

บทที่ 4

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

การศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความผูกพันต่อองค์การธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ผู้ศึกษาได้ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 188 ชุด และได้รับแบบสอบถามคืนมาครบทุกชุด คิดเป็น 100.0% ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ผลและนำเสนอผลการศึกษา โดยแบ่งการนำเสนอเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

- 1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล
- 1.2 การวิเคราะห์ระดับความฉลาดทางอารมณ์
- 1.3 การวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์การ

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

- 2.1 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ
- 2.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความผูกพันต่อองค์การ

ส่วนที่ 3 การอภิปรายผลการศึกษา

- 3.1 ระดับความฉลาดทางอารมณ์
- 3.2 ระดับความผูกพันต่อองค์การ
- 3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ
- 3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความผูกพันต่อองค์การ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ทัศนคติเชิงพรรณนา

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1

เพศของพนักงาน

เพศ	จำนวน (N)	ร้อยละ (%)
ชาย	87	46.3
หญิง	101	53.7
รวม	188	100.0

เพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 53.7 เพศชายจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3

ตารางที่ 4.2

อายุของพนักงาน

อายุ	จำนวน (N)	ร้อยละ (%)
21-30 ปี	45	23.9
31-40 ปี	102	54.3
41-50 ปี	41	21.8
รวม	188	100.0

อายุ เนื่องจากพนักงานมีอายุต่ำสุด 21 ปี และอายุสูงสุด 50 ปี เมื่อนำมาจัดกลุ่มอายุ ใช้เกณฑ์การแบ่งโดยนำตัวเลขอายุสูงสุดลบด้วยตัวเลขอายุต่ำสุดแล้วหารด้วยจำนวนกลุ่มที่ต้องการ ในที่นี้ต้องการแบ่งเป็น 3 กลุ่ม พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 รองลงมาคืออายุ 21-30 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 และอายุ 41-50 ปี น้อยที่สุดมีเพียง 41 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8

ตารางที่ 4.3
สถานภาพสมรสของพนักงาน

สถานภาพสมรส	จำนวน (N)	ร้อยละ (%)
โสด	106	56.4
สมรส	78	41.5
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	4	2.1
รวม	188	100.0

สถานภาพสมรส พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดมากที่สุด คือ มีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 รองลงมาได้แก่ สถานภาพสมรส มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 และ สถานภาพหม้าย / หย่า / แยกกันอยู่ มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1

ตารางที่ 4.4
ระดับการศึกษาของพนักงาน

ระดับการศึกษา	จำนวน (N)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่าปริญญาตรี	53	28.2
ปริญญาตรี	105	55.8
สูงกว่าปริญญาตรี	30	16.0
รวม	188	100.0

ระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 55.8 รองลงมาคือระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 53 คน คิดเป็น ร้อยละ 28.2 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีเพียง 30 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0

ตารางที่ 4.5
อายุงานของพนักงาน

อายุงาน	จำนวน (N)	ร้อยละ (%)
0-6 ปี	144	60.6
7-13 ปี	50	26.6
14-20 ปี	24	12.8
รวม	188	100.0

อายุงาน พนักงานมีอายุงานต่ำสุด 0 ปี อายุงานสูงสุด 20 ปี เมื่อนำมาจัดกลุ่มอายุงาน ซึ่งใช้เกณฑ์การแบ่งโดยนำตัวเลขอายุงานสูงสุดลบด้วยตัวเลขอายุงานต่ำสุดแล้วหารด้วยจำนวนกลุ่มที่ต้องการ ซึ่งในที่นี้ต้องการแบ่งเป็น 3 กลุ่ม พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุงาน 0-6 ปีมากที่สุด คือ มีจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 60.6 รองลงมาอายุงาน 7-13 ปี มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 และอายุงาน 14-20 ปี มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8

ตารางที่ 4.6
ตำแหน่งงานของพนักงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (N)	ร้อยละ (%)
พนักงาน/เจ้าหน้าที่	116	61.7
หัวหน้างาน/หัวหน้าแผนก	40	21.3
ผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไป	31	17.0
รวม	188	100.0

ตำแหน่งงาน พนักงานส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งพนักงาน/เจ้าหน้าที่ จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 รองลงมาอยู่ในตำแหน่งหัวหน้างาน/หัวหน้าแผนก จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 และตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไปมีเพียง 31 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0

1.2 การวิเคราะห์ระดับความฉลาดทางอารมณ์

การศึกษานี้เพื่อต้องการศึกษาว่า พนักงานมีระดับความฉลาดทางอารมณ์สูงหรือต่ำเพียงใด และความฉลาดทางอารมณ์ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตน ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการร่วมรู้สึก และด้านการมีทักษะทางสังคม ผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 4.7

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความฉลาด ทางอารมณ์
1. ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง	3.70	0.41	สูง
2. ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตน	3.78	0.40	สูง
3. ด้านการจูงใจตนเอง	3.96	0.44	สูง
4. ด้านการร่วมรู้สึก	3.72	0.41	สูง
5. ด้านการมีทักษะทางสังคม	3.64	0.50	ปานกลาง
รวมทุกด้าน	3.74	0.37	สูง

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีระดับความฉลาดทางอารมณ์สูง มีคะแนนเฉลี่ยของความฉลาดทางอารมณ์รวมทุกด้านเท่ากับ 3.74 เมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบแต่ละด้านของความฉลาดทางอารมณ์ พบว่าพนักงานมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเองสูงที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 3.96 รองลงมาคือ ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตน มีคะแนนเฉลี่ย 3.78 ด้านการร่วมรู้สึก มีคะแนนเฉลี่ย 3.72 และด้านการตระหนักรู้ในตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 3.70 ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านมีระดับความฉลาดทางอารมณ์สูง ส่วนองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคม มีระดับความฉลาดทางอารมณ์ปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.64 เมื่อพิจารณาระดับความฉลาดทางอารมณ์ และคะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ทั้ง 5 ด้านของพนักงาน โดย

การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ จำแนกตามระดับคะแนนเฉลี่ยความฉลาดทางอารมณ์ ต่ำ ปานกลาง และสูง สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.8

การแจกแจงความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานแต่ละด้าน

(N = 188)

ความฉลาดทางอารมณ์	ระดับความฉลาดทางอารมณ์					
	ต่ำ (1.00-2.33)		ปานกลาง (2.34-3.67)		สูง (3.68-5.00)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง	0	0.0	97	51.6	91	48.4
2. ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ ของตน	0	0.0	85	45.2	103	54.8
3. ด้านการจูงใจตนเอง	1	0.5	52	27.7	135	71.8
4. ด้านการร่วมรู้สึก	0	0.0	97	51.6	91	48.4
5. ด้านการมีทักษะทางสังคม	0	0.0	105	55.9	83	44.1
รวมทุกด้าน	0	0.0	81	43.1	107	56.9

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นถึงจำนวนพนักงานที่มีระดับความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ พบในด้านการจูงใจตนเองเพียงด้านเดียว มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

พนักงานที่มีระดับความฉลาดทางอารมณ์ปานกลาง พบในด้านการตระหนักรู้ในตนเอง จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 51.6 ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตน จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 45.2 ด้านการจูงใจตนเอง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 ด้านการร่วมรู้สึก จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 51.6 ส่วนด้านการมีทักษะทางสังคมมีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 55.9 และความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมทุกด้านมีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1

พนักงานที่มีระดับความฉลาดทางอารมณ์สูง พบในด้านการตระหนักรู้ในตนเอง จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4 ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตน จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 ด้านการจูงใจตนเอง จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 71.8 ด้านการร่วมรู้สึก จำนวน

91 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4 ส่วนด้านการมีทักษะทางสังคม จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 44.1 และความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9

1.3 การวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กร

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์กรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ สามารถแสดงให้เห็นถึงความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป มีรายละเอียดความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

ตารางที่ 4.9
ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
ความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความฉลาด ทางอารมณ์
1. ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับใน เป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	4.02	.44	สูง
2. ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายาม อย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อ ประโยชน์ขององค์กร.	4.27	.43	สูง
3. ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิก ขององค์กรต่อไป	3.61	.52	ปานกลาง
โดยรวม	3.98	.41	สูง

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความฉลาดทางอารมณ์สูง โดยมีคะแนนเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กร 3.98 เมื่อแยกวิเคราะห์ตามความหมายของความผูกพันต่อองค์กรทั้ง

3 ด้าน พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรระดับสูง ในด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กรสูงสุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.27 รองลงมาคือ ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีคะแนนเฉลี่ย 4.02 ส่วนความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.61 ถือว่ามี ความผูกพันต่อองค์กรระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านของพนักงาน โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ จำแนกตามระดับคะแนนเฉลี่ย ความผูกพันต่อองค์กร ต่ำ ปานกลาง และสูง สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.10

การแจกแจงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

(N=188)

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความผูกพันต่อองค์กร					
	ต่ำ (1.00- 2.33)		ปานกลาง (2.34-3.67)		สูง (3.68-5.00)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับ ในเป้าหมาย และค่านิยมของ องค์กร	0	0.0	29	15.4	159	84.6
2. ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความ พยายามอย่างเต็มกำลังความ สามารถเพื่อประโยชน์ของ องค์กร	0	0.0	10	5.3	178	94.7
3. ด้านความต้องการที่จะคงอยู่ เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป	3	1.6	107	56.9	78	41.5
โดยรวม	0	0.0	38	20.2	150	79.8

จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นถึงจำนวนผู้ที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรต่ำ ในด้าน ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

ผู้ที่มีระดับความผูกพันต่อองค์การปานกลาง พบว่าความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 และด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่กำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ส่วนด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไปสูงที่สุด มีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9 และความผูกพันต่อองค์การโดยรวมมีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2

ผู้ที่มีระดับความผูกพันต่อองค์การสูง พบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 84.6 และด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่กำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ มีจำนวนมากที่สุดถึง 178 คน คิดเป็นร้อยละ 94.7 ส่วนในด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป มีจำนวนน้อยที่สุดเพียง 78 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 และความผูกพันต่อองค์การโดยรวมมีจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 79.8

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

2.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11

การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความผูกพัน
ต่อองค์การจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (N)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	T	p
ชาย	87	4.06	2.838	.005*
หญิง	101	3.90		

* $p < .05$

การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์การจำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 จากการวิเคราะห์พบว่า พนักงานเพศชายมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพนักงานเพศหญิง

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 อายุแตกต่างกันส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12

การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความผูกพัน
ต่อองค์การจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (N)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	F Ratio	Sig F
21-30 ปี	45	3.81	6.607	.002*
31-40 ปี	102	3.99		
41-50 ปี	41	4.12		

* $p < .05$

การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์การจำแนกตามอายุ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากการวิเคราะห์พบว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.13

การวิเคราะห์ Post Hoc ของความผูกพันต่อ
องค์การจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (N)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	อายุ		
			21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี
21-30 ปี	45	3.81	-	-.1726*	-.3082*
31-40 ปี	102	3.99	.1726*	-	-.1356
41-50 ปี	41	4.12	.3082*	.1356	-

* $p < .05$

การวิเคราะห์ Post Hoc ของความผูกพันต่อองค์การจำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี มีคะแนนเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี ส่วนพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี มีคะแนนเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี แต่ไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี และพนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี มีคะแนนเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี แต่ไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 สถานภาพสมรสแตกต่างกันส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14

การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความผูกพัน
ต่อองค์การ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (N)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	F Ratio	Sig F
โสด	106	3.89	6.189	.003*
สมรส	78	4.01		
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	4	3.94		

* $p < .05$

การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์การจำแนกตามสถานภาพสมรส โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากการวิเคราะห์พบว่า สถานภาพการสมรสแตกต่างกันส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.15

การวิเคราะห์ Post Hoc ของความผูกพันต่อองค์กร

จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (N)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	สถานภาพสมรส		
			โสด	สมรส	หม้าย/หย่า/ แยกกันอยู่
โสด	106	3.89	-	-2.078*	-.0516
สมรส	78	4.01	.2078*	-	.1563
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	4	3.94	.0516	-.1563	-

* $p < .05$

การวิเคราะห์ Post Hoc ของความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสดมีคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรส แต่ไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ และพนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพโสด แต่ไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีจำนวนน้อยกว่า 5 คน อาจน้อยเกินกว่าจะวิเคราะห์สถิติได้อย่างน่าเชื่อถือ

สมมติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16

การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความผูกพัน
ต่อองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา

อายุ	จำนวน (N)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	F Ratio	Sig F
ต่ำกว่าปริญญาตรี	53	4.01	8.311	.000*
ปริญญาตรี	105	3.87		
สูงกว่าปริญญาตรี	30	4.13		

* p<.05

การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากการวิเคราะห์พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.17

ผลการวิเคราะห์ Post Hoc ของความผูกพันต่อองค์กร
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (N)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับการศึกษา		
			ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	53	4.01	-	.2201*	-.0375
ปริญญาตรี	105	3.87	-.2201*	-	-.2576*
สูงกว่าปริญญาตรี	30	4.13	.0375	.2576*	-

* p<.05

จากการวิเคราะห์ Post Hoc ของความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี แต่ไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับ การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีคะแนนเฉลี่ย ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและสูงกว่า ปริญญาตรี ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีคะแนนเฉลี่ยของความผูกพัน ต่อองค์กรไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี แต่แตกต่างจาก พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานย่อยที่ 1.5 อายุงานแตกต่างกันส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18

การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความผูกพัน
ต่อองค์กร จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	จำนวน (N)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	F Ratio	Sig F
0-6 ปี	114	3.92	5.578	.004*
7-13 ปี	50	3.98		
14-20 ปี	24	4.22		

* $p < .05$

การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตาม อายุงาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เมื่อกำหนดระดับ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากการวิเคราะห์พบว่า อายุงานที่แตกต่างกันส่งผลให้ความผูกพัน ต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.19
การวิเคราะห์ Post Hoc ของความผูกพันต่อองค์กร
จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	จำนวน (N)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	อายุงาน		
			0-6 ปี	7-13 ปี	14-20 ปี
0-6 ปี	114	3.92	-	-.0637	-.2979*
7-13 ปี	50	3.98	.0637	-	-.2343*
14-20 ปี	24	4.22	.2979*	.2343*	-

* $p < .05$

การวิเคราะห์ Post Hoc ความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามอายุงาน พบว่าพนักงานที่มีอายุงาน 0-6 ปี มีคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุงาน 7-13 ปี แต่แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุงาน 14-20 ปี และพนักงานที่มีอายุงาน 7-13 ปี มีคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุงาน 0-6 ปี แต่แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุงาน 14-20 ปี ส่วนพนักงานที่มีอายุงาน 14-20 ปี มีคะแนนเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุงาน 0-6 ปี และ 7-13 ปี มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สมมติฐานที่ 1.6 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20
การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร
จำแนกตามตำแหน่งงาน

อายุ	จำนวน (N)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	F Ratio	Sig F
พนักงาน/เจ้าหน้าที่	116	3.93	5.196	.006*
หัวหน้างาน/หัวหน้าแผนก	40	3.94		
ผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไป	32	4.18		

* $p < .05$

การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์การจำแนกตามตำแหน่งงาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากการวิเคราะห์พบว่า อยุ่งานที่แตกต่างกันส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.21

การวิเคราะห์ Post Hoc ของความผูกพันต่อองค์การ
จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (N)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ตำแหน่งงาน		
			พนักงาน/ เจ้าหน้าที่	หัวหน้างาน/ หัวหน้า แผนก	ผู้ช่วย ผู้จัดการ ขึ้นไป
พนักงาน/เจ้าหน้าที่	116	3.93	-	-.0101	-.2517*
หัวหน้างาน/หัวหน้าแผนก	40	3.94	.0101	-	-.2416*
ผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไป	32	4.18	.2517*	.2416*	-

* $p < .05$

การวิเคราะห์ Post Hoc ของความผูกพันต่อองค์การจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานในตำแหน่งพนักงาน/เจ้าหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างจากพนักงานในตำแหน่งหัวหน้างาน/หัวหน้าแผนก แต่แตกต่างจากพนักงานในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไป และพนักงานในตำแหน่งหัวหน้างาน / หัวหน้าแผนก มีคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างจากพนักงานที่อยู่ในตำแหน่งพนักงาน/เจ้าหน้าที่ แต่แตกต่างจากพนักงานในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ ส่วนพนักงานในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไปมีคะแนนเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์การแตกต่างจากพนักงานในตำแหน่งพนักงาน/เจ้าหน้าที่ และหัวหน้างาน/หัวหน้าแผนก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 2 ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 4.22

ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความผูกพันต่อองค์กร

องค์ประกอบของ ความฉลาดทางอารมณ์	ความผูกพันต่อองค์กร			
	ความเชื่อมั่น และยอมรับใน เป้าหมายและ ค่านิยมของ องค์กร	ความเต็มใจที่จะ ใช้ความพยายาม อย่างเต็มกำลัง ความสามารถ เพื่อประโยชน์ของ องค์กร	ความต้องการที่ จะคงอยู่เป็น สมาชิกของ องค์กรต่อไป	โดยรวม
การตระหนักรู้ในตนเอง	.322**	.225**	.225**	.292**
การจัดระเบียบอารมณ์ ของตน	.551**	.484**	.486**	.576**
การจูงใจตนเอง	.443**	.432**	.332**	.455**
การร่วมรู้สึก	.472**	.467**	.420**	.514**
ทักษะทางสังคม	.560**	.475**	.513**	.586**
รวมทุกด้าน	.589**	.522**	.509**	.613**

* $p < .05$, ** $p < .01$

การวิเคราะห์สหประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยวิธีการหาค่าสหประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ผลการวิเคราะห์พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีรายละเอียดตามสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานย่อยที่ 2.1 การตระหนักรู้ในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

ผลการศึกษาพบว่า การตระหนักรู้ในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางบวกเท่ากับ .292 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.1 การตระหนักรู้ในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างการตระหนักรู้ในตนเองกับความผูกพันต่อองค์การ โดยจำแนกในรายละเอียด พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวก สามารถเรียงลำดับดังนี้ ความผูกพันต่อองค์การในด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ และด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .322, .225 และ .225 ตามลำดับ

สมมติฐานย่อยที่ 2.2 การจัดระเบียบอารมณ์ของตนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

ผลการศึกษาพบว่า การจัดระเบียบอารมณ์ของตนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .576 จึงยอมรับสมมติฐานย่อยที่ 2.2 การจัดระเบียบอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างการตระหนักรู้ในตนเองกับความผูกพันต่อองค์การ โดยจำแนกในรายละเอียด พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกเรียงลำดับดังนี้ ความผูกพันต่อองค์การในด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป และด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .551, .486 และ .484 ตามลำดับ

สมมติฐานย่อยที่ 2.3 การจูงใจตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

ผลการศึกษาพบว่า การจูงใจตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .455 จึงยอมรับสมมติฐานย่อยที่ 2.3 การจูงใจตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างการตระหนักรู้ในตนเองกับความผูกพันต่อองค์การ โดยจำแนกในรายละเอียด พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกเรียงลำดับดังนี้ ความผูกพันต่อองค์การ ในด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความเต็มใจที่จะใช้ ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ และด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .443, .432 และ .332 ตามลำดับ

สมมติฐานย่อยที่ 2.4 การร่วมรู้สึกรู้สีกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ จากการศึกษาพบว่า การร่วมรู้สึกรู้สีกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .514 จึงยอมรับสมมติฐานย่อยที่ 2.4 การร่วมรู้สึกรู้สีกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างการตระหนักรู้ในตนเองกับความผูกพันต่อองค์การ โดยจำแนกในรายละเอียด พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกเรียงลำดับดังนี้ ความผูกพันต่อองค์การ ในด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความเต็มใจที่จะใช้ ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ และด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .472, .467 และ .420 ตามลำดับ

สมมติฐานย่อยที่ 2.5 ทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

จากการศึกษาพบว่า ทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .586 จึงยอมรับสมมติฐานย่อยที่ 2.5 ทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างการตระหนักรู้ในตนเองกับความผูกพันต่อองค์การ โดยจำแนกในรายละเอียด พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกเรียงลำดับดังนี้ ความผูกพันต่อองค์การ ในด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป และด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .560, .475 และ .513 ตามลำดับ

จากการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ ดังนี้

ส่วนที่ 3 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความผูกพันต่อองค์การธุรกิจอสังหาริมทรัพย์” นำผลการศึกษามาอภิปรายได้ ดังนี้

1. อิทธิพลของลักษณะงานกับระดับความฉลาดทางอารมณ์

จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับความฉลาดทางอารมณ์สูง พนักงานที่มีระดับความฉลาดทางอารมณ์สูง จะมีความสามารถในการตระหนักถึงอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น สามารถบริหารจัดการกับอารมณ์เมื่อต้องเผชิญปัญหา และความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุขเมื่อแยกวิเคราะห์องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ พบว่ามีองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีระดับสูงถึง 4 ด้าน คือ ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตน ด้านการร่วมรู้สึก และด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ตามลำดับ ส่วนองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมมีระดับความฉลาดทางอารมณ์ปานกลาง

ด้วยบทบาทหน้าที่การทำงานของพนักงานในองค์การธุรกิจอสังหาริมทรัพย์จะต้องรับผิดชอบดูแลงานก่อสร้างเป็นไปตามแผนงานและเป้าหมายที่กำหนดไว้ เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดีเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ลักษณะการทำงานดังกล่าวพนักงานย่อมพบเจอกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน อาจทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกท้อแท้ หหมดกำลังใจในการทำงาน หากพนักงานมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเองสูง จะมีแนวโน้มของอารมณ์อันนำไปสู่เป้าหมาย มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์พยายามปรับปรุงเพื่อให้ได้มาตรฐานที่ดีเลิศ ยึดมั่นต่อเป้าหมายของกลุ่มและเป้าหมายขององค์การ มีความคิดริเริ่ม มองโลกในแง่ดี มุ่งสู่เป้าหมายถึงแม้จะมีปัญหาและอุปสรรค และเมื่อพนักงานถูกตำหนิถูกต่อว่าทั้งจากลูกค้า เพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนจะช่วยให้พนักงานสามารถควบคุมและจัดการกับอารมณ์ของตนได้อย่างเหมาะสม เปิดใจรับฟังข้อตำหนิ รู้จัดยืดหยุ่นและพร้อมที่จะปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป พนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการร่วมรู้สึกจะเข้าใจความต้องการของลูกค้า เข้าใจว่าลูกค้าแต่ละคนย่อมมีความต้องการที่แตกต่างกัน เมื่อลูกค้ามี ข้อวิตกกังวลในเรื่องการก่อสร้าง ก็สามารถอธิบายให้ลูกค้าคลายความวิตกกังวลลงได้

นอกจากนี้ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการร่วมรู้สึก ยังเกี่ยวข้องกับการเข้าใจความคิด ความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน เพราะการร่วมรู้สึกจะก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน เมื่อเกิดปัญหาก็มีเพื่อนคอยให้กำลังใจ ช่วยแก้ไขปัญหา ไม่รู้สึกท้อแท้สิ้นหวัง มีแรงจูงใจที่จะต่อสู้กับปัญหาที่เกิดขึ้น และความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง จะช่วยให้พนักงาน รู้จักตนเอง รู้ถึงจุดเด่นและข้อบกพร่องของตน รู้ว่าเมื่อเข้ามาทำงานกับองค์กรแล้วจะต้องปรับปรุงตนเองให้เหมาะสมกับลักษณะงานและองค์กร ส่วนพนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมจะมีการสื่อสารที่ดี พูดจาในมน้ำวให้ผู้อื่นคล้อยตามอันจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง สามารถบริหารความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในงานและทำงานร่วมกันเป็นทีมได้ มีมนุษยสัมพันธ์ดี รู้สึกว่าตนเองมีอำนาจควบคุมหรือจัดการกับสิ่งต่าง ๆ ได้

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า ลักษณะงานในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์น่าจะต้องการพนักงานที่มีระดับความฉลาดทางอารมณ์สูง ซึ่งคล้ายคลึงกับผลการศึกษาเรื่องผลของบุคลิกภาพและความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ตามการรับรู้ของหัวหน้างานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543) ที่พบว่าพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความฉลาดทางอารมณ์สูงสุดในด้านการจูงใจตนเองเช่นกัน และความฉลาดทางอารมณ์รวมทุกด้านมีค่าเฉลี่ยที่ตกอยู่ในช่วงระดับความฉลาดทางอารมณ์สูงเช่นกัน และยังสอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง เชาวน์ปัญญา ความฉลาดทางอารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของหัวหน้าแผนกขายในธุรกิจสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร ของ ชวนจิตร ฤทธิ์ทอง (2544) ที่ศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้าแผนกขายในธุรกิจสรรพสินค้า พบว่า หัวหน้าแผนกขายมีองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเองสูงที่สุด และมีระดับความฉลาดทางอารมณ์รวมทุกด้านสูงเช่นเดียวกัน เนื่องจากลักษณะงานขายและบริการจำเป็นต้องมีการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ เพราะเป็นงานที่กระทำเพื่อให้ผู้อื่นพึงพอใจ และต้องมีการปะทะสังสรรค์กับผู้คนอยู่ตลอดเวลา

2. ระดับความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาพบว่า พนักงานในองค์กรธุรกิจอสังหาริมทรัพย์มีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูง พนักงานที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นกับองค์กรซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึง ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร และต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป เมื่อวิเคราะห์ตามความหมายของความผูกพันต่อองค์กร พบว่าพนักงานมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร และมีความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรอยู่ในระดับสูง ส่วนความต้องการคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปอยู่ในระดับปานกลาง

ในกระบวนการสรรหาและคัดเลือกพนักงานองค์กร จะคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ มีความถนัดและรักในงานที่ทำ เมื่อพนักงานได้ทำงานที่ตนเองรักและมีความถนัด จะทำให้พนักงานรู้สึกสนุกและมีความสุขกับงานที่ทำ เต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ สนับสนุนแนวคิดการคัดเลือกพนักงานของ Stevenson (1999) ที่กล่าวว่า องค์กรควรคัดเลือกคนที่เหมาะสมเข้ามาทำงาน เพราะคนเหล่านี้จะมีความเต็มใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ประกอบกับการที่พนักงานรับรู้ว่าจะทำงานได้ตามเป้าหมายหรือแผนงานที่กำหนดไว้ พนักงานจะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และมีโอกาสก้าวหน้าในงาน จึงเป็นปัจจัยจูงใจให้พนักงานเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร สนับสนุนทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบิร์ก (Herzberg's) ที่กล่าวว่า ความสำเร็จในงานที่ทำ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง โอกาสก้าวหน้าในงาน ล้วนเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการจูงใจ (Motivation Factors) ในการทำงานอย่างแท้จริง

รูปแบบการสื่อสารขององค์กรที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ ทำให้การสื่อสารระหว่างพนักงานกับพนักงาน พนักงานกับผู้บังคับบัญชา และพนักงานกับผู้บริหารเป็นไปด้วยดี ยกตัวอย่างในเรื่องนโยบายหรือเป้าหมายขององค์กร ผู้บริหารจะสื่อสารให้พนักงานทราบว่า องค์กรมีนโยบายและเป้าหมายอย่างไร เมื่อพนักงานรับทราบนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ก็จะปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้สอดคล้องกับเป้าหมาย และนโยบายที่องค์กรได้ตั้งขึ้น บวกกับองค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานเข้าไปมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และร่วมกันกำหนดนโยบายและเป้าหมายขององค์กร อาจทำให้พนักงานรู้สึกว่าเป้าหมาย และนโยบายขององค์กร สอดคล้องกับเป้าหมายและค่านิยมของตน

ลักษณะการทำงานในองค์กรที่มีอิสระในการทำงานตามหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่ จึงมีอิสระในการทำงานค่อนข้างสูง สามารถแก้ไข พัฒนา และปรับปรุงกระบวนการทำงานของตนเองได้อย่างเหมาะสม สนับสนุนแนวคิดการมอบอำนาจหน้าที่ให้พนักงาน (Empowering) ของ Stevenson (1999) ที่กล่าวว่า การที่พนักงานมีอิสระในการทำงาน และการเปิดโอกาสให้พนักงานเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและเป้าหมายขององค์กร

นอกจากนี้ระบบสวัสดิการต่าง ๆ ขององค์กร เช่น สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการประกันชีวิต สวัสดิการประกันอุบัติเหตุ สวัสดิการงานศพ เป็นแรงจูงใจให้พนักงานต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ตามทฤษฎีการจูงใจ ของ Alderfer ในด้านความต้องการการอยู่รอด คือ พนักงานที่ทำงานต่างปรารถนาอยากได้ผลประโยชน์ตอบแทน สวัสดิการ และสภาพการทำงานที่ดี จะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูง

3. ปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน ดังนี้

1. เพศ พนักงานชายมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานหญิง อาจเนื่องจากการที่พนักงานชายมีกิจกรรมด้านกีฬา ทำให้พนักงานชายมีโอกาสพบปะและสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนพนักงาน และผู้บังคับบัญชา ก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่น มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ในขณะที่พนักงานหญิงไม่ได้มีกิจกรรมใด ๆ จึงไม่มีโอกาสในการสร้างสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ ศุภมิตร บัวเสนาะ (2546, น. 84) ที่พบว่า พนักงานชายมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานหญิง เนื่องจากลักษณะทางธุรกิจที่ชายเครื่องใช้ไฟฟ้า ทำให้พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และได้รับเงินรางวัลพิเศษจากการขาย มีการจัดเลี้ยงสังสรรค์ทุก 6 เดือน ซึ่งส่วนใหญ่ พนักงานชายเข้าร่วมกิจกรรม ในขณะที่พนักงานหญิงไม่ค่อยเข้าร่วมกิจกรรม ทำให้พนักงานชายมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานหญิง แต่ขัดแย้งกับผลการศึกษาของเฮรบินีค และ อัลโต (Hrebiniak & Alutto, n.d. อ้างถึงใน รัตน์ นพแก้ว, 2536, น. 35) ที่กล่าวว่า เพศมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากผู้ชายและผู้หญิงมีการรับรู้เกี่ยวกับการลงทุนหรือสิ่งที่สูญเสีย หากจะอยู่หรือลาออกจากองค์กรแตกต่างกันไป กล่าวคือ ผู้หญิงจะเห็นว่าการลาออกจากองค์กรเพื่อไปทำงานที่แห่งใหม่เป็นการเสี่ยงมากกว่าผู้ชาย ดังนั้นจึงมีแนวโน้มว่าผู้หญิงจะเปลี่ยนงานน้อยกว่าผู้ชาย ทำให้ผู้หญิงจึงมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ชาย

2. อายุ พนักงานที่มีอายุมากมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย เนื่องจากพนักงานที่มีอายุน้อยมีโอกาสและช่องทางในการเลือกงานได้มากกว่าพนักงานที่มีอายุมาก สนับสนุนแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของ สเตียร์ และ พอตเตอร์ (Steer and Porter, 1993 อ้างถึงใน กฤษกร ดวงสว่าง, 2540, น. 33-34) เมื่อพนักงานที่มีอายุน้อยเกิดปัญหาที่

เกี่ยวข้องกับงาน เพื่อนร่วมงาน หรือมีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานและเพื่อนร่วมงาน พนักงานที่มีอายุน้อยจะต้องการแสวงหางานใหม่และพร้อมจะลาออกจากองค์การทันทีเมื่อมีโอกาส ต่างจากพนักงานที่มีอายุมากจะรับรู้ว่ามีโอกาสในการเปลี่ยนงานหรือเลิกงานจะน้อยลง พนักงานที่มีอายุมากจึงเลือกที่จะอยู่กับองค์การเดิมต่อไป สนับสนุนแนวคิดความผูกพันต่อองค์การของเฮรบีเน็ค และ อัลโต (Hrebiniak & Alutto, n.d. อ้างถึงใน รัตน์ นพเก้า, 2536, น. 35) ที่กล่าวว่า อายุเป็นตัวแปรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ เนื่องจากอายุเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการรับรู้ถึงทางเลือกในระดับที่แตกต่างกัน ผู้ที่มีอายุมากจะมีความรู้สึกที่ตนเองไม่เป็นที่ต้องการ หรือเป็นที่น่าสนใจสำหรับองค์การอื่น ดังนั้นพนักงานที่มีอายุมากจึงเลือกที่จะอยู่กับองค์การเดิมต่อไป ซึ่ง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศุภมิตร บัวเสนาะ (2546) ที่พบว่า พนักงานที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์การมาก เพราะคำนึงถึงผลได้ผลเสียที่เกิดขึ้นจากการลาออกจากงาน ในขณะที่พนักงานอายุน้อย มีช่องทางที่จะเปลี่ยนงานได้มากกว่าและไม่ค่อยคิดคำนึงถึงผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้น

3. สถานภาพสมรส พนักงานที่มีสถานภาพสมรสจะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ และพนักงานที่มีสถานภาพโสด เนื่องจากพนักงานที่สมรสแล้วมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบต่อครอบครัวในการหารายได้มาจุนเจือครอบครัว พนักงานที่สมรสแล้วจึงต้องคิดคำนึงถึงผลที่เกิดขึ้นก่อนจะลาออกจากงาน เพราะหากลาออกจากงานจะส่งผลทำให้สูญเสียรายได้ ต้องย้ายสถานที่ทำงานซึ่งอาจทำให้ไม่ได้อยู่กับครอบครัว สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อครอบครัวทั้งสิ้น ต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพโสด และพนักงานที่มีสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ ที่ไม่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบต่อครอบครัว เหมือนกับพนักงานที่สมรสแล้ว หากได้งานใหม่ หรืองานที่ทำอยู่ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ก็สามารถตัดสินใจลาออกจากองค์การได้ทันที ดังนั้นพนักงานที่มีสถานภาพสมรสจึงมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด สนับสนุนแนวคิดความผูกพันต่อองค์การของ ลินคอน และ คอลเลเบอร์ก (Lincoln and Kalleberg, 1990, pp.155-156 อ้างถึงใน สมณา ศิริวรเกียรติ, 2542, น. 32) ที่พบว่า คนที่แต่งงานแล้วจะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าคนโสด เนื่องจากคนที่แต่งงานแล้วมีภาระที่จะต้องรับผิดชอบมากกว่าคนโสด มีข้อจำกัดของการย้ายองค์การเพราะการย้ายองค์การจะเกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายในสถานที่ทำงาน อาจจะมีผลทำให้ต้องแยกกันอยู่กับครอบครัว และแนวโน้มของคนที่แต่งงานแล้วมักจะมองงานในทางบวก สามารถปรับตัวเข้ากับงาน มีความพึงพอใจกับงานที่ทำมากกว่าคนโสด จึงทำให้คนที่แต่งงานแล้วไม่คิดที่จะลาออกจากองค์การ ผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อเนก สุวรรณบัณฑิต

(2545) ที่พบว่า นักรังสีเทคนิคที่มีสถานภาพสมรสมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่านักรังสีเทคนิคที่เป็นโสด เนื่องจากนักรังสีเทคนิคที่เป็นโสดยังต้องการหาความรู้ในการศึกษาต่อ หรือแสวงหาที่ทำงาน ในขณะที่นักรังสีเทคนิคที่สมรสแล้วยังต้องการความมั่นคงในการทำงานต่อไป

4. ระดับการศึกษา พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เนื่องจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีส่วนใหญ่จะทำงานในตำแหน่งงานผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไป ส่งผลให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการที่สูงกว่าพนักงานในระดับการศึกษาอื่น เป็นแรงจูงใจให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีทัศนคติความสัมพันธกับองค์กรมากกว่าพนักงานระดับการศึกษาอื่น สนับสนุนทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange Theory) ของโฮแมน (Homan, n.d., อ้างถึงใน สุนิจ ศรีวิหคผล, 2542, น. 72) ที่อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลว่าเกิดขึ้น เนื่องจากมีผลประโยชน์เป็นแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรมต่อกัน ความสัมพันธ์ยังคงดำเนินอยู่ตราบใดที่บุคคลประเมินว่าส่วนที่ได้มามากกว่าส่วนที่เสียไป ส่วนที่ได้มาในที่นี้คือ ผลตอบแทน สวัสดิการ และความอาวุโสในงาน ด้วยระดับตำแหน่งงานผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายของพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีทำให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและเป้าหมายขององค์กร มีอิสระในการทำงาน และมีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารงานขององค์กรมากกว่าพนักงานในระดับการศึกษาอื่น เป็นส่วนที่ทำให้พนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความผูกพันต่อ องค์กรมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาอื่น สนับสนุนแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของ บารอน (Baron, 1986 อ้างถึงใน สุพินดา ศิวานนท์, 2545, น. 24) กล่าวว่า การมีอิสระในการทำงานระดับที่สูง การมีอาวุโสในงานที่ทำ ความพึงพอใจในงาน และการบริหาร บังคับบัญชาที่มีคุณภาพจะเป็นปัจจัยที่เป็นตัวส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่จะอยู่ในตำแหน่ง พนักงานขับรถ แม่บ้าน ช่างซ่อมบำรุง ช่างประปา ช่างไฟฟ้า พนักงานรับส่งเอกสาร ซึ่งมีทางเลือก ในการเปลี่ยนสายอาชีพได้น้อยกว่า และการเปลี่ยนงานอาจไม่ทำให้พนักงานมีรายได้เพิ่มขึ้น ด้วยเงื่อนไขของระดับการศึกษาต่ำ ยิ่งในปัจจุบันหลายองค์กรได้ใช้รูปแบบการจ้างเหมาแรงงาน ภายนอก (Out Source) ในตำแหน่งงานดังกล่าว หากพนักงานไปทำงานกับองค์กรอื่นที่ใช้ รูปแบบการจ้างเหมาแรงงานภายนอก พนักงานจะได้รับผลตอบแทนในอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ ได้รับ สวัสดิการตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งน้อยกว่าผลตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับจากองค์กร และ อาจทำให้พนักงานรู้สึกถึงความไม่มั่นคง เมื่อต้องเปลี่ยนสถานที่ทำงานไปตามองค์กรผู้ว่าจ้าง

ดังนั้นพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจึงมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และการที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน องค์กรต่างมักจะกำหนดคุณสมบัติของพนักงานที่จะรับเข้ามาทำงานว่าจะต้องจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ทำให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีรู้สึกว่าตนเองมีทางเลือก และมีโอกาสในการเปลี่ยนงานได้สูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาอื่น พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจึงมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าผู้ที่มีการศึกษาอื่น

5. อายุงาน พนักงานที่มีอายุงาน 14-20 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 7-13 ปี และ 0-6 ปี เนื่องจากพนักงานที่มีอายุงานมากได้ทำงานกับองค์กรมานานมีแนวโน้มที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมากขึ้น บวกกับระบบสวัสดิการขององค์กรที่จะให้สวัสดิการสูงขึ้นตามอายุงานที่มากขึ้น การที่องค์กรให้สวัสดิการที่สูงขึ้นจึงเป็นแรงจูงใจสำคัญที่จะทำให้พนักงานรู้สึกคุ้มค่าหากทำงานกับองค์กรต่อไป ซึ่งสนับสนุนทฤษฎีการเปรียบเทียบผลได้ผลเสีย (Side-bet Theory) ที่กล่าวว่า การที่พนักงานรู้สึกว่าได้สิ่งได้รับมากกว่าสิ่งที่ได้ลงทุนไป จะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับ เชลดอน (Sheldon, 1971 อ้างถึงใน จิรวรรณ หาดทรายทอง, 2539, น. 21) ที่พบว่าอายุงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ พนักงานที่ทำงานในองค์กร ยืนนานเท่าใดก็จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น เพราะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมากขึ้น และยังสอดคล้องการศึกษาของ บูชานัน (Buchanan, n.d. อ้างถึงใน ประพันธ์ พุทธทานุ, 2543, น. 35) ที่ชี้ให้เห็นว่า ความอาวุโส (Seniority) หรือ อายุงาน เป็นตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นตัวทำนายที่ดีที่สุดถึงระดับความผูกพันต่อองค์กร เพราะพนักงานงานที่มีอายุงานมากจะยิ่งมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเป็นลำดับ

6. ตำแหน่งงาน พนักงานที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไปมีความผูกพันมากกว่าพนักงานระดับหัวหน้างาน/หัวหน้าแผนก และพนักงานตำแหน่งพนักงาน/เจ้าหน้าที่ เนื่องจากพนักงานที่มีตำแหน่งสูง จะได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้น มีส่วนร่วมในการบริหาร มีอิสระในการทำงาน และมีโอกาสได้รับรู้นโยบาย เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กรมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งต่ำกว่า จึงเป็นปัจจัยที่จะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ตามแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของ อัลเลน และ เมเยอร์ (1990, pp. 1-8) และผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Grusky (นงเยาว์ แก้วมรกต, 2542) ที่พบว่า ผู้จัดการที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นจะยิ่งมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น เพราะสามารถเข้าถึงรางวัลตอบแทนที่สำคัญขององค์กรมากขึ้น เนื่องจากตำแหน่งงานไปผูกกับสิ่งจูงใจที่ได้รับ ได้แก่ เงินเดือน

สวัสดิการ ความรับผิดชอบ เกียรติยศ อำนาจในการตัดสินใจ และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ริชาร์ดส์ มานะกิจ (2543, น. 81-85) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน คือ ตำแหน่งงาน โดยพนักงานในตำแหน่งงานผู้บริหารจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานในระดับตำแหน่งที่ต่ำกว่า

4. ความฉลาดทางอารมณ์กับความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาพบว่าพนักงานความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมสูง มีความฉลาดทางอารมณ์และองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร สามารถสรุปความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความผูกพันต่อองค์กรได้ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความผูกพันต่อองค์กรมีลักษณะกระตุ้นและส่งเสริมกัน (Instigate)

การตระหนักรู้ในตนเองนั้นเป็นคุณลักษณะเริ่มต้นของความฉลาดทางอารมณ์ พนักงานที่มีการตระหนักรู้ในตนเอง จะเข้าใจอารมณ์ของตนและผลของอารมณ์ที่เกิดขึ้น ประเมินตนเองได้ตามจริง รู้จุดเด่น และจุดด้อยของตนเอง และมีความมั่นใจในคุณค่าและความสามารถของตนเอง พนักงานที่มีระดับการตระหนักรู้ในตนเองสูง จะรับรู้ถึงอารมณ์ของตนจะส่งผลกระทบต่อตัวเอง คนอื่น และการปฏิบัติงานของตนอย่างไร เช่น พนักงานรู้ว่าด้วยเงื่อนไขระยะเวลาอาจทำให้พวกเขาปฏิบัติงานได้ไม่ดี ก็จะดำเนินการวางแผนการทำงานอย่างระมัดระวัง เพื่อได้รับผลการปฏิบัติงานที่ในอนาคต นอกจากนี้การตระหนักรู้ในตนเองยังรวมถึง ความเข้าใจในคุณค่าและเป้าหมายของตนเอง พนักงานที่มีการตระหนักรู้ในตนเองสูงจะรู้ว่าตนเองมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายอะไร หากองค์กรมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายที่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ พนักงานก็จะเลือกอยู่กับองค์กรต่อไป สนับสนุนแนวคิดของ โกลแมน (2548) ที่กล่าวว่า บุคคลที่มีความตระหนักรู้ในตนเองสูงจะรู้ว่าเขากำลังจะมุ่งไปทางใด และเพราะอะไร พนักงานสามารถยืนหยัดปฏิเสธข้อเสนอจ้างงานซึ่งมีค่าตอบแทนที่ล่อใจ แต่เป็นงานที่ไม่เหมาะสมกับเป้าหมายระยะยาวของพนักงาน

ในโลกของการทำงานพนักงานจะต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น พนักงานที่รู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ดี จะก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ช่วยลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่จะเกิดขึ้น มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

อาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พนักงานอยากทำงานกับองค์กรต่อไป สอดคล้องกับแนวคิดของ โกลแมน (2548) ที่กล่าวว่า บุคคลที่สามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นของตนเอง หรือเรียกได้ว่า มีเหตุมีผลนั้น จะสามารถสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน อย่างยุติธรรมได้ สภาพแวดล้อมเช่นนี้จะทำให้บุคคลที่มีความสามารถรวมกลุ่มกันอยู่ภายในองค์กร โดยไม่มีสิ่งจูงใจให้ลาออกไป นอกจากนี้การจัดระเบียบอารมณ์ของตนจะช่วยให้พนักงานสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้ เมื่อองค์กรมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรไปตามสภาพธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป พนักงานที่มีการจัดระเบียบอารมณ์ของตนสูงจะไม่รู้สึกตื่นตระหนก จะชะลอการตัดสินใจลาออก พร้อมทั้งจะทำความเข้าใจถึงเหตุผลที่ต้องเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร และก้าวไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม

เมื่อพนักงานพบเจอกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน พนักงานที่มีระดับการจูงใจตนเองสูงจะมีแรงจูงใจในตนเอง มองโลกในแง่ดี คือ คิดว่าปัญหาทุกปัญหานั้นย่อมมีทางออก พยายามหาแนวทางในการจัดการกับปัญหา เมื่อพนักงานสามารถแก้ไขกับปัญหาที่เกิดขึ้นจะรู้สึกภาคภูมิใจ ที่เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความผูกพันต่อองค์กร สนับสนุนการศึกษาของอนันต์ชัย คงจันทร์ (2529, น. 37) ที่พบว่า การทำงานที่ท้าทายและเป็นงานที่ต้องเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในงาน เมื่อพนักงานสามารถผ่านอุปสรรคเหล่านั้นมาได้ พนักงานก็จะมี ความผูกพันในงานที่รับผิดชอบอยู่มากขึ้น โอกาสก้าวหน้าในงานและการประสบความสำเร็จในงาน จะส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นตามที่พนักงานคาดหวัง และการที่พนักงานที่มีการจัดระเบียบอารมณ์ของตนสูง จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนมีภาระผูกพันต่อองค์กร จะยึดมั่นต่อเป้าหมายของกลุ่มและเป้าหมายขององค์กร ที่อาจมีผลทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร ผลการศึกษาครั้งนี้สนับสนุนแนวคิดของ บูชานัน (Buchanan, 1974, อ้างถึงใน จรีพร กาญจนการุญ, 2536, น. 42) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร คิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จะปฏิบัติตามบทบาทของตนเองอย่างเต็มที่ตลอดจนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร รวมถึงความจงรักภักดี โดยปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

พนักงานที่มีองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ด้านการร่วมรู้สึก จะเข้าใจความรู้สึก ความต้องการของเพื่อนร่วมงานและบุคคลอื่น พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือ และอยู่เคียงข้างเมื่อพบเจอกับปัญหาและอุปสรรค อันจะก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน เกิดการประสานสามัคคีในการทำงานร่วมกัน มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีมิตรจิตมิตรใจต่อกัน ทำให้พนักงานไม่อยากลาออกจากองค์กรไป จึงสนับสนุนแนวคิดของ Katz and Kahm (1966,

อ้างถึงใน จีวรวรรณ หาดทรายทอง, 2539, น. 22) ที่กล่าวว่า บรรยากาศในการทำงานที่มี มิตรภาพ มีไมตรีจิตร นอกจากจะเป็นการตอบสนองทางด้านสังคมแล้วจะช่วยลดอัตราการลาออกจากงานและ โยกย้ายงานของพนักงานอีกด้วย และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ โกลแมน (2548, น. 44) ที่กล่าวว่า การร่วมรู้สึกนั้นมีบทบาทสำคัญในการรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้อยู่ใน องค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคเศรษฐกิจข้อมูลข่าวสารในปัจจุบัน ผู้นำจำเป็นต้องมีการร่วมรู้สึก เพื่อจะพัฒนาและรักษาบุคคลที่ดีไว้กับองค์การ

ส่วนทักษะทางสังคม เป็นทักษะที่รวมคุณลักษณะขององค์ประกอบความฉลาดทาง อารมณ์ทั้ง 4 ด้าน ถือเป็นการบรรลุถึงจุดสูงสุดของความฉลาดทางอารมณ์ พนักงานที่มีทักษะทาง สังคม จะมีการสื่อสารที่ดี สามารถบริหารความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้น มีความเป็นผู้นำที่จะกระตุ้นให้ เกิดความร่วมมือร่วมใจ เกิดทีมงาน ในอันที่จะกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในแนวทางที่ดี

องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์และความฉลาดทางอารมณ์รวมทุกด้านนั้นมี ส่วนกระตุ้นที่จะทำให้เกิดความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

2. องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การต่ำ

แม้ว่าพนักงานจะมีการตระหนักรู้ในตนเองสูง แต่ผลการศึกษาพบว่าการตระหนักรู้ใน ตนเองมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การต่ำ เมื่อเปรียบเทียบกับองค์ประกอบของ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านอื่น โดยมีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ .292 เนื่องจากปัจจัยย่อยที่เกิดจาก ความสามารถทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง มีเรื่องของความมั่นใจในตนเองเข้าไป เกี่ยวข้อง อาจทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจว่าตนเป็นคนเก่งมีความรู้ ความสามารถ มีศักยภาพ ที่จะไปทำงานกับองค์การใดก็ได้ ไม่มีความคิดว่าตนจะต้องผูกพันกับองค์การหรือทำงานกับ องค์การนี้ตลอดไป เมื่อมีโอกาสหรือมีทางเลือกใหม่ที่ดีกว่าก็พร้อมที่จะไปจากองค์การทันที จาก เหตุผลดังกล่าวอาจเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ด้านการ ตระหนักรู้ในตนเองมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การในระดับต่ำ

3. องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ด้านการมีทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์ กับความผูกพันต่อองค์การสูง

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะ ทางสังคมต่ำ แต่เมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความผูกพันต่อ องค์การกลับพบว่ามีค่าสหสัมพันธ์ทางบวก โดยมีค่าสหสัมพันธ์ .586 ซึ่งสูงกว่าองค์ประกอบด้าน อื่นของความฉลาดทางอารมณ์ เนื่องจากในโลกของการทำงานพนักงานพนักงานต้องทำงาน

ร่วมกับบุคคลอื่นมากมาย องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคม จะช่วยให้พนักงานมีทักษะการติดต่อสื่อสารที่ดี เข้าใจถึงลักษณะส่วนบุคคลว่ามีความแตกต่างกัน ทำให้พนักงานสามารถสื่อสารได้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล เมื่อเกิดปัญหาหรือข้อขัดแย้งพนักงานที่มีทักษะทางสังคมจะเป็นผู้นำในการประนีประนอมเพื่อยุติข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น รู้จักโน้มน้าวเพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันในการทำงาน ก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีม ทักษะทางสังคมจึงเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่จะช่วยให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น

4. ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความผูกพันต่อองค์กรจะต้องคำนึงถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความผูกพันต่อองค์กรนั้นมีปัจจัยอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร กล่าวคือ วัฒนธรรมองค์กรเป็นส่วนประกอบหนึ่งที่มีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์และความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นองค์กรที่มีวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกันอาจส่งผลให้รูปแบบความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์กับความผูกพันต่อองค์กรเปลี่ยนแปลงไป เช่น องค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบตะวันตก ที่ให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงานโดยละเอียดที่จะให้ความสำคัญกับความผูกพันต่อองค์กร หากพนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดี องค์กรก็จะจ่ายผลตอบแทนอย่างคุ้มค่า ในทางกลับกันหากผลการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ องค์กรอาจจะปลดพนักงานออกจากองค์กร ซึ่งรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรดังกล่าวอาจทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างฉลาดทางอารมณ์กับความผูกพันต่อองค์กรเปลี่ยนแปลง ดังนั้นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความผูกพันต่อองค์กรจะต้องคำนึงถึงปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย