

ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์
ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต
กรุงเทพมหานคร

Needs for Achievement, Creative Action, and Emotional Quotient
Affecting Work Efficiency of Private Companies' Employees in Bangkok



ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

Needs for Achievement, Creative Action, and Emotional Quotient Affecting Work
Efficiency of Private Companies' Employees in Bangkok

สุดารัตน์ อีรธรรมธาดา

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ปีการศึกษา 2557



©2558

สุดารัตน์ ชีรธรรมธาดา

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผล
ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย สุดาร์ตน์ อีธรรมธาดา

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.นิตนา ฐานิตธนกร)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ดร.เพ็ญจิรา คั่นดวงค์)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรยา สิงห์สงบ)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 29 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2558

สุดารัตน์ ชีรธรรมธาดา. ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มีนาคม 2558, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร (150 หน้า)
อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร. นิตนา ฐานิธรนกร

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดที่มีค่าความเชื่อมั่นรวมเท่ากับ .961 ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนและพักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-25 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 3 ปี และพบว่า ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการมีทักษะทางสังคมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการมีแรงจูงใจ ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง และปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ ด้านการประยุกต์ใช้ ตามลำดับ โดยร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 61.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์, พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์, ความฉลาดทางอารมณ์, ประสิทธิภาพในการทำงาน

Theerathumatada, S. M.B.A., March 2015, Graduate School, Bangkok University.
Needs for Achievement, Creative Action, and Emotional Quotient Affecting Work
Efficiency of Private Company Employees in Bangkok (150 pp.)
Advisor: Nittana Tarnittanakorn, Ph.D.

ABSTRACT

The study aimed primarily to investigate the needs for achievement, creative action, and emotional quotient affecting work efficiency of private companies' employees in Bangkok. Closed-ended survey questionnaires with the reliability of .961 were implemented to collect data from 400 private company employees in Bangkok. Additionally, data were statistically analyzed using descriptive statistics including percentage, mean and standard deviation. The inferential statistics methods on multiple regressions were used to test hypotheses in the study.

The results indicated that the majority of participants were female with the age of 20-25 years. Most of them completed a bachelor's degree and earned an average monthly income of 15,001 - 25,000 baht. They had work experiences less than three years. The results also revealed that the intelligence quotient in terms of social skills affected work efficiency of private companies' employees in Bangkok the most, followed by the intelligence quotient in terms of self-awareness, and the creative action in terms of application, respectively. These factors together predicted the work efficiency of private companies' employees in Bangkok for 61.1 percent at .05 statistically significant levels.

Keywords: Needs for achievement, Creative action, Emotional quotient, Work efficiency

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือจาก ดร.นิตนา ฐานิตธนกร อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้ให้ความรู้ การชี้แนะแนวทางการศึกษา ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในงาน ตลอดจนการให้คำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ในการวิจัยงานวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนสำเร็จไปได้ด้วยดี รวมถึงอาจารย์ท่านอื่นๆ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้ และสามารถนำวิชาการต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มาไว้ ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อและคุณแม่ที่คอยอบรมเลี้ยงดู สนับสนุน ส่งเสริมการศึกษาของผู้วิจัยด้วยความรักและปรารถนาดีเสมอมา รวมทั้งขอขอบคุณพี่น้องและเพื่อนทุกท่านที่คอยห่วงใยและให้กำลังใจเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์ของการศึกษาเฉพาะบุคคลครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการศึกษาครั้งนี้

สุตารัตน์ อีธรรมธาดา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	4
1.3 กรอบแนวคิดการวิจัย	4
1.4 สมมติฐานของการวิจัย	6
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	7
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	8
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	14
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์	25
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์	33
2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน	50
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	59
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	65
3.1 ประเภทของงานวิจัย	65
3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง	65
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	67
3.4 การทดสอบเครื่องมือ	80
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	82
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	83

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	86
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	87
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	90
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	107
4.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	114
บทที่ 5 สรุป และอภิปรายผล	116
5.1 สรุปผลการวิจัย	117
5.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน	121
5.3 การอภิปรายผล	124
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ในองค์กร	127
5.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	128
บรรณานุกรม	130
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	140
ประวัติผู้เขียน	150
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1: องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ ด้านความสามารถส่วนบุคคล และด้าน ความสามารถทางสังคม ตลอดจนปัจจัยย่อย	39
ตารางที่ 3.1: แสดงรายชื่อเขตรายชื่อบริษัท และจำนวนตัวอย่างที่สุ่มในแต่ละเขต	67
ตารางที่ 3.2: แสดงตัวแปรระดับการวัดข้อมูลและเกณฑ์การแบ่งกลุ่มสำหรับข้อมูลทั่วไปของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	68
ตารางที่ 3.3: แสดงเกณฑ์ในการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงาน บริษัทเอกชน	70
ตารางที่ 3.4: แสดงเกณฑ์ในการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของ พนักงานบริษัทเอกชน	73
ตารางที่ 3.5: แสดงเกณฑ์ในการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของ พนักงานบริษัทเอกชน	76
ตารางที่ 3.6: แสดงเกณฑ์ในการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานบริษัทเอกชน	79
ตารางที่ 3.7: แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถาม	80
ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	87
ตารางที่ 4.2: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	87
ตารางที่ 4.3: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	88
ตารางที่ 4.4: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	89
ตารางที่ 4.5: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการ ทำงาน	89
ตารางที่ 4.6: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน	90
ตารางที่ 4.7: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความต้องการจริยธรรมใน การทำงาน	92
ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความต้องการค่าตอบแทน	93

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความต้องการแสวงหา มาตรฐานที่ดีเลิศ	94
ตารางที่ 4.10: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความต้องการแข่งขันใน การทำงาน	95
ตารางที่ 4.11: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความต้องการที่จะมี สถานภาพที่สูงขึ้น	96
ตารางที่ 4.12: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความต้องการที่จะเอาชนะ ปัญหาต่างๆ	97
ตารางที่ 4.13: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการแสวงหาโอกาส	98
ตารางที่ 4.14: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความคิดริเริ่ม	99
ตารางที่ 4.15: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านผู้นำทางความคิด	100
ตารางที่ 4.16: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการประยุกต์ใช้	101
ตารางที่ 4.17: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการตระหนักรู้ในตนเอง	102
ตารางที่ 4.18: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการควบคุมตนเอง	103
ตารางที่ 4.19: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการมีแรงจูงใจ	104
ตารางที่ 4.20: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการมีทักษะทางสังคม	105
ตารางที่ 4.21: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านประสิทธิภาพในการ ทำงานของพนักงาน	106
ตารางที่ 4.22: การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของข้อมูลตัวแปรต้นและตัวแปรตาม	108
ตารางที่ 4.23: สรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิง สร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	114

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1: กรอบแนวความคิดในการวิจัย (Conceptual Framework) เรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจ ไฟส์ัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	5
ภาพที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยแรงจูงใจไฟส์ัมฤทธิ์ พฤติกรรม เชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	112



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาวะปัจจุบันของประเทศไทยต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงในด้านสังคม และเศรษฐกิจของโลกไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งมีผลกระทบและเกิดการแข่งขันกันอย่างรุนแรง การปรับเปลี่ยนจากสภาพสังคมและเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว ส่งผลต่อองค์กรต่างๆ จำเป็นจะต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือเหนือคู่แข่งได้ จำเป็นต้องอาศัย บทบาทของฝ่ายปฏิบัติการ หากบุคลากรได้รับการพัฒนาและสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตนเองก็จะส่งผลให้สามารถทำงานได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้แก่องค์กร ดังนั้น องค์กรจะต้องมีทักษะกระบวนการบริหารงานและสร้างแนวทางในการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ชูลีพร เพ็ชรศรี, 2557)

การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะเน้นที่คนเป็นสำคัญ หากผู้ปฏิบัติงานมีศักยภาพในการปฏิบัติงานและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นั้นหมายถึง การบรรลุผลสำเร็จขององค์กร (พีรศักดิ์ วัลย์รัตน์, 2555) สอดคล้องกับ (เนเรศรี แสนมนตรี, 2553; นิตนา ฐานิธรนกร และคณะ, 2557, หน้า 115) กล่าวว่า การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จและอยู่รอดได้นั้นขึ้นอยู่กับการบริหารงานบุคคลขององค์กรนั้นๆ หากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ องค์กรนั้นย่อมประสบผลสำเร็จในการดำเนินงาน โดยการขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่ความสำเร็จจะเกิดขึ้นมิได้หากองค์กรปราศจาก บุคลากรที่มีคุณภาพ มีพฤติกรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ มีความรู้ความสามารถ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างอุทิศกายและใจเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร

จากผลการวิจัยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลประกอบการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และกระบวนการคิดโดยสนับสนุนให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดสร้างสรรค์และแสดงศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่ (High-Involvement Innovation) ในการพัฒนาสินค้า บริการ และปรับปรุงกระบวนการทำงาน ส่งผลกระทบในเชิงบวกต่อผลประกอบการขององค์กรนั้นๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านรายได้ ผลกำไร และราคาหุ้น ตลอดจนความสามารถในการแข่งขันอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อเทียบกับองค์กรทั่วไปที่ไม่ได้ให้ความสำคัญหรือมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะการคิดของบุคลากร (Pfeffer, 1994) ตัวอย่างขององค์กรชั้นนำที่ให้ความสำคัญการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กร ได้แก่ General Electric, Nintendo, Toyota, Samsung, Tata Group, 3M, Apple, Google,

Proctor & Gambles, Coca-Cola, Southwest Airlines เป็นต้น และที่สำคัญองค์กรเหล่านี้ยังสามารถแข่งขันได้ดี มุ่งมั่นคิดใหม่ ทำใหม่เสมอ และรักษาระดับความสำเร็จได้อย่างต่อเนื่อง ทำให้สามารถยืนหยัดอยู่ในอันดับ 50 บริษัทแรกของการจัดอันดับให้เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมที่สุดของโลก (The World's Most Innovative Companies) (Business Week, 2009) นอกจากนี้ บริษัท Procter & Gamble (P & G) เป็นตัวอย่างขององค์กรหนึ่งที่ทำให้มีความสำคัญกับการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างจริงจังตลอดเวลา และองค์กรแห่งนี้ได้รับการจัดอันดับจากสถาบัน The Boston Consulting Group (BCG) ให้เป็นองค์กรหนึ่งที่จัดสรรเวลาและงบประมาณให้แก่การพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างมาก ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ และก้าวขึ้นเป็นหนึ่งในผู้นำด้านนวัตกรรม นอกจากนี้องค์กรแห่งนี้ยังได้รับการจัดอันดับให้เป็นบริษัทที่ได้รับการชื่นชมมากที่สุดในโลก (Top Performers of Fortune's World's Most Admired Company) อีกด้วย (Fortune, 2009)

การรักษาพนักงานขององค์กรนั้นเป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะในขณะตลาดแรงงานมีการแข่งขันสูงซึ่งส่งผลให้อัตราการย้ายงานสูงขึ้นเช่นกัน จากผลการสำรวจโดยสัมภาษณ์พนักงาน 1,000 คน ที่ทำงานบริษัท ในประเทศอังกฤษ พบว่า พนักงานจำนวนมากกว่า 500 คน เกิดความเบื่อหน่ายงาน และมองหางานใหม่ โดยสาเหตุหลักคือ งานไม่มีความท้าทาย และทำให้ไม่มีโอกาสก้าวหน้าในงาน โดยส่งผลให้เกิดการลาออก คิดเป็นร้อยละ 43 อันเนื่องมาจาก ได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน ในที่ทำงานใหม่ โดยงานใหม่ที่ได้นั้นมีความท้าทาย น่าตื่นเต้นและมีความหลากหลายกว่างานที่ทำในปัจจุบันคิดเป็นร้อยละ 28 ร้อยละ 23 และร้อยละ 21 ตามลำดับ (UK Times Newspaper, 2004) นอกจากนี้ จากรายงานธุรกิจนานาชาติ (International Business Report : IBR) ประจำปี ค.ศ. 2008 โดย Grant Thornton พบว่าร้อยละ 59 ของธุรกิจทั่วโลกให้ความสำคัญในการรับสมัครงานและดูแลพนักงานมากขึ้น และระบุว่า การใส่ใจและดูแลพนักงานเป็นหัวใจของความสำเร็จของธุรกิจ (บิสิเนสไทย, 2551)

ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจเพื่อไปกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรและพนักงานประสบผลสำเร็จร่วมกัน หากบุคลากรในองค์กรได้รับการจูงใจในการทำงานที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพยายาม พยายามกระตือรือร้น ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (เมทินี อัครพันธ์, 2555; เขียนวันทนิยตระกูล, 2553; เอี่ยมพร บัชรวง, 2552, หน้า 17) โดยเฉพาะหากแรงจูงใจนั้นเป็นแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะเป็นคนที่มีเหตุผล มีภาวะเสี่ยงในระดับที่เป็นไปได้และรู้จักใช้วิจรณ์ญาณอย่างรอบคอบ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จึงเป็นแรงจูงใจที่สำคัญที่สามารถทำให้บุคคลบรรลุเป้าหมาย และส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในองค์กรสูงตามมาด้วย เดวิด ซี แมคเคลเลน (David C McClelland, 1953) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นแรงขับให้บุคคลพยายามที่จะประกอบ

พฤติกรรมที่จะประสบผลสัมฤทธิ์ตามมาตรฐานความเป็นเลิศ (Standard of Excellence) ที่ตนตั้งไว้ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะไม่ทำงานเพราะหวังรางวัล แต่ทำเพื่อจะประสบความสำเร็จตาม วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งความสำเร็จนี้ในแง่ของการทำงาน หมายถึง ความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุด และทำให้สำเร็จผลตามที่ตั้งใจไว้ เมื่อตนทำอะไรสำเร็จได้ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นสำเร็จต่อไป หากองค์กรใดที่มีพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จำนวนมากก็จะเจริญรุ่งเรืองและเติบโตเร็ว (นันทน โยคิน, 2555)

ความสร้างสรรค์มีประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงกระบวนการดำเนินงานส่วนย่อยๆ ภายในองค์กร เนื่องจากการพัฒนาการดำเนินงานใน ส่วนต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น บางครั้งต้องอาศัยมุมมองของคนที่ใกล้ชิดและมีความเข้าใจใน การทำงานในส่วนนั้นๆ เป็นอย่างดี หากบุคลากรมีความสร้างสรรค์ในการทำงาน มีการมองเห็นถึง ปัญหาและแนวทางใหม่ๆ ที่สามารถนำมาใช้พัฒนาการทำงานดีขึ้นได้ การดำเนินงานขององค์กรก็จะ เกิดประสิทธิภาพและพัฒนาได้รวดเร็วขึ้นด้วย (ผู้จัดการ 360 องศาออนไลน์, 2550) สำหรับ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์นั้น Kleysen and Street (2001) เป็นผู้ที่ศึกษาค้นคว้าเรื่องพฤติกรรม องค์กร โดยนำเสนอว่าพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์เป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งของบุคลากรใน องค์กรยุคใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาโดยแสดงออกหรือการกระทำของบุคคลในการคิด สร้างสรรค์แนะนำและทดลองสิ่งใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ไปใช้ในองค์กรเป็นลักษณะพฤติกรรมอย่าง หนึ่งของบุคคลที่เห็นเป็นรูปธรรมสามารถที่จะแสดงออกมาได้ ซึ่งลักษณะพฤติกรรมดังกล่าว มักจะ นำไปสู่การตอบโต้ต่อสถานการณ์ใหม่ๆ มากกว่าที่จะปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ใหม่ๆ นั้นได้ โดย แบ่งออกเป็น 4 ด้านได้แก่ ด้านการแสวงหาโอกาส (Opportunity Exploration) ด้านความคิดริเริ่ม (Generativity) ด้านการเป็นผู้นำทางความคิด (Championing) และด้านการประยุกต์ใช้ (Application) (พรทิพย์ ไชยฤกษ์, 2555) ยกตัวอย่างเช่น ประเทศญี่ปุ่น ซึ่งผู้บริหารองค์กรมีความ พยายามในการแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำของระบบอาวุโสในบริษัท ด้วยการปลูกฝังวัฒนธรรมให้มี ความเท่าเทียมในการแสดงความคิด เพื่อกระตุ้นให้พนักงานแสดงออก และสร้างความท้าทายให้กับ พนักงานรุ่นใหม่ กระตุ้นเร้าความคิดนอกกรอบด้วยเงินเดือนที่สูงตามความสามารถ หรือเห็นได้จากใน หลายองค์กร ที่มีการประชุมทุกวันและเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นอย่างเสรีในที่ประชุม ก็ยัง สามารถสร้างและพัฒนานวัตกรรมได้ เป็นต้น (หน่วยพัฒนาองค์กรและศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 2553) สอดคล้องกับแนวคิดของ นักวิชาการด้านบริหารธุรกิจจาก มหาวิทยาลัยชื่อดังในต่างประเทศ เช่น ปีเตอร์ ดรักเกอร์ (Peter Drucker) ราล์ฟ คัทส์ (Ralph Katz) และเดนนิส เชอร์วูด (Dennis Sherwood) ได้เขียนบทความ และจัดทำหนังสือเกี่ยวกับการ บริหารนวัตกรรมธุรกิจ โดยมีข้อความที่ระบุว่า นวัตกรรมเป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน อย่าไว้ชีวิตจำกัด (e.g. Kanter, 1983; Sherwood, 2002; Fagerberg, 2005; Maital & Seshadri,

2007) จนกล่าวได้ว่า นวัตกรรมถือเป็นกุญแจสำคัญของการเพิ่มผลกำไรและส่วนครองตลาด (Market Share) (Baer & Frese, 2003, 45)

ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence: EQ) คือ ความสามารถในการเข้าใจและรับรู้อารมณ์ ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น สามารถบริหารจัดการกับอารมณ์ให้เป็นไปในทิศทางที่ส่งเสริมให้เกิดความสงบสุขและความสำเร็จในชีวิต เป็นสิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของบุคคลนอกจาก ความเป็นเลิศทางสติปัญญา (Intelligence Quotient: IQ) (Salovey & Mayer, 2000) สำหรับการศึกษาเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับพนักงานในองค์กรนั้นๆ เพื่อที่จะเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงานและการแก้ปัญหาต่างๆ (Rahim & Minor, 2003, p. 150-155) นอกจากนี้ การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ภายในองค์กร นอกจากจะช่วยเพิ่มคุณภาพการให้บริการและยกระดับความพอใจของลูกค้าให้สูงขึ้นแล้ว ยังส่งผลให้องค์กรมีผลกำไรเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย (Bardzil & Slaski, 2003, p. 97-104)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้สนใจศึกษาปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ เพราะการทำงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กรต่างๆ ย่อมเป็นที่พึงประสงค์ของผู้บริหารในองค์กรนั้นๆ ซึ่งปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารองค์กรและผู้ที่สนใจได้นำไปปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจและการวางแผนพัฒนาองค์กรในด้านอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

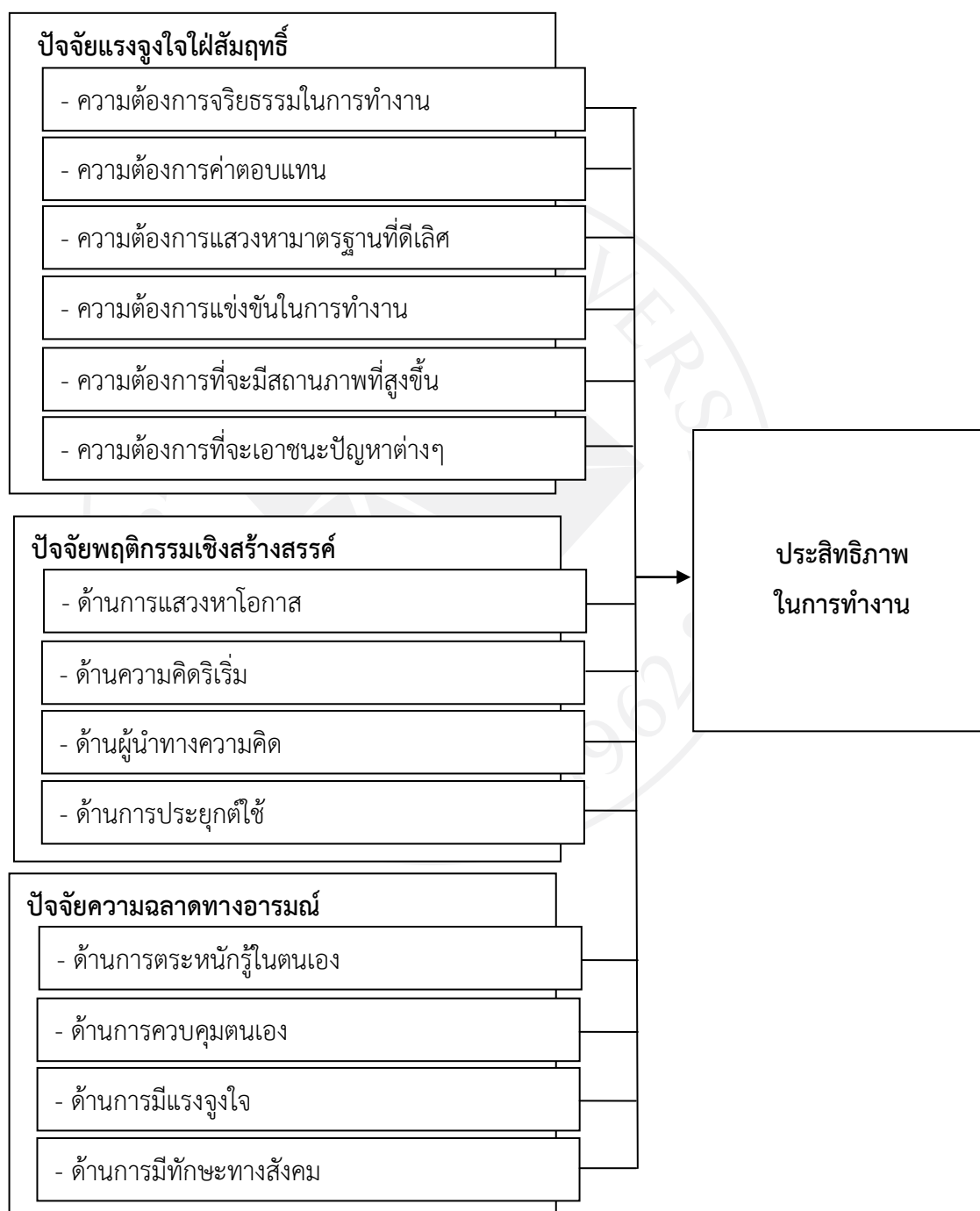
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแสดงในแผนภาพที่ 1.1

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดงานวิจัยเรื่องปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร



1.4 สมมติฐานของการวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1.4.1 ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านต่างๆ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ดังนี้

1.4.1.1 ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการจริยธรรมในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

1.4.1.2 ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการค่าตอบแทน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

1.4.1.3 ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการแสวงหามาตรฐานที่ดีเลิศ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

1.4.1.4 ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการแข่งขันในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

1.4.1.5 ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการที่จะมีสถานภาพที่สูงขึ้น ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

1.4.1.6 ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการที่จะเอาชนะปัญหาต่างๆ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

1.4.2 พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านต่างๆ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ดังนี้

1.4.2.1 พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการแสวงหาโอกาส ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

1.4.2.2 พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านความคิดริเริ่ม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

1.4.2.3 พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านผู้นำทางความคิด ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

1.4.2.4 พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการประยุกต์ใช้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

1.4.3 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านต่างๆ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ดังนี้

1.4.3.1 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

1.4.3.2 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการควบคุมตนเอง ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

1.4.3.3 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการมีแรงจูงใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

1.4.3.4 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการมีทักษะทางสังคม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

1.5 ขอบเขตของงานวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีขอบเขตการศึกษาดังนี้

1.5.1 ขอบเขตด้านประชากร

1.5.1.1 ประชากร ได้แก่ พนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.5.1.2 ตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

โดยเลือกจากประชากรด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้หลักการของความน่าจะเป็น เนื่องจากเป็นการวิจัยที่ศึกษาจากกลุ่มที่เฉพาะเจาะจง คือ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนและพักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 0.95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับร้อยละ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง

1.5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.5.2.1 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

1.5.2.2 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ก) ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความต้องการจริยธรรมในการทำงาน ความต้องการค่าตอบแทน ความต้องการแสวงหามาตรฐานที่ดีเลิศ ความต้องการแข่งขันในการทำงาน ความต้องการที่จะมีสถานภาพที่สูงขึ้น และความต้องการที่จะเอาชนะปัญหาต่างๆ ข) พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ ด้านการแสวงหาโอกาส ด้านความคิดริเริ่ม ด้านผู้นำทางความคิด และด้านการประยุกต์ใช้ ค) ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการตระหนักรู้ ด้านการควบคุมตนเอง ด้านการมีแรงจูงใจ ด้านการมีทักษะทางสังคม

1.5.3 ขอบเขตด้านสถานที่

สำหรับสถานที่ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล คือ บริษัทเอกชนและสถานีรถไฟในเขตกรุงเทพมหานคร

1.5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

สำหรับระยะเวลาในการศึกษาครั้งนี้ เริ่มตั้งแต่เดือนกันยายน 2557 ถึงเดือนมกราคม 2558

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ผลของการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ผู้บริหารองค์กรต่างๆ และผู้ที่สนใจเข้าใจถึงแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์

1.6.2 ผลของการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ผู้บริหารองค์กรต่างๆ และผู้ที่สนใจนำไปเป็นแนวทางในการบริหารองค์กรและนำไปปรับปรุงเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ในการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้นและทำให้พนักงานมีความเข้าใจอารมณ์ของตนเองและอารมณ์ผู้อื่น เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.6.3 ผลของการวิจัยในครั้งนี้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารองค์กรในการกำหนดนโยบายและวิธีการในการปรับปรุงและส่งเสริมในการทำงานให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ที่ดีต่อองค์กรและมีการพัฒนาคุณภาพความฉลาดทางอารมณ์ เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรที่ยั่งยืนต่อไปเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องขององค์กร

1.6.4 ผลของการวิจัยในครั้งนี้ใช้เป็นแนวทางให้แก่ผู้สนใจได้ค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานได้กว้างขวางยิ่งขึ้น

1.6.5 ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่เพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Needs for Achievement) หมายถึง แรงปรารถนาที่เป็นแรงกระตุ้น ให้บุคคลเกิดความพยายามที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ประสบความสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และมีมาตรฐานที่ดีเยี่ยมหรือทำให้ดีกว่าบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง มีความพยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคต่างๆ มีความรู้สึกสบายใจเมื่อประสบผลสำเร็จและมีความวิตกกังวลเมื่อประสบความล้มเหลว โดยแบ่งออกเป็น 6 ด้านตามแนวคิดของ Cassidy and Lynn (1989) ได้แก่ ความต้องการจริยธรรมในการทำงาน ความต้องการค่าตอบแทน ความต้องการแสวงหามาตรฐานที่ดีเลิศ ความ

ต้องการแข่งขันในการทำงาน ความต้องการที่จะมีสถานภาพที่สูงขึ้น ความต้องการที่จะเอาชนะ ปัญหาต่างๆ (ไพโรจน์ กาธรมณี, 2547: 49)

ด้านความต้องการจริยธรรมในการทำงาน (Needs for Ethic) หมายถึง แรงจูงใจต่อการที่จะกระทำใ้บรรลุสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งแรงจูงใจนี้มาจากการเสริมแรงที่มีผลต่อการปฏิบัติงานโดยตรง และอาจจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานอยากทำงาน นั่นก็คือ การรวมเอาปัญหาหรือความลำบากในการทำงาน กับความต้องการที่จะทำให้สำเร็จมารวมเข้าด้วยกัน (ไพโรจน์ กาธรมณี, 2547: 49) นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึง การที่พนักงานที่ดีจะต้องปฏิบัติงานโดยยึดหลัก “พรหมวิหาร 4” คือ ประพฤติดี ประพฤติชอบ มีความหนักแน่น อดทน และอหยาศัยดี มีความต้องการปฏิบัติงานในองค์กรที่มีความยุติธรรม ความเสมอภาค ความเป็นธรรม ให้ความเคารพในสิทธิและความเป็นส่วนตัวของพนักงาน และความต้องการที่จะมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม

ด้านความต้องการค่าตอบแทน (Needs for Compensation) หมายถึง แรงจูงใจที่เป็นแรงเสริมภายนอกหรือเป็นสิ่งที่ยึดหลักอยู่บนคุณสมบัติในการส่งเสริมให้เกิดแรงจูงใจ ซึ่งจะเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสิ่งของ เรื่องของรางวัลและรวมถึงผลตอบแทนที่เป็นวัตถุสิ่งของในรูปแบบต่างๆ (ไพโรจน์ กาธรมณี, 2547: 49) นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึง การที่พนักงานเลือกที่จะทำงานกับองค์กรที่มีการจ่ายค่าตอบแทนที่ยุติธรรม โดยสิ่งสำคัญสำหรับการเลือกงานก็คือ ค่าแรง และเลือกทำงานที่มีอัตราเงินเดือนให้สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน โดยทำงานหนักเพราะต้องการเงินเดือนที่สูงขึ้น นอกจากนี้ยังเลือกทำงานที่มีการจัดสวัสดิการที่ดีให้แก่พนักงานอีกด้วย

ด้านความต้องการแสวงหามาตรฐานที่ดีเลิศ (Needs for Pursuit of Excellent Standard) หมายถึง การกระทำที่เป็นการแข่งขันหรือเป็นการเปรียบเทียบระหว่างการทำงานของ ตน หรือความสามารถอย่างใดอย่างหนึ่งของตนที่ดีที่สุดกับมาตรฐานที่ดีเลิศ (ไพโรจน์ กาธรมณี, 2547: 49) นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึง การที่พนักงานมีการตั้งมาตรฐานของผลการทำงานของตนเองไว้สูงเพื่องานที่ดีเลิศ มีความต้องการเข้ารับการฝึกอบรมที่ทำให้เกิดความชำนาญพิเศษในงานที่รับผิดชอบ มีความสนใจเรียนรู้งานและทำงานที่ให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถใหม่ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น และมีความมั่นใจที่จะสามารถทำงานให้ได้มาตรฐานที่ดีกว่าที่ผ่านมา โดยจะพยายามที่จะปฏิบัติงานให้ดีเด่นทุกครั้ง

ด้านความต้องการแข่งขันในการทำงาน (Needs for Competition) หมายถึง ลักษณะของความพอใจหรือลักษณะของความต้องการที่จะแข่งขันกับคนอื่นและต้องการไปถึงยังเป้าหมายของการได้รับชัยชนะ ซึ่งจะไม่ใช่เป็นความต้องการที่จะแข่งขันกับตนเอง (ไพโรจน์ กาธรมณี, 2547, หน้า 49) นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึง การที่พนักงานจะใช้เวลาและความสามารถอย่างเต็มที่ หากได้ทำงานกับแข่งขันกับผู้อื่น มักเปรียบเทียบผลงานของตนเองกับผู้อื่นเสมอ เพื่อปรับปรุงงานของตนเองให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องสำคัญมากในการทำงานให้ได้ผลดีกว่าผู้อื่น โดยจะใช้กลยุทธ์และ

กลดเม็ดกับผู้ที่มีความรู้ของการปฏิบัติงานเท่าเทียมกัน ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกประสบความสำเร็จหากสามารถทำงานได้ดีกว่าผู้อื่น

ด้านความต้องการมีสถานภาพที่สูงขึ้น (Needs for Higher Status) หมายถึง แรงจูงใจอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลที่มีความต้องการที่จะไต่เต้าทางสถานภาพที่สูงขึ้นเพื่อยกระดับของตนเอง และรวมถึงความต้องการที่จะมีลักษณะที่เด่น และต้องการที่จะเป็นผู้นำ (ไพโรจน์ กาธรรมณี, 2547, หน้า 49) นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึง การที่พนักงานมีความต้องการเป็นบุคคลที่มีความสำคัญในองค์กร ต้องการตำแหน่งที่สูงขึ้น มีความใฝ่ฝันที่จะมีอนาคตที่ดีและเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง ต้องการการยอมรับจากผู้อื่นและทำงานในตำแหน่งที่ต้องใช้ทักษะความสามารถในด้านการเป็นผู้นำหรือผู้บริหาร

ด้านความต้องการที่จะเอาชนะปัญหาต่างๆ (Needs for Solving) หมายถึง ความต้องการที่จะเอาชนะปัญหาและความยุ่งยากต่างๆ ซึ่งมันจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดเป็นคุณสมบัติของการแก้ปัญหา การเผชิญกับภาระงานที่ยุ่งยาก ซับซ้อนและต้องการที่จะประสบความสำเร็จในการเอาชนะกับปัญหาต่างๆ เหล่านั้น (ไพโรจน์ กาธรรมณี, 2547, หน้า 49) นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึง การที่พนักงานมีความเชื่อว่า หากใช้ความพยายามมากพอจะสามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของชีวิตที่ได้กำหนดไว้ได้ มีความชอบในการแก้ไขปัญหายุ่งยากและท้าทายความสามารถ หากรู้สึกว่าไม่ถนัดในเรื่องใด ก็จะพยายามเอาชนะในเรื่องนั้น โดยการเรียนรู้อย่างหนักเพื่อให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายให้ได้ โดยในการปฏิบัติงานทุกครั้งหากมีปัญหา จะปรึกษารื้อกับผู้ที่มีความรู้ในเรื่องนั้นเสมอ เพื่อแก้ไขปัญหามาให้สามารถลุล่วงไปได้ และหากมีปัญหาเกิดขึ้น จะสามารถแก้ไขปัญหามาด้วยเหตุผลตามหลักวิชาการ

พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ (Creative Action) หมายถึง การแสดงออกของบุคลากรในการริเริ่มสร้างสรรค์หรือปรับปรุงให้เกิดสิ่งใหม่ๆ มาใช้ในงานที่ปฏิบัติอยู่ ประกอบด้วย การค้นหาโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ไปใช้ในการปฏิบัติงาน มีการขึ้นนำสิ่งใหม่ๆ เพื่อเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานมีการคิดวิธีการใหม่ๆ เพื่อแก้ไขปัญหามาในงาน มีการนำแนวคิดมาทดลองใช้และการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่มาประยุกต์กับแนวคิดใหม่ได้อย่างเหมาะสมและมีการส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานได้เห็นถึงความสำคัญของความคิดสร้างสรรค์ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้านตามแนวคิดของ Kleysen and Street (2001) ได้แก่ การแสวงหาโอกาส ความคิดริเริ่ม ผู้นำทางความคิด การประยุกต์ใช้ (พรทิพย์ ไชยฤกษ์, 2555, หน้า 50)

ด้านการแสวงหาโอกาส (Opportunity Exploration) หมายถึง การค้นหาโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้แก่ การพิจารณาและหาโอกาสในการที่จะคิดหรือนำสิ่งใหม่ๆ ไปใช้ในการทำงาน (พรทิพย์ ไชยฤกษ์, 2555, หน้า 50) นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึง การที่พนักงานมีความชอบการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จากความก้าวหน้าทางวิทยาการและเทคโนโลยีเพื่อหาแนวทางในการพัฒนางาน พยายามคิดค้นวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงให้เกิดคุณภาพในการทำงานมากขึ้น ชอบเข้าร่วม

ประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนองค์ความรู้ใหม่ๆ หาโอกาสที่จะเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อการพัฒนาความสามารถและศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ ชอบการค้นหาโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานเพื่อ ป้องกันความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

ด้านความคิดริเริ่ม (Generativity) หมายถึง การแสดงออกถึงความสนใจในช่วงเริ่มต้นสำหรับการกำหนดและชี้แนะสิ่งใหม่ๆ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับขององค์กร จนกระทั่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ได้แก่ การที่บุคคลมีกระบวนการคิด พิจารณาและอธิบายถึงโอกาสที่จะเกิดความคิดสร้างสรรค์ขึ้นกับเพื่อนร่วมงาน จากนั้นจะต้องจัดลำดับความคิดและแสวงหาถึงความสัมพันธ์หรือความเชื่อมโยงระหว่างแนวคิดใหม่ที่เกิดขึ้นมากับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน (พรทิพย์ ไชยฤกษ์, 2555, หน้า 50) นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึง การที่พนักงานมีการรวบรวมความรู้ใหม่ๆ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ชอบคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน ความสนใจในการชี้แนะสิ่งใหม่เกี่ยวกับแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นที่ยอมรับขององค์กร เป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และสามารถนำความคิดนั้นมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ โดยความคิดสร้างสรรค์จากประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมาจะทำให้สามารถสร้างแนวคิดใหม่ๆ เกี่ยวกับแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อนำมาใช้ในองค์กร

ด้านผู้นำทางความคิด (Championing) หมายถึง ผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และสามารถนำความคิดนั้นมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรและเชื่อมั่นในศักยภาพของความคิดใหม่นั้น โดยบุคคลที่เป็นผู้นำทางความคิดต้องสามารถระดมการชักจูงและโน้มน้าวผู้อื่นให้สนับสนุนเห็นด้วยกับความคิดใหม่ของตน เพื่อนำความคิดนั้นไปเผยแพร่ให้กับบุคคลอื่นต่อไป (พรทิพย์ ไชยฤกษ์, 2555, หน้า 50) นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึง ความสามารถระดมการชักจูงและโน้มน้าวผู้อื่นเห็นด้วยกับความคิดใหม่ของตน ชอบแสดงความคิดเห็นด้านการพัฒนางานในการประชุมองค์กรเสมอ ชอบเสนอแนวคิดและสิ่งใหม่ๆ เกี่ยวกับการทำงานกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน โดยความคิดในการพัฒนาองค์กร มักได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้าเสมอ มักจะเป็นผู้นำทางด้านความคิดในการพัฒนางานให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ

ด้านการประยุกต์ใช้ (Application) หมายถึง การนำความคิดใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน โดยจะต้องมีการนำไปทดลองประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานประจำมีการปรับปรุงผลการผลิตที่เกิดจากความคิดสร้างสรรค์นั้น รวมทั้งต้องพยายามทำให้ทุกคนในองค์กรนำความคิดใหม่ๆ นั้นไปใช้ปฏิบัติให้เป็นงานประจำ (พรทิพย์ ไชยฤกษ์, 2555, หน้า 50) นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึง การนำความรู้ที่ได้จากการอบรมสัมมนามาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการทบทวนปัญหาที่เคยเกิดขึ้นเพื่อนำมาป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก มีการนำความรู้จากผลสรุปงานวิจัยมาใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อให้แนวทางการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับองค์กรอยู่เสมอ มีการวางแผนและศึกษาวิธีการก่อน

ปฏิบัติงานทุกครั้ง และนำความรู้จากการติดตามข่าวสารการเปลี่ยนแปลงทางวิทยาการและเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotients) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะตระหนักรู้ในความรู้สึกนึกคิด ภาวะอารมณ์ของตนเองและของผู้อื่น สามารถตั้งใจและให้ความหวังแก่ตนเองมองโลกในแง่ดี สามารถปรับสภาพอารมณ์ควบคุมและจัดการอารมณ์และการกระทำของตนเองไปสู่พฤติกรรมที่เหมาะสมได้อย่างสมเหตุสมผลและสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นได้อย่างประสบความสำเร็จ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้านตามแนวคิดของ Goleman (1998) ได้แก่ การตระหนักรู้ในตนเอง การควบคุมตนเอง การมีแรงจูงใจ การมีทักษะทางสังคม (อนงค์ทิพ วงศ์สุบรรณ, 2552, หน้า 19)

ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง (Self-Awareness) หมายถึง ความสามารถในการรับรู้อารมณ์และความรู้สึกของตนเองว่าเป็นอย่างไรในขณะนั้น ความสามารถประเมินตนเองตามความจริงและรู้ข้อดี ข้อด้อยของอารมณ์ตนเอง มีจรรยาบรรณ มีสติ เข้าใจตนเอง (อนงค์ทิพ วงศ์สุบรรณ, 2552, หน้า 19) นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึง ความสามารถในการรู้สาเหตุในการเกิดอารมณ์ต่างๆ ของตัวเอง พยายามทำทุกวิถีทางเพื่อให้ชีวิตของตนเองมีความหมาย มีความมั่นใจในความสามารถในการทำงานและคุณค่าของตนเอง สามารถรับรู้รับทราบหน้าที่ของตนเองในการปฏิบัติงานและรู้ว่าตัวเองมีจุดเด่นและจุดด้อยอะไร

ด้านการควบคุมตนเอง (Self-regulation) หมายถึง ความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ของตนได้อย่างเหมาะสม ควบคุมตนเองได้ ยืดหยุ่นและปรับตัวตามสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดจนมีความรับผิดชอบในผลที่เกิดจากการปฏิบัติของตนได้ (อนงค์ทิพ วงศ์สุบรรณ, 2552, หน้า 19) นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึง การที่พนักงานมีวิธีการหรือกิจกรรม เพื่อทำให้คลายความความเครียดได้ สามารถพูดคุยและยิ้มให้กับคนที่ไม่ชอบได้อย่างปกติ แม้จะมีเรื่องไม่สบายใจ ก็ไม่ย่อท้อและพยายามทำงานที่ตนรับผิดชอบให้สำเร็จ สามารถเก็บความรู้สึกและสามารถสงบนิ่งได้เมื่อตกเป็นเป้าความโกรธของผู้อื่น และมีความอดทนเมื่อต้องอยู่ในสังคมที่มีกฎระเบียบขัดกับความเคยชินของตนเอง

ด้านการมีแรงจูงใจ (Motivation) หมายถึง การสร้างความหวังและกำลังใจในตนเอง เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการทำงานที่ย่างยากซับซ้อน มองโลกในแง่ดี สามารถเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคได้อย่างไม่ย่อท้อ มีความพยายามและความกระตือรือร้นในการทำงานและพยายามหาวิธีแก้ปัญหาและปรับปรุงงานเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ สามารถรอคอยโอกาส เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ดีกว่า มีการวางแผนการทำงานอย่างมีระบบ (อนงค์ทิพ วงศ์สุบรรณ, 2552, หน้า 19) นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึง ความสามารถในการสร้างกำลังใจให้กับตัวเอง มีความกระตือรือร้น ใฝ่หาความรู้ เพื่อพัฒนาตนเอง แม้ว่าจะล้มเหลวในการทำงาน งานใดงานหนึ่ง ก็จะพยายามแก้ไขและ

ปรับปรุงเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการทำงานครั้งต่อไป โดยเชื่อว่า ไม่มีสิ่งใดที่ตนทำไม่ได้ และมีพลังที่จะต่อสู้เสมอ

ด้านการมีทักษะทางสังคม (Social Skill) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นมิตรกับบุคคลได้ทุกประเภท มีความคล่องแคล่วในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี ให้ความร่วมมือกับบุคคลอื่นและแสวงหาความร่วมมือจากผู้อื่นได้ โน้มน้าวความคิดเห็นของผู้อื่นได้อย่างนุ่มนวลและได้ผล ทำให้เกิดความสามัคคีร่วมแรงร่วมใจในการปฏิบัติภารกิจให้บรรลุเป้าหมาย มีการสื่อสารที่ดี สามารถเจรจาต่อรอง แก้ไขและหาทางยุติปัญหาและข้อขัดแย้งได้อย่างเหมาะสม เต็มใจให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้อื่นเดือดร้อน (อนงค์ทิพ วงศ์สุบรรณ, 2552, หน้า 19) นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึง ความสามารถในการหาข้อยุติ หากเกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน สามารถทำความรู้จักกับผู้อื่นได้ง่าย สามารถเจรจาติดต่อ สื่อสารหรือประสานงานกับผู้อื่นได้ มีส่วนร่วมในกิจกรรมและการแสดงความคิดเห็นต่างๆ ขององค์กร และมีความยินดีที่จะให้ความร่วมมือและคำแนะนำต่างๆ ในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแก่ผู้อื่น

ประสิทธิภาพในการทำงาน (Working Performances) หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิตและมีความหมายรวมถึงคุณภาพของการมีประสิทธิผล ตลอดจนสมรรถนะและความสามารถในการผลิต การดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่ถือว่ามีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้น ก็เพื่อสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเมื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ตามแนวคิดของ Peterson and Ploman (1953) (สายฝน กล้าเดินดง, 2551, หน้า 22) การศึกษาครั้งนี้ ประสิทธิภาพในการทำงาน ยังหมายรวมถึง การพัฒนาผลงานให้ดีขึ้น คือ การแก้ไขข้อบกพร่องของงานที่เกิดขึ้น ให้มีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด ภายในระยะเวลาที่สั้นที่สุด สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลายหน้าที่ให้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย โดยสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามเวลาตามที่องค์กรกำหนดไว้ เห็นความสำคัญของเวลาและพยายามใช้เวลาในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายภายในระยะเวลาและงบประมาณที่องค์กรกำหนดไว้ และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงอย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดได้เป็นอย่างดี

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการวิจัย ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

2.1.1 ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

นักวิชาการและนักจิตวิทยาหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์” ไว้ดังนี้

วรันฐิยา ไชยลา (2550, หน้า 39) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่าเป็นความพยายามของบุคคลที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย โดยคาดหวังว่าจะกระทำสิ่งนั้นให้ประสบความสำเร็จ และเมื่อพบกับอุปสรรคปัญหาก็จะมีความมุ่งมั่นที่จะเอาชนะ โดยหาวิธีการที่จะเผชิญกับอุปสรรคนั้นอย่างไม่ท้อถอย

ภักพล นันทาวิราช (2551, หน้า 12) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ว่าเป็นความปรารถนาในการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ประสบความสำเร็จ ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่ขัดขวาง โดยพยายามหาวิธีการต่างๆ เพื่อแก้ไขปัญหา มีความทะเยอทะยานเพื่อนำตนเองสู่ความสำเร็จ และมีความต้องการเป็นอิสระในการทำกิจกรรมนั้นๆ ต้องการชัยชนะในการแข่งขัน มุ่งมั่นที่จะทำให้อัตราผลผลิต เพื่อให้บรรลุกับมาตรฐานที่ตนเองได้ตั้งไว้

เอี่ยมพร บังสรวง (2551, หน้า 16) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่า เป็นแรงจูงใจที่ทำให้คนมุ่งประสิทธิภาพในการทำงานการมีความกระตือรือร้นที่จะพยายามทำงานให้สำเร็จ การแก้ไขปัญหาต่างๆ ด้วยตนเอง การทำกิจกรรมด้วยจิตใจที่มุ่งมั่นที่จะเอาชนะอุปสรรคทั้งปวงและทำงานด้วยความพิถีพิถันละเอียดรอบคอบ

ณัฐิกา บุณกุล (2552, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ว่าเป็นความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้มีการวางแผนการทำงาน

ไว้ล่วงหน้า ต้องการงานออกมามีประสิทธิภาพ โดยพยายามมุ่งมั่นในการเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ชอบทำงานที่มีลักษณะยากและท้าทายความสามารถ ต้องการข้อมูลย้อนกลับของผลการกระทำในทันที อย่างชัดเจน และมีความรับผิดชอบในสิ่งที่ทำเสมอ

ศิริภา พงษ์หล้า (2552, หน้า 11) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ว่าเป็นความต้องการของบุคคลที่ปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ประสบความสำเร็จลุล่วงด้วยดี โดยมีการตั้งเป้าหมายในการทำงาน และเลือกทำงานที่ท้าทาย ชอบแข่งขันกับบุคคลอื่นและตนเองอีกทั้งยังชอบปรับปรุงผลงานของตนให้ดีขึ้น แม้จะเผชิญกับอุปสรรคปัญหา

นิตยา สิทธิเสือ (2553, หน้า 15) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ว่าเป็นความปรารถนาที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี แม้จะยุ่งยากลำบากก็ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่ขัดขวาง พยายามหาวิธีการต่างๆ ที่จะแก้ปัญหาอันจะนำตนไปสู่ความสำเร็จ มุ่งมั่นที่จะทำให้อะไรก็ตามเพื่อบรรลุมาตรฐานที่ตนตั้งไว้

ภัทราวิจิตร มณีประเสริฐ (2554, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่าเป็นคุณลักษณะของนักศึกษาที่แสดงถึงความปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ โดยจะเป็นผู้ที่มีความทะเยอทะยาน ตั้งใจมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ มีเป้าหมายที่ชัดเจน มีความเพียรพยายามไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและมีความอดทน

กรุณา ศรีรุณ (2552, หน้า 22) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความปรารถนาของบุคคลที่เป็นแรงขับให้บุคคลที่จะประกอบพฤติกรรมในกิจกรรมต่างๆ เพื่อไปให้ถึงจุดหมายที่ตั้งไว้ให้ดีและมีประสิทธิภาพ

แมคเคลแลนด์ (McClelland อ้างใน เอื้อมพร บัวสรวง, 2552, หน้า 17) ได้กล่าวถึงความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ว่า หมายถึง แรงจูงใจที่จะทำให้คนมุ่งประสิทธิภาพในการทำงาน มีความกระตือรือร้นที่จะพยายามทำงานให้ได้ผลดีเยี่ยม พยายามที่จะแก้ไขปัญหาต่างๆ ด้วยตนเอง ไม่ว่าจะทำกิจกรรมอะไร คือ มีจิตใจมุ่งมั่นที่จะเอาชนะอุปสรรคทั้งปวง แรงจูงใจประเภทนี้ ได้แก่

1. Cognitive Drive หมายถึง แรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการที่จะรู้ ต้องการที่จะเข้าใจ หรือต้องการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง
2. Ego Enhancement Drive หมายถึง แรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการรักษาสถานะของตนและสิทธิของตน จากสังคมที่เกี่ยวข้องด้วย
3. Affiliation Drive หมายถึง แรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการอยากที่จะเป็นที่ยอมรับ ของผู้อื่น ซึ่งจะทำให้บุคคลมีชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

Rabideau (2005) ได้ให้ความหมายว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นความต้องการที่จะบรรลุความสำเร็จ หรือให้ได้ผลดีเลิศ แต่ละบุคคลจะบรรลุความต้องการของตนเองในหลากหลายวิธี และขับเคลื่อนสู่ความสำเร็จด้วยเหตุผลที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจจะเป็นเหตุผลภายในตัวบุคคลหรือเป็นเหตุผล

จากความต้องการภายนอกก็ได้ จะเห็นได้ว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดง พฤติกรรมอันมุ่งมั่นที่จะไปถึงเป้าหมาย

Robbin (2001, p. 162) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นความปรารถนาของบุคคล ที่จะทำบางสิ่งบางอย่างให้สำเร็จ การทำงานให้ดีและเป็นตัวอย่างที่ดีที่สุดให้กับบุคคลอื่น

ดังนั้น อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความคาดหวังของบุคคลซึ่งเป็น พลังขับเคลื่อน หรือแรงขับให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดมีความมุ่งมั่น เพียรพยายามที่จะกระทำให้สิ่งหนึ่งสิ่งใด ให้บรรลุเป้าหมาย หรือต้องการทำให้สิ่งที่ตนกระทำอยู่ประสบผลสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีและสัมฤทธิ์ ผลตามมาตรฐานความเป็นเลิศที่ตนเองตั้งไว้และถ้างานที่บุคคลคาดหวังเอาไว้เกิดผลสำเร็จก็จะทำให้ บุคคลนั้นเกิดกำลังใจและจะมีความคาดหวังในการที่จะทำสิ่งนั้นๆ ให้ประสบความสำเร็จหรือให้ ได้ผลดียิ่งขึ้นในครั้งต่อไป แต่ถ้าสิ่งที่เขาทำไม่ประสบความสำเร็จบ่อยครั้งเข้าก็จะทำให้บุคคลนั้น เกิดการตั้งความคาดหวังในการที่จะทำงานนั้นๆ ต่ำลง จนบุคคลนั้นอาจจะกลายเป็นคนที่มีความ ท้อแท้ ไม่สู้ ไม่กล้าคิด หรือไม่กล้าหวังต่อสิ่งต่างๆ และถ้าบุคคลนั้นมีปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพสูงขึ้นอีกด้วย ซึ่งเราจะเห็นได้ว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นั้นมีความสำคัญ และมีอิทธิพล มากต่อแต่ละบุคคลในการที่จะพฤติกรรมต่างๆ ออกมาซึ่งจะมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป นั่นก็ ขึ้นอยู่กับผลที่มาจากแรงจูงใจทั้งภายในและภายนอก ที่สามารถทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการ ที่จะกระทำให้สิ่งนั้นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ยังเป็นสิ่งหนึ่งที่จะ ทำให้แต่ละบุคคลกล้าคิด กล้าที่จะคาดหวัง และกล้าที่จะทำในสิ่งต่างๆ ที่ตนเองตั้งใจ หรือได้กระทำ อยู่ให้ประสบผลสำเร็จที่ดีที่สุดตามเป้าหมายของตนที่ได้ตั้งเอาไว้อีกด้วย

2.1.2 ความหมายของแรงจูงใจ

คำว่า “แรงจูงใจ” มาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า “Movere” ซึ่งมีความหมายตรงกับคำใน ภาษาอังกฤษว่า “to move” มีความหมายว่า “เป็นสิ่งที่โน้มน้าวหรือชักจูงนำบุคคลเกิดการกระทำ หรือปฏิบัติการ (To Move a Person to Course of Action) ดังนั้นแรงจูงใจจึงได้รับความสนใจ มาก ในทุกๆวงการ (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2553)

Azin Taghipour & Reihane Dejban (2013) ได้ให้ความหมายของคำว่า แรงจูงใจว่าเป็น แรงขับภายใน หรือ แรงขับภายนอก ที่จูงใจให้บุคคลปฏิบัติตาม ซึ่งโดยทั่วไปจะนำไปสู่ผลตอบแทน แรงจูงใจพนักงานถือเป็นกลยุทธ์หนึ่งของผู้บริหาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรใน องค์กร

แรงจูงใจเป็นแรงขับภายในบุคคลที่จะชักจูงโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความมุ่งมั่นพยายามและ แสดงพฤติกรรม หรือกระทำการต่างๆ เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการที่มุ่งหวัง แสดงพฤติกรรม เพื่อให้บรรลุความต้องการที่มุ่งหวัง นักจิตวิทยาได้แบ่งลักษณะของแรงจูงใจออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ดังนี้ (Huitt, 2001)

กลุ่มที่ 1 แบ่งตามระยะเวลาในการแสดงพฤติกรรม มี 2 ลักษณะคือ แรงจูงใจฉับพลัน (Aroused Motive) เป็นแรงจูงใจที่กระตุ้นให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมออกมาทันทีทันใดและแรงจูงใจสะสม (Motivational Disposition หรือ Latent Motive) เป็นแรงจูงใจที่มีอยู่แต่ไม่ได้แสดงออกทันที

จะค่อยๆ เก็บสะสมไว้รอการแสดงออกในเวลาใดเวลาหนึ่ง

กลุ่มที่ 2 แบ่งตามแหล่งที่มาของแรงจูงใจ มี 2 ลักษณะ คือ แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) เป็นแรงจูงใจที่ได้รับอิทธิพลจากสิ่งเร้าภายในตัวของบุคคลนั้น และแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) เป็นแรงจูงใจที่ได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งเร้าภายนอก

กลุ่มที่ 3 แบ่งตามความต้องการพื้นฐาน มี 2 ลักษณะ คือ แรงจูงใจปฐมภูมิ (Primary Motive) เป็นแรงจูงใจอันเนื่องมาจากความต้องการที่เห็นพื้นฐานทางร่างกาย เช่น ความหิว กระหาย และ แรงจูงใจทุติยภูมิ (Secondary Motive) เป็นแรงจูงใจที่เป็นผลต่อเนื่องมาจากแรงจูงใจขั้นปฐมภูมิ

Daft (2000, p. 534) กล่าวถึง แรงจูงใจว่า หมายถึง พลังหรือแรงผลักดันทั้งภายนอกและภายในตัวบุคคล ซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่กระตือรือร้น รวมทั้งเป็นบุคคลรักษาพฤติกรรมนั้นไว้จากความหมายที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ ดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงผลักดันภายในตัวบุคคลที่เกิดจากการรับรู้หรือประสบการณ์ ซึ่งเป็นตัวชี้แนะและกำหนดให้บุคคลแสดงออกเป็นพฤติกรรมหรือการกระทำเพื่อการบรรลุในเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

ความสำคัญของแรงจูงใจ

ในทัศนะของนักวิชาการสามารถแยกเป็นประเด็นได้ 3 ประการคือ (สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น, 2553)

ประการแรก ความสำคัญต่อองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการบริหารงานบุคลากร คือ ช่วยให้องค์กรได้คนที่มีความสามารถมาร่วมทำงานด้วยและรักษาคนดีๆ เหล่านั้นให้อยู่ในองค์กรต่อไปนานๆ

ประการที่สอง ความสำคัญต่อผู้บริหาร ช่วยให้การมอบอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถจัดปัญหาความขัดแย้งในการบริหารงาน การจูงใจจะช่วยให้อำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งเอื้ออำนวยต่อการสั่งการ

ประการที่สาม ความสำคัญต่อบุคลากร คือ การสนองต่อความต้องการของบุคคล และเป็นธรรมกับทุกฝ่าย ทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจไม่เบื่อหน่ายงานและทุ่มเทกับการทำงานเต็มที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

2.1.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

แมคเคลแลนด์ (McClelland, 1980, p. 201 อ้างใน เอื้อมพร บัวสรวง, 2551, หน้า 17) ได้กล่าวถึง แรงจูงใจพื้นฐานของบุคคล 3 ประการ ได้แก่

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) คือความปรารถนาที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยพยายามแข่งขันกับเกณฑ์มาตรฐานอันดีเลิศ จะมีความรู้สึกเป็นทุกข์ กังวล ไม่สบายใจเมื่อประสบความล้มเหลวหรืออุปสรรค

2. แรงจูงใจใฝ่สมาคม (Affiliation Motive) คือความปรารถนาที่จะเป็นที่ยอมรับของคนอื่น ต้องการเป็นที่นิยมชมชอบของคนอื่น ต้องการมีเกียรติยศชื่อเสียงในสังคม สิ่งเหล่านี้เป็นแรงจูงใจ ที่จะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้ได้มาซึ่งการยอมรับจากบุคคลอื่นๆ

3. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motive) คือความปรารถนาที่จะได้มาซึ่งอิทธิพลเหนือกว่าคนอื่นในสังคม ผู้ที่มีความจูงใจใฝ่อำนาจสูงจะเป็นผู้ที่พยายามควบคุมสิ่งต่างๆ เพื่อให้ตนเองบรรลุ ความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือคนอื่นในองค์กร

จากแรงจูงใจพื้นฐานของบุคคล 3 ประการดังกล่าว แมคเคลแลนด์ ได้ให้ความสำคัญในเรื่องของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มากกว่าแรงจูงใจในด้านอื่นๆ เพราะเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จมากที่สุด

แมคเคลแลนด์ (McClelland, 1980, p. 163-168 อ้างใน เอื้อมพร บัวสรวง, 2551, หน้า 16) กล่าวถึง พฤติกรรมของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงไว้ 6 ลักษณะดังนี้

1. กล้าเสี่ยงพอสมควร (Moderate Risk-Taking) ในเหตุการณ์ที่ต้องใช้ความสามารถ โดยไม่ขึ้นอยู่กับโชคชะตา จะมีการตัดสินใจอย่างเด็ดเดี่ยว ไม่ลังเล บุคคลที่ต้องการสัมฤทธิ์ผลสูง มักไม่พอใจที่จะทำงานง่ายๆ แต่ต้องการทำงานที่ยากลำบากพอสมควร เพราะมีความมั่นใจ ในความสามารถของตนเอง เพราะการทำงานที่ยากให้ลุล่วงไปได้นั้นจะนำความพอใจมาสู่ตน

2. ขยันขันแข็ง (Energetic) หรือ ชอบการกระทำแปลกๆ ใหม่ๆ ที่จะทำให้บุคคลนั้น เกิดความรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จ ผู้มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงไม่จำเป็นต้องเป็นคนขยันในทุกกรณีไป แต่จะมานะพากเพียรต่อสิ่งที่ท้าทาย หรือย้วยความสามารถของตนและทำให้ตน เกิดความรู้สึกว่าได้ทำงานสำคัญลุล่วงไปแล้ว ผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงมักจะไม่นิยมขยันขันแข็ง ในงานอันเป็นกิจวัตรประจำวัน แต่จะทำงานขยันขันแข็งเฉพาะงานที่ต้องใช้สมอง และเป็นงาน ที่ไม่ซ้ำแบบใคร หรือสามารถจะค้นคว้าหาวิธีการใหม่ๆ ที่จะแก้ปัญหาให้สำเร็จลุล่วงไป

3. รับผิดชอบต่อตนเอง (Individual Responsibility) ผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงมักจะพยายามทำงานให้สำเร็จเพื่อความพึงพอใจในตนเอง มีใจหวังให้คนอื่นยกย่อง มีความต้องการเสรีภาพในการคิดและการกระทำไม่ชอบให้ผู้อื่นมาบงการ

4. ต้องการทราบแน่ชัดถึงผลของการตัดสินใจของตนเอง (Knowledge of Result of Decision) โดยไม่ใช่เพียงการคาดคะเนเอาเองว่าจะต้องเป็นลักษณะอย่างนั้นอย่างนี้ นอกจากนี้ ผู้ที่ต้องการ ความสัมพันธ์ผลสูง ยังพยายามที่จะทำตัวให้ดีกว่าเดิมอีก เพื่อทราบว่าผลการกระทำของตัวเองว่าเป็นอย่างไรก็จะพยายามปรับปรุง ทั้งในด้านของพฤติกรรม

5. มีการทำนายหรือคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า (Anticipation of Future Possibilities) ผู้ที่มีความต้องการสัมพันธ์ผลสูง มักเป็นบุคคลที่มีแผนระยะยาว เพราะเล็งเห็นผลคาดการณ์ไกลกว่าผู้ที่มีความต้องการสัมพันธ์ต่ำ

6. มีทักษะในการจัดการระบบงาน (Organizational Skills) เป็นสิ่งที่แมคเคลแลนด์เห็นว่าควรมี แต่ยังมีหลักฐานการค้นคว้ามาสนับสนุนได้ไม่เพียงพอ (McClelland, 1980, p. 201 อ้างใน เอี่ยมพร บัวสรวง, 2551, หน้า 17)

นอกจากนี้ แมคเคลแลนด์ ได้สรุปว่าลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับสูง จะมีลักษณะ ดังนี้

1. พยายามที่จะทำงานอย่างไม่ทอดถอนถึงจุดหมาย
2. เป็นผู้ตั้งวัตถุประสงค์ที่มีโอกาสจะทำได้สำเร็จ 50-50 หรือมีความเสี่ยงปานกลาง
3. เป็นผู้รับผิดชอบพฤติกรรมของตนและตั้งมาตรฐานความเป็นเลิศ (Standard of Excellence) ในการทำงาน
4. เป็นผู้มีความสามารถในการวางแผนในระยะยาว
5. ต้องการข้อมูลผลย้อนกลับของผลงานที่ทำ
6. เมื่อประสบความสำเร็จมักอ้างสาเหตุภายใน เช่น ความสามารถและความพยายาม

แมคเคลแลนด์ ได้ทำการทดลองโดยใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล (Thematic Apperception Test (TAT)) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์ ซึ่งแบบทดสอบดังกล่าว เป็นเทคนิคการนำเสนอภาพต่างๆ แล้วให้บุคคลเขียนเรื่องราวในสิ่งที่ตนสนใจและจากการศึกษา แมคเคลแลนด์ได้ข้อสรุปถึงคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับสูง มีความต้องการ 3 ประการ ซึ่งเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญในการทำความเข้าใจพฤติกรรมของบุคคล ได้แก่

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement (naAch)) เป็นความต้องการที่จะทำ สิ่งต่างๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ จากการทดลองของ แมคเคลแลนด์ พบว่า บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทายและต้องการได้รับข้อมูลย้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูงและกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว

2. ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation (naAff)) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม มีความต้องการสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น ซึ่งบุคคล

ลักษณะนี้ต้องการความผูกพันสูง ชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขันโดยพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

3. ความต้องการอำนาจ (Need for Power (nPower)) เป็นความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ซึ่งบุคคลที่มีความต้องการด้านนี้สูง จะพยายามทำให้ตนมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำ กังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ

จากการทดลองโดยใช้แบบทดสอบ TAT พบว่า พนักงานหรือบุคลากรขององค์กรต่างๆ ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง มักต้องการงานใน 3 ลักษณะได้แก่

- งานที่เปิดโอกาสให้รับผิดชอบเฉพาะส่วนงานของเขาและเขามีอิสระที่จะตัดสินใจ และแก้ปัญหาด้วยตนเอง
- ต้องการงานที่มีระดับยากง่ายพอดี ไม่ง่ายหรือยากเกินไปกว่าความสามารถของเขา
- ต้องการงานที่มีความแน่นอนและต่อเนื่องซึ่งสร้างผลงานได้และทำให้ เขามีความก้าวหน้าในงานเพื่อจะพิสูจน์ตนเองถึงความสามารถของเขาได้

Cassidy and Lynn (1989) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงลักษณะส่วนบุคคล หรือสามารถบรรยายถึงความพยายามส่วนตัวของแต่ละบุคคลกับการที่จะทำสิ่งนั้นๆ ให้บรรลุเป้าหมายตามสภาพแวดล้อมทางสังคมของพวกเขาที่เป็นอยู่ และเขายังได้กล่าวถึงแนวคิดของนักจิตวิทยาหลายๆ คนที่ได้อธิบายในเรื่องของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ซึ่งได้ให้ความหมายที่ครอบคลุมและเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่มีผลโดยตรงต่อการที่จะก่อให้เกิดเป็นพฤติกรรมของแต่ละบุคคลในรูปแบบต่างๆ นอกจากนี้ Cassidy and Lynn ได้ทำการศึกษาวิจัยโดยการนำเอาบุคคลในรูปแบบต่างๆ นอกจากนี้ Cassidy and Lynn ได้ทำการศึกษาวิจัยโดยการนำเอาแนวคิดและทฤษฎีด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของนักจิตวิทยาหลายๆ ท่าน มาสรุปรวมเป็นแนวคิดใหม่และได้ดัดแปลงแนวคิดทฤษฎีเหล่านั้นขึ้นมาใหม่ที่เป็นตัวแปรเพื่อใช้ในการสร้างแบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือสำหรับวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ขึ้น ซึ่งสามารถจะสรุปได้เป็น 6 ปัจจัย ดังนี้

1. ความต้องการจริยธรรมในการทำงาน แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการจริยธรรมในการทำงานเป็นแนวคิดของ Weber ซึ่งนักจิตวิทยาหลายคนได้อธิบายถึง แรงจูงใจต่อการกระทำให้บรรลุสิ่งหนึ่งสิ่งใด ว่ามาจากการเสริมแรงที่มีผลต่อการปฏิบัติงานโดยตรง ซึ่งอาจจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานอยากทำงาน นั่นก็คือ การรวมเอาปัญหาหรือความลำบากในการทำงาน กับความต้องการที่จะทำให้สำเร็จมารวมเข้าด้วยกัน และยังเป็นความเข้าใจอันเนื่องมาจากแรงจูงใจในเรื่องทัศนคติของแต่ละบุคคลต่อสิ่งนั้นๆ ที่อาจจะมีอำนาจเหนือกว่า ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรม

2. ความต้องการค่าตอบแทน ความต้องการนี้เป็นแรงเสริมภายนอก หรือเป็นสิ่งที่ยึดหลักบน

คุณสมบัติในการส่งเสริมให้เกิดแรงจูงใจ ซึ่งเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสิ่งของ รางวัลและผลตอบแทน ซึ่งนักจิตวิทยาที่ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจได้สัมผัสได้ให้ความสนใจน้อยมาก และถูกจัดอยู่ในความต้องการขั้นพื้นฐาน หรือความต้องการอันดับแรกของ Maslow ดังนั้นในองค์กรที่มีระดับขั้นชนชั้นลดหลั่นกัน ก็มีความต้องการที่เป็นเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างสถานะทางสังคมด้วย

3. ความต้องการแสวงหามาตรฐานที่ดีเลิศ McClelland ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ความต้องการแสวงหามาตรฐานที่ดีเลิศ หมายถึง การกระทำที่เป็นการแข่งขัน หรือต้องการเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ดีเลิศ กับความสามารถอย่างใดอย่างหนึ่งที่ดีที่สุดของตนเอง และจะต้องทำสิ่งนั้นให้ดีที่สุดยิ่งๆ ขึ้นไป ซึ่งได้มีการนำเอาแนวคิดนี้มาใช้โดย Henry Murray

4. ความต้องการแข่งขันในการทำงาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เป็นลักษณะของความพอใจ หรือเป็นลักษณะของความต้องการที่จะแข่งขันกับคนอื่น และต้องการไปให้ถึงเป้าหมายของการได้รับชัยชนะ ซึ่งจะตรงข้ามกับความต้องการแข่งขันกับตนเองของ McClelland ที่เป็นการแข่งขันกับผู้อื่นกับมาตรฐานหนึ่งๆ ที่ตนเองได้วางเอาไว้ และเป็นความต้องการแข่งขันที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องของ การยกย่องทางสังคม และยังเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม หรือ ลักษณะนิสัยของมนุษย์ด้วย

5. ความต้องการที่จะมีสถานภาพที่สูงขึ้น เป็นลักษณะของแรงจูงใจอย่างหนึ่งของบุคคลที่มีความต้องการที่จะได้ตำแหน่งสถานภาพทางสังคมขององค์กร ที่มีระดับขั้นเพื่อให้ตนเองมีสถานภาพที่สูงขึ้น และยังครอบคลุมถึงความประสงค์หรือความต้องการจะมีลักษณะที่เด่น หรือต้องการเป็นผู้นำ ซึ่งความต้องการเหล่านี้เป็นสิ่งที่ปิดกั้นลักษณะนิสัย หรือพฤติกรรมของบุคคลที่อยู่ในสังคมองค์กรที่เป็นระดับชั้นลดหลั่นกันอยู่แล้ว

6. ความต้องการที่จะเอาชนะปัญหาต่างๆ เป็นอีกเรื่องที่บางคนอาจมองในรูปของการแข่งขัน แต่ความเป็นจริงไม่ใช่เพราะความต้องการเอาชนะปัญหาและความยุ่งยากต่างๆ ซึ่งมันเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดคุณสมบัติของการแก้ปัญหาการเผชิญกับภาระงานที่ยุ่งยาก ซับซ้อน เพื่อที่จะต้องการทำให้นั้นประสบความสำเร็จและบางครั้งในการแข่งขันที่สูงนี้ ยังจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่อาจจะเอามาใช้เป็นการแก้ปัญหาที่เข้าใกล้กับชีวิตความเป็นอยู่จริงได้อีกด้วย

2.1.4 ลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

มาลิณี จุโฑปะมวง (2554, หน้า 114) ลักษณะคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง เช่น

1. ตั้งจุดมุ่งหมายหรือระดับความคาดหวังไว้สูง
2. มีความมานะบากบั่น พยายามเอาชนะอุปสรรคต่างๆ พยายามไปให้ถึงจุดมุ่งหมายที่ได้วางไว้

3. มีแผนงานในการทำงานเสมอ

ลักษณะคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ เช่น

1. ทำงานไม่มีจุดหมาย ไม่มีแผนการทำงาน

2. ตั้งจุดมุ่งหมายหรือระดับความคาดหวังที่ต่ำ สามารถไปถึงได้ง่าย ไม่ต้องใช้ความพากเพียร มานะ พยายามมากนัก

Mehrabian (อ้างถึงใน กัลยาณี สนิสุวรรณ, 2542, p. 19-20) ได้ศึกษาเรื่องการวัด แนวโน้มความต้องการความสำเร็จของเพศชาย และหญิง โดยศึกษากับกลุ่มนักศึกษาในมหาวิทยาลัย แคลิฟอร์เนีย จำนวน 339 คน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบมีการสร้างข้อคำถาม 34 ข้อเพื่อใช้ วัดและจำแนกระหว่างผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง และผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำซึ่งมีทั้งข้อคำถามในเชิง บวก และเชิงลบ ถ้าผู้ตอบเห็นด้วยกับคำถามเชิงบวกแสดงว่า มีแนวโน้มมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง และ ถ้าผู้ตอบไม่เห็นด้วยกับข้อคำถามเชิงลบก็แสดงว่ามีแนวโน้มมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงเช่นกัน ตัวอย่างข้อ คำถามในเชิงบวก ได้แก่ บุคคลชอบงานที่มีความยาก ทำหาย และอาจประสบความสำเร็จล้มเหลวได้ มากกว่างานที่สำคัญแต่เป็นงานง่าย บุคคลชอบทำงานที่ไม่เคยทำมาก่อน แต่น่าสนใจ แม้ว่าผลจะ ออกมาไม่ดีมากกว่าสิ่งที่คุ้นเคยทำเป็นประจำทุกวันและให้ผลออกมาดี ตัวอย่างข้อคำถามเชิงลบ ได้แก่ เมื่อบุคคลไม่สบาย พักผ่อนอยู่กับบ้านจะใช้เวลาพักอยู่เฉยๆ มากกว่าที่จะพยายามทำงานเล็กๆ น้อยๆ เช่น รดน้ำต้นไม้ และชอบทำในสิ่งที่ทำให้รู้สึกสนุกสนาน เช่น เล่นเกมมากกว่าสิ่งคุ้มค่ากับ เวลาที่เสียไปแต่ไม่รู้สึกสนุก เป็นต้น นอกจากนี้ Mehrabian (1968, p. 493-499) ได้จำแนกลักษณะ ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง และผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ ดังกล่าวข้างต้น ซึ่งสามารถสรุปเป็น โครงสร้างได้ 8 ส่วน ได้แก่

1. ความเป็นอิสระในการทำงาน (Independence) ชอบที่จะรับผิดชอบทำงานนั้นให้ สำเร็จโดยตนเองคนเดียวมากกว่าร่วมกันทำหลายๆ คน
2. การเลือกกิจกรรมที่แสดงความสำเร็จ หรือเกี่ยวข้องกับความสำเร็จ (Achieve Oriented) มีเป้าหมาย มีโอกาสเป็นไปได้ เพื่อกระตุ้นให้เกิดความพยายาม
3. ความรู้สึกด้านความต้องการความสำเร็จ มากกว่าหลีกเลี่ยงความล้มเหลว (Achieve/Failure Feeling) ความสำเร็จของตัวงานเป็นตัวกระตุ้นที่ดีให้พยายามทำงานนั้นต่อไป ไม่ใช่เพราะหลีกเลี่ยงความล้มเหลวและมีความสุขเมื่อทำได้สำเร็จ
4. การเลือกเสี่ยงในระดับที่เหมาะสม ระดับปานกลาง มีโอกาสที่จะสำเร็จหรือล้มเหลวได้ พอๆ กัน มีระดับความคาดหวังตรงกับสภาพความเป็นจริง (Intermediate Risk/Realistic Aspiration)
5. การเลือกงานที่ยาก และท้าทายความสามารถ (Worth-While/Difficult Work) ชอบ งานที่ตนไม่เคยทำมาก่อน และเห็นว่าเป็นสิ่งที่น่าสนใจ โดยไม่กลัวผลที่ออกมาว่าจะดีหรือไม่ดี เพื่อที่ ตนจะได้ใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่
6. การเลือกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขัน และฝึกความชำนาญ (Skill/Competition) มองว่าเป็นสิ่งที่ท้าทาย และทำให้เกิดการพัฒนาตนเอง

7. ความสามารถที่จะรอรับผลในระยะยาว (Delay Gratification) ยินดีที่จะให้เวลากับงานนั้นเต็มที่ แม้ต้องเผชิญกับอุปสรรคที่ยินดีที่จะรอแล้วได้ความสำเร็จของงาน

8. ความผูกพันกับอนาคต มากกว่าอดีต และปัจจุบัน (Distant Future Perspective) มองการณ์ไกล คำนึงถึงผลที่ได้รับในระยะยาวเชื่อว่าจะต้องดีกว่าที่ผ่านมา

จากแนวคิดของนักทฤษฎี Mehrabian เกี่ยวกับคุณลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงนั้นสามารถสรุปและเปรียบเทียบคุณลักษณะระหว่างผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง และผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำได้ว่า บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงนั้น ประกอบด้วยลักษณะดังนี้กล่าวคือ เป็นบุคคลที่มีความต้องการอิสระในการทำงานและมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ไม่เกียจงาน และเมื่อเผชิญอุปสรรคก็มักค้นหาวิธีแก้ปัญหาให้ได้ ไม่ยอมแพ้ปัญหา ในองค์กรที่มีพนักงานลักษณะนี้หากเป็นพนักงานที่ทำงานคนเดียว หรือถ้าจะเลือกผู้ร่วมงานก็มักเลือกผู้ที่มีความสามารถไม่เลือกโดยคำนึงถึงความเป็นพรรคพวกเดียวกัน ไม่เล่นพวก มีความต้องการผลสำเร็จสูง พนักงานลักษณะนี้มักตั้งเป้าหมายให้สูงเข้าไว้ และพอใจกับการทำงาน ทำทลายความสามารถเพื่อให้ถึงเป้าหมายนั้นให้ได้ ไม่กลัวเหนื่อย ไม่คิดว่าตนทำงานมากกว่าคนอื่น มีความต้องการรับทราบผลการกระทำของตน บุคคลลักษณะนี้จะกระหายใคร่รู้ความคิดของคนอื่นมาก อยากรู้ว่าคนอื่นคิดอย่างไร หรือรู้สึกอย่างไรกับผลงานของตนเอง และอยากรู้ว่าสิ่งที่ทำส่งผลต่องานของส่วนรวมหรือผู้อื่นอย่างไร ถ้าไม่ได้รับทราบจะกังวลใจ ถ้าทราบจะให้ผลดีจะพึงพอใจ และเป็นแรงกระตุ้นให้กระทำอย่างอื่นต่อไป และด้วยคุณลักษณะของผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง 4 ประการดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทางการศึกษาของ สุรางค์ ไคว์ตระกูล (2544, หน้า 181) ที่ให้แนวคิดว่าคุณลักษณะหนึ่งของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง คือ มีความรับผิดชอบในงานที่ตนทำซึ่งช่วยผู้เรียนในการตั้งวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้วางแผน และประเมินผลงานของตนเพื่อนำไปปรับปรุงการเรียนรู้ให้ดีขึ้น นอกจากนี้ Guilford (อ้างถึงใน ยงยุทธ เกษสาคร, 2546, หน้า 66) กล่าวถึง ลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ประกอบไปด้วย ความทะเยอทะยานทั่วไป คือ ปราบปรามที่จะทำการนั้นให้ประสบความสำเร็จ มีความเพียรพยายาม ได้แก่ ความอดทน มีความมานะที่จะทำงานให้เป็นผลสำเร็จ มีความเต็มใจที่จะเผชิญความลำบากแม้งานจะยากเพียงใดก็ตาม ก็มุ่งมั่นที่จะทำให้สำเร็จด้วยดี ส่วน ประดิษฐ์ อุปรมย์ (อ้างถึงใน ประสิทธิ์ ทองอุ่น, 2545, หน้า 65) กล่าวถึงคุณลักษณะ 5 ประการ ของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ดังนี้

1. ทำงานอย่างมีเป้าหมายและมีการวางแผนการดำเนินงานไปสู่เป้าหมายโดยกำหนดเป้าหมายที่ไม่ยากหรือง่ายเกินไป ทำทลายความปรารถนาและมีการวางแผนการดำเนินการรวมถึงคาดการณ์ในอนาคตไว้ในแผน มีวิธีการประเมินผลเป็นระยะไว้ในแผน เพื่อให้ได้ข้อมูลย้อนกลับที่จะนำไปปรับปรุงแก้ไขการทำงาน เพื่อประสิทธิภาพการทำงาน

2. มีความมานะพยายามและความอดทน ไม่ย่อท้อต่อความยากของงาน ไม่หวั่นเกรง

อุปสรรค วิตกกังวลต่อความล้มเหลว ทำงานได้นานๆ และไม่ยอมให้เวลาผ่านไปโดยเปล่าประโยชน์

3. มีความรับผิดชอบในงานและรับผิดชอบต่อผลการกระทำของตนคิดว่า ความสำเร็จของ ขึ้นอยู่กับความมุ่งมั่นของตนมากกว่าขึ้นอยู่กับความช่วยเหลือไม่โยนความรับผิดชอบไปให้ผู้อื่น ถ้า ประสบความล้มเหลว แต่จะพยายามเริ่มต้นใหม่เพื่อปรับปรุงข้อผิดพลาด

4. แข่งขันกับมาตรฐานที่เป็นเลิศ ชอบการแข่งขันโดยมุ่งไปที่ผลงานดีเลิศมากกว่าการชนะผู้ แข่งขัน

5. ทำงานที่ท้าทายความสามารถ เพราะทำให้เกิดความกระตือรือร้น และสนุกกับงาน งาน ที่ทำความสามารถ คือ งานที่ไม่ง่ายไม่ยากเกินไป จากลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงที่กล่าว มาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าคุณลักษณะของผู้ ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงควรมีลักษณะดังต่อไปนี้ คือ

1. มีความคาดหวังสูง รู้จักวางแผนระยะยาวเกี่ยวกับอนาคตของตนเอง
2. เป็นคนชอบเสี่ยง กล้าคิด กล้าทำ กล้าแสดงออกในสิ่งที่คิดว่าตนเองสามารถทำได้ มี ความเชื่อมั่นในตนเองสูง
3. เป็นผู้ที่มิเอกลักษณะของตนเอง ไม่ชอบลอกเลียนแบบผู้ใด
4. มีลักษณะนิสัยในการทำงานดี มีความรับผิดชอบต่องาน ต่อตนเอง และต่อสังคม
5. เป็นผู้ที่มีความมานะอดทน พยายามที่จะทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้บรรลุมาตรฐานของ ตนเอง โดยไม่คิดแข่งขันกับผู้อื่นแต่เน้นที่จะแข่งขันกับตนเอง
6. เมื่อประสบกับปัญหาต่างๆ ชอบที่จะแก้ไขปัญหาให้ ลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยไม่คิดจะหลีกเลี่ยงปัญหานั้นๆ แม้ว่าจะต้องใช้ความพยายามมากก็ตาม
7. มีเจตคติที่ดีต่อกิจกรรมต่างๆ ที่ต้องการจะกระทำให้สำเร็จ กล่าวคือ ทำงานอย่างมีความสุข หรือมีความสุขกับการทำงานนั่นเอง

ปัจจัยทั้งหมดที่ได้อธิบายมานี้ ล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งที่ส่งเสริมให้เกิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแต่ละคนที่แตกต่างกัน หรือของแต่ละคนในบางสถานะที่มีความแตกต่างกัน

จากทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของนักวิชาการหลายๆ ท่านที่ได้กล่าวไว้ ซึ่งมีมากมายหลายทฤษฎี แต่ผู้วิจัยได้นำเอาแนวคิดด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ Cassidy and Lynn ที่ได้สรุปเอาไว้มาใช้ในการ ศึกษาวิจัยครั้งนี้ กับพนักงานในบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

1. ความต้องการจริยธรรมในการทำงาน
2. ความต้องการค่าตอบแทน
3. ความต้องการแสวงหามาตรฐานที่ดีเลิศ
4. ความต้องการแข่งขันในการทำงาน

5. ความต้องการที่จะมีสถานภาพที่สูงขึ้น
6. ความต้องการที่จะเอาชนะปัญหาต่างๆ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์

2.2.1 ความหมายของพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์

นักจิตวิทยาหลายท่านได้ให้ความหมายของพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ว่าหมายถึงการแสดงในด้านคิดริเริ่ม มีการนำสิ่งที่มีประโยชน์มาใช้ในองค์กรโดยการพัฒนาความคิดกระบวนการทำงานและการพัฒนาผลผลิตใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในงานซึ่ง Georg and Zhou (2001) ให้ความหมายว่า เป็นผลลัพธ์ของปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสถานการณ์ ทำให้เกิดแนวคิดที่สามารถผลิตผลงานหรือผลิตผลใหม่ และมีประโยชน์ ซึ่งพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงความคิดใหม่เป็นการกระทำของบุคคลที่มาจากความคิดสร้างสรรค์นั่นเองและความคิดสร้างสรรค์มาจากประสบการณ์ทั้งหมดที่ผ่านมา รวมทั้งที่เกิดจากการเรียนรู้ เพื่อสร้างรูปแบบใหม่ๆ รวมทั้งมีการนำความคิดใหม่ๆ นั้นมาสร้างผลผลิตใหม่เพื่อนำไปใช้ในองค์กร (Adam Scott, 1994: Kleysen and Street, 2001)

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2549) ได้ให้ความหมายของความคิดสร้างสรรค์ว่าเป็นการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิมและใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม โดยองค์ประกอบของความคิดสร้างสรรค์นั้นได้แก่ เป็นสิ่งใหม่ ใช้การได้ และมีความเหมาะสม

จากนิยามความหมายข้างต้นสามารถสรุปความหมายของพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ คือ การแสดงออกของพฤติกรรมในการคิดริเริ่มแนวใหม่ โดยมีการผสมผสานบูรณาการและเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของสิ่งต่างๆ เข้าไว้ด้วยกัน ค้นหาโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่มาใช้ในองค์กร การคิดวิธีการใหม่ๆ เพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาในงาน มีการคิดใช้ทรัพยากรที่มีอยู่มาประยุกต์กับแนวคิดใหม่ได้อย่างเหมาะสม มีการส่งเสริมจูงใจให้คนอื่นเห็นความสำคัญของความคิดสร้างสรรค์ รวมทั้งมีการแสดงออกของบุคคลในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์และนำความคิดสร้างสรรค์นั้นมาใช้ประโยชน์ในองค์กรได้

2.2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์

Kleysen and Street (2001) เป็นผู้ที่ศึกษาค้นคว้าเรื่องพฤติกรรมองค์กร (Organizational Behavior) ได้นำเสนอแนวคิดที่ว่าพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์เป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งของบุคลากรในองค์กรยุคใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และบุคคลทุกคนที่มีความคิดสร้างสรรค์อยู่แล้ว แต่ระดับในการนำมาใช้นั้นแตกต่างกัน โดยได้ทำการศึกษาทบทวนวรรณกรรมและบูรณาการแนวคิดมาจากแนวคิดทฤษฎีต่างๆมีดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีแบบโครงสร้างทางสติปัญญา (The Structure of Intellect Model Theory)

ของ Guilford (1967) ซึ่งกล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์เป็นความสามารถทั่วไปในการทำงานของสมอง

เป็นความสามารถในการคิดได้หลายทิศทาง และได้จัดกลุ่มความสามารถทางสติปัญญาเป็น 3 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 เนื้อหา (Content) หมายถึง เนื้อหาของข้อมูล หรือสิ่งเร้าที่เป็นสื่อในการคิด โดยมีสมองรับเข้าไปคิด

มิติที่ 2 วิธีการคิด (Operation) หมายถึง มิติที่แสดงถึงลักษณะกระบวนการปฏิบัติงานหรือกระบวนการคิดของสมอง แบ่งออกเป็น 5 ลักษณะดังนี้

1. การรับรู้และการเข้าใจ (Cognition) หมายถึง ความสามารถของสมองในการเข้าใจสิ่งต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว
2. การจำ (Memory) หมายถึง ความสามารถของสมองในการสะสมข้อมูลต่างๆ ที่ได้เรียนรู้มาและสามารถระลึกออกมาได้ตามที่ต้องการ
3. การคิดแบบแตกนัย (Divergent Thinking) หมายถึง ความสามารถของสมองในการตอบสนองได้หลายๆ อย่างจากสิ่งเร้าที่กำหนดให้ โดยไม่จำกัดจำนวนคำตอบ
4. การคิดแบบเอกนัย (Convergent Thinking) หมายถึง ความสามารถของสมองในการตอบสนองที่ถูกต้องและดีที่สุดจากข้อมูลที่กำหนดให้
5. การประเมินค่า (Evaluation) หมายถึง ความสามารถของสมองในการตัดสินข้อมูลที่กำหนดให้ตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้

มิติที่ 3 ผลจากการคิด (Product) ประกอบด้วย 6 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. หน่วย หมายถึง สิ่งที่มีคุณสมบัติเฉพาะตัวและแตกต่างจากสิ่งอื่นๆ
2. จำพวก หมายถึง ประเภท จำพวกหรือกลุ่มของหน่วยที่มีคุณสมบัติหรือลักษณะร่วมกัน
3. ความสัมพันธ์ หมายถึง ผลของการเชื่อมโยงความคิดของประเภทหรือหลากหลายประเภทเข้าไว้ด้วยกัน โดยอาศัยลักษณะบางประการเป็นเกณฑ์ความสัมพันธ์ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของหน่วยของหน่วย จำพวกกับจำพวก หรือระบบกับระบบก็ได้
4. ระบบ หมายถึง การจัดประเภทของสิ่งเร้าต่างๆ ให้เป็นระบบแบบแผน
5. การแปลงรูป หมายถึง การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือการจัดองค์ประกอบของสิ่งเร้า หรือข้อมูลออกมาในรูปใหม่
6. การประยุกต์ หมายถึง ความเข้าใจในการนำข้อมูลไปใช้ในการขยายความเพื่อพยากรณ์ การคาดการณ์ หรือการคาดคะเนข้อความในตรรกวิทยา

2. ทฤษฎีการแพร่และการยอมรับนวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory) ของ Rogers (1995) ซึ่งกล่าวถึงบุคคลที่เป็นผู้ริเริ่ม (Innovator) จะต้องเป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่ม ระดับขั้นของการตัดสินใจเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม (The Innovation Decision Process) มี 5 ขั้น ดังต่อไปนี้

1. **ขั้นการรับรู้** เป็นการรับรู้ถึงข้อมูลถึงสิ่งใหม่ๆที่เข้ามารวมทั้งการรับรู้องค์ประกอบของข้อมูลที่ต้องการนำมาใช้ประโยชน์และหน้าที่หลักของการทำงานของสิ่งที่เข้ามาว่ามีวิธีการทำงานอย่างไร

2. **ขั้นการจูงใจ** เป็นการจูงใจเพื่อให้เกิดการยอมรับในการนำสิ่งที่เข้ามาใช้ในการทำงาน

3. **ขั้นการตัดสินใจ** เป็นการตัดสินใจเพื่อที่จะนำเข้าสู่สิ่งใหม่ๆ มาใช้ในงานโดยพิจารณาถึงประโยชน์และความจำเป็น

4. **ขั้นการนำไปใช้** เป็นการยอมรับและเป็นการนำสิ่งที่เข้ามาใหม่มาใช้ในการทำงาน

5. **ขั้นการยืนยัน** เป็นการยืนยันถึงประโยชน์และความจำเป็นของสิ่งที่เข้ามาใหม่ที่เป็นที่ยอมรับและนำเข้ามาใช้

3. แนวคิดพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ (Creative Action) ของ Cameron M. Ford (1995) ซึ่งกล่าวว่า พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ หมายถึง การกระทำของบุคลากรในการคิดริเริ่มที่แปลกใหม่ แตกต่างกับสิ่งอื่นมีคุณค่าหรือมีประโยชน์ต่อองค์กร ประกอบด้วยการสร้างความรู้สึกร่างกาย การสร้างแรงจูงใจ รวมทั้งต้องมีความรู้และความสามารถด้วย

Kleysen and Street (2001) ได้ประมวลแนวคิดต่างๆ โดยสรุปว่าพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ เป็นการแสดงออกหรือการกระทำของบุคคลในการคิด แนะนำและทดลองสิ่งใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์นำไปใช้ในองค์กร ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. **พฤติกรรมด้านการแสวงหาโอกาส (Opportunity Exploration)** หมายถึง การค้นหาโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้แก่ การพิจารณาและหาโอกาสในการที่จะคิดหรือนำสิ่งใหม่ๆ ไปใช้ในการทำงาน

2. **พฤติกรรมด้านความคิดริเริ่ม (Generativity)** หมายถึง การแสดงออกถึงความสนใจในช่วงเริ่มต้นสำหรับการกำหนดและชี้นำสิ่งใหม่ๆ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับขององค์กร จนกระทั่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ได้แก่ การที่บุคคลมีกระบวนการคิด พิจารณาและอธิบายถึงโอกาสที่จะเกิดความคิดสร้างสรรค์ขึ้นกับเพื่อนร่วมงาน จากนั้นจะต้องจัดลำดับความคิด และแสวงหาถึงความสัมพันธ์หรือความเชื่อมโยงระหว่างแนวคิดใหม่ที่เกิดขึ้นมากับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน

3. **พฤติกรรมด้านการเป็นผู้นำความคิด (Championing)** หมายถึง ผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และสามารถนำความคิดนั้นมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรและเชื่อมั่นในศักยภาพของความคิดใหม่นั้น โดยบุคคลที่เป็นผู้นำทางความคิดต้องสามารถระดม การชักจูงและโน้มน้าวผู้อื่นให้สนับสนุนเห็นด้วยกับความคิดใหม่ของตน เพื่อนำความคิดนั้นไปเผยแพร่ให้กับบุคคลอื่นต่อไป

4. พฤติกรรมด้านการประยุกต์ใช้ (Application) หมายถึง คือการนำความคิดใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน โดยจะต้องมีการนำไปทดลองประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานประจำ มีการปรับปรุงผลการผลิตที่เกิดจากความคิดสร้างสรรค์นั้น รวมทั้งต้องพยายามทำให้ทุกคนในองค์กรนำความคิดใหม่ๆ นั้นไปใช้ปฏิบัติให้เป็นงานประจำ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดของ Kleysen and Street (2001) ที่เหมาะสำหรับการประเมินพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งจากแนวคิดของ Kleysen and Street (2001) ที่ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อประเมินพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์โดยมีองค์ประกอบทั้ง 4 องค์ประกอบ แต่เมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบทั้ง 4 องค์ประกอบ ด้วยการวิเคราะห์ถึงปัจจัยแล้วพบว่า ทั้ง 4 องค์ประกอบไม่สามารถแยกออกจากกันได้ จึงมีเพียงองค์ประกอบเดียวดังนี้คือ การแสดงออกของบุคคล ในการคิดอย่างริเริ่มสร้างสรรค์หรือปรับปรุงให้เกิดสิ่งใหม่ๆ มาใช้ในงานที่ปฏิบัติอยู่ ค้นหาโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ไปใช้ในการทำงาน การให้ความสนใจงานที่นอกเหนือจากงานประจำ มีการชี้แนะสิ่งใหม่ๆ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับ การคิดวิธีการใหม่ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาในงาน มีการนำแนวคิดนั้นมาทดลองใช้ มีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่มาประยุกต์กับแนวคิดใหม่ได้อย่างเหมาะสม และมีการส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานอื่นเห็นความสำคัญของความคิดสร้างสรรค์ สามารถนำความคิดสร้างสรรค์นั้นมาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาได้ทั้งในการทำงานและในการดำเนินชีวิตประจำวัน

2.2.3 สิ่งส่งเสริมและเป็นอุปสรรคต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์

Nicholas Nicoli (2012) ได้เสนอสิ่งที่กระตุ้นให้บุคลากรเกิดพฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์ และสิ่งที่เป็นอุปสรรคของพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ มีดังต่อไปนี้

สิ่งที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์

1. ความอิสระ
2. การจัดการโครงการที่ดี
3. มีแหล่งทรัพยากรที่เพียงพอ
4. องค์กรและผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน
5. ลักษณะขององค์กรที่ให้การสนับสนุนนำไปสู่การทำงานร่วมกันและทำให้เกิดความร่วมมือภายในองค์กร
6. การรับรู้และเอาใจใส่ขององค์กรและผู้บังคับบัญชา
7. มีเวลาที่เพียงพอ
8. งานมีความท้าทาย
9. แรงกระตุ้นที่ต้องการให้บุคลากรทำงานให้ประสบความสำเร็จ

สิ่งที่เป็นอุปสรรคที่ไม่ให้เกิดพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์

1. ลักษณะขององค์กรขาดระบบการทำงานร่วมกัน
2. ระบบการจ่ายค่าตอบแทนไม่เหมาะสม
3. ขาดความอิสระและมีข้อจำกัดในการทำงาน
4. มีแหล่งทรัพยากรไม่เพียงพอ
5. การจัดการโครงการไม่มีประสิทธิภาพ
6. การประเมินผลการปฏิบัติการไม่เหมาะสม
7. เวลาไม่เพียงพอ
8. การแข่งขันระหว่างบุคคลและการแข่งขันระหว่างกลุ่มจะทำให้เกิดการกีดกันความคิดของ

บุคลากร

9. การไม่สนใจเรื่องความคิดสร้างสรรค์ขององค์กรและผู้บังคับบัญชา

National Endowment for Science, Technology and Arts: NESTA (2009) ได้เสนอ

อุปสรรคของพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ไว้ดังต่อไปนี้

1. มีข้อบังคับทางการเงินมากเกินไป
2. ขาดเวลาที่เพียงพอ
3. ขาดแหล่งทรัพยากรที่สนับสนุนในการคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ
4. ความไม่ชัดเจนของกลยุทธ์ของผู้บังคับบัญชาและเป้าหมายขององค์กรที่นำไปสู่การเกิด

นวัตกรรม

5. ขาดการสนับสนุนจากองค์กรและหัวหน้างาน
6. ไม่มีแรงจูงใจเพียงพอที่จะกระตุ้นบุคลากรให้เกิดนวัตกรรม
7. ไม่มีการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานให้เกิดการสร้างความคิดสร้างสรรค์
8. ขาดความอิสระในการคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน
9. ขาดโอกาสในการแบ่งปันความรู้ความคิดสร้างสรรค์ต่างๆให้กับผู้ร่วมงานอื่น

Alencer and Brimp-Faria (1997) ได้ศึกษาสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการกระตุ้นหรือกีดกัน

การเกิดความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร โดยศึกษาสิ่งแวดล้อมขององค์กรภายในประเทศบราซิลโดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรจำนวน 25 คน จากองค์กรที่มีความแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบสิ่งที่กระตุ้นหรือกีดกันการเกิดความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร ดังนี้

ปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์

1. การสนับสนุนจากองค์กร
2. โครงสร้างขององค์กร

3. การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยที่กีดกันการเกิดความคิดสร้างสรรค์

1. ลักษณะเฉพาะของผู้บริหาร
2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
3. วัฒนธรรมขององค์กร
4. นโยบาย กฎ ข้อบังคับ ขององค์กร

กล่าวสรุปได้ว่า วิธีการส่งเสริมพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์สามารถกระทำได้ และเกิดขึ้นได้ทุกเพศทุกวัย ซึ่งจะต้องมีศักยภาพทางการคิด ความอยากรู้อยากเห็น กล้าเสี่ยง กล้าที่จะคิดริเริ่มในสิ่งแปลกใหม่ มีจินตนาการและอารมณ์ขัน รู้จักประเมินความก้าวหน้าด้วยตนเอง ฝึกต่อสู้กับความล้มเหลว และความคับข้องใจ สามารถอยู่ในสถานการณ์ที่คลุมเครือและหลีกเลี่ยงการใช้เกณฑ์มาตรฐาน ควรจัดบรรยากาศแบบอิสระในการคิดและการแสดงออก สรุปภาพรวมแล้วพบว่า การเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบันเป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดอุปสรรคต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ได้ แต่หากไม่ย่อท้อและไม่ยอมต่ออุปสรรคก็จะทำให้บุคคลนั้นสามารถพัฒนาพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นพลังขับเคลื่อนให้องค์กรเจริญก้าวหน้าต่อไป

2.2.4 การประเมินพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์

การประเมินพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ได้มีการศึกษาค้นคว้าพบวิธีการที่หลากหลายและมีการพัฒนาเป็นลำดับ การประเมินพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์มีจุดมุ่งหมายเพื่อเป็นการกระตุ้นส่งเสริมพัฒนาความคิดริเริ่มเพื่อทำให้บุคลากรสามารถสร้างสรรค์ และสร้างผลงานที่มีคุณค่า สามารถตอบสนองความต้องการของตนเอง และเพื่อประโยชน์ขององค์กร

Guilford (1967) ได้สร้างแบบทดสอบความคิดเชิงสร้างสรรค์ เพื่อวัดความคิดนอกเนกนัย (Divergent Thinking) โดยมุ่งวัดตัวประกอบตามโครงสร้างสมรรถภาพของสมองซึ่งมี 3 มิติ ประกอบด้วย เนื้อหาที่คิด (Content) วิธีการคิด (Operation) และผลผลิตแห่งความคิด (Product) ซึ่ง Guilford เชื่อว่า สถิติปัญญาเป็นผลรวมของความสามารถในหลายด้านเข้าด้วยกัน ซึ่งความสามารถบางด้านอาจวัดได้ด้วยแบบทดสอบ IQ หรือแบบทดสอบความถนัดทางการเรียนทั่วไป แต่ก็ยังมีความสามารถอีกหลายด้านที่ไม่สามารถวัดได้ด้วยแบบทดสอบดังกล่าว ด้วยเหตุนี้ทำให้เขาทำการศึกษาคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) ความมีเหตุผล และการแก้ปัญหาด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ พบว่า ความคิดสร้างสรรค์ประกอบด้วยลักษณะของการคิดนอกเนกนัย คือ ความสามารถในการคิดหลายทางและมีความยืดหยุ่นในการคิด ดังนั้นแบบทดสอบวัดความคิดสร้างสรรค์ของ Guilford จึงเป็นการวัดความสามารถทางการคิดนอกเนกนัยเป็นสำคัญ

2.2.5 ประโยชน์ของพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผลต่อบุคคล ได้แก่ (1) ช่วยให้ผู้บุคคลมีการพัฒนาด้านความรู้สึกนึกคิด ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนเองทำงานประสบความสำเร็จ มีความต้องการที่จะทำสิ่งใหม่ๆ มีความรู้สึกพร้อมและมีความเชื่อมั่นในตนเอง ริเริ่มสิ่งต่างๆ อยู่เสมอ (2) ช่วยให้ผู้บุคคลพัฒนาบุคลิกภาพ ได้แก่ มีความยืดหยุ่น อดทนอดกลั้น ยึดติดกับสิ่งที่ทำลาย ทำงานที่มีความซับซ้อนให้ง่ายลง และ (3) สามารถแก้ไขปัญหาและตัดสินใจภายใต้สิ่งแวดล้อมที่เป็นเทคโนโลยีใหม่ๆ โดยสามารถแก้ไขปัญหาได้ รู้จักช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

2. ผลต่อองค์กร ได้แก่ (1) เพิ่มประสิทธิภาพเพื่อความอยู่รอดขององค์กรและสามารถคาดคะเนการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้ (2) ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรด้านผลผลิต กระบวนการหรือวิธีการใหม่ๆ ที่ดีขึ้นได้ และ (3) ช่วยให้ผู้บริหารตระหนักในการเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ๆ ที่ดีขึ้นได้ ขณะเดียวกันจะทำให้ผู้บริหารพัฒนาผู้อื่นให้มีพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรภายในองค์กร เพื่อเรียนรู้ในการเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ๆ ด้วย

ดังนั้นพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์จะมีประโยชน์ทั้งต่อบุคคลและองค์กรทุกระดับ โดยการพัฒนาพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีกว่า เนื่องจากพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์เป็นความสามารถที่เกี่ยวข้องกับผลผลิตของความคิด คือ ความคิดที่แปลกใหม่และความคิดที่เป็นประโยชน์นำไปสู่การเกิดสิ่งใหม่ๆ ที่เรียกว่านวัตกรรม

นวัตกรรม (Innovation) นั้นมาจากภาษาละติน คำว่า Innovare แปลว่า ทำสิ่งใหม่ขึ้นมา (สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ, 2555) และพันธุอาจ ชัยรัตน์ (2547) ได้กล่าวถึงความหมายของนวัตกรรมในเชิงเศรษฐศาสตร์ไว้ว่า เป็นการนำแนวคิดใหม่ หรือการใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้วมาใช้ในรูปแบบใหม่ เพื่อทำให้เกิดประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ รวมทั้งได้กล่าวว่าความหมายในเชิงแคบของนวัตกรรม คือผลผลิตของความสำเร็จทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ร่วมกับพลวัตรของกิจกรรมทางสังคม ในขณะที่ความหมายเชิงกว้าง หมายถึง แนวความคิด การปฏิบัติ หรือสิ่งต่างๆ ที่ใหม่ต่อตัวปัจเจก หรือหน่วยที่รับเอาสิ่งเหล่านั้นไปประยุกต์ใช้ การรวมเอากิจกรรมนำไปสู่การแสวงหาความสำเร็จเชิงพาณิชย์ การสร้างตลาดใหม่ กระบวนการใหม่ ทำในสิ่งที่แตกต่างจากคนอื่น โดยอาศัยการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นรอบตัวให้กลายมาเป็นโอกาสและนำไปสู่ความคิดใหม่ที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

นักวิชาในต่างประเทศที่มีชื่อเสียง และมีมุมมองที่แตกต่างกันตามภูมิหลังของแต่ละคนในการให้ความหมายของคำว่า นวัตกรรมสามารถสรุปโดย Evan (1966) Tushman and Nadler (1986) Betje (1998) และ Damanpour (2001) ให้ความหมายนวัตกรรมในมุมมองของกระบวนการที่เกิดขึ้นในธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาความคิดใหม่ การสร้างผลิตภัณฑ์บริการ หรือกระบวนการที่เป็นของใหม่ที่ถูกพัฒนาขึ้นมาใช้ภายในองค์กร และต้องเป็นที่ยอมรับของคนในองค์กร Drucker (1985) และ

1993) Lemon and Sahota (2004) DTI (2004) และ Schilling (2008) ให้ความหมายของนวัตกรรมเพิ่มเติมว่า เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างศักยภาพในเชิงของการแข่งขันและความมั่นคง โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ หรือจากการสร้างสิ่งใหม่รวมทั้งเป็นการพัฒนาขึ้นจากความรู้ใหม่ โดยผลจากการใช้ความรู้ในการคิดเพื่อนำไปปฏิบัติ องค์กรประสบความสำเร็จจากการใช้ประโยชน์จากความคิดใหม่ โดย Herkema (2003) ให้ความหมายเพิ่มเติมว่า พฤติกรรมที่เกิดขึ้นใหม่ในองค์กรและนวัตกรรมสามารถเป็นได้ทั้งผลิตภัณฑ์ใหม่บริการใหม่หรือเทคโนโลยีใหม่ซึ่งอาจจะเกิดจากการเปลี่ยนแปลงในลักษณะเฉียบพลันหรือค่อยเป็นค่อยไป สอดคล้องกับ Utterback (1994 และ 2004) Rogers (1995) Freeman and Soete (1997) และ Smits (2002) ให้ความหมายนวัตกรรมว่า เป็นสิ่งที่ต่อยอดของสิ่งประดิษฐ์ให้เข้าถึงและเป็นที่ยอมรับในลักษณะของผลิตภัณฑ์ใหม่ เป็นกระบวนการใหม่ที่มีการพัฒนาใช้เป็นครั้งแรก หรือเป็นกระบวนการเดิมที่ทำการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น โดยความสำเร็จของการเชื่อมโยงในเรื่องของวัสดุอุปกรณ์และความคิดใช้เป็นประโยชน์เชิงสังคมและเศรษฐกิจ โดย Perez- Bustamante (1999) กล่าวว่านวัตกรรมเป็นเรื่องของการแสวงหาดำเนินงานจัดเก็บตลอดจนให้ประโยชน์จากข้อมูลในด้านการสร้างความรู้การวิจัยและพัฒนการผลิตการพาณิชย์และการอยู่รอดของธุรกิจ

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นเกี่ยวกับการให้คำนิยามนวัตกรรมมีหลากหลายลักษณะ และหลากหลายแง่มุม ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นที่เป็นมิติของนวัตกรรม คือ

1. ความใหม่ เป็นสิ่งใหม่ที่ถูกพัฒนาขึ้นซึ่งอาจจะเป็นผลิตภัณฑ์ บริการหรือกระบวนการเป็นการปรับปรุงจากเดิมหรือพัฒนามาใหม่ (Utterback, 1994 และ 2004: Tushman and Nadler, 1986 : Freeman and Soete, 1997: Betje, 1998: Herkema, 2003: Schilling, 2008)
2. ประโยชน์ในเศรษฐกิจ เป็นการให้ประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ หรือการสร้างความสำเร็จในเชิงพาณิชย์ โดยจะต้องสามารถทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มขึ้นได้จากการผลิตสิ่งใหม่ๆ นั้นซึ่งผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นอาจวัดเป็นตัวเงินหรือไม่เป็นตัวเงินก็ได้ (Utterback, 1994 และ 2004: Drucker, 1985 และ 1993: Damanpour, 2001: Smits, 2002: DTI, 2004)
3. การใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ เป็นการใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ หมายความว่าสิ่งที่จะถือว่าเป็นนวัตกรรมได้นั้นจะต้องเกิดจากการใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาสิ่งใหม่ (Evan, 1966: Drucker, 1985 และ 1993: Rogers, 1995: Perez- Bustamante, 1999: Smits, 2002: Herkema, 2003: Lemon and Sahota, 2004: DTI, 2004: Schilling, 2008) นวัตกรรมในองค์กร

นอกจากนี้ Schermerhorn (2005) ได้สรุปพื้นฐานของกระบวนการในนวัตกรรมองค์กร มีขั้นตอนการสร้างความคิด (Idea Creation) โดยการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการคิดค้นพัฒนาหรือปรับปรุงสินค้าและบริการ รวมถึงกระบวนการให้ดีขึ้น ซึ่งความคิดสร้างสรรค์จะก่อให้เกิดนวัตกรรม

ใหม่ขึ้น การทดลองเบื้องต้น (Initial Experimentation) เป็นการกำหนดคุณค่าของความคิดและการประยุกต์ใช้ การกำหนดความเป็นไปได้ (Feasibility Determination) เป็นการระบุต้นทุนและผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และการประยุกต์ใช้ขั้นสุดท้าย (Final Application) เป็นการผลิตและสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่หรือปฏิบัติการที่ชนะใหม่ๆ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์

ในอดีตมีความเชื่อว่าคนจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีสติปัญญาที่เฉลียวฉลาด และคนทั่วไปมักจะมองความเฉลียวฉลาดในแง่ของความคิดอ่าน การคิดริเริ่ม ความมีเหตุผล การรู้จักวางแผน การคิดรวบยอด ความจำ ซึ่งความเฉลียวฉลาดในแง่มุมเหล่านั้น มีแบบทดสอบทางจิตวิทยาที่ได้รับการพัฒนามาเป็นเวลานานหลายแบบ และให้ผลสรุปออกมาในรูปของไอคิวหรือความฉลาดทางสติปัญญา โดยสรุปว่าคนที่ไอคิวสูง คือ คนฉลาดและคนฉลาดควรจะประสบความสำเร็จในการเรียนการทำงานหรือด้านอื่นๆ ที่บุคคลเหล่านั้นสนใจจะทำ แต่จากการศึกษาทางจิตวิทยาพบว่า มีคนที่ไอคิวสูงจำนวนมากประสบความสำเร็จล้มเหลว ทั้งทางด้านการงานและชีวิตครอบครัว ดังนั้น ต่อมานักจิตวิทยาจึงให้ความสนใจและศึกษาในปัจจัยอื่นที่อาจมีผลต่อความสำเร็จ โดยพบว่า ยังมีปัจจัยเกี่ยวกับความฉลาดอีกรูปแบบหนึ่ง ที่เรียกว่า ความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นทักษะเฉพาะตนที่สามารถสร้างขึ้นและพัฒนาได้ด้วยตนเอง และนำไปสู่การค้นพบความสามารถของตนเองที่จะส่งเสริมให้ประสบความสำเร็จในด้านการงานและครอบครัว ชีวิตส่วนตัวและชีวิตสังคม เพราะจะสร้างให้ตนเองเกิดความเข้าใจถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รู้จุดเด่น และจุดด้อยของตนเอง และรู้จักบริหารควบคุมการจัดการด้วยการแสดงออกทางอารมณ์ ความรู้สึกที่ปรากฏภายนอกได้อย่างเหมาะสม การปลูกฝังทักษะทางด้านความฉลาดทางอารมณ์ควรเริ่มที่ตนเองก่อนเป็นสำคัญ ความฉลาดทางอารมณ์ หรือ EQ เป็นคำที่ย่อมาจากคำว่า Emotional Quotient ซึ่งคำที่ตรงกับความหมายมากกว่า คือ Emotional Intelligence (EI) แต่ไม่ได้รับความนิยม เป็นแนวคิดของ Mayer and Salovey (1997, p. 3) ซึ่งได้บัญญัติคำว่า Emotional Intelligence ขึ้นมาเป็นคนแรก แต่ความฉลาดทางอารมณ์เริ่มเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางเมื่อ Goleman (1995) ได้เขียนหนังสือเรื่อง Emotional Intelligence: Why it can matter more than IQ ทำให้คนเริ่มสนใจในสำคัญของอารมณ์ว่า เป็นส่วนสำคัญของความฉลาดและความสำเร็จในชีวิต

2.3.1 ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์ได้รับความสนใจอย่างกว้างขวางทั้งในกลุ่มนักวิชาการและประชาชนทั่วไป เหตุผลสำคัญที่ทำให้ความฉลาดทางอารมณ์ได้รับความสนใจอย่างมากเพราะความฉลาดทาง

อารมณ์มีผลต่อการดำเนินชีวิตของคนเรา ทั้งในแง่บุคคลและการอยู่ร่วมกับผู้อื่น ความเข้าใจเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ของบุคคล ต้องเข้าใจบริบทของสังคม วัฒนธรรมที่คนนั้นดำรงอยู่ การใช้แนวคิดความฉลาดทางอารมณ์ในการพัฒนาตนเองจึงมีความสำคัญมาก และมีนักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศได้กล่าวถึงความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ดังนี้

Salovey & Mayer (2000) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึงความสามารถในการเข้าใจและรับรู้อารมณ์ ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รู้จักเห็นใจและเข้าใจผู้อื่น สามารถบริหารจัดการกับอารมณ์ให้เป็นไปในทิศทางที่ส่งเสริมให้เกิดความสงบสุขและความสำเร็จในชีวิต และเป็นเขาว์หนึ่งที่มีความสำคัญและส่งผลต่อความสำเร็จของบุคคลนอกจากเขาว์ปัญญา

Saari (1999) ได้ให้ความหมายของ ความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นการตระหนักรู้ถึงอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นๆ ได้ดี ไวต่อลักษณะของอารมณ์ที่ต้องเผชิญอยู่ ทั้งที่แสดงออกและปิดบังไว้ มีความสามารถในการอธิบายความรู้สึกออกมาเป็นถ้อยคำได้ มีกลวิธีในการจัดการกับความทุกข์ยากทางอารมณ์ได้ดี ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์ทางสังคม วัฒนธรรมและจริยธรรม

Weisinger (1998) ได้ให้ความหมายของ ความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นการใช้อารมณ์อย่างชาญฉลาด โดยมีความตั้งใจที่จะใช้อารมณ์ของตนทำงานให้ตนเองหรือทำประโยชน์ให้กับตนเอง โดยสามารถใช้อารมณ์นำพฤติกรรมและความคิดของตนไปในทางที่จะส่งเสริมผลงานของตนเอง

Goleman (1998, p. 317) นักจิตวิทยาจากมหาวิทยาลัยฮาวาร์ด ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ว่า เป็นความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและความรู้สึกของผู้อื่น เพื่อการสร้างแรงจูงใจในตนเอง บริหารจัดการอารมณ์ต่างๆ ของตนเอง และอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ต่างๆ ได้

คันสนีย์ (2545) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ว่า คือ ความสามารถและคุณภาพของคนเราทางด้านอารมณ์และจิตใจ แล้วก็ยังรวมไปถึงความชำนาญในการมีปฏิสัมพันธ์ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพกับคนอื่นและความสามารถในการดำเนินชีวิตของตนเองในทุกด้าน

สรุป ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ คือ ความสามารถของบุคคลในการจัดการอารมณ์ รู้จักและเข้าใจในความคิด ความรู้ และอารมณ์ต่างๆ ตนเองและผู้อื่น ใช้ปัญญาในการแสดงอารมณ์ และแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม นำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น ทำให้ดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข

2.3.2 ความสำคัญและประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์เป็นทักษะเฉพาะตนที่จะส่งเสริมบุคคลให้ประสบความสำเร็จในด้านการงานและครอบครัว ตลอดจนความสำเร็จและความสุขในการดำเนินชีวิตโดยประยุกต์หลักของความฉลาดทางอารมณ์ไปใช้ในชีวิตประจำวัน ซึ่งมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อบุคคล สอดคล้องกับกระทรวง

สาธารณสุข, กรมสุขภาพจิต (2543, หน้า 28) ที่กล่าวว่า ความสามารถทางเชาวน์ปัญญาและความฉลาดทางอารมณ์มีบทบาทสำคัญที่จะส่งผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในการดำเนินชีวิต แต่จากการศึกษาบุคคลส่วนใหญ่พบว่าความสามารถทางเชาวน์ปัญญาและความฉลาดทางอารมณ์ไม่สัมพันธ์กัน คนที่มีเชาวน์ปัญญาสูงไม่จำเป็นต้องมีความฉลาดทางอารมณ์สูงตามไปด้วย และการที่มีเชาวน์ปัญญาดีเพียงอย่างเดียว ก็ไม่สามารถที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในชีวิตได้ถ้าขาดความฉลาดทางอารมณ์ ดังที่ วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542, หน้า 9) กล่าวถึง ประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ดังนี้ ความฉลาดทางอารมณ์มีบทบาทในการกำหนดบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ สร้างวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่เหมาะสมตามวัยวุฒิ มีความสามารถในการปรับตัวและแก้ปัญหาทางอารมณ์ เช่น ความเครียดและแรงกดดันต่างๆในชีวิตได้เป็นอย่างดี และทำให้เป็นผู้ที่มีความสามารถในการสื่อสาร การแสดงความรู้สึก และแสดงอารมณ์ของตนได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามกาลเทศะ การเข้าใจความรู้สึกของตนเองและผู้อื่นทำให้เกิดการยอมรับและเข้าใจผู้อื่น ก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน เป็นผู้ที่มีความเข้าใจในชีวิตในทุกด้านทำให้ดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข รวมทั้งทำให้เป็นผู้ที่มีอัจฉริยะภาพของความเป็นผู้นำรู้จักใช้คนและครองใจคน สามารถโน้มน้าวผู้อื่นให้ทำตามสิ่งที่ตนต้องการได้สำเร็จ ทำให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างผลิตผลที่สนองเป้าหมาย ลดการขาดงาน ลางาน หรือย้ายงาน เนื่องจากความขัดแย้งระหว่างบุคคล ผู้ร่วมงานมีความสุข เกิดความรักงาน รักองค์กร กระทรวงสาธารณสุข, กรมสุขภาพจิต (2543, หน้า 24-35) ได้กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์จะดีหรือไม่ดีนั้น ขึ้นอยู่กับพันธุกรรม พื้นฐานอารมณ์ สิ่งแวดล้อม และการเลี้ยงดู ซึ่งสามารถได้รับการสอนและเปลี่ยนแปลงได้ โดยจะต้องได้รับการปลูกฝังและพัฒนาต่อเนื่องกันตั้งแต่วัยเด็ก โดยเฉพาะจากการอบรมเลี้ยงดูที่เหมาะสมของพ่อแม่และผู้ใหญ่ที่ใกล้ชิดหรืออยู่ในสิ่งแวดล้อมรอบตัวเด็ก เช่น ครู หรือกลุ่มเพื่อนที่อยู่ในโรงเรียน เป็นต้น

ดังนั้น ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นความสามารถส่วนหนึ่งของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ ความเข้าใจ อารมณ์ ความรู้สึกของตนเองและนำเอาพลังแห่งอารมณ์และความรู้สึกนั้นมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดการพัฒนาด้านต่างๆรวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้วย ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะเป็นผู้ที่มีสุขภาพจิตดี มีความสุขสามารถเผชิญกับความคับข้องใจแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างราบรื่น ควบคุมตนเองได้ สามารถที่จะรอคอยและตอบสนองความต้องการได้ มีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลรอบข้าง เป็นผู้นำและสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีพลังความสามารถในการบริหารจัดการ และสามารถจัดการความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคคลควรได้รับการพัฒนาทั้ง IQ และ EQ ไปพร้อมๆ กัน เพื่อให้ทรัพยากรบุคคลของประเทศเป็นผู้ที่เก่ง ดี และมีความสุข ประสบความสำเร็จทั้งด้านการเรียน การทำงาน และประสบความสำเร็จในชีวิต

2.3.3 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์

นักจิตวิทยาได้แบ่งองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ไว้หลายท่าน แนวความคิดของนักจิตวิทยาที่สำคัญๆ มีดังนี้

แนวความคิดของ Mayer และ Salovey

Mayer and Salovey (1997, p. 10) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของความฉลาดทางอารมณ์ โดยแบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ ดังนี้

1. การรู้อารมณ์ตนเอง (Knowing One's Emotion) หรือการเข้าใจตนเอง ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ที่จะช่วยให้เข้าใจอารมณ์ที่เกิดขึ้น และสามารถตัดสินใจในเรื่องต่างๆ
2. วิธีจัดการกับอารมณ์ (Managing Emotion) การรับรู้อารมณ์ตนเองได้ จะทำให้เกิดความเข้าใจตนเองที่จะช่วยให้ผ่อนคลายจากความตึงเครียดที่รุนแรง ความเศร้าโศกหรือสิ่งที่มารบกวนจิตใจ เพราะความล้มเหลวในชีวิตล้วนมีพื้นฐานมาจากอารมณ์ทั้งสิ้น
3. การสร้างแรงจูงใจในตนเอง (Motivating Oneself) อารมณ์เป็นแรงจูงใจให้เกิดความคิดอย่างสร้างสรรค์
4. การยอมรับอารมณ์ผู้อื่น (Recognizing Emotion in Others) เมื่อเราเข้าใจตนเอง จะทำให้เราสามารถเข้าใจถึงอารมณ์ของผู้อื่นได้ โดยเฉพาะบุคคลที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกับผู้อื่น เช่น อาชีพครู พนักงานขาย และผู้จัดการ ซึ่งเป็นพื้นฐานของมนุษยสัมพันธ์

แนวความคิดของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

กระทรวงสาธารณสุข, กรมสุขภาพจิต (2543, หน้า 34-35) ได้พัฒนาแนวคิดความฉลาดทางอารมณ์โดยอาศัยพื้นฐานแนวคิดของ Mayer, Salovey และ Goleman มาดัดแปลงให้เหมาะสมกับคนไทย ได้แบ่งองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักและเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม
2. ด้านเก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจ แก้ปัญหา และแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น
3. ด้านสุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข

อาจกล่าวได้ว่า โครงสร้างของความฉลาดทางอารมณ์ดังได้กล่าวแล้วข้างต้นจะต้องได้รับการปลูกฝังและพัฒนาต่อเนื่องกันมาตั้งแต่วัยเด็ก โดยเฉพาะจากการอบรมเลี้ยงดูที่เหมาะสมของพ่อแม่ และผู้ใหญ่ที่ใกล้ชิดหรืออยู่ในสิ่งแวดล้อมรอบตัวเด็ก โดยการให้โอกาสได้รับรู้ ตีความหมายและแสดงอารมณ์ได้ถูกต้อง การสอนให้เด็กจัดการกับอารมณ์ตนเอง รู้จักรอคอย มีวินัย ควบคุมอารมณ์และเอาชนะโดยการสร้างพฤติกรรมในทางบวก รู้จักเข้าใจและเห็นใจคนอื่น สร้างสัมพันธภาพหรือผูกมิตร

กับคนอื่นได้ นอกจากการอบรมเลี้ยงดูแล้ว การกระทำตนเป็นแบบอย่างของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงให้เด็กได้เลียนแบบ การเปิดโอกาสให้เด็กได้มีประสบการณ์ด้านต่างๆ ที่นำไปสู่การเรียนรู้ และเกิดทักษะทางอารมณ์ก็เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะส่งเสริมให้เด็กเติบโตขึ้นเป็นผู้มีความสามารถทางอารมณ์ที่มีทั้งดี เก่ง สุข อันเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์สำหรับตนเอง และความสงบสุขของสังคมโดยรวม

2.3.4 องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวความคิดของ Goleman

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาตามกรอบแนวความคิดของ Goleman ปัจจุบันเป็นกรรมการผู้จัดการของ Emotional Intelligence Services ในรัฐแมสซาชูเซตส์ ประเทศสหรัฐอเมริกา และเป็นผู้เขียนหนังสือ เรื่อง " Working with Emotional Intelligence " ซึ่งเป็นหนังสือที่ได้รับความนิยมจากผู้อ่านจำนวนมากทั่วโลก Goleman (1995, p. 46-47) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งแบ่งไว้ 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. การตระหนักรู้ในตนเอง (Self-Awareness) หมายถึง การตระหนักรู้ตนเอง เป็นการรับรู้และเข้าใจความรู้สึกนึกคิดและอารมณ์ของตนเองตามความเป็นจริงและสามารถควบคุมอารมณ์ความรู้สึกของตนเองได้
2. การจัดการอารมณ์ของตนเอง (Managing Emotions) คือ ความสามารถในการควบคุมจัดการกับความรู้สึก หรือภาวะอารมณ์ของตนที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ และสามารถควบคุมตนเองได้เพื่อไม่ให้เกิดความเครียด มีเทคนิคการผ่อนคลายความเครียด สลัดความวิตกกังวลที่รุนแรงต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว สามารถนำพาอารมณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปของตนให้กลับสู่ภาวะปกติได้อย่างรวดเร็ว
3. การจูงใจตนเอง (Motivating Oneself) เป็นความสามารถในการจูงใจตนเอง สามารถควบคุมความต้องการและแรงกระตุ้นได้อย่างเหมาะสม สามารถรอคอยการตอบสนองความต้องการเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ดีกว่า มองโลกในแง่ดี สามารถจูงใจและให้กำลังใจตนเองได้
4. การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (Recognizing Emotions in Other) เป็นการรับรู้อารมณ์และความต้องการของผู้อื่น เห็นอกเห็นใจผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเราและสามารถแสดงออกได้อย่างเหมาะสม
5. การมีทักษะทางสังคม (Handling Relationships) หมายถึง ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นและสามารถรักษาสัมพันธภาพไว้ได้เป็นอย่างดี

ต่อมา Goleman (1998, p. 95) ได้เสนอกรอบแนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ (the Emotion Competence) ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 คือ ความสามารถของบุคคล (Personal Competence) เป็นการบริหารจัดการตนเอง ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ การตระหนักรู้ตนเอง การจัดการอารมณ์ตนเอง และการจูงใจตนเอง

ส่วนที่ 2 คือ ความสามารถทางสังคม (Social Competence) เป็นการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นและการมีทักษะทางสังคม ซึ่งในแต่ละองค์ประกอบจะประกอบด้วยคุณลักษณะย่อย 25 ปัจจัย ดังข้อมูลในตาราง 2.1



ตารางที่ 2.1: องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ ด้านความสามารถส่วนบุคคล และด้าน
ความสามารถทางสังคม ตลอดจนปัจจัยย่อย

ความสามารถทางด้านส่วนตัว (Personal Competence)	ปัจจัยย่อยที่เกิดจากความสามารถทางอารมณ์ (Emotional Competence)
1. การตระหนักรู้ในตนเอง (Self Awareness) หมายถึง การรู้ว่า ตนเองมีภาวะภายในอย่างไร มี ความชอบ ไม่ชอบในเรื่องอะไรบ้าง มี ความสามารถทางด้านใดบ้าง และมี ญาณหยั่งรู้ (Intuition) อย่างไร	1.1 การตระหนักรู้ในอารมณ์ของตนเอง (Emotional Awareness) คือ ความสามารถในการสังเกตอารมณ์ความรู้สึกและผลที่ตามมาของอารมณ์ ความรู้สึกนั้นๆ 1.2 การประเมินตนเองอย่างถูกต้อง (Accurate Self-Assessment) คือ ความสามารถในการรู้ว่าคุณสมบัติ (Strength) และข้อจำกัด (Limit) ทางด้านใดบ้าง 1.3 ความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence) คือ ความรู้สึกว่าคุณสมบัติ คุณค่าหรือมีความสามารถทางด้านใดและอย่างไรบ้าง
2. การจัดการอารมณ์ตนเอง (Self Regulation) หมายถึง ความสามารถในการจัดการกับสภาพ ต่างๆภายในตนเอง ความรู้สึกนึกคิด และทรัพยากรต่างๆ ที่ตนเองมี	2.1 การควบคุมตนเอง (Self Control) คือ การควบคุม อารมณ์ความรู้สึกต่างๆ ที่เป็นผลทางทำลาย (Disruptive) ไว้ให้แสดง ออกมา แต่สามารถจัดการกับความรู้สึกทางลบเหล่านั้นได้อย่างเหมาะสม 2.2 ความน่าเชื่อถือได้ (Trustworthiness) คือ การดำรงรักษาไว้ซึ่ง มาตรฐานของความซื่อสัตย์และความมั่นคง (Integrity) 2.3 หิริโอตตัปปะ (Conscientiousness) คือ การดำรงรักษาไว้ซึ่ง มาตรฐานของความซื่อสัตย์และความมั่นคง (Integrity) 2.4 ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) คือ ความยืดหยุ่นในการ จัดการกับการเปลี่ยนแปลง 2.5 มินวัตกรรม (Innovative) คือ ความพอใจต่อความคิดใหม่ๆ วิธีการ
3. การจูงใจตนเอง (Motivation) หมายถึง ความสามารถทางอารมณ์ที่จะ นำไปสู่ หรือ สนับสนุนการบรรลุ เป้าหมายต่างๆ	3.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Drive) คือ การต่อสู้เพื่อให้เกิด การปรับปรุงหรือไปถึงมาตรฐานของความเป็นเลิศในการทำงาน 3.2 ความผูกพันสัญญา (Commitment) คือ การยึดมั่นต่อเป้าหมายของ กลุ่มหรือขององค์กรที่ได้ตั้งไว้ 3.3 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Initiative) คือ ความพร้อมที่จะแสดงออกใน โอกาสต่างๆ ทางด้านการคิดใหม่ๆ หรือการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นใน ตนเอง

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 2.1 (ต่อ): องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ ด้านความสามารถส่วนบุคคล และด้าน
ความสามารถทางสังคม ตลอดจนปัจจัยย่อย

ความสามารถทางด้านส่วนตัว (Personal Competence)	ปัจจัยย่อยที่เกิดจากความสามารถทางอารมณ์ (Emotional Competence)
	3.4 การมองโลกในแง่ดี (Optimism) คือ ความเชื่อมั่นในการปฏิบัติสิ่งต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งใจไว้โดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค และข้อขัดข้องต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในขณะนั้น
4. การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (Empathy) หมายถึง ความตระหนักรู้ใน ความรู้สึกความต้องการ และเรื่องราว (Concern) ของผู้อื่น	4.1 ความเข้าใจผู้อื่น (Understanding Others) คือ ความสามารถในการ รับรู้ ความรู้สึกต่างๆ และความนึกคิดในแง่มุมต่างๆ ของผู้อื่น 4.2 การพัฒนาผู้อื่น (Developing Others) คือ ความสามารถในการรับรู้ ว่าผู้อื่นต้องการจะพัฒนาอะไร และสนับสนุนให้มีการพัฒนาความสามารถ 4.3 มีจิตใจให้บริการ (Service Orientation) คือ ความสามารถในการเข้า ไปมีส่วนร่วม สังเกต และตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ 4.4 การรับรู้ความแตกต่างจากของผู้อื่น (Leveraging Diversity) คือ ความสามารถในการใช้โอกาสจากความแตกต่างระหว่างบุคคลให้เป็นบุคคล ให้เป็นประโยชน์ 4.5 การตระหนักรู้ทางการเมือง (Political Awareness) คือ ความสามารถ ในการอ่านอารมณ์ความรู้สึกของกลุ่มและเข้าใจวัฒนธรรมขององค์กรที่ ตนเองเป็นสมาชิก
5. การมีทักษะทางสังคม (Social Skills) หมายถึง ความสามารถในการสร้างการ ตอบสนองที่ต้องการให้เกิดขึ้นในผู้อื่น หรือในบุคคลที่ทำงานร่วมกัน	5.1 ศิลปะในการจูงใจผู้อื่น (Influence) คือ ความสามารถในการใช้ศิลปะ ต่างๆ เพื่อการจูงใจคน เช่น การให้คำชมเชย รางวัลทางสังคม เป็นต้น 5.2 การสื่อความหมาย (Communication) คือ ความสามารถในการพูด และการฟังเปิดเผย จริงใจ และส่งข่าวสารที่น่าเชื่อถือได้ออกไป 5.3 การจัดการกับความขัดแย้ง (Conflict Management) คือ ความสามารถในการประนีประนอม และการแก้ไขข้อขัดแย้งต่าง อย่าง สร้างสรรค์กับบุคคลที่ทำงานร่วมกัน 5.4 ความเป็นผู้นำ (Leadership) คือ ความสามารถในการสร้างกำลังใจ และแนะนำบุคคลหรือกลุ่มได้ 5.5 ตัวกระตุ้นการเปลี่ยนแปลง (Change Catalyst) คือ ความสามารถในการ สร้างหรือจัดการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ให้เกิดขึ้นอย่างสร้างสรรค์

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 2.1 (ต่อ): องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ ด้านความสามารถส่วนบุคคล และด้าน
ความสามารถทางสังคม ตลอดจนปัจจัยย่อย

ความสามารถทางด้านส่วนตัว (Personal Competence)	ปัจจัยย่อยที่เกิดจากความสามารถทางอารมณ์ (Emotional Competence)
	5.6 สร้างความผูกพัน (Building Bonds) ความสามารถในการดูแลผู้อื่น อย่างลูกหลาน มีความเมตตากรุณาและปรารถนาดีอย่างจริงใจ
	5.7 ความร่วมมือ (Collaboration and Cooperation) คือ ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้
	5.8 ความสามารถในการทีม (Team Capabilities) คือ ความสามารถในการ สร้างพลังของกลุ่ม

ที่มา: พรณราย ททรัพย์ประภา (2548). *จิตวิทยาประยุกต์ในชีวิตและในการทำงาน* (พิมพ์ครั้งที่ 1).
กรุงเทพมหานคร: พรนเรศวร.

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ยึดกรอบแนวความคิดของ Goleman มาเป็นแนวทางในการ
ดำเนินการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเลือกตัวแปรที่จะนำมาศึกษาทั้งหมด 4 ตัวแปร คือ (1) การ
ตระหนักรู้ในตนเอง (2) การควบคุมตนเอง (3) การมีแรงจูงใจ และ (4) การมีทักษะทางสังคม และ
เพื่อให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมแนวความคิดของนักวิชาการต่างๆ ที่กล่าวถึงความ
ฉลาดทางอารมณ์ ไว้ดังต่อไปนี้

การตระหนักรู้ในตนเอง

เป้าหมายที่สำคัญของการวิจัย คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสังคมให้เป็นบุคคลที่มี
คุณภาพตามที่สังคมปรารถนา และการศึกษาต้องสร้างให้เขาประสบความสำเร็จทั้งด้านการเรียน
(Study Success) ความสำเร็จในการประกอบอาชีพ (Career Success) และความสำเร็จในชีวิต
(Life Success) ในยุคสมัยที่ผ่านมาระบบการศึกษาจะมองว่าคนที่ประสบความสำเร็จได้จะต้อง
เป็นคนเก่ง ความเก่งในสมัยก่อนเราจะมุ่งไปที่สติปัญญา โดยมีดัชนีชี้วัดระดับสติปัญญาของมนุษย์ว่า
IQ--Intelligence Quotient สถาบันการศึกษาจึงมุ่งจัดหลักสูตรและการเรียนการสอนเพื่อที่จะ
พัฒนาสติปัญญาของเด็กอย่างมาก เด็กต้องเรียนอย่างหนักเนื่องจากเกิดการแข่งขันอย่างสูงทางการ
เรียน คนเก่งเท่านั้นที่จะมีโอกาสเลือกเรียนคณะดีๆ เพื่อหวังความสำเร็จความก้าวหน้าในอนาคต ทำ
ให้กลายเป็นเด็กที่ขาดความสุข มีความเครียดสูง เห็นแก่ตัวมากขึ้น และมักจะเข้ากับใครไม่ได้ เมื่อไป
ประกอบอาชีพมักจะไม่ค่อยประสบความสำเร็จ จึงไม่สามารถรับประกันได้เลยว่า คนที่มีความคิดอ่าน

ที่ปราดเปรื่อง มี IQ สูง เรียนเก่งจนประสบความสำเร็จในด้านการเรียน สามารถผ่านการทดสอบคัดเลือกเข้าทำงานในตำแหน่งดีๆ จะประสบความสำเร็จเสมอไป พบว่า กลุ่มคนที่มี IQ สูงนี้ มักมีปัญหาด้านการควบคุมอารมณ์และด้านมนุษยสัมพันธ์

ทรงศิริ ยุทธวิสุทธิ (2543, หน้า 38-42) กล่าวถึง EQ กับความสำเร็จในชีวิตว่า EQ เป็นเรื่องสำคัญที่ทำให้นักจิตวิทยาเกิดความสนใจศึกษากันมากกว่า มีปัจจัยตัวใดที่ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิตสูงกว่า IQ พบว่า ความสำเร็จของมนุษย์ไม่ได้ขึ้นอยู่กับความสามารถทางสติปัญญาเพียงด้านเดียว แต่ขึ้นอยู่กับความสามารถทางอารมณ์ หรือ EQ ของเขาด้วย มีผลการศึกษาที่น่าสนใจ เช่น ผลการศึกษาของมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ที่ศึกษาย้อนหลังเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน โดยศึกษาจากนักศึกษาที่เรียนในช่วงปี ค.ศ.1940 จำนวน 95 คน ติดตามจนถึงวัยกลางคน พบว่า นักศึกษาที่จบการศึกษาและได้คะแนนดีในระดับสูงๆ มักไม่ค่อยประสบความสำเร็จในด้านการงาน และความสุขในชีวิตครอบครัว เมื่อเทียบกับนักศึกษาที่ได้คะแนนต่ำกว่า จากการศึกษาข้างต้นทำให้การศึกษาเรื่อง EQ แพร่หลายมากขึ้น โดยความเชื่อแนวใหม่จะเน้นว่า คนที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตได้นั้นต้องมีทั้ง IQ และ EQ ประกอบกัน และพบว่า IQ จะส่งผลให้เกิดความสำเร็จได้แค่ 20% และ 80% ของความสำเร็จเป็นผลมาจาก EQ แทบทั้งสิ้น "ความฉลาดทางอารมณ์" หรือ Emotional Intelligence คือ ความสามารถของบุคคลที่จะตระหนักถึงความรู้สึกของอารมณ์ตนเองและของผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ สามารถระออยการตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสม ถูกกาลเทศะ สามารถให้กำลังใจตนเองในการเผชิญปัญหา อุปสรรค และข้อขัดแย้งต่างๆ ได้อย่างไม่คับข้องใจ รู้จักจัดความเครียดที่จะขัดขวางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อันมีค่าของตน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งในฐานะผู้นำและผู้ตามได้อย่างมีความสุขจนประสบความสำเร็จในการเรียนและในอาชีพ ตลอดจนประสบความสำเร็จในชีวิต ซึ่งคนที่มี EQ สูง จะเป็นคนที่มีความเข้าใจตนเองดี รู้เท่าทันอารมณ์ของตน รู้จุดเด่นและจุดด้อยของตน มีความสามารถในการควบคุมและจัดการกับอารมณ์ตัวเองได้ มีความเข้าใจผู้อื่นสามารถเอาใจเขามาใส่ใจเราได้ สามารถแสดงอารมณ์ต่อผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม มีความสามารถในการแก้ไขข้อขัดแย้งได้ดี มีความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพกับคนรอบข้างได้ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มองโลกในแง่ดี สามารถภูมิใจและให้กำลังใจตนเองได้ มีเป้าหมายในชีวิตและมีแรงจูงใจที่จะดำเนินชีวิตไปให้ถึงเป้าหมายที่วางไว้ได้

วิทยากร เชียงกุล (2548, หน้า 146) กล่าวว่า การรู้จักตนเอง (Metacognition) ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนแรก ได้แก่ การรู้จักความคิดของตัวเอง การเข้าใจเกี่ยวกับวิธีที่เราคิด การรู้จักจุดแข็งและจุดอ่อนในเรื่องทักษะ หัวข้อ กิจกรรมต่างๆ ของตัวเอง ส่วนที่ 2 ได้แก่ การติดตามและควบคุมวิธีที่เราเรียนรู้ คือ ความสามารถที่จะรับงาน และตัดสินใจว่าจะทำวิธีไหนให้ดีที่สุด รู้จักใช้ยุทธศาสตร์และทักษะของเราอย่างมีประสิทธิภาพ การรู้จักตนเองเป็นแนวคิดที่คล้ายกับความฉลาดทางด้านการประสบความสำเร็จ (Successful Intelligence)

ปราชญา กล้าผจญ (2548, หน้า 73) กล่าวว่า ผู้รู้จักตนเอง คือ ต้องรู้จักตน มองตนเองออก บอกตนเองได้ และมีลักษณะการตระหนักรู้ตน มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความภาคภูมิใจในคุณค่าของตน สามารถประเมินตนเองได้ตามที่เป็นจริง การที่จะเป็นคนที่มีความสามารถสูง ในการปฏิบัติหน้าที่การงานต้องเริ่มต้นจากการเป็นผู้ที่มีความมั่นคงทางอารมณ์ เรียกได้ว่ามี EQ ที่เป็นปกติ มีขีดความสามารถในการควบคุมอารมณ์ รักษาอารมณ์ได้สูง เยือกเย็น สุขุม รอบคอบ หนักแน่น ไม่หวั่นไหว อดทนต่อสถานการณ์ในทุกๆรูปแบบ

นอกจากนี้ กระทรวงสาธารณสุข,กรมสุขภาพจิต (2544, หน้า 20-23) ได้แนะนำเทคนิคการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในการทำงานสำหรับตนเองไว้ดังนี้

1. รู้ทัน ฝึกรู้เท่าทันอารมณ์ตนเอง บอกกับตัวเองได้ว่าขณะนี้กำลังรู้สึกอย่างไร และรู้ได้ถึง ความเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ที่เกิดขึ้น ชื่อสัตย์ต่อความรู้สึกของตนเอง ยอมรับข้อบกพร่องของ ตนเองได้ แม้เมื่อมีผู้อื่นพูดถึงก็สามารถเปิดใจรับมาพิจารณาเพื่อที่จะหาโอกาสปรับปรุงหรือใช้เป็นข้อ เตือนใจที่จะระมัดระวังการแสดงอารมณ์มากขึ้น
2. รับผิดชอบ เมื่อเกิดความหงุดหงิด ไม่พอใจ ท้อแท้ ให้ฝึกคิดอยู่เสมอว่า อารมณ์ที่เกิดขึ้น เป็นสิ่งที่เราสร้างขึ้นเองจากการกระตุ้นของปัจจัยภายนอก เพราะฉะนั้น จึงควรรับผิดชอบต่ออารมณ์ ที่เกิดขึ้น และควรหัดแยกแยะ วิเคราะห์สถานการณ์ด้วยเหตุผล ไม่คิดเอาเองด้วยอคติหรือ ประสบการณ์เดิมๆ ที่มีอยู่ เพราะอาจทำให้การตีความในปัจจุบันผิดพลาดได้
3. จัดการได้ อารมณ์ไม่ดีที่เกิดขึ้น สามารถคลี่คลายสลายให้หมดไปด้วยการรู้เท่าทันและหา วิธีจัดการที่เหมาะสม เช่น ไม่จมอยู่กับอารมณ์นั้นที่ไม่ดี พยายามเบี่ยงเบนความสนใจโดยหางานหรือ กิจกรรมทำเพื่อให้ใจจดจ่ออยู่กับงานนั้น เป็นการสร้างความเพลิดเพลินใจขึ้นมาแทนที่อารมณ์ไม่ดีที่มี อยู่
4. ใช้ให้เป็นประโยชน์ ฝึกใช้อารมณ์ส่งเสริมความคิด ให้อารมณ์ช่วยปรับแต่งและปรุง ความคิดให้เป็นไปในทางที่มีประโยชน์ ฝึกคิดในด้านบวกเมื่อเผชิญกับเหตุการณ์ในการทำงาน
5. เต็มใจให้ตนเอง โดยการหัดมองโลกในแง่บวกที่สวยงาม รื่นรมย์ มองหาข้อดีในงานที่ทำ ขึ้น ชมด้านดีของเพื่อนร่วมงาน เพื่อลดอคติและความเครียดในจิตใจ ทำให้ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข มากขึ้น
6. ฝึกสมาธิ ด้วยการกำหนดรู้ว่ากำลังทำอะไรอยู่ รู้ว่าปัจจุบันกำลังสุขหรือทุกข์อย่างไร อาจ เป็นสมาธิอย่างง่ายๆ ที่กำหนดจิตใจไว้ที่ลมหายใจเข้าออก การทำสมาธิช่วยให้จิตใจสงบ และมี กำลังใจในการพิจารณาสิ่งต่างๆได้ดีขึ้น
7. ตั้งใจให้ชัดเจน โปรแกรมจิตใจตนเองด้วยการกำหนดว่าต่อไปนี้จะพยายามควบคุมอารมณ์ ให้ได้ และตั้งเป้าหมายในชีวิตหรือการทำงานให้ชัดเจน

8. เชื้อมั่นในตนเอง จากงานวิจัยหลายชิ้นแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า คนที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง จะมีความสำเร็จในการทำงานและการเรียนมากกว่าคนที่ไม่เชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

9. กล้าลองเพื่อรู้ การกล้าที่จะลองทำในสิ่งที่ยากกว่าในระดับที่คิดว่าน่าจะทำได้ จะช่วยเพิ่มความมั่นใจให้ตนเอง และเป็นโอกาสสำคัญที่จะได้เรียนรู้อะไรใหม่ๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาความสามารถให้มากยิ่งขึ้นไป

สรุปได้ว่า ฉลาดทางอารมณ์=ฉลาดคิด+ฉลาดพูด+ฉลาดทำ

ฉลาดคิด คือ ควบคุมความคิดได้ คิดในทางที่ดี คิดในทางสร้างสรรค์

ฉลาดพูด คือ เลือกพูดแต่สิ่งที่ดี มีประโยชน์ หลีกเลี่ยงคำพูดที่จะทำให้ตนเองและบุคคลอื่นเดือดร้อน

ฉลาดทำ คือ "ทำเป็น" ไม่ใช่แค่ "ทำได้" มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานนั้นๆ

การใช้ความฉลาดทางอารมณ์กับตนเองจากแนวคิดของ Goleman (1995: 42) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ในหมวดสมรรถนะส่วนบุคคลในการบริหารจัดการกับตนเอง โดยมีองค์ประกอบ 3 อย่าง ได้แก่

1. การตระหนักรู้ตนเอง หมายถึง การตระหนักรู้ความรู้สึกโน้มน้าของตนเองและหยั่งรู้ความเป็นไปได้ของตนรวมทั้งความพร้อมของตนในแง่ต่างๆ กล่าวคือ รู้เท่าทันในอารมณ์ตน สาเหตุที่ทำให้เกิดความรู้สึกนั้นๆ และผลที่ตามมา ประเมินตนเองได้ตามความเป็นจริง รู้จุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง

2. การควบคุมตนเอง หมายถึง ความสามารถในการจัดการกับความรู้สึกของตนเอง สามารถจัดการกับภาวะอารมณ์หรือความฉุนเฉียวได้ รักษาความเป็นผู้ที่ซื่อสัตย์และคุณงามความดี มีความสามารถที่จะปรับตัวได้อย่างยืดหยุ่นในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลง สามารถสร้างสิ่งใหม่ มีความสุข เปิดกว้างความคิดกับข้อมูลใหม่ๆ และเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบ

3. การสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง หมายถึง แนวโน้มของอารมณ์ที่เป็นปัจจัยสู่เป้าหมาย เป็นความพยายามที่จะปรับปรุงหรือมีแรงบันดาลใจให้ได้มาตรฐานที่ดีเลิศ มีความคิดริเริ่มพร้อมที่จะปฏิบัติตามโอกาสที่อำนวย มีการมองโลกในแง่ดี แม้มีปัญหาอุปสรรคก็ได้ล้มความตั้งใจที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย

นอกจากนี้ จำลัษณ์ ขุนพลแก้ว (2548, หน้า 41-42) ได้กล่าวว่า การบริหารอารมณ์ด้วยรอยยิ้ม หรือ EQ ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างคนรอบข้างที่ต้องปฏิสัมพันธ์กันที่เรียกว่า "เก่งคน" การมี S-M-I-L-E อยู่ในตัวเองหรือไม่ สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

S = Self-awareness หมายถึง รู้จักอารมณ์ของตนเอง

M = Manage Emotion หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง

I = Innovate Inspiration หมายถึง ความสามารถในการสร้างสรรค์อารมณ์ของตนเอง

L = Listen with Head and Heart หมายถึง ความสามารถในการเข้าอกเข้าใจในอารมณ์ของผู้อื่น

E = Enhance Social Skill หมายถึง ความสามารถในการประสานสัมพันธ์กับผู้อื่น
ตลอดจนสร้างสรรค์สังคมที่เกื้อกูล

การใช้หลัก SMILE จะทำให้เรามีมนุษยสัมพันธ์กับคนรอบข้างแบบ 360 องศา

อนันตชัย ศรีโคตร (2549, หน้า 129-130) กล่าวว่า การรู้เท่าทันอารมณ์ของตนเองเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในส่วนที่เกี่ยวกับตนเอง การรู้เท่าทันอารมณ์ของตนเอง การจัดการกับอารมณ์ของตนเองอย่างเหมาะสม และการเสริมสร้างพลังใจให้ตนเอง ซึ่งความฉลาดทางอารมณ์ในส่วนบุคคลจะเป็นพื้นฐานสำคัญของการใช้ความฉลาดทางอารมณ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานและการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นต่อไป ทำได้โดยให้บอกกับตนเองว่ากำลังรู้สึกอย่างไร ใน การที่จะรู้เท่าทันอารมณ์ของตน จะต้องบอกกับตัวเองได้ตลอดเวลาว่าตนเองกำลังรู้สึกอย่างไร เช่น การใช้คำพูดเข้าใจว่าไม่ปิดเบียนปิดบังหรือกลบเกลื่อนความรู้สึกที่แท้จริง เช่น เมื่อถามตนเองว่า เขาทำอะไรหรือ เราจึงไม่ชอบเขา เหตุผลที่แท้จริงเขาอาจจะไม่ได้ทำอะไรเราเลย แต่เราอิจฉาเขา ทนเห็นเขาดี เขาเก่งไม่ได้นั่นเอง นอกจากนี้ การตระหนักถึงข้อดีและข้อบกพร่องของตนเอง แต่ไม่ใช่ ประเมินในทางลบและลงโทษตัวเอง ควรมองว่าข้อบกพร่องเป็นสิ่งที่แก้ไขได้ ซึ่งอาจจะรู้ได้ด้วยตนเอง หรือว่าผู้อื่นให้ข้อมูลป้อนกลับก็ได้ การตระหนักถึงข้อดีและข้อบกพร่องของตนเองจะทำให้เกิดการปรับปรุงตนเองหรือเกิดความระมัดระวังในการแสดงอารมณ์มากขึ้นและพยายามมองในลักษณะของ ข้อเท็จจริง

ตามปกติเมื่อเกิดอารมณ์ลบ มนุษย์จะตกอยู่ในภาวะใดภาวะหนึ่ง คือ ถูกอารมณ์ครอบงำ ไม่สามารถฝืนอารมณ์ได้ และแสดงออกไปตามสภาพอารมณ์ แต่ถ้ารู้จักอารมณ์ของตนเองก็จะช่วยให้ควบคุมตัวเองได้ ซึ่งจะช่วยให้รู้ว่า ในอารมณ์เช่นนี้ควรแสดงออกเช่นไรจึงเหมาะสม ทั้งนี้ วิทยา นาควัชระ (2543, หน้า 191) ได้เสนอแนวทางการรู้จักตนเองไว้ดังนี้

1. ทบทวนอารมณ์ การทบทวนจะช่วยให้ทราบว่าตน เป็นคนมีพื้นฐานทางอารมณ์อย่างไร โดยอาจหาเวลาว่างในแต่ละวัน ทบทวนว่าวันนี้ได้แสดงพฤติกรรมโดยได้รับการควบคุมอย่างไรบ้าง และส่งผลกระทบใดบ้าง ถ้าผลเป็นที่พอใจทั้งต่อตนเองและผู้อื่นก็ชมเชยตนเอง แต่ถ้าตรงกันข้าม ก็ขอให้ตั้งใจให้มั่นว่า หากเกิดเหตุการณ์ที่มากระตุ้นอารมณ์ทางลบที่คล้ายกันนี้อีก ก็จะไม่ยินดียินร้าย หรือจะเดินหนีไปเพื่อบรรเทาการแสดงอารมณ์

2. ฝึกการใช้สติเตือนตน วิธีการสำคัญที่สุดที่เราจะรู้จักตนเองได้คือ ต้องมี"สติ" หรือการ รู้สึกรู้สียู่ตลอดเวลาว่ากำลังทำอะไร คิดทำอะไรอยู่ และตกอยู่ในสถานการณ์ใดและสิ่งที่กำลังเกิดขึ้น ดังกล่าวส่งผลต่อเราอย่างไร โดยสติจะยับยั้งการกระทำที่ไม่สมควรออกไป

ดังนั้น การตระหนักรู้ในตนเอง คือ การรู้เท่าทันอารมณ์และความรู้สึกของตนเอง รู้สาเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์และความรู้สึก มีสติรู้ตัวอยู่ตลอดเวลา สำรองและประเมินตนเองได้ตรงตามความเป็นจริง ยอมรับสภาพความเป็นจริงของตนเอง รู้จุดเด่น จุดด้อยของตนเอง มีความมั่นใจในตนเอง เชื่อมั่นในความสามารถและความมีคุณค่าของตนเอง

การจัดการกับอารมณ์ตนเอง

ปัจจุบันสภาพบ้านเมืองได้เปลี่ยนแปลงไปมาก ปัญหาสังคมก็มากขึ้น คนมีความเครียดสูง ทำให้เกิดปัญหาในการอยู่ร่วมกัน การควบคุมอารมณ์ก็ไม่ได้ หงุดหงิด ฟุ้งซ่าน อารมณ์เสียบ่อย โกรธง่าย ความอดทนต่อสิ่งที่มากระทบก็น้อยลง ซึ่งอารมณ์โกรธเมื่อเกิดขึ้นบ่อยๆจะบั่นทอนสุขภาพจิตของตัวผู้โกรธและผู้ที่อยู่ใกล้ชิด และถ้ามีอารมณ์เช่นนี้บ่อยครั้งก็อาจจะเป็นโรคทางกายที่มีสาเหตุมาจากอารมณ์เครียด วิตกกังวลสูง ความโกรธจึงมีผลเสียอย่างมากมาย

วิธีการจัดการตนเองในการระงับอารมณ์โกรธไม่ให้เกิดขึ้นหรือขจัดความโกรธให้หมดไปได้ วิธีที่ง่ายที่สุด ก็คือ การใช้หลักธรรมทางพุทธศาสนาช่วยให้มีสติ และสามารถระงับอารมณ์โกรธให้สงบลงได้ ซึ่งมีหลักการดังต่อไปนี้ (ดวงพร เลาหบุตร, 2545, หน้า 110-111)

1. ให้เตือนสติ หรือเตือนใจถึงผลเสียของการมีอารมณ์โกรธ คือ ไม่โกรธตอบ พึงระลึกไว้เสมอว่าคนที่ชนะใจตนเอง คือ คนที่ชนะคนทั้งโลก คนที่โกรธเรา แต่เราไม่โกรธตอบ ก็เท่ากับว่าเขาปรบมือข้างเดียว ก็มีอารมณ์ครุ่นอยู่ฝ่ายเดียว
2. ให้ระลึกถึงโทษของความโกรธที่มีผลต่อร่างกาย คือ ทำให้หน้าตามัวหมอง บึ้งตึง ไม่มีสง่าราศี ไม่มีความอาย กล้าแสดงกิริยาваจาที่ไม่สมควรออกมากลายเป็นคนเจ้าทุกข์ เจ้าอารมณ์ และความโกรธนี้ถ้ามีบ่อยครั้งเป็นประจำ อาจจะนำมาซึ่งโรคจิต โรคประสาท หรือโรคทางฝ่ายกายได้ เช่น โรคกระเพาะ โรคหัวใจ โรคความดันโลหิตสูง เป็นต้น
3. เมื่อเราเกิดอารมณ์โกรธขึ้นมา ให้ระลึกถึงความดีของคนที่เรากำลังโกรธเขาอยู่ การที่เราคิดถึงความดีของเขานั้น เพื่อจะเปลี่ยนความโกรธให้เป็นความมีเมตตา กรุณา คิดสงสารให้อภัยไม่โกรธตอบ
4. ให้เตือนตัวเองไว้เสมอว่า การที่เรามีอารมณ์โกรธนั้นเป็นการสร้างความทุกข์ให้กับตัวเอง ทำให้ขาดสติสัมปชัญญะ แสดงความก้าวร้าวของตนเองออกมา ความโกรธ คือ การสร้างความทุกข์ เป็นการลงโทษตัวเอง เผลอลาญใจของตัวเองให้เราร้อนรน ทรมานทรมายไม่มีความสุข
5. คนที่มีอารมณ์โกรธนั้น ทางพุทธศาสนาถือว่ามึกรรม ถ้าเราสามารถดับความโกรธนี้ได้ กรรมนั้นก็หมดไป กรรมที่เกิดจากความโกรธเป็นกรรมชั่วทำให้เดือดร้อน อาจลงมือลงไม้ทำร้ายเขา ซึ่งกรรมนี้จะติดตามตัวไปในภพหน้าอีกด้วย ดังนั้น การดับอารมณ์โกรธได้ ก็เท่ากับการได้หยุดวิบากกรรมไว้แค่นี้ ไม่ติดตัวข้ามภพชาติอีกต่อไป

6. พยายามใช้หลักเมตตาศรรณระงับอารมณ์โกรธ ถือว่าทุกคนเป็นเพื่อนร่วมโลก เกิด แก่ เจ็บ ตาย ด้วยกันทั้งหมดทั้งสิ้น เมื่อมีบุญได้เกิดร่วมทุกข์ร่วมสุขกัน ก็อย่าได้มีความโกรธเคืองต่อกัน รู้จักให้อภัย ไม่ผูกอาฆาตพยาบาทจองเวรกัน ผู้ที่มีเมตตาต่อคนอื่นจะชนะความโกรธ เมตตาคนนี้จะช่วยให้จิตใจที่เราร้อนเป็นไฟนั้นสงบลงได้ ความเห็นแก่ตัว ความมีสติก็จะกลับคืนมา

7. การใช้วิธีแยกธาตุเพื่อระงับความโกรธ โดยการทำสมาธิภาวนา และวิปัสสนา โดยการพิจารณาตัวของคนที่เรากำลังโกรธว่าเป็นของไม่เที่ยง จิตเขานั้น เกิดดับตลอดเวลา ร่างกายเขาประกอบด้วย เล็บ กระดูก หนัง ธาตุดิน น้ำ ลม ไฟ ถ้าเราโกรธก็เท่ากับโกรธเล็บ โกรธกระดูก โกรธดิน โกรธน้ำ ลม ไฟ ซึ่งอีกไม่นานสิ่งเหล่านี้จะเสื่อมสลายไปตามวัฏจักรของชีวิต

8. การให้ทาน เป็นการแบ่งปันสิ่งของ หรือให้ปิยะวาจาถ้อยคำอันไพเราะ อ่อนหวาน การให้ทานนี้จะช่วยดับความโกรธได้ดี สามารถระงับการจองเวรจองกรรม ทำให้ศัตรูกลายเป็นมิตร ผู้ให้ก็มีจิตใจเบิกบาน ฝ่ายผู้รับก็เกิดความปิติยินดี

ดังนั้น การจัดการกับอารมณ์ตนเอง คือ การควบคุมอารมณ์ ความรู้สึกของตนให้อยู่ในสภาพปกติ สามารถสะกดกลั่นอารมณ์ ยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น แสดงออกได้เหมาะสมตามสถานการณ์ มีจิตใจหนักแน่น มั่นคง จัดการกับอารมณ์ได้เหมาะสม ปรับอารมณ์ให้เข้ากับสถานการณ์ได้ดี มีวิธีการในการคลายเครียดที่เหมาะสม

การรู้จักตนเอง

ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับมนุษย์อาจใช้การรู้จักหรือไม่ก็ได้ แต่การรู้จักก่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และการรู้จักที่จะเกิดผลได้นั้นต้องคำนึงถึงความต้องการของมนุษย์ ดังนั้น การรู้จักที่คำนึงถึงความต้องการของมนุษย์จึงก่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ เพราะคนส่วนมากต้องการให้บุคคลอื่นตระหนักในประโยชน์และความสำคัญของตน อีกทั้งยังต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรหรือสังคม ที่อยากให้ผู้อื่นยอมรับตนในฐานะคนที่มีชีวิตจิตใจ

สุพัตรา ชาติบัญชาชัย (2549, หน้า 71) กล่าวว่า อารมณ์นำไปสู่ความต้องการที่จะเรียนรู้ การสร้างแรงจูงใจ คือ การสร้างอารมณ์ด้านบวกในการที่จะเรียนรู้ หรืออาจพูดให้เข้าใจโดยง่าย คือ การทำให้ผู้เรียนอยากเรียน อยากหาความรู้ตัวเอง เมื่อเข้าสู่ขั้นตอนของการเรียนรู้แล้ว อารมณ์ควรได้รับการปล่อยวาง จึงจะนำไปสู่การเข้าถึงความรู้ที่ไม่เกิดจากภาพลวงมาทำให้บิดเบือน คือ ใช้กระบวนการทางความคิด มีสติ แล้วจึงนำไปสู่การสร้างปัญญา

กระทรวงสาธารณสุข,กรมสุขภาพจิต (2551) สรุปไว้ว่า คนที่สามารถทำให้ตัวเองมีพลังใจ เป็นคนที่สามารถสร้างแรงบันดาลใจหรือแรงใจให้อยากทำสิ่งต่างๆในชีวิต ไม่เป็นคนย่อท้อหมดเรี่ยวแรงง่ายๆ หรือยอมแพ้โดยง่ายตาย สิ่งเหล่านี้จะเกิดได้มาจากหลายๆองค์ประกอบ เช่น

1. พ่อแม่ปลูกฝังมาให้แต่เด็ก เช่น พ่อแม่ชื่นชมในความสำเร็จของลูก ลูกก็จะกลายเป็นคนอยากมีความสำเร็จ หรือพ่อแม่คอยให้กำลังใจและคอยสนับสนุนเวลาลูกทำอะไรๆ

2. การมีทัศนคติที่ดี เช่น พ่อแม่พูดว่า ความพยายามอยู่ที่ไหน ความสำเร็จอยู่ที่นั่นหรือมีทัศนคติว่า คนนั้นต้องมีความพากเพียรทุกสิ่งทุกอย่างไม่มีใครทำอะไรอย่างง่าย ๆ
 3. วัฒนธรรม หลายวัฒนธรรมสอนเด็กให้เป็นคนขยัน อดทน เช่น วัฒนธรรมจีน
 4. อารมณ์ คนที่มีอารมณ์ดีจึงจะมีจิตใจอยากทำสิ่งต่างๆ ถ้าเป็นคนมีปัญหาทางจิตใจ มีความขัดแย้งในชีวิตและครอบครัว จะมักไม่มีกำลังใจในการทำงาน
 5. ความหวัง คนมีพลังใจทำอะไรต่อๆ ไปได้ ต้องเป็นคนที่มีความหวังเป็นตัวหล่อเลี้ยงจิตใจให้อยากทำต่อไป
 6. มองโลกในแง่ดี คนมองโลกในแง่ดีจะสามารถมองหาจุดดีจากทุกอย่างรอบตัวได้ คนนั้นก็จะสามารถมีแรงจูงใจในการทำอะไรต่อไป ตัวอย่างที่เคยได้ยิน เช่น มีสามีภรรยาคนหนึ่งทะเลาะกันบ่อยมาก แต่เวลาไม่ทะเลาะกัน เพื่อนๆ จะเห็นว่าเขามีความสุขดี แม้ว่าเวลาทะเลาะกันฝ่ายภรรยาจะค่อนข้างก้าวร้าว และจะชอบเอาจานชามขว้างใส่สามี วันหนึ่งเพื่อนสามีจึงถามสามีว่า เห็นทะเลาะกันบ่อยๆ เหตุใดจึงยังมีความสุขได้ สามีจึงตอบเพื่อนว่า มีความสุขได้เพราะเวลาภรรยาขว้างจานชามใส่ตนถ้าตนหลบทันตนก็มีความสุข แต่ถ้าตนหลบไม่ทันแล้ว ภรรยาตนก็มีความสุข
- ดังนั้น การจงใจตนเอง คือ การสร้างความหวังและให้กำลังใจตนเอง เพื่อให้ได้รับความสำเร็จในการทำงานที่ย่างยากซับซ้อน มองโลกในแง่ดี เผชิญกับปัญหาและอุปสรรคได้อย่างไม่ย่อท้อ กระตือรือร้นในการทำงาน พยายามหาวิธีแก้ปัญหาและปรับปรุงงานเพื่อนำตนไปสู่ความสำเร็จ สามารถรอคอยโอกาสเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ดีกว่า มีการวางแผนการทำงานอย่างมีระบบ

การมีทักษะทางสังคม

มิติชีวิตของคนในสังคมไม่สามารถแยกย่อยเป็นประเภท เป็นส่วนออกจากกันได้ สุขภาพ สิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม โยงใยและประสานกันอย่างมีแบบแผนของตนเอง สิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง และไม่สมดุลจะส่งผลกระทบต่อผู้คนในชุมชน ซึ่งถ้ามีการจัดการที่ดี สามารถแก้ไขลักษณะของการเสียสมดุลดังกล่าวได้ ความสงบสุขจะคืนกลับมาได้รวดเร็วขึ้น แต่ถ้ามีการจัดการทางสังคมไม่ได้หรือไม่ดี ก็จะไปสู่ทุกขภาวะของสังคมนั้นๆ สังคมที่จะเป็นสุข คือ สังคมที่สมาชิกในสังคม มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เป็นสังคมที่ตื่นตัว รู้ตัว มีความรู้สึกไวต่อปัญหาที่เกิดขึ้น โดยมีวิธีจัดการกับปัญหาซึ่งอาศัยศักยภาพของชุมชนเป็นหลัก และเป็นสังคมซึ่งมีทิศทางที่จะสร้างความสงบสุขด้วยความรัก ความเข้าใจ ความไว้วางใจ และมิตรภาพที่ดีต่อกัน ซึ่งการที่จะบรรลุตามคำจำกัดความดังกล่าว ควรเป็นสังคมที่มีการเรียนรู้ตลอดเวลา (สุพัตรา ขาดิบัญชาชัย, 2549, หน้า 90)

อาภรณ์ ภูวพิพันธุ์ (2548, หน้า 49) กล่าวว่า พื้นฐานของการทำงานแบบ Proactive นั้น ต้องเป็นคนที่สามารถคิดหาหนทางหรือวิธีการที่จะเป็นผู้ให้ โดยไม่หวังผลตอบแทนใดๆทั้งสิ้น โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกของการให้ต่อองค์กรหรือต่อหน่วยงานที่เราทำงานด้วย พยายามคิดว่าทำ

อย่างไร จึงจะสามารถทำให้องค์กรได้รับประโยชน์ที่สุด ต้องเป็นคนที่มีความคิดที่จะทำงานให้องค์กรมากกว่าเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับจากองค์กร โดยไม่มองว่าองค์กรให้เงินเดือนและค่าตอบแทนเท่านั้นก็ทำงานแค่นี้ก็เพียงพอแล้ว นอกจากนี้ ยังรวมถึงการให้ความช่วยเหลือและความร่วมมือต่างๆแก่ผู้อื่นทั้งที่อยู่ภายในและสังคมด้วย

มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันในองค์กรในสถานที่ทำงานนั้น ประกอบด้วย บุคคล 3 กลุ่ม คือ ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ดังนั้น ไม่ว่าจะมิบทบาทเป็นใครก็ตาม ควรแสดงพฤติกรรมต่อกลุ่มอื่นอย่างเหมาะสมด้วย ทั้งนี้ พรธรรมาย ทรัพย์ประภา (2548, หน้า 73) ได้เสนอบัญญัติ 10 ประการ เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ไว้ดังต่อไปนี้

1. พุดทักทายผู้อื่น ไม่มีอะไรเป็นสิ่งที่ดีงามและร่าเริงแจ่มใสมากกว่าการทักทายปราศรัย
 2. ยิ้มให้ผู้อื่น ท่านจะใช้กล้ามเนื้อบนใบหน้าเพียง 14 มัด เวลาที่ท่านยิ้ม แต่ต้องใช้ 72 มัดที่จะทำหน้าบึ้ง
 3. เรียกชื่อเขา เสียงเพลงอันไพเราะเพราะพริ้งที่สุดในโสตสัมผัสของคนที่คือเสียงที่เป็นชื่อของเขา
 4. เป็นมิตรและช่วยเหลือ ถ้าท่านอยากมีเพื่อนท่านก็ต้องเป็นเพื่อนกับเขา
 5. มีความจริงใจ พุดและกระทำสิ่งต่างๆอย่างจริงใจหรือด้วยน้ำใจจริง และด้วยความพึงพอใจ
 6. มีความสนใจอย่างแท้จริงต่อผู้อื่น ท่านสามารถชอบเกือบทุกคนได้ถ้าท่านพยายามที่จะชอบเขา
 7. มีความอ่อนน้อมต่อคำชมเชย และระมัดระวังต่อการวิพากษ์วิจารณ์
 8. มีความระมัดระวังต่อความรู้สึกของผู้อื่น ถ้ามีความไม่ลงรอยกัน จะมีคนอยู่ 3 ฝ่าย คือของท่าน ของอีกฝ่ายหนึ่ง และฝ่ายที่ถูก
 9. มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ สิ่งที่มีความพยายามมากที่สุด ก็คือ สิ่งที่เราจะทำอะไรให้ผู้อื่น
 10. มีอารมณ์ขัน มีความอดทน และมีความอ่อนน้อมถ่อมตนแล้วท่านจะประสบความสำเร็จ
- ดังนั้น การมีทักษะทางสังคม คือ การสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นมิตรกับบุคคลได้ทุกประเภท มีความคล่องในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี ให้ความร่วมมือกับบุคคลอื่นและแสวงหาความร่วมมือจากผู้อื่นได้ โนมน้ำความคิดเห็นของบุคคลอื่นได้อย่างนุ่มนวลและได้ผล ทำให้เกิดความสามัคคี ร่วมแรงร่วมใจในการปฏิบัติภารกิจให้บรรลุเป้าหมาย มีการสื่อความที่ดี สามารถเจรจาต่อรองแก้ไขและหาทางยุติปัญหาและข้อขัดแย้งได้อย่างเหมาะสม เต็มใจให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้อื่นเดือดร้อน

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน (Working Performances)

การทำให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีและน่าพึงพอใจมาจากการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพต้องมาจากการได้รับแรงเสริมและแรงจูงใจที่ดี เพื่อที่จะทำให้ (Process) หรือกระบวนการในการทำงานเกิดประสิทธิภาพขึ้น ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้มีผู้กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพว่า ประสิทธิภาพ คือ ผลของการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่หน่วยงานหรือองค์กรหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการทำงานนั้นประสิทธิภาพของบุคลากรจะขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้น จะมองในแง่การทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายามกับผลลัพธ์ที่ได้รับจากการทำงาน (Millet, J.D, T.A and Smith P.C, 1954) ซึ่งทางด้านธุรกิจ ได้กล่าวว่าการจะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้นจะต้องให้เกิดรายได้สูงที่สุด และมีรายจ่ายที่ต่ำสุด แต่ก็ต้องอยู่ในความพึงพอใจของบุคลากร ไม่ว่าจะเป็นเงินเดือนหรือสวัสดิการ (ภิญโญ สาร, 2539) เพราะการคำนึงถึงประสิทธิภาพอย่างเดียวแต่ไม่คำนึงถึงความพึงพอใจของบุคลากรทำให้เกิดผลเสียต่อหน่วยงานหรือองค์กรได้ ซึ่งถ้าองค์กรต้องการให้เกิดประสิทธิภาพในองค์กร ก็จะต้องคำนึงถึงความรวดเร็ว ประหยัด และคุ้มค่ากับทรัพยากรด้านการเงิน โดยต้องมีการจัดสรรทางการเงิน จัดสรรทั้งทางด้านคน อุปกรณ์ให้เป็นอย่างดี (ทิพพาวดี เมฆสวรรค์, 2539)

2.4.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติ โดยทั่วไปจะกล่าวถึงการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไร ยิ่งเป็นการแสดงถึงการมีประสิทธิภาพมากเท่านั้น หรืออีกนัยหนึ่งเมื่อมีการปฏิบัติงานดีก็ถือว่าประสิทธิภาพในการทำงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดี ก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ซึ่งในส่วนของความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ ผู้วิจัยได้รวบรวมผู้ที่ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

Peterson และ Plowman (1953, p. 310) กล่าวว่าในความหมายอย่างแคบ ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจ หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิตและมีความหมายรวมถึงคุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) ตลอดจนสมรรถนะและความสามารถในการผลิต (Competence and Capacity) ในความหมายอย่างกว้าง การดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่ถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการ ในเวลาที่เหมาะสมและมีต้นทุนน้อยที่สุด ตามปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองในขณะนั้น ดังนั้นแนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพทางธุรกิจนี้จึงประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

สุธี พนาร (2553) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น เป็นเรื่องของ Output เทียบกับ Input หากเทียบกันแล้วสูงก็หมายความว่าประสิทธิภาพสูง หรืออาจพูดง่ายๆ ได้ว่า เราได้ Output มากขึ้นจาก Input ที่น้อยลง เมื่อ Input คือ ทรัพยากร นั่นก็หมายความว่า ต้นทุนจะลดลง และหมายความต่อไปอีกว่าการทำให้ประสิทธิภาพดีขึ้น เป็นทางหนึ่งในการลดต้นทุน

ฮาร์ริงตัน (Harrington, 1996, p. 1853 - 1931) ได้ให้คำนิยามประสิทธิภาพรวมขององค์กร

โดยให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร (Organization's Structure and Its Goals) ซึ่ง

กำหนดหลักประสิทธิภาพไว้ 12 ประการ ที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการที่มีระบบโดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความสิ้นเปลืองในด้านต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (Clearly defined ideal) ผู้บริหารต้องทราบถึงสิ่งที่ต้องการ เพื่อลดความคลุมเครือและความไม่แน่นอน
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป (Common sense) ผู้บริหารต้องพัฒนาความสามารถสร้างความแตกต่างโดยค้นหาความรู้ และคำแนะนำให้มากเท่าที่จะทำได้
3. คำแนะนำที่ดี (Competent counsel) ผู้บริหารต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น
4. วินัย (Discipline) ผู้บริหารควรกำหนดองค์กรเพื่อให้พนักงานเชื่อถือตามกฎและวินัยต่าง ๆ
5. ความยุติธรรม (Fair deal) ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรมและความเหมาะสม
6. มีข้อมูลที่เชื่อถือได้ เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และแน่นอน (Reliable, Diate, Accurate, and Permanent Records) ผู้บริหารควรมีข้อเท็จจริงเพื่อใช้ในการตัดสินใจ
7. ความฉับไวของการจัดส่ง (Dispatching) ผู้บริหารควรใช้การวางแผนตามหลักวิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละหน้าที่เพื่อให้องค์กรทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดมุ่งหมาย
8. มาตรฐานและตารางเวลา (Standards and Schedules) ผู้บริหารต้องพัฒนาวิธีการทำงานและกำหนดเวลาทำงานสำหรับแต่ละหน้าที่
9. สภาพมาตรฐาน (Standardized Conditions) ผู้บริหารควรรักษาสภาพแวดล้อมให้ดี
10. การปฏิบัติการที่มีมาตรฐาน (Standardized Operations) ผู้บริหารควรรักษารูปแบบมาตรฐานของวิธีการปฏิบัติที่ดี
11. มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้ (Written Standard-Practice Instructions) ผู้บริหารต้องระบุการทำงานที่มีระบบถูกต้องและเป็นลายลักษณ์อักษร
12. การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency Reward) ผู้บริหารควรให้รางวัลพนักงาน

สำหรับการทำงานที่เสร็จสมบูรณ์

นอกจากนี้ยังให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพการทำงาน เป็นการปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติม ความสามารถ และทักษะในการกระทำของบุคคลหรือของตนเอง หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและองค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่น และองค์กรเกิดความพึงพอใจและสงบสุขในที่สุด

Millet (1954: 4) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพว่า หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้ผลกำไรจากการปฏิบัติ ซึ่งความพึงพอใจนั้น หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการกับประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพไว้ว่ามีความหมายรวมถึง ผลผลิตและ ประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้าน เงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิต และผลลัพธ์ (Output) ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการ เป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

ไรอัน และ สมิท (Ryan & Smith, 1954, p. 276) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่า เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับงาน

ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นจะพิจารณาได้จากการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงาน กับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น ๆ

ไซมอน (Simon, 1960, p. 180-181) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในเชิงธุรกิจเกี่ยวกับการทำงานของเครื่องจักร โดยพิจารณาว่างานใดที่มีประสิทธิภาพสูงสุคนั้น ดูได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า แต่หากเป็นระบบการทำงานของภาครัฐ ต้องนำความพึงพอใจ

ของประชาชน ผู้มาขอรับบริการรวมอยู่ด้วยซึ่งอาจเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$E = (I - O) + S$$

- E คือ ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)
 O คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับ (Output)
 I คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)
 S คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ปริญ ลักขิตานนท์ และสมชาย หิรัญกิตติ (2547, p. 91-92) ได้ให้ความหมายไว้ในหนังสือ ศัพท์การบริหารว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) มีหลายความหมาย คือ

1. ความสามารถในการผลิตผลลัพธ์ที่ต้องการ ด้วยการใช้พลังงาน เวลา วัสดุ หรือปัจจัยอื่น ๆ ต่ำที่สุด
2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้า (Input) และผลที่ออกมา (Output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำที่สุด
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

Gibson & Others (1988 อ้างถึงใน สมใจ ลักษณะ 2546, p. 6-7) หมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย (Retion of Outputs to Inputs) การวัดประสิทธิภาพจะวัดตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบด้วยกัน เช่น

1. อัตราการได้ผลตอบแทน (Rate of Return) ในเงินลงทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน
2. ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต (Unit Cost)
3. อัตราการสูญเสียเปล่าสิ้นเปลือง การใช้ทรัพยากร
4. อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

ประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับ

เป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใดๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบ ระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเสียเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติเหมาะสม สามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว ตรง และมีคุณภาพ

ประสิทธิภาพ มี 2 ระดับ (วัชร ฐวธรรม, 2533 อ้างถึงใน สมใจ ลักษณะ, 2546, หน้า 7)

1. ประสิทธิภาพของบุคคล การมีประสิทธิภาพหมายความว่า การทำงานเสร็จโดยสูญเสียเวลา

และเสียพลังงานน้อยที่สุด ค่านิยมการทำงานที่ยึดกับสังคม คือ การทำงานได้เร็วและได้งานดี บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่สร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

2. ประสิทธิภาพขององค์กร คือ การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่างๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่างๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเสียเปลืองน้อยที่สุด องค์กรมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและการบริหารได้ตามเป้าหมาย องค์กรมีความสามารถประยุกต์ศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหา อุปสรรค และความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี มีความสุข ความพอใจในการทำงาน

ความสำคัญของการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน (กันตนา เพิ่มผล, 2541, หน้า 10) ก่อนที่บุคคลจะเข้าสู่งานในองค์กรหนึ่งๆ บุคคลนั้น จะต้องมีความสมบัติตามที่องค์กรกำหนดนั้น ก็จะต้องมีการพัฒนาตนเองหรือได้รับการพัฒนาจากสถาบันต่างๆ จนมีความสามารถเพียงพอที่จะเข้าสู่งาน และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ เมื่อบุคคลเข้าสู่งานแล้วก็ก็เป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องพัฒนาบุคคลให้มีประสิทธิภาพ (ความสามารถ) ในการทำงานให้ดีที่สุด เพื่อประสิทธิผลขององค์กร ฉะนั้น จึงกล่าวได้ว่า การพัฒนาตนเอง เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน อันจะก่อให้เกิดประสิทธิผลในองค์กรในที่สุด

ธงชัย สันติวงษ์ (2541, หน้า 30) กล่าวว่า ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง การมีสมรรถนะสามารถมีระบบการทำงานสร้างสมรรถพยาน และความมั่งคั่งเก็บไว้ภายในเพื่อการขยายตัวต่อไป และเพื่อเอาไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤติการณ์จากภายนอกได้ด้วย นอกจากนี้แล้ว ธงชัย สันติวงษ์ ยังได้รวบรวมความคิดของนักวิชาการอีกหลายท่านที่ได้ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างคำว่า “ประสิทธิผลขององค์กร” (Organizational effectiveness) และ “ประสิทธิภาพขององค์กร” (Organizational efficiency) ไว้ว่า “ประสิทธิผล” หมายถึง ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินกิจการก้าวหน้าไป และสามารถบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์กรตั้งไว้ ส่วน “ประสิทธิภาพ” หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไร แค่นั้น ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กร

เซอร์โต (Certo, 2000, p. 9) ได้ให้คำนิยามของประสิทธิภาพและประสิทธิผลว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิผลมุ่งทำให้เกิดการ “ทำสิ่งที่ถูกต้อง (doing the right things)” ส่วนคำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง เป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยสามารถ

บรรลุดมมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ เป็นการใช้โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิภาพ หรือให้บรรลุดมมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด อาจเรียกว่า “ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing Things Right)”

แสวง รัตนมงคลมาศ (2514, p. 100) ได้ศึกษาความหมายของประสิทธิภาพจากทรรศนะของบุคคลต่าง ๆ พบว่า มมองประกอบพร้อมตรงกันอย่างน้อยหนึ่ง คือ ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปโดยดีที่สุด ซึ่งความหมายของคำว่า โดยดีที่สุดในด้านธุรกิจ หมายถึง การให้ได้ผลกำไรสูงสุด แต่ถ้าเป็นการบริหารราชการ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการได้สูงสุด

จากแนวคิด และความหมายดังกล่าวข้างต้นทำให้ได้ข้อสรุปโดยรวมของคำว่า ประสิทธิภาพที่สอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการต่างๆ ซึ่งแนวคิดและความหมายโดยรวมของคำว่าประสิทธิภาพ จะประกอบไปด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการพิจารณา ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ทรัพยากรต่างๆ ทั้งหมดที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
2. ระยะเวลาทั้งหมดที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
3. ผลผลิตของการปฏิบัติงานทั้งหมด
4. ความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานเมื่อเทียบกับงานอื่น
5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

นอกจากนี้ ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การผลิตที่ประหยัดเวลาที่สุด หรือ ประสิทธิภาพ

ในการทำงานของแต่ละบุคคลนั้น ปัจจัยนำเข้าจะพิจารณาถึงความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้ คือ บรรลุดมวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2.4.2 หลักการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

จากการค้นคว้าของผู้วิจัย พบว่าแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีแนวทางที่หลากหลาย ซึ่งประกอบด้วย การทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดของการทำงานให้กระจ่างชัด การใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นของงาน การให้คำปรึกษาแนะนำที่ถูกต้องสมบูรณ์ การรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน การปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความรวดเร็ว มีสมรรถภาพงานเสร็จเร็วและได้มาตรฐาน รวมถึงการมีคุณธรรมจริยธรรมในการทำงาน มีความซื่อสัตย์สุจริต มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะเน้นเรื่องความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงาน ดังนั้น จำเป็นต้องเน้นพัฒนาความสามารถของบุคคลเป็นหลัก ซึ่งองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสามารถของบุคคลประกอบด้วย

1. คุณลักษณะเฉพาะบุคคล ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน จะมี

ความสัมพันธ์กับความยินดีที่จะทำงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน

2. ความพยายามในการทำงานของบุคคล คือ ความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มที่ ซึ่งจะมี
ความสัมพันธ์กับความยินดีที่จะทำงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และจะส่งผลกระทบต่อ
ความสำเร็จของงาน

3. การสนับสนุนจากองค์กร คือ ค่าตอบแทน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวก
ต่างๆ ในการปฏิบัติงาน การได้รับการนิเทศงาน การประเมินผลงานที่มีความยุติธรรม การบริหารงาน
แบบมีส่วนร่วม รวมทั้งการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน

สมพงษ์ เกษมสันต์ (2521, หน้า 271-273) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อการ
ปฏิบัติงานของบุคคล มี 5 ปัจจัย ประกอบด้วย

1. ปัจจัยด้านความสามารถทางด้านร่างกาย
2. ปัจจัยด้านความสามารถทางการศึกษา และสติปัญญา
3. ปัจจัยด้านความสามารถทางจิต
4. ปัจจัยด้านความสามารถในทางฝีมือ และความสนใจงาน
5. ปัจจัยด้านความสามารถในการยอมรับทางสังคม

นอกจากนี้แนวความคิดตามทฤษฎีของ Haring Emerson ซึ่งได้เสนอแนวคิดไว้ในหนังสือชื่อ
The Twelve Principles of Efficiency (อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสัน, 2521, หน้า 30) โดยได้
กำหนดหลักการปฏิบัติงานเพื่อแสดงถึงควมมีประสิทธิภาพของบุคคลากรผู้ปฏิบัติงานไว้ 12 ประการ
ประกอบด้วย

1. ความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียนไว้เป็น

หลักฐาน

7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานเสร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การทำงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้

12. ให้บำเหน็จรางวัล แต่งานที่ดี

2.4.3 ปัจจัยที่ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

แนวคิดในเรื่องปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ หรือปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น มีนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยสำคัญๆ ดังนี้

ปัจจัยของการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เบคเกอร์และนิสเซอร์ (Becker & D. Neuhauser, 1975 อ้างถึงใน สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ, 2542, หน้า 68-70) จะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ในระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัยประกอบอีก ดังแบบจำลองในรูปสมมติฐาน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความซับซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certainly) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแน่ชัด จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูง (High-Task Environment Complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertainly)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กัน จะกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

นอกจากนี้ความสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กรได้ (Visibility Consequences) ได้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกปฏิบัติ และทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายได้ ฉะนั้น โครงสร้างของงาน ระเบียบการปฏิบัติ ผลการปฏิบัติ จึงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เฟรดเดอริก (Frederick Herzberg, 1968 อ้างถึงใน สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ, 2542, หน้า 70-71) ได้นำเอาการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานมาศึกษาร่วมกัน เพื่อให้ได้ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างสบายใจ และมีประสิทธิภาพ และทั้งนี้ยังได้วิจัยถึงทัศนคติของบุคคล ที่พอใจในการทำงานและไม่พอใจในการทำงาน พบว่า บุคคลพอใจในการทำงานนั้นประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

1. การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
2. การที่ได้รับการยกย่องนับถือเมื่อทำงานสำเร็จ
3. ลักษณะเนื้อหาของงานนั้นเป็นสิ่งที่น่าสนใจ

4. การที่ได้มีความรับผิดชอบมากขึ้น
5. ความก้าวหน้าในการทำงาน
6. การที่ได้มีโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถในการทำงาน

ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงาน ที่เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจประกอบด้วย ปัจจัย ดังนี้

1. นโยบายและการบริหารขององค์กร (Policy and Administration)
2. การควบคุมการบังคับบัญชา (Supervision)
3. สภาพการทำงาน (Work Conditions)
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทุกระดับในหน่วยงาน (Relation with Peer and Subordinate)

5. ค่าตอบแทน (Salary)
6. สถานภาพ (Status)
7. การกระทบกระเทือนต่อชีวิตส่วนตัว (Personal Life)
8. ความปลอดภัย (Security)

หลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ฮีเมอร์สัน (Harrington Emerson, อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสิน, 2521, หน้า 30) มีหลักการที่สำคัญ 12 ประการ คือ

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาและแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ และมีการลงทะเบียนเป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินการอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงานด้านผลลัพธ์ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลทำงานคล่องแคล่ว ชำนาญ ใช้ทรัพยากรที่ประหยัด สิ้นเปลืองต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

ดังนั้นจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงานดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้ศึกษาและพิจารณาแล้วว่าสามารถใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดทางด้านตัวแปรตามและใช้ในการสร้างเครื่องมือที่ผู้วิจัยได้ เพื่อเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 งานวิจัยในประเทศ

นิมนวล โยคิน (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพยาบาลวิชาชีพ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 10 กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 10 จำนวน 280 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า (1) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพยาบาลวิชาชีพ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย และประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง (2) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพยาบาลวิชาชีพและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุรยุชนา วรสุนทรารมณ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ วัฒนธรรมองค์กร และการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 369 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า (1) ภาวะผู้นำ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ วัฒนธรรมองค์กร และการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อยู่ในระดับสูง (2) ภาวะผู้นำ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ วัฒนธรรมองค์กร มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .45 .44 และ .78 ตามลำดับ 3) ตัวแปรภาวะผู้นำ และวัฒนธรรมองค์กร สามารถร่วมกันพยากรณ์การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

อุบลวรรณ เศวตเศรนี (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บรรยากาศองค์กรกับสมรรถนะด้านการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลภาครัฐ เขต 3 กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลภาครัฐ เขต 3 จำนวน 353 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า (1) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และบรรยากาศองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลภาครัฐ เขต 3 อยู่ในระดับสูง (2) สมรรถนะด้านการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับสูง (3) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และบรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกใน

ระดับปานกลางกับสมรรถนะด้านการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.

พริจิต บุญบันดาล (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณลักษณะผู้นำยุคใหม่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับประสิทธิผลขององค์กร ธนากรไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 340 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า ด้านคุณลักษณะผู้นำยุคใหม่ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91 ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.90 และด้านประสิทธิผลองค์กร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 นอกจากนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลองค์กรกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ผู้บริหาร ธนากรไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผลการวิเคราะห์แยกเป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านความกล้าเสี่ยง ด้านความรับผิดชอบต่องาน ด้านการรู้จักวางแผนและด้านความมีเอกลักษณ์ของผู้บริหาร ธนากรไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กรเชิงบวกอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศิริมา จินตามณี (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ของพนักงานฝ่ายผลิตข้าว-รายการโทรทัศน์ บริษัท เนชั่นบรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด กลุ่มตัวอย่างจำนวน 162 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน ได้แก่ ความเชื่อมั่น และกล้าแสดงออก ด้านลักษณะนิสัยในการปฏิบัติงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ในตัวเอง และด้านความอดทน เพียรพยายามแข่งขันกับตนเอง ตามลำดับ และระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการมีเจตคติที่ดีต่อการทำงาน ด้านความคาดหวัง และการวางแผนงานในอนาคต นอกจากนี้ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ด้านการสนับสนุนจากครอบครัว

ฤทัยรัตน์ ชิตมงคล และ เปรมฤดี บริบาล (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลราชชนนี อุตรธานี กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาพยาบาลศาสตร์ ชั้นปีที่ 1-4 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี อุตรธานี จำนวน 225 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า

ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี อุตรธานี ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพระหว่างนักศึกษา กับเพื่อน เป็นตัวแปรที่พยากรณ์แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของนักศึกษาพยาบาลในระดับสูงสุด รองลงมาเป็นการรับรู้คุณค่าใน

ตนเอง บรรยากาศในการเรียนรู้ ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อตัวนักศึกษา ทักษะคิดต่อการเรียน และสัมพันธภาพระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ ตามลำดับ ตัวแปรทั้ง 6 ด้านสามารถทำนายแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ของนักศึกษาพยาบาลได้ร้อยละ 45.8

พรทิพย์ ไชยฤกษ์ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากร สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) จำนวน 156 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า บุคลากร สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 โดยมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึkd้านพฤติกรรม และด้านการรับรู้ ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 4.21 และ 4.19 ตามลำดับ และบุคลากรสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) มีระดับพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 โดยมีพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการแสวงหาโอกาสด้านความคิดริเริ่ม ด้านผู้นำทางความคิด และด้านการประยุกต์ใช้ ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 4.12 4.01 และ 3.90 ตามลำดับ สำหรับปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ด้านการรับรู้และด้านพฤติกรรม มีผลกระทบต่อการปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการแสวงหาโอกาส ด้านความคิดริเริ่ม ด้านผู้นำทางความคิด และด้านการประยุกต์ใช้ โดยความผูกพันต่อองค์กรด้านการรับรู้ของบุคลากรมีผลกระทบต่อการปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการประยุกต์ใช้มากที่สุด และมีผลกระทบต่อการปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการแสวงหาโอกาสน้อยที่สุด ความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมของบุคลากร มีผลกระทบต่อการปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการแสวงหาโอกาสมากที่สุด และมีผลกระทบต่อการปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการประยุกต์ใช้น้อยที่สุด สำหรับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกละไม่มีผลกระทบต่อการปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์โดยรวมและด้านอื่นๆ ของบุคลากร สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน)

พิมพ์ วิเศษ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูอำเภอบ้านนาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครนายก กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการครูผู้สอน ในเขตอำเภอบ้านนา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครนายก จำนวน 250 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า 1) ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู มีค่าความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จุฬามาศ มีน้อย และดาวลอย กาญจนมณีเสถียร (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่

กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 179 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมมีค่าคะแนนระดับความฉลาดทางอารมณ์ อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับ ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมมีค่าคะแนน ระดับผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และ ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมพบว่า ความ ฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเป็น ความสัมพันธ์ทางบวก

จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยกระบวนการทัศนทางการบริหารที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ จำนวน 379 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ที่เป็นผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 แต่ถ้าอายุ สถานะ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่งงาน หรือระยะเวลาใน การปฏิบัติงานต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทน โครงสร้างองค์กร สภาพแวดล้อมภายใน การ ทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน กับประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สตรีรัตน์ รุจิระชาคร (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ การตระหนักใน คุณค่าตนเอง และการรับรู้องค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากร กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรกรมสุขภาพจิตที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานส่วนกลางกรมสุขภาพจิต จำนวน 181 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า 1) การรับรู้องค์กรแห่งการเรียนรู้โดยรวมของบุคลากรสุขภาพจิตอยู่ ในระดับสูง 2) บุคลากรกรมสุขภาพจิตที่มี อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุการทำงาน และรายได้ แตกต่างกัน มีการรับรู้องค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน 3) ความฉลาดทางอารมณ์และการตระหนัก ในคุณค่าตนเองของบุคลากรกรมสุขภาพจิตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้องค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 4) ความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง และการตระหนักในคุณค่าตนเอง

2.5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Seo, Chae & Lee (2014) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของความสามารถในการดูดซับความรู้ การสำรวจองค์ความรู้ และการใช้ประโยชน์ความคิดสร้างสรรค์ของปัจเจกบุคคล: ผลกระทบของตัวแปรปรับด้านดัชนีความอยู่ดีมีสุข การศึกษานี้ นำเสนอโมเดลใหม่ทางด้านการคิดสร้างสรรค์ซึ่งประกอบด้วย 7 ตัวแปร ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความรู้ของปัจเจกบุคคล การสนับสนุนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถในการดูดซับความรู้ของปัจเจกบุคคล การสำรวจองค์ความรู้ การใช้ประโยชน์องค์ความรู้ และความคิดสร้างสรรค์ของปัจเจกบุคคล ผู้วิจัยสันนิษฐานว่า การรับรู้ความสามารถเชิงสร้างสรรค์ของตนเอง ความรู้ของปัจเจกบุคคล และการสนับสนุนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของปัจเจกบุคคลผ่านตัวแปรปรับทางด้านการความสามารถในการดูดซับความรู้ การสำรวจองค์ความรู้ และการใช้ประโยชน์องค์ความรู้ นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาผลกระทบของตัวแปรปรับด้านดัชนีความอยู่ดีมีสุข โดยการแบ่งตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ดัชนีความอยู่ดีมีสุขสูง และดัชนีความอยู่ดีมีสุขต่ำ หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบริษัททางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในประเทศเกาหลีใต้ ด้วยแบบสอบถามจำนวน 706 ชุด ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคการสร้างโมเดลสมการเชิงโครงสร้างในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษา พบว่า การรับรู้ความสามารถเชิงสร้างสรรค์ของตนเอง ความรู้ของปัจเจกบุคคล และการสนับสนุนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของปัจเจกบุคคลผ่านความสามารถในการดูดซับความรู้ การสำรวจองค์ความรู้ การใช้ประโยชน์องค์ความรู้ และ 2) ดัชนีความอยู่ดีมีสุข ปรับความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรในโมเดลงานวิจัย

Taghipour & Dejban (2013) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการทำงาน: กลไกสื่อกลางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การศึกษานี้ สำรวจผลกระทบของตัวแปรส่งผ่านด้านการสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการทำงานและการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และผลทางด้านประสิทธิภาพในการทำงาน การศึกษานี้เป็นการศึกษาแบบ Cross-sectional- descriptive Study ตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานบริษัทจำนวน 226 คน ที่ถูกเลือกผ่านการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน แบบสอบถาม 3 ด้านได้นำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน (Robinson, 2004) การประเมินประสิทธิภาพของตนเอง (Patterson) และ 2 ตัววัดย่อยจากแบบสำรวจวัฒนธรรมองค์กร (OCS, Glaser, Zamanou & Hacker: 1987) ซึ่งประกอบด้วย การมีส่วนร่วมและการกำกับดูแล วิเคราะห์ข้อมูลโดยการสร้างโมเดลสมการเชิงโครงสร้างด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป AMOS-16 และ SPSS-17 ผลการศึกษา พบว่า การวิเคราะห์การสร้างโมเดลสมการเชิงโครงสร้างสนับสนุนโมเดลการวิจัยและเหมาะสมกับข้อมูล การประเมินความสอดคล้องของโมเดล พบว่า มีค่าไคสแควร์เท่ากับ 3.5 ใน 2 องศาอิสระ ซึ่งเป็นแรงจูงใจในการทำงานของดัชนีชี้วัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการกำกับดูแล

และการมีส่วนร่วมในการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานเป็นตัวแปรแทรกซ้อนความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน

Slatten & Mehmetoglu (2011) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันของบุคลากรต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ในอุตสาหกรรมบริการ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนของพนักงานต้อนรับ จำนวน 279 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ (Innovative Behavior) ของบุคลากรได้มีการเชื่อมโยงกัน การศึกษาแสดงให้เห็นถึงคุณค่าและความสำคัญของการมีส่วนร่วมในงานและการให้อิสระในการทำงาน รวมถึงการให้ความสนใจเชิงกลยุทธ์ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ การศึกษาในครั้งนี้ทำให้ผู้บริหารเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาวัฒนธรรม การให้อิสระในการมีความคิดสร้างสรรค์ รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ การให้การสนับสนุนด้านทรัพยากรต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วม จะเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญที่ทำให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้บริหารที่จะต้องมีการประเมินผลและตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ

Costa, Ripoll, Sanchez & Carvalho (2012) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิภาพของตนเอง ส่งผลต่อความสุขทางจิตใจของนักศึกษามหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาปริญญาตรี ในประเทศ สเปน เม็กซิกัน โปรตุเกส และบราซิล จำนวน 1,078 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจุบันการประเมินผลการรับรู้ความฉลาดทางอารมณ์ ได้ทำการวัดด้วยการดัดแปลงมาจากเครื่องมือที่มีชื่อว่า The Trait Meta-Mood Scale (TMMS) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่พยากรณ์เกี่ยวกับความพึงพอใจในชีวิตและสุขภาพจิต สำหรับงานวิจัยนี้เป็นการสำรวจปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ ด้านความเอาใจใส่ ด้านความชัดเจน และด้านการซ่อมแซม ของความสุขทางจิตใจในแต่ละบุคคล หลังจากที่มีการควบคุมปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของตนเอง เช่น ข้อมูลส่วนบุคคล (อายุ เพศ วัฒนธรรม) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ ($M_{age} = 22.98$; $SD = 6.73$) และโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง ผลการศึกษาพบว่า ขนาดความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านความชัดเจนและด้านซ่อมแซม คิดค่าความแปรปรวนของตัวแปรความสุขทางจิตใจมีค่าอยู่ในระดับสูงกว่าประสิทธิภาพของตนเองและลักษณะทางสังคมและประชากร การค้นพบเหล่านี้ให้การสนับสนุนสำหรับความถูกต้องของการรับรู้ความฉลาดทางอารมณ์เพิ่มเติม และแสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์นำไปสู่การเกณฑ์เป็นอยู่ที่ดี มีความสำคัญเป็นอิสระจากโครงสร้างที่รู้จักกันดี เช่นประสิทธิภาพของตนเอง

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

- 3.1 ประเภทของงานวิจัย
- 3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 การทดสอบเครื่องมือ
- 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทของงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Method) โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อบ่งชี้หาข้อเท็จจริงจากการเก็บข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้ คือ พนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนและพักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

3.2.2 ตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ คือ พนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนและพักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจำนวนพนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชน ซึ่งมีจำนวนมากและไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงใช้ตารางสำเร็จรูปของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จึงเท่ากับ 400 ตัวอย่าง

3.2.3 การสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลากเพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งตามเขตการปกครองของกรุงเทพมหานครเป็น 50 เขตการปกครอง ได้แก่

- | | | |
|---------------------|--------------------|--------------------|
| 1. เขตคลองสาน | 2. เขตคลองเตย | 3. เขตคลองสามวา |
| 4. เขตคันนายาว | 5. เขตจตุจักร | 6. เขตจอมทอง |
| 7. เขตดอนเมือง | 8. เขตดินแดง | 9. เขตดุสิต |
| 10. เขตตลิ่งชัน | 11. เขตทวีวัฒนา | 12. เขตทุ่งครุ |
| 13. เขตธนบุรี | 14. เขตบางกะปิ | 15. เขตบางกอกน้อย |
| 16. เขตบางกอกใหญ่ | 17. เขตบางขุนเทียน | 18. เขตบางเขน |
| 19. เขตบางคอแหลม | 20. เขตบางแค | 21. เขตบางซื่อ |
| 22. เขตบางนา | 23. เขตบางบอน | 24. เขตบางพลัด |
| 25. เขตบางรัก | 26. เขตบึงกุ่ม | 27. เขตปทุมวัน |
| 28. เขตประเวศ | 29. เขตป้อมปราบฯ | 30. เขตพญาไท |
| 31. เขตพระนคร | 32. เขตพระโขนง | 33. เขตภาษีเจริญ |
| 34. เขตมีนบุรี | 35. เขตยานนาวา | 36. เขตราชเทวี |
| 37. เขตราชบุรีบูรณะ | 38. เขตลาดกระบัง | 39. เขตลาดพร้าว |
| 40. เขตวังทองหลาง | 41. เขตวัฒนา | 42. เขตสะพานสูง |
| 43. เขตสาทร | 44. เขตสายไหม | 45. เขตสัมพันธวงศ์ |
| 46. เขตสวนหลวง | 47. เขตหนองจอก | 48. เขตหนองแขม |
| 49. เขตหลักสี่ | 50. เขตห้วยขวาง | |

โดยสุ่มจับฉลากจาก 50 เขตการปกครอง ให้เหลือเพียง 5 การปกครอง ดังนี้

- | | | |
|----------------|--------------|---------------|
| 1. เขตตลิ่งชัน | 2. เขตบางบอน | 3. เขตบึงกุ่ม |
| 4. เขตบางรัก | 5. เขตสาทร | |

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) อีกครั้ง โดยการนำรายชื่อเขต รายชื่อบริษัทเอกชนทั้งหมดที่อยู่ในเขตที่สุ่มไว้ในขั้นตอนที่ 1 มาดำเนินการจับฉลากเพื่อเลือกสุ่มตัวแทนของบริษัทเอกชน ในแต่ละเขตที่ได้ทำการสุ่มไว้ในขั้นตอนที่ 1

ตารางที่ 3.1: รายชื่อเขต รายชื่อบริษัท และจำนวนตัวอย่างที่สุ่มในแต่ละเขต

เขต	รายชื่อบริษัทที่ได้จากการสุ่ม	จำนวนตัวอย่าง
เขตตลิ่งชัน	บริษัท ซี.เอส.เอ็น เอ็นจิเนียริง จำกัด	80
เขตบางบอน	ห้างหุ้นส่วนจำกัดวรรณชาติเพลส	80
เขตบึงกุ่ม	บริษัท มุมกล้อง จำกัด	80
เขตบางรัก	บริษัท ทิงค์เน็ท จำกัด	80
เขตสาทร	บริษัท อภิทุนคอร์ปอเรชั่น จำกัด	80
รวม		400

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) เป็นการกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกสุ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างบริษัทเอกชน จำนวน 80 ชุด เท่าๆ กัน

ขั้นตอนที่ 4 ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเจาะจงเลือกเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานบริษัทเอกชนและอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยนำแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ไปทำการจัดเก็บข้อมูล ณ บริษัทเอกชนในแต่ละเขตที่ได้ทำการสุ่มไว้ในขั้นตอนที่ 2

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1.1 ศึกษาทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ ความฉลาดทางอารมณ์ และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย

3.3.1.2 สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย และนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และนำคำแนะนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ถูกต้องเหมาะสม

3.3.1.3 นำแบบสอบถามที่ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด และนำไปทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

3.3.1.4 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง

3.3.2 แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) จำนวน 400 ชุด โดยแบ่งเป็นทั้งหมด 5 ส่วน ได้แก่

แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะคำถาม ให้เลือกตอบ ประกอบด้วยคำถาม 5 ข้อ ดังนี้

ตารางที่ 3.2: ตัวแปร ระดับการวัดข้อมูล และเกณฑ์การแบ่งกลุ่มคำตอบ สำหรับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
1. เพศ	Nominal	1= ชาย 2= หญิง
2. อายุ	Ordinal	1= ต่ำกว่า 20 ปี 2= 20-25 ปี 3= 26-30 ปี 4= 31-35 ปี 5= 36-40 ปี 6= 41-45 ปี 7= 46-50 ปี 8= 51 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา	Ordinal	1= ต่ำกว่าปริญญาตรี 2= ปริญญาตรี 3= สูงกว่าปริญญาตรี

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.2 (ต่อ): ตัวแปร ระดับการวัดข้อมูล และเกณฑ์การแบ่งกลุ่มคำตอบ สำหรับข้อมูลทั่วไป
ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
4. อายุ	Ordinal	1= ต่ำกว่า 20 ปี 2= 20-25 ปี 3= 26-30 ปี 4= 31-35 ปี 5= 36-40 ปี 6= 41-45 ปี 7= 46-50 ปี 8= 51 ปี ขึ้นไป
5. ระดับการศึกษา	Ordinal	1= ต่ำกว่าปริญญาตรี 2= ปริญญาตรี 3= สูงกว่าปริญญาตรี
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Ordinal	1= ต่ำกว่า 15,000บาท 2= 15,001-25,000บาท 3= 25,001-35,000บาท 4= 35,001-45,000บาท 5= 45,001-55,000บาท 6= 55,001 บาท ขึ้นไป
7. ประสบการณ์ในการทำงาน	Ordinal	1= น้อยกว่า 3 ปี 2= 3-6 ปี 3= 7-9 ปี 4= มากกว่า 9 ปี

แบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อมูลการสอบถาม แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานบริษัทเอกชนใน
เขตกรุงเทพมหานคร โดยลักษณะคำถามเป็นการแสดงความคิดเห็น 5 ระดับ แสดงได้ดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3: คำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 2 (แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานบริษัทเอกชน)

คำถาม	มาตรวัด	ที่มา
<u>แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์</u>		
ด้านความต้องการจริยธรรมในการทำงาน		
1. ข้าพเจ้ามีความเห็นว่า พนักงานที่ดีจะต้องปฏิบัติงาน โดยยึดหลัก“พรหมวิหาร 4” คือ ประพฤติดี ประพฤติชอบ มีความหนักแน่น อดทน และอภัยภัยดี	Interval	ปรับปรุงจาก ไพโรจน์ การธรรมณี (2547)
2. ข้าพเจ้าต้องการปฏิบัติงานในองค์กรที่มีความยุติธรรม ความเสมอภาค และความเป็นธรรม		
3. ข้าพเจ้ามีความเห็นว่า องค์กรที่ดีจะคำนึงถึงความรู้ ความสามารถของพนักงานมากกว่าระบบอุปถัมภ์		
4. ข้าพเจ้าต้องการปฏิบัติงานในองค์กรที่ให้ความเคารพใน สิทธิและความเป็นส่วนตัวของพนักงาน		
5. ข้าพเจ้าต้องการมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่มี ความรับผิดชอบต่อสังคม		
ด้านความต้องการค่าตอบแทน		
6. ข้าพเจ้าเลือกทำงานที่มีการจ่ายค่าตอบแทนที่ยุติธรรม	Interval	ปรับปรุงจาก ไพโรจน์ การธรรมณี (2547)
7. สิ่งสำคัญสำหรับข้าพเจ้าในการเลือกงานก็คือ ค่าแรง		
8. ข้าพเจ้าเลือกทำงานที่มีอัตราเงินเดือนสอดคล้องกับ สถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน		
9. ข้าพเจ้าทำงานหนักเพราะต้องการเงินเดือนที่สูงขึ้น		
10. ข้าพเจ้าเลือกทำงานที่มีการจัดสวัสดิการที่ดีให้แก่ พนักงาน		

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.3 (ต่อ): คำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 2 (แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานบริษัทเอกชน)

คำถาม	มาตรวัด	ที่มา
ด้านความต้องการแสวงหามาตรฐานที่ดีเลิศ		
11. โดยทั่วไปข้าพเจ้ามักจะตั้งมาตรฐานของผลการทำงานของตนเองไว้สูงเพื่องานที่ดีเลิศ	Interval	ปรับปรุงจาก ไพโรจน์ ภาธรธรณิ (2547)
12. ข้าพเจ้าต้องการรับการฝึกอบรมที่ทำให้เกิดความชำนาญพิเศษในงานที่รับผิดชอบ		
13. ข้าพเจ้าสนใจเรียนรู้งานและทำงานที่ให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ ทักษะความสามารถใหม่ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น		
14. ข้าพเจ้านั้นใจว่าสามารถทำงานให้ได้มาตรฐานดีกว่าที่ผ่านมา		
15. ข้าพเจ้าพยายามที่จะปฏิบัติงานให้ดีเด่นทุกครั้ง		
ด้านความต้องการแข่งขันในการทำงาน		
16. เมื่อข้าพเจ้าได้ทำงานแข่งขันกับผู้อื่น ข้าพเจ้าจะใช้เวลาพยายามและความสามารถอย่างเต็มที่	Interval	ปรับปรุงจาก ไพโรจน์ ภาธรธรณิ (2547)
17. ข้าพเจ้ามักเปรียบเทียบผลงานของตนเองกับผู้อื่นเสมอเพื่อปรับปรุงงานของตนเองให้ดียิ่งขึ้น		
18. ข้าพเจ้าถือว่าเป็นเรื่องสำคัญมากในการทำงานให้ได้ผลดีกว่าผู้อื่น		
19. ในการทำงาน ข้าพเจ้าจะใช้กลยุทธ์และกลเม็ดกับผู้ที่มีความคุณภาพของการปฏิบัติงานเท่าเทียมกัน		
20. ข้าพเจ้าจะรู้สึกประสบความสำเร็จหากสามารถทำงานได้ดีกว่าผู้อื่น		
ด้านความต้องการที่จะมีสถานภาพที่สูงขึ้น		
21. ข้าพเจ้าต้องการเป็นบุคคลที่มีความสำคัญในองค์กร	Interval	ปรับปรุงจาก ไพโรจน์ ภาธรธรณิ (2547)
22. ข้าพเจ้าต้องการตำแหน่งที่สูงขึ้น		
23. ข้าพเจ้าใฝ่ฝันที่จะมีอนาคตที่ดีและเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง		

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.3 (ต่อ): คำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 2 (แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานบริษัทเอกชน)

คำถาม	มาตรวัด	ที่มา
ด้านความต้องการที่จะมีสถานภาพที่สูงขึ้น		
24. ข้าพเจ้าต้องการการยอมรับจากผู้อื่น		
25. ข้าพเจ้าต้องการทำงานในตำแหน่งที่ต้องใช้ทักษะความสามารถในด้านการเป็น ผู้นำหรือผู้บริหาร		
ด้านความต้องการที่จะเอาชนะปัญหาต่างๆ		
26. ข้าพเจ้ามีความเชื่อว่า หากข้าพเจ้าใช้ความพยายามมากพอจะสามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของชีวิตที่กำหนดไว้ได้	Interval	ปรับปรุงจาก ไพโรจน์ การธรรมณี (2547)
27. ข้าพเจ้าชอบแก้ไขปัญหายากๆ และท้าทายความสามารถ		
28. หากข้าพเจ้าไม่ถนัดในเรื่องใด ข้าพเจ้าจะพยายามเอาชนะในเรื่องนั้น โดยการเรียนรู้อย่างหนักเพื่อให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายให้ได้		
29. ในการปฏิบัติงานทุกครั้งหากมีปัญหา ข้าพเจ้าจะปรึกษาหารือกับผู้ที่มีความรู้ในเรื่องนั้นเสมอ เพื่อแก้ไขปัญหาก็สามารถคล่องไปได้		
30. ในการปฏิบัติงานหากมีปัญหาเกิดขึ้น ข้าพเจ้าจะแก้ไขปัญหาวัยเหตุผลตามหลักวิชาการ		

แบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อมูลการสอบถาม พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของพนักงาน
บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยลักษณะคำถามเป็นการแสดงความคิดเห็น 5 ระดับ แสดงได้
ดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4: คำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 3 (พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของพนักงานบริษัทเอกชน)

คำถาม	มาตรวัด	ที่มา
พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์		
ด้านการแสวงหาโอกาส		
31. ข้าพเจ้าชอบการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จากความก้าวหน้าทาง วิทยาการและเทคโนโลยีเพื่อหาแนวทางในการพัฒนา งาน	Interval	ปรับปรุงจาก พรทิพย์ ไชยฤกษ์ (2555)
32. ข้าพเจ้าพยายามคิดค้นวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ เพื่อ ปรับปรุงให้เกิดคุณภาพในการทำงานมากขึ้น		
33. ข้าพเจ้าชอบเข้าร่วมประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนองค์ ความรู้ใหม่ๆ		
34. ข้าพเจ้าชอบหาโอกาสที่จะเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อ การพัฒนาความสามารถและศักยภาพของตนเองอยู่ เสมอ		
35. ข้าพเจ้าชอบการค้นหาโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันความผิดพลาดใน การปฏิบัติงาน		
ด้านความคิดริเริ่ม		
36. ข้าพเจ้ามักรวบรวมความรู้ใหม่ๆ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการ ปฏิบัติงาน	Interval	ปรับปรุงจาก พรทิพย์ ไชยฤกษ์ (2555)
37. ข้าพเจ้าชอบคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน		

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.4 (ต่อ): คำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 3 (พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของพนักงาน
บริษัทเอกชน)

คำถาม	มาตรวัด	ที่มา
ด้านความคิดริเริ่ม		
38. ข้าพเจ้ามีความสนใจในการชี้แนะสิ่งใหม่เกี่ยวกับ แนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของ องค์กร	Interval	ปรับปรุงจาก พรทิพย์ ไชยฤกษ์ (2555)
39. ข้าพเจ้าเป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และสามารถ นำความคิดนั้นมาใช้ในการปฏิบัติงานได้		
40. ความคิดสร้างสรรค์จากประสบการณ์การทำงานที่ผ่าน มาของข้าพเจ้า ทำให้ข้าพเจ้าสามารถสร้างแนวคิด ใหม่ๆ เกี่ยวกับแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อนำมาใช้ ในองค์กร		
ด้านผู้นำทางความคิด		
41. ข้าพเจ้าสามารถระดมการชักจูงและโน้มน้าวให้ผู้อื่น เห็นด้วยกับความคิดใหม่ของข้าพเจ้า	Interval	ปรับปรุงจาก พรทิพย์ ไชยฤกษ์ (2555)
42. ข้าพเจ้าชอบแสดงความคิดเห็นด้านการพัฒนางานใน การประชุมองค์กรเสมอ		
43. ข้าพเจ้าชอบเสนอแนวคิดและสิ่งใหม่ๆ เกี่ยวกับการ ทำงานกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน		
44. ความคิดในการพัฒนาองค์กรของข้าพเจ้ามักได้รับการ สนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้าเสมอ		
45. ข้าพเจ้ามักจะเป็นผู้นำทางด้านความคิดในการพัฒนา งานให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ		
ด้านการประยุกต์ใช้		
46. ข้าพเจ้ามักนำความรู้ที่ได้จากการอบรมสัมมนามาใช้ในการ ปฏิบัติงาน	Interval	ปรับปรุงจาก พรทิพย์ ไชยฤกษ์ (2555)

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.4 (ต่อ): คำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 3 (พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของพนักงาน
บริษัทเอกชน)

คำถาม	มาตรวัด	ที่มา
ด้านการประยุกต์ใช้		
47. ข้าพเจ้ามีการทบทวนปัญหาที่เคยเกิดขึ้นเพื่อนำมา ป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก	Interval	ปรับปรุงจาก พรทิพย์ ไชยฤกษ์ (2555)
48. ข้าพเจ้านำความรู้จากผลสรุปงานวิจัยมาใช้ปรับปรุง การปฏิบัติงาน เพื่อให้แนวทางการปฏิบัติงานมีความ เหมาะสมกับองค์กรอยู่เสมอ		
49. ข้าพเจ้ามีการวางแผนและศึกษาวิธีการก่อนปฏิบัติงาน ทุกครั้ง		
50. ข้าพเจ้านำความรู้จากการติดตามข่าวสารการ เปลี่ยนแปลงทางวิทยาการและเทคโนโลยีมาใช้ในการ ปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอก องค์กร		

แบบสอบถามส่วนที่ 4 ข้อมูลการสอบถาม ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงาน
บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยลักษณะคำถามเป็นการแสดงความคิดเห็น 5 ระดับ แสดงได้
ดังตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5: แสดงคำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 4 (ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงาน
บริษัทเอกชน)

คำถาม	มาตรวัด	ที่มา
ความฉลาดทางอารมณ์		
การตระหนักรู้ในตนเอง		
51. ข้าพเจ้ารู้สาเหตุในการเกิดอารมณ์ต่างๆ ของตัวเอง	Interval	ปรับปรุงจาก อนงค์ทิพ วงศ์สุบรรณ (2552)
52. ข้าพเจ้าพยายามทำทุกวิถีทางเพื่อให้ชีวิตของตนเองมี ความหมาย		
53. ข้าพเจ้ามีความมั่นใจในความสามารถในการทำงานและ คุณค่าของตนเอง		
54. ข้าพเจ้าสามารถรับรู้บทบาทหน้าที่ของตนเองในการ ปฏิบัติงาน		
55. ข้าพเจ้ารู้ว่าตัวเองมีจุดเด่นและจุดด้อยอะไร		
การควบคุมตนเอง		
56. เมื่อข้าพเจ้ารู้สึกเครียด ข้าพเจ้าจะมีวิธีการหรือกิจกรรม เพื่อทำให้คลายความเครียดได้	Interval	ปรับปรุงจาก อนงค์ทิพ วงศ์สุบรรณ (2552)
57. ข้าพเจ้าสามารถพูดคุยและยิ้มให้กับคนที่ข้าพเจ้าไม่ชอบ ได้อย่างปกติ		
58. แม้จะมีเรื่องไม่สบายใจ ข้าพเจ้าก็ไม่ย่อท้อและพยายาม ทำงานที่ตนรับผิดชอบให้สำเร็จ		
59. ข้าพเจ้าสามารถเก็บความรู้สึกและสามารถสงบนิ่งได้ เมื่อตกเป็นเป้าความโกรธของผู้อื่น		

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.5 (ต่อ): แสดงคำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 4 (ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานบริษัทเอกชน)

คำถาม	มาตรวัด	ที่มา
การควบคุมตนเอง		
60. ข้าพเจ้ามีความอดทนเมื่อต้องอยู่ในสังคมที่มีกฎระเบียบ ขัดกับความเคยชินของตนเอง	Interval	ปรับปรุงจาก อนงค์ทิพ วงศ์สุบรรณ (2552)
การมีแรงจูงใจ		
61. ข้าพเจ้าสามารถสร้างกำลังใจให้กับตัวเองได้	Interval	ปรับปรุงจาก อนงค์ทิพ วงศ์สุบรรณ (2552)
62. ข้าพเจ้ามีความกระตือรือร้น ใฝ่หาความรู้ เพื่อพัฒนา ตนเอง		
63. แม้ว่าข้าพเจ้าจะล้มเหลวในการทำงานงานใดงานหนึ่ง ข้าพเจ้าก็จะพยายามแก้ไขและปรับปรุงเพื่อให้ประสบ ความสำเร็จในการทำงานครั้งต่อไป		
64. ข้าพเจ้าเชื่อว่า ไม่มีสิ่งใดที่ข้าพเจ้าทำไม่ได้		
65. ข้าพเจ้ามีพลังที่จะต่อสู้เสมอ		
การมีทักษะทางสังคม		
66. เมื่อเกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน ข้าพเจ้าสามารถ หาข้อยุติได้	Interval	ปรับปรุงจาก อนงค์ทิพ วงศ์สุบรรณ (2552)
67. ข้าพเจ้าสามารถทำความรู้จักกับผู้อื่นได้ง่าย		
68. ข้าพเจ้าสามารถเจรจา ติดต่о สื่อสารหรือประสานงาน กับผู้อื่นได้		
69. ข้าพเจ้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมและการแสดงความคิดเห็น ต่างๆ ขององค์กร		
70. ข้าพเจ้ายินดีที่จะให้ความร่วมมือและคำแนะนำต่างๆ ใน การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแก่ผู้อื่น		

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนในส่วนนี้มีมาตรวัดแบบ Likert Scale จากคะแนน 1-5 (ช่วงห่างระดับละ 1) โดยแต่ละระดับคะแนนมีความหมายดังนี้

5 หมายถึงเห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึงเห็นด้วยมาก

3 หมายถึงเห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึงเห็นด้วยน้อย

1 หมายถึงเห็นด้วยน้อยที่สุด

โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายจากการคำนวณอันตรภาคชั้นเพื่อหาช่วงคะแนนเฉลี่ยสำหรับการแปลความหมายโดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้ (วิชิตอุ๋น, 2550: 270)

แทนค่าตามสูตรการคำนวณอันตรภาคชั้นจะได้ค่าดังนี้

$$= 5 - 1 / 5$$

$$= 0.80$$

ดังนั้นจะมีเกณฑ์การแปลความหมายความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนโดยแปลผลจากค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 แปลความว่า มีความคิดเห็นน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 แปลความว่า มีความคิดเห็นน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 แปลความว่า มีความคิดเห็นปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 แปลความว่า มีความคิดเห็นมาก

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 แปลความว่า มีความคิดเห็นมากที่สุด

แบบสอบถาม ส่วนที่ 5 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานครโดยลักษณะคำถามเป็นการแสดงความคิดเห็น 5 ระดับ แสดงได้ดังตารางที่ 3.6

ตารางที่ 3.6: แสดงคำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 5 (ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทเอกชน)

คำถาม	มาตรวัด	ที่มา
ประสิทธิภาพในการทำงาน		
71. ข้าพเจ้าเชื่อว่า การพัฒนาผลงานให้ดีขึ้น คือ การแก้ไขข้อบกพร่องของงานที่เกิดขึ้น ให้มีข้อผิดพลาดน้อยที่สุดภายในระยะเวลาที่สั้นที่สุด	Interval	ปรับปรุงจาก สายฝน กล้าเดินดง (2551)
72. ข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลายหน้าที่ให้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย		
73. ข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามเวลาตามที่องค์กรกำหนดไว้		
74. ข้าพเจ้าเห็นความสำคัญของเวลาและพยายามใช้เวลาในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร		
75. ข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายภายในระยะเวลาและงบประมาณที่องค์กรกำหนดไว้		
76. ข้าพเจ้าสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงอย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดได้เป็นอย่างดี		

3.4 การทดสอบเครื่องมือ

3.4.1 การตรวจสอบความตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่จะศึกษา ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่านที่พิจารณาแบบสอบถาม ได้แก่

- นายสุรศักดิ์ อีธรรมธาดา ตำแหน่ง ผู้จัดการ ห้างหุ้นส่วนจำกัดวรรณชาติเพลส
- นางนิภา จิตรรุ่งวิทยา ตำแหน่ง ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ บริษัท ทิงค์เน็ต จำกัด
- นางสุกตา ยินดี ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกบัญชี บริษัททอหินคอร์ปอเรชั่น จำกัด

3.4.2 การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะมีความเข้าใจตรงกัน และตอบคำถามได้ตามความเป็นจริงทุกข้อ รวมทั้งข้อคำถามมีความเที่ยงทางสถิติ วิธีการทดสอบกระทำได้โดยการทดลองนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนและพักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 40 ตัวอย่าง หลังจากนั้น จึงวิเคราะห์ความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้สถิติและพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของคำถามในแต่ละด้าน ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ 3.7

ตารางที่ 3.7: ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถาม

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค			
	ข้อ	กลุ่มทดลอง (n = 40)	ข้อ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 400)
1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	30	.885	30	.920
1.1 ด้านความต้องการจริยธรรมในการทำงาน	5	.803	5	.765
1.2 ด้านความต้องการค่าตอบแทน	5	.661	5	.755
1.3 ด้านความต้องการแสวงหามาตรฐานที่ดีเลิศ	5	.753	5	.778
1.4 ด้านความต้องการแข่งขันในการทำงาน	5	.806	5	.831
1.5 ด้านความต้องการที่จะมีสถานภาพที่สูงขึ้น	5	.828	5	.853

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.7 (ต่อ): ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถาม

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค			
	ข้อ	กลุ่มทดลอง (n = 40)	ข้อ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 400)
1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	30	.885	30	.920
1.6 ด้านความต้องการที่จะเอาชนะปัญหาต่างๆ	5	.848	5	.770
2. พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์	20	.935	20	.943
2.1 ด้านการแสวงหาโอกาส	5	.849	5	.860
2.2 ด้านความคิดริเริ่ม	5	.835	5	.861
2.3 ด้านผู้นำทางความคิด	5	.901	5	.898
2.4 ด้านการประยุกต์ใช้	5	.836	5	.849
3. ความฉลาดทางอารมณ์	20	.926	20	.910
3.1 การตระหนักรู้ในตนเอง	5	.860	5	.849
3.2 การควบคุมตนเอง	5	.761	5	.607
3.3 การมีแรงจูงใจ	5	.785	5	.851
3.4 การมีทักษะทางสังคม	5	.835	5	.849
4. ประสิทธิภาพในการทำงาน	6	.889	6	.888
ค่าความเชื่อมั่นรวม	76	.961	76	.968

เมื่อนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มทดลองที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ต้องการศึกษาจำนวน 40 ชุดมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ 0.961 แบบสอบถามในแต่ละด้านมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.661 – 0.901 ซึ่งเมื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงในการศึกษาจำนวน 400 ชุดพบว่าแบบสอบถามในแต่ละด้านมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.607 – 0.898 (ดังตารางที่ 3.5) ซึ่งสรุประดับความเชื่อมั่นได้ว่าแบบสอบถามมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลางถึงสูงและมีระดับการนำไปใช้งานได้พอใช้ถึงใช้ได้ดี (พรรณิ ลีกิจวัฒน์, 2553)

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

ประเภทที่ 1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถาม มีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมดังนี้

1. ผู้วิจัยทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบในการศึกษาและนำมาสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ พนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนและพักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครตามที่ได้กำหนดจำนวนไว้ในเบื้องต้นแล้วจำนวน 400 ชุด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนกันยายน 2557 ถึงเดือนมกราคม 2558
2. ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถามก่อนที่จะนำมาประมวลผลในระบบ
3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว นำมาลงรหัสตัวเลขในแบบลงรหัสสำหรับการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน แล้วจึงนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป

ประเภทที่ 2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือบทความวิชาการ วารสารวิชาการ ผลงานวิจัยที่ศึกษามาก่อนแล้ว และรวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตที่สามารถสืบค้นได้ โดยเกี่ยวข้องกับปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Needs for Achievement) พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ (Creative Action) และความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotients) เพื่อใช้ในการกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย และสามารถใช้อ้างอิงในการเขียนรายงานผลการวิจัยได้

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งเป็นออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลในแต่ละส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ครึ่งนี้วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์และความฉลาดทางอารมณ์ ทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเอกชน ทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) ใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Liner Regression Analysis) (ศิริชัย, 2550) โดยสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านต่างๆ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการจริยธรรมในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

สมมติฐานข้อที่ 1.2 ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการค่าตอบแทน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการแสวงหามาตรฐานที่ดีเลิศ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการแข่งขันในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการที่จะมีสถานภาพที่สูงขึ้น ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

สมมติฐานข้อที่ 1.6 ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการที่จะเอาชนะปัญหาต่างๆ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

สมมติฐานข้อที่ 2 พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านต่างๆ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 2.1 พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการแสวงหาโอกาส ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

สมมติฐานข้อที่ 2.2 พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านความคิดริเริ่ม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

สมมติฐานข้อที่ 2.3 พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านผู้นำทางความคิด ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

สมมติฐานข้อที่ 2.4 พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการประยุกต์ใช้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

สมมติฐานข้อที่ 3 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านต่างๆ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 3.1 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

สมมติฐานข้อที่ 3.2 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการควบคุมตนเอง ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

สมมติฐานข้อที่ 3.3 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการมีแรงจูงใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

สมมติฐานข้อที่ 3.4 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการมีทักษะทางสังคม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

จากการกำหนดสมมติฐานข้างต้น เพื่อทำการทดสอบอิทธิพลของปัจจัยตัวแปรอิสระ (X) ที่มีผลต่อปัจจัยตัวแปรตาม (Y) โดยเลือกใช้สถิติสำหรับการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งในงานวิจัยนี้จะใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบที่มีความสัมพันธ์กันในเชิงเส้นตรง ดังนั้น สมการถดถอยที่ได้จะเรียกว่า สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Liner Regression Equation) โดยมีตัวแบบดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2550)

$$\text{สมการพยากรณ์ คือ } Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k$$

สัญลักษณ์ที่ใช้มีความหมายต่อไปนี้

k	หมายถึง จำนวนตัวแปรอิสระที่ใช้ในสมการ
$\hat{Y}$	หมายถึง ค่าประมาณหรือค่าทำนาย

b_0 หมายถึง แทนค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย
 $b_1, \dots, b_k$ หมายถึง น้ำหนักคะแนนหรือสัมประสิทธิ์การถดถอยของ

ตัว

แปรอิสระตัวที่ 1 ถึง ตัวที่ k ตามลำดับ

$X_0, \dots, X_k$ หมายถึง คะแนนตัวแปรอิสระ ตัวที่ 1 ถึง ตัวที่ k

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์หาคุณภาพของเครื่องมือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหาระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้การคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) จากสูตร (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2550)

$$\alpha = (N/(N-1)) * [1 - \sum(s_i^2)/s_{sum}^2]$$

กำหนดให้ α หมายถึง ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

N หมายถึง จำนวนข้อของแบบสอบถาม

s_i^2 หมายถึง ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ

s_{sum}^2 หมายถึง ค่าความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

บทที่ 4

ผลการดำเนินการวิจัย

การศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์จำนวน 400 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับ 100% และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.961 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นสูง (Nunnally, 1978) จึงสามารถนำผลลัพธ์ไปวิเคราะห์ในขั้นต่อไปสถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ทดสอบสมมติฐาน และนำเสนอผลการวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน
- 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน
- 4.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลในแต่ละส่วน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ครั้งนี้วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และร้อยละสรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	133	33.3
หญิง	267	66.8
รวม	400	100.0

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีจำนวน 267 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.8 รองลงมา คือ เพศชาย มีจำนวน 133 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.3

ตารางที่ 4.2: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	2	0.5
20– 25 ปี	177	44.3
26– 30 ปี	102	25.5
31 –35 ปี	37	9.3
36 –40 ปี	36	9.0
41– 45 ปี	20	5.0
46 – 50 ปี	17	4.3

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ): จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
51 ปีขึ้นไป	9	2.3
รวม	400	100.0

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20-25 ปี ซึ่งมีจำนวน 177 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.3 รองลงมาคือ อายุ 26-30 ปี ซึ่งมีจำนวน 102 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.5 อายุ 31-35 ปี ซึ่งมีจำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.3 อายุ 36-40 ปี ซึ่งมีจำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.0 อายุ 41-45 ปี ซึ่งมีจำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.0 อายุ 46 – 50 ปี ซึ่งมีจำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.3 อายุ 51 ปีขึ้นไป ซึ่งมีจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.3 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	67	16.8
ปริญญาตรี	300	75.0
สูงกว่าปริญญาตรี	33	8.3
รวม	400	100.0

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีจำนวน 300 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.0 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.8 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	62	15.5
15,001-25,000 บาท	219	54.8
25,001-35,000 บาท	79	19.8
35,001-45,000 บาท	17	4.3
45,001-55,000 บาท	9	2.3
50,001 บาท ขึ้นไป	14	3.5
รวม	400	100.0

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 219 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 79 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001-45,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป ซึ่งมีจำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.5 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001-55,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ปี	172	43.0
3-6 ปี	114	28.5
7-10 ปี	32	8.0
มากกว่า 9 ปี	82	20.5
รวม	400	100.0

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 3 ปี ซึ่งมีจำนวน 172 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมา มีประสบการณ์ในการทำงาน 3-6 ปี มีจำนวน 114 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.5 ปี มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 9 ปี ซึ่งมีจำนวน 82

ราย คิดเป็นร้อยละ 20.5 และมีประสบการณ์ในการทำงาน 7-10 ปี ซึ่งมีจำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลเพื่ออธิบายถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	$\bar{x}$	S.D	ระดับ ความ คิดเห็น
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	4.11	0.417	มาก
1. ด้านความต้องการจริยธรรมในการทำงาน	4.37	0.491	มากที่สุด
2. ด้านความต้องการค่าตอบแทน	4.23	0.556	มากที่สุด
3. ด้านความต้องการแสวงหามาตรฐานที่ดีเลิศ	4.14	0.514	มาก
4. ด้านความต้องการแข่งขันในการทำงาน	3.91	0.658	มาก
5. ด้านความต้องการที่จะมีสถานภาพที่สูงขึ้น	3.93	0.640	มาก
6. ด้านความต้องการที่จะเอาชนะปัญหาต่างๆ	4.07	0.512	มาก
พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์	3.89	0.525	มาก
7. ด้านการแสวงหาโอกาส	4.04	0.595	มาก
8. ด้านความคิดริเริ่ม	3.91	0.583	มาก
9. ด้านผู้นำทางความคิด	3.70	0.685	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.6 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	$\bar{x}$	S.D	ระดับ ความคิดเห็น
พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์	3.89	0.525	มาก
10. ด้านการประยุกต์ใช้	3.92	0.587	มาก
ความฉลาดทางอารมณ์	4.07	0.485	มาก
11. การตระหนักรู้ในตนเอง	4.10	.556	มาก
12. การควบคุมตนเอง	4.05	.623	มาก
13. การมีแรงจูงใจ	4.07	.558	มาก
14. การมีทักษะทางสังคม	4.06	.590	มาก
ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน	4.10	.562	มาก
รวม	4.04	0.431	มาก

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความต้องการจริยธรรมในการทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37) รองลงมาคือ ด้านความต้องการค่าตอบแทน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23) ด้านความต้องการแสวงหามาตรฐานที่ดีเลิศ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14) ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) ด้านความต้องการที่จะเอาชนะปัญหาต่างๆ และการมีแรงจูงใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) ด้านการมีทักษะทางสังคม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) ด้านการควบคุมตนเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05) ด้านการแสวงหาโอกาส (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04) ด้านความต้องการที่จะมีสถานภาพที่สูงขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) ด้านการประยุกต์ใช้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92) ด้านความต้องการแข่งขันในการทำงานและความคิดริเริ่ม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านผู้นำทางความคิด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความต้องการจริยธรรมในการทำงาน

ด้านความต้องการจริยธรรมในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ข้าพเจ้ามีความเห็นว่า พนักงานที่ดีจะต้องปฏิบัติงานโดยยึดหลัก“พรหมวิหาร 4” คือ ประพฤติดี ประพฤติชอบ มีความหนักแน่น อดทน และอภัยภัยดี	4.20	0.754	มาก
2. ข้าพเจ้าต้องการปฏิบัติงานในองค์กรที่มีความยุติธรรม ความเสมอภาค และความเป็นธรรม	4.51	0.649	มากที่สุด
3. ข้าพเจ้ามีความเห็นว่า องค์กรที่ดีจะคำนึงถึงความรู้ความสามารถของพนักงานมากกว่าระบบอุปถัมภ์	4.43	0.649	มากที่สุด
4. ข้าพเจ้าต้องการปฏิบัติงานในองค์กรที่ให้ความเคารพในสิทธิและความเป็นส่วนตัวของพนักงาน	4.40	0.668	มากที่สุด
5. ข้าพเจ้าต้องการมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม	4.32	0.696	มากที่สุด
รวม	4.37	0.491	มากที่สุด

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดกับด้านความต้องการจริยธรรมในการทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้าพเจ้าต้องการปฏิบัติงานในองค์กรที่มีความยุติธรรม ความเสมอภาค และความเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51) รองลงมาคือ ข้าพเจ้ามีความเห็นว่า องค์กรที่ดีจะคำนึงถึงความรู้ ความสามารถของพนักงานมากกว่าระบบอุปถัมภ์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43) ข้าพเจ้าต้องการปฏิบัติงานในองค์กรที่ให้ความเคารพในสิทธิและความเป็นส่วนตัวของพนักงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40) ข้าพเจ้าต้องการมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้าพเจ้า มีความเห็นว่า พนักงานที่ดีจะต้องปฏิบัติงาน โดยยึดหลัก“พรหมวิหาร 4” คือ ประพฤติดี ประพฤติชอบ มีความหนักแน่น อดทน และอภัยภัยดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความต้องการคำตอบแทน

ด้านความต้องการคำตอบแทน	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
6. ข้าพเจ้าเลือกทำงานที่มีการจ่ายค่าตอบแทนที่ยุติธรรม	4.46	0.714	มากที่สุด
7. สิ่งสำคัญสำหรับข้าพเจ้าในการเลือกงานก็คือ ค่าแรง	3.89	0.870	มาก
8. ข้าพเจ้าเลือกทำงานที่มีอัตราเงินเดือนสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน	4.19	0.816	มาก
9. ข้าพเจ้าทำงานหนักเพราะต้องการเงินเดือนที่สูงขึ้น	4.22	0.773	มากที่สุด
10. ข้าพเจ้าเลือกทำงานที่มีการจัดสวัสดิการที่ดีให้แก่พนักงาน	4.39	0.727	มากที่สุด
รวม	4.23	0.556	มากที่สุด

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดกับด้านความต้องการคำตอบแทน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้าพเจ้าเลือกทำงานที่มีการจ่ายค่าตอบแทนที่ยุติธรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46) รองลงมาคือ ข้าพเจ้าเลือกทำงานที่มีการจัดสวัสดิการที่ดีให้แก่พนักงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39) ข้าพเจ้าทำงานหนักเพราะต้องการเงินเดือนที่สูงขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22) ข้าพเจ้าเลือกทำงานที่มีอัตราเงินเดือนสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สิ่งสำคัญสำหรับข้าพเจ้าในการเลือกงานก็คือ ค่าแรง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความต้องการแสวงหามาตรฐานที่ดีเลิศ

ด้านความต้องการแสวงหามาตรฐานที่ดีเลิศ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
11. โดยทั่วไปข้าพเจ้ามักจะตั้งมาตรฐานของผลการทำงานของตนเองไว้สูงเพื่องานที่ดีเลิศ	3.93	0.724	มาก
12. ข้าพเจ้าต้องการรับการฝึกอบรมที่ทำให้เกิดความชำนาญพิเศษในงานที่รับผิดชอบ	4.19	0.727	มาก
13. ข้าพเจ้าสนใจเรียนรู้งานและทำงานที่ให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ ทักษะความสามารถใหม่ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น	4.33	0.650	มากที่สุด
14. ข้าพเจ้ามั่นใจว่าสามารถทำงานให้ได้มาตรฐานดีกว่าที่ผ่านมา	4.22	0.666	มากที่สุด
15. ข้าพเจ้าพยายามที่จะปฏิบัติงานให้ดีเด่นทุกครั้ง	4.03	0.759	มาก
รวม	4.14	0.514	มาก

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับด้านความต้องการแสวงหามาตรฐานที่ดีเลิศ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้าพเจ้าสนใจเรียนรู้งานและทำงานที่ให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ ทักษะความสามารถใหม่ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33) รองลงมาคือ ข้าพเจ้ามั่นใจว่าสามารถทำงานให้ได้มาตรฐานดีกว่าที่ผ่านมา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22) ข้าพเจ้าต้องการรับการฝึกอบรมที่ทำให้เกิดความชำนาญพิเศษในงานที่รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19) ข้าพเจ้าพยายามที่จะปฏิบัติงานให้ดีเด่นทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ โดยทั่วไปข้าพเจ้ามักจะตั้งมาตรฐานของผลการทำงานของตนเองไว้สูงเพื่องานที่ดีเลิศ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความต้องการแข่งขันในการทำงาน

ด้านความต้องการแข่งขันในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
16. เมื่อข้าพเจ้าได้ทำงานแข่งขันกับผู้อื่น ข้าพเจ้าจะใช้ความพยายามและความสามารถอย่างเต็มที่	3.99	0.776	มาก
17. ข้าพเจ้ามักเปรียบเทียบผลงานของตนเองกับผู้อื่นเสมอ เพื่อปรับปรุงงานของตนเองให้ดียิ่งขึ้น	3.94	0.816	มาก
18. ข้าพเจ้าถือว่าเป็นเรื่องสำคัญมากในการทำงานให้ได้ผลดีกว่าผู้อื่น	3.89	0.882	มาก
19. ในการทำงาน ข้าพเจ้าจะใช้กลยุทธ์และกลเม็ดกับผู้ที่มีความคุณภาพของการปฏิบัติงานเท่าเทียมกัน	3.96	0.865	มาก
20. ข้าพเจ้าจะรู้สึกประสบความสำเร็จหากสามารถทำงานได้ดีกว่าผู้อื่น	3.75	0.914	มาก
รวม	3.90	0.658	มาก

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับด้านความต้องการแข่งขันในการทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เมื่อข้าพเจ้าได้ทำงานแข่งขันกับผู้อื่น ข้าพเจ้าจะใช้ความพยายามและความสามารถอย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) รองลงมาคือ ในการทำงาน ข้าพเจ้าจะใช้กลยุทธ์และกลเม็ดกับผู้ที่มีความคุณภาพของการปฏิบัติงานเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) ข้าพเจ้ามักเปรียบเทียบผลงานของตนเองกับผู้อื่นเสมอ เพื่อปรับปรุงงานของตนเองให้ดียิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) ข้าพเจ้าถือว่าเป็นเรื่องสำคัญมากในการทำงานให้ได้ผลดีกว่าผู้อื่น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้าพเจ้าจะรู้สึกประสบความสำเร็จหากสามารถทำงานได้ดีกว่าผู้อื่น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความต้องการที่จะมีสถานภาพที่สูงขึ้น

ด้านความต้องการที่จะมีสถานภาพที่สูงขึ้น	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
21. ข้าพเจ้าต้องการเป็นบุคคลที่มีความสำคัญในองค์กร	3.75	0.838	มาก
22. ข้าพเจ้าต้องการตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.97	0.824	มาก
23. ข้าพเจ้าใฝ่ฝันที่จะมีอนาคตที่ดีและเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง	3.98	0.867	มาก
24. ข้าพเจ้าต้องการการยอมรับจากผู้อื่น	4.10	0.733	มาก
25. ข้าพเจ้าต้องการทำงานในตำแหน่งที่ต้องใช้ทักษะความสามารถในการเป็นผู้นำหรือผู้บริหาร	3.86	0.766	มาก
รวม	3.93	0.640	มาก

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับด้านความต้องการที่จะมีสถานภาพที่สูงขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้าพเจ้าต้องการการยอมรับจากผู้อื่น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) รองลงมาคือ ข้าพเจ้าใฝ่ฝันที่จะมีอนาคตที่ดีและเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) ข้าพเจ้าต้องการตำแหน่งที่สูงขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97) ข้าพเจ้าต้องการทำงานในตำแหน่งที่ต้องใช้ทักษะความสามารถในการเป็นผู้นำหรือผู้บริหาร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้าพเจ้าต้องการเป็นบุคคลที่มีความสำคัญในองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความต้องการที่จะเอาชนะปัญหาต่างๆ

ด้านความต้องการที่จะเอาชนะปัญหาต่างๆ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
26. ข้าพเจ้ามีความเชื่อว่า หากข้าพเจ้าใช้ความพยายามมากพอจะสามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของชีวิตที่ได้กำหนดไว้ได้	4.25	0.711	มากที่สุด
27. ข้าพเจ้าชอบแก้ไขปัญหายากและท้าทายความสามารถ	3.94	0.750	มาก
28. หากข้าพเจ้าไม่ถนัดในเรื่องใด ข้าพเจ้าจะพยายามเอาชนะในเรื่องนั้น โดยการเรียนรู้อย่างหนักเพื่อให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายให้ได้	3.99	0.718	มาก
29. ในการปฏิบัติงานทุกครั้งหากมีปัญหา ข้าพเจ้าจะปรึกษารื้อกับผู้ที่มีความรู้ในเรื่องนั้นเสมอ เพื่อแก้ไขปัญหาก็สามารถคล่องไปได้	4.24	.671	มากที่สุด
30. ในการปฏิบัติงานหากมีปัญหาเกิดขึ้น ข้าพเจ้าจะแก้ไขปัญหาด้วยเหตุผลตามหลักวิชาการ	3.95	0.701	มาก
รวม	4.07	0.512	มาก

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับด้านความต้องการที่จะเอาชนะปัญหาต่างๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้าพเจ้ามีความเชื่อว่า หากข้าพเจ้าใช้ความพยายามมากพอจะสามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของชีวิตที่ได้กำหนดไว้ได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25) รองลงมาคือ ในการปฏิบัติงานทุกครั้งหากมีปัญหา ข้าพเจ้าจะปรึกษารื้อกับผู้ที่มีความรู้ในเรื่องนั้นเสมอ เพื่อแก้ไขปัญหาก็สามารถคล่องไปได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24) หากข้าพเจ้าไม่ถนัดในเรื่องใด ข้าพเจ้าจะพยายามเอาชนะในเรื่องนั้น โดยการเรียนรู้อย่างหนักเพื่อให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายให้ได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) ในการปฏิบัติงานหากมีปัญหากเกิดขึ้น ข้าพเจ้าจะแก้ไขปัญหาด้วยเหตุผลตามหลักวิชาการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้าพเจ้าชอบแก้ไขปัญหายากและท้าทายความสามารถ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการแสวงหาโอกาส

ด้านการแสวงหาโอกาส	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
31. ข้าพเจ้าชอบการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จากความก้าวหน้าทางวิทยาการและเทคโนโลยีเพื่อหาแนวทางในการพัฒนางาน	4.12	0.758	มาก
32. ข้าพเจ้าพยายามคิดค้นวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงให้เกิดคุณภาพในการทำงานมากขึ้น	4.07	0.720	มาก
33. ข้าพเจ้าชอบเข้าร่วมประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนองค์ความรู้ใหม่ๆ	3.85	0.828	มาก
34. ข้าพเจ้าชอบหาโอกาสที่จะเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อการพัฒนาความสามารถและศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ	4.08	0.688	มาก
35. ข้าพเจ้าชอบการค้นหาโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	4.09	0.716	มาก
รวม	4.04	0.595	มาก

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับด้านการแสวงหาโอกาส (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้าพเจ้าชอบการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จากความก้าวหน้าทางวิทยาการ และเทคโนโลยีเพื่อหาแนวทางในการพัฒนางาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) รองลงมาคือ ข้าพเจ้าชอบการค้นหาโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) ข้าพเจ้าชอบหาโอกาสที่จะเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อการพัฒนาความสามารถและศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08) ข้าพเจ้าพยายามคิดค้นวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงให้เกิดคุณภาพในการทำงานมากขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้าพเจ้าชอบเข้าร่วมประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนองค์ความรู้ใหม่ๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความคิดริเริ่ม

ด้านความคิดริเริ่ม	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
36. ข้าพเจ้ามักรวบรวมความรู้ใหม่ๆ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน	4.00	0.700	มาก
37. ข้าพเจ้าชอบคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน	3.84	0.757	มาก
38. ข้าพเจ้ามีความสนใจในการขึ้นสิ่งใหม่เกี่ยวกับแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นที่ยอมรับขององค์กร	3.87	0.736	มาก
39. ข้าพเจ้าเป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และสามารถนำความคิดนั้นมาใช้ในการปฏิบัติงานได้	3.89	0.736	มาก
40. ความคิดสร้างสรรค์จากประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมาของข้าพเจ้า ทำให้ข้าพเจ้าสามารถสร้างแนวคิดใหม่ๆ เกี่ยวกับแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อนำมาใช้ในองค์กร	3.96	0.710	มาก
รวม	3.90	0.583	มาก

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับด้านด้านความคิดริเริ่ม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้าพเจ้ามักรวบรวมความรู้ใหม่ๆ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) รองลงมาคือ ความคิดสร้างสรรค์จากประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมาของข้าพเจ้า ทำให้ข้าพเจ้าสามารถสร้างแนวคิดใหม่ๆ เกี่ยวกับแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อนำมาใช้ในองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) ข้าพเจ้าเป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และสามารถนำความคิดนั้นมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) ข้าพเจ้ามีความสนใจในการขึ้นสิ่งใหม่เกี่ยวกับแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นที่ยอมรับขององค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้าพเจ้าชอบคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านผู้นำทางความคิด

ด้านผู้นำทางความคิด	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
41. ข้าพเจ้าสามารถระดมการชักจูงและโน้มน้าวให้ผู้อื่นเห็นด้วยกับความคิดใหม่ of ข้าพเจ้า	3.71	0.786	มาก
42. ข้าพเจ้าชอบแสดงความคิดเห็นด้านการพัฒนางานในกาประชุมองค์กรเสมอ	3.69	0.800	มาก
43. ข้าพเจ้าชอบเสนอแนวคิดและสิ่งใหม่ๆ เกี่ยวกับการทำงานกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน	3.80	0.804	มาก
44. ความคิดในการพัฒนาองค์กรของข้าพเจ้ามักได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้าเสมอ	3.69	0.829	มาก
45. ข้าพเจ้ามักจะเป็นผู้นำทางด้านความคิดในการพัฒนางาน ให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ	3.59	0.848	มาก
รวม	3.69	0.685	มาก

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับด้านผู้นำทางความคิด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้าพเจ้าชอบเสนอแนวคิดและสิ่งใหม่ๆ เกี่ยวกับการทำงานกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) รองลงมาคือ ข้าพเจ้าสามารถระดมการชักจูงและโน้มน้าวให้ผู้อื่นเห็นด้วยกับความคิดใหม่ of ข้าพเจ้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71) ข้าพเจ้าชอบแสดงความคิดเห็นด้านการพัฒนางานในกาประชุมองค์กรเสมอและความคิดในการพัฒนาองค์กรของข้าพเจ้ามักได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้าเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้าพเจ้ามักจะเป็นผู้นำทางด้านความคิดในการพัฒนางาน ให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการประยุกต์ใช้

ด้านการประยุกต์ใช้	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
46. ข้าพเจ้ามักนำความรู้ที่ได้จากการอบรมสัมมนามาใช้ในการปฏิบัติงาน	3.91	0.763	มาก
47. ข้าพเจ้ามีการทบทวนปัญหาที่เคยเกิดขึ้นเพื่อนำมาป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก	4.05	0.681	มาก
48. ข้าพเจ้านำความรู้จากผลสรุปงานวิจัยมาใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อให้แนวทางการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับองค์กรอยู่เสมอ	3.82	0.759	มาก
49. ข้าพเจ้ามีการวางแผนและศึกษาวิธีการก่อนปฏิบัติงานทุกครั้ง	3.98	0.715	มาก
50. ข้าพเจ้านำความรู้จากการติดตามข่าวสารการเปลี่ยนแปลงทางวิทยาการและเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร	3.87	0.795	มาก
รวม	3.92	0.587	มาก

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับด้านด้านการประยุกต์ใช้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้าพเจ้ามีการทบทวนปัญหาที่เคยเกิดขึ้นเพื่อนำมาป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05) รองลงมาคือ ข้าพเจ้ามีการวางแผนและศึกษาวิธีการก่อนปฏิบัติงานทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) ข้าพเจ้ามักนำความรู้ที่ได้จากการอบรมสัมมนามาใช้ในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) ข้าพเจ้านำความรู้จากการติดตามข่าวสารการเปลี่ยนแปลงทางวิทยาการและเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้าพเจ้านำความรู้จากผลสรุปงานวิจัยมาใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อให้แนวทางการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับองค์กรอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการตระหนักรู้ในตนเอง

การตระหนักรู้ในตนเอง	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
51. ข้าพเจ้ารู้สาเหตุในการเกิดอารมณ์ต่างๆ ของตัวเอง	4.15	0.711	มาก
52. ข้าพเจ้าพยายามทำทุกวิถีทางเพื่อให้ชีวิตของตนเองมีความหมาย	4.00	0.736	มาก
53. ข้าพเจ้ามีความมั่นใจในความสามารถในการทำงานและคุณค่าของตนเอง	4.06	0.695	มาก
54. ข้าพเจ้าสามารถรับรู้บทบาทหน้าที่ของตนเองในการปฏิบัติงาน	4.21	0.661	มากที่สุด
55. ข้าพเจ้ารู้ว่าตัวเองมีจุดเด่นและจุดด้อยอะไร	4.09	0.713	มาก
รวม	4.10	.556	มาก

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับด้านการตระหนักรู้ในตนเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้าพเจ้าสามารถรับรู้บทบาทหน้าที่ของตนเองในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21) รองลงมาคือ ข้าพเจ้ารู้สาเหตุในการเกิดอารมณ์ต่างๆ ของตัวเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) ข้าพเจ้ารู้ว่าตัวเองมีจุดเด่นและจุดด้อยอะไร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) ข้าพเจ้ามีความมั่นใจในความสามารถในการทำงานและคุณค่าของตนเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้าพเจ้าพยายามทำทุกวิถีทางเพื่อให้ชีวิตของตนเองมีความหมาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการควบคุมตนเอง

การควบคุมตนเอง	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
56. เมื่อข้าพเจ้ารู้สึกเครียด ข้าพเจ้าจะมีวิธีการหรือกิจกรรมเพื่อให้คลายความเครียดได้	4.15	0.762	มาก
57. ข้าพเจ้าสามารถพูดคุยและยิ้มให้กับคนที่ข้าพเจ้าไม่ชอบได้อย่างปกติ	4.02	1.669	มาก
58. แม้จะมีเรื่องไม่สบายใจ ข้าพเจ้าก็ไม่ย่อท้อและพยายามทำงานที่ตนรับผิดชอบให้สำเร็จ	4.16	0.675	มาก
59. ข้าพเจ้าสามารถเก็บความรู้สึกและสามารถสงบนิ่งได้เมื่อตกเป็นเป้าความโกรธของผู้อื่น	3.92	0.803	มาก
60. ข้าพเจ้ามีความอดทนเมื่อต้องอยู่ในสังคมที่มีกฎระเบียบขัดกับความเคยชินของตนเอง	4.03	0.723	มาก
รวม	4.05	.623	มาก

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับด้านการควบคุมตนเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ แม้จะมีเรื่องไม่สบายใจ ข้าพเจ้าก็ไม่ย่อท้อและพยายามทำงานที่ตนรับผิดชอบให้สำเร็จ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16) รองลงมาคือ เมื่อข้าพเจ้ารู้สึกเครียด ข้าพเจ้าจะมีวิธีการหรือกิจกรรม เพื่อให้คลายความเครียดได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) ข้าพเจ้ามีความอดทนเมื่อต้องอยู่ในสังคมที่มีกฎระเบียบขัดกับความเคยชินของตนเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) ข้าพเจ้าสามารถพูดคุยและยิ้มให้กับคนที่ข้าพเจ้าไม่ชอบได้อย่างปกติ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้าพเจ้าสามารถเก็บความรู้สึกและสามารถสงบนิ่งได้ เมื่อตกเป็นเป้าความโกรธของผู้อื่น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการมีแรงจูงใจ

การมีแรงจูงใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
61. ข้าพเจ้าสามารถสร้างกำลังใจให้กับตัวเองได้	4.13	0.725	มาก
62. ข้าพเจ้ามีความกระตือรือร้น ใฝ่หาความรู้ เพื่อพัฒนาตนเอง	4.07	0.677	มาก
63. แม้ว่าข้าพเจ้าจะล้มเหลวในการทำงานงานใดงานหนึ่ง ข้าพเจ้าก็จะพยายามแก้ไขและปรับปรุงเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการทำงานครั้งต่อไป	4.14	0.666	มาก
64. ข้าพเจ้าเชื่อว่า ไม่มีสิ่งใดที่ข้าพเจ้าทำไม่ได้	3.96	0.750	มาก
65. ข้าพเจ้ามีพลังที่จะต่อสู้เสมอ	4.07	0.703	มาก
รวม	4.07	.558	มาก

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับด้านการมีแรงจูงใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ แม้ว่าข้าพเจ้าจะล้มเหลวในการทำงานงานใดงานหนึ่งข้าพเจ้าก็จะพยายามแก้ไขและปรับปรุงเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการทำงานครั้งต่อไป (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14) รองลงมาคือ ข้าพเจ้าสามารถสร้างกำลังใจให้กับตัวเองได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13) ข้าพเจ้ามีความกระตือรือร้น ใฝ่หาความรู้ เพื่อพัฒนาตนเองและข้าพเจ้ามีพลังที่จะต่อสู้เสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้าพเจ้าเชื่อว่า ไม่มีสิ่งใดที่ข้าพเจ้าทำไม่ได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการมีทักษะทางสังคม

ด้านการมีทักษะทางสังคม	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
66. เมื่อเกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน ข้าพเจ้าสามารถหาข้อยุติได้	3.95	0.749	มาก
67. ข้าพเจ้าสามารถทำความรู้จักกับผู้อื่นได้ง่าย	4.06	0.798	มาก
68. ข้าพเจ้าสามารถเจรจา ติดต่о สื่อสารหรือประสานงานกับผู้อื่นได้	4.17	0.734	มาก
69. ข้าพเจ้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมและการแสดงความคิดเห็นต่างๆ ขององค์กร	3.95	0.740	มาก
70. ข้าพเจ้ายินดีที่จะให้ความร่วมมือและคำแนะนำต่างๆ ในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแก่ผู้อื่น	4.15	0.714	มาก
รวม	4.06	0.590	มาก

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับด้านการมีทักษะทางสังคม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้าพเจ้าสามารถเจรจา ติดต่о สื่อสารหรือประสานงานกับผู้อื่นได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17) รองลงมาคือ ข้าพเจ้ายินดีที่จะให้ความร่วมมือและคำแนะนำต่างๆ ในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแก่ผู้อื่น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) ข้าพเจ้าสามารถทำความรู้จักกับผู้อื่นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เมื่อเกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน ข้าพเจ้าสามารถหาข้อยุติได้และข้าพเจ้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมและการแสดงความคิดเห็นต่างๆ ขององค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
71. ข้าพเจ้าเชื่อว่า การพัฒนาผลงานให้ดีขึ้น คือ การแก้ไขข้อบกพร่องของงานที่เกิดขึ้น ให้มีข้อผิดพลาดน้อยที่สุดในระยะเวลาที่สั้นที่สุด	4.04	0.736	มาก
72. ข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลายหน้าที่ให้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย	4.05	0.706	มาก
73. ข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามเวลาตามที่องค์กรกำหนดไว้	4.10	0.684	มาก
74. ข้าพเจ้าเห็นความสำคัญของเวลาและพยายามใช้เวลาในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร	4.15	0.688	มาก
75. ข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายภายในระยะเวลาและงบประมาณที่องค์กรกำหนดไว้	4.10	0.693	มาก
76. ข้าพเจ้าสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงอย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดได้เป็นอย่างดี	4.13	0.703	มาก
รวม	4.10	.562	มาก

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้าพเจ้าเห็นความสำคัญของเวลาและพยายามใช้เวลาในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) รองลงมาคือ ข้าพเจ้าสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงอย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13) ข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามเวลาตามที่องค์กรกำหนดไว้และข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายภายในระยะเวลาและงบประมาณที่องค์กรกำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) ข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลายหน้าที่ให้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือข้าพเจ้าเชื่อว่า การพัฒนาผลงานให้ดีขึ้น คือ การแก้ไขข้อบกพร่องของงานที่เกิดขึ้น ให้มีข้อผิดพลาดน้อยที่สุดในระยะเวลาที่สั้นที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04) ตามลำดับ

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) มีผลการวิเคราะห์และมีความหมายของสัญลักษณ์ต่างๆ ดังนี้

Sig.	หมายถึง ระดับนัยสำคัญ
R^2	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์
S.E.	หมายถึง ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
B	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในสมการที่เขียนในรูปคะแนนดิบ
Beta (β)	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน
t	หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของสมการแต่ละค่าที่อยู่ในสมการ
Tolerance	หมายถึง ค่าที่สภาพของกลุ่มของตัวแปรอิสระในสมการมีความสัมพันธ์กัน
VIF	หมายถึง ค่าที่สภาพของกลุ่มของตัวแปรอิสระในสมการมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.22: การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัย	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร						
	S.E.	B	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	.205	.348		1.698	.090		
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์							
- ด้านความต้องการจริยธรรมในการทำงาน	.045	-.083	-.072	-1.826	.069	.647	1.546
- ด้านความต้องการค่าตอบแทน	.038	.024	.023	.624	.533	.722	1.385
- ด้านความต้องการแสวงหามาตรฐานที่ดีเลิศ	.058	.078	.072	1.356	.176	.364	2.748
- ด้านความต้องการแข่งขันในการทำงาน	.046	.067	.079	1.473	.142	.353	2.833
- ด้านความต้องการที่จะมีสถานภาพที่สูงขึ้น	.046	-.059	-.068	-1.283	.200	.363	2.758
- ด้านความต้องการที่จะเอาชนะปัญหาต่างๆ	.052	.087	.080	1.689	.092	.454	2.203
พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์							
- ด้านการแสวงหาโอกาส	.048	.093	.098	1.925	.055	.390	2.565
- ด้านความคิดริเริ่ม	.055	.065	.068	1.197	.232	.315	3.172
- ด้านผู้นำทางความคิด	.043	-.113	-.138	-2.663	.008*	.376	2.657
- ด้านการประยุกต์ใช้	.048	.097	.101	1.997	.046*	.396	2.528
ความฉลาดทางอารมณ์							
- การตระหนักรู้ในตนเอง	.050	.104	.103	2.090	.037*	.419	2.387
- การควบคุมตนเอง	.037	.045	.050	1.233	.218	.608	1.643
- การมีแรงจูงใจ	.053	.218	.216	4.095	.000*	.364	2.744
- การมีทักษะทางสังคม	.050	.299	.315	5.954	.000*	.363	2.753

$R^2 = .610$, $F = 42.987$, $*p < 0.05$

จากตารางที่ 4.22 ผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุของ ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ ด้านผู้นำทางความคิด ($\text{Sig.} = .008$) ด้านการประยุกต์ใช้ ($\text{Sig.} = .046$) และปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ($\text{Sig.} = .037$) ด้านการมีแรงจูงใจ ($\text{Sig.} = .000$) ด้านการมีทักษะทางสังคม ($\text{Sig.} = .000$) ในขณะที่ปัจจัยที่ไม่ส่งผลกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านความต้องการจริยธรรมในการทำงาน ด้านความต้องการค่าตอบแทน ด้านความต้องการแสวงหามาตรฐานที่ดีเลิศ ด้านความต้องการแข่งขันในการทำงาน ด้านความต้องการที่จะมีสถานภาพที่สูงขึ้น ด้านความต้องการที่จะเอาชนะปัญหาต่างๆ ปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ ด้านการแสวงหาโอกาส ด้านความคิดริเริ่ม และปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการควบคุมตนเอง

เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการมีทักษะทางสังคม ($\beta = .315$) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการมีแรงจูงใจ ($\beta = .216$) ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ($\beta = .103$) ปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ ด้านการประยุกต์ใช้ ($\beta = .101$) และด้านผู้นำทางความคิด ($\beta = -.138$) ตามลำดับ

นอกจากนี้ สัมประสิทธิ์การกำหนด ($R^2 = .610$) แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ ด้านผู้นำทางความคิด ด้านการประยุกต์ใช้ และปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการมีแรงจูงใจ ด้านการมีทักษะทางสังคม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 61.0 ที่เหลืออีกร้อยละ 39.0 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรอื่น

จากผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ (Independent) 14 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการจริยธรรมในการทำงาน (X_1) ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการค่าตอบแทน (X_2) ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการแสวงหามาตรฐานที่ดีเลิศ (X_3) ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านต้องการแข่งขันในการทำงาน (X_4) ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการที่จะมีสถานภาพที่สูงขึ้น (X_5) ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการที่จะเอาชนะปัญหาต่างๆ (X_6) ปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการแสวงหาโอกาส (X_7) ปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านความคิดริเริ่ม (X_8) ปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านผู้นำทางความคิด (X_9) ปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการประยุกต์ใช้ (X_{10}) ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง (X_{11}) ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ด้านการควบคุมตนเอง (X_{12}) ปัจจัยความ

ฉลาดทางอารมณ์ด้านการมีแรงจูงใจ (X_{13}) ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ด้านการมีทักษะทางสังคม (X_{14}) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ($\hat{Y}$) สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เพื่อทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.348 - 0.113 X_9 + 0.097 X_{10} + 0.104 X_{11} + 0.218 X_{13} + 0.299 X_{14}$$

จากสมการเชิงเส้นตรงดังกล่าว จะเห็นว่า ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ด้านการมีทักษะทางสังคม เท่ากับ .299 ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ด้านการมีแรงจูงใจ เท่ากับ .218 ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง เท่ากับ .104 และปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการประยุกต์ใช้ เท่ากับ .097 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก ถือว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านผู้นำทางความคิด เท่ากับ -.113 มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบ ถือว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครในทิศทางตรงกันข้าม

นอกจากนี้ จากการตรวจสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า Variance Inflation Factor (VIF) ซึ่งค่า VIF ที่มีค่าเกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง ดังนั้น ก่อนนำตัวแปรอิสระใดๆ เข้าสู่สมการถดถอยควรพิจารณารายละเอียดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระก่อน ซึ่งวิธีการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระมีอยู่หลายแนวทาง (ประสิทธิ์ สันติกาญจน์, 2551) โดยงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการตรวจสอบความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรอิสระอยู่ 2 วิธี ได้แก่

1. การตรวจสอบจากค่า Variance Inflation Factor (VIF) ของตัวแปรอิสระ
2. การตรวจสอบจากค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระ

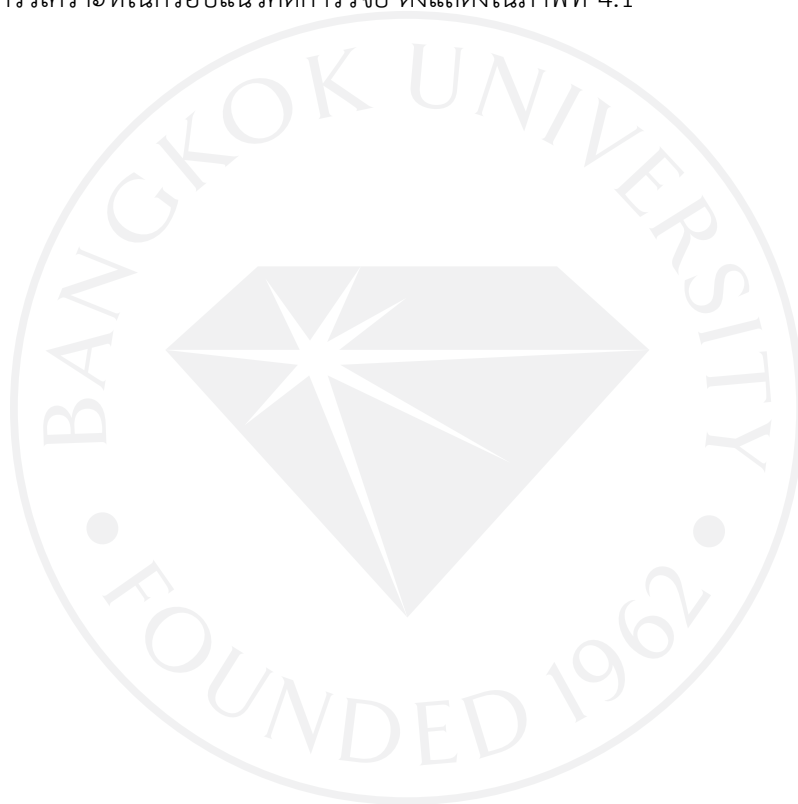
โดยที่ค่า Tolerance และ Variance Inflation Factor (VIF) เป็นตัวบ่งบอกว่า ตัวแปรใดบ้างที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน โดยที่ค่าทั้งสองนี้เป็นส่วนกลับต่อกัน ดังแสดงได้ในสมการข้างล่างนี้ (ประสิทธิ์ สันติกาญจน์, 2551)

$$\begin{aligned} \text{Tol}_i &= 1 / \text{VIF}_i = 1 - R_i^2 \\ \text{และ} \quad \text{Tol}_i &= 1 - R_i^2 \\ \text{เพราะฉะนั้น} \quad \text{VIF} &= 1 / (1 - R_i^2) = 1 / \text{Tol}_i \end{aligned}$$

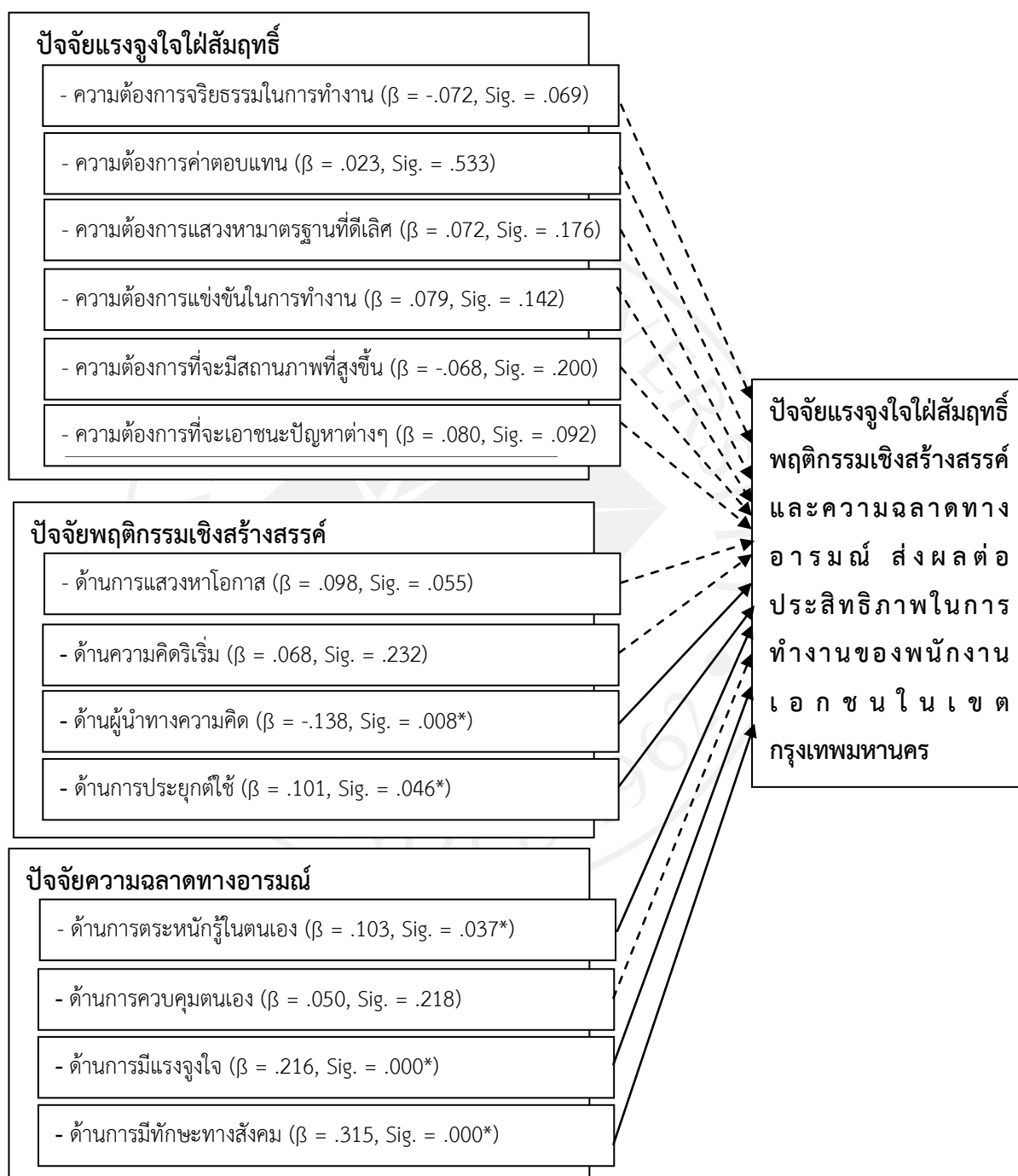
ดังนั้น ค่า VIF และค่า R^2 จะมีความสัมพันธ์ทางตรงกันข้าม กล่าวคือ จะไม่รับตัวแปรอิสระเข้าในสมการถดถอย ถ้า R_i^2 หรือ VIF_i มีค่าสูง หรือ Tol_i มีค่าต่ำ ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า

Tolerance ของตัวแปรอิสระ มีค่าเท่ากับ 0.315-0.722 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำคือ พิจารณาจากค่าความคงทนของการยอมรับ (Tolerance) มีค่าไม่น้อยกว่า 0.10 (วรณีย์ ทิรัญญากร, 2546, หน้า 112) และค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าตั้งแต่ 1.385 – 3.172 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5.0 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีความสำคัญ (Zikmund, Babin, Carr, & Griffin, 2013, p.590)

ในการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ในกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1: ผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร



จากผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ ได้ผลสรุปว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ ด้านผู้นำทางความคิด ด้านการประยุกต์ใช้ และปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการมีแรงจูงใจ ด้านการมีทักษะทางสังคม ในขณะที่ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านความต้องการจริยธรรมในการทำงาน ด้านความต้องการค่าตอบแทน ด้านความต้องการแสวงหามาตรฐานที่ดีเลิศ ด้านความต้องการแข่งขันในการทำงาน ด้านความต้องการที่จะมีสถานภาพที่สูงขึ้น ด้านความต้องการที่จะเอาชนะปัญหาต่างๆ ปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ ด้านการแสวงหาโอกาส ด้านความคิดริเริ่ม และปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการควบคุมตนเอง



4.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.23: สรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านต่างๆ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทเอกชน	
1.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการจริยธรรมในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.2 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการค่าตอบแทน ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.3 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการแสวงหามาตรฐานที่ดีเลิศ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.4 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการแข่งขันในการทำงาน ส่งผล ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.5 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการที่จะมีสถานภาพที่สูงขึ้น ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.6 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการที่จะเอาชนะปัญหาต่างๆ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน	ปฏิเสธสมมติฐาน

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.23 (ต่อ): สรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 2 พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านต่างๆ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน	
2.1 พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการแสวงหาโอกาส ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.2 พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านความคิดริเริ่ม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.3 พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านผู้นำทางความคิด ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน	ยอมรับสมมติฐาน
2.4 พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการประยุกต์ใช้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 3 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านต่างๆ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน	
3.1 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน	ยอมรับสมมติฐาน
3.2 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการควบคุมตนเอง ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3.3 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการมีแรงจูงใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน	ยอมรับสมมติฐาน
3.4 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการมีทักษะทางสังคม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนและพักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 20 สถิติที่ใช้สำหรับข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และสถิติที่ใช้สำหรับข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ จำนวน 400 ชุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.8 มีอายุ 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.3 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 75.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 54.8 และมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.0

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ เรียงลำดับ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบไปด้วย

1.1 ด้านความต้องการจริยธรรมในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความต้องการจริยธรรมในการทำงาน โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านความต้องการจริยธรรมในการทำงานแต่ละรายการ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านความต้องการจริยธรรมในการทำงานคือ ข้าพเจ้าต้องการปฏิบัติงานในองค์กรที่มีความยุติธรรม ความเสมอภาค และความเป็นธรรม ($\bar{X} = 4.51$) รองลงมาคือ ข้าพเจ้ามีความเห็นว่า องค์กรที่ดีจะคำนึงถึงความรู้ ความสามารถของพนักงานมากกว่าระบบอุปถัมภ์ ($\bar{X} = 4.43$) ข้าพเจ้าต้องการปฏิบัติงานในองค์กรที่ให้ความเคารพในสิทธิและความเป็นส่วนตัวของพนักงาน ($\bar{X} = 4.40$) ข้าพเจ้าต้องการมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ($\bar{X} = 4.32$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือข้าพเจ้ามีความเห็นว่า พนักงานที่ดีจะต้องปฏิบัติงาน โดยยึดหลัก“พรหมวิหาร 4” คือ ประพฤติดี ประพฤติชอบ มีความหนักแน่น อุดม และ อหิสาภัยดี ($\bar{X} = 4.20$) ตามลำดับ

1.2 ด้านความต้องการค่าตอบแทน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความต้องการค่าตอบแทน โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านความต้องการค่าตอบแทนแต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านความต้องการค่าตอบแทนคือ ข้าพเจ้าเลือกทำงานที่มีการจ่ายค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ($\bar{X} = 4.46$) รองลงมาคือ ข้าพเจ้าเลือกทำงานที่มีการจัดสวัสดิการที่ดีให้แก่พนักงาน ($\bar{X} = 4.39$) ข้าพเจ้าทำงานหนักเพราะต้องการเงินเดือนที่สูงขึ้น ($\bar{X} = 4.22$) ข้าพเจ้าเลือกทำงานที่มีอัตราเงินเดือนสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.19$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สิ่งสำคัญสำหรับข้าพเจ้าในการเลือกงานก็คือ ค่าแรง ($\bar{X} = 3.89$) ตามลำดับ

1.3 ด้านความต้องการแสวงหามาตรฐานที่ดีเลิศ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความต้องการแสวงหามาตรฐานที่ดีเลิศ โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.14$) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านความต้องการแสวงหามาตรฐานที่ดีเลิศแต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านความต้องการแสวงหามาตรฐานที่ดีเลิศคือ ข้าพเจ้าสนใจเรียนรู้งานและงานที่ให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ ทักษะความสามารถใหม่ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ($\bar{X} = 4.33$) รองลงมาคือ ข้าพเจ้ามั่นใจว่าสามารถทำงานให้ได้มาตรฐานดีกว่าที่ผ่านมา ($\bar{X} = 4.22$) ข้าพเจ้าต้องการรับการฝึกอบรมที่ทำให้เกิดความชำนาญพิเศษในงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.19$) ข้าพเจ้าพยายามที่จะปฏิบัติงานให้ดีเด่นทุกครั้ง ($\bar{X} = 4.03$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดโดยทั่วไปข้าพเจ้ามักจะตั้งมาตรฐานของผลการทำงานของตนเองไว้สูงเพื่องานที่ดีเลิศ ($\bar{X} = 3.93$) ตามลำดับ

1.4 ด้านความต้องการแข่งขันในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต

กรุงเทพมหานคร ด้านความต้องการแข่งขันในการทำงาน โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.90$) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านความต้องการแข่งขันในการทำงานแต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านความต้องการแข่งขันในการทำงานคือ เมื่อข้าพเจ้าได้ทำงานแข่งขันกับผู้อื่น ข้าพเจ้าจะใช้ความพยายามและความสามารถอย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.99$) รองลงมาคือ ในการทำงาน ข้าพเจ้าจะใช้กลยุทธ์และกลเม็ดกับผู้ที่มิคุณภาพของการปฏิบัติงานเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.96$) ข้าพเจ้ามักเปรียบเทียบผลงานของตนเองกับผู้อื่นเสมอ เพื่อปรับปรุงงานของตนเองให้ดียิ่งขึ้น ($\bar{X} = 3.94$) ข้าพเจ้าถือว่าเป็นเรื่องสำคัญมากในการทำงานให้ได้ผลดีกว่าผู้อื่น ($\bar{X} = 3.89$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้าพเจ้าจะรู้สึกประสบความสำเร็จหากสามารถทำงานได้ดีกว่าผู้อื่น ($\bar{X} = 3.75$) ตามลำดับ

1.5 ด้านความต้องการที่จะมีสถานภาพที่สูงขึ้น ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความต้องการที่จะมีสถานภาพที่สูงขึ้น โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.93$) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านความต้องการที่จะมีสถานภาพที่สูงขึ้นแต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านความต้องการที่จะมีสถานภาพที่สูงขึ้นคือ ข้าพเจ้าต้องการการยอมรับจากผู้อื่น ($\bar{X} = 4.10$) รองลงมาคือ ข้าพเจ้าใฝ่ฝันที่จะมีอนาคตที่ดีและเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง ($\bar{X} = 3.98$) ข้าพเจ้าต้องการตำแหน่งที่สูงขึ้น ($\bar{X} = 3.97$) ข้าพเจ้าต้องการทำงานในตำแหน่งที่ต้องใช้ทักษะความสามารถในด้านการเป็นผู้นำหรือผู้บริหาร ($\bar{X} = 3.86$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้าพเจ้าต้องการเป็นบุคคลที่มีความสำคัญในองค์กร ($\bar{X} = 3.75$) ตามลำดับ

1.6 ด้านความต้องการที่จะเอาชนะปัญหาต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความต้องการที่จะเอาชนะปัญหาต่างๆ โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.07$) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านความต้องการที่จะเอาชนะปัญหาต่างๆ แต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านความต้องการที่จะเอาชนะปัญหาต่างๆ คือ ข้าพเจ้ามีความเชื่อว่า หากข้าพเจ้าใช้ความพยายามมากพอจะสามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของชีวิตที่ได้กำหนดไว้ได้ ($\bar{X} = 4.25$) รองลงมาคือ ในการปฏิบัติงานทุกครั้งหากมีปัญหา ข้าพเจ้าจะปรึกษาหารือกับผู้ที่มีความรู้ในเรื่องนั้นเสมอ เพื่อแก้ไขปัญหาให้สามารถลุล่วงไปได้ ($\bar{X} = 4.24$) หากข้าพเจ้าไม่ถนัดในเรื่องใด ข้าพเจ้าจะพยายามเอาชนะในเรื่องนั้น โดยการเรียนรู้อย่างหนักเพื่อให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายให้ได้ ($\bar{X} = 3.99$) ในการปฏิบัติงานหากมีปัญหาเกิดขึ้น ข้าพเจ้าจะแก้ไขปัญหาด้วยเหตุผลตามหลักวิชาการ ($\bar{X} = 3.95$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้าพเจ้าชอบแก้ไขปัญหายุ่งยากและท้าทายความสามารถ ($\bar{X} = 3.94$) ตามลำดับ

2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบไปด้วย

2.1 ด้านการแสวงหาโอกาส ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยด้านพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการแสวงหาโอกาส โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.04$) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านการแสวงหาโอกาสแต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านการแสวงหาโอกาสคือ ข้าพเจ้าชอบการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จากความก้าวหน้าทางวิทยาการ และเทคโนโลยีเพื่อหาแนวทางในการพัฒนางาน ($\bar{X} = 4.12$) รองลงมาคือ ข้าพเจ้าชอบการค้นหาโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.09$) ข้าพเจ้าชอบหาโอกาสที่จะเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อการพัฒนาความสามารถ และศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.08$) ข้าพเจ้าพยายามคิดค้นวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงให้เกิดคุณภาพในการทำงานมากขึ้น ($\bar{X} = 4.07$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้าพเจ้าชอบเข้าร่วมประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนองค์ความรู้ใหม่ๆ ($\bar{X} = 3.85$) ตามลำดับ

2.2 ด้านความคิดริเริ่ม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยด้านพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความคิดริเริ่ม โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.90$) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านความคิดริเริ่มแต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านความคิดริเริ่มคือ ข้าพเจ้ามักรวบรวมความรู้ใหม่ๆ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมาคือ ความคิดสร้างสรรค์จากประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมาของข้าพเจ้า ทำให้ข้าพเจ้าสามารถสร้างแนวคิดใหม่ๆ เกี่ยวกับแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อนำมา ใช้ในองค์กร ($\bar{X} = 3.96$) ข้าพเจ้าเป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และสามารถนำความคิดนั้นมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ ($\bar{X} = 3.89$) ข้าพเจ้ามีความสนใจในการขึ้นสิ่งใหม่เกี่ยวกับแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นที่ยอมรับขององค์กร ($\bar{X} = 3.87$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้าพเจ้าชอบคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.84$) ตามลำดับ

2.3 ด้านผู้นำทางความคิด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยด้านพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านผู้นำทางความคิด โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.69$) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านผู้นำทางความคิด แต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านผู้นำทางความคิดคือ ข้าพเจ้าชอบเสนอแนวคิดและสิ่งใหม่ๆ เกี่ยวกับการทำงานกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.80$) รองลงมาคือ ข้าพเจ้าสามารถระดมการชักจูงและโน้มน้าวให้

ผู้อื่นเห็นด้วยกับความคิดใหม่ของข้าพเจ้า ($\bar{X} = 3.71$) ข้าพเจ้าชอบแสดงความคิดเห็นด้านการพัฒนา
งานในกาประชุมองค์กรเสมอและความคิดในการพัฒนาองค์กรของข้าพเจ้ามักได้รับการสนับสนุนจาก
เพื่อนร่วมงานและหัวหน้าเสมอ ($\bar{X} = 3.69$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือข้าพเจ้ามักจะเป็นผู้นำ
ทางด้านความคิดในการพัฒนางาน ให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.59$) ตามลำดับ

2.4 ด้านการประยุกต์ใช้ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยด้าน

พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต
กรุงเทพมหานคร ด้านการประยุกต์ใช้ โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.92$) นอกจากนี้
เมื่อพิจารณาด้านการประยุกต์ใช้ แต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านการ
ประยุกต์ใช้คือ ข้าพเจ้ามีการทบทวนปัญหาที่เคยเกิดขึ้นเพื่อนำมาป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก ($\bar{X} = 4.05$)
รองลงมาคือ ข้าพเจ้ามีการวางแผนและศึกษาวิธีการก่อนปฏิบัติงานทุกครั้ง ($\bar{X} = 3.98$) ข้าพเจ้ามักนำ
ความรู้ที่ได้จากการอบรมสัมมนามาใช้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.91$) ข้าพเจ้านำความรู้จากการติดตาม
ข่าวสารการเปลี่ยนแปลงทางวิทยาการและเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสาร
ภายในและภายนอกองค์กร ($\bar{X} = 3.87$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้าพเจ้านำความรู้จากผลสรุป
งานวิจัยมาใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อให้แนวทางการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับองค์กรอยู่
เสมอ ($\bar{X} = 3.82$) ตามลำดับ

3. ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบไปด้วย

3.1 ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยด้าน

ความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต
กรุงเทพมหานคร ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.10$)
นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านการตระหนักรู้ในตนเองแต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้
ความสำคัญ ด้านการตระหนักรู้ในตนเองคือ ข้าพเจ้าสามารถรับรู้บทบาทหน้าที่ของตนเองในการ
ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.21$) รองลงมาคือ ข้าพเจ้ารู้สาเหตุในการเกิดอารมณ์ต่างๆ ของตัวเอง ($\bar{X} = 4.15$)
ข้าพเจ้ารู้ว่าตัวเองมีจุดเด่นและจุดด้อยอะไร ($\bar{X} = 4.09$) ข้าพเจ้ามีความมั่นใจในความสามารถในการ
ทำงานและคุณค่าของตนเอง ($\bar{X} = 4.06$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้าพเจ้าพยายามทำทุกวิถีทาง
เพื่อให้ชีวิตของตนเองมีความหมาย ($\bar{X} = 4.00$) ตามลำดับ

3.2 ด้านการควบคุมตนเอง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยด้านความ

ฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต
กรุงเทพมหานคร ด้านการควบคุมตนเอง โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.05$)
นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านการควบคุมตนเองแต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้

ความสำคัญ ด้านการควบคุมตนเองคือ แม้จะมีเรื่องไม่สบายใจ ข้าพเจ้าก็ไม่ย่อท้อและพยายามทำงานที่ตนรับผิดชอบให้สำเร็จ ($\bar{X}$ = 4.16) รองลงมาคือ เมื่อข้าพเจ้ารู้สึกเครียด ข้าพเจ้าจะมีวิธีการหรือกิจกรรม เพื่อทำให้คลายความเครียดได้ ($\bar{X}$ = 4.15) ข้าพเจ้ามีความอดทนเมื่อต้องอยู่ในสังคมที่มีกฎระเบียบขัดกับความเคยชินของตนเอง ($\bar{X}$ = 4.03) ข้าพเจ้าสามารถพูดคุยและยิ้มให้กับคนที่ข้าพเจ้าไม่ชอบได้อย่างปกติ ($\bar{X}$ = 4.02) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้าพเจ้าสามารถเก็บความรู้สึก และสามารถสงบนิ่งได้ เมื่อตกเป็นเป้าความโกรธของผู้อื่น ($\bar{X}$ = 3.92) ตามลำดับ

3.3 ด้านการมีแรงจูงใจ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการมีแรงจูงใจ โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 4.07) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านการมีแรงจูงใจแต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านการมีแรงจูงใจคือ แม้ว่าข้าพเจ้าจะล้มเหลวในการทำงานงานใดงานหนึ่งข้าพเจ้าก็จะพยายามแก้ไขและปรับปรุงเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการทำงานครั้งต่อไป ($\bar{X}$ = 4.14) รองลงมาคือ ข้าพเจ้าสามารถสร้างกำลังใจให้กับตัวเองได้ ($\bar{X}$ = 4.13) ข้าพเจ้ามีความกระตือรือร้น ใฝ่หาความรู้ เพื่อพัฒนาตนเอง และข้าพเจ้ามีพลังที่จะต่อสู้เสมอ ($\bar{X}$ = 4.07) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้าพเจ้าเชื่อว่า ไม่มีสิ่งใดที่ข้าพเจ้าทำไม่ได้ ($\bar{X}$ = 3.96) ตามลำดับ

3.4 ด้านการมีทักษะทางสังคม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการมีทักษะทางสังคม โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 4.06) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านการมีทักษะทางสังคมแต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านการมีทักษะทางสังคมคือ ข้าพเจ้าสามารถเจรจา ติดต่อ สื่อสารหรือประสานงานกับผู้อื่นได้ ($\bar{X}$ = 4.17) รองลงมาคือ ข้าพเจ้ายินดีที่จะให้ความร่วมมือและคำแนะนำต่างๆ ในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแก่ผู้อื่น ($\bar{X}$ = 4.15) ข้าพเจ้าสามารถทำความรู้จักกับผู้อื่นได้ง่าย ($\bar{X}$ = 4.06) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เมื่อเกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน ข้าพเจ้าสามารถหาข้อยุติได้ และข้าพเจ้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมและการแสดงความคิดเห็นต่างๆ ขององค์กร ($\bar{X}$ = 3.95) ตามลำดับ

5.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ได้แก่ ด้านความต้องการจริยธรรมในการทำงาน ด้านความต้องการค่าตอบแทน ด้านความต้องการแสวงหามาตรฐานที่ดีเลิศ ด้านความต้องการแข่งขันในการทำงาน ด้านความต้องการที่จะมีสถานภาพที่สูงขึ้น ด้านความต้องการที่จะเอาชนะปัญหาต่างๆ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

สมมติฐานข้อที่ 2 พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ ได้แก่ ด้านการแสวงหาโอกาส ด้านความคิดริเริ่ม ด้านผู้นำทางความคิด ด้านการประยุกต์ใช้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

สมมติฐานที่ 2.1 พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการแสวงหาโอกาสส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.1 พบว่า พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการแสวงหาโอกาสไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .055 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2.2 พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านความคิดริเริ่มส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.2 พบว่า พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านความคิดริเริ่มไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .232 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2.3 พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านผู้นำทางความคิดส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.3 พบว่า พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านผู้นำทางความคิดส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .008 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2.4 พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการประยุกต์ใช้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.4 พบว่า พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการประยุกต์ใช้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .046 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 3 ความฉลาดทางอารมณ์ ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการควบคุมตนเอง ด้านการมีแรงจูงใจ ด้านการมีทักษะทางสังคม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

สมมติฐานที่ 3.1 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.1 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .037 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3.2 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการควบคุมตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.2 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการควบคุมตนเองไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .218 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3.3 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการมีแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.3 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการมีแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3.4 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการมีทักษะทางสังคมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.4 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการมีทักษะทางสังคมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.3 การอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้ได้ข้อสรุปมาเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎี และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกันเพื่ออธิบายสมมติฐานและวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ได้แก่ ด้านความต้องการจรรยาบรรณในการทำงาน ด้านความต้องการค่าตอบแทน ด้านความต้องการแสวงหามาตรฐานที่ดีเลิศ ด้านความต้องการแข่งขันในการทำงาน ด้านความต้องการที่จะมีสถานภาพที่สูงขึ้น ด้านความต้องการที่จะเอาชนะปัญหาต่างๆ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัยที่พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการจริยธรรมในการทำงาน ด้านความต้องการค่าตอบแทน ด้านความต้องการแสวงหามาตรฐานที่ดีเลิศ ด้านความต้องการแข่งขันในการทำงาน ด้านความต้องการที่จะมีสถานภาพที่สูงขึ้น และด้านความต้องการที่จะเอาชนะปัญหาต่างๆ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานบริษัทเอกชนส่วนใหญ่ในการศึกษาค้างนี้ ทำงานในองค์กรขนาดใหญ่ซึ่งให้ความสำคัญในสิทธิและความเป็นส่วนตัวของพนักงาน เป็นองค์กรที่มีมาตรฐานในการจ่ายค่าตอบแทน มีความยุติธรรมและความเสมอภาค และมีการคำนึงถึงความรู้ ความสามารถของพนักงานมากกว่าระบบอุปถัมภ์ จึงทำให้พนักงานบริษัทไม่ได้ตระหนักถึงความสำคัญในด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในด้านต่างๆ ดังกล่าว ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้ ขัดแย้งกับงานวิจัยของนิมมวล โยคิน (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพยาบาลวิชาชีพ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 10 พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพยาบาลวิชาชีพและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 10

สมมติฐานข้อที่ 2 พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ ได้แก่ ด้านการแสวงหาโอกาส ด้านความคิดริเริ่ม ด้านผู้นำทางความคิด ด้านการประยุกต์ใช้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ เนื่องจาก

พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านผู้นำทางความคิด และด้านการประยุกต์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานเอกชนส่วนใหญ่มีการทบทวนปัญหาที่เคยเกิดขึ้นเพื่อนำมาป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก มีการเสนอแนวคิดและสิ่งใหม่ๆ เกี่ยวกับการทำงานกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งสามารถระดมการชักจูงและโน้มน้าวผู้อื่นให้สนับสนุนเห็นด้วยกับความคิดใหม่ของตน เพื่อนำความคิดนั้นไปเผยแพร่ให้กับบุคคลอื่นต่อไป ผลการศึกษาค้างนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Terje Slåtten, Mehmet Mehmetoglu (2011) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันของบุคลากรต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ในอุตสาหกรรมบริการ พบว่า ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ (Innovative Behavior) ของบุคลากรได้มีการเชื่อมโยงกัน การศึกษาแสดงให้เห็นถึงคุณค่าและความสำคัญของการมีส่วนร่วมในงานและการให้อิสระในการทำงาน รวมถึงการให้ความสนใจเชิงกลยุทธ์ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2549) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ หมายถึง เป็นการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิม และใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม โดยองค์ประกอบของความคิดสร้างสรรค์นั้น ได้แก่ เป็นสิ่งใหม่ ใช้การได้ และมีความเหมาะสม อีกทั้งผลการศึกษาของ

Martins and Terblanche (2003) พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์แต่เดิมนั้นเน้นแต่เพียงศิลป์เท่านั้น ในลักษณะของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ สำหรับนวัตกรรมจะมีความยุ่งยากมากขึ้น เนื่องจากการจัดการทรัพยากรมนุษย์สำหรับนวัตกรรมต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์มาประยุกต์ใช้ร่วมกัน เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้เกิดการคิดค้น แรงกระตุ้น การมีความคิดสร้างสรรค์ในนวัตกรรมต่อไป ส่วนพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการแสวงหาโอกาส และด้านความคิดริเริ่มไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในขณะที่ผลการวิจัยพบว่า พนักงานเอกชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การรวบรวมความรู้ใหม่ๆ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ความคิดสร้างสรรค์จากประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา ทำให้สามารถสร้างแนวคิดใหม่ๆ และการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จากความก้าวหน้าทางวิทยาการ และเทคโนโลยีเพื่อหาแนวทางในการพัฒนางาน แต่ผลการวิจัยในครั้งนี้ ไม่สอดคล้องกับแนวคิดของพรทิพย์ ไชยฤกษ์ (2555) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ หมายถึง การแสดงออกของพฤติกรรมในการคิดริเริ่มแนวใหม่ โดยมีการผสมผสานบูรณาการและเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของสิ่งต่างๆ เข้าไว้ด้วยกัน ค้นหาโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่มาใช้ในองค์กร การคิดวิธีการใหม่ๆ เพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาในงาน มีการคิดใช้ทรัพยากรที่มีอยู่มาประยุกต์กับแนวคิดใหม่ได้อย่างเหมาะสม มีการส่งเสริมจูงใจให้คนอื่นเห็นความสำคัญของความคิดสร้างสรรค์ รวมทั้งมีการแสดงออกของบุคคลในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์และนำความคิดสร้างสรรค์นั้นมาใช้ประโยชน์ในองค์กรได้นอกจากนี้ยังไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ Kleysen and Street (2001) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ หมายถึง การแสดงออกถึงความในใจในช่วงเริ่มต้นสำหรับการกำหนดและขึ้นาส่งใหม่ๆ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับขององค์กร จนกระทั่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง

สมมติฐานข้อที่ 3 ความฉลาดทางอารมณ์ ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการควบคุมตนเอง ด้านการมีแรงจูงใจ ด้านการมีทักษะทางสังคม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ เนื่องจาก

ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการมีแรงจูงใจ และด้านทักษะทางสังคม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานเอกชนในการศึกษาครั้งนี้สามารถรับรู้บทบาทหน้าที่ของตนเองในการปฏิบัติงาน หากมีลั้มเหลวในการทำงานงานใดงานหนึ่ง ก็จะพยายามแก้ไขและปรับปรุงเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการทำงานครั้งต่อไป และมีความสามารถเจรจา ติดต่อสื่อสารหรือประสานงานกับผู้อื่น ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Costa, Ripoll, Sánchez & Carvalho (2012) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิภาพของตนเอง ส่งผลต่อความสุขทางจิตใจของนักศึกษามหาวิทยาลัย พบว่า ขนาดความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านความชัดเจนและด้านซ่อมแซม คิดค่าความแปรปรวนของตัวแปรความสุขทางจิตใจมีค่าอยู่ในระดับสูง

กว่าประสิทธิภาพของตนเองและลักษณะทางสังคมและประชากร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมใจ วิเศษ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูอำเภอบ้านนาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครนายก ผลการศึกษาพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู มีค่าความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลาง อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสตรีรัตน์ รุจิระชาคร (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ การตระหนักในคุณค่าตนเอง และการรับรู้องค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากร กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข พบว่า การรับรู้องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวมของบุคลากรสุขภาพจิตอยู่ในระดับสูง ความฉลาดทางอารมณ์และการตระหนักในคุณค่าตนเองของบุคลากรกรมสุขภาพจิตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้องค์กรแห่งการเรียนรู้ ส่วนความฉลาดทางอารมณ์ด้านการควบคุมตนเอง ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในขณะที่ผลการวิจัยพบว่า พนักงานเอกชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่า แม้จะมีเรื่องไม่สบายใจ ก็ไม่ย่อท้อและพยายามทำงานที่ตนรับผิดชอบให้สำเร็จ ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้ ชัดแย้งกับงานวิจัยของจุฬามาศ มิน้อย และดาวลอย กาญจนณีนเสถียร (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมมีค่าคะแนนระดับความฉลาดทางอารมณ์ อยู่ในระดับปานกลาง

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ในองค์กร

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งการสรุปผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์แก่องค์กรและผู้บังคับบัญชาดังนี้ เนื่องจากปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการมีทักษะทางสังคม มีอำนาจในการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการมีแรงจูงใจ ผู้วิจัยขอเสนอแนะ ดังนี้

1. องค์กรและผู้บังคับบัญชาต้องให้ความสำคัญกับ ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการมีทักษะทางสังคม โดยการสนับสนุนให้บุคลากร ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆขององค์กร เช่น การเข้าร่วมการฝึกอบรม ซึ่งเป็นกิจกรรมที่สามารถเพิ่มพูนความรู้ เพิ่มทักษะ และความสามารถของบุคลากรได้

เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่องค์กร และช่วยทำให้บุคลากรเกิดเจตคติที่ดีต่อองค์กร นอกจากนี้ยังควรส่งเสริมการจัดกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในองค์กร

2. องค์กรและผู้บังคับบัญชาต้องให้ความสำคัญกับ ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการมีแรงจูงใจ โดยส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในการทำงานปลูกฝังให้พนักงานเกิดความรู้สึกรักในงานที่ทำ และพร้อมที่จะเสียสละในการทำงาน มีความกระตือรือร้นในการทำงานและสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น เช่น มอบความรัก ความใส่ใจ การสร้างความรู้สึกรักความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การให้การยกย่องสรรเสริญ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีสุขภาพจิตที่ดี มีความสุขในการทำงาน ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

3. องค์กรและผู้บังคับบัญชาต้องให้ความสำคัญกับ ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง โดยให้ความสำคัญเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานได้ทราบถึงผลการดำเนินงานของตนเอง รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะและคำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ส่งผลให้พนักงานเกิดความมั่นใจในการทำงานและรู้คุณค่าของตนเอง สามารถรับรู้และเข้าใจถึงบทบาทและหน้าที่ของตนเองในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

4. องค์กรและผู้บังคับบัญชาต้องให้ความสำคัญกับ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ ด้านการประยุกต์ใช้ โดยให้ความสำคัญในการให้อิสระทางความคิด สนับสนุนส่งเสริมพนักงานให้มีความยืดหยุ่น กล้าเสี่ยงกับสิ่งใหม่ๆ เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นรวมทั้งผลักดันให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการระดมสมองเกิดสิ่งใหม่ๆ เพื่อนำไปสู่การวิจัยและการพัฒนาจนเกิดนวัตกรรมขึ้นมา

5. องค์กรและผู้บังคับบัญชาต้องให้ความสำคัญกับ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ ด้านผู้นำทางความคิด โดยให้ความสำคัญโดยการส่งเสริมแนวความคิดและให้ความเชื่อมั่นในศักยภาพของความคิดใหม่ๆ ของบุคลากร มอบหมายงานที่มีความท้าทายและส่งเสริมบุคลากรให้มีความก้าวหน้าอยู่เสมอ

5.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อทำการเปรียบเทียบ

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมด้านตัวแปรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เช่น ความสุขในการทำงาน สมรรถนะ บรรยากาศองค์กร

3. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว ในการวิจัยครั้งนี้ต่อไปควรศึกษาปัจจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์หรือการประชุมกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

4. สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป หากมีผู้สนใจที่จะทำการศึกษาในหัวเรื่องนี้ควรนำข้อมูลนี้ไปเปรียบเทียบกับผลการวิจัยในอนาคตเพื่อจะได้ทราบถึงเปลี่ยนแปลงไปในลักษณะอย่างไร และทำการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และตั้งสมมติฐานเปรียบเทียบคะแนนค่าเฉลี่ยเพื่อให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2543). *อิคิว: ความฉลาดทางอารมณ์*. นนทบุรี: สำนักพัฒนาสุขภาพจิต.
- กรองกาญจน์ ทองสุข. (2554). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- กัลยาณี สนธิสุวรรณ. (2542). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บุคลิกภาพ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม เครือเจริญโภคภัณฑ์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กุนนที พุ่มสงวน และ กัลยา ใฝ่เกาะ. (2557). พยาบาลกับการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์. *วารสารพยาบาลทหารบก*, 3, 18 – 23.
- เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. (2550). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- เขียน วันทนิยตระกูล. (2553). *หลักการและวิธีการสอน*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา.
- โคมทอง ถานอาดนา. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณวิชาชีพและประสิทธิภาพการทำงาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล. (2554). *การศึกษาปัจจัยกระบวนการทัศนทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จิตติรัตน์ แสงเลิศอุทัย. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการศึกษาต่อสาขาวิชาชีพครูของนักศึกษา ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*. *วารสารบัณฑิตศึกษา*, 52, 139 - 147.
- จุฑามาศ มีน้อย และ ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับผลงานปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชิดาพันธุ์ มูลผล. (2552). *การใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวตามทฤษฎีของแมคเคลแลนด์ เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

- ชูลีพร เพ็ชรศรี. (2014). *คุณลักษณะของผู้ตามและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา กลุ่มธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร*.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ณภัฏ เฉลิมวัฒน์ และ กฤษ จรินทร์. (2012). *ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับภาวะผู้นำของหัวหน้างานในการจัดการความขัดแย้งในหน่วยงาน กรณีศึกษา: พนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมพลาสติกคอมปาวน์ นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ณัฐิกา บุณกุล. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และค่านิยมในการทำงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครูโรงเรียนเอกชนในอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ดร.รัตน ธรรมโสโรช. (2556). *การบริหารค่าจ้างและค่าตอบแทน*. เชียงใหม่: ห้างหุ้นส่วนจำกัด พ. พรพิพัฒน์
- ดาริน ปฏิมะธีรณ. (2556). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ตรีทิพ บุญแย้ม. (2554). *ปัจจัยเชิงสาเหตุระดับที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมระดับบุคคลและระดับกลุ่มงานเพื่อสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ในบริษัทเอกชนของไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ทิพย์สุดา เพือกสกนธ์. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างเขาวนอารมณ์ บุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียน และจริยธรรมในการทำงานของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม*.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นันทิกาญจน์ อยู่สุข. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ จิตสำนึกการบริการ ผลการฝึกอบรมกับพฤติกรรมการทำงานบริการ กรณีศึกษา พนักงานขาย บริษัท ไทยยามาฮากิ จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิตา แซ่ตั้ง. (2555). *ความฉลาดทางอารมณ์ และความฉลาดในการเผชิญอุปสรรคที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นิตนา ฐานิตธนกร และคณะ. (2557). *การจัดการ*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นิตยา โคตรศรีเมือง. (2546). *ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- นันทนวล โยคิน. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพยาบาลวิชาชีพ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 10. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นุชจิรา สุมณฑา. (2549). ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง การสนับสนุนทางสังคมกับการปรับตัวของ นิสิตปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นุชนารถ อยู่ดี. (2548). ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการรับรู้ความยุติธรรมใน องค์กร ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษาองค์กรเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประกายทิพย์ พิชัย. (2539). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้น มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนดอนเมืองทหารอากาศบำรุง. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประภาพรรณ พันธ์แก้ว. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพใน การทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณ กรุงเทพมหานคร. สืบค้นจาก www.ejournal.su.ac.th.
- ประสิทธิ์ สันติกาญจน์. (2551). การทดสอบข้อกำหนดเบื้องต้นของการวิเคราะห์เส้นโยง. *BU Academic Review*, 7(1), 27-45.
- ประเมศว วัฒนโอภาส, นภาพร วัฒนโอภาส, นิทรา ปัญจมาศ. (2548). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจใฝ่ สัมฤทธิ์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ วิทยา. วิทยานิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2550). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาวิทยา ลัยราชภัฏ อีสานตอนล่าง. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี.
- พรรณนาราย ทรัพย์ะประภา. (2529). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: โอเดียน สโตร์.
- พรรณี ลีกิจวัฒนา. (2553). วิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- พรรณี เจริญศิริ. (2548). เชวณัรรมณและเชวณัปปัญญการสร้งสรรรค์ของบุคลากร สาย ข สาย ค พนักงานปฏิบัติการและลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต , มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พนานันท์ โกศินานนท์. (2548). ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท มีเดีย อพเพรต จำกัด.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

พรทิพย์ ไชยฤกษ์. (2555). ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากร

สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

พรทิภา วงศ์กันทรากกร. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างเชาว์อารมณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์กรกับความพึงพอใจในโครงการ กรณีศึกษาโครงการปริญญาตรีหลักสูตรนานาชาติแห่ง
หนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พรศิลป์ ศรีเรืองโร. (2553). การศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

พวงเพชร วัชรอยู่. (2537). แรงจูงใจกับการทำงาน. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

พระธรรมปิฎก ประยุทธ์ ปยุตโต. (2538). จรรยาบรรณเสริมสร้างประสิทธิภาพข้าราชการอย่างไร
ตามรอยพระยุคลบาท: แนวทางการประพฤติตามกรอบแห่งจรรยาบรรณข้าราชการพลเรือน.
กรุงเทพมหานคร: บรรณานุกรม โดย สำนักงาน ก.พ. โรงพิมพ์ดอกเบญ.

พัฒนา คดีพิศาล. (2553). ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เวิลด์พลาส จำกัด
และบริษัทในเครือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พิมพ์ วิเศษ. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับความ
พึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูอำเภอบ้านนา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลธัญบุรี.

พริจิต บุญบันดาล. (2551). คุณลักษณะผู้นำยุคใหม่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับประสิทธิผลขององค์กร.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พิรศักดิ์ วิลัยรัตน์. (2555). ความสำเร็จของผู้บริหาร. สืบค้นจาก

000000http://www.pantown.com/groub.php?display=content=36749&name=
000000 content32&area=3.

เพ็ญศรี วายวานนท์. (2533). การจัดการทรัพยากรคน. กรุงเทพมหานคร: ปิ่นเกล้าการพิมพ์.

ไพโรจน์ กาธรรมณี. (2547). การรับรู้บรรยากาศองค์กรและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานบริษัท
ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกริก.

ภาคพล นันทาวีราช. (2551). แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทศนคติต่อการออกกำลังกาย และความเชื่ออำนาจ
ภายในตน ที่พยากรณ์พฤติกรรมออกกำลังกายของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ภัทรา ลอยใหม่. (2554). *ความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในการทำงาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัทราวิจิตร มณีประเสริฐ. (2554). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของนักศึกษาสาขา
วิศวกรรมอุตสาหการคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภิเชก ศรีสวัสดิ์. (2547). *แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายข่าวโทรทัศน์ ช่อง 9
องค์กร กรณศึกษา: สื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ภูวนัย เกษบุญชู รน. (2550). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองทัพอากาศ
ข้าราชการสังกัดกองเรือภาคที่ 1*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
บูรพา.
- เมทินี อัครพันธ์. (2555). *ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจร่วมสมัยและประสิทธิภาพการทำงาน
กรณศึกษา: บริษัทบริการเชื้อเพลิง*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ยุพดี เรืองแสง. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารและประสิทธิภาพการ
ปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา กรณศึกษา: บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัชนิวรรณ ตรีทิพย์. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความผูกพันต่อองค์กร
ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ลักขณา เงินคำ. (2546). *แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทศนคติต่องานประกันชีวิต และความรู้เกี่ยวกับ
จรรยาบรรณตัวแทนประกันชีวิต ของผู้บริหารหน่วยใหม่*. กรณศึกษา: บริษัทประกันชีวิตแห่ง
หนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรรณิ หิรัญญากร. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับ
สุขภาพองค์กรโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษา
แห่งชาติ เขตการศึกษา 12*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรัญญา วิจักขณา. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และผลการ
ปฏิบัติงานของพยาบาล โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วัชรภรณ์ มณีวงศ์. (2541). *การจูงใจและแนวทางเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สายบริการ มหาวิทยาลัยบูรพา*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วันเพ็ญ หินขาว. (2552). *แรงจูงใจและแนวทางเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู*

- โรงเรียน มัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรรณฐิยา ไชยลา. (2550). การศึกษาทักษะกระบวนการทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปี
ที่ 3 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 1 ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และแบบ
การเรียนต่างกัน. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิภาวรรณ ลมพัตถยา. (2552). คุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของลูกค้า กับ เชวณอาร์มณ
เชวณวิริยะ และความมั่นใจในความสามารถของตนเอง ตามการรับรู้ของพนักงานธนาคาร
ออมสินภาค 1-3. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิลาศลักษณ์ ชั่ววลี. (2542). การพัฒนาสติปัญญาทางอารมณ์เพื่อความสำเร็จในการทำงาน.
วารสารพุทธกรรมศาสตร์, 1, 37 – 52.
- คันสนีย์ เจริญแก้ว. (2548). ความฉลาดทางอารมณ์กับความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคาร
พาณิชย์. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิวพร โปทยานนท์. (2554). พฤติกรรมของผู้นำและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อความ
สร้างสรรค์ในงานของบุคลากร กรณีศึกษา: องค์การธุรกิจไทยที่มีนวัตกรรมยอดเยี่ยมปี 2552.
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริชัย กาญจนวสี. (2550). ทฤษฎีการทดสอบแนวใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2550). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ (พิมพ์ครั้งที่ 18).
กรุงเทพมหานคร: สุพีเรีย พรินติ้งเฮาส์.
- ศิริมา จินตามณี. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ของ
พนักงานฝ่ายผลิตข้าว-รายการโทรทัศน์ บริษัท เนชั่นบรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด.
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สตรีรัตน์ รุจิระชาคร. (2553). ความฉลาดทางอารมณ์ การตระหนักในคุณค่าตนเองและการรับรู้
องค์การแห่งการเรียนรู้ของบุคลากร กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหบัณฑิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมยศ นาวิการ. (2533). การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร:
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมยศ นาวิการ. (2543). การบริหารพฤติกรรมองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ.
- สิริกานต์ จันสา. (2555). แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงาน
สรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สายชล เขียววิชัย. (2547). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเลขาธิการ คณะ

วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สายฝน กล้าเดินดง. (2551). การส่งเสริมพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเพื่อการพัฒนาไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานที่ยั่งยืนของบุคลากร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

สืบพงษ์ นาคมนิ. (2553). อิทธิพลของการใช้อินเทอร์เน็ตและตัวแปรที่เกี่ยวข้องที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพและระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงโรงเรียนพณิชยการตั้งตรงจิตร. วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม, 9(2), 222-229.

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2009). *Training and Development* เบื้องหลังความสำเร็จของ P&G: *Productivity World*. สืบค้นจาก www.google.co.th.

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2009). *Succession Planning* แผนสานต่อความสำเร็จขององค์กร: *Productivity World*. สืบค้นจาก www.google.co.th.

สุรัชย์ ทองอินทร์. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นและไม่นักกีฬาของนักกีฬาวัยนักรุ่นเยาวชนตามทัศนะของผู้ฝึกสอน ผู้ปกครอง และนักกีฬา สังกัดสโมสร สมาชิกสมาคมวายน้ำแห่งประเทศไทย ประจำปี 2552. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุรัญชนา วรสุนทรารมณ. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่าง ภาวะผู้นำ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ วัฒนธรรมองค์กร และการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุรางค์ ไคว้ตระกูล. (2541). *จิตวิทยาการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.

สุเมธ บุญมะยา. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ ทัศนคติต่องาน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารหน่วยงานขายในธุรกิจประกันชีวิต. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อนงค์ทิพ วงศ์สุบรรณ. (2552). ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงาน บริษัท สยามกลการอะไหล่ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อนงค์ วิเศษสุวรรณ. (2549). การคิด: Thinking. วารสารศึกษาศาสตร์, 1, 17-49.

อนันต์ นวลใหม่. (2549). การศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) และความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3

สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดอ่างทอง. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อทิติยา เสนะวงศ์. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการและระดับหัวหน้างานที่คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัย M. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

อุบลวรรณ เสวตเศรณี. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บรรยากาศองค์กรกับสมรรถนะด้านการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลภาครัฐ เขต 3. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

เอี่ยมพร บัชรวง. (2551). รูปแบบภาวะผู้นำและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานอัยการในสำนักงานอัยการเขต 5. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Atkinson, J. W. (1966). *Motive in Fantasy Action and Society*. New Delhi: East West.

Azin, T., & Reihane, D. (2013). *Job Performance: Mediate Mechanism of Work Motivation*. Retrieved from www.sciencedirect.com.

Bar-on, R. BarOn. (1997). *Emotional quotient inventory (EQ-i)*. Toronto Canada: Multi-Health System.

Cohen, J. (1962). The statistical power of abnormal-social psychological research: A Review. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 65(3), 145-153.

Cohen, J. (1970). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. New York: Academic.

Cooper, R. K., & Sawaf, A. (1997). *Executive EQ Intelligence in Leadership and Organization*. New York: Grosset /Patnum.

Costa, H., Ripoll, P., Sánchez, M., & Carvalho, C. (2012). *Emotional Intelligence and Self-Efficacy: Effects on Psychological Well-Being in College Students*. Retrieved from www.elsevier.com/locate/yqres.

David, C. M. (1953). *The Achievement motive*. New York: Appleton - Century - Crofts.

Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.

Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.

Katherine, J. K., & Andrew, P. K. (2005). *Innovation Implementation Overcoming the Challenge American Psychological Society*. The Wharton School: University of Pennsylvania.

Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). *What is your Emotional Intelligence?*. In P. Salovey

- & D. J. Sluyter (Eds.), *Emotional Development and Emotion Intelligence: Educational Implications*. New York: Basic Books.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw - Hill.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). *Emotional Intelligence, Imagination, Cognition and Personality*. New York: Basic Books.
- Terje, S., & Mehmet, M. (2011). *Antecedents and Effects of Engaged Frontline Employees : A study from the hospitality industry*. Lillehammer College.
- Tiina, T. (2006). *Innovativeness and Creativity in Organisations Innovation Management Institute IMI*. Finland: Helsinki University of Technology.
- Weisinger, H. (1998). *Emotional Intelligence at Work : The Untapped Edge of Success*. San Francisco: Jossey - Bass.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). New York: Harper and Row.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.
- Young, W. S., Seong, W. C., & Kun, C. L. (2015). *The Impact of Absorptive Capacity, Exploration, and Exploitation on Individual Creativity: Moderating Effect of Subjective Well-Being*. Retrieved from www.sciencedirect.com.
- Zikmund, W. G., Babin, B. J., Carr, J. C., & Griffin, M. (2013). *Business research methods* (9th ed.). Singapore: Cengage Learning.





แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรม
เชิงสร้างสรรค์ และ ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวิชา บธ. 715 วิชาการค้นคว้าอิสระ ของ
นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจาก
ผู้ให้สัมภาษณ์ในการให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่ข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูก
เก็บเป็นความลับและใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาในการให้สัมภาษณ์ มา ณ โอกาสนี้

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ 1) ชาย

☐ 2) หญิง

2. อายุ

☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 2) 20– 25 ปี

☐ 3) 26– 30 ปี

☐ 4) 31 –35 ปี

☐ 5) 36 –40 ปี

☐ 6) 41– 45 ปี

☐ 7) 46 – 50 ปี

☐ 8) 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ 2) ปริญญาตรี

☐ 3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 1) ต่ำกว่า 15,000 บาท

☐ 2) 15,000 – 25,000 บาท

☐ 3) 25,001 – 35,000 บาท

☐ 4) 35,001 – 45,000 บาท

☐ 5) 45,001 – 55,000 บาท

☐ 6) 55,001 บาทขึ้นไป

5. ประสบการณ์ในการทำงาน

☐ 1) น้อยกว่า 3 ปี☐ 2) 3 – 6 ปี☐ 3) 7 – 9 ปี☐ 4) มากกว่า 9 ปี

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานบริษัทเอกชน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	←	→	เห็นด้วย น้อยที่สุด	
ด้านความต้องการจริยธรรมในการทำงาน					
1. ข้าพเจ้ามีความเห็นว่า พนักงานที่ดีจะต้องปฏิบัติงานโดยยึดหลัก “พรหมวิหาร 4” คือ ประพฤติดี ประพฤติชอบ มีความหนักแน่น อดทน และอภัยภัยดี	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2. ข้าพเจ้าต้องการปฏิบัติงานในองค์กรที่มีความยุติธรรม ความเสมอ ภาค และความเป็นธรรม	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. ข้าพเจ้ามีความเห็นว่า องค์กรที่ดีจะคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ ของพนักงานมากกว่าระบบอุปถัมภ์	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4. ข้าพเจ้าต้องการปฏิบัติงานในองค์กรที่ให้ความเคารพในสิทธิและ ความเป็นส่วนตัวของพนักงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5. ข้าพเจ้าต้องการมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่มีความ รับผิดชอบต่อสังคม	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านความต้องการค่าตอบแทน					
6. ข้าพเจ้าเลือกทำงานที่มีการจ่ายค่าตอบแทนที่ยุติธรรม	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
7. สิ่งสำคัญสำหรับข้าพเจ้าในการเลือกงานก็คือ ค่าแรง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย ← → เห็นด้วย มากที่สุด น้อยที่สุด				
8. ข้าพเจ้าเลือกทำงานที่มีอัตราเงินเดือนสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
9. ข้าพเจ้าทำงานหนักเพราะต้องการเงินเดือนที่สูงขึ้น	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
10. ข้าพเจ้าเลือกทำงานที่มีการจัดสวัสดิการที่ดีให้แก่พนักงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านความต้องการแสวงหามาตรฐานที่ดีเลิศ					
11. โดยทั่วไปข้าพเจ้ามักจะตั้งมาตรฐานของผลการทำงานของตนเองไว้สูงเพื่องานที่ดีเลิศ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
12. ข้าพเจ้าต้องการรับการฝึกอบรมที่ทำให้เกิดความชำนาญพิเศษในงานที่รับผิดชอบ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
13. ข้าพเจ้าสนใจเรียนรู้งานและทำงานที่ให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ ทักษะความสามารถใหม่ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
14. ข้าพเจ้านั้นใจว่าสามารถทำงานให้ได้มาตรฐานดีกว่าที่ผ่านมา	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
15. ข้าพเจ้าพยายามที่จะปฏิบัติงานให้ดีเด่นทุกครั้ง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านความต้องการแข่งขันในการทำงาน					
16. เมื่อข้าพเจ้าได้ทำงานแข่งขันกับผู้อื่น ข้าพเจ้าจะใช้ความพยายามและความสามารถอย่างเต็มที่	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
17. ข้าพเจ้ามักเปรียบเทียบผลงานของตนเองกับผู้อื่นเสมอ เพื่อปรับปรุงงานของตนเองให้ดียิ่งขึ้น	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
18. ข้าพเจ้าถือว่าเป็นเรื่องสำคัญมากในการทำงานให้ได้ผลดีกว่าผู้อื่น	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
19. ในการทำงาน ข้าพเจ้าจะใช้กลยุทธ์และกลเม็ดกับผู้ที่มิคุณภาพของการปฏิบัติงานเท่าเทียมกัน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
20. ข้าพเจ้าจะรู้สึกประสบความสำเร็จหากสามารถทำงานได้ดีกว่าผู้อื่น	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านความต้องการที่จะมีสถานภาพที่สูงขึ้น					
21. ข้าพเจ้าต้องการเป็นบุคคลที่มีความสำคัญในองค์กร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
22. ข้าพเจ้าต้องการตำแหน่งที่สูงขึ้น	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย ← → เห็นด้วย มากที่สุด น้อยที่สุด				
23. ข้าพเจ้าใฝ่ฝันที่จะมีอนาคตที่ดีและเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
24. ข้าพเจ้าต้องการการยอมรับจากผู้อื่น	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
25. ข้าพเจ้าต้องการทำงานในตำแหน่งที่ต้องใช้ทักษะความสามารถ ในด้านการเป็นผู้นำหรือผู้บริหาร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านความต้องการที่จะเอาชนะปัญหาต่างๆ					
26. ข้าพเจ้ามีความเชื่อว่า หากข้าพเจ้าใช้ความพยายามมากพอจะ สามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของชีวิตที่ได้กำหนดไว้ได้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
27. ข้าพเจ้าชอบแก้ไขปัญหายที่ยากและท้าทายความสามารถ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
28. หากข้าพเจ้าไม่ถนัดในเรื่องใด ข้าพเจ้าจะพยายามเอาชนะใน เรื่องนั้น โดยการเรียนรู้อย่างหนักเพื่อให้สามารถบรรลุผลสำเร็จ ตามเป้าหมายให้ได้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
29. ในการปฏิบัติงานทุกครั้งหากมีปัญหา ข้าพเจ้าจะปรึกษาหารือ กับผู้ที่มีความรู้ในเรื่องนั้นเสมอ เพื่อแก้ไขปัญหาก็สามารถคล่อง ไปได้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
30. ในการปฏิบัติงานหากมีปัญหาเกิดขึ้น ข้าพเจ้าจะแก้ไขปัญห ด้วยเหตุผลตามหลักวิชาการ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของพนักงานบริษัทเอกชน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
เพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด
4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก
3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง
2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย
1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	←	→	เห็นด้วย น้อยที่สุด	
ด้านการแสวงหาโอกาส					
31. ข้าพเจ้าชอบการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จากความก้าวหน้าทางวิทยาการและเทคโนโลยีเพื่อหาแนวทางในการพัฒนางาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
32. ข้าพเจ้าพยายามคิดค้นวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงให้เกิดคุณภาพในการทำงานมากขึ้น	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
33. ข้าพเจ้าชอบเข้าร่วมประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนองค์ความรู้ใหม่ๆ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
34. ข้าพเจ้าชอบหาโอกาสที่จะเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อการพัฒนาความสามารถ และศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
35. ข้าพเจ้าชอบการค้นหาโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านความคิดริเริ่ม					
36. ข้าพเจ้ามักรวบรวมความรู้ใหม่ๆ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
37. ข้าพเจ้าชอบคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
38. ข้าพเจ้ามีความสนใจในการขึ้นาส่งใหม่เกี่ยวกับแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นที่ยอมรับขององค์กร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
39. ข้าพเจ้าเป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และสามารถนำความคิดนั้นมาใช้ในการปฏิบัติงานได้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย ← → เห็นด้วย มากที่สุด น้อยที่สุด				
40. ความคิดสร้างสรรค์จากประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมาของ ข้าพเจ้า ทำให้ข้าพเจ้าสามารถสร้างแนวคิดใหม่ๆ เกี่ยวกับ แนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อนำมาใช้ในองค์กร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านผู้นำทางความคิด					
41. ข้าพเจ้าสามารถระดมการชักจูงและโน้มน้าวให้ผู้อื่นเห็นด้วยกับ ความคิดใหม่ of ข้าพเจ้า	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
42. ข้าพเจ้าชอบแสดงความคิดเห็นด้านการพัฒนางานในการประชุม องค์กรเสมอ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
43. ข้าพเจ้าชอบเสนอแนวคิดและสิ่งใหม่ๆ เกี่ยวกับการทำงานกับ หัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
44. ความคิดในการพัฒนาองค์กรของข้าพเจ้ามักได้รับการสนับสนุน จากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้าเสมอ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
45. ข้าพเจ้ามักจะเป็นผู้นำทางด้านความคิดในการพัฒนางานให้ ก้าวหน้าอยู่เสมอ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านการประยุกต์ใช้					
46. ข้าพเจ้ามักนำความรู้ที่ได้จากการอบรมสัมมนามาใช้ในการ ปฏิบัติงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
47. ข้าพเจ้ามีการทบทวนปัญหาที่เคยเกิดขึ้นเพื่อนำมาป้องกันไม่ให้ เกิดขึ้นอีก	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
48. ข้าพเจ้านำความรู้จากผลสรุปงานวิจัยมาใช้ปรับปรุงการ ปฏิบัติงาน เพื่อให้แนวทางการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับ องค์กรอยู่เสมอ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
49. ข้าพเจ้ามีการวางแผนและศึกษาวิธีการก่อนปฏิบัติงานทุกครั้ง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
50. ข้าพเจ้านำความรู้จากการติดตามข่าวสารการเปลี่ยนแปลงทาง วิทยาการและเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการ ติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ส่วนที่ 4 ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานบริษัทเอกชน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
เพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	←	→	เห็นด้วย น้อยที่สุด	
การตระหนักรู้ในตนเอง					
51. ข้าพเจ้ารู้สาเหตุในการเกิดอารมณ์ต่างๆ ของตัวเอง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
52. ข้าพเจ้าพยายามทำทุกวิถีทางเพื่อให้ชีวิตของตนเองมีความหมาย	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
53. ข้าพเจ้ามีความมั่นใจในความสามารถในการทำงานและคุณค่าของตนเอง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
54. ข้าพเจ้าสามารถรับรู้บทบาทหน้าที่ของตนเองในการปฏิบัติงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
55. ข้าพเจ้ารู้ว่าตัวเองมีจุดเด่นและจุดด้อยอะไร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
การควบคุมตนเอง					
56. เมื่อข้าพเจ้ารู้สึกเครียด ข้าพเจ้าจะมีวิธีการหรือกิจกรรม เพื่อทำให้คลายความเครียดได้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
57. ข้าพเจ้าสามารถพูดคุยกะและยิ้มให้กับคนที่ข้าพเจ้าไม่ชอบได้อย่างปกติ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
58. แม้จะมีเรื่องไม่สบายใจ ข้าพเจ้าก็ไม่ย่อท้อและพยายามทำงานที่ตนรับผิดชอบให้สำเร็จ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
59. ข้าพเจ้าสามารถเก็บความรู้สึกและสามารถสงบนิ่งได้ เมื่อตกเป็นเป้าความโกรธของผู้อื่น	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
60. ข้าพเจ้ามีความอดทนเมื่อต้องอยู่ในสังคมที่มีกฎระเบียบขัดกับ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย น้อยที่สุด			
ความเคยชินของตนเอง					
การมีแรงจูงใจ					
61. ข้าพเจ้าสามารถสร้างกำลังใจให้กับตัวเองได้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
62. ข้าพเจ้ามีความกระตือรือร้น ใฝ่หาความรู้ เพื่อพัฒนาตนเอง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
63. แม้ว่าข้าพเจ้าจะล้มเหลวในการทำงานงานใดงานหนึ่ง ข้าพเจ้าก็จะพยายามแก้ไขและปรับปรุงเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการทำงานครั้งต่อไป	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
64. ข้าพเจ้าเชื่อว่า ไม่มีสิ่งใดที่ข้าพเจ้าทำไม่ได้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
65. ข้าพเจ้ามีพลังที่จะต่อสู้เสมอ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
การมีทักษะทางสังคม					
66. เมื่อเกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน ข้าพเจ้าสามารถหาข้อยุติได้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
67. ข้าพเจ้าสามารถทำความรู้จักกับผู้อื่นได้ง่าย	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
68. ข้าพเจ้าสามารถเจรจา ติดต่о สื่อสารหรือประสานงานกับผู้อื่นได้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
69. ข้าพเจ้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมและการแสดงความคิดเห็นต่างๆ ขององค์กร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
70. ข้าพเจ้ายินดีที่จะให้ความร่วมมือและคำแนะนำต่างๆ ในการแก้ไขปัญหายุ่งยากเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแก่ผู้อื่น	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ส่วนที่ 5 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
เพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	←	→	เห็นด้วย น้อยที่สุด	
71. ข้าพเจ้าเชื่อว่า การพัฒนาผลงานให้ดีขึ้น คือ การแก้ไขข้อบกพร่องของงานที่เกิดขึ้น ให้มีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด ภายในระยะเวลาที่สั้นที่สุด	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
72. ข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลายหน้าที่ให้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
73. ข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามเวลาตามที่องค์กรกำหนดไว้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
74. ข้าพเจ้าเห็นความสำคัญของเวลาและพยายามใช้เวลาในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
75. ข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายภายในระยะเวลาและงบประมาณที่องค์กรกำหนดไว้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
76. ข้าพเจ้าสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงอย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดได้เป็นอย่างดี	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

**** ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลา ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ****

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล	นางสาวสุดารัตน์ ธีรธรรมธาดา
Name & Last name	Miss Sudarat Theerathumtada
วัน เดือน ปีเกิด	28 ตุลาคม 2532
Date of Birth	October 28, 1989
สถานที่ติดต่อ	9/7 หมู่ 7 ถ.พุทธมณฑลสาย1 แขวงบางพรหม เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร 10170
Address	9/7 Bang Prom-District, Taling Chan District, Bangkok 10710
อีเมล	tada_miki@hotmail.com
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
Education	Bachelor of Arts in Tourism and Hotel Studies Bangkok University
ประวัติการทำงาน	ตำแหน่ง ผู้ช่วยฝ่ายขายต่างประเทศ บริษัท เอบีซี โปรดักส์ จำกัด Executive Assistant Sales Marketing ABC PRODUCTS CO., LTD.

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 23 เดือน กันยายน พ.ศ. 2558

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) สุกฤษฎี ธีระธรรมธาดา อยู่บ้านเลขที่ 9/7
ซอย - ถนน พหลโยธินสาย 1 ตำบล/แขวง บางพลี
อำเภอ/เขต ตลิ่งชัน จังหวัด กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10170
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7560200508
ระดับปริญญา ☐ ตรี ☒ โท ☐ เอก
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา - คณะ บริหารธุรกิจ
ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย
กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/
วิทยานิพนธ์หัวข้อ ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์
ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
(ต่อไปนี้จะเรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มี
กำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่
ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนาอื่น ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้
สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการ
กระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ
บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ
เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณา
ได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหาย
ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดย
ละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

๒๕๕๘ ค.ศ. ๒๕๕๘ ค.ศ. ๒๕๕๘ ค.ศ.

๒๕๕๘ ค.ศ. ๒๕๕๘ ค.ศ.

ลงชื่อ

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ

(

)

ลงชื่อ

ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ

(ดร.ชนันนา รอดสุทธิ)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ

พยาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤตภา ลัมลาวลย์)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ

พยาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)

ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร