

ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค
ความฉลาดทางอารมณ์ และความพึงพอใจในงานของนักธุรกิจเครือข่าย
โดยมีพันธสัญญากับเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อ

RELATIONSHIP BETWEEN ADVERSITY QUOTIENT, EMOTIONAL INTELLIGENCE &
JOB SATISFACTION IN NETWORK MARKETERS WITH GOAL COMMITMENT
AS MEDIATOR FACTOR

วสิน ตันเกยุร¹ และรัชณีวรรณ วณิชยณอม²

Wasin Tantageyun¹ and Ratchaneewan Wanichtanom²

^{1,2} คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Faculty of Liberal Arts of Thammasat University

Email: tu1stag@gmail.com

Received : 17 July 2020

Revised : 24 December 2020

Accepted : 28 December 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ความฉลาดทางอารมณ์ พันธสัญญากับเป้าหมาย และความพึงพอใจในงานของนักธุรกิจเครือข่าย และ (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อความพึงพอใจในงานของนักธุรกิจเครือข่าย โดยมีพันธสัญญากับเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อ กลุ่มตัวอย่างคือนักธุรกิจเครือข่ายบริษัทการตลาดแห่งหนึ่งจำนวน 301 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงชั้น และสถิติทดสอบ Z ตามวิธีของไซเบล

ผลการวิจัยพบว่า (1) ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ความฉลาดทางอารมณ์ และพันธสัญญากับเป้าหมาย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของนักธุรกิจเครือข่าย (2) พันธสัญญากับเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อบางส่วนระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคกับความพึงพอใจในงานของนักธุรกิจเครือข่าย และพันธสัญญากับเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อบางส่วนระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในงานของนักธุรกิจเครือข่าย

คำสำคัญ: ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค; ความฉลาดทางอารมณ์;
ความพึงพอใจในงาน พันธสัญญากับเป้าหมาย นักธุรกิจเครือข่าย

ABSTRACT

The purposes of this research were to (1) study the relationship between adversity quotient, emotional intelligence, goal commitment, and job satisfaction. (2) study the role of goal commitment as mediator variable in the relationship between adversity quotient and job satisfaction and the relationship between emotional intelligence and job satisfaction. Sample group are 301 network marketers from one network marketing company. Research tool are a questionnaire. Statistical data was analyzed by frequency, percentage, means, Pearson's correlation coefficient, hierarchical regression analysis, and the Sobel test.

The result found that (1) adversity quotient, emotional intelligence, goal commitment were significantly correlated job satisfaction (2) Goal Commitment was found to be a partial mediator variable for the relationship between adversity quotient and job satisfaction. And goal commitment was a partial mediator variable for the relationship between emotional intelligence and job satisfaction.

Keywords: Adversity Quotient, Emotional Intelligence, Job Satisfaction, Goal Commitment, Network Marketers

บทนำ

ธุรกิจเครือข่ายเป็นธุรกิจชนิดหนึ่งที่บริษัทเปิดโอกาสให้บุคคลสามารถสมัครเป็นผู้จำหน่ายหรือแนะนำสินค้าและบริการให้แก่ผู้บริโภค และผู้บริโภคก็สามารถจะสมัครเป็นผู้จำหน่ายได้ โดยการสมัครเข้าเป็นนักธุรกิจนั้นนักธุรกิจจะยังไม่ได้รายได้ แต่จะได้รายได้เมื่อลงมือทำธุรกิจซึ่งรายได้จะสูงขึ้นตามยอดขายที่ตนเองสร้าง แนะนำ และสอนผู้อื่นให้ทำตาม โดยการสอนมีหลายรูปแบบทั้งการสอนแบบตัวต่อตัว การสอนผ่านสื่อ และการประชุมรายสัปดาห์ ในธุรกิจเครือข่ายนั้น มีลักษณะการทำงานเป็นอิสระและยืดหยุ่นสูง นักธุรกิจเครือข่ายแต่ละคนไม่ได้ถูกกำหนดสถานที่ในการทำงานที่แน่นอน และไม่ได้กำหนดเวลาการทำงาน ไม่มีเงินเดือนและเบี้ยเลี้ยงคอยบังคับ ทุกคนสามารถเลือกที่จะกำหนดเป้าหมายเองและลงมือทำเอง

ในการทำงานทุกอย่างรวมถึงธุรกิจเครือข่าย ทุกคนที่ทำงานย่อมต้องการความพึงพอใจในงานที่ทำ มีงานวิจัยได้บ่งชี้ว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับการอยู่ในอาชีพได้นาน สัมพันธ์กับการเอาใจใส่ต่องาน และสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร (Williams & Anderson, 1991, Ybema, Smulders & Bongers, 2010) ซึ่งล้วนเป็นผลดีต่อองค์กรและตัวนักธุรกิจเองทั้งสิ้น นักธุรกิจเครือข่ายก็ต้องการที่จะมีความพึงพอใจในงานเช่นกัน ซึ่งความพึงพอใจในงานมักจะถูกส่งเสริมจากปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอกคือสภาพการทำงานที่ดี ห้องที่สะดวกสบาย เพื่อนร่วมงานที่ดี แต่ในธุรกิจเครือข่ายไม่เป็นเช่นนั้น เพราะสถานที่ทำงานไม่ได้ถูกกำหนดไว้แน่นอน และมักจะไม่ได้ทำร่วมกับเพื่อนร่วมงานมากนัก สิ่งที่จะทำให้นักธุรกิจมีความพึงพอใจในงานหรือไม่จึงตกไปอยู่กับอีกพากหนึ่งคือปัจจัยภายใน

สำหรับปัจจัยภายในซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน เมื่อเราพิจารณาลักษณะงานของธุรกิจเครือข่ายก็จะพบว่า ธุรกิจเครือข่ายต้องเผชิญปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ ที่ต่างกันในแต่ละวัน และการจะเอาชนะความไม่แน่นอนและฝ่าฟันอุปสรรคไปได้ ก็ย่อมต้องอาศัยความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient) ซึ่งสตอลท์ (Stoltz, 1997) กล่าวว่าผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคจะมีความยืดหยุ่นสามารถปรับตัวในการเผชิญปัญหาได้ดี ไม่ย่อท้อง่าย ๆ มองปัญหาเป็นเรื่องท้าทาย และเอาชนะอุปสรรคปัญหาได้ และมีงานวิจัยของซงและวู (Song & Woo, 2015) ก็พบว่าความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน ดังนั้นความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคจึงนับเป็นตัวแปรหนึ่งที่สำคัญต่อระดับความพึงพอใจในงาน

อีกตัวแปรหนึ่งที่น่าสนใจเมื่อคำนึงถึงปัจจัยภายในที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานในนักธุรกิจเครือข่ายก็คือความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) ซึ่งโกลแมน (Goleman, 1998) อธิบายว่าเป็นการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น เพื่อการสร้างความเข้มแข็งใจในตนเองและสามารถบริหารจัดการอารมณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งเมื่อพิจารณาลักษณะงานของนักธุรกิจเครือข่ายแล้ว

นับว่าสอดคล้องกันอย่างยิ่ง เพราะนักธุรกิจเครือข่ายจะต้องพบปะกับผู้คนที่มีลักษณะต่างกัน ในบริบทที่ต่างกัน ซึ่งต้องอาศัยความเข้าใจถึงความรู้สึกตนเองและผู้อื่น และจัดการให้เหมาะสม และเมื่อสามารถจัดการได้ก็น่าจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานเช่นกัน ซึ่งในงานวิจัยของลี (Lee, 2018) พบว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน

ตัวแปรทั้งสองตัวที่กล่าวไปแล้วนั้นเป็นสิ่งที่ติดตัวของบุคคลนั้นเอง ไม่ได้ผูกพันกับการทำงาน ดังนั้นการที่จะเชื่อมกับงานนั้น ผู้วิจัยเชื่อว่าจะต้องมีตัวแปรสื่อที่เชื่อมระหว่างปัจจัยภายในกับความพึงพอใจในงาน ซึ่งตัวแปรหนึ่งที่น่าสนใจคือพันธสัญญากับเป้าหมาย (Goal Commitment) ซึ่งล็อก และลาแธม (Locke & Latham, 2002) กล่าวว่าคือการที่บุคคลมีความผูกพัน มุ่งมั่นที่จะให้เป้าหมายที่ตนเองตั้งไว้ในงานบรรลุผลสำเร็จ พันธสัญญากับเป้าหมายจะเกิดขึ้นต่อเมื่อบุคคลมีเป้าหมายในการทำงานและมีความพยายามผลักดันตนเองไปสู่เป้าหมายนั้นอย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะงานของนักธุรกิจเครือข่าย ซึ่งนักธุรกิจแต่ละคนจะมีการวางเป้าหมายสำหรับตนเองขึ้น และดำเนินการไปถึงตามศักยภาพที่ตัวเองมี ซึ่งในการประชุมธุรกิจเครือข่ายจะให้ความสำคัญกับการตั้งเป้าหมาย และพันธสัญญาต่อเป้าหมายมาก จึงเป็นตัวแปรที่น่าสนใจ และในงานวิจัยของบิปป และเคลนเกลด์ (Bipp & Kleingeld, 2011) ยังพบว่าพันธสัญญากับเป้าหมายมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานอีกด้วย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยภายในที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานที่ได้กล่าวมาแล้ว และความสำคัญของความพึงพอใจในงานที่จะส่งผลต่อความสัมพันธ์กับการอยู่ในอาชีพได้นาน สัมพันธ์กับการเอาใจใส่ต่องาน และสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ความฉลาดทางอารมณ์ และความพึงพอใจในงาน โดยมีพันธสัญญากับเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่มาจากองค์กรนักธุรกิจเครือข่ายในบริษัทการตลาดแห่งหนึ่ง ซึ่งผลการศึกษาสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนา ฝึกอบรมของทั้งตัวบุคคลที่ต้องการพัฒนาความพึงพอใจในงานของตนเอง และองค์กรที่ต้องการเสริมสร้างศักยภาพขององค์กรให้มีความพึงพอใจในงาน เอาใจใส่ต่องาน และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

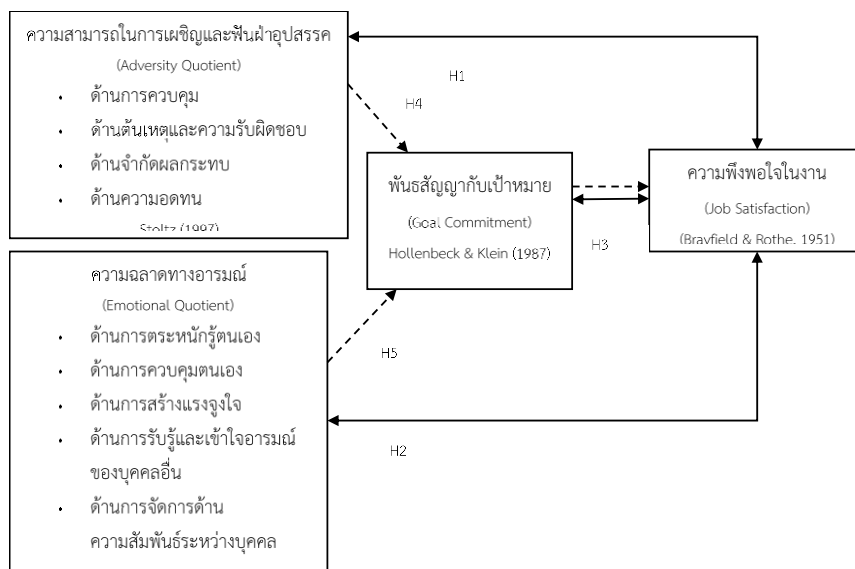
โจทย์หรือปัญหาการวิจัย

1. ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ความฉลาดทางอารมณ์ พันธสัญญากับเป้าหมาย และความพึงพอใจในงานของนักธุรกิจเครือข่ายมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไร
2. พันธสัญญากับเป้าหมาย เป็นตัวแปรสื่อของความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคกับความพึงพอใจในงาน และความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในงานของนักธุรกิจเครือข่ายหรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ความฉลาดทางอารมณ์ พันธสัญญากับเป้าหมาย และความพึงพอใจในงานของนักธุรกิจเครือข่าย
2. เพื่อศึกษาความเป็นตัวแปรสื่อของพันธสัญญากับเป้าหมายในความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค กับความพึงพอใจในงานของนักธุรกิจเครือข่าย
3. เพื่อศึกษาความเป็นตัวแปรสื่อของพันธสัญญากับเป้าหมายในฐานะเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับความพึงพอใจในงานของนักธุรกิจเครือข่าย

กรอบความคิดการวิจัย



สมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของนักธุรกิจเครือข่าย

สมมติฐานที่ 2 ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของนักธุรกิจเครือข่าย

สมมติฐานที่ 3 พันธสัญญากับเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของนักธุรกิจเครือข่าย

สมมติฐานที่ 4 พันธสัญญากับเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับความพึงพอใจในงานของนักธุรกิจเครือข่าย

สมมติฐานที่ 5 พันธสัญญากับเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในงานของนักธุรกิจเครือข่าย

นิยามศัพท์

นักธุรกิจเครือข่าย หมายถึงผู้สมัครเข้าร่วมและดำรงสถานะนักธุรกิจกับบริษัทการตลาดเครือข่าย ซึ่งมีลักษณะต่างจากพนักงานขายทั่วไปตรงที่ไม่ได้อยู่ในสถานะลูกจ้างของบริษัทตามกฎหมาย ไม่มีการบังคับยัด และไม่ต้องเข้า Office ไม่มีเงินเดือนกำหนด การจ่ายค่าตอบแทนจะมีการคำนวณจากยอดขายในแต่ละเดือนตามแผนของบริษัทนั้น ๆ

ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient) หมายถึง ความสามารถที่นักธุรกิจเครือข่ายสามารถเผชิญหน้า จัดการ อดทน แก้อั้ว และเอาชนะหรือผ่านฟันฝ่าอุปสรรคไปได้ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการควบคุม ด้านต้นเหตุและความรับผิดชอบ ด้านจำกัดผลกระทบ และ ด้านความอดทน

ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligent) หมายถึงความฉลาดของนักธุรกิจเครือข่ายโดยเจาะจงด้านเกี่ยวกับการใช้และจัดการอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น ประกอบด้วย 5 ด้านได้แก่ การตระหนักรู้ตนเอง การควบคุมตนเอง การสร้างแรงจูงใจ การรับรู้และเข้าใจอารมณ์ของบุคคล และการจัดการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึงความพอใจโดยรวมที่นักธุรกิจเครือข่ายมีต่องานนั้น โดยยึดความรู้สึกของนักธุรกิจเครือข่ายผู้นั้นต่อการอยู่ในงานและลงมือปฏิบัติงานนั้น ไม่ว่านักธุรกิจเครือข่ายนั้นจะอยู่ในงานใด หรือสภาพแวดล้อมใด

พันธสัญญาเป้าหมาย (Goal Commitment) หมายถึง ความมุ่งมั่นตั้งใจของนักธุรกิจเครือข่ายที่จะพยายามบรรลุเป้าหมาย ยืนกรานที่จะทำเป้าหมายให้สำเร็จลุล่วง โดยไม่ลดระดับ หรือละทิ้งเป้าหมาย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือนักธุรกิจเครือข่ายในองค์กรนักธุรกิจเครือข่ายแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร 1,000 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มกราคม 2563)

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างคำนวณตามสูตรของยามาเน่ (Yamane, 1973) กำหนดความเชื่อมั่นที่ระดับ 95% ได้จำนวน 286 คน แต่เพื่อป้องกันการส่งข้อมูลที่ไม่วางใจ ผู้วิจัยจึงแจกแบบสอบถามทั้งหมด 350 ชุด โดยใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) ด้วยวิธีสุ่มจากรายชื่อและได้รับแบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์คืนจำนวน 301 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 5 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ผู้วิจัยจึงสำรวจข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามของวรัญญพร ปานเสน (2550) ซึ่งพัฒนาจากแนวคิดของสตอลทซ์ (Stoltz, 1997) มีทั้งหมด 22 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ .971 และมีความเชื่อมั่นรายด้าน ได้แก่ ด้านการควบคุมเท่ากับ .907 ด้านต้นเหตุและความรับผิดชอบเท่ากับ .807 ด้านจำกัดผลกระทบเท่ากับ .883 และด้านความอดทนเท่ากับ .921

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความฉลาดทางอารมณ์ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามของธีระศักดิ์ กำปรรณารักษ์ (2545) ซึ่งพัฒนาจากแนวคิดของสโลเวย์และเมเยอร์ (Salovey & Mayer, 1997) มีทั้งหมด 32 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ .981 และมีความเชื่อมั่นรายด้าน ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้ตนเองเท่ากับ .937 ด้านการควบคุมตนเองเท่ากับ .908 ด้านการสร้างแรงจูงใจเท่ากับ .905 ด้านการรับรู้และเข้าใจอารมณ์ของบุคคลอื่นเท่ากับ .896 ด้านการจัดการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเท่ากับ .886

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามแบบสอบถามของจัดจ์ โบโน อีเรซ และล็อก (Judge, Bono, Erez & Locke, 2005) สร้างจากแนวคิดของเบรย์ฟิลด์ และโรธ (Brayfield & Rothe, 1951) ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาแปลเป็นภาษาไทย มีทั้งหมด 5 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .972

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามพันธสัญญากับเป้าหมาย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามของยฮอลเลนเบค และเค ลน (Hollenbeck & Klein, 1987) ซึ่งพัฒนาจากแนวคิดของล๊อค ชอว์ ซารี และลาแธม (Locke, Shaw, Saari & Latham, 1981) ซึ่งอัมพิกา สุนทรภักดี (2559) นำมาแปลเป็นภาษาไทย มีทั้งหมด 5 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .984

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2-5 มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตรวัดลิเคิร์ต (Likert scale) ระดับ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ใช้วัดตัวแปรในงานวิจัย 4 แบบสอบถาม ได้แก่ แบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค แบบสอบถามความฉลาดทางอารมณ์ แบบสอบถามพันธสัญญากับเป้าหมาย และแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน มาตรวจสอบคุณภาพด้วยการหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ตามสูตรของลอว์ชี (Lawshe, 1975, p. 563 – 575) กับผู้เชี่ยวชาญจำนวน 15 คน เป็นผู้พิจารณาข้อคำถามว่ามีความเกี่ยวข้องหรือสอดคล้องกับนิยามที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำสุดที่ยอมรับได้ต้องมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.49 พบว่าแบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค มีข้อคำถามผ่านเกณฑ์ 22 ข้อ จากทั้งหมด 36 ข้อ แบบสอบถามความฉลาดทางอารมณ์ มีข้อคำถามผ่านเกณฑ์ 32 ข้อ จากทั้งหมด 48 ข้อ แบบสอบถามพันธสัญญากับเป้าหมาย มีข้อคำถามผ่านเกณฑ์ 5 ข้อ และแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน มีข้อคำถามผ่านเกณฑ์ 5 ข้อ จากทั้งหมด 9 ข้อ

จากนั้นนำไปทดลอง (Try out) ก่อนใช้จริงกับนักธุรกิจเครือข่ายจำนวน 30 คน แล้วนำไปหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นของแบบสอบถาม (Corrected Item Total Correlation: CITC) ซึ่งต้องมีค่า CITC มากกว่า 0.35 จึงจะผ่านเกณฑ์ทดสอบ (Beyer, 2017) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการวัดค่าคงที่ภายใน (Internal Consistency) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach Coefficient Alpha: α) ตัดข้อคำถามที่มีความเชื่อมั่นต่ำออก พบว่าผ่านเกณฑ์ทั้งหมด จึงมีแบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค 22 ข้อ แบบสอบถามความฉลาดทางอารมณ์ 32 ข้อ แบบสอบถามพันธสัญญากับเป้าหมาย 5 ข้อ และแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน 5 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตจากนักธุรกิจที่ทำหน้าที่ดูแลกลุ่มธุรกิจแห่งหนึ่ง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 350 คน จากนั้นจึงส่งแบบสอบถามที่ใช้เก็บข้อมูลผ่านทาง e-mail และ messenger จากนั้นนำข้อมูลแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความเรียบร้อยพบว่า มีจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับคืนมาสมบูรณ์ 301 ชุด จากนั้นจึงนำข้อมูลชุดที่เรียบร้อยสมบูรณ์ไปวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ทั้งนี้งานวิจัยนี้ได้รับการอนุมัติจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการจริยธรรมของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ หมายเลขใบรับรอง 004/2563 วันที่ 18 มีนาคม 2563

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตจากนักธุรกิจที่ทำหน้าที่ดูแลกลุ่มธุรกิจแห่งหนึ่ง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 350 คน จากนั้นจึงส่งแบบสอบถามที่ใช้เก็บข้อมูลผ่านทาง e-mail และ messenger จากนั้นนำข้อมูลแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความเรียบร้อยพบว่าจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับคืนมาสมบูรณ์ 301 ชุด จากนั้นจึงนำข้อมูลชุดที่เรียบร้อยสมบูรณ์ไปวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ทั้งนี้งานวิจัยนี้ได้รับการอนุมัติจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการจริยธรรมของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ หมายเลขใบรับรอง 004/2563 วันที่ 18 มีนาคม 2563

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงชั้น และสถิติทดสอบ Z ตามวิธีของโซเบล (Sobel, 1982)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้เสนอเป็น 3 ส่วนดังนี้

1. ผลการแจกแจงข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิงร้อยละ 52.2 และเพศชายร้อยละ 47.8 โดยมีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 50.4 รองลงมาคืออายุระหว่างต่ำกว่า 21 ปี ร้อยละ 18.9 อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 16.9 อายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 8.6 และอายุ 51-60 ปี ร้อยละ 4.9 ตามลำดับ ในส่วนของระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.8 รองลงมาได้แก่ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 29.9 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 23.2 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับของตัวแปรที่ศึกษา

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ความฉลาดทางอารมณ์ พันธสัญญากับเป้าหมาย และความพึงพอใจในงานเท่ากับ 3.33, 3.35, 3.46 และ 3.41

ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร

ตัวแปร	Mean	SD	ระดับ
ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค	3.33	.65	ปานกลาง
ด้านการควบคุม	3.33	.70	ปานกลาง
ด้านต้นเหตุและความรับผิดชอบ	2.90	.96	ปานกลาง
ด้านจำกัดผลกระทบ	3.35	.93	ปานกลาง
ด้านความอดทน	3.39	.82	ปานกลาง
ความฉลาดทางอารมณ์	3.35	.73	ปานกลาง
ด้านการตระหนักรู้ตนเอง	3.35	.47	ปานกลาง
ด้านการควบคุมตนเอง	3.37	.75	ปานกลาง
ด้านการสร้างแรงจูงใจ	3.44	.80	ปานกลาง
ด้านการรับรู้และเข้าใจอารมณ์	3.45	.75	ปานกลาง
ด้านการจัดการด้านความสัมพันธ์	3.43	.80	ปานกลาง
พันธสัญญากับเป้าหมาย	3.46	.56	ปานกลาง
ความพึงพอใจในงาน	3.41	.64	ปานกลาง

หมายเหตุ : การแปลผลค่าเฉลี่ย 1.00-2.33 ต่ำ 2.34-3.67 ปานกลาง 3.68-5.00 สูง

3. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

จากการหาค่าสหสัมพันธ์พบว่าตัวแปรที่วัดได้มีความสัมพันธ์ภายในต่อกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ไม่เกิน 0.8 แสดงว่าไม่มีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (multicollinearity) จึงเหมาะที่จะใช้วิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นตรงแบบพหุ (Multiple regression analysis)

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางตรงกับความพึงพอใจในงานของนักธุรกิจเครือข่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r=.368, p<.01$) และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านการควบคุม, ด้านต้นเหตุและความรับผิดชอบ, ด้านจำกัดผลกระทบ และด้านความอดทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของนักธุรกิจเครือข่ายอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .183, r = .306, r = .143$, และ $r = .378, p < .01$ ตามลำดับ)

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางตรงกับความพึงพอใจในงานของนักธุรกิจเครือข่ายอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .377, p < .01$) เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านการตระหนักรู้ตนเอง, ด้านการควบคุมตนเอง, ด้านการสร้างแรงจูงใจ ด้านการรับรู้และเข้าใจอารมณ์ของบุคคลอื่น และด้านการจัดการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของนักธุรกิจเครือข่ายอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .317, r = .406, r = .368, r = .387$, และ $r = .388, p < .01$ ตามลำดับ)

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 พันธสัญญากับเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของนักธุรกิจเครือข่ายอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .368, p < .01$)

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ผลการทดสอบการเป็นตัวแปรสื่อของพันธสัญญากับเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อบางส่วนระหว่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคไปสู่ความพึงพอใจในงานของนักธุรกิจเครือข่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($Z = 3.806$)

สมมติฐานการวิจัยที่ 5 ผลการทดสอบการเป็นตัวแปรสื่อของพันธสัญญากับเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อบางส่วนระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ไปสู่ความพึงพอใจในงานของนักธุรกิจเครือข่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($Z = 4.567$)

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. สมมติฐานที่ 1 ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคทั้งโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางตรงกับความพึงพอใจในงานของนักธุรกิจเครือข่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของราเกช (Rakesh, 2016) ซึ่งพบว่าบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคจะรู้สึกพึงพอใจกับงานที่ทำ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่านักธุรกิจเครือข่ายที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคจะไม่ย่อท้อเมื่อเผชิญปัญหา (Stoltz, 1997) สามารถฟันฝ่าอุปสรรคและแก้ไขในแต่ละสถานการณ์ เพื่อบรรลุเป้าหมายได้ เมื่อสามารถรับมือกับปัญหาได้ก็จะทำให้สามารถให้บริการขายสินค้า รับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ และมีความก้าวหน้าในอาชีพ หรือควบคุมไม่ให้ปัญหาขยายวงออกไป ด้วยเหตุเหล่านี้จึงทำให้ผู้มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูงมีความพึงพอใจในงานที่สูงไปด้วย

2. สมมติฐานที่ 2 ความฉลาดทางอารมณ์ทั้งโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางตรงกับความพึงพอใจในงานของนักธุรกิจเครือข่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของชูชา เรียน อาเมลีและลารี (Shooshtarian, Ameli & Lari, 2013) ซึ่งพบว่าบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะรู้สึกพึงพอใจกับงานที่ทำ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า นักธุรกิจเครือข่ายที่มีความฉลาดทางอารมณ์

จะรู้จักปรับอารมณ์และควบคุมอารมณ์ให้เข้ากับสถานการณ์ และยังเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น เมื่อพบเจอบุคคลและสถานการณ์ที่ต่างกัน ซึ่งเป็นปกติของการทำธุรกิจเครือข่าย ก็จะสามารถปรับอารมณ์ของตนเองให้เป็นไปในเชิงบวก และเข้าใจ รับมือ ตอบสนองต่อบุคคลที่ต่างกันได้ จึงทำให้มีความพึงพอใจในการพบปะติดต่อสัมพันธ์กับผู้คนในการทำธุรกิจ ด้วยเหตุเหล่านี้จึงทำให้ผู้มีความฉลาดทางอารมณ์สูงมีความพึงพอใจในงานที่สูงไปด้วย

3. สมมติฐานที่ 3 พันธสัญญากับเป้าหมายมีความสัมพันธ์ทางตรงกับความพึงพอใจในงานของนักธุรกิจเครือข่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของลีและโอก (Lee & Ok, 2012) ซึ่งพบว่าบุคคลที่มีพันธสัญญากับเป้าหมายจะรู้สึกพึงพอใจกับงานที่ทำ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่านักธุรกิจเครือข่ายที่มีพันธสัญญากับเป้าหมายจะมีความยึดมั่นกับเป้าหมายที่วางไว้ และพยายามที่จะเข้าใกล้เป้าหมาย เมื่อเจอปัญหา หรือความยืดเยื้อ ก็จะสามารถอดทนไม่ล้มเลิกจากเป้าหมาย ทำให้มีโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมาย หรือแก้ไขสถานการณ์ให้ผ่านพ้นไปได้ ด้วยเหตุเหล่านี้จึงทำให้ผู้มีพันธสัญญากับเป้าหมายสูงมีความพึงพอใจในงานที่สูงไปด้วย

4. สมมติฐานที่ 4 จากผลการการวิเคราะห์หีบหยาการเป็นตัวแปรสื่อ พบว่าพันธสัญญากับเป้าหมายทำหน้าที่ส่งผ่านอิทธิพลแบบบางส่วน (partial mediator) ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคกับความพึงพอใจในงาน หมายความว่าความพึงพอใจในงานนอกจากจะได้รับอิทธิพลทางตรงจากความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคแล้ว ยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคผ่านพันธสัญญากับเป้าหมายอีกด้วย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคจะทำให้ธุรกิจมีความมั่นใจที่จะตั้งเป้าหมายและคงไว้ซึ่งเป้าหมาย เพราะไม่ว่าจะมีอุปสรรคอะไรก็มั่นใจว่าจะสามารถรับมือได้ ทำให้เกิดพันธสัญญากับเป้าหมาย และพันธสัญญากับเป้าหมายก็จะทำให้นักธุรกิจเครือข่ายทำงานอย่างมีคุณค่าต่อเป้าหมายของตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้ความพึงพอใจในงานที่สูงไปด้วย

5. สมมติฐานที่ 5 จากผลการการวิเคราะห์หีบหยาการเป็นตัวแปรสื่อ พบว่าพันธสัญญากับเป้าหมายทำหน้าที่ส่งผ่านอิทธิพลแบบบางส่วน (partial mediator) ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในงาน หมายความว่าความพึงพอใจในงานนอกจากจะได้รับอิทธิพลทางตรงจากความฉลาดทางอารมณ์แล้ว ยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากความฉลาดทางอารมณ์ผ่านพันธสัญญากับเป้าหมายอีกด้วย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าความฉลาดทางอารมณ์จะทำให้ธุรกิจเครือข่ายมีความมั่นคงในอารมณ์และสามารถที่จะคงไว้ซึ่งเป้าหมายที่ตนเองได้ตั้งไว้ได้โดยไม่ล้มเลิก ทำให้เกิดพันธสัญญากับเป้าหมาย และพันธสัญญากับเป้าหมายก็จะทำให้นักธุรกิจทำงานอย่างมีคุณค่าต่อเป้าหมายของตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้ความพึงพอใจในงานที่สูงไปด้วย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานทั้งทางตรงและผ่านพันธสัญญากับเป้าหมายของนักธุรกิจเครือข่าย ดังนั้น หน่วยงานควรมีการจัดการอบรมเกี่ยวกับวิธีคิดเมื่อเจอปัญหา ความอดทน ทักษะการจัดการปัญหา และการจัดการตัวเอง ซึ่งเป็นองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค เพื่อส่งเสริมให้นักธุรกิจเครือข่ายสามารถฟื้นฝ่าปัญหาและอุปสรรค ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงานของตนเองและยังทำให้นักธุรกิจมีแนวโน้มที่จะตั้งเป้าหมายและรักษาไว้ซึ่งเป้าหมายจนกระทั่งประสบความสำเร็จได้อีกด้วย

2. จากผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานทั้งทางตรงและผ่านพันธสัญญากับเป้าหมายของนักธุรกิจเครือข่าย ดังนั้น องค์กรธุรกิจควรมีการจัดการอบรมที่ส่งเสริมความฉลาดทางอารมณ์ ให้มีความสามารถในการตระหนักรู้ตนเอง ควบคุมตนเอง สร้างแรงจูงใจ รับรู้และเข้าใจอารมณ์ตัวเองและผู้อื่น และจัดการความสัมพันธ์ เพื่อส่งเสริมให้นักธุรกิจเครือข่ายมีความฉลาดทางอารมณ์และนำไปสู่ความพึงพอใจในงานและผลดีด้านอื่น ๆ ดังที่ได้แจกแจงไว้ในบทนำแล้ว และยังทำให้นักธุรกิจมีแนวโน้มที่จะมั่นคงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้และจัดการอารมณ์ของตนเองให้ส่งเสริมต่อการบรรลุเป้าหมายได้ในที่สุด

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคต

1. การศึกษาค้างนี้ เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักธุรกิจเครือข่ายบริษัทการตลาดเครือข่ายแห่งหนึ่งในองค์กรนักธุรกิจหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ไม่ได้รวมถึงพนักงานขายหน้าร้านหรือนักธุรกิจเครือข่ายในพื้นที่จังหวัดอื่น ๆ ดังนั้น ในการศึกษาในอนาคตควรเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาให้เป็นพนักงานกลุ่มวิชาชีพอื่น ๆ หรือจังหวัดอื่น ๆ เพื่อให้ทราบว่าคุณลักษณะต่างกันได้ผลต่างกันหรือไม่

2. การศึกษาค้างนี้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ความฉลาดทางอารมณ์ และพันธสัญญากับเป้าหมาย กับความพึงพอใจในงาน แต่ตัวแปรดังกล่าวนี้เป็นตัวแปรระดับบุคคลเท่านั้น ควรศึกษาตัวแปรในระดับกลุ่ม และระดับองค์การด้วย เช่น การสนับสนุนทางสังคมภาวะผู้นำ การสนับสนุนจากองค์กร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

3. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างประเมินตนเอง ซึ่งในบางกรณีกลุ่มตัวอย่างอาจการประเมินเข้าข้างตนเอง หรือมองตัวเองในแง่ลบ ซึ่งทำให้เกิดความคลาดเคลื่อน ดังนั้นในการศึกษาในอนาคตควรอาจใช้การประเมินจากบุคคลอื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลตามความเป็นจริงมากขึ้น หรืออาจใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ การทำ Focus group เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความชัดเจนและละเอียดมากขึ้น

4. ควรมีการต่อยอดองค์ความรู้เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานกับความพึงพอใจในงาน ในรูปแบบของการวิจัยเชิงทดลองโดยออกแบบโปรแกรมหรือกิจกรรมที่เสริมสร้างหรือส่งเสริมให้กับ พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลของโปรแกรมหรือกิจกรรมดังกล่าว

บรรณานุกรม

- ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์. (2546). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การขาดจริยธรรมทางธุรกิจ ของผู้ประกอบการกับระดับความเครียด. รายงานวิจัยสถาบันวิจัยและให้คำปรึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรัญญูพร ปานเสน. (2550). ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ความผูกพันใจต่อเป้าหมาย และวิธีการสร้างอิทธิพลที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของนักธุรกิจอิสระในธุรกิจขายตรงหลายชั้น. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. คณะศิลปศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัมพิกา สุนทรภักดี. (2559). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายในธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง โดยมีการยึดมั่นกับเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Beyer, W. (2017). *Handbook of Tables for Probability and Statistics 2nd Edition*. Florida: CRC Press.
- Bipp, T. and Kleingeld, A. (2011). Goal setting in practice: The effects of personality and perceptions of the goal setting process on job satisfaction and goal commitment, *Personnel Review*, 40 (3), 306-323.
- Brayfield, A. H., & Rothe, H. F. (1951). An index of job satisfaction, *Journal of Applied Psychology*, 35, 307-311.
- Goleman, Daniel. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York : Bantam.
- Hollenbeck JR, Klein HJ. (1987). Goal Commitment and the Goal-Setting Process: Problems, Prospects, and Proposals for Future Research. *Journal of Applied Psychology*, 72 (2), 212-220.

- Judge, T. A., Bono, J. E., Erez, A., & Locke, E. A. (2005). Core self-evaluations and job and life satisfaction: the role of self-concordance and goal attainment, **Journal of applied psychology**, 90(2).
- Lawshe, C. H. (1975). A quantitative approach to content validity. **Personnel Psychology**, 28(4), 563–575.
- Lee, H. J. (2018). How emotional intelligence relates to job satisfaction and burnout in public service jobs, **International Review of Administrative Sciences**, 84 (4), 729-745.
- Lee, J. J., & Ok, C. (2012). Reducing burnout and enhancing job satisfaction: Critical role of hotel employees' emotional intelligence and emotional labor, **International Journal of Hospitality Management**, 31 (4), 1101-1112.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990).. New Jersey: Prentice- Hall. **A Theory of Goal Setting and Task Performance**
- Locke, E. A., Latham, G. P., & Erez, M. (1988). The determinants of goal commitment, **Academy of Management Review**, 1, 23–39.
- Locke, E. A., Shaw, K. R, Saari, L. M., & Latham, G. P. (1981). Goal setting and task performance: 1968-1980. **Psychological Bulletin**, 90, 125-152.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (2002). Building a practically useful theory of goal setting and task motivation. **American Psychologist**, 57 (9), 705-717.
- Rakesh, K. (2016). The Relationship of Personal Characteristics and Job Satisfaction to Adversity Quotient of Police Officers in Shimla District of Himachal Pradesh. **International Journal of Economics and Management Sciences**, 5 (3), 331-338.
- Salovey, P. & Mayer, J. D. (1990). **Emotional intelligence, Imagination, cognition and Personality**. New York: Basic Books.
- Shooshtarian, Z., Ameli, F., & Lari, M. (2013). The effect of labor emotional intelligence on their job satisfaction, job performance and commitment, **Iranian Journal of Management Studies**, 6 (1), 27-43.
- Sobel, M. E. (1982). **Asymptotic intervals for indirect effects in structural equations models**. In S. Leinhardt (Ed.), *Sociological methodology*. San Francisco: Jossey-Bass.

- Song, J. H., & Woo, H. Y. (2015). A study on AQ (Adversity Quotient), job satisfaction and turnover Intention according to work units of clinical nursing staffs in Korea, **Indian Journal of Science and Technology**, 8 (8), 74-78.
- Stoltz, P.G. (1997). **Adversity Quotient: Turning Obstacles into Opportunities**. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors, **Journal of management**, 17 (3), 601-617.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. Tokyo: John Weatherhill, Inc.
- Ybema, J. F., Smulders, P. G., & Bongers, P. M. (2010). Antecedents and consequences of employee absenteeism: A longitudinal perspective on the role of job satisfaction and burnout, **European Journal of Work and Organizational Psychology**, 19 (1), 102-124.