

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนตัว ความฉลาดทางอารมณ์และพฤติกรรมการเผชิญปัญหา กับผลการปฏิบัติงานของ พนักงานขายตรง กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานอาชีพขายตรง จำนวน 400 คน สุ่มเลือกมา อย่างเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามสถานภาพส่วนตัว แบบ ประเมินความฉลาดทางอารมณ์ แบบวัดพฤติกรรมการเผชิญปัญหา และแบบวัดผลการ ปฏิบัติงาน วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อคำนวณ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานต่างๆ ที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติ .05 ด้วยการทดสอบค่าที การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นต้น

ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐาน :

1. พนักงานขายตรงที่มีสถานภาพส่วนตัวแตกต่างกัน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ความฉลาดทางอารมณ์ และพฤติกรรมการเผชิญปัญหาที่แตกต่างกัน ดังนี้

1.1 พนักงานขายตรงที่มีอายุตัวและอายุงานมากจะมีผลการปฏิบัติงานและ ความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าพนักงานขายตรงที่มีอายุตัวและอายุงานน้อย

1.2 พนักงานขายตรงที่มีสถานภาพสมรสมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่า และมี ความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าพนักงานขายตรงที่เป็น โสด

1.3 พนักงานขายตรงที่มีสถานภาพสมรสจะมีความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่า และมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาดีกว่าพนักงานขายตรงที่เป็นหม้ายหรือหย่าร้าง

1.4 พนักงานขายตรงที่มีวุฒิการศึกษาสูงจะมีความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่า พนักงานขายตรงที่มีวุฒิการศึกษาดำ

1.5 พนักงานขายตรงที่มีอายุงานมากจะมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาดีกว่า พนักงานขายตรงที่มีอายุงานน้อย

1.6 พนักงานขายตรงเพศชายมีความฉลาดทางอารมณ์เฉพาะด้านเก่งสูงกว่า พนักงานขายตรงเพศหญิง

2. พนักงานขายตรงที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่า พนักงานขายตรงที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ

3. พนักงานขายตรงที่มีคะแนนพฤติกรรมการเผชิญปัญหาสูงมีผลการปฏิบัติงาน สูงกว่าพนักงานขาย ตรงที่มีคะแนนพฤติกรรมการเผชิญปัญหาลำ

4. ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหา

5. สถานภาพส่วนตัวด้านการสมรส ความฉลาดทางอารมณ์ และพฤติกรรมการ เผชิญปัญหาสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายตรงได้

The purposes of the research were to study the relationship between personal factors, emotional intelligence quotient, coping behavior and the performance of direct-sales personnels. The sample of 400 direct-sales personnels were selected by purposive sampling techniques. 4 set of questionnaires; personal factors, emotional intelligence quotient, coping behavior and performance appraisal, were used for collecting data. All basic statistical analysis and hypothesis testing at  $p < .05$  were analyzed by computer programing.

Research results supported hypothesis:

1. The direct-sales personnel with different personal factors show significant difference in performances, emotional intelligence and coping behavior, as the followings:

1.1 The direct-sales personnel who had more ages and years of work had better performances and higher emotional intelligence quotient than another.

1.2 The direct-sales personnel who were married had better performances and higher emotional intelligence quotient than the single ones.

1.3 The direct-sales personnel who were married had higher emotional intelligence quotient and better coping behavior than the widow ones.

1.4 The direct-sales personnel who were in higher level of education had higher emotional intelligence quotient than the ones who were in lower level.

1.5 The direct-sales personnel who had more years of work had better coping behavior than the ones who worked less years.

1.6 The direct-sales personnel who were males had higher emotional intelligence quotient in expert dimension than females.

2. The direct-sales personnel who had high emotional intelligence quotient had better performances than those who had low emotional intelligence quotient.

3. The direct-sales personnel whose scores highly on coping behavior

had better performances than those whose scores were lower.

4. There were positive Pearson correlation coefficient between emotional intelligence quotient and coping behavior of the direct-sales personnel.

5. The personal factor (marital status), emotional intelligence quotient and coping behaviors could predict The direct-sales personnel's performance.