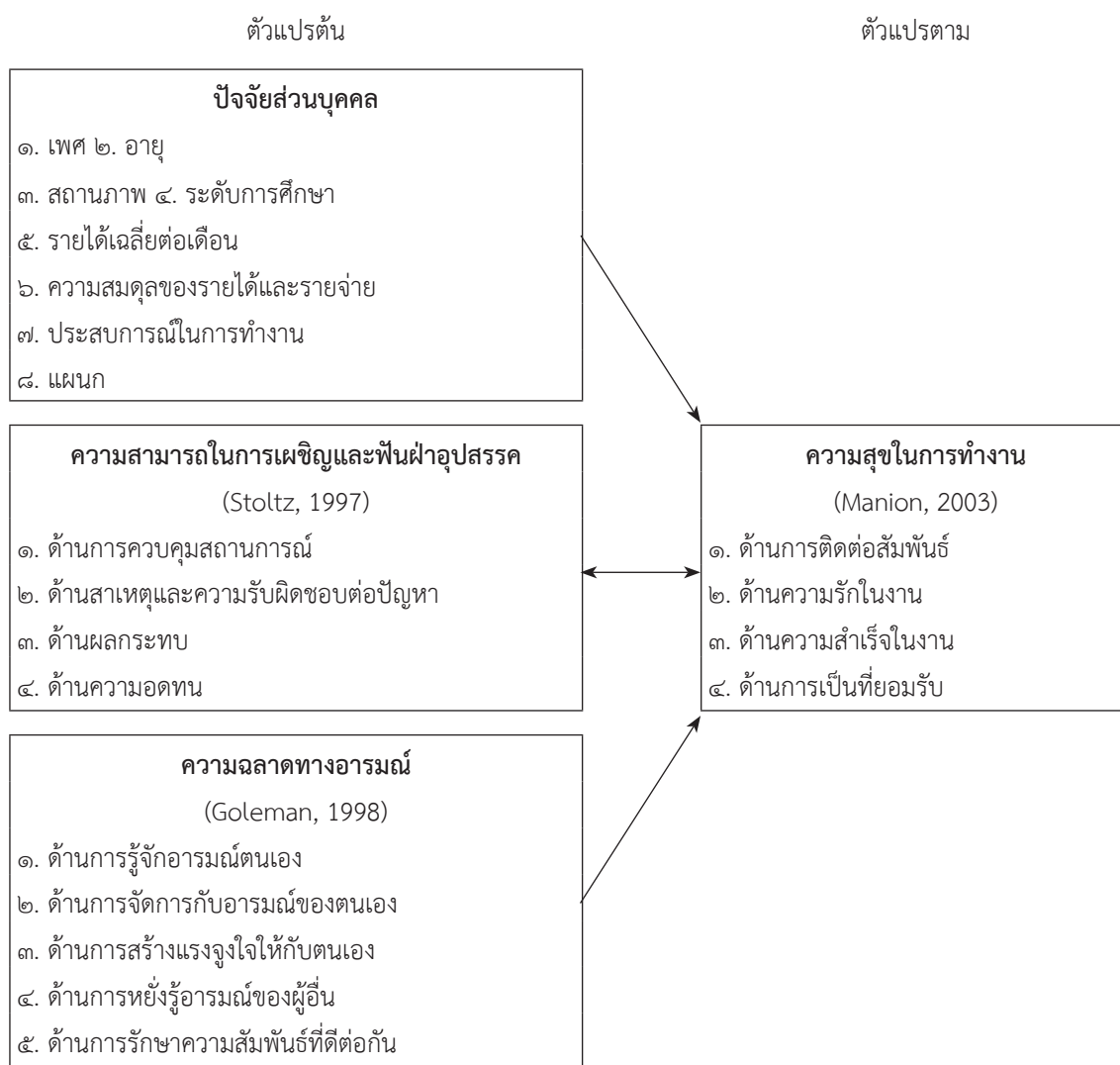
^๔ Stoltz, P. G., *Adversity quotient: Turning obstacles into opportunity*, (New York: John Wiley & Sons, 1997), p. 56.

^๕ Goleman, D., *Working with emotional quotient*, (New York: Bantam Books, 1998), p. 58.

๔) ด้านการเป็นที่ยอมรับ หมายถึง การมีความสุขจากการที่รับรู้ว่าคุณค่าตนเองได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน หัวหน้า และลูกน้อง ผู้ร่วมงานต่างรับรู้ถึงความพยายามของตนเองที่จะปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงานไว้วางใจ มีความคาดหวังที่ดี มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานซึ่งกันและกันอยู่เสมอ^๖

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการรวบรวมข้อมูลดังกล่าว สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้



ภาพที่ ๑ กรอบแนวคิดในการวิจัย

^๖ Manion, Jo., Joy at Work: Creating a Positive Work Place, *Journal of Nursing Administration*, Vo. 33 No. 12 (2003) : 652-655.

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน ๓๗๒ คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน ๑๙๓ คน ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น ๔ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

ส่วนที่ ๒ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคของบุคลากรในธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

ส่วนที่ ๓ ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

ส่วนที่ ๔ ความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือด้วยการหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบมาทำการทดสอบเพื่อหาความเชื่อมั่นกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะศึกษา ได้แก่ บุคลากรในบริษัท ยูเออนด์มี แมททีเรียล จำกัด จำนวน ๓๐ คน (Try Out) วิเคราะห์หาความเชื่อมั่นเป็นรายด้านและรายข้อ ด้วยการคำนวณสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งได้ผลการวัดค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ดังนี้ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .๙๖๑ ความฉลาดทางอารมณ์ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .๙๕๕ และความสุขในการทำงาน ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .๙๓๘

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติ t - test สถิติ F - test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least Significant Difference) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ ๑ เพื่อศึกษาระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ระดับความฉลาดทางอารมณ์ และระดับความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

๑. บุคลากรในธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๔๔ มีอายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๑๓ มีสถานภาพโสด จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕๖ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๔๘๒ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๓๐,๐๐๑-๓๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๒ รายได้น้อยกว่ารายจ่าย จำนวน

ความสามารถ การเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ความฉลาดทางอารมณ์และความสุขในการปฏิบัติงาน ๑๒๕

๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕๖ มีประสบการณ์ในการทำงาน ๒๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๐ และสังกัดแผนกปฏิบัติการ จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๒๖

๒. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคของบุคลากรในธนาคารกสิกรไทย โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบต่อปัญหา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการควบคุมสถานการณ์ ด้านความอดทน และด้านผลกระทบ ตามลำดับ

๓. ความฉลาดทางอารมณ์ ของบุคลากรในธนาคารกสิกรไทย โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ด้านการรู้จักอารมณ์ตนเอง ด้านการจัดการกับอารมณ์ของตนเอง และด้านการหยั่งรู้อารมณ์ของผู้อื่น ตามลำดับ

๔. ความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธนาคารกสิกรไทย โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรักในงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จในงาน และด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านการเป็นที่ยอมรับ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ระดับความฉลาดทางอารมณ์ และระดับความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

ตัวแปร	Mean	S.D.	ระดับ
ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค	๓.๔๐	๐.๔๕	ปานกลาง
ความฉลาดทางอารมณ์	๓.๘๓	๐.๔๗	มาก
ความสุขในการปฏิบัติงาน	๔.๐๕	๐.๔๘	มาก

วัตถุประสงค์ที่ ๒ เพื่อเปรียบเทียบความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรธนาคารกสิกรไทยที่มีความสมดุลของรายได้และรายจ่าย แตกต่างกัน มีความสุขในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนบุคลากรธนาคารกสิกรไทยที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน และแผนก แตกต่างกัน มีความสุขในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๒ เปรียบเทียบความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตัวแปร	t	P	F	P
เพศ	๑.๖๙๗	๐.๓๔๒		
อายุ			๑.๐๖๐	๐.๓๖๗
สถานภาพ			๑.๔๗๐	๐.๒๓๒
ระดับการศึกษา			๐.๕๖๙	๐.๕๖๗
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			๑.๕๐๒	๐.๒๑๖
ความสมดุลของรายได้และรายจ่าย			๓.๑๕๙	๐.๐๔๕*
ประสบการณ์ในการทำงาน			๐.๒๔๙	๐.๘๖๒
แผนก			๑.๓๐๒	๐.๒๗๔

* หมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

วัตถุประสงค์ที่ ๓ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญอุปสรรคกับความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

ผลการศึกษาพบว่า ความสามารถในการเผชิญอุปสรรค โดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการปฏิบัติงาน ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความรักในงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ และโดยรวม อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๑ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า บุคลากรในธนาคารกสิกรไทยที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรค โดยรวม สูงขึ้นยังมีความสุขในการปฏิบัติงานสูงขึ้น

ตารางที่ ๓ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญอุปสรรคกับความสุขในการปฏิบัติงาน

ความสามารถในการเผชิญอุปสรรค	ความสุขในการปฏิบัติงาน									
	ด้านการติดต่อสัมพันธ์		ด้านความรักในงาน		ด้านความสำเร็จในงาน		ด้านการเป็นที่ยอมรับ		โดยรวม	
	r	P	r	P	r	P	r	P	r	P
ด้านการควบคุมสถานการณ์	.๓๕๘	.๐๐๐**	.๒๘๖	.๐๐๐**	.๓๗๔	.๐๐๐**	.๓๙๒	.๐๐๐**	.๒๖๐	.๐๐๐**
ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบต่อปัญหา	.๒๘๔	.๐๐๐**	.๔๒๖	.๐๐๐**	.๓๓๘	.๐๐๐**	.๓๐๙	.๐๐๐**	.๔๑๗	.๐๐๐**
ด้านผลกระทบ	.๓๓๔	.๐๐๐**	.๔๐๘	.๐๐๐**	.๓๘๗	.๐๐๐**	.๓๔๐	.๐๐๐**	.๔๙๘	.๐๐๐**

ความสามารถ การเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ความฉลาดทางอารมณ์และความสุขในการปฏิบัติงาน ๑๒๗

ด้านความอดทน	.๓๑๓	.๐๐๐**	.๓๐๑	.๐๐๐**	.๔๐๒	.๐๐๐**	.๓๔๕	.๐๐๐**	.๔๑๔	.๐๐๐**
ความสามารถในการเผชิญ อุปสรรค โดยรวม	.๒๕๕	.๐๐๐**	.๓๔๙	.๐๐๐**	.๓๑๘	.๐๐๐**	.๔๓๔	.๐๐๐**	.๔๓๑	.๐๐๐**

* หมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

** หมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๑

วัตถุประสงค์ที่ ๔ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

ผลการศึกษาพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ โดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการปฏิบัติงาน ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความรักในงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ และโดยรวม อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๑ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า บุคลากรในธนาคารกสิกรไทยที่มีความฉลาดทางอารมณ์ โดยรวม สูงขึ้นยิ่งมีความสุขในการปฏิบัติงานสูงขึ้น

ตารางที่ ๔ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความสุขในการปฏิบัติงาน

ความฉลาดทางอารมณ์	ความสุขในการปฏิบัติงาน									
	ด้านการติดต่อสัมพันธ์		ด้านความรักในงาน		ด้านความสำเร็จในงาน		ด้านการเป็นที่ยอมรับ		โดยรวม	
	r	P	r	P	r	P	r	P	r	P
ด้านการรู้จักอารมณ์ตนเอง	.๖๘๘	.๐๐๐**	.๓๗๖	.๐๐๐**	.๓๐๔	.๐๐๐**	.๓๐๔	.๐๐๐**	.๔๕๔	.๐๐๐**
ด้านการจัดการกับอารมณ์ ของตนเอง	.๔๙๑	.๐๐๐**	.๕๐๗	.๐๐๐**	.๔๑๔	.๐๐๐**	.๓๑๐	.๐๐๐**	.๕๘๔	.๐๐๐**
ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับ ตนเอง	.๓๒๖	.๐๐๐**	.๔๐๗	.๐๐๐**	.๗๕๗	.๐๐๐**	.๓๐๕	.๐๐๐**	.๔๖๓	.๐๐๐**
ด้านการหยั่งรู้อารมณ์ของ ผู้อื่น	.๓๔๓	.๐๐๐**	.๓๑๓	.๐๐๐**	.๓๖๕	.๐๐๐**	.๖๐๗	.๐๐๐**	.๒๖๒	.๐๐๐**
ด้านการรักษาความสัมพันธ์ ที่ดีต่อกัน	.๓๕๓	.๐๐๐**	.๓๕๗	.๐๐๐**	.๓๕๔	.๐๐๐**	.๗๘๐	.๐๐๐**	.๒๗๑	.๐๐๐**
ความฉลาดทางอารมณ์ โดยรวม	.๔๑๓	.๐๐๐**	.๔๓๔	.๐๐๐**	.๓๗๒	.๐๐๐**	.๔๙๔	.๐๐๐**	.๗๑๕	.๐๐๐**

* หมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

** หมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๑

อภิปรายผลการวิจัย

๑. ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคของบุคลากรในธนาคารกสิกรไทย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก บุคลากรในธนาคารกสิกรไทย มีภารกิจงานมากมาย แต่ละบุคคลมีความสามารถที่ แตกต่างกันในการคิดหรือตอบสนองต่อปัญหา มีความยากลำบากที่ผ่านเข้ามาในชีวิตที่ต้องเอาชนะอุปสรรค โดยใช้ความเพียรพยายาม ไม่ย่อท้อ ที่จะทำให้ประสบความสำเร็จทั้งในเรื่องการงานและชีวิตส่วนตัว ดังนั้น บุคลากรในธนาคารกสิกรไทย จึงมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของเกลิงเกียรติ สุกศิลป์ ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคกับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรของพนักงานธุรกิจขายอาหารสัตว์น้ำกลุ่มธุรกิจเกษตรอุตสาหกรรมและอาหาร สัตว์น้ำเครือเจริญโภคภัณฑ์ พบว่าความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ของพนักงานธุรกิจขายอาหารสัตว์น้ำกลุ่มธุรกิจเกษตรอุตสาหกรรมและอาหาร สัตว์น้ำเครือเจริญโภคภัณฑ์ อยู่ในระดับปานกลาง^๗

ความฉลาดทางอารมณ์ ของบุคลากรในธนาคารกสิกรไทย โดยรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก บุคลากรในธนาคารกสิกรไทย เป็นบุคคลที่ทำงานโดยตระหนักรู้และเข้าใจถึงความรู้สึก ความนึกคิด ตลอดจนอารมณ์ทั้งของตนเองและของผู้อื่น สามารถควบคุมจัดการกับอารมณ์ เมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรคและความขัดแย้งให้ผ่านพ้นไปได้อย่างเหมาะสมและถูกกาลเทศะ ให้กำลังใจตนเองและรู้จักจัดความเครียด รวมถึงความคับข้องใจได้ ตลอดจนสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งในฐานะผู้นำหรือผู้ตามได้อย่างมีความสุข ดังนั้น บุคลากรในธนาคารกสิกรไทย จึงมีความฉลาดทางอารมณ์ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของสุพงศ์ สิทธิสมเรื่อง ศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ อยู่ในระดับมาก^๘

ความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธนาคารกสิกรไทย โดยรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก บุคลากรในธนาคารกสิกรไทย มีความพึงพอใจในสิ่งที่ตนเองเป็น และกระทำอยู่พึงพอใจ

^๗ เกลิงเกียรติ สุกศิลป์, “ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ความพึงพอใจในงาน กับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา : ธุรกิจขายอาหารสัตว์น้ำ กลุ่มธุรกิจเกษตรอุตสาหกรรมและอาหาร (สัตว์น้ำ) เครือ เจริญโภคภัณฑ์”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๐), บทคัดย่อ.

^๘ สุพงศ์ สิทธิสมเรื่อง, “ความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร”, การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ๒๕๕๙), บทคัดย่อ.

ในงานที่กระทำ ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบของตน มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน มีความสนุกเพลิดเพลิน กระตือรือร้น มีความรู้สึกดีทั้งทางกายและจิตใจ มุ่งมั่นที่จะกระทำให้ประสบความสำเร็จด้วยความขยันขันแข็ง ทักษะความสามารถประสบการณ์ในการทำงาน และความซื่อสัตย์สุจริต รวมถึงเมื่อพบเห็นสิ่งที่ไม่ดีงามหรืองานที่ไม่ถูกต้องจะมีความรู้สึกผิดหวังและต้องการแก้ไขให้ ดังนั้น บุคลากรในธนาคารกสิกรไทย จึงมีความสุขในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของมนชนก ชูพรรคเจริญ ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานเอกชนในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลวิจัยพบว่า ความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับมาก^๙

๒. บุคลากรธนาคารกสิกรไทยที่มีความสมดุลของรายได้และรายจ่าย แตกต่างกัน มีความสุขในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บุคลากรในธนาคารกสิกรไทย ไม่ว่าจะมีความสมดุลของรายได้และรายจ่ายอย่างไร จะมีรายได้ที่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายหรือไม่ ทุกคนต่างก็ต้องการให้ตัวเองเป็นที่ยอมรับขององค์กรหรือเป็นที่ยอมรับในสังคม รวมทั้งการปฏิบัติงานและพัฒนาตนเองยังทำให้มีทักษะในงานมากขึ้น ทำให้เพิ่มโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง จึงทำให้พนักงานที่จะความเพียงพอระหว่างรายได้และค่าใช้จ่ายหรือไม่ ก็มีความต้องการปฏิบัติงานเช่นเดียวกัน ทำให้มีความสุขในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของพิทักษ์ พิสัยพันธุ์ ศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยองเขต ๒ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ความสมดุลของรายได้และรายจ่าย มีผลต่อความสุขในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยองเขต ๒^{๑๐}

๓. ความสามารถในการเผชิญอุปสรรค โดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการปฏิบัติงาน ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความรักในงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับและโดยรวม อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๑ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความสามารถในการเผชิญอุปสรรค เป็นความสามารถที่ต้องใช้ความพยายามเป็นอย่างมาก ในการเอาชนะอุปสรรคเป็นความอดทนพากเพียรพยายามใน การต่อสู้กับปัญหา อุปสรรค และความยากลำบากในชีวิต โดยไม่ท้อถอยและล้มเลิกความพยายาม มีกำลังใจและความหวังเสมอ เพื่อให้สามารถทำกิจกรรมให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทำให้ความสามารถในการเผชิญอุปสรรค ไม่มีความสัมพันธ์

^๙ มนชนก ชูพรรคเจริญ, “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานเอกชนในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ”, สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมเชิงนวัตกรรม, (บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น, ๒๕๖๒), บทคัดย่อ.

^{๑๐} พิทักษ์ พิสัยพันธุ์, “การศึกษาความสุขของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต ๒”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารศึกษา, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๓), บทคัดย่อ.

กับความสุขในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญรัตน์ ยุวรรณะ ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรคและการเห็นคุณค่าในตนเองต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายผลิต ในบริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่ง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรค มีอิทธิพล ต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายผลิตในบริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่ง สามารถรวมพยากรณ์ความผูกพัน ได้ร้อยละ ๕๔.๒ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕^{๑๑}

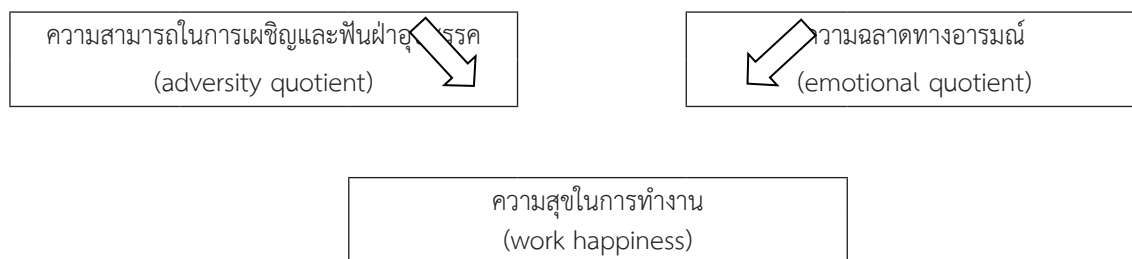
๔. ความฉลาดทางอารมณ์ โดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการปฏิบัติงาน ด้านการ ติดต่อสัมพันธ์ ด้านความรักในงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ และโดยรวม อย่างมี ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๑ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การติดต่อสัมพันธ์ เป็นความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้มีการติดต่อ สัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความ ร่วมมือในการปฏิบัติงาน ส่วนความรักในงาน เป็นความรู้สึกรักผูกพันกับงาน มีความกระตือรือร้นที่จะมา ทำงาน รู้สึกสนุก ภูมิใจที่ได้ทำงานที่ได้รับมอบหมาย นอกจากนั้น ความสำเร็จในงาน เป็นการรู้สึกเป็นสุข ที่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ รู้สึกมีอิสระ ได้ทำงานที่ท้าทาย ทำให้รู้สึกตนเองมีคุณค่า มีผลทำให้เกิดความภูมิใจ และหนทางที่จะพัฒนาปรับปรุง เพื่อให้ทำงานสำเร็จ และการเป็นที่ยอมรับ เป็นการมีความสุขจากการที่รับรู้ว่าคุณค่าตนเองได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน หัวหน้า และลูกน้อง ผู้ร่วมงาน ต่างรับรู้ถึงความพยายามของตนเองที่จะปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงานไว้วางใจ มีความคาดหวังที่ดี มีการแลกเปลี่ยน ความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานซึ่งกันและกันอยู่เสมอ ดังนั้น ความฉลาดทางอารมณ์ จึงมีความสัมพันธ์ กับความสุขในการปฏิบัติงานด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความรักในงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการ เป็นที่ยอมรับ และโดยรวม ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของสอดคล้องกับงานวิจัยของสุพรรณษา มากงลาด (๒๕๖๑) ศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความฉลาด ทางอารมณ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร^{๑๒}

^{๑๑} ธัญญรัตน์ ยุวรรณะ, อิทธิพลของการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรคและการเห็นคุณค่าในตนเองต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายผลิตในบริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่ง, วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, ปีที่ ๔๐ ฉบับที่ ๑ (มกราคม-มิถุนายน ๒๕๕๗) : ๑๔๗-๑๖๕.

^{๑๒} สุพรรณษา มากงลาด, “ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๖๑), บทคัดย่อ.

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากการวิจัยทำให้เกิดองค์ความรู้ ซึ่งเป็นกระบวนการเสริมสร้างพฤติกรรมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
ดังแผนภาพ



ภาพที่ ๑ องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค หมายถึง ความสามารถและทักษะในการกำหนดความสามารถของบุคคลในการอดทนต่อปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ตลอดจนทำให้บุคคลสามารถประสบความสำเร็จในชีวิตประจำวันและการทำงานได้เช่นกัน แบ่งออกเป็น ๔ องค์ประกอบ ดังนี้ (๑) ด้านการควบคุมสถานการณ์ (๒) ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบต่อปัญหา (๓) ด้านผลกระทบ และ (๔) ด้านความอดทน

ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น เพื่อการสร้างแรงจูงใจในตนเองให้สามารถบริหารจัดการอารมณ์ต่าง ๆ แบ่งออกเป็น ๕ องค์ประกอบ ดังนี้ (๑) ด้านการรู้จักอารมณ์ตนเอง (๒) ด้านการจัดการกับอารมณ์ของตนเอง (๓) ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง (๔) ด้านการหยั่งรู้อารมณ์ของผู้อื่น และ (๕) ด้านการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความรัก ความพึงพอใจ สนุกสนานในการทำงาน ทำงานด้วยความรู้สึกอยากที่จะทำงาน รู้สึกว่าตนเองเป็นที่ยอมรับ ได้รับความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน มีสัมพันธภาพที่ดี มีความภูมิใจ ต้องการสร้างผลงานที่ดีทั้งต่อตนเองและต่อองค์กร แบ่งออกเป็น ๔ องค์ประกอบ ดังนี้ (๑) ด้านการติดต่อสัมพันธ์ (๒) ด้านความรักในงาน (๓) ด้านความสำเร็จในงาน และ (๔) ด้านการเป็นที่ยอมรับ

สรุป

สรุปในภาพรวมของบทความ พบว่า (๑) ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย อยู่ในระดับปานกลาง ความฉลาดทางอารมณ์ และความสุขในการปฏิบัติงานของ

บุคลากรธนาคารกสิกรไทย อยู่ในระดับมาก (๒) บุคลากรธนาคารกสิกรไทยที่มีความสมดุลของรายได้และรายจ่าย แตกต่างกัน มีความสุขในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนบุคลากรธนาคารกสิกรไทยที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน และแผนก แตกต่างกัน มีความสุขในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน (๓) ความสามารถในการเผชิญอุปสรรคของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการปฏิบัติงาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๑ และ (๔) ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการปฏิบัติงาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๑

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

๑. ธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ควรส่งเสริมให้บุคลากรมีความสามารถในการวิเคราะห์ถึงสาเหตุและความรับผิดชอบต่อปัญหา พิจารณานำประสบการณ์ในการทำงานที่ได้จากการเรียนรู้ของตนเอง ในสิ่งที่เคยทำผิดพลาดในอดีต เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดพลังและหากนำมาใช้ได้อย่างเหมาะสม

๒. ธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ควรส่งเสริมให้บุคลากรมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน โดยฝึกสร้างอารมณ์ที่ดีต่อผู้อื่น เข้าใจ เห็นใจผู้อื่น เป็นการเริ่มต้นของการมีสัมพันธภาพที่ดี เช่น ฝึกการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สร้างความเข้าใจที่ตรงกัน ชัดเจน ฝึกการเป็นผู้ฟังและผู้พูดที่ดี แสดงน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อ รู้จักการให้ การรับ

๓. ธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ควรส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้มีการติดต่อสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความร่วมมือในการปฏิบัติงาน รู้สึกเป็นสุขที่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ รู้สึกมีอิสระ ได้ทำงานที่ท้าทาย ทำให้รู้สึกตนเองมีคุณค่า

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

๑. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ความพึงพอใจในงาน กับความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธนาคารอื่นๆ

๒. ควรศึกษาอิทธิพลของการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและการเห็นคุณค่าในตนเองต่อความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธนาคารอื่น ๆ

๓. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ความตั้งใจลาออก และความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธนาคารอื่น ๆ

บรรณานุกรม

เถลิงเกียรติ สุภศิลป์. “ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ความพึงพอใจในงาน กับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การของพนักงาน กรณีศึกษา : ธุรกิจขายอาหารสัตว์น้ำ กลุ่มธุรกิจเกษตรอุตสาหกรรมและอาหาร (สัตว์น้ำ) เครือ เจริญโภคภัณฑ์”.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๐.

ธัญญารัตน์ ยุวธนะ. “อิทธิพลของการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและการเห็นคุณค่าในตนเองต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายผลิตในบริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่ง”. **วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, ปีที่ ๔๐ ฉบับที่ ๑ (มกราคม-มิถุนายน ๒๕๕๗) : ๑๔๗-๑๖๕.**

พิทักษ์ พิสัยพันธุ์. “การศึกษาความสุขของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต ๒”.
วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๓.

มนชนก ชูพรรคเจริญ. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานเอกชนในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ”. **สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น, ๒๕๖๒.**

สุพงศ์ สิทธิสมเรือง. “ความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร”. **การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, ๒๕๕๙.**

สุพรรณ มากลาด. “ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความผูกพันต่อองค์การโดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง”.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๖๑.

สำนักกองทุนสนับสนุนการเสริมสร้างสุขภาพ (สสส.). **จุดประกาย Happy Workplaceองค์กรแห่งความสุข.**
กรุงเทพมหานคร: บริษัท รุ่งศิริพลับบลิซิ่ง, ๒๕๕๗.

Goleman, D. **Working with emotional quotient.** New York: Bantum Books, 1998.

Manion, Jo. Joy at Work: Creating a Positive Work Place. **Journal of Nursing Administration.**
Vo.33 No.12 (2003) : 652-655.

Stoltz, P. G. **Adversity quotient : Turning obstacles into opportunity.** New York: John Wiley & Sons, 1997.