

โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

The Causal Relationship Model among Emotional Intelligence, Job Satisfaction and Organizational Commitment Influence Organizational Citizenship Behavior of Academic Support Personnel



ศักดิ์ชัย จันทะแสง

Sakchai Jantasang

นักวิชาการศึกษา สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

Email: Sakchai.j@mail.rmutk.ac.th

Received: 2022-12-26 Revised: 2023-03-20 Accepted: 2023-04-04

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ และ 2) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 230 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ด้วย Google Form และวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยใช้โปรแกรม LISREL ผลการวิจัยพบว่า 1) โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการตามสมมติฐานนั้น มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาจากค่าสถิติ ไค-สแควร์ เท่ากับ 72.96 ค่า df เท่ากับ 48 ค่า p-value เท่ากับ 0.00 ดัชนี GFI เท่ากับ 0.97 ดัชนี AGFI เท่ากับ 0.98 ค่า SRMR เท่ากับ 0.00 ค่า RMSEA เท่ากับ 0.01 และ 2) ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน และความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน ส่วนความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตัวแปรทั้งหมดสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการได้ร้อยละ 72

คำสำคัญ : ความฉลาดทางอารมณ์ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร



Abstract

This research aimed to 1) develop the causal relationship model among emotional intelligence, job satisfaction and organizational commitment influencing organizational citizenship behavior of academic support personnel; and; 2) examine the relationship of the developed model with empirical data. The sample was 230 academic support personnel derived by convenience sampling. Data were collected by an online questionnaire with Google Form and the casual relationship was examined by LISREL. The research results were as follows: 1) The causal relationship model among emotional intelligence, job satisfaction and organizational commitment influencing organizational citizenship behavior of academic support personnel was consistent with the empirical data with goodness of fit statistics: chi-square test = 72.96, $df=48$, $p\text{-value}=0.00$, $GFI=0.97$, $AGFI=0.98$, $SRMR=0.00$, $RMSEA=0.01$. 2) Emotional intelligence had positive direct effect and indirect effect on organizational citizenship behavior by job satisfaction and organizational commitment as mediator and job satisfaction as positive direct effect and indirect effect on organizational. 3) The organizational commitment had positive direct effect on organizational citizenship behavior. All variables in the model can explain 72 % of the variance of the organizational citizenship behavior of the academic support personnel.

Keywords : Emotional Intelligence, Job Satisfaction, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior



VEB

1. บทนำ

การดำเนินงานในองค์กรภาครัฐบาล รัฐวิสาหกิจ และเอกชนจะกระทำภารกิจให้มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายได้ องค์กรจำเป็นต้องมีทรัพยากรที่มีคุณค่าในการดำเนินงาน และการที่องค์กรมีทรัพยากรมนุษย์ที่ดีมีคุณภาพมีความรู้ความสามารถทำให้ทรัพยากรทางการบริหารอื่น ๆ ก็จะได้ดีตามไปด้วย จึงทำให้องค์กรให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จที่เข้ามาช่วยสร้างสรรค์ร่วมมือในการปฏิบัติงานมากกว่าจะมองเป็นเพียงส่วนหนึ่งในทรัพยากรการบริหารเท่านั้น ทรัพยากรมนุษย์จึงถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดขององค์กรที่ควรได้รับการพัฒนา เพราะองค์กรจะขับเคลื่อนไปได้ต้องอาศัยกำลังกาย และกำลังสมองของทรัพยากรมนุษย์ ผู้บริหารควรปรับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดจนธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ไว้ เพื่อจะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์และวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ [1] ซึ่งการพัฒนาทางด้านทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญ การสร้างความรู้ความเข้าใจในการอยู่ร่วมกันถือเป็นสิ่งหนึ่งที่จะถูกนำมาใช้ในการทำงานในองค์กร ในการให้ทัศนะของความฉลาดทางอารมณ์ คือการมีความสามารถในการรับรู้และเข้าใจอารมณ์ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมและทัศนะคติของผู้ใช้ชีวิตในการทำงานจนถึงความสามารถที่มีต่อการควบคุมทั้งอารมณ์ของตนเองตลอดจนเข้าใจในอารมณ์ของผู้อื่น [2]

ความฉลาดทางอารมณ์คือ ความสามารถในการรับรู้อารมณ์ของตนเองและผู้อื่น และสามารถบริหารจัดการอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม เพื่อใช้ชีวิตมีความสุข และประสบความสำเร็จ ซึ่งได้รับความสนใจเป็นอย่างมากในเวลาปัจจุบันเกี่ยวกับการทำงานในองค์กรวิวัฒนาการของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในรอบหลายปีที่ผ่านมาเป็นเหมือนวรรณกรรมที่นักวิชาการและนักปฏิบัติให้ความสำคัญเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและยังเป็นการสอนให้เข้าใจถึงการทำงานที่พร้อมรับมือกับปัญหาที่ก่อให้เกิดทั้งในเรื่องความขัดแย้งที่มีขึ้นในองค์กรและภาวะที่เกิดแรงกดดันในการทำงาน [3] การบริหารจัดการอารมณ์ถือเป็นส่วนสำคัญในการวางระบบของการทำงาน เพื่อเป็นทางออกให้กับบุคลากรขององค์กรได้เป็นอย่างดีถึงการใช้ช่วงเวลาที่ต้องอดทนอดกลั้นกับแรงกดดันที่เกิดขึ้นทำให้สามารถเข้าใจพฤติกรรมบุคลิกภาพในแต่ละบุคคลของเพื่อนร่วมงาน ในหลายบทบาทของการทำงานที่ควรให้ความสำคัญในการเตรียมความพร้อมถึงการรับมือกับทุกปัญหาที่เกิดขึ้น [4] จากการสังเคราะห์งานวิจัย พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร สอดคล้องกับเอกสารและงานวิจัยของสุพรรณษา มากุลวด และคณะ [5] ทำการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์และความผูกพันต่อองค์กรโดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อของพยาบาล โรงพยาบาลแห่งหนึ่งและความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สอดคล้องกับ [5], [6] [7], [8], [9], [10] [11], [12] และจากการสังเคราะห์งานวิจัยยังพบว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับ [13], [14], [15], [16], [17], [18]



ความพึงพอใจในการทำงานคือ ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกิดจากลักษณะงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทนที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งงาน เพื่อนร่วมงาน และการยอมรับนับถือที่ส่งผลต่อทัศนคติของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งการสร้าง ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรจึงเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากความความพอใจในการทำงานของบุคลากรจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานโดยตรง เมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีโดยส่วนร่วมของคนที่มีความมุ่งมั่นประกอบหลายอย่างที่จะชักนำคนไปสู่ความรู้สึกทางบวกหรือในทางลบต่อการทำงานของบุคลากร สอดคล้องกับปรียาพร อนุตรโรจน์ [19] ได้อธิบายว่าองค์กรใดก็ตามหากบุคลากรในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงานก็จะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานตกต่ำ คุณภาพงานลดลง มีปัญหาทางด้านวินัย แต่ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงจะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้นองค์กรจึงควรที่จะต้องพิจารณาว่าปัจจัยอะไรบ้างที่มีส่วนสำคัญในการสร้างความรู้สึกการมีส่วนร่วม สร้างความผูกพัน สร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดแก่บุคลากร ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจในการทำงานที่จะส่งเสริมให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ เพื่อสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรอย่างเต็มที่ต่อไป และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่มีต่อองค์กรถือเป็นปัจจัยสำคัญอีกอย่างหนึ่งในความสำเร็จขององค์กร และเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องการให้เกิดขึ้นภายในองค์กรเพราะความผูกพันของบุคลากรเป็นความรู้สึกทางอารมณ์ที่มีต่อองค์กร เป็นสิ่งบ่งบอกทัศนคติและแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่จะแสดงออกมาต่อองค์กร ซึ่งพฤติกรรมที่บุคลากรแสดงออกว่ามีความผูกพันต่อองค์กรทางด้านจิตใจจะมีลักษณะคือการอุทิศตนทุ่มเทในการทำงาน การทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น มีความศรัทธาในองค์กรให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานและพัฒนางานให้ทันสมัยอยู่เสมอ จากการศึกษาวิเคราะห์งานวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สอดคล้องกับ [20], [21], [22] และพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานสูงจะแสดงถึงพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่สูง แสดงว่าพนักงานมีความทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กรเป็นอย่างดี สอดคล้องกับ [23], [24], [25], [26], [27] ที่พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และจากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมา พบว่า ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับ [25], [26], [28], [29], [30] และจากการศึกษาวิจัย พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากร สอดคล้องกับ [23], [24], [25],[26], [31]

ในการจัดการกลยุทธ์ต่าง ๆ ขององค์กรนั้นต้องใช้ทรัพยากรมนุษย์จากหน่วยงานย่อยภายในองค์กรทั้งสิ้น ดังนั้นการบริหารจัดการบุคคลที่ดีจะส่งผลต่อเป้าหมายและความยั่งยืนขององค์กร



ขณะเดียวกันบุคลากรเองก็ต้องการความสุขในการทำงานด้วยเช่นกัน จัดเป็นคุณภาพชีวิตอันเป็นเป้าหมายชีวิตของคนทำงาน เมื่อเป้าหมายของทั้งสองฝ่ายคือพนักงานและองค์กรสอดคล้องกันแล้วพนักงานมีความสุขในการทำงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นผลให้พฤติกรรมกลายเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามมา ซึ่งพฤติกรรมกลายเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรคือ พฤติกรรมที่บุคคลมีให้แก่องค์กรนอกเหนือจากหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ และเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคมความร่วมมือภายในองค์กร ในการศึกษาครั้งนี้แบ่งพฤติกรรมกลายเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามแนวคิดของ Oran [32] ออกเป็น 5 องค์ประกอบได้แก่ ดังนี้ 1) พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ (Altruism) 2) พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) 3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) 4) พฤติกรรมความสำนึกต่อหน้าที่ (Conscientiousness) และ 5) พฤติกรรมให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) ซึ่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มีพัฒนาการผลิตนักปฏิบัติ ควบคู่ไปกับการบริหารจัดการ จัดการให้มีผลงานวิจัยที่ตอบโจทย์ภาคอุตสาหกรรมและสนองตอบความต้องการของประเทศ ชุมชนและสังคมได้รับการเสริมสร้างศักยภาพยกระดับความเข้มแข็งสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน และการบริหารจัดการที่เน้นการพัฒนาคนและบริหารร่วมอย่างอย่างเป็นระบบ เพื่อรองรับกระบวนการทำงานในด้านต่าง ๆ ต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมีความร่วมมือ ร่วมใจ มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ผู้บริหารจะรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพนี้ไว้ได้ด้วยการให้บุคลากรรับรู้ ว่าองค์กรให้ความสำคัญและสนับสนุนบุคลากรทุก ๆ ด้าน เพื่อจะช่วยสร้างความพึงพอใจ สร้างความผูกพันและความพร้อมในการปฏิบัติงานอย่างสร้างสรรค์เพื่อส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสนใจศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกลายเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งผลวิจัยที่ได้สามารถนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาไปประยุกต์ใช้ ในการพัฒนาองค์การให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกลายเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

2.2 เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกลายเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกับข้อมูลเชิงประจักษ์



3. สมมติฐานของการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยว่าโมเดลสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนี้

3.1 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่พัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3.2 ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ และมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกผ่านความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร

3.3 ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ และมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกผ่านความผูกพันต่อองค์กร

3.4 ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

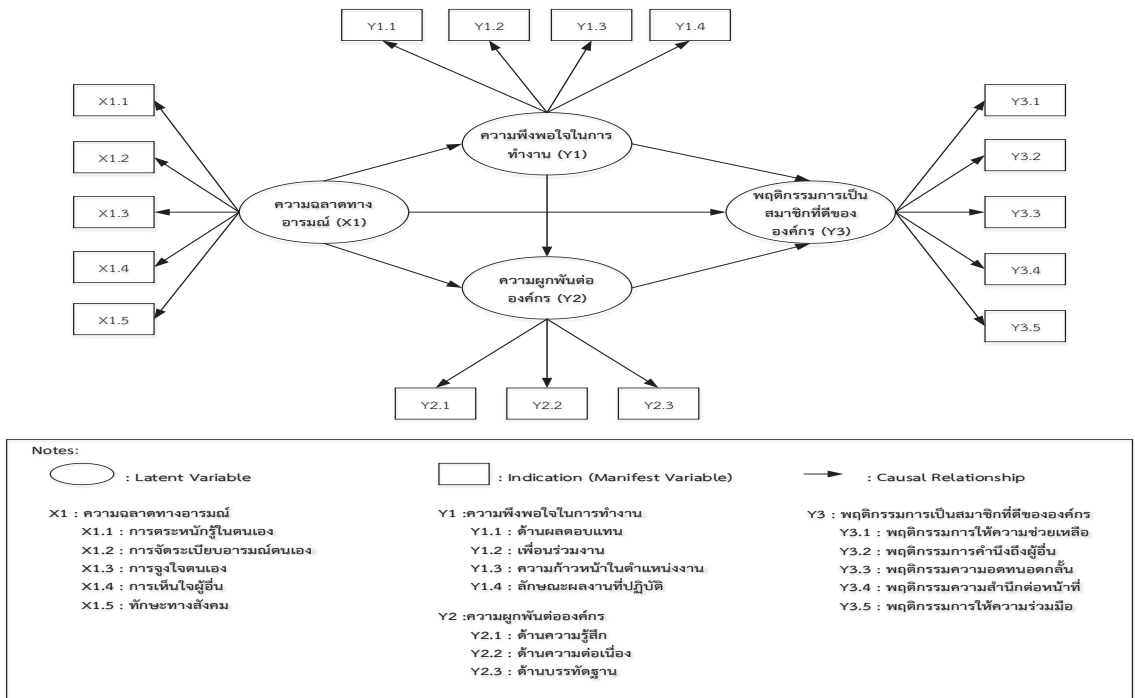
4. วิธีการดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงอธิบาย (Explanatory Research) ด้วยแบบแผนการวิจัยแบบการออกแบบการพัฒนาทฤษฎี (Theory Development Design) [33]

4.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาและการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้ศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยแบบจำลองประกอบด้วยตัวแปร 4 ตัว เป็นตัวแปรเชิงสาเหตุ 3 ตัว คือ ความฉลาดทางอารมณ์ ตามแนวคิดของ Goleman [34] ความพึงพอใจในการทำงาน ตามแนวคิดของ Locke and Schweiger [35] และความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของ Allen and Meyer [36] ตัวแปรตาม 1 ตัวแปร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามแนวคิดของ Organ [32] เมื่อนำตัวแปรทั้งหมดมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย สามารถแสดงได้ดังแผนภาพที่ 1





ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำนวน 353 คน ที่ปฏิบัติงานอยู่ใน ปีการศึกษา 2564 ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างตามเกณฑ์ [37] เสนอว่าเกณฑ์ขั้นต่ำสำหรับการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างขนาดตัวอย่างควร มีประมาณ 10 ต่อการประมาณค่า 1 พารามิเตอร์ โดยโมเดลในการวิจัยในครั้งนี้มีจำนวนที่ต้องการประมาณค่าทั้งหมด 23 พารามิเตอร์ ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจึงควรเท่ากับ $23 \times 10 = 230$ ตัวอย่าง ซึ่งครอบคลุมขนาดของกลุ่มตัวอย่างและเพียงพอต่อการวิเคราะห์ข้อมูล ($n > 200$) เพื่อการสร้างตัวแบบสมการโครงสร้าง [38] โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามสำหรับการวิจัยออนไลน์ด้วย Google Form ระหว่างวันที่ 1-31 มีนาคม 2565 เมื่อนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องแล้ว มีจำนวนข้อมูลที่ใช้ได้จริงในการการวิจัยจำนวนทั้งสิ้น 230 ตัวอย่าง ที่จะนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป



4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คือแบบสอบถาม (Questionnaire) มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความฉลาดทางอารมณ์ พัฒนามาจากแบบสอบถามตามแนวคิดของ Goleman [34] ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงาน พัฒนาแบบสอบถามตามแนวคิดของ Locke and Schweiger [35] ตอนที่ 4 แบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กร พัฒนามาจากแบบสอบถามตามแนวคิดของ Allen and Meyer [36] และตอนที่ 5 แบบวัดพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พัฒนามาจากแบบสอบถามตามแนวคิดของ Organ [32] การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ซึ่งเป็นการนำนิยามเชิงทฤษฎีและ โครงสร้างในการสร้างข้อคำถามมาใช้พิจารณาควบคู่กับแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ในการพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามตามที่ระบุไว้ในแบบสอบถาม และกรอกแบบฟอร์มการประเมิน ข้อคำถามในแต่ละข้อ โดยดัชนีที่ใช้แสดงค่าความสอดคล้อง เรียกว่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม และวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index: IOC) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 มากกว่า 0.50 [39] ค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .22 ถึง .78 ซึ่งค่าอำนาจจำแนกของข้อคำถามอยู่ในเกณฑ์ 0.20 ขึ้นไป จึงถือว่าข้อคำถามที่พัฒนาขึ้นมีค่าอำนาจจำแนกใช้ได้ [40] และทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการหาค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถาม โดยเก็บเก็บข้อมูลจากบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 30 คน โดยมีค่าความเชื่อมั่นของสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.82-0.86 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.70 จึงถือแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยนี้มีค่าความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ [41]

เกณฑ์การแปลผล [42] ดังนี้ 1) 4.51-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับมากที่สุด 2) 3.51-4.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับมาก 3) 2.51-3.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับปานกลาง 4) 1.51-2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับน้อย และ 5) 1.00-1.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับน้อยที่สุด

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงอนุมานในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model) โดยวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อพิจารณาลักษณะการแจกแจงของตัวแปร วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ในโมเดล เพื่อให้ได้เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ สำหรับนำไปใช้ในการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ [43], [44]



ตารางที่ 1 สรุปเกณฑ์ที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล [43], [44]

สถิติที่ใช้ตรวจสอบ	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา
ค่าไคสแควร์ (Chi-Square : χ^2)	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หรือ สัดส่วน χ^2 / df ไม่เกิน 2.00
ดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI)	>0.95
ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแล้ว (AGFI)	>0.95
ดัชนี NFI (Normed Fit Index)	>0.95
ดัชนี IFI (Incremental Fit Index)	>0.95
ดัชนีระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI)	>0.95
ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือมาตรฐาน (SRMR)	<0.05
ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA)	<0.05 หรือ 0.08

5. ผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ดังนี้

5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 145 คน (ร้อยละ 63.04) อายุอยู่ในช่วง 35-40 ปี จำนวน 90 คน (ร้อยละ 39.13) สถานภาพสมรส จำนวน 103 คน (ร้อยละ 44.78) ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 137 คน (ร้อยละ 59.57) และมีระยะเวลาในการทำงานอยู่ในระดับ 10-15 ปีจำนวน 96 คน (ร้อยละ 41.74) ตามลำดับ

5.2 ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานและการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ โมเดลเชิงสาเหตุ ดังตารางที่ 2



ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ และค่าความโด่งของตัวแปรในโมเดลเชิงสาเหตุ

ตัวแปรสังเกตได้	ค่าสถิติพื้นฐาน			ค่าความเบ้ ความโด่งของตัวแปรในโมเดล			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	SK	KU	Var	แปลผล
ความฉลาดทางอารมณ์	3.96	0.52	มาก	-0.28	0.58	0.44	ปกติ
1) การตระหนักรู้ในตนเอง	4.13	0.60	มาก	-0.49	0.40	0.38	ปกติ
2) การจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง	4.00	0.71	มาก	-0.58	0.39	0.51	ปกติ
3) การจูงใจตนเอง	4.00	0.63	มาก	-0.28	0.34	0.40	ปกติ
4) การเห็นใจผู้อื่น	3.85	0.70	มาก	-0.69	0.88	0.49	ปกติ
5) ทักษะทางสังคม	3.86	0.74	มาก	-0.40	0.66	0.41	ปกติ
ความพึงพอใจในการทำงาน	3.84	0.58	มาก	-0.53	0.91	0.37	ปกติ
1) ด้านผลตอบแทน	3.86	0.57	มาก	-0.40	0.46	0.33	ปกติ
2) ด้านเพื่อนร่วมงาน	3.79	0.61	มาก	-0.70	1.53	0.38	ปกติ
3) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.80	0.59	มาก	-0.55	0.99	0.35	ปกติ
4) ด้านลักษณะผลงานที่ปฏิบัติ	3.93	0.55	มาก	-0.45	0.68	0.42	ปกติ
ความผูกพันต่อองค์กร	3.93	0.59	มาก	-2.45	1.18	0.35	ปกติ
1) ด้านความรู้สึกรัก	3.93	0.65	มาก	-1.02	2.45	0.42	ปกติ
2) ด้านความต่อเนื่อง	3.91	0.61	มาก	-5.97	0.92	0.37	ปกติ
3) ด้านบรรทัดฐาน	4.05	0.52	มาก	-0.36	0.17	0.27	ปกติ
พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	4.02	0.54	มาก	-0.44	0.70	0.30	ปกติ
1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	3.93	0.51	มาก	-0.42	0.93	0.26	ปกติ
2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	4.02	0.56	มาก	-0.50	0.42	0.31	ปกติ
3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	4.00	0.55	มาก	-0.64	1.34	0.34	ปกติ
4) พฤติกรรมความสำนึกต่อหน้าที่	4.08	0.55	มาก	-0.46	0.64	0.29	ปกติ
5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	4.05	0.55	มาก	-0.38	0.16	0.30	ปกติ

จากตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยรวมทั้งสิ้น 17 ตัวแปร โดยมีรายละเอียดดังนี้

ความฉลาดทางอารมณ์ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.96) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง (4.13) รองลงมาได้แก่ ด้านการจัดระเบียบ



อารมณ์ตนเอง และด้านการจูงใจตนเอง (4.00) ด้านทักษะทางสังคม (3.86) และด้านการเห็นใจผู้อื่น (3.85) ตามลำดับ ส่วนค่าความเบ้ พบว่า ทุกตัวแปรในปัจจุบันด้านความฉลาดทางอารมณ์มีค่าเป็นลบ แสดงว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าค่าเฉลี่ย ส่วนความโด่งมีค่าเป็นบวกทุกตัวแปร แสดงว่ารูปร่างการแจกแจงเป็นโค้งสูงกว่าโค้งปกติ

ความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.84) เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ด้านลักษณะผลงานที่ปฏิบัติ (3.93) รองลงมาได้แก่ ด้านผลตอบแทน (3.86) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (3.80) และ ด้านเพื่อนร่วมงาน (3.79) ตามลำดับ ส่วนค่าความเบ้ พบว่า ทุกตัวแปรในปัจจุบันด้านความพึงพอใจในการทำงานมีค่าเป็นลบ แสดงว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าค่าเฉลี่ย ส่วนความโด่งมีค่าเป็นบวกทุกตัวแปร แสดงว่ารูปร่างการแจกแจงเป็นโค้งสูงกว่าโค้งปกติ ความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.93) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ด้านบรรทัดฐาน (4.05) รองลงมาได้แก่ ด้านความรู้สึก (3.93) และ ด้านความต่อเนื่อง (3.91) ตามลำดับส่วนค่าความเบ้ พบว่า ทุกตัวแปรในปัจจุบันด้านความผูกพันต่อองค์กรมีค่าเป็นลบ แสดงว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าค่าเฉลี่ย ส่วนความโด่งมีค่าเป็นบวกทุกตัวแปร แสดงว่ารูปร่างการแจกแจงเป็นโค้งสูงกว่าโค้งปกติ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.02) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ด้านพฤติกรรมความสำนึกต่อหน้าที่ (4.08) รองลงมาได้แก่ ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (4.05) ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (4.02) ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (4.00) และด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (3.93) ตามลำดับ ส่วนค่าความเบ้ พบว่า ทุกตัวแปรในปัจจุบันด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีค่าเป็นลบ แสดงว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงกว่าค่าเฉลี่ย ส่วนความโด่งมีค่าเป็นบวกทุกตัวแปร แสดงว่ารูปร่างการแจกแจงเป็นโค้งสูงกว่าโค้งปกติ

5.3 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลการวัด ได้ $\chi^2 = 72.96$, $df = 48$, $\chi^2/df = 1.52$, $p\text{-value} = .00$, $GFI = .97$, $AGFI = .98$, $NFI = 1.00$, $CFI = 1.00$, $RMSES = .01$, $RMR = .00$, $SRMR = .00$ ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายของตัวแปรตามคือ ตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 72 ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ดังแสดงในผลการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐาน



สำหรับการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลของตัวแปรแฝงความฉลาดทางอารมณ์ตามโมเดลในโครงสร้างที่ 1 มีอิทธิพลรวมในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานสูงสุดเท่ากับ 0.72 โดยมีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกเท่ากับ 0.72 รองลงมา คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีอิทธิพลรวมในเชิงบวกเท่ากับ 0.70 โดยมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมในเชิงบวกเท่ากับ 0.51 และ 0.38 ตามลำดับ ส่วนความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลรวมในเชิงบวกเท่ากับ 0.68 โดยมีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกเท่ากับ 0.68 และไม่มีอิทธิพลทางอ้อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลของตัวแปรแฝงความพึงพอใจในการทำงานตามโมเดลในโครงสร้างที่ 2 มีอิทธิพลรวมในเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร สูงสุดเท่ากับ 0.42 โดยมีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกเท่ากับ 0.42 ส่วนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลรวมในเชิงบวกเท่ากับ 0.35 โดยมีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกเท่ากับ 0.35 และไม่มีอิทธิพลทางอ้อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลของตัวแปรแฝงความผูกพันต่อองค์กรตามโมเดลในโครงสร้างที่ 3 มีอิทธิพลรวมในเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สูงสุดเท่ากับ 0.74 โดยมีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกเท่ากับ 0.74 และไม่มีอิทธิพลทางอ้อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 รายละเอียดดังตารางที่ 3 และ ภาพที่ 2

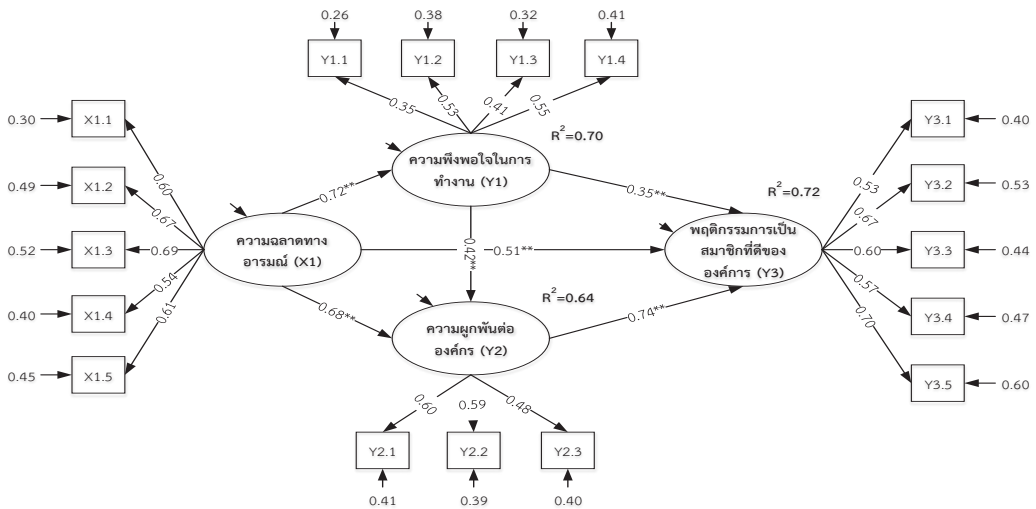
ตารางที่ 3 วิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล

ตัวแปรต้น ตัวแปรตาม	ความพึงพอใจใน การทำงาน			ความผูกพันต่อองค์กร			พฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์กร		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
ความฉลาดทางอารมณ์	0.72**	-	0.72**	0.68**	-	0.68**	0.51**	0.38**	0.69**
ความพึงพอใจในการทำงาน	-	-	-	0.42**	-	0.42**	0.35**	-	0.35**
ความผูกพันต่อองค์กร	-	-	-	-	-	-	0.74**	-	0.74**
สัมประสิทธิ์การทำนาย (R ²)	0.70			0.64			0.72		

chi-square = 72.96, df = 48, $\chi^2/df = 1.52$, p-value = .00, GFI = .97, AGFI = .98, NFI = 1.00, CFI = 1.00, RMSES = .01, RMR = .00, SRMR = .00

หมายเหตุ : DE =อิทธิพลทางตรง, IE = อิทธิพลทางอ้อม, TE = ผลรวมอิทธิพล, **p<0.01





Notes:		
	: Latent Variable	
	: Indication (Manifest Variable)	: Causal Relationship
X1 : ความฉลาดทางอารมณ์	Y1 : ความพึงพอใจในการทำงาน	Y3 : พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
X1.1 : การตระหนักถึงตนเอง	Y1.1 : ด้านผลตอบแทน	Y3.1 : พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ
X1.2 : การจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง	Y1.2 : เห็นร่วมงาน	Y3.2 : พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น
X1.3 : การตั้งใจตนเอง	Y1.3 : ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	Y3.3 : พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น
X1.4 : การเห็นใจผู้อื่น	Y1.4 : ลักษณะผลงานที่ปฏิบัติ	Y3.4 : พฤติกรรมความสำนึกต่อหน้าที่
X1.5 : ทักษะทางสังคม	Y2 : ความผูกพันต่อองค์กร	Y3.5 : พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ
	Y2.1 : ด้านความรู้สึก	
	Y2.2 : ด้านความต่อเนื่อง	
	Y2.3 : ด้านบรรทัดฐาน	

ภาพที่ 2 ผลการตรวจความกลมกลืนของโมเดล (n=230) หลังปรับโมเดล

6. สรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผล ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1) ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ 0.74

2) ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ 0.35 และมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน โดยมีขนาดอิทธิพลโดยรวม เท่ากับ 0.42

3) ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ 0.69 และมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน โดยมีขนาดอิทธิพลโดยรวม เท่ากับ 0.72 และ 68 ตามลำดับ



4) ความฉลาดทางอารมณ์ ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการได้ร้อยละ 72

5) ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มากกว่า ตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์ และความพึงพอใจในการทำงาน ตามลำดับ

6.2 อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้นำข้อค้นพบจากการศึกษาข้อมูลเชิงประจักษ์มารวบรวมอภิปรายกับผลการวิจัยตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนี้

6.2.1 การพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ พบว่า โมเดลการความฉลาดทางอารมณ์ วัดจากตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัว ได้แก่ 1) การตระหนักรู้ในตนเอง 2) การจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง 3) การตั้งใจตนเอง 4) การเห็นใจผู้อื่น และ 5) ทักษะทางสังคม ผลการวิจัยสอดคล้องตามแนวคิดของ Goleman [34] โมเดลการวัดความพึงพอใจในการทำงาน วัดจากตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัว ได้แก่ 1) ด้านผลตอบแทน 2) ด้านเพื่อนร่วมงาน 3) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และ 4) ด้านลักษณะผลงานที่ปฏิบัติ ผลการวิจัยสอดคล้องตามแนวคิดของ Locke and Schweiger [35] โมเดลการวัดความผูกพันต่อองค์กร วัดจากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัว ได้แก่ 1) ด้านความรู้สึกลับ 2) ด้านความต่อเนื่อง และ 3) ด้านบรรทัดฐาน ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของ Allen and Meyer [36] และ โมเดลการวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร วัดจากตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัว ได้แก่ 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ 2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น 3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น 4) พฤติกรรมความสำนึกต่อหน้าที่ และ 5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ผลการวิจัยสอดคล้องตามแนวคิดของ Organ [32]

6.2.2 ความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

1) โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่พัฒนาขึ้นความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าสถิติ $\chi^2 = 72.96$, $df = 48$, $\chi^2/df = 1.52$, $p\text{-value} = .00$, $GFI = .97$, $AGFI = .98$, $NFI = 1.00$, $CFI = 1.00$, $RMSES = .01$, $RMR = .00$, $SRMR = .00$ และตัวแปรทั้งหมดในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ ร้อยละ 72 ซึ่งผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า 1) ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมกรรมการเป็น



สมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ 2) ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ และมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน และ 3) ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ และมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน

2) ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปร พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม ($TE = 0.74$) เหตุผลเป็นเช่นนี้หมายความว่าหากองค์กรสามารถทำให้บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะทำให้บุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ [23], [24], [25], [26], [31] ที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งหากบุคลากรขาดความผูกพันต่อองค์กรและไม่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรก็ส่งผลให้การปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพอาจเกิดเป็นผลเสียต่อองค์กร ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรมีบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กร และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรก็ย่อมส่งผลทางบวกต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร

3) ผลการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยมีตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปร พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม ($TE = 0.35$) สอดคล้องกับ [23], [24], [25], [26], [27] ที่พบว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แสดงให้เห็นว่าถ้าพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานสูงจะแสดงถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่สูง แสดงว่าพนักงานมีความทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กรเป็นอย่างดี และ ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ($TE = 0.42$) สอดคล้องกับ [20], [21], [22] พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร แสดงให้เห็นว่าหากบุคลากรไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน และขาดความผูกพันต่อองค์กรก็ส่งผลให้คุณภาพของงานลดลง และการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพอาจเกิดเป็นผลเสียต่อองค์กร ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงาน และมีความผูกพันต่อองค์กรก็ย่อมส่งผลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งผลที่



จะทำพนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรซึ่งจะเป็นพลังในการขับเคลื่อนองค์กรในระยะยาวมีปัจจัยที่สำคัญที่จะต้องสร้างให้พนักงานในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรให้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับ [25], [26], [28], [29], [30] ที่พบว่า ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

4) ผลการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยมีตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและผลการวิเคราะห์ห้อิทธิพลของตัวแปรพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการโดยรวม ($TE = 0.69$) สอดคล้องกับ [13], [14], [15], [16], [17], [18] พบว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แสดงให้เห็นว่าถ้าพนักงานมีความสามารถในการบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ จะทำให้การใช้ชีวิตมีความสุขและประสบความสำเร็จในการใช้ชีวิตประจำวันและการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้ ซึ่งบุคคลที่มีอารมณ์ในทางบวกเป็นบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะเป็นผู้มีพฤติกรรมในสังคมทางบวก มีความสามารถในการสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นได้อย่างดี สอดคล้องกับ [45] สรุปว่า ปัจจัยระดับครูและปัจจัยระดับโรงเรียน ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของครู ทั้งนี้ปัจจัยระดับครูประกอบด้วยด้านเชาว์อารมณ์ รายได้ของครู และความสัมพันธ์ในครอบครัว ซึ่งมีส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความสุขในการทำงานของครู โรงเรียนมัธยมศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะเป็นผู้รับฟังที่ดี และรับฟังอย่างเห็นอกเห็นใจ (Empathy) และใช้ความสามารถทางอารมณ์ที่มีในการปรับเปลี่ยนอารมณ์บุคคลอื่นจากด้านลบมาเป็นด้านบวก และความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการโดยรวม ($TE = 0.72$) สอดคล้องกับ [5], [6], [7], [8] ที่พบว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรจะเกิดความภาคภูมิใจในตนเองและองค์กร มีปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้า สภาพแวดล้อมในงาน ความมั่นคงในงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงานจนทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ส่วนความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการโดยรวม ($TE = 0.68$) สอดคล้องกับ [5], [6], [7], [8], [9], [10], [11], [12] พบว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความฉลาดทางอารมณ์นั้นสำคัญต่อการปฏิบัติงานคือ ถ้าพนักงานมีความฉลาดทางอารมณ์จะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีและพนักงานจะผูกพันกับการทำงานที่ตนปฏิบัติ



หน้าที่อยู่ ด้วยเหตุที่เพราะการทำงานในองค์กรนั้นถือเป็นการสร้างความเข้าใจในอารมณ์ของผู้อื่น ในส่วนของพฤติกรรมที่ต่างวัฒนธรรมทั้งในส่วนของการใช้ภาษา ความต่างในเรื่องของค่านิยม ประเพณี ความหมายที่ต้องเข้าใจ ในบางกรณีที่ต้องเจอกับวัฒนธรรมที่หลากหลายหรือหัวหน้างาน พนักงานมีความต่างทั้งในส่วนของความขยันความรับผิดชอบพื้นฐานทางการศึกษาทักษะ ความสามารถในตัวตนของแต่ละบุคคลนั้นจะนำมาใช้ในการอยู่ร่วมกันได้ต้องมีความอดทนและเข้าใจผู้อื่น ถือว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งกับการที่ต้องอยู่ท่ามกลางความหลากหลายและยังส่งผลให้ เราได้เรียนรู้ เข้าใจโลกแห่งความเป็นจริงได้มากขึ้น [46]

6.3 ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยที่พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรนั้นส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการได้ร้อยละ 72 ดังนั้น ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องควรนำผลการวิจัยไปใช้ปรับปรุงกระบวนการที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และให้ความสำคัญกับการส่งเสริมความฉลาดทางอารมณ์ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร มีระบบการการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และการสร้างความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีความสำคัญในการบริหารจัดการภายในองค์กรที่การให้คำปรึกษา และการบริการแก่นักศึกษาและบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อบริการ ซึ่งกระบวนการบริหารจัดการอารมณ์ของบุคลากรมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะเป็นตัวขับเคลื่อน และส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรได้เป็นอย่างดี

2) ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเพียงโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งศึกษาภายใต้บริบทของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเท่านั้น ควรศึกษากับบุคลากรให้ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัยจะทำให้ทราบผลที่ชัดเจน ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้เป็นแนวทางให้องค์กรเห็นถึงความสัมพันธ์เท่านั้น อย่างไรก็ตามในการวิจัยในอนาคตอาจออกแบบวิธีการวิจัยแบบผสมวิธี โดยศึกษาด้วยวิธีการเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เช่น กระบวนการบริหารจัดการอารมณ์ การสร้างทัศนคติและ การปลูกฝังการมีจิตใจให้บริการของบุคลากร เพื่อนำข้อมูลเชิงคุณภาพมาขยาย ผลการศึกษาเชิงปริมาณให้มีความชัดเจน และอาจทำให้ได้ชุดตัวแปรใหม่ ๆ เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่สอดคล้องกับบริบทขององค์กรมากยิ่งขึ้น



เอกสารอ้างอิง

- [1] นฤมล จิตรเอื้อ และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2561). การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างสร้างสรรค์และผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมผ่านความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจของอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, 14(2), 349-380.
- [2] Suliman, A. & Al-Shaikh, F. (2007). Emotional intelligence at work: links to conflict and innovation, *Employee Relations*, 29,(2),208-220.
- [3] Gantt, S. & Agazarian, Y. (2004). Systems-Centered Emotional Intelligence: Beyond Individual systems to organisation system *Organizational Analysis*, 12, (2), 147-169.
- [4] Themistocleous, M., Irani, Z., & Love, P. E. (2005). Developing e-government integrated infrastructures: a case study. In *Proceedings of the 38th Annual Hawaii International Conference on System Sciences* (pp. 228-228). IEEE.
- [5] สุพรรณษา มากงลาด ศรีเรือน แก้วกั้วาน สุเมธ สมภักดี และ นราเขต ยิ้มสุข. (2563). ความฉลาดทางอารมณ์ และความผูกพันต่อองค์การโดยมีความพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อของพยาบาล โรงพยาบาลแห่งหนึ่ง. *วารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์*, 28(2), 113-135.
- [6] นาฏสรวง อินทร์แก้ว ทิพย์วัลย์ สุรินยา และ พนมพร พุ่มจันทร์. (2564). ความฉลาดทางอารมณ์ ความพึงพอใจในงานกับความสุขในการทำงานของบุคลากรกรมส่งเสริมการเกษตร. *Proceeding National & International Conference*, 2(14), 475-485.
- [7] Alismail, S. S., Cavaliere, L. P. L., Srinivasan, K., Chauhan, S., Muda, I., & Gangodkar, D. (2022). The Effect of Emotional Intelligence on Job Satisfaction and Organizational Commitment in the Case of Educational Sector. *Webology*, 19(1), 5236-5258.
- [8] Suleman, Q., Syed, M. A., Mahmood, Z., & Hussain, I. (2020). Correlating emotional intelligence with job satisfaction: Evidence from a cross-sectional study among Secondary School Heads in Khyber Pakhtunkhwa, Pakistan. *Frontiers in psychology*, 11(1), 1-14.
- [9] พิจิตรตรา ทับทิม และ ธัญนันท์ บุญอยู่. (2565). ตัวแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดนครปฐม. *วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ บูรพาปริทัศน์*, 16(2), 126-139.
- [10] กีม พรประเสริฐ ยุทธณรงค์ จงจันทร์ และ อมรรัตน์ พรประเสริฐ. (2564). ความฉลาดทางอารมณ์และความผูกพันของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทที่ดับเบิลยูเอเอ็นจีเนียร์ จำกัด. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัยรำไพพรรณี*, 2(1), 41-51.
- [11] Rahiman, H. U., Kodikal, R., Biswas, S., & Hariharasudan, A. (2020). A meta-analysis of emotional intelligence and organizational commitment. *Polish Journal of Management Studies*, 22(1), 418-433.



- [12] Shafiq, M., & Rana, R. A. (2016). Relationship of emotional intelligence to organizational commitment of college teachers in Pakistan. *Eurasian Journal of Educational Research*, 16(62).
- [13] ศักดิ์ชัย จันทะแสง. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรและความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. *Mahidol R2R e-Journal*. 7(2), 115-128.
- [14] กัณณ์ วีระกรพานิช. (2561). ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 19 (ฉบับพิเศษ), 280-294.
- [15] ศักดิ์ชัย จันทะแสง และ กัณตถณ ธรรมวัฒนา. (2559). โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 8, 130-144.
- [16] Dixit, O., & Singh, S. (2019). Moderating influence of emotional intelligence on organisational citizenship behaviour and counterproductive work behaviour. *Journal of Strategic Human Resource Management*, 8(1), 26-31.
- [17] Butt, S. S., Nisar, Q. A., Nadeem, S., & Baig, F. (2017). Longitudinal study to examine the influence of emotional intelligence on organizational citizenship behavior: Mediating role of political skills. *WALIA journal*, 33(1), 54-63.
- [18] Sharma, K., & Mahajan, P. (2017). Relationship between emotional intelligence and organisational citizenship behaviour among bank employees. *Pacific Business Review International*, 9(1), 20-29.
- [19] ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพมหานคร.
- [20] ศักดิ์ชัย จันทะแสง. (2564). โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความฉลาดทางจิตวิญญาณและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*, 8(1), 254-269.
- [21] Saridakis, G., Lai, Y., Muñoz Torres, R. I. & Gourlay, S. (2020). Exploring the relationship between job satisfaction and organizational commitment: An instrumental variable approach. *The International Journal of Human Resource Management*, 31(13), 1739-1769.
- [22] Tarigan, V. & Ariani, D. W. (2015). Empirical study relations job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention. *Advances in Management and Applied Economics*, 5(2), 21-42.



- [23] Fitrio, T., Apriansyah, R., Utami, S., & Yaspita, H. (2019). The effect of job satisfaction to organizational citizenship behavior (OCB) mediated by organizational commitment. *International Journal of Scientific Research and Management*, 7(9), 1300- 1310.
- [24] Fazriyah, M., Hartono, E., & Handayani, R. (2019). The Influence of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior. *International symposium on social sciences, education, and humanities (ISSEH 2018)* (pp. 201-205). Atlantis Press.
- [25] Setiawan, D. P., & Gunawan, H. (2018). The effect of job satisfaction and organization commitment to job performance through organizational citizenship behavior (OCB) as meditation variable (Empiris study on pt. Bank Mandiri at Jakarta). *Business and Entrepreneurial Review*, 18(1), 1-18.
- [26] Arif Prasetyo & Syahrizal Siregar & Luturlean, Bachruddin. (2015). The effects of job satisfaction and organizational commitment on organizational citizenship behavior. *Jornal Siasat Bisnis*, 19,99-108.
- [27] Koning, L. F., & Van Kleef, G. A. (2015). How leaders' emotional displays shape followers' organizational citizenship behavior. *The Leadership Quarterly*, 26(4), 489-501.
- [28] Hejazi, M., Mahboubi, M., Keshavarzi, A., & Zinat-Motlagh, F. (2015). Job Satisfaction and Organizational Commitment a Reflection of Organizational Citizenship Behaviors. *Journal home page: <http://www.journalsci.com> ISSN, 2322, 326X.*
- [29] Hafiz, A. Z. (2017). Relationship between organizational commitment and employee's performance evidence from banking sector of Lahore. *Arabian Journal of Business and Management Review*, 7(2), 1-7.
- [30] Maftuhatul, Fazriyah & Hartono, Edy & Handayani, Rini. (2019). The Influence of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 306(1), 201-205.
- [31] Devece, C., Palacios-Marqués, D., & Alguacil, M. P. (2016). Organizational commitment and its effects on organizational citizenship behavior in a high-unemployment environment. *Journal of Business Research*, 69(5), 1857-1861.
- [32] Organ, D. W. (1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior. *Research in organizational behavior*, 12(1), 43-72.
- [33] Edmonds, W. A. & Kennedy, T. D. (2017). *An applied guide to research designs: Quantitative, qualitative, and mixed methods*. Sage.



- [34] Golemen, D. (1998). Working with Emotional Intelligence. New York : Bantam Book.
- [35] Locke, E. A. & Schweiger, D. M. (1979). Participation indecision making: One more look. JAI Press
- [36] Allen, N. & Meyer, J. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. The Journal of Occupational Psychology, 63 (1), 1-18.
- [37] Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. & Anderson, R.E. (2014). Multivariate data analysis a global Perspective (7thed.). New Jersey: Prentice-Hall International.
- [38] Madden, T. J. & Dillon, W. R. (1982). Causal analysis and latent class models: An application to a communication hierarchy of effects model. Journal of Marketing Research, 19, 472-490.
- [39] 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.
- [40] บุญชม ศรีสะอาด. (2556). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- [41] Nunnally, J. C. (1978) Psychometric theory (2nd Ed.). New York: McGraw-Hill.
- [42] ชานินทร์ ศิลป์ จารุ. (2552). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร: บิซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- [43] พูลพงศ์ สุขสว่าง. (2561). โมเดลสมการโครงสร้าง. พิมพ์ครั้งที่ 2. ชลบุรี: เอ.พี. บลูปรินท์
- [44] Edmonds, W. A. & Kennedy, T. D. (2017). An applied guide to research designs: Quantitative, qualitative, and mixed methods. Sage.
- [45] สถาพร พฤษพิบูล (2558). ปัจจัยพหุระดับที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสาร ศรีปทุมชลบุรี, 11(4), 60-70.
- [46] Marques, J. (2007). Leadership: emotional intelligence, passion and ... what else?". Journal of Management Development, 26, (7), 644-651.



IEB