

## บทที่ 4

### ผลการสร้างข้อคำถามเพื่อวัดความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) และความฉลาดในการฝ่าฟันอุปสรรค (AQ)

การสร้างข้อคำถามเพื่อวัดความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) และความฉลาดในการฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามที่ได้กล่าวไว้ในบทที่ 3 ซึ่งผลของการวิจัย มีดังนี้

1. ผลการสร้างข้อคำถามเพื่อวัดความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) และความฉลาดในการฝ่าฟันอุปสรรค (AQ)
2. ผลการตรวจสอบคุณภาพของแบบทดสอบเพื่อวัดความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) และความฉลาดในการฝ่าฟันอุปสรรค (AQ)

#### 4.1 ผลการสร้างข้อคำถามเพื่อวัดความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) และความฉลาดในการฝ่าฟันอุปสรรค (AQ)

ผู้วิจัยได้ทำการสร้างข้อคำถามเพื่อวัดความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) และความฉลาดในการฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งเป็นแบบที่ใช้สเกล 5 ช่วง ในส่วนของคำถามมีทั้งหมด 50 ข้อ มีทั้งคำถามประเภทนิเสธ และคำถามประเภทนิมาน โดยคำถามจะแบ่งออกเป็นสองส่วน ส่วนที่หนึ่งเป็นข้อคำถามการวัดความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) เป็นจำนวน 30 ข้อ และส่วนที่สองเป็นข้อคำถามที่วัดความฉลาดในการฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) เป็นจำนวน 20 ข้อ

คำถามเพื่อทดสอบความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) สร้างขึ้นจากการศึกษากรอบความคิดของ Goleman, Bar-On และกรมสุขภาพจิต และนำมากำหนดนิยามความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ เพื่อเป็นกรอบสำหรับการสร้างข้อคำถามในแบบทดสอบนี้ โดยผู้วิจัย ให้นิยามว่า “ความฉลาดทางอารมณ์ คือ ความสามารถในการรับรู้ เข้าใจและควบคุมอารมณ์ของตนเองอย่างเหมาะสม และสามารถรับรู้และเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น รวมถึงการมีทัศนคติที่ดีทั้งต่อตนเองและต่อผู้อื่น อันนำมาซึ่งสัมพันธภาพที่ดีกับผู้คนรอบข้าง ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างมีความสุข” แล้วนำมาสร้างเป็น 6 มิติ ดังนี้

- 1) การตระหนักรู้ในตนเอง (Self Awareness) จำนวน 4 ข้อ
- 2) การเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่นและการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) จำนวน 6 ข้อ
- 3) การสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Handling Relationship) จำนวน 7 ข้อ
- 4) การควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม (Handling Feeling Appropriately) จำนวน 5 ข้อ
- 5) การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง (Motivating Yourself) จำนวน 4 ข้อ
- 6) ความพอใจในชีวิต จำนวน 4 ข้อ

ส่วนคำถามเพื่อทดสอบความฉลาดในการฝ่าวิกฤติ (AQ) ข้อนั้นสร้างขึ้นจากการศึกษากรอบความคิดของ Stoltz ซึ่งให้คำนิยามไว้ว่า Adversity Quotient คือความสามารถในการฟื้นฝ่าอุปสรรค และความยากลำบาก หรือความฉลาดในการฝ่าวิกฤติ ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการประสบความสำเร็จในชีวิต แล้วนำมาสร้างเป็น 4 มิติ ดังนี้

- 1) ความสามารถในการควบคุม (Control) จำนวน 4 ข้อ
- 2) จุดเริ่มต้นของปัญหา และ ความเป็นเจ้าของ (Origin and Ownership) จำนวน 7 ข้อ
- 3) ระดับการเข้าถึงชีวิตด้านอื่นๆ (Reach) จำนวน 5 ข้อ
- 4) ความยืดหยุ่นของปัญหา (Endurance) จำนวน 4 ข้อ

โดยผู้วิจัยได้นำเสนอข้อคำถามเพื่อวัดความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) และความฉลาดในการฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) ไว้ในภาคผนวก ก

#### 4.2 ผลการตรวจสอบคุณภาพของแบบทดสอบเพื่อวัดความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) และความฉลาดในการฝ่าฟันอุปสรรค (AQ)

การตรวจสอบคุณภาพของแบบทดสอบเพื่อวัดความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) และความฉลาดในการฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) นั้นจะตรวจสอบ 2 ด้าน คือ ความตรง และ ความเที่ยง

ดังนั้นผู้วิจัยจึงแบ่งผลของการตรวจสอบคุณภาพของแบบทดสอบเพื่อวัดความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) และความฉลาดในการฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) ออกเป็น 2 ส่วนคือ ผลการวัดความตรงตามสภาพของแบบทดสอบ และ ผลการวัดความเที่ยงของแบบทดสอบ

โดยกลุ่มตัวอย่างของการศึกษานี้คือ พนักงานในกลุ่มสหสินไทย จำนวนทั้งสิ้น 82 คน เป็นเพศชาย 31 คน เพศหญิง 51 คน ดังแสดงในตารางที่ 4.1 และจากพนักงาน 82 คน ประกอบด้วยพนักงานที่มีผลการทำงานอยู่ในเกณฑ์ดีมาก (A) เป็นจำนวน 13 คน คนที่มีผลการทำงานอยู่ในเกณฑ์ดี (B) เป็นจำนวน 38 คน คนที่มีผลการทำงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง (C) เป็นจำนวน 27 คน และคนที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ต้องปรับปรุง (D) เป็นจำนวน 4 คน ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.1 จำนวนของผู้ทำแบบทดสอบ (แยกตามเพศ)

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	31	37.8
หญิง	51	62.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนของผู้ทำแบบทดสอบ(แยกตามผลการทำงาน)

ผลการทำงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ดีมาก (A)	13	15.9
ดี (B)	38	46.3
ปานกลาง (C)	27	32.9
ต้องปรับปรุง (D)	4	4.9
รวม	82	100.0

4.2.1 ผลการวัดความตรงตามสภาพของแบบทดสอบ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความตรงตามสภาพกับทั้งแบบทดสอบความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) และ แบบทดสอบความฉลาดในการฝ่าฟันอุปสรรค (AQ)

#### 4.2.1.1 แบบทดสอบความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)

ผลของการวัดความตรงตามสภาพของแบบทดสอบความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ปรากฏว่า พนักงานที่มีผลการทำงานในเกณฑ์ดีมาก (A) เป็นกลุ่มที่ทำคะแนนได้มากที่สุดในการวัดความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.09 คะแนน คนที่ได้คะแนนมากที่สุด ทำได้ 4.87 คะแนน ส่วนคนที่ได้น้อยที่สุด ทำได้ 3.77 คะแนน พนักงานที่มีผลการทำงานอยู่ในเกณฑ์ดี

(B) ทำคะแนนในการวัดความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.62 คะแนน คนที่ได้คะแนนมากที่สุด ทำได้ 4.30 คะแนน ส่วนคนที่ได้น้อยที่สุด ทำได้ 3.03 คะแนน พนักงานที่มีผลการทำงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง (C) ทำคะแนนในการวัดความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.41 คะแนน คนที่ได้คะแนนมากที่สุด ทำได้ 3.70 คะแนน ส่วนคนที่ได้น้อยที่สุด ทำได้ 2.60 คะแนน ส่วนพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ต้องปรับปรุง (D) ทำคะแนนในการวัดความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.14 คะแนน คนที่ได้คะแนนมากที่สุด ทำได้ 3.40 คะแนน ส่วนคนที่ได้น้อยที่สุด ทำได้ 2.97 คะแนน ดังแสดงในตารางที่ 4.3 ซึ่งสามารถสรุปจากตารางนี้ได้ว่า คะแนนเฉลี่ยของแต่ละกลุ่มทำได้นั้นมีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.3 คะแนนเฉลี่ย คะแนนสูงสุด คะแนนน้อยสุด (แบบทดสอบ EQ)

Grade	Mean	Min	Max
A	4.09	3.77	4.87
B	3.62	3.03	4.30
C	3.41	2.60	3.70
D	3.14	2.97	3.40

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบต่อว่าแต่ละกลุ่มที่แตกต่างกันนั้น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่ จากตารางที่ 4.4 และ 4.5 แสดงว่าแต่ละกลุ่มนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ คือ กลุ่ม A แตกต่างจากกลุ่ม B C และ D อย่างมีนัยสำคัญ กลุ่ม B แตกต่างจากกลุ่ม C และ D อย่างมีนัยสำคัญ แต่กลุ่ม C นั้นไม่แตกต่างจากกลุ่ม D อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.4 ระดับนัยสำคัญของความแตกต่างของคะแนน (EQ) ระหว่างผลการทำงานในระดับต่าง ๆ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	4.893	3	1.631	19.950	.000
Within Groups	6.377	78	.082		
<b>รวม</b>	<b>11.271</b>	<b>81</b>			

ตารางที่ 4.5 รายละเอียดระดับนัยสำคัญของความแตกต่างของคะแนน (EQ) ระหว่างผลการ  
ทำงานในระดับต่าง ๆ

(I) Group	(J) Group	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
A	B	.47395(*)	.09187	.000	.2910	.6569
	C	.67493(*)	.09653	.000	.4828	.8671
	D	.94808(*)	.16349	.000	.6226	1.2736
B	A	-.47395(*)	.09187	.000	-.6569	-.2910
	C	.20097(*)	.07197	.007	.0577	.3443
	D	.47412(*)	.15031	.002	.1749	.7734
C	A	-.67493(*)	.09653	.000	-.8671	-.4828
	B	-.20097(*)	.07197	.007	-.3443	-.0577
	D	.27315	.15319	.078	-.0318	.5781
D	A	-.94808(*)	.16349	.000	-1.2736	-.6226
	B	-.47412(*)	.15031	.002	-.7734	-.1749
	C	-.27315	.15319	.078	-.5781	.0318

#### 4.2.1.2 แบบทดสอบความฉลาดในการฝ่าฟันอุปสรรค (AQ)

ผลของการวัดความตรงตามสภาพของแบบทดสอบความฉลาดทางอารมณ์ (AQ) ปรากฏว่า พนักงานที่มีผลการทำงานในเกณฑ์ดีมาก (A) เป็นกลุ่มที่ทำคะแนนได้มากที่สุดในการวัดความฉลาดทางอารมณ์ (AQ) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.05 คะแนน คนที่ได้คะแนนมากที่สุด ทำได้ 4.55 คะแนน ส่วนคนที่ได้น้อยที่สุด ทำได้ 3.80 คะแนน พนักงานที่มีผลการทำงานอยู่ในเกณฑ์ดี (B) ทำคะแนนในการวัดความฉลาดทางอารมณ์ (AQ) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.51 คะแนน คนที่ได้คะแนนมากที่สุด ทำได้ 4.15 คะแนน ส่วนคนที่ได้น้อยที่สุด ทำได้ 2.8 คะแนน พนักงานที่มีผลการทำงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง (C) ทำคะแนนในการวัดความฉลาดทางอารมณ์ (AQ) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.21 คะแนน คนที่ได้คะแนนมากที่สุด ทำได้ 3.70 คะแนน ส่วนคนที่ได้น้อยที่สุด ทำได้ 2.90 คะแนน ส่วนพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ต้องปรับปรุง (D) ทำคะแนนใน

การวัดความฉลาดทางอารมณ์ (AQ) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.05 คะแนน คนที่ได้คะแนนมากที่สุด ทำได้ 3.40 คะแนน ส่วนคนที่ได้น้อยที่สุด ทำได้ 2.85 คะแนน ดังแสดงในตารางที่ 4.6 ซึ่งสามารถสรุปจากตารางนี้ได้ว่า คะแนนเฉลี่ยของแต่ละกลุ่มทำได้นั้นมีความแตกต่างกัน

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบต่อว่าแต่ละกลุ่มที่แตกต่างกันนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่ จากตารางที่ 4.7 และ 4.8 แสดงว่าแต่ละกลุ่มนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ คือ กลุ่ม A แตกต่างจากกลุ่ม B C และ D อย่างมีนัยสำคัญ กลุ่ม B แตกต่างจากกลุ่ม C และ D อย่างมีนัยสำคัญ แต่กลุ่ม C นั้นไม่แตกต่างจากกลุ่ม D อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.6 คะแนนเฉลี่ย คะแนนสูงสุด คะแนนน้อยสุด (แบบทดสอบ AQ)

Grade	Mean	Min	Max
A	4.05	3.80	4.55
B	3.51	2.80	4.15
C	3.21	2.90	3.70
D	3.05	2.85	3.40

ตารางที่ 4.7 ระดับนัยสำคัญของความแตกต่างของคะแนน (AQ) ระหว่างผลการทำงานในระดับต่าง ๆ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	7.006	3	2.335	33.355	.000
Within Groups	5.461	78	.070		
Total	12.466	81			

ตารางที่ 4.8 รายละเอียดระดับนัยสำคัญของความแตกต่างของคะแนน (AQ) ระหว่างผลการ  
ทำงานในระดับต่าง ๆ

(I) Group	(J) Group	Mean		Sig.	95% Confidence Interval	
		Difference (I-J)	Std. Error		Lower Bound	Upper Bound
A	B	.53816(*)	.08502	.000	.3689	.7074
	C	.84259(*)	.08932	.000	.6648	1.0204
	D	1.00000(*)	.15129	.000	.6988	1.3012
B	A	-.53816(*)	.08502	.000	-.7074	-.3689
	C	.30443(*)	.06660	.000	.1718	.4370
	D	.46184(*)	.13908	.001	.1849	.7387
C	A	-.84259(*)	.08932	.000	-1.0204	-.6648
	B	-.30443(*)	.06660	.000	-.4370	-.1718
	D	.15741	.14176	.270	-.1248	.4396
D	A	-1.00000(*)	.15129	.000	-1.3012	-.6988
	B	-.46184(*)	.13908	.001	-.7387	-.1849
	C	-.15741	.14176	.270	-.4396	.1248

#### 4.2.2 ผลการวัดความเที่ยงของแบบทดสอบ

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความเที่ยงของแบบทดสอบความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) และแบบทดสอบความฉลาดในการฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) 2 วิธีด้วยกัน คือ การหาค่า Cronbach 's alpha กับ การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการทดสอบครั้งที่ 1 กับครั้งที่ 2 ด้วยวิธีของ Pearson ได้ผลการทดสอบดังต่อไปนี้

##### 4.2.2.1 แบบทดสอบความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)

ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของแบบทดสอบความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ด้วย การหาค่า Cronbach 's alpha ได้เท่ากับ 0.787 ดังแสดงในตารางที่ 4.9 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ทั่วไปที่

ยอมรับ (Fischer & Corcoran,1994) จึงถือได้ว่าแบบทดสอบความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) นี้มีความเที่ยงสูง

และจากการวิเคราะห์ความเที่ยงของแบบทดสอบ ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการทดสอบครั้งที่ 1 กับครั้งที่ 2 ด้วยวิธีของ Pearson ได้ผลการทดสอบ เท่ากับ 0.646 ดังแสดงในตารางที่ 4.10 ที่แสดงให้เห็นว่า ผลการทดสอบทั้ง 2 ครั้งนั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ คือ แบบทดสอบความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) นี้ มีความเที่ยงสูง

ตารางที่ 4.9 ค่าความเที่ยงของแบบทดสอบ EQ และ AQ

แบบทดสอบ	Cronbach's Alpha
EQ	.787
AQ	.775

ตารางที่ 4.10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการทดสอบ EQ ครั้งที่ 1 กับการทดสอบ EQ ครั้งที่ 2

		การทดสอบครั้งที่ 1	การทดสอบครั้งที่ 2
		1	2
การทดสอบครั้งที่ 1	Pearson Correlation	1	.646(**)
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	82	82
การทดสอบครั้งที่ 2	Pearson Correlation	.646(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	82	82

#### 4.2.2.2 แบบทดสอบความฉลาดในการฝ่าฟันอุปสรรค (AQ)

ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของแบบทดสอบความฉลาดในการฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) ด้วยการหาค่า Cronbach 's alpha ได้เท่ากับ 0.775 ดังแสดงในตารางที่ 4.9 ซึ่งสูงกว่า

เกณฑ์ทั่วไปที่ยอมรับ (Fisher & Corcoran,1994) จึงถือได้ว่าแบบทดสอบความฉลาดในการฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) นี้มีความเที่ยงสูง

และจากการการวิเคราะห์ความเที่ยงของแบบทดสอบความฉลาดในการฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการทดสอบครั้งที่ 1 กับครั้งที่ 2 ด้วยวิธีของ Pearson ได้ผลการทดสอบ เท่ากับ 0.723 ดังแสดงในตารางที่ 4.11 ที่แสดงให้เห็นว่า ผลการทดสอบทั้ง 2 ครั้งนั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ คือ แบบทดสอบความฉลาดในการฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) นี้มีความเที่ยงสูง

ตารางที่ 4.11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการทดสอบ AQ ครั้งที่ 1 กับการทดสอบ AQ ครั้งที่ 2

		การทดสอบครั้งที่ 1	การทดสอบครั้งที่ 2
การทดสอบครั้งที่ 1	Pearson Correlation	1	.723(**)
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	82	82
การทดสอบครั้งที่ 2	Pearson Correlation	.723(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	82	82