

ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงาน ของผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือ
บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย
Emotional Intelligence Affecting Work Success of One Private Mobile Network
Service Provider in Thailand

ฉัตรระวี แซ่หลิม¹ และ ธนายุ ภูวิททยาทอร์¹

Chatravee Saelim¹ and Tanayu Puwitthayathorn¹

¹หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

¹Master of Business Administration, Suratthani Rajabhat University

Received: November 20, 2024

Revised: December 11, 2024

Accepted: December 12, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ (2) ศึกษาระดับความสำเร็จในการทำงาน และ (3) ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือบริษัทแห่งหนึ่งในประเทศไทย ช่องทางการขายพรีเมียมรีเทลเลอร์ จำนวน 155 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยมีค่าความเชื่อมั่น 0.94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอย ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.52$) และอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านทักษะทางสังคม ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง (2) ระดับความสำเร็จในการทำงานของผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.23$) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านบทบาทการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (3) ความฉลาดทางอารมณ์ ได้แก่ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเราและทักษะทางสังคม ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย อยู่ในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: ความฉลาดทางอารมณ์; ความสำเร็จในการทำงาน; ผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือ

Abstract

The purposes of this research were to study (1) the level of emotional intelligence; (2) the level of work success; and (3) emotional intelligence affecting work success of one private mobile network service provider in Thailand. The sample group were 155 mobile network service providers in Thailand, sales channel: premium Retailer. Data were collected using questionnaires and

has a reliability value of 0.94. Statistics used in data analysis include frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The results found that (1) the overall emotional intelligence level of one mobile network operator in Thailand, was at the highest level ($\bar{X}=4.52$), average was at the highest level in every aspect, arranged from highest to lowest as follows: self-motivation, self-regulation, social skills, empathy, and self-awareness (2) level of work success of mobile network operator in Thailand, the overall level was at the highest level ($\bar{X}=4.23$), the average was at the highest level in 2 areas, work role success, and interpersonal success, and (3) Emotional intelligence includes empathy and social skill affecting the work success of one private mobile network service provider in Thailand, at moderate level, at the statistical significance level of 0.05

Keywords: Emotional Intelligence; Work Success; Mobile Network Service Provider



บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและการสร้างความเข้าใจในการทำงานร่วมกันในองค์กร ซึ่ง “ความฉลาดทางอารมณ์” กลายเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ โดยหมายถึงความสามารถในการรับรู้และเข้าใจอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น รวมถึงการควบคุมอารมณ์เพื่อให้ดำเนินงานได้อย่างราบรื่น จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานและวิธีการจัดการอารมณ์ของบุคคลนั้นมีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการรับมือกับความขัดแย้งและความกดดันในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ (Miller, 2017)

เนื่องจากองค์กรเป็นการรวมตัวของคนสองคนขึ้นไป ซึ่งมีวัตถุประสงค์ขององค์กรเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานหรือผลผลิตขององค์กร มีกระบวนการปฏิบัติที่เป็นระบบทุกคนในองค์กรตระหนักถึงหน้าที่ที่ตนปฏิบัติ และบุคคลที่มารวมตัวกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้น การปฏิบัติงานร่วมกันในองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะต้องมีความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient: EQ) นั่นคือความสามารถในการจัดการความรู้สึก เพื่อแสดงออกอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้คนสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่นและบรรลุเป้าหมายร่วมกัน (Goleman, 2006) ซึ่งเป็นความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่น สามารถบริหาร

จัดการและใช้ประโยชน์จากอารมณ์เพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง รวมทั้งสามารถสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้อย่างประสบความสำเร็จ โดยสามารถพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง (Self-Awareness) ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง (Self-Regulation) ด้านการจูงใจตนเอง (Self-Motivation) ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) และด้านทักษะทางสังคม (Social Skills) Goleman (2006) นั่นคือ องค์กรที่ประสบความสำเร็จและมีความได้เปรียบทางการแข่งขันในธุรกิจ จะต้องมีความสามารถในการบริหารจัดการอารมณ์และใช้ประโยชน์จากอารมณ์ได้ดี ทั้งนี้เพราะอารมณ์มีอิทธิพลต่อความคิด และพฤติกรรมของบุคคล (กระทรวงศึกษาธิการ, สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2552) เป็นแหล่งของพลังจิตใจที่สำคัญให้เกิดแรงบันดาลใจ ความหวัง ความทะเยอทะยาน เปลี่ยนแปลงความคิดไปสู่ความสุขและความสมบูรณ์ในชีวิต ซึ่งส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นและส่งผลให้เกิดประโยชน์กับการดำเนินธุรกิจโดยมีความได้เปรียบทางการแข่งขันที่เหนือคู่แข่ง

ความสำเร็จในการทำงาน (Work Success) เป็นความจริงที่ปรากฏขึ้นหรือการรับรู้ของตัวบุคคลในความสำเร็จที่ได้รับมาจากผลของประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคล (Harris and Ogbonna, 2006) ความสำเร็จในการทำงานมีความสำคัญ ทั้งในแง่ของการทำให้

ผู้ปฏิบัติงานนั้น เกิดความพึงพอใจในงานและภาคภูมิใจ ไม่ว่าจะเป็นชื่อเสียง คำชมเชย การได้รับการยอมรับ และรายได้ที่เพิ่มขึ้น (Zhang et al., 2015) และในแง่ของผลรวม จากความสำเร็จในระดับผู้ปฏิบัติการ เป็นปัจจัยนำเข้าอันสำคัญยิ่งที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพเชิงกระบวนการ และผลการดำเนินงานโดยรวมขององค์การ การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับการสำเร็จในการทำงานระดับบุคคล จึงถือว่ามีสำคัญต่อการเป็นข้อสนเทศของผู้บริหารองค์การ ในการนำไปใช้ตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบาย และแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์การ โดยความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรถือเป็นจุดเริ่มต้นของความสำเร็จขององค์การและสังคมในวงกว้าง เพราะหากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงานของบุคลากรไม่ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ที่องค์การตั้งไว้ ทรัพยากรที่มีค่าซึ่งใช้ไปในการทำงานก็จะสูญเปล่า ทำให้องค์การต้องเผชิญกับการขาดประสิทธิภาพและประสิทธิภาพในการดำเนินงานท้ายที่สุดอาจนำไปสู่การขาดทุน การไม่สามารถแข่งขันกับคู่แข่ง และการไม่สามารถอยู่รอดได้ในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ตรงกันข้ามหากบุคลากรขององค์การมีความสำเร็จในการทำงาน ผลลัพธ์ที่บรรลุเป้าหมายด้านต่าง ๆ ทั้งเป้าหมายในส่วนขององค์การและเป้าหมายส่วนบุคคลของบุคลากร เมื่อนำมาบูรณาการร่วมกัน ย่อมนำไปสู่การมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการมีศักยภาพการแข่งขันสูงขององค์การ

ธุรกิจให้บริการเครือข่ายมือถือเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ ที่มีความสำคัญและถือเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตสำหรับมนุษย์เพื่อการติดต่อสื่อสารได้อย่างสะดวก รวดเร็ว จึงจำเป็นที่มีบุคลากรในการปฏิบัติงานที่มีความสามารถในการให้บริการและให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้น บุคลากรในองค์การจึงต้องมีการบริหารจัดการอารมณ์และใช้ประโยชน์จากอารมณ์ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งเสริมให้เกิดความคิดและพฤติกรรมเชิงบวกที่สามารถสร้างสรรค์สิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่นทำให้สามารถปรับตัวได้ทันกับสภาพแวดล้อม ที่เปลี่ยนแปลงไป และส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเกิดความร่วมมือร่วมใจในการขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงาน กรณีศึกษาพนักงานหรือผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือ ช่องทาง Premium Retailer เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจ เพื่อให้ธุรกิจประสบความสำเร็จต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จในการทำงานของผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์คือความสามารถในการจัดการความรู้สึก เพื่อแสดงออกอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้คนสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่นและบรรลุเป้าหมายร่วมกัน (Goleman, 2006)

องค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์

Goleman (2006) เสนอกรอบแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะทางอารมณ์ (The Emotional Competence Framework) ไว้ 5 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1. การรับรู้อารมณ์ตนเอง (Self-Awareness) เป็นความสามารถในการตระหนักรู้ถึงอารมณ์ของตนเอง เข้าใจว่าตนเองรู้สึกอย่างไรและเพราะเหตุใด รวมถึงการประเมินจุดเด่นและจุดด้อยของตนเองอย่างซื่อสัตย์ และการมีความมั่นใจในความสามารถและคุณค่าของตนเอง
2. การจัดการอารมณ์ตนเอง (Self-Regulation) เป็นความสามารถในการควบคุมและปรับเปลี่ยนอารมณ์ของตนเองให้เหมาะสมกับสถานการณ์ มีความน่าเชื่อถือ ความรับผิดชอบในสิ่งที่ทำ ความยืดหยุ่นในการเผชิญกับ

ความเปลี่ยนแปลง และการเปิดรับความคิดใหม่ ๆ

3. การจูงใจตนเอง (Self-Motivation) เป็นความสามารถในการสร้างแรงจูงใจในตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย มีความพยายามที่จะพัฒนาตนเอง การยึดมั่นในเป้าหมายขององค์กร ความคิดริเริ่มในการลงมือทำเมื่อมีโอกาส และการมองโลกในแง่ดีแม้จะเผชิญกับอุปสรรค

4. การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (Empathy) เป็นความสามารถในการรับรู้และเข้าใจความรู้สึก ความต้องการ และมุมมองของผู้อื่น พร้อมทั้งช่วยสนับสนุนพัฒนาศักยภาพของคนรอบข้าง และมีความไวต่อสถานการณ์และความหลากหลายทางสังคม

5. ทักษะทางสังคม (Social Skills) เป็นความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การสื่อสารที่ชัดเจน การจัดการความขัดแย้ง การนำทีม การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การสร้างความร่วมมือ และการเสริมสร้างความสามัคคีในทีมเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

ความหมายความสำเร็จในการทำงาน

ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง ความจริงที่ปรากฏขึ้นหรือการรับรู้ของตัวบุคคลในความสำเร็จที่ได้รับมาจากผลของประสบการณ์ในการทำงานของแต่ละบุคคล (Harris and Ogbonna, 2006)

องค์ประกอบความสำเร็จในการทำงาน

จากการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน ผู้วิจัยได้สังเคราะห์องค์ประกอบของความสำเร็จในการทำงาน ออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านบทบาทการทำงาน (Work Role Success) ซึ่งบทบาทการทำงานที่สอดคล้องกับตัวตนและความเชื่อของพนักงานมีผลสำคัญต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพและความสำเร็จในงาน เนื่องจากเมื่อพนักงานสามารถทำงานในบทบาทที่ตรงกับค่านิยมและตัวตนของตนเอง (Lord & Brown, 2004)

2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Success) คือความต้องการสร้างความรักและไมตรีจิตระหว่างกัน พร้อมทั้งหวังที่จะได้รับความพึงพอใจหรือการตอบแทนจากผู้อื่นในรูปแบบต่างๆ (McClland, 2005)

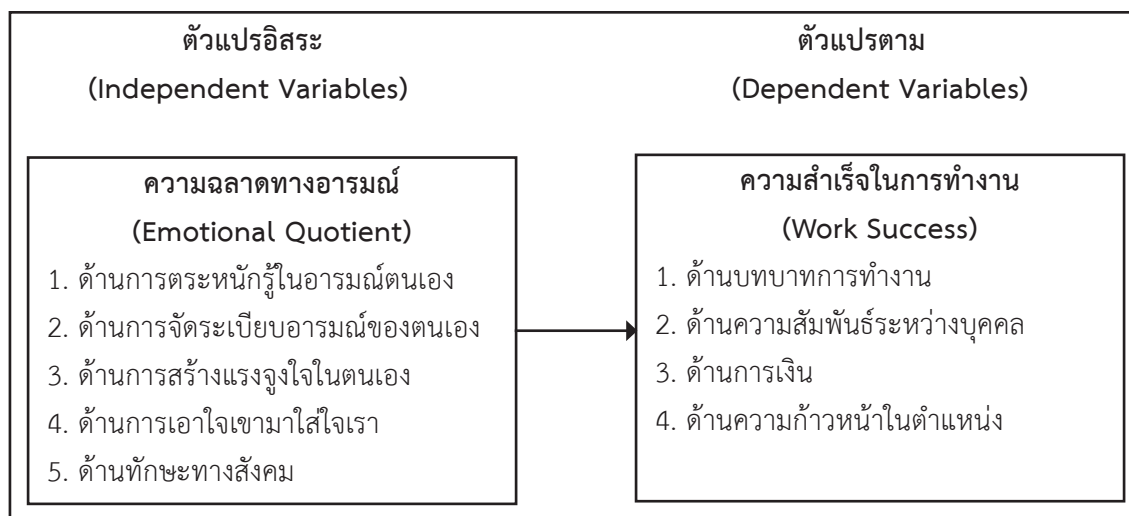
3. ด้านการเงิน (Financial Success) คือทรัพยากรที่ช่วยสนับสนุนการทำงาน โดยเฉพาะเมื่อพนักงานมีทรัพยากรทางการเงินที่เพียงพอ สามารถลดความเครียดจากภาระงานและทำงานได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นรางวัลทางการเงินหรือค่าตอบแทนที่เหมาะสมจะช่วยให้เพิ่มเติมความต้องการของพนักงาน และสามารถเป็นตัวกระตุ้นให้พวกเขาสามารถจัดการกับความท้าทายในการทำงานได้ (Bakker & Demerouti, 2007)

4. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Hierarchical Success) คือ การได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการศึกษา ดูงาน ได้รับมอบหมายงานในขอบเขตใหม่ ๆ ที่ต้องรับผิดชอบมากขึ้นและมีความท้าทาย ตลอดจนได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้น (จารุวรรณ แซ่เต๋อ, 2564)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากงานวิจัยที่ผ่านมาเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงาน พบว่า วรรณ พิงบุญพานิชย์ (2563) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิภาพการทำงานและความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย และพบว่าความฉลาดทางอารมณ์มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ขณะที่เจนรพ เบี้ยฟู (2561) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ ความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน แรงบันดาลใจ การสื่อสาร และความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสีลม กรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสีลมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่เน้นข้อมูลที่เกิดขึ้นจริงจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมาก ต้องการสำรวจความคิดเห็นของคนส่วนใหญ่ในการหาคำตอบเพื่อนำไปสู่การพัฒนาบุคลากรและการใช้ประโยชน์ จากความฉลาดทางอารมณ์สู่ความสำเร็จในการทำงานของผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย (พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงาน ตำแหน่งแนะนำสินค้า ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย บนช่องทางการขาย Premium Retailer) เป็นแบบทราบประชากรที่แน่นอน (finite Population) ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 295 รายกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย ช่องทางการขาย Premium Retailer ซึ่งผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรแน่ชัด และมีจำนวนไม่มาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้การคำนวณขนาด

ของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแทนสูตรของ Weiers (2005) ได้จำนวน 155 ราย โดยอาศัยความน่าจะเป็น (Probability sampling) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ, อายุ, ศาสนา, สถานภาพ, ระดับการศึกษา, ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานที่ภาคทำงาน ข้อคำถามมีลักษณะแบบสำรวจรายการ (Check-list)

ตอนที่ 2 ระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือ มีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตัวเลือก (Likert, 1961)

ตอนที่ 3 ความสำเร็จในการทำงานของผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือ มีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ (Likert, 1961)

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นลักษณะคำถามปลายเปิด (Open Ended Questions)

แบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยนี้ ได้ผ่านการตรวจสอบหาความค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

ทั้งฉบับ (IOC : Index of item objective congruence) โดยมีผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความสมบูรณ์ถูกต้องของเนื้อหาการใช้ภาษา โดยผลการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามทั้งฉบับ ปรากฏว่า ผลการคำนวณค่า IOC มีค่าเท่ากับ 1.00 หลังจากนั้น นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มที่คล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ (reliability test) พบว่า ด้านความฉลาดทางอารมณ์ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.92 สำหรับด้านความสำเร็จในการทำงาน ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.92 สรุปได้ว่าแบบสอบถามครั้งนี้มีความเชื่อมั่นได้เป็นอย่างดี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจาก Google Form มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ขออนุญาตขออนุญาตบริษัทจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล โดยทำการเพิ่มคิวอาร์โค้ดแบบสอบถาม Google Form ลงในหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล
2. ดำเนินการส่งหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล ให้บริษัทที่เป็นผู้ว่าจ้างกลุ่มตัวอย่าง ผ่านช่องทางไปรษณีย์ และช่องทางออนไลน์ เช่น ไลน์
3. ดำเนินการจัดส่งคิวอาร์โค้ดแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ (Google Form) ผ่านช่องทางไลน์ ให้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือบริษัทแห่งหนึ่งในประเทศไทย ช่องทางการขาย Premium Retailer เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

ซึ่งใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเป็นระยะเวลา 1 เดือน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ระดับความฉลาดทางอารมณ์ และความสำเร็จในการทำงาน โดยค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. การวิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งใช้สถิติเชิงอนุมาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอย

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง (ร้อยละ 69.03) มีอายุระหว่าง 26-30 ปี (ร้อยละ 33.55) นับถือศาสนาพุทธ (ร้อยละ 89.68) สถานภาพโสด (ร้อยละ 79.35) มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 50.32) ระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 3 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 26.45) ซึ่งมีรายได้ 15,001-20,000 บาท (ร้อยละ 48.39) และส่วนใหญ่มีสถานที่ทำงานภาคกลาง (ร้อยละ 45.15)
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย

ตาราง 1

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อความฉลาดทางอารมณ์ ของผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย

ความฉลาดทางอารมณ์	$\bar{X}$	SD	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
1. ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง	4.37	0.59	มากที่สุด	4
2. ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง	4.56	0.51	มากที่สุด	2
3. ด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเอง	4.60	0.53	มากที่สุด	1
4. ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา	4.53	0.53	มากที่สุด	3
5. ด้านทักษะทางสังคม	4.56	0.55	มากที่สุด	2
รวม	4.52	0.46	มากที่สุด	

จากตาราง 1 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.52$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเอง ($\bar{X}=4.60$) ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของ

ตนเอง ($\bar{X}=4.56$) ด้านทักษะทางสังคม ($\bar{X}=4.56$) ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ($\bar{X}=4.53$) และด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง ($\bar{X}=4.37$) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานของผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย

ตาราง 2

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานของผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย

ความฉลาดทางอารมณ์	$\bar{X}$	SD	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
1. ด้านบทบาทการทำงาน	4.49	0.54	มากที่สุด	1
2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	4.48	0.59	มากที่สุด	2
3. ด้านการเงิน	3.86	0.89	มาก	4
4. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง	4.08	0.74	มาก	3
รวม	4.23	0.55	มากที่สุด	

จากตาราง 2 พบว่า ความสำเร็จในการทำงานของผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย โดยภาพรวมและรายด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.22$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านบทบาทการทำงาน ($\bar{X}=4.49$) และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($\bar{X}=4.48$) อยู่ในระดับ

มาก 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ($\bar{X}=4.08$) และด้านการเงิน ($\bar{X}=3.86$) ตามลำดับ

4. ผลทดสอบความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย

ตาราง 3

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย

ตัวแปร	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅
ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง (X ₁)	-	.655**	.565**	.582**	.497**
ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง (X ₂)		-	.740**	.691**	.696**
ด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเอง (X ₃)			-	.735**	.738**
ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (X ₄)				-	.866**
ด้านทักษะทางสังคม (X ₅)					-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 3 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เกิน 0.8 จึงทำให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) (Stevens, 1992)

ดังนั้นทางผู้วิจัยทำการเฉลี่ยตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เกิน 0.8 ได้แก่ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคม และตั้งชื่อตัวแปรว่า ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเราและทักษะทางสังคม จากนั้นจึงทำการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อีกครั้ง

ตาราง 4

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย หลังปรับตัวแปร

ตัวแปร	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄₅	Tolerance	VIF
ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง (X ₁)	-	.655**	.565**	.558**	0.551	1.816
ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง (X ₂)		-	.740**	.718**	0.339	2.949
ด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเอง (X ₃)			-	.763**	0.339	2.947
ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเราและทักษะทางสังคม (X ₄)				-	0.362	2.672

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไม่เกิน 0.8 ค่า VIF ระหว่าง 1.816–2.949 ซึ่งมีความน้อยกว่า 10 และ

ค่า Tolerance ระหว่าง 0.339–0.551 ซึ่งมีความมากกว่า 0.1 แสดงว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระเป็นไปตามเกณฑ์ ไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) (Stevens, 1992)

ตาราง 5

แสดงผลการทดสอบสมมติฐานความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย

ตัวแปรที่ใช้ในการทดสอบ (ความฉลาดทางอารมณ์)	Standardized	Unstandardized		t	Sig.
	Coefficients	Coefficients			
		Beta	B		
Constant		0.350		3.040	0.003*
ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง (X_1)	0.171	0.081	0.171	1.972	0.0504
ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง (X_2)	0.043	0.121	0.043	0.389	0.698
ด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเอง (X_3)	-0.009	0.115	-0.009	-0.081	0.935
ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเราและทักษะทางสังคม (X_6)	0.477	0.113	0.477	4.465	0.000*
ตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จในการทำงานของผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย					
R = 0.616 R ² = 0.380 Adjusted R ² = 0.363 SEest = 0.439 F = 22.981 Sig. of F = 0.000*					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยของความสำเร็จในการทำงานของผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย (Y) ผ่านตัวแปรอิสระทุกด้าน พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเราและทักษะทางสังคม (X_6) ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสามารถสร้างเป็นสมการทางคณิตศาสตร์ได้ ดังนี้

สมการถดถอย (Regression Analysis)

$$Y = a + e X_6$$

แทนค่าสมการได้ดังนี้

$$Y = 1.063 + 0.505(X_6)$$

สัญลักษณ์แทนในสมการ

Y หมายถึง ความสำเร็จในการทำงานของผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย

X_1 หมายถึง ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง

X_2 หมายถึง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง

X_3 หมายถึง ด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเอง

X_6 หมายถึง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเราและทักษะทางสังคม

ค่า Adj-R² ที่ได้รับ เท่ากับ 0.363 หรือ 36.30% แสดงว่าสมการข้างต้นมีความน่าเชื่อถือได้ในการพยากรณ์ความสำเร็จในการทำงานของผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย เท่ากับ 36.30% ส่วน

อีก 43.90% ยังมีความคลาดเคลื่อนอยู่ซึ่งอาจมีปัจจัยอื่นที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จในการทำงานของผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย

สรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย โดยปัจจัยด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเราและทักษะทางสังคม ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย

การอภิปรายผล

1. วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย จากผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเองด้านทักษะทางสังคม ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับสูง อาจเนื่องมาจาก องค์การมีการฝึกอบรมพนักงานที่มีประสิทธิภาพ การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่สนับสนุน และการ

ส่งเสริมความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ในการให้บริการลูกค้า ปัจจัยเหล่านี้ช่วยพัฒนาทักษะการจัดการอารมณ์ ความสามารถในการเข้าใจและตอบสนองต่อความรู้สึกของลูกค้า และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ เจนรพ เบี้ยฟู (2561) ได้ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ ความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน แรงบันดาลใจ การสื่อสาร และความก้าวหน้าในอาชีพที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสลิสม กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับมาก

2. เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จในการทำงานของผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย จากผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จในการทำงานของผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย โดยภาพรวมและรายด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านบทบาทการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง และด้านการเงิน ตามลำดับ อาจเป็นเพราะผู้บริหารมีการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน มีการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง มีบรรยากาศการทำงานที่สนับสนุนการทำงานร่วมกัน การสร้างความรู้สึเป็นส่วนหนึ่งของทีม มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีและสนับสนุนการทำงานร่วมกัน แรงจูงใจและผลตอบแทนที่สอดคล้องกับความสำเร็จในการทำงาน และความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าซึ่งช่วยให้พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยเหล่านี้ร่วมกันสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมให้พนักงานประสบความสำเร็จในการทำงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ เจนรพ เบี้ยฟู (2561) ได้ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ ความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน แรงบันดาลใจ การสื่อสาร และความก้าวหน้าในอาชีพที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสลิสม กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี

ความเห็นต่อความสำเร็จในการทำงานของอยู่ในระดับมาก

3. เพื่อศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ โดยเฉพาะด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเราและทักษะทางสังคม ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย ความสามารถในการเข้าใจและรับรู้ความรู้สึกของลูกค้าอย่างแม่นยำช่วยให้พนักงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ นอกจากนี้ การเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่นยังช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งส่งเสริมบรรยากาศการทำงานที่ดีและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ในขณะที่ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง และด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเอง ไม่ส่งผลต่อ ความสำเร็จในการทำงานของผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย อาจเป็นเพราะลักษณะงานเน้นการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ทักษะการเข้าใจผู้อื่นจึงสำคัญกว่าการจัดการอารมณ์ตนเอง ผลการวิจัยสอดคล้องกับ ทัดฟ้า ลาขุณี (2565) ส่วนทักษะทางสังคมช่วยให้พนักงานสามารถสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานที่มีทักษะทางสังคมที่ดีสามารถสื่อสารอย่างชัดเจน เข้าใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม รวมถึงมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งและสร้างสรรค์การทำงานร่วมกันภายในทีม ซึ่งสอดคล้องกับ สุพิชากรณ ภาณุจิตติเศรษฐ์ (2563) สิ่งเหล่านี้ช่วยส่งเสริมบรรยากาศการทำงานที่ดีและการทำงานร่วมกันที่มีประสิทธิภาพซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จในการทำงานอย่างยั่งยืน ผลการทดสอบสมมติฐานสอดคล้องกับงานวิจัยของ เจนรพ เบี้ยฟู (2561) ได้ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ ความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน แรงบันดาลใจ การสื่อสาร และความก้าวหน้าในอาชีพที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสลิสม กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสลิสม กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทาง

ข้อเสนอแนะ

1. ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเราและทักษะทางสังคม ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย ข้อคำถามในส่วนของการเอาใจเขามาใส่ใจเราที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ “ในการปฏิบัติงานมีความเข้าใจและรับรู้ถึงความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานได้ จากท่าทางที่แสดงออก” ดังนั้น ผู้บริหารหรือบุคคลที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ให้กับพนักงานอย่างจริงจังและเป็นระบบ ซึ่งอาจเริ่มจากการจัดโปรแกรมฝึกอบรมที่เน้นการเสริมสร้างความเข้าใจในอารมณ์และความรู้สึกของผู้อื่น รวมถึงการสังเกตสัญญาณทางพฤติกรรมหรือท่าทางที่แสดงออกมา การฝึกทักษะเหล่านี้จะทำให้พนักงานสามารถรับรู้และตอบสนองต่อความต้องการและอารมณ์ของเพื่อนร่วมงานได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ ผู้บริหารยังควรสร้างบรรยากาศการทำงานที่สนับสนุนการสื่อสารอย่างเปิดเผยและเป็นกันเอง เพื่อให้พนักงานรู้สึกปลอดภัยในการแสดงความรู้สึกและความคิดเห็นของตน การสนับสนุนกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ในทีม เช่น การระดมสมอง (brainstorming) หรือการพูดคุยแบบไม่เป็นทางการ จะช่วยเสริมสร้างความผูกพันและความเข้าใจในหมู่พนักงาน ซึ่งจะทำให้การทำงานร่วมกันในทีมเป็นไปอย่างราบรื่น ลดความขัดแย้ง และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน โดยเฉพาะในองค์กรที่ต้องการความยืดหยุ่นและการปรับตัวอย่างรวดเร็ว ในส่วนของทักษะทางสังคม ข้อคำถามที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ “เมื่อเกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน สามารถหาข้อยุติได้อย่างสร้างสรรค์” ดังนั้นผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง

ควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและพัฒนาทักษะเหล่านี้ อย่างเป็นระบบ การดำเนินการผ่านการจัดอบรมหรือการเวิร์กชอปที่เน้นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การจัดการความขัดแย้ง และการคิดเชิงสร้างสรรค์ในการหาข้อยุติ จะเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้พนักงานได้รับการฝึกฝนอย่างเพียงพอเพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่ท้าทาย การอบรมอาจประกอบไปด้วยการฝึกทักษะในการเจรจาต่อรองอย่างมืออาชีพ การพัฒนาความสามารถในการสร้างสรรค์ทางเลือกในการแก้ไขปัญหา และการใช้เทคนิคการสื่อสารที่ช่วยให้การสนทนาเป็นไปในเชิงบวกและเกิดความร่วมมือ นอกจากนี้ องค์กรควรสนับสนุนการสร้างวัฒนธรรมองค์การที่เปิดกว้าง ซึ่งเอื้อต่อการให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระและแสวงหาความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างบรรยากาศที่สนับสนุนการทำงานร่วมกันภายในทีมและระหว่างทีม จะช่วยให้พนักงานรู้สึกมั่นใจและพร้อมที่จะมีส่วนร่วมในการแก้ไขความขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานในระดับองค์กรอย่างยั่งยืน

2. ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเอง ไม่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย อาจเป็นเพราะลักษณะงานเน้นการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ทักษะการเข้าใจผู้อื่นจึงสำคัญกว่าการจัดการอารมณ์ตนเอง ดังนั้นควรที่จะส่งเสริมทักษะด้านการเอาใจใส่และการเข้าใจผู้อื่น รวมถึงพัฒนาทักษะทางสังคมของพนักงานให้สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน เน้นการอบรมด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มความสำเร็จในการทำงานและคุณภาพการให้บริการ



References

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of managerial psychology*, 22, 309-328.
- Biafu, J. (2018). *Emotional intelligence, intimacy with colleagues, inspiration, communication, and career advancement affecting job achievement of private company employees*. Bangkok: Bangkok University. (in Thai)
- Goleman, D. (2006). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Harris, L. C., & Ogbonna, E. (2006). Approaches to career success: An exploration of surreptitious career-success strategies. *Human resource management*, 45(1), 43-65.
- Jaruwan, S. (2021). *The relationship between accounting professional skills in the digital era and work success of accounting executives of listed companies in Thailand*. Mahasarakham: Mahasarakham University. (in Thai)
- Likert, R. (1961). *New pattern of management*. New York: McGraw
- Lord, R. G., & Brown, D. J. (2004). *Leadership processes and follower self-identity*. Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- McClelland, D. C. (2005). *Human motivation*. Glenview: Scott, Forssmann.
- Miller, L. (2017). ERP System implementation in large enterprises: A systematic literature review. *Journal of enterprise information management*, 30, 666-692.
- Office of the Secretariat of the Education Council Ministry of Education. (2009). *Education reform proposals in the second decade 2009-2018*. Bangkok: Office of the Secretariat of the Education Council. Ministry of Education. (in Thai)
- Stevens, J. (1992). *Applied multivariate statistics for the social sciences*. Erlbaum: Hillsdale.
- Supichakorn, P. (2020). *Emotional intelligence that affects the work efficiency of pharmaceutical representatives in Nakhon Ratchasima Province*. Khon Kaen: Rajamangala University of Technology Isan. (in Thai)
- Thadfha, L., & Porntip, S. (2023). Effects of emotional intelligence and accounting potential on accounting performance success in the new normal. *Academic MCU buriram journal*, 7(2), 272-284. (in Thai)
- Wasin, T., & Ratchaneewan, W. (2020). Relationship between adversity quotient, emotional intelligence & job satisfaction in network marketers with goal commitment as mediator factor. *Journal of humanities and social sciences Valaya Alongkorn*, 15(2), 170-185. (in Thai)
- Weiers, M. R. (2005). *Introduction to business statistics*. Pennsylvania: Brooks/Cole.
- Zhang, L., Gu, L., Ringler, P., & Smith, S. (2015). Three WRKY transcription factors additively repress abscisic acid and gibberellin signaling in aleurone cells. *Plant science*, 236, 214-222

