

ปัจจัยความฉลาดที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากร
สำนักงานพาณิชย์จังหวัดในประเทศไทย
**Quotient Factors Affecting Job Success of Personnel of Provincial
Commercial Officer in Thailand**

สุวิภาภรณ์ อธิมิตร

การุณย์ ประทุม และ กมล เสวตสมบุรณ์

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Suwipaporn Dhiramitr,

Karun Pratoom and Gamon Savatsomboon

Mahasarakham University Thailand

Corresponding Author, E-mail : tazuri_o@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความฉลาดที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด จำนวน 192 ราย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามภูมิภาคที่ตั้งของสำนักงานที่สังกัด และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test, F-test (ANOVA และ MANOVA) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านบทบาท การทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน และด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง

บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ที่มีเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานและกลุ่มงานที่ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดและความสำเร็จในการทำงานโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า 1) ปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบทางบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวมและด้านการเงิน 2) ปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม มีความสัมพันธ์และผลกระทบทางบวกกับความสำเร็จ

* วันที่รับบทความ: 22 มกราคม 2565; วันที่แก้ไขบทความ 1 กุมภาพันธ์ 2565; วันที่ตอบรับบทความ: 3 กุมภาพันธ์ 2565

Received: January 22, 2022; Revised: February 1, 2022; Accepted: February 3, 2022

ในการทำงาน ด้านบทบาทการทำงานและด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 3) ปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค มีความสัมพันธ์และผลกระทบทางบวกกับความสำเร็จในการทำงาน ด้านบทบาทการทำงาน และ 4) ปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบทางบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม ด้านบทบาทการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการเงิน และด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง

โดยสรุป ปัจจัยความฉลาดมีความสัมพันธ์และผลกระทบทางบวกกับความสำเร็จในการทำงาน ดังนั้น ผู้บริหารกระทรวงพาณิชย์ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ ความฉลาดทางอารมณ์ ความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม และความฉลาดด้านการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค

คำสำคัญ: ปัจจัยความฉลาด; ความสำเร็จในการทำงาน; บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

Abstracts

Therefore, the purpose of this research is study about quotient factors effecting job success. The sample was 192 provincial commercial officers by stratified random sampling of provincial offices and used a questionnaire as tools. The statistics use to analyze the data include percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test (ANOVA and MANOVA), multiple correlation analysis, simple regression analysis, and multiple regression analysis.

A result of this study was found in the following aspects.

The results showed that provincial commercial officers are high-level opinions about the overall quotient factors. When considered on a case-by-case quotient aspects, they are at high level in all quotients and high level of opinion about overall job success. When considering each job successful aspect at a high level are two aspects namely work role success and interpersonal success. At a moderate level of job success aspect are two aspects, namely financial success and hierarchical success.

Provincial commercial officers who are different in gender, in education level, job experience and the working groups. There are opinions about the overall and all aspects of quotient factors are not different.

From the correlation and effect analysis, it was found that 1) Emotional quotient factors correlated and positively effect on overall job success of financial success 2) Moral quotient factors correlated and positively effect on job success of work role success and Interpersonal success 3) Adversity quotient factors correlated and positively effect on job success of work role success and 4) Creativity quotient factors correlated and positively effect on job success, work role success, financial success, and hierarchical success.

In summary, the quotient factors correlated and positively effect on job success. Therefore, the Ministry of Commerce executives should focus on creativity quotient factors, emotional quotient factors, moral quotient factors and adversity quotient factors.

Keywords: Quotient Factors; Job Success; Personnel f Provincial Commercial Officers

บทนำ

ภายใต้การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจดังเช่นในปัจจุบัน ทุมนมนุษย์ (Human Capital) ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจให้แก่องค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐ หรือภาคเอกชน โดยนักวิชาการและนักวิจัยด้านการบริหารองค์กร เชื่อว่าการลงทุนที่จะทำ ให้ได้ผลตอบแทนสูงสุดและทำให้องค์กรจะสามารถอยู่รอดได้ในระยะยาว คือ การลงทุนในทรัพยากรมนุษย์ หรือทุนมนุษย์ เนื่องจากทุนมนุษย์เป็นทรัพยากรเพียงหนึ่งเดียวที่ยากแก่การลอกเลียนแบบ ทั้งยังมีความสามารถในการพัฒนาตนเองและปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมได้เป็นอย่างดี จึงอาจกล่าวได้ว่า การสร้างหรือการพัฒนาทุนมนุษย์ภายในองค์กร มีขอบเขตครอบคลุม การพัฒนาทั้งในด้าน ความรู้ความสามารถในการทำงาน การเผชิญและการแก้ไขปัญหาในงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงาน รวมถึงทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กร แนวคิดทุนมนุษย์จึงอาจถือได้ว่าเป็น แนวคิดพื้นฐานของการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดด้านต่าง ๆ ที่กำลังได้รับความสนใจจากนักวิจัยองค์กร

ปัจจัยความฉลาด (Quotient Factors) เป็นเงื่อนไขเชิงสาเหตุ ด้านความสามารถ ทักษะ และ พฤติกรรมที่มีความเกี่ยวข้องทั้งโดยทางตรงและทางอ้อมต่อการช่วยส่งเสริมการเรียนรู้และนำไปสู่การเพิ่ม ประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานและผลลัพธ์ ในงาน ตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ประกอบไปด้วย ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient: EQ) ความฉลาดทางด้านศีลธรรมและจริยธรรม (Moral Quotient: MQ) ความฉลาดในการแก้ไขปัญหา (Adversity Quotient: AQ) และ ความฉลาดในการริเริ่ม สร้างสรรค์ (Creativity Quotient: CQ) (พิชญาภา ยืนยาว, 2560 : 1964)

ความสำเร็จในการทำงาน (Job Success) เป็นการรับรู้ถึงผลลัพธ์เชิงบวกที่เกิดขึ้น จากการได้ ปฏิบัติบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามตำแหน่งงานภายในองค์กรของบุคคล โดยองค์ประกอบ 4 ด้าน ที่ ทำให้บุคคลเกิดการรับรู้ถึงความสำเร็จในการทำงานของตนประกอบด้วย ด้านบทบาทการ ทำงาน (Work Role Success) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Success) ด้านการเงิน (Financial Success) และด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง (Hierarchical Success) (Gattiker & Larwood, 1986 : 78-94)

สำนักงานพาณิชย์จังหวัด (The Provincial Commercial Office) เป็นหน่วยงานราชการ บริหารส่วนภูมิภาคที่มีหน้าที่ในฐานะตัวแทนของกระทรวงพาณิชย์ในส่วนภูมิภาค ไม่ว่าจะเป็นหน้าที่การ ประสานและสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการพาณิชย์ในเขตพื้นที่จังหวัดและกลุ่มจังหวัด การศึกษา การ วิเคราะห์ การจัดทำแผนและดำเนินการตามแผนส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจการค้าของจังหวัด และกลุ่ม จังหวัดให้สอดคล้องกับนโยบายกระทรวง และยุทธศาสตร์การค้าจังหวัดและกลุ่มจังหวัด การกำกับ ดูแล ส่งเสริม และพัฒนาการค้าในจังหวัดให้เชื่อมโยงกับการค้าชายแดนและการค้าในภูมิภาค รวมถึงส่งเสริมการจด ทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา การสร้างสรรค์ และใช้ประโยชน์ทรัพย์สินทางปัญญาในเชิงพาณิชย์ในระดับพื้นที่ เป็นต้น (สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์, 2562 : 1) ด้วยลักษณะเฉพาะของหน้าที่ในงาน ทำให้บุคลากรของ

สำนักงานพาณิชย์จังหวัดจำเป็นต้องใช้ความสามารถไม่เพียงแต่ความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานโดยตรง หากแต่การประสานงานกับบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ภายในพื้นที่ยังจำเป็นต้องอาศัยความสามารถ ทั้งด้านอารมณ์ ด้านสังคม และด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รวมถึงจำเป็นต้องมีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อตรงเสมอภาคและยุติธรรม ปัจจัยความฉลาดดังกล่าวแล้วทั้งหมดข้างต้นจึงมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยต้องการศึกษาปัจจัยความฉลาดที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในประเทศไทย เพื่อทดสอบว่าปัจจัยความฉลาดส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานหรือไม่ อย่างไร โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยจะสามารถนำไปใช้เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาความฉลาดของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นแนวทางในการปรับปรุงแผนการพัฒนาความฉลาดของบุคลากรให้เกิดประสิทธิผลส่งผลต่อความสำเร็จของงาน รวมถึงเป็นแนวทางในการปรับปรุงและเสริมสร้างความสำเร็จในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยความฉลาดและระดับความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยความฉลาดและความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ที่มี เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และกลุ่มงานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความฉลาดและความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด
4. เพื่อทดสอบผลกระทบของปัจจัยความฉลาดที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ บุคลากรประเภทวิชาการ จาก 4 กลุ่มงาน คือ 1) กลุ่มยุทธศาสตร์และแผนงาน 2) กลุ่มกำกับและพัฒนาเศรษฐกิจการค้า 3) กลุ่มส่งเสริมการประกอบธุรกิจการค้าและการตลาด และ 4) กลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในประเทศไทย จำนวน 684 คน (สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์, 2562 : 1)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากร ประเพณีวิชาการ จาก 4 กลุ่มงาน คือ 1) กลุ่มยุทธศาสตร์และแผนงาน 2) กลุ่มกำกับและพัฒนาเศรษฐกิจการค้า 3) กลุ่มส่งเสริมการประกอบธุรกิจการค้าและการตลาด และ 4) กลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในประเทศไทย โดยเทียบจำนวนประชากรกับขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan อ้างอิงใน (บุญชม ศรีสะอาด, 2553 : 43) และใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จำนวน 250 คน

2. เครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 16 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 16 ข้อ

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเอกสาร หลักการ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และทำการเลือกตัวแปรออกมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ตลอดจนเป็นข้อมูลพื้นฐานในการสร้างแบบสอบถามและร่างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดของการวิจัย นำมาตรวจสอบหาความตรงตามเนื้อหาโดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามรายข้อกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะวัด (Index of Item-objective congruence: IOC) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1.00 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเที่ยงด้านปัจจัยความฉลาดเท่ากับ 0.843 ความสำเร็จในการทำงาน เท่ากับ 0.870

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้ 1. ผู้วิจัยทำการขอหนังสือราชการจากคณะกรรมการบัญชาและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยแนบพร้อมแบบสอบถามส่งไปยังพาณิชย์จังหวัดในประเทศไทยที่กลุ่มตัวอย่างสังกัดอยู่ 2. ดำเนินการแจกแบบสอบถาม จำนวน 250 ฉบับ โดยส่งแบบสอบถามและแนบซองจดหมายตอบกลับ โดยขอความอนุเคราะห์ให้ส่งจดหมายตอบกลับภายใน 15 วัน หลังจากได้รับแบบสอบถาม 3. เมื่อครบกำหนด 15 วัน ได้รับแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น 250 ฉบับ 5. ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนสมบูรณ์ แล้วไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยแบ่งได้ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

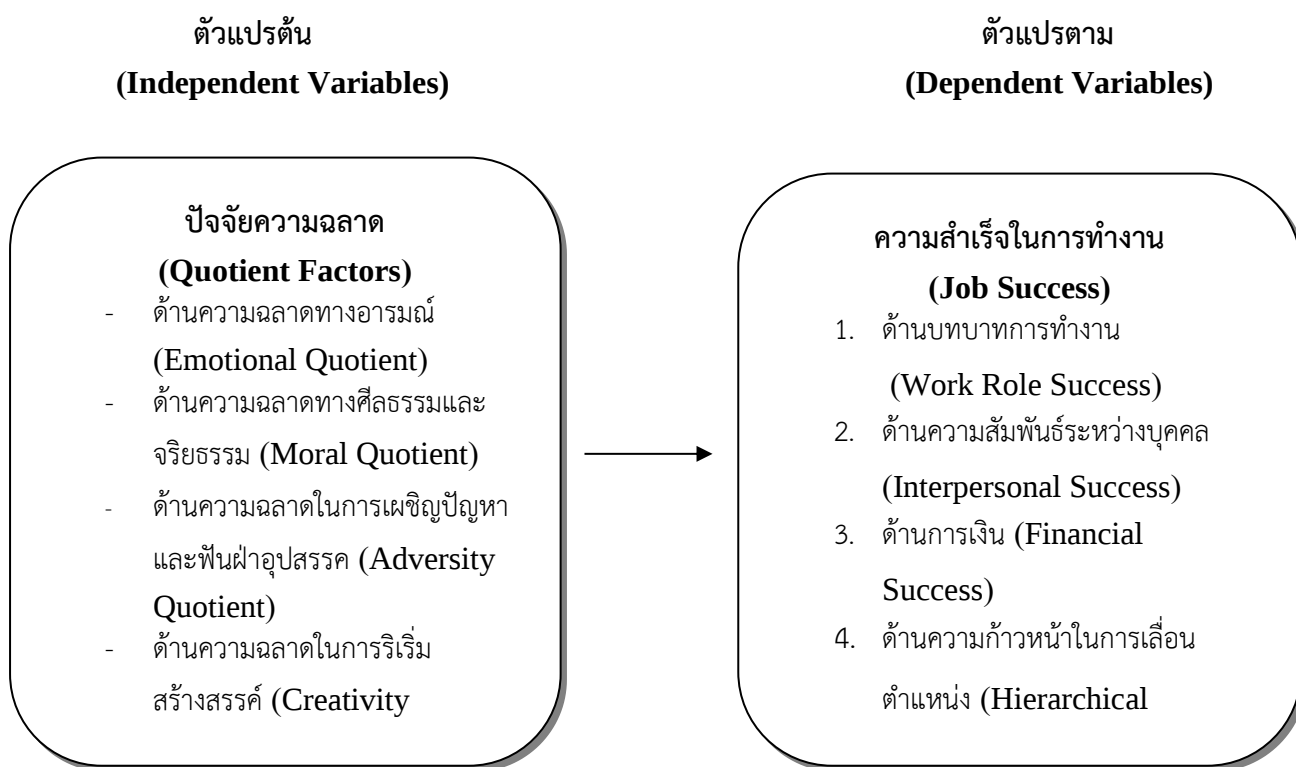
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็น ปัจจัยความฉลาดและความสำเร็จในการทำงาน โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 การเปรียบเทียบความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดและความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และกลุ่มงานที่ปฏิบัติงาน โดยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ด้วยสถิติที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent : Sample t-test) และการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : Anova) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายตัวแปร (Multivariate Analysis of Variance : Manova)

4.4 การทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบ ของปัจจัยความฉลาดกับความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาปัจจัยความฉลาดที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในประเทศไทย จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยประกอบด้วย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง สามารถสรุป ผลการวิจัยได้ดังนี้

1. บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30 – 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือต่ำกว่า สถานภาพโสด ประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี เงินเดือนในปัจจุบันต่ำกว่า 20,000 บาท กลุ่มงานที่ปฏิบัติงาน กลุ่มงานทะเบียนและอำนวยความสะดวกทางการค้า ภูมิภาคที่ตั้งของสำนักงานที่สังกัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2. บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความฉลาดทางอารมณ์ เช่น ระหว่างที่ทำงานร่วมกัน สามารถเข้าใจความรู้สึกของตนเองและเพื่อนร่วมงานได้ไม่ยาก สามารถจัดการกับความรู้สึกทางลบภายในของตนเองระหว่างที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้ เป็นต้น ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม

เช่น สามารถใช้หลักคุณธรรมมาใช้ในการดำเนินชีวิตและการทำงานอย่างเหมาะสม สามารถประพุดิตนในการทำงานด้วยความซื่อสัตย์ ขยัน และเสียสละ สามารถเป็นแบบอย่างต่อเพื่อนร่วมงานได้ เป็นต้น ด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค เช่น สามารถรับมือกับสถานการณ์เฉพาะหน้าที่เป็นอุปสรรคขัดขวางการบรรลุเป้าหมายในการทำงานได้ นำตนเองเข้าไปแก้ไขปัญหหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงานได้ โดยที่ไม่ต้องให้ผู้อื่นออกคำสั่งหรือควบคุม เป็นต้น ด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ เช่น สามารถที่จะนำแนวคิดหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถค้นหาทางเลือกใหม่ ๆ ในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพในการทำงาน เป็นต้น

3. บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านบทบาทการทำงาน เช่น สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างสมบูรณ์ ผลการปฏิบัติงานได้รับการยอมรับจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องว่ามีคุณภาพ เป็นต้น ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น ได้รับความชื่นชมจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สามารถทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี ได้รับความเคารพนับถือจากเพื่อนร่วมงานรุ่นน้องที่ร่วมงาน เป็นต้น และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน เช่น ได้รับเงินเดือนที่เป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับสภาวะการณ์ต่าง ๆ ในปัจจุบัน เช่น สภาพเศรษฐกิจ สังคม เป็นต้น ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับวุฒิการศึกษา ความรู้ และความสามารถ ได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม เป็นต้น ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง เช่น งานที่ปฏิบัติในองค์กรมีโอกาสได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น ผู้บังคับบัญชามักเลือกให้เป็นผู้นำหรือหัวหน้างานในการปฏิบัติหน้าที่สำคัญ ๆ ของฝ่ายงานหรือองค์กร พอใจกับการปรับตำแหน่ง หรือการโยกย้ายในตำแหน่งที่สูงขึ้น ได้รับการสนับสนุนในการศึกษาดูงาน อบรมสัมมนาทั้งในและต่างประเทศจากหน่วยงานอยู่เสมอ เป็นต้น

4. บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ที่มีเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และกลุ่มงานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดโดยรวมและรายด้านทุกด้านประกอบด้วย ด้านความฉลาดทางอารมณ์ ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม ด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค และด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ ไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)

5. บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ที่มีเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และกลุ่มงานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวมและรายด้านทุกด้านประกอบด้วย ด้านบทบาทการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการเงิน และด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง ไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)

6. ปัจจัยความฉลาดที่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม (JS) ได้แก่ ด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) และด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ (CQ) ซึ่งเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้ $JS = 1.209 + 0.212 (EQ) + 0.452 (CQ)$

อภิปรายผลการวิจัย

1. บุคลากรสำนักงานพาณิชย์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดโดยรวม ด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม ด้านความฉลาดทางอารมณ์ และด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ อยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากคุณลักษณะงานโดยรวมของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์เชิงการให้คำปรึกษา ร่วมวางแผนและให้แนวทางการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ แก่ผู้ประกอบการ ภายในพื้นที่ความรับผิดชอบ อยู่ตลอดเวลา ทำให้บุคลากรสำนักงานพาณิชย์ จำเป็นต้องพัฒนาตนเอง ทั้งในด้านความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์ความสัมพันธ์ระหว่างเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบการธุรกิจ อีกทั้งยังต้องพัฒนาความสามารถในการสร้างตัวเล็งการแก้ไขปัญหาภายใต้สถานการณ์ที่แตกต่างกันของผู้ประกอบการแต่ละคน ขณะเดียวกันก็จำเป็นต้องพัฒนาทักษะทางสังคมและการควบคุมอารมณ์ขณะมีปฏิสัมพันธ์เชิงการให้บริการแก่ผู้ประกอบการ เหล่านี้ทำให้บุคลากรสำนักงานพาณิชย์เกิดการพัฒนาและการรับรู้ถึงปัจจัยความฉลาดทุกด้านอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ อาจเป็นเพราะปัจจัยด้านการศึกษาของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์ที่มีวุฒิปริญญาตรีหรือต่ำกว่า ปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ร่วมด้วยที่ทำให้เกิดการรับรู้ปัจจัยความฉลาดอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ศิวพร เสงฆ์หลัก, 2558 : บทคัดย่อ) พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 80 มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก งานวิจัยของ (นิดา แซ่ตั้ง, 2555 : บทคัดย่อ) พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 95 มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรีและมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์และความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับ

2. บุคลากรสำนักงานพาณิชย์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม ด้านบทบาทการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมาก และด้านการเงิน ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง อยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากคุณลักษณะของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ มีประสบการณ์ในการทำงานและระดับเงินเดือนในปัจจุบันน้อย ซึ่งหากนำไปเปรียบเทียบกับองค์กรภาคเอกชนโดยทั่วไป ค่าครองชีพที่สูง และในช่วงสถานการณ์ภาวะเศรษฐกิจถดถอย อาจทำให้บุคลากรสำนักงานพาณิชย์มีความคิดเห็นว่าตนยังไม่ประสบความสำเร็จในด้านการเงิน ซึ่งมักมีความสัมพันธ์กับความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานเท่าที่ควร ขณะที่คุณลักษณะงานการให้บริการให้คำปรึกษา วางแผน พัฒนาและแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ประกอบการ ดังที่ได้กล่าวแล้วข้างต้น อาจส่งเสริมให้เกิดการรับรู้ความสำเร็จด้านบทบาทการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ (พชร สุลักษณ์อนวัช, 2559 : 128) พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในอาชีพโดยรวม ด้านบทบาทการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมาก ขณะที่ด้านการเงินและด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง มีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง

3. บุคลากรสำนักงานพาณิชย์ ที่มี เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และ กลุ่มงานที่ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดโดยรวม ด้านความฉลาดทางอารมณ์ ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม ด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค และ ด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ ไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจาก นโยบายและการปฏิบัติการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยภาพรวมของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด สังกัดกระทรวงพาณิชย์ มุ่งเน้นการสร้างความรู้ ทักษะและการพัฒนาทักษะการคิดเชิงการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ทักษะทางสังคมและการสื่อสาร รวมถึงคุณธรรมและจริยธรรมในการทำงานของบุคลากรทั่วทั้งองค์กรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สำนักงานพาณิชย์ จังหวัดทุกแห่งมีการดำเนินงานที่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง การพัฒนาและฝึกอบรมของสำนักงานพาณิชย์ดังกล่าวนี้ จึงอาจเป็นปัจจัยที่ทำให้ความแตกต่างส่วนบุคคลของบุคลากร ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และกลุ่มงานที่ปฏิบัติงาน ไม่ส่งผลอย่างเด่นชัดในการทำให้เกิดความแตกต่างของการรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ทิพย์ประภา พิศาลกิตติคุณ, 2558 : บทคัดย่อ) พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ (ทรรคนีย์ เปี่ยมคล้า, 2554 : บทคัดย่อ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์และความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค ไม่แตกต่างกัน

4. บุคลากรสำนักงานพาณิชย์ ที่มี เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และ กลุ่มงานที่ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม ด้านบทบาทการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการเงิน และด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง ไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจากบุคลากรสำนักงานพาณิชย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงาน บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและระดับเงินเดือนในปัจจุบันใกล้เคียงกันมาก และแม้ว่าจะปฏิบัติงานในกลุ่มงานที่แตกต่างกัน แต่เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานสำหรับการเลื่อนขั้นเงินเดือนและตำแหน่งงาน เป็นเกณฑ์มาตรฐานเดียวกันจากกระทรวงพาณิชย์ การให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับความสำเร็จในงาน จากหัวหน้างานเป็นไปในรูปแบบเดียวกัน และมีแนวโน้มไม่มีการส่งเสริมให้เลื่อนขั้นเงินเดือนและเลื่อนตำแหน่งในระดับสูงอย่างรวดเร็วสำหรับบุคลากรระดับปฏิบัติการที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 10 ปี จึงอาจทำให้บุคลากรกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานและกลุ่มงานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับความสำเร็จในงานของตนไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ณัชชา เพชรสากล, 2554 : บทคัดย่อ) พบว่า พนักงานที่มี อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสและอายุงาน ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับความสำเร็จในอาชีพไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ (วิชุดา จิวประพันธ์, 2553 : บทคัดย่อ) พบว่า พนักงานเพศหญิงและเพศชาย มีการรับรู้เกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

5. ปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบทางบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวมและด้านการเงิน อาจเนื่องจาก คุณลักษณะเฉพาะในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์ที่ต้องให้บริการในการสื่อสารข้อมูล มีปฏิสัมพันธ์เชิงการให้คำปรึกษาด้านต่าง ๆ แก่ผู้ประกอบการ ทำให้ความสามารถในการจัดการความเครียด อารมณ์และความรู้สึกต่าง ๆ ของบุคลากรรวมถึงความสามารถในการเข้าใจสถานการณ์และความรู้สึกของผู้มารับบริการระหว่างการให้บริการ มีความสำคัญอย่างมากต่อการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายโดยรวมของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Por and faculty 2011 : 855-860) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นตัวแปรสำคัญทั้งในทางทฤษฎีและปฏิบัติ ซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถจัดการกับความเครียดให้ลดน้อยลงได้เป็นอย่างดีถือเป็นการสร้างสุขภาวะ และประสิทธิภาพในการทำงานได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ (สมมาศ พลเยี่ยม และคณะ 2552 : บทคัดย่อ) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์และผลกระทบทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 ซึ่งมีลักษณะงานที่ต้องให้บริการและมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ (นิดา แซ่ตั้ง, 2555 : 70) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานด้านการยอมรับในการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (เจนรพ เบี้ยฟู, 2561 : 35) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีผลกระทบทางบวกต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสีลม กรุงเทพมหานคร

6. ปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม มีความสัมพันธ์และผลกระทบทางบวกกับความสำเร็จในการทำงาน ด้านบทบาทการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อาจเนื่องจาก ความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม เป็นความสามารถที่ทำให้บุคลากรสำนักงานพาณิชย์มีความเข้าใจในการแยกแยะสิ่งที่ถูกและผิดได้อย่างถูกต้องตามหลักคุณธรรม อยู่ในกรอบประเพณีอันดีของศาสนา วัฒนธรรม และค่านิยมของสังคม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ช่วยให้เกิดการแสดงออกของการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ในงานของตนด้วยความเต็มใจ ความเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ และเต็มใจที่จะให้คำปรึกษาแก่ผู้มารับบริการบนพื้นฐานความถูกต้องทั้งในทางศีลธรรมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมปฏิสัมพันธ์ในเชิงบวกระหว่างตนเองและผู้มารับบริการอีกด้วย

7. ปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค มีความสัมพันธ์ และผลกระทบทางบวกกับความสำเร็จในการทำงาน ด้านบทบาทการทำงาน อาจเนื่องมาจาก บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบหลักในการทำงานของบุคลากร คือ การให้คำปรึกษา ข้อมูล และวางแผนในการจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการให้เกิดความสอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ รวมถึงกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จึงจำเป็นที่บุคลากรสำนักงานพาณิชย์ จะต้องมีความสามารถในการเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ พยายามพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์หาสาเหตุ และวิธีการแก้ไขปัญหายุ่ตลอดเวลาเพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ

(Stoltz, 1997 : 22) ที่กล่าวว่า บุคคลที่ได้รับการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ย่อมเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และหากองค์กรใดมีบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค อยู่ ย่อมเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และนำความสำเร็จมาสู่องค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (นิตา แซ่ตั้ง, 2555 : 71) พบว่า ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการทำงานทั้งในด้านการยอมรับในการทำงานและด้านความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เนื่องจาก การนำตนเองเข้าไปแก้ไขปัญหาลดอุปสรรค วิเคราะห์ถึงสาเหตุ หรือปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของปัญหาหรืออุปสรรคนั้น และมีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตน ไม่ผลักภาระให้ผู้อื่น มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการประสบความสำเร็จในการทำงาน การได้มีประสบการณ์ในการเผชิญปัญหา และคิดหาวิธีการแก้ไขปัญหาคือช่วยให้พนักงานสามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้มาประยุกต์ใช้ในการจัดการกับปัญหาในลักษณะใกล้เคียงกันที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

8. ปัจจัยความฉลาด ด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบทางบวกกับความสำเร็จในการทำงาน โดยรวม ด้านบทบาทการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการเงิน และด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง อาจเนื่องมาจาก ความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ ช่วยให้บุคลากรสำนักงานพาณิชย์ สามารถคิดหาทางเลือกที่หลากหลาย วิธีการจัดการและแก้ไขปัญหาที่มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ที่แตกต่างกันของผู้มารับบริการแต่ละราย อีกทั้งยังอาจช่วยคิดหาวิธีการใหม่ ๆ หรือวิธีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อความรวดเร็ว และลดต้นทุนในการให้บริการได้อีกด้วย ภายใต้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ในทุก ๆ ด้าน ความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ ยังอาจช่วยให้บุคลากรสามารถนำเสนอวิธีการใหม่ ๆ ในการทำงาน ที่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้ดีกว่าวิธีการเดิมเสนอต่อผู้บังคับบัญชาให้มีทางเลือกที่หลากหลายในการจัดการองค์กร สิ่งเหล่านี้สามารถเป็นปัจจัยส่งเสริมทัศนคติที่ดีของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา อันอาจนำมาซึ่งผลการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดีและความสำเร็จในการทำงานของบุคลากร สอดคล้องกับงานวิจัย (ศิวพร เสงสาหลัก, 2558 : บทคัดย่อ) พบว่า ความคิดสร้างสรรค์มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม และงานวิจัยของ (ทิชากร รอดแสง และภาวิณี เพชรสว่าง, 2561 : บทคัดย่อ) พบว่า ปัจจัยด้านการริเริ่มสร้างสรรค์มีผลกระทบทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ เซ็นทรัลพลาซา ลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร และงานวิจัยของ (Karebey and Aliogullari 2018 : 202-211) พบว่า ความคิดสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในอาชีพการงานของพนักงานในบริษัทเอกชนในประเทศตุรกี

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากร องค์กรควรหาแนวทางส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรได้เกิดกระบวนการคิดหรือสร้างสรรค์ผลงาน อาจโดยการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการคิดอย่างสร้างสรรค์เป็นประจำทุกปีอย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง มีนโยบายและระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ชัดเจนในการส่งเสริมแรงจูงใจในการเข้าไปมีส่วนร่วม กับกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรในการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ ควรมีการนำพฤติกรรมในการริเริ่มสร้างสรรค์ในงาน มาเป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับ

2. ด้านความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากร ผู้บริหารสำนักงานพาณิชย์จังหวัดควรมีแผนการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการประจำปีที่จะช่วยพัฒนาทักษะด้านความฉลาดทางอารมณ์ภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ ของการทำงานในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อาจมีการพัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่เป็นรูปธรรมเกี่ยวกับการแสดงออกทางด้านอารมณ์ของบุคลากร และควรมีการนำผลการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ดังกล่าวมาเป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับ

3. ด้านความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานด้านบทบาทการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผู้บริหารสำนักงานพาณิชย์จังหวัดควรมีนโยบายและสร้างแนวปฏิบัติที่ชัดเจนเกี่ยวกับการพัฒนาและการส่งเสริมความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรมแก่บุคลากรในระดับต่าง ๆ ควรพัฒนาตัวชี้วัดและวิธีการประเมินที่เป็นรูปธรรมสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สะท้อนถึงความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรมของผู้ปฏิบัติงาน

4. ด้านความฉลาดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานด้านบทบาทการทำงาน อาจพัฒนาโดยการจัดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปีผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอาจทำออกแบบงานที่มุ่งเน้นให้อิสระในการทำงานเพื่อให้บุคลากรสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาในหน้าที่ความรับผิดชอบด้วยตนเองมากขึ้น ขณะเดียวกันควรสร้างระบบและกลไกในการสนับสนุนและช่วยเหลือด้านข้อมูลและข้อสนเทศที่ทันสมัย รวมถึงการให้คำปรึกษาภายใต้สถานการณ์ปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรเกิดการตัดสินใจที่มีคุณภาพและสอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานพาณิชย์ และควรมีความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค ซึ่งมาเป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามซึ่งอาจทำให้ไม่ได้ข้อมูลเชิงลึก ดังนั้น การวิจัยในอนาคตอาจทำการศึกษาวิจัยโดยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่น เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกต และการสนทนากลุ่ม เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีรายละเอียดครอบคลุม สามารถนำไปใช้ประกอบการส่งเสริมความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดมากขึ้น

2. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความฉลาดและความสำเร็จในการทำงาน ในลักษณะของการส่งผลกระทบทางอ้อมโดยผ่านตัวแปรกระบวนการหรือตัวแปรคั่นกลาง (Mediators) เช่น ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น เพื่อเพิ่มความเข้าใจอิทธิพลของปัจจัยความฉลาดที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- เจนรพ เปี้ยฟู. (2561). ความฉลาดทางอารมณ์ ความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน แรงบันดาลใจ การสื่อสาร และความก้าวหน้าในอาชีพที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสโลมกรุงเทพมหานคร. ค้นคว้าอิสระปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตมหาวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัฏชา เพชรสากล. (2554). บุคลิกภาพเชิงรุก ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานขายทางโทรศัพท์ : กรณีศึกษาบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตมหาวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทิชากร รอดแสง และ ภาวิณี เพชรสว่าง. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ เซ็นทรัลพลาซ่า ลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร. การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 13 ปีการศึกษา 2561. 340-351.
- ทิพย์ประภา พิศาลกิตติคุณ. (2558). ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตมหาวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ทรงศณีย์ เปี่ยมคล้า. (2554). รูปแบบภาวะผู้นำ เข้าวารมณและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของปลัดอำเภอและปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตมหาวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นิตา แซ่ตั้ง. (2555). ความฉลาดทางอารมณ์ และความฉลาดในการเผชิญอุปสรรคที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตมหาวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- พิชญภา ยืนยาว. (2560). ปัจจัยความฉลาดที่ส่งผลต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. *Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*. 10 (3), 1596 – 1612

- พชร สุลักษณ์อนวัช. (2559). *ความสำเร็จในอาชีพ เชาว์อารมณ์ และความพึงพอใจในชีวิต โดยมีความภาคภูมิใจในตนเองเป็นตัวแปรสื่อ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา : บริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตมหาวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรทิพย์ นาคพงศ์พันธ์. (2551). *ความฉลาดทางจริยธรรม ความฉลาดทางความคิดสร้างสรรค์และความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพ กรณีศึกษา : บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตมหาวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิชุดา จิวประพันธ์. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญาธนาคารกรุงเทพ จำกัด มหาชน*. ค้นคว้าอิสระปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตมหาวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศิวพร เสลาหลัก. (2558). *การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความคิดสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตมหาวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์. (2562). *เกี่ยวกับกระทรวง.ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2562. แหล่งที่มา: www.moc.go.th
- สมมาศ พลเยี่ยม. (2552). *ผลกระทบของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตมหาวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Gattiker, U. E., & Larwood, L. (1986). Subjective Career Success: A Study of Managers and Support Personnel. *Journal of Business and Psychology*, 1 (2), 78-94.
- Karebey, C. N., Aliogullari, Z. D. (2018). The impact of ethical leadership on member's creativity :and career success: the mediating role of leader-member exchange. *Research Journal of Business and Management (RJBM)*. 5 (3), 202-211.
- Por, J., Barriball, L., Fitzpatrick, J., & Roberts, J. (2011). Emotional intelligence: It's relationship to stress, coping, well-being and professional performance in nursing students. *Nurse education today*. 31 (8), 855-860.
- Stoltz, P. G. (1997). *Adversity quotient: Turning obstacles into opportunities*. New York: John Wiley and Sons.