

ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค
ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
Relationship Between Emotional Quotient with Adversity Quotient of
Academic Support Personnel of Rajamangala University of Technology
Krungthep

ศักดิ์ชัย จันทะแสง^{1*}

Sakchai Jantasang^{1*}

¹สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ กรุงเทพมหานคร 10120

¹Office of Educational Quality Assurance , Rajamangala University of Technology Krungthep ,
Bangkok 10120

Received : May 19, 2023 Revised : December 15, 2023 Accepted : December 18, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์และความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และ 2) ศึกษาสหสัมพันธ์คาโนนิคอลระหว่างชุดตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์กับชุดตัวแปรความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 210 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามสำหรับการวิจัยออนไลน์ด้วย Google Form และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอล ผลการวิจัยพบว่า 1) ความฉลาดทางอารมณ์และความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการอยู่ในระดับสูง 2) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอล พบว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คาโนนิคอล เท่ากับ 0.632 โดยภาพรวมนั้นชุดตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์สามารถอธิบายร่วมกับชุดตัวแปร

ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคได้ร้อยละ 67.60 และ 3) ชุดตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์มีค่าน้ำหนักคาโนนิคอลระหว่าง $|0.115|$ - $|0.674|$ โดยมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง ด้านการจูงใจ ด้านการเห็นใจผู้อื่น และด้านทักษะทางสังคม ตามลำดับ และชุดตัวแปรความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีค่าน้ำหนัก คาโนนิคอลระหว่าง $|0.228|$ - $|0.323|$ โดยมีความสามารถในการเผชิญและ ฝ่าฟันอุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์สูงที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านความอดทน ด้านผลกระทบ และด้านความรับผิดชอบต่อปัญหา ตามลำดับ ดังนั้นองค์กรสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปประยุกต์ใช้เพื่อเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์เพื่อสร้างเสริมความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของบุคลากรซึ่งเป็นคุณลักษณะสำคัญของพฤติกรรมกรให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัย

คำสำคัญ : ความฉลาดทางอารมณ์ , ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค , สหสัมพันธ์คาโนนิคอล

*ศักดิ์ชัย จันทะแสง

E-mail : Sakchai.j@mail.rmuk.ac.th

Abstract

This study aimed 1) to study emotional quotient and adversity quotient and 2) to study the canonical correlation analysis between emotional quotient and adversity quotient of academic support personnel of Rajamangala University of Technology Krungthep. The samples were support staff. Using a convenience sampling method , 210 people were randomized Conducted data collection by using questionnaires for online research with Google Form and the data were analyzed using statistics , namely percentage , means , standard deviation and canonical correlation analysis. The research results were as follows : 1) The emotional quotient and adversity quotient of academic support personnel were in relatively high level. 2) The canonical correlation analysis showed that the emotional quotient correlated with the adversity quotient , the canonical correlation coefficient was 0.632 that explained the correlation between canonical variables at 67.60% and 3) The canonical loading of emotional quotient was between $|0.115|$ - $|0.674|$ consisted of self - awareness , self-regulation , self - motivation , empathy and social - skills , respectively. The canonical loading of adversity quotient was between $|0.228|$ - $|0.323|$ consisted of control , endurance , reach and Ownership , respectively. Therefore , the organization the results can be applied to reinforce the emotional quotient for supporting adversity quotient of personnel that is vital characteristics for service behavior of academic support personnel of the university .

Keywords : Emotional Quotient , Adversity Quotient , Canonical Correlation

1. บทนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ให้ความสำคัญในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อผลักดันองค์กรให้ไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด เนื่องจากทรัพยากรบุคคลเป็นหัวใจหลักในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดและถือได้ว่าบุคลากรเป็นสินทรัพย์ประเภทหนึ่งขององค์กร ยิ่งมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานยิ่งมีมูลค่าอย่างต่อเนื่อง (ศรีณย์ พิมพ์ทอง , 2556) ซึ่งการบริหารจัดการในยุคปัจจุบันมีการแข่งขันและความเปลี่ยนแปลงท่ามกลางกระแสของความไม่แน่นอน แต่สิ่งที่มีความสำคัญในการทำงานร่วมกันนั้น เริ่มจากตัวเองที่ต้องมีความสามารถในการปรับตัวและมีความยืดหยุ่นในการจัดการกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา มีความตระหนักรู้ในตนเอง ซึ่งการดำเนินชีวิตประจำวันของแต่ละบุคคลส่วนใหญ่มีอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้อง เนื่องมาจากในแต่ละวันจะประสบกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นอารมณ์ในเชิงบวกและเชิงลบ ซึ่งอารมณ์เหล่านี้มีผลกระทบทำให้ร่างกายมีการเปลี่ยนแปลงไปจากสภาพร่างกายในสภาวะปกติสามารถเข้าใจรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่นได้ (ภักตกุล นาजू , 2557) นั่นคือ ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient : EQ) หมายถึง ความสามารถในการรับรู้อารมณ์ของตนเองและผู้อื่น และสามารถบริหารจัดการอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม เพื่อใช้ชีวิตอย่างมีความสุข และประสบความสำเร็จ ซึ่งปัญหาของการทำงานร่วมกันเป็นสิ่งที่บุคลากรในองค์กรทุกคนต้องเผชิญทั้งในส่วนของปัญหาที่เกิดจากงาน จากเพื่อนร่วมงาน ในประสบการณ์ทำงานของแต่ละคนหรือในแต่ละหน่วยงานนั้น จะส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ที่ต่างกัน ทุกอย่างมาจากการสั่งสมประสบการณ์ของแต่ละคนที่เกิดขึ้นในองค์กรและการควบคุมอารมณ์ของตนเองจากการศึกษาบทความและงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ วิธีการที่สามารถ ค้นพบได้เกี่ยวกับการใช้จิตวิทยาทั้งในส่วน

ของการสื่อสาร วิชาการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ที่พัฒนาให้บุคลากรของบริษัทมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ที่ช่วยให้ดำเนินชีวิตให้เป็นไปในทางสร้างสรรค์อย่างมีความสุขทั้งในที่ทำงาน (Miller , 2017) ซึ่งการบริหารจัดการอารมณ์ถือเป็นส่วนสำคัญในการวางระบบของการทำงาน เพื่อเป็นทางออกให้กับบุคลากรขององค์กรได้เป็นอย่างดีถึงการในช่วงเวลาที่ต้องอดทนอดกลั้นกับแรงกดดันที่เกิดขึ้นทำให้สามารถเข้าใจถึงพฤติกรรมบุคลิกภาพในแต่ละบุคคลของเพื่อนร่วมงานในหลายบทบาทของการทำงานที่ควรให้ความสำคัญในการเตรียมความพร้อมถึงการรับมือกับทุกปัญหาที่เกิดขึ้น (Themistocleous , et al , 2005)

ส่วนความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient : AQ) หมายถึง ความสามารถในการคิดหรือตอบสนองต่อปัญหา หรือความยากลำบากที่ผ่านเข้ามาในชีวิต หากบุคคลใดสามารถเอาชนะอุปสรรค และปัญหาที่ผ่านเข้ามาได้โดยไม่ท้อแท้ ย่อท้อ มีความเพียรพยายามจะทำให้บุคคลนั้นประสบความสำเร็จได้ทั้งในเรื่องการทำงานและเรื่องส่วนตัว โดยเฉพาะความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของมนุษย์ (Stoltz , 1997) ซึ่งบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเป็นนักแก้ปัญหาที่มีความคล่องตัวและมีความคิดสร้างสรรค์ในการหาทางแก้ปัญหาใหม่ ๆ อยู่เสมอ มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน มีเป้าหมายชัดเจน มองโลกในแง่ดี มีความหวังและ กำลังใจที่ดีอยู่เสมอ มีความมั่นคงทางอารมณ์เมื่อประสบกับสิ่งที่ไม่พึงปรารถนาสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ดีที่สำคัญที่สุด คือ ทำให้บุคคลมีความสุขในการทำงานและมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง เมื่อนำความฉลาดทางอารมณ์และความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมาประกอบกับความฉลาดทางสติปัญญาจะก่อให้เกิดการตัดสินใจที่เป็นประโยชน์ และทำให้การทำงานต่าง ๆ สามารถมีการบริหารจัดการที่ให้เกิดประโยชน์ ยอมรับ เกื้อหนุนแก่กันและกัน เพิ่มพูนความคิดสร้างสรรค์กล้าเสี่ยง กล้าคิดริเริ่ม ลดการโจมตี การนินทา ก้าวร้าว สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้และมีเจตคติที่ดีต่ออาชีพ ซึ่งทุกองค์กรย่อมต้องการบุคลากรที่มีศักยภาพทั้งทางด้านความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่า

อุปสรรค ซึ่งจะทำให้มีพลังในการต่อสู้แข่งขันที่สูงสามารถทำงานได้ทุกอย่างโดยไม่เกรงกลัวต่ออุปสรรคหรือความยากลำบาก และยังต้องการบุคลากรที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงด้วยเช่นกัน เพราะแม้บุคลากรจะมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับสูง แต่ก็ไม่สามารถไปทดแทนบุคลากรที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำได้ จากการสังเคราะห์งานวิจัยพบว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค สอดคล้องกับ นิดา แซ่ตั้ง , 2555 ; สมพร ปานยินดี (2559) ; สุมาลย์ ปานคำ และ หทัยชนก หวังวงศ์เจริญ , (2559) ; สมหญิง จันทุไทย และเกียรติศักดิ์ อิชยานันท์ , (2560) ; วศิน ตันเกยูร และรัชนิวรรณ วนิชย์ถนอม (2563) ; Hanifa (2017) ; Singh & Sharma (2018) ; Puspitacandri et al. (2020) ; Zhao , Sang , & Ding (2021) ซึ่งความฉลาดทางอารมณ์จะช่วยลดความขัดแย้งระหว่างบุคคลก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นไปในทางที่ดี การรู้จักควบคุมอารมณ์ตนเองเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะช่วยลดความขัดแย้ง ถ้าบุคลากรที่รู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเองจะสามารถจัดการอารมณ์ด้านลบได้ดี และสามารถจัดการอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม รวมไปถึงการรับมือกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหาในการปฏิบัติงาน ซึ่งจากเหตุผลข้างต้นผู้วิจัยได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยผู้วิจัยมุ่งศึกษาความฉลาดทางอารมณ์เป็นตัวแปรต้นซึ่งมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในการศึกษากับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีบทบาทในการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยในด้านการให้บริการกับนักศึกษาและบุคลากรภายนอกที่มาติดต่อกับมหาวิทยาลัย ดังนั้นจึงเป็นสาเหตุในการศึกษาเรื่องนี้เพื่อนำมาพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านการให้บริการที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความฉลาดทางอารมณ์และความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ค่านิยมค่านี้อารมณ์ระหว่างชุดตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์กับชุดตัวความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

3. สมมติฐานของการวิจัย

ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

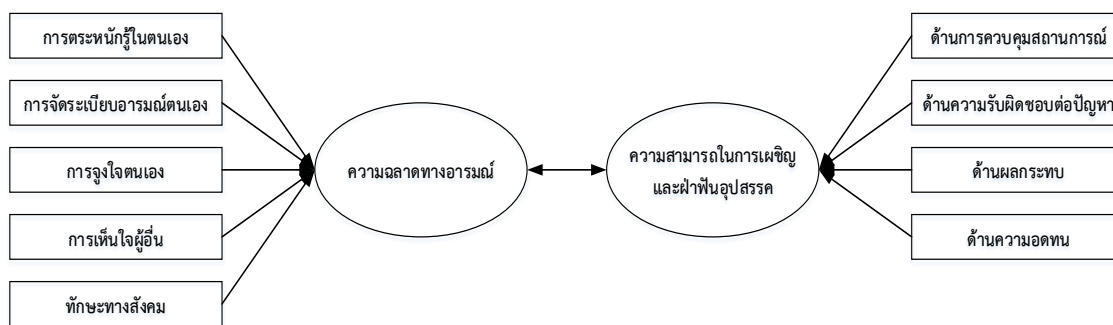
ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารงานวิจัย และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ ความฉลาดทางอารมณ์ และ ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาเครื่องมือวัด 2 ตัวแปร ดังนี้

4.1 ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient : EQ) หมายถึง ความสามารถในการรับรู้อารมณ์ของตนเองและผู้อื่น และสามารถบริหารจัดการอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม เพื่อใช้ชีวิตมีความสุข และประสบความสำเร็จ ในการวัดความฉลาดทางอารมณ์ได้ยึดแนวคิดของ Goleman (1998) ได้แบ่งความฉลาดทางอารมณ์ออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1) การตระหนักรู้ในตนเอง (Self Awareness) หมายถึง ความสามารถที่จะรับรู้และเข้าใจความรู้สึก ความคิดและอารมณ์ของตนเองได้ตามความเป็นจริงสามารถประเมินตนเองได้อย่างชัดเจนตรงไปตรงมา มีความเชื่อมั่น รู้จักจุดเด่นจุดด้อยของตนเอง เป็นคนซื่อตรง พูดแล้วรักษาคำพูด มีจรรยาบรรณเข้าใจตนเอง 2) การจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง (Self Regulation) หมายถึง ความสามารถที่จะจัดการกับอารมณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ประกอบด้วยความสามารถในการควบคุมตนเอง มีความสามารถในการปรับตัวและมีความสามารถในการสร้างแนวคิดใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต 3) การจูงใจตนเอง (Self Motivation) หมายถึง ความสามารถที่จะจูงใจในตนเอง ที่เรียกว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มองโลกในแง่ดี

สามารถนำอารมณ์และความรู้สึกของตนเองมาสร้างพลังในการกระทำสิ่งต่าง ๆ และเป็นพลังในการให้กำลังใจตนเองในการคิดและการกระทำอย่างสร้างสรรค์ 4) การเห็นใจผู้อื่น (Empathy) หมายถึง ความสามารถที่จะเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นมีความเห็นอกเห็นใจ เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีจิตใจให้บริการ สามารถแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม และ 5) ทักษะทางสังคม (Social Skills) หมายถึง ความสามารถที่จะรู้เท่าทันอารมณ์ของผู้อื่น เป็นทักษะทางสังคมที่มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นอันจะส่งผลให้เกิดความเป็นผู้นำ ความสามารถลักษณะนี้จะประกอบไปด้วย การสื่อความที่ดีและการบริหารความขัดแย้ง

4.2 ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (Adversity Quotient : AQ) หมายถึง ความสามารถในการคิดหรือตอบสนองต่อปัญหา หรือความยากลำบากที่ผ่านเข้ามาในชีวิต หากบุคคลใดสามารถเอาชนะอุปสรรคและปัญหาที่ผ่านเข้ามาได้โดยไม่ท้อแท้ ย่อท้อ มีความเพียรพยายามจะทำให้บุคคลนั้นประสบความสำเร็จได้ทั้งในเรื่องการทำงานและเรื่องส่วนตัว ในการวัดความฉลาดทางอารมณ์ได้ยึดแนวคิดของ Stoltz (1997) ซึ่งสามารถประเมินได้จาก องค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการควบคุมสถานการณ์ (Control) หมายถึง ความสามารถในการแก้ไข ปัญหา อุปสรรคหรือเหตุการณ์ที่ยากลำบากให้สามารถผ่านพ้นไปได้ด้วยตนเอง 2) ด้านความรับผิดชอบต่อปัญหา (Ownership) หมายถึง การวิเคราะห์หาสาเหตุที่มาของปัญหา โดยเริ่มพิจารณาจากตนเองก่อน เพื่อที่จะได้เกิดการเรียนรู้และนำไปแก้ไข 3) ด้านผลกระทบ (Reach) หมายถึง การวัดผลกระทบของปัญหา ความยุ่งยาก ที่มีต่อการดำเนินชีวิตของแต่ละคนว่ามีมากน้อยเพียงใด พร้อมรณรงค์และมีสติรับรู้อยู่เสมอว่าปัญหาหรือ อุปสรรคจะเข้ามามีผลกระทบต่อชีวิตเมื่อใด และ 4) ด้านความอดทน (Endurance) หมายถึง ความอดทนต่อปัญหาอุปสรรค ความยืดหยุ่นของปัญหา และขจัดให้อุปสรรคนั้นให้หมดไป

จากการศึกษาและการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ เมื่อนำตัวแปรทั้งหมดมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย สามารถแสดงได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ภาพกรอบแนวคิดการวิจัย

5. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ รายละเอียดของวิธีการดำเนินการวิจัย มีดังต่อไปนี้

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำนวน 364 คน ที่ปฏิบัติงานอยู่ใน ปีการศึกษา 2563 โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) สำหรับการเก็บตัวอย่างในครั้งนี้หลังจากที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามสำหรับการวิจัยออนไลน์ด้วย Google Form ระหว่างวันที่ 1 - 30 มิถุนายน 2564 เมื่อนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องแล้ว มีจำนวนข้อมูลที่ได้จริงในการการวิจัยจำนวนทั้งสิ้น 210 ตัวอย่าง

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความฉลาดทางอารมณ์ พัฒนามาจากแบบสอบถามตามแนวคิดของ Goleman (1998) และ ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค พัฒนาแบบสอบถามตามแนวคิด Stoltz (1997) การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง

(Construct Validity) ซึ่งเป็นการนำนิยามเชิงทฤษฎี และโครงสร้างในการสร้างข้อคำถามมาใช้พิจารณาควบคู่กับแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามตามที่ระบุไว้ในแบบสอบถามและกรอกแบบฟอร์มการประเมิน ข้อคำถามในแต่ละข้อโดยดัชนีที่ใช้แสดงค่าความสอดคล้อง เรียกว่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม และวัตถุประสงค์ (Item - Objective Congruence Index : IOC) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.67 - 1.00 มากกว่า 0.50 (Rovinelli & Hambleton , 1976) ค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 0.22 ถึง 0.78 ซึ่งค่าอำนาจจำแนกของข้อคำถามอยู่ในเกณฑ์ 0.20 ขึ้นไป จึงถือว่าข้อคำถามที่พัฒนาขึ้นมีค่าอำนาจจำแนกใช้ได้ (บุญชม ศรีสะอาด , 2556) และทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการหาค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามโดยมีค่าความเชื่อมั่นของสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.86 - 0.89 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.70 จึงถือเป็นแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยนี้มีค่าความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ (Nunnally , 1978)

เกณฑ์การแปลผล (Best & Kahn , 1998) ดังนี้ 1) 4.51 - 5.00 หมายถึง อยู่ในระดับระดับสูงมาก 2) 3.51 - 4.50 หมายถึง อยู่ในระดับสูง 3) 2.51 - 3.50 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง 4) 1.51 - 2.50 หมายถึง อยู่ในระดับน้อย และ 5) 1.00 - 1.50 หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

5.3 การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามสำหรับการวิจัยออนไลน์ด้วย Google Form ระหว่างวันที่ 1 - 30 มิถุนายน 2564 เมื่อนำมาตรวจสอบ

ความสมบูรณ์ถูกต้องแล้ว มีจำนวนข้อมูลที่ใช้ได้จริงในการวิจัยจำนวนทั้งสิ้น 210 ตัวอย่าง ที่จะนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้การวิจัย คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) โดยการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์คานอนิคอลและค่าน้ำหนักความสำคัญคานอนิคอลระหว่างชุดตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์กับชุดตัวแปรความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

6. ผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ดังนี้

6.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 145 คน (ร้อยละ 69.04) อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 35 - 40 ปี จำนวน 90 คน (ร้อยละ 42.86) สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพสมรส จำนวน 103 คน (ร้อยละ 49.05) ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 137 คน (ร้อยละ 65.24) ระยะเวลาในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานอยู่ในระดับ 10 - 15 ปี จำนวน 96 คน (ร้อยละ 45.71) ตามลำดับ

6.2 ผลศึกษาความฉลาดทางอารมณ์และความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ และค่าความโด่งของตัวแปร

ตัวแปรสังเกตได้	ค่าสถิติพื้นฐาน		ค่าความเบ้ ความโด่งของตัวแปรในโมเดล				
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	SK	KU	Var	แปลผล
ความฉลาดทางอารมณ์	4.06	.60	สูง	-0.48	0.68	0.44	ปกติ
1) การตระหนักรู้ในตนเอง (X_1)	4.23	.50	สูง	0.59	0.98	0.38	ปกติ
2) การจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง (X_2)	4.10	.61	สูง	-0.48	0.59	0.51	ปกติ
3) การจูงใจตนเอง (X_3)	4.12	.63	สูง	0.52	0.74	0.40	ปกติ
4) การเห็นใจผู้อื่น (X_4)	3.95	.60	สูง	-0.39	0.38	0.49	ปกติ
5) ทักษะทางสังคม (X_5)	3.90	.64	สูง	-0.35	0.66	0.41	ปกติ
ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค	4.09	.54	สูง	-0.53	0.71	0.37	ปกติ
1) ด้านการควบคุมสถานการณ์ (Y_1)	4.12	.51	สูง	0.55	0.86	0.33	ปกติ
2) ด้านความรับผิดชอบต่อปัญหา (Y_2)	4.04	.56	สูง	-0.60	0.53	0.38	ปกติ
3) ด้านผลกระทบ (Y_3)	4.08	.55	สูง	-0.45	0.79	0.35	ปกติ
4) ด้านความอดทน (Y_4)	4.10	.55	สูง	0.50	0.68	0.42	ปกติ

จากตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้และค่าความโด่งของตัวแปรโดยมีรายละเอียดดังนี้

ความฉลาดทางอารมณ์ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ($\bar{X} = 4.23$) รองลงมาได้แก่ ด้านการจูงใจตนเอง ($\bar{X} = 4.12$) ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง ($\bar{X} = 4.10$) ด้านการเห็นใจผู้อื่น ($\bar{X} = 3.95$) และด้านทักษะทางสังคม ($\bar{X} = 3.90$) ตามลำดับ

ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ด้านการควบคุมสถานการณ์ ($\bar{X} = 4.12$) รองลงมาได้แก่ ด้านความอดทน ($\bar{X} = 4.10$)

ด้านผลกระทบ ($\bar{X} = 4.08$) ด้านความรับผิดชอบต่อปัญหา ($\bar{X} = 4.04$) ตามลำดับ

ผลการตรวจสอบการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) ของตัวแปรพิจารณาจากค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) พบว่าตัวแปรทุกตัวมีค่าความเบ้อยู่ระหว่าง - 0.35 ถึง 0.59 ซึ่งมีค่าสัมบูรณ์ไม่เกิน 3 และมีค่าความโด่งอยู่ระหว่าง 0.38 ถึง 0.98 ซึ่งมีค่าสัมบูรณ์ไม่เกิน 0.8 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ยอมรับ (Cooper , Schindler & Sun , 2006) และพิจารณาจาก Normal Q - Q Plot และ Box Plot พบว่า ข้อมูลกระจายตัวอยู่ใกล้เคียงกับเส้นตรง แสดงว่าข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างตัวแปร

	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄
X ₁	1.00								
X ₂	.522**	1.00							
X ₃	.570**	.475**	1.00						
X ₄	.461**	.450**	.590**	1.00					
X ₅	.514**	.454**	.662**	.673**	1.00				
Y ₁	.285**	.265**	.341**	.420**	.431**	1.00			
Y ₂	.346**	.417**	.414**	.363**	.424**	.370**	1.00		
Y ₃	.277**	.221**	.298**	.322**	.246**	.215**	.324**	1.00	
Y ₄	.357**	.292**	.324**	.441**	.376**	.459**	.465**	.518**	1.00

**p < 0.01

จากตารางที่ 2 พบว่าการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (r) ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรชุดความฉลาดทางอารมณ์กับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค มีค่าอยู่ระหว่าง 0.215 - 0.673 ซึ่งมีความหมายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสหสัมพันธ์ภายในตัวแปรในชุดความฉลาดทางอารมณ์กับมีค่าอยู่ระหว่าง 0.265 - 0.673 ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และค่าสหสัมพันธ์ภายในตัวแปรในชุดความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค มีค่าอยู่ระหว่าง 0.215 - 0.518

ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งตัวแปรทั้งหมดมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยกว่า 0.8 (Cooper, Schindler, & Sun, 2006) ซึ่งแสดงว่าไม่ก่อให้เกิดภาวะร่วมเส้นตรงพหุของตัวแปร (Multicollinearity) สามารถนำไปวิเคราะห์ในขั้นต่อไปได้ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 3 สหสัมพันธ์คาโนนิคอลระหว่างชุดตัวแปร

Canonical Function (F)	Canonical Correlation (R_c)	Square Canonical (R_c^2)	Eigenvalue (λ)	PCT of Var	Wilks' Lambda (Λ)	F	df	p- value
1	.632**	.416	1.054	71.26	.324	11.023	34	.000
2	.329**	.151	.162	10.18	.605	5.050	22	.000
3	.303**	.109	.131	8.59	.669	4.238	15	.000
4	.256**	.071	.077	5.12	.704	3.110	8	.001

**p < 0.01

จากตารางที่ 3 พบว่าการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอลระหว่างชุดตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์กับชุดตัวแปรความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคนั้นมีฟังก์ชันคาโนนิคอล 4 ฟังก์ชัน ดังนี้ ฟังก์ชันคาโนนิคอลที่ 1 ตัวแปรในชุดตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์กับชุดตัวแปรความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีค่าสัมบูรณ์ของค่าสัมประสิทธิ์โครงสร้างสูงกว่าหรือเท่ากับ 0.324 ทุกตัว โดยทุกตัวมีความสัมพันธ์เชิงลบทุกตัวและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าสหสัมพันธ์คาโนนิคอลเท่ากับ 0.632 ซึ่งมีค่า P - value 0.00 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าแปรปรวนร่วมร้อยละ 41.60 ($R_c^2 = 0.416$) ค่าสหสัมพันธ์คาโนนิคอลที่ 2 ฟังก์ชันคาโนนิคอล เท่ากับ 0.329 ซึ่งมีค่า P - value 0.00 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าแปรปรวนร่วมร้อยละ 15.10 ($R_c^2 = 0.151$) ฟังก์ชันคาโนนิคอลที่ 3 มีค่าสหสัมพันธ์คาโนนิคอลเท่ากับ 0.303 ซึ่งมีค่า P - value 0.00 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าแปรปรวนร่วมร้อยละ 10.90 ($R_c^2 = 0.109$) และฟังก์ชันคาโนนิคอลที่ 4 มีค่าสหสัมพันธ์คาโนนิคอลเท่ากับ 0.256 ซึ่งมีค่า P - value 0.00 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าแปรปรวนร่วมร้อยละ 7.10 ($R_c^2 = 0.071$) ผู้วิจัยจึงนำมาพิจารณาค่าน้ำหนักคาโนนิคอลส่งผลให้มีฟังก์ชันคาโนนิคอลที่ใช้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอยู่ 4 ฟังก์ชัน คือ ฟังก์ชันคาโนนิคอลที่ 1 - 4 ในการเลือกฟังก์ชันเพื่อแปลผลการวิเคราะห์ ผู้วิจัยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์คาโนนิคอล (สุวิมล ติรกันนท์, 2555) ดังแสดงในตารางที่ 4

ในการเลือกฟังก์ชันคาโนนิคอลจะเลือกที่มีค่าสูงกว่าในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (cheanchana , 2015) ดังนั้น จึงเลือกศึกษาความสัมพันธ์คาโนนิคอลของฟังก์ชันที่ 1 โดยมีค่าสหสัมพันธ์คาโนนิคอล สูงที่สุดแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรนั้นมีความสัมพันธ์กันสูงกว่าฟังก์ชันอื่น ๆ จึงเลือกศึกษาฟังก์ชันนี้ ซึ่งมีค่า P - value เท่ากับ 0.00 และค่า Wilk's Lambda เท่ากับ 0.324 โดยการศึกษาต่อจะแสดงในตารางที่ 3 โดยมีค่า Canonical Loading , Canonical Cross - loading , Canonical R^2 , Coefficients , Structure Coefficients นั้นเป็น ความสัมพันธ์โดยเป็นค่าสหสัมพันธ์คาโนนิคอลจากฟังก์ชันที่ 1 เท่านั้น ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์คาโนนิคอลของชุดตัวแปรในฟังก์ชันที่ 1

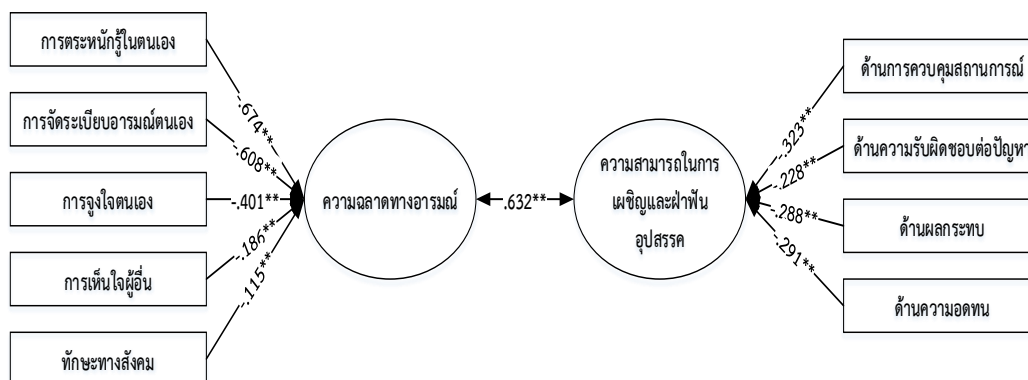
ตัวแปร	ฟังก์ชันที่ 1			
	Canonical Weight	Canonical Loading	Canonical Cross-Loading	Square Structure Coefficient (%)
ความฉลาดทางอารมณ์				
1) การตระหนักรู้ในตนเอง (X_1)	-0.412	-0.674	-0.868	37.104
2) การจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง (X_2)	-0.338	-0.608	-0.828	38.104
3) การจงใจตนเอง (X_3)	-0.232	-0.401	-0.702	17.051
4) การเห็นใจผู้อื่น (X_4)	-0.092	-0.186	-0.679	2.832
5) ทักษะทางสังคม (X_5)	-0.088	-0.115	-0.516	1.312
ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค				
1) ด้านการควบคุมสถานการณ์ (Y_1)	-0.282	-0.323	-0.456	9.452
2) ด้านความรับผิดชอบต่อปัญหา (Y_2)	-0.216	-0.228	-0.603	12.042
3) ด้านผลกระทบ (Y_3)	-0.256	-0.288	-0.489	9.554
4) ด้านความอดทน (Y_4)	-0.260	-0.291	-0.501	10.114

จากตารางที่ 4 พบว่า ฟังก์ชันคาโนนิคอลที่ 1 ตัวแปรชุดความฉลาดทางอารมณ์และชุดตัวแปรความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีค่าสัมบูรณ์ของค่าสัมประสิทธิ์โครงสร้างสูงกว่าหรือเท่ากับ 0.30 ทุกตัว โดยทุกตัวมีความสัมพันธ์เชิงลบทุกตัว และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น ถ้าบุคลากรสายสนับสนุนมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง ด้านการจงใจตนเอง ด้านการเห็นใจผู้อื่น และด้านทักษะทางสังคมอยู่ในระดับต่ำจะส่งผลให้บุคลากรสายสนับสนุนมีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์ ด้านความรับผิดชอบต่อปัญหา ด้านผลกระทบ และด้านความอดทนต่ำด้วยเช่นกัน

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์เชิงเส้นของตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์และชุดตัวแปรความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค พบว่า ความสัมพันธ์เชิงเส้นของตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์มีค่าน้ำหนักคาโนนิคอลอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์เชิงเส้นของตัวแปรด้านความฉลาดทางอารมณ์นั้นมีค่าน้ำหนักคาโนนิคอล

โดยเรียงระดับสูงไปถึงต่ำดังนี้ การตระหนักรู้ในตนเอง (X_1) มีค่าสูงสุดเท่า -0.674 รองลงมาได้แก่ การจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง (X_2) มีค่าเท่ากับ -0.608 การจงใจตนเอง (X_3) มีค่าเท่ากับ -0.401 การเห็นใจผู้อื่น (X_4) มีค่าเท่ากับ -0.186 และทักษะทางสังคม (X_5) มีค่าเท่ากับ -0.115 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้ง 5 ตัวแปร มีความแปรปรวนร่วมกันในระดับสูง และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์เชิงเส้นของตัวแปรด้านความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคนั้นมีค่าน้ำหนักคาโนนิคอลโดยเรียงระดับสูงไปถึงต่ำ ได้แก่ ด้านการควบคุมสถานการณ์ (Y_1) มีค่าสูงสุดเท่ากับ -0.323 รองลงมาได้แก่ ด้านความอดทน (Y_4) มีค่าเท่ากับ -0.291 ด้านผลกระทบ (Y_3) มีค่าเท่ากับ -0.288 และด้านความรับผิดชอบต่อปัญหา (Y_2) มีค่าเท่ากับ -0.228 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปร มีความแปรปรวนร่วมกันในระดับสูงเช่นกัน และเมื่อพิจารณาเครื่องหมายของค่าน้ำหนักคาโนนิคอลของทั้งสองชุดตัวแปร พบว่า มีเครื่องหมายเหมือนกัน แสดงว่าตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

ผลที่ได้จากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอล ฟังก์ชันที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ความฉลาดทางอารมณ์และตัวแปรความสามารถในการ เฝ้าฝันอุปสรรคส่งผลซึ่งกันและกันในทิศทาง เดียวกัน ซึ่งสนับสนุนทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความฉลาด ทางอารมณ์ ที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถใช้ตัวแปรต่าง ๆ ในการทำนายความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคได้



ภาพที่ 2 ภาพความสัมพันธ์ของคาโนนิคอลฟังก์ชัน

จากภาพที่ 2 กล่าวได้ว่า ตัวแปรคาโนนิคอลของความฉลาดทางอารมณ์กับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูงในทิศทางเดียวกัน โดยตัวแปรคาโนนิคอลของความฉลาดทางอารมณ์สูงสุดคือด้านการตระหนักรู้ในตนเอง รองลงมาได้แก่ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง ด้านการใส่ใจ ด้านการเห็นใจผู้อื่น และด้านทักษะทางสังคม ตามลำดับ และตัวแปรคาโนนิคอลของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสูงสุดคือ ด้านการควบคุมสถานการณ์ รองลงมาได้แก่ ด้านความอดทน ด้านผลกระทบ และด้านความรับผิดชอบต่อปัญหา ตามลำดับ ดังนั้น ตัวแปรทุกตัวนั้นมีความสัมพันธ์กันหากขาดตัวแปรตัวใดตัวหนึ่งไปจะส่งผลกระทบตัวแปรอื่น ๆ

7. สรุปผลการวิจัย

7.1 ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง ด้านการใส่ใจ ด้านการเห็นใจผู้อื่น และด้านทักษะทางสังคมอยู่ในระดับสูง และความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของบุคลากร

โดยภาพรวมนั้นชุดตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์สามารถอธิบายร่วมกับชุดตัวแปรความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคได้ร้อยละ 69.9 ซึ่งอยู่ในระดับสูง (คำนวณจาก $(1 - \text{Wilks Lambda}) \times 100 = (1 - 0.324) \times 100 = 67.6$) สามารถเขียนเป็นภาพความสัมพันธ์ของคาโนนิคอลฟังก์ชันที่ 1 ดังภาพที่ 2

สายสนับสนุนวิชาการ ได้แก่ ด้านการควบคุมสถานการณ์ ด้านความอดทน ด้านผลกระทบ และด้านความรับผิดชอบต่อปัญหาอยู่ในระดับสูง

7.2 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอล พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คาโนนิคอล เท่ากับ 0.632 โดยภาพรวมนั้นชุดตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์สามารถอธิบายร่วมกับชุดตัวแปรความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคได้ร้อยละ 67.6 ซึ่งอยู่ในระดับสูง

7.3 ชุดตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์มีค่าน้ำหนักคาโนนิคอลระหว่าง $|0.115| - |0.674|$ โดยมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง ด้านการใส่ใจ ด้านการเห็นใจผู้อื่น และด้านทักษะทางสังคม ตามลำดับ

7.4 ชุดตัวแปรความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีค่าน้ำหนักคาโนนิคอลระหว่าง $|0.228| - |0.323|$ โดยมีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์สูงที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านความอดทน ด้านผลกระทบ และด้านความรับผิดชอบต่อปัญหา ตามลำดับ

8. อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำข้อค้นพบจากการศึกษาข้อมูลเชิงประจักษ์ มาร่วมอภิปรายกับผลการวิจัยตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนี้

8.1 จากการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์และความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 4.06) เมื่อพิจารณารายด้านมีค่าอยู่ระหว่าง 3.90 - 4.23 ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง (X_1) ด้านการรู้จักตนเอง (X_2) ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง (X_3) ด้านการเห็นใจผู้อื่น (X_4) และด้านทักษะทางสังคม (X_5) ตามลำดับ ส่วนความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 4.09) เมื่อพิจารณารายด้านมีค่าอยู่ระหว่าง 4.04 - 4.12 ได้แก่ ด้านการควบคุมสถานการณ์ (Y_1) ด้านความอดทน (Y_2) ด้านผลกระทบ (Y_3) ด้านความรับผิดชอบต่อปัญหา (Y_4) ตามลำดับ สอดคล้องกับศักดิ์ชัย จันทะแสง (2559) ; สมพร ปานยินดี (2559) ; สมหญิง จันทร์ไทย และ เกียรติศักดิ์ อิชยานันท์ (2560) ; วศิน ตัณเกตุ และรัชนิวรรณ วณิชยธนม (2563) ; ศักดิ์ชัย จันทะแสง (2563) ; Hanifa (2017) ; Singh & Sharma (2018) ; Puspitacandri et al. (2020) ; Zhao , Sang , & Ding (2021) ที่พบว่าความฉลาดทางอารมณ์และความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคอยู่ในระดับสูง เช่นเดียวกัน สอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดของ Goleman (1998) และ Stoltz (1997) ซึ่ง Salovey & Mayer (1990) กล่าวว่าความสามารถในการใช้ประโยชน์จากภาวะอารมณ์ของตนเองในการแก้ปัญหา หรือช่วยในการปรับตัว แสดงให้เห็นว่าถ้าอารมณ์ดีจะมีส่วนช่วยให้เกิดภาวะคิดสร้างสรรค์แก้ปัญหาอย่างมีเหตุผลในขณะที่อารมณ์ที่เศร้าจะทำให้เกิดความคิดแบบอุปมาอุปไมยซ้ำล (Wagner & Sternberh , 1985) สอดคล้องกับ Kasapi and Mihiotis (2014) ที่พบว่าความฉลาดทางอารมณ์เป็นความรู้สึกและความสามารถในการเข้าใจพฤติกรรมของกลุ่มคนต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัว ทำให้สามารถจัดการกับสถานการณ์ที่ไม่ดีในขณะนั้นได้ นอกจากนี้ยังสะท้อนให้เห็นความมี

ประสิทธิภาพในการเป็นผู้นำและผลลัพธ์จากการบริหารทีมงานในองค์กรท่ามกลางภาวะวิกฤติ

8.2 จากการศึกษาการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอลระหว่างชุดตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์กับชุดตัวแปรความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ พบว่า ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันโดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คาโนนิคอลในระดับสูง (0.632) โดยภาพรวมนั้นชุดตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์สามารถอธิบายร่วมกับชุดตัวแปรความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคได้ร้อยละ 67.6 ซึ่งอยู่ในระดับสูง และฟังก์ชันคาโนนิคอลที่ 1 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งตัวแปรคาโนนิคอลในชุดความฉลาดทางอารมณ์ที่มีค่าน้ำหนักส่งผลต่อตัวแปรคาโนนิคอล 5 ตัวแปร ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง ด้านการรู้จักตนเอง ด้านการเห็นใจผู้อื่น และด้านทักษะทางสังคม ตามลำดับ และมีตัวแปรในชุดตัวแปรความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคที่มีค่าน้ำหนักที่ส่งผลต่อตัวแปร คาโนนิคอล 4 ตัวแปร ได้แก่ ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์สูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านความอดทน ด้านผลกระทบ และด้านความรับผิดชอบต่อปัญหา ตามลำดับ ซึ่งเห็นได้ว่าถ้าบุคลากรที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะมีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคอาจทำให้มีความสำเร็จในการทำงานและได้รับการยอมรับในการทำงานเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับ Stoltz (1997) ที่กล่าวว่าความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค บอกถึงความพากเพียร ความอดทนซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการประสบความสำเร็จในชีวิต และบุคคลที่ได้รับการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคจะช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานซึ่งเหตุเป็นเช่นนี้หมายความว่า บุคลากรที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม โดยมีการบริหารจัดการอารมณ์ สติปัญญาเพื่อเผชิญปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานซึ่งก่อให้เกิดการตัดสินใจที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานภายในองค์กร เป็นนักแก้ปัญหาที่มีความคล่องตัว

และมีความคิดสร้างสรรค์ในการหาทางแก้ปัญหาใหม่ ๆ อยู่เสมอ มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน มีเป้าหมายชัดเจน มองโลกในแง่ดี มีความหวังและกำลังใจที่ดีอยู่เสมอ มีความมั่นคงทางอารมณ์เมื่อประสบกับสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ดี ที่สำคัญที่สุด คือทำให้บุคคลมีความสุขในการทำงานและมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง สอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้านี้พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกกับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (นิตา แซ่ตั้ง, 2555 ; สมพร ปานยิณี, 2559 ; สุมาลย์ ปานคำ และ หทัยชนก หวังวงศ์เจริญ, 2559 ; สมหญิง จันทุไทย และเกียรติศักดิ์ อิชยานันท์, 2560 ; ศิน ตันเกยูร และ รัชนิวรรณ วณิชยธนอม 2563 ; Hanifa, 2017 ; Singh & Sharma, 2018 ; Puspitacandri et al., 2020 ; Zhao, Sang, & Ding, 2021) ด้วยเหตุที่เพราะการทำงานในองค์กรนั้นถือเป็นการสร้างความเข้าใจในอารมณ์ของผู้อื่นในส่วนของพฤติกรรมที่ต่างวัฒนธรรมทั้งในส่วนของ การใช้ภาษา ความต่างในเรื่องของค่านิยม ประเพณี ความหมายที่ต้องเข้าใจ ในบางกรณีที่ต้องเจอกับวัฒนธรรมที่หลากหลาย พนักงานมีความต่างทั้งในส่วนของความขยัน ความรับผิดชอบพื้นฐานทางการศึกษาทักษะ ความสามารถในการตัดสินใจของแต่ละบุคคลนั้นจะนำมาใช้ ในการอยู่ร่วมกันได้ ต้องมีความอดทนและ เข้าใจผู้อื่นถือว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งกับการที่ต้องอยู่ท่ามกลางความหลากหลายและยังส่งผลให้เราได้เรียนรู้มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคเข้าใจโลกแห่งความเป็นจริงได้มากขึ้น (Marques, 2007) ซึ่งความฉลาดทางอารมณ์จะช่วยลดความขัดแย้งระหว่างบุคคลก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นไปในทางที่ดีการรู้จักควบคุมอารมณ์ตนเองเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะช่วยลดความขัดแย้ง ถ้าบุคลากรที่รู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเองจะสามารถจัดการอารมณ์ด้านลบได้ดีและ สามารถจัดการอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม รวมไปถึงการรับมือกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหาในการปฏิบัติงาน

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 จากการศึกษาพบว่าความฉลาดทางอารมณ์นั้นส่งผลต่อความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ดังนั้นผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องควรนำผลการวิจัยไปใช้ปรับปรุงกระบวนการ โดยองค์กรควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้สึกของพนักงานในองค์กร หากองค์กรต้องการให้บุคลากรมีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค โดยองค์กรต้องปรับโครงสร้างและระบบขององค์กรที่มุ่งเน้นความฉลาดทางอารมณ์ที่ดีเพื่อให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกไปในทิศทางบวกต่อองค์กรซึ่งทำให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและต้องการที่จะทำงานที่องค์กรต่อไปในระยะยาวนั้นจะส่งผลให้บุคลากรเกิดความรักและมีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค มากขึ้น ดังนั้นองค์กรจึงต้องปรับปรุงโครงสร้างและกำหนดนโยบายเพื่อนำไปปฏิบัติได้จริงโดยแสดงให้เห็นว่าองค์กรนั้นมุ่งเน้นเรื่องความฉลาดทางอารมณ์นั้นสำคัญต่อองค์กร

9.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

9.2.1 การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเท่านั้นเพื่อให้เห็นถึงความสัมพันธ์คาโนนิกอระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคได้อย่างชัดเจนอย่างไรก็ตามการวิจัยในความฉลาดทางอารมณ์อนาคตอาจทำการศึกษาทั้งบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งอยู่ในบริบทของมหาวิทยาลัย เพื่อนำรูปแบบความสัมพันธ์ของตัวแปรมาเปรียบเทียบกันและทำให้ได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมบริบทของบุคลากรขององค์กรมากขึ้น

9.2.2 การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล อย่างไรก็ตาม ในการวิจัยในอนาคตอาจออกแบบวิธีการวิจัยแบบผสมวิธี โดยศึกษาด้วยวิธีการเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เพื่อนำข้อมูลเชิงคุณภาพมาขยาย ผลการศึกษาเชิงปริมาณให้มีความชัดเจน และอาจทำให้ได้ชุดตัวแปรใหม่ ๆ เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์และความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคขององค์กรที่สอดคล้องกับบริบทขององค์กรมากยิ่งขึ้น

10. เอกสารอ้างอิง

- นิดา แซ่ตั้ง. (2555). ความฉลาดทางอารมณ์ และความฉลาดในการเผชิญอุปสรรคที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร. ปริญญาโท บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ภาคสกุล นาคว. (2557). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอารมณ์, พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : หจก.ภาคสุภรณ์ การพิมพ์.
- วศิน ตันเกียร และรัชนิวรรณ วณิชถนอม (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ความฉลาดทางอารมณ์ และความพึงพอใจในงานของนักธุรกิจเครือข่ายบริษัทการตลาดเครือข่ายแห่งหนึ่ง โดยมีพันธสัญญากับเป้าหมายเป็นตัวแปร ลี้อ. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ , 15(2) , หน้า 170 - 185.
- ศักดิ์ชัย จันทะแสง. (2559). โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. วารสารปัญญาภิวัฒน์. 8(พิเศษ) , หน้า130 - 144.
- ศักดิ์ชัย จันทะแสง. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. 7(2) , หน้า 115 - 128.
- ศรัณย์ พิมพ์ทอง. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการในประเทศไทย. วารสารบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 37(142), หน้า 16 - 32.
- สมหญิง จันทุไทย และเกียรติศักดิ์ อิชยานันท์. (2560). ความฉลาดทางอารมณ์และความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. วารสารสถาบันวิจัยญาณสังวร มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย , 8(2) , หน้า 189 - 198.
- สมพร ปานยงค์. (2559). ผลกระทบของความสามารถในการฝ่าฟันอุปสรรค ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อความมุ่งมั่นความเป็นผู้ประกอบการและ ความสำเร็จของผู้ประกอบการและ ความสำเร็จของผู้ประกอบการเงินเนอเนชันวาน. วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร ฉบับภาษาไทย , 36(3) , หน้า 37 - 68.
- สุมาลย์ ปานคำ และ หทัยชนก หวังวงศ์เจริญ. (2559) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอลระหว่างความฉลาดในการฟันฝ่าอุปสรรคและความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยรังสิตการประชุมวิชาการ . ระดับชาติ มหาวิทยาลัยรังสิต ประจำปี 2559, หน้า 1089 - 1099.
- สุวิมล ติรภานันท์. (2555) การวิเคราะห์ตัวแปรพหุในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .
- Best , J. W. , & Kahn , J. V. (1998). Research in education (8th ed.). Boston : Allyn & Bacon.
- Cheanchana , C. (2015). Using multivariate statistics research : Designing , analyzing , and interpreting. Bangkok : King Mongkut's University of Technology North Bangkok. Cooper , D. R., Schindler , P. S., & Sun , J.

- (2006). **Business research methods (9th Ed.)**. New York : McGraw-hill.
- Goleman, D. (1998). **Working with Emotional Intelligence**. New York : Bantam Books.
- Hanifa , Y. (2017). Emotional quotient dan adversity quotient dengan kecemasan menghadapi dunia kerja. *Psikoborneo : jurnal ilmiah psikologi*, 5(1), pp. 25-33.
- Kasapi , Z. and Mihiotis , A. (2014). Emotional Intelligence Quotient and Leadership Effectiveness in the Pharmaceutical Industry : A New Template. *International Journal of Business Administration* , 5(1) : pp. 15 - 26.
- Marques , J. (2007) , "Leadership : emotional intelligence , passion and what else?" *Journal of Management Development* , 26 , (7) , pp. 644 - 651.
- Miller , J. (2017) The Role of Intentional Reflective Practice and Mindfulness in Emotional Self - Regulation for Library Administrators", *Emotion in the Library Workplace Advances in Library Administration and Organization* , 2(37) , pp. 203 - 229
- Nunnally , J. C. (1978) **Psychometric theory (2nd Ed.)**. New York : McGraw - Hill.
- Puspitacandri , A. , Soesatyo , Y. , Roesminingsih, E., & Susanto , H. (2020). The Effects of Intelligence , Emotional , Spiritual and Adversity Quotient on the Graduates Quality in Surabaya Shipping Polytechnic. *European Journal of Educational Research*, 9(3) , pp. 1075 - 1087.
- Rovinelli , R., & Hambleton , R. K. (1976). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. Washington , D.C. : ERIC.
- Salovey , P. and J.P. Mayer. (1990). **Emotional Intelligence : Imagination, Cognition, and Personality**. New York : Harper.
- Singh , S. , & Sharma , T. (2018 , September). Affect of emotional intelligence on adversity quotient of Indian managers. In *AIP Conference Proceedings* (Vol. 2016 , No. 1 , p. 020135). AIP Publishing LLC.
- Stoltz , P.G. (1997). **Adversity Quotient : Turning Obstacles into Opportunities**. The United States of America : John Wiley & Sons.
- Themistocleous , M. , Irani , Z. and Love , P. E. D. (2005). Developing E - Government Integrated Infrastructures : A Case Study , *Proceedings of the 38th Annual Hawaii International Conference on System Sciences* , Big Island , Hawaii , IEEE , 1 - 10.
- Wagner , R. K., & Sternberg, R. J. (1985). Practical intelligence in real - world pursuits : **The role of tacit knowledge**. *Journal of Personality and Social Psychology*. 49(1) , pp. 436 - 458.
- Zhao , Y. , Sang , B. , & Ding , C. (2021). The roles of emotional intelligence and adversity quotient in life satisfaction. *Current Psychology* , pp. 1 - 10.