

**ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรและ
ความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ**

**Relationships among Emotional Intelligence, Organizational Citizenship
Behavior, and Happiness at the Workplace of Supporting Staffs of
Rajamangala University of Technology Krungthep**

ศักดิ์ชัย จันทะแสง^{1*}

Sakchai Jantasang^{1*}

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำนวน 280 คน ได้มาด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น วิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุด้วยโปรแกรม LISREL ผลการวิจัยปรากฏว่า โมเดลความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพที่พัฒนาขึ้นสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีค่าสถิติไค-สแควร์ เท่ากับ 79.65 ค่า df เท่ากับ 74 ดัชนี GFI เท่ากับ .990 ดัชนี AGFI เท่ากับ .980 ค่า SRMR เท่ากับ .010 ค่า RMSEA เท่ากับ .016 และตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ได้ร้อยละ 79 สรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมเชิงบวกต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยมีตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เป็นตัวแปรส่งผ่านและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน

คำสำคัญ : ความฉลาดทางอารมณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ความสุขในการทำงาน

^{1*}สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ 10210

^{1*}Office of Educational Quality Assurance, Rajamangala University of Technology Krungthep, 10210

*Corresponding author: amchai.j@gmail.com

Abstract

The purpose of this research was to develop and validate the relationships among emotional intelligence, Organizational Citizenship Behavior, and happiness at the workplace of supporting staffs of Rajamangala University of Technology Krungthep developed with empirical data. The sample consisted of 280 supporting staffs selected the by stratified random sampling. Causal modeling analysis involved the use of LISREL. Results indicated that the model of relationships among emotional intelligence, Organizational Citizenship Behavior, and happiness at workplace of supporting staffs of Rajamangala University of Technology Krungthep was consistent with the empirical data. Goodness of fit statistics were: chi-square test=79.65, df=74, GFI=.990, AGFI=.980, SRMR=.010 and RMSEA=.016. The variables in the proposed model accounted for 79 percent of the total variance of happiness at the workplace of supporting staffs. In conclusion, emotional intelligence context has positive direct and indirect effect on happiness at the workplace of supporting staffs by having Organizational Citizenship Behavior as mediator and Organizational Citizenship Behavior has positive direct effect on happiness at the workplace of supporting staffs.

Keywords: Emotional Intelligence, Organizational Citizenship Behavior, Happiness at the Workplace

หลักการและเหตุผล

หลักการพัฒนาประเทศที่สำคัญในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (2560-2564) ยึดหลัก “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” “การพัฒนาที่ยั่งยืน” และ “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” ที่ต่อเนื่องจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9-11 และยึดหลักการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่ลดความเหลื่อมล้ำและขับเคลื่อนการเจริญเติบโตจากการเพิ่มผลิตภาพบนฐานการใช้ภูมิปัญญาและนวัตกรรม ซึ่งเป็นการสานต่อการพัฒนาคน เพื่อสร้างความมั่นคงของชาติ พัฒนาคนทุกวัยให้เป็นคนดีและคนเก่ง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) ความสุขเป็นสิ่งสำคัญหรือเป็นรากฐาน

ของการดำรงชีวิต เป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการในการดำเนินชีวิต การดำเนินชีวิตของมนุษย์ทั่วไปในปัจจุบัน จึงต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ ความสุขในตนเอง ความสุขในการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่น ความสุขในการเรียน และความสุขในการทำงานการประกอบอาชีพถือเป็นกิจกรรมสำคัญของการดำเนินชีวิตที่ใช้เวลายาวนานกว่าการทำกิจกรรมอื่น ๆ ความสุขในการทำงานจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญของชีวิตที่เป็นสุข (Diener, 2003) ซึ่งสอดคล้องกับ ว.วชิรเมธี (2556) ที่กล่าวว่า ความสุขเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการดำรงชีวิต การที่คนทำงานมีความสุขเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ห้องค์การประสบความสำเร็จ ความสุขจึงเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนาและมีจุดมุ่งหมายสูงสุดตาม

ธรรมชาติของมนุษย์ ความสุขในการทำงานเป็นเรื่องของจิตใจ หากมีความพึงพอใจต่องานไม่ว่างานนั้นจะมีลักษณะอย่างไร ก็รักและพอใจที่จะทำเต็มความสามารถ หากเริ่มต้นด้วยความพอใจก็จะทำงานได้ดีและไม่เบื่องาน แม้มีอุปสรรคก็ไม่ท้อถอย ดังคำกล่าวที่ว่างานคือชีวิต ชีวิตคืองานบันดาลสุข ทำงานให้เป็นสุขและสนุกกับการทำงาน ซึ่งแนวคิดของ Manion (2003) ที่กล่าวว่าความสุขในการทำงาน หมายถึงการกระทำที่เกิดจากการเรียนรู้ พฤติกรรม การแสดงออก และความคิดสร้างสรรค์ของตนเอง มีพลังการแสดงออกได้ทั้งทางร่างกายและคำพูด การแสดงออกเต็มไปด้วยพลังและความตื่นตัว ความสุขในการปฏิบัติงานเกิดขึ้นเมื่อมีการมองเห็นคุณค่าในตัวบุคคล ใ้การยอมรับนับถือ ทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจ พึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงาน รู้สึกรักและอยากที่จะทำงานนั้นๆให้สำเร็จได้ผลดี ซึ่งมีองค์ประกอบของความสุข 4 ประการ ได้แก่ การติดต่อสัมพันธ์ การเป็นที่ยอมรับ ความรักในงาน และความสำเร็จในงาน

การศึกษาพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพพฤติกรรมของพนักงานในทางบวกที่เกิดขึ้นเองของพนักงานที่สนับสนุนกลุ่มงาน และองค์การให้ปฏิบัติงานอย่างราบรื่นโดยไม่หวังผลรางวัล และเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากข้อบังคับในการปฏิบัติงาน (Robbins & Judge, 2009) โดยพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจำแนกออกเป็น 5 ด้าน (Organ, 1990; Organ, Podsakoff & Mackenzie, 2006) ดังนี้ 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ 2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น 3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น 4) พฤติกรรมความสำนึกต่อหน้าที่ และ 5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ การวิจัยในช่วงหลายปีที่ผ่านมาพบว่า ความสนใจในพฤติกรรมของพนักงานเพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะสิ่งที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (Dubinsky and Mattson (1979); Vigoda & Golembiewski, 2001; Lavelle et al. , 2009;

Walumbwa et al., 2010) ซึ่ง Podsakoff et al. (2009) ชี้ให้เห็นว่าพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและประสิทธิภาพขององค์กรในทำนองเดียวกัน สอดคล้องกับ (ปิยะพร วงษ์อุดม (2559); วิศิณ เพชรพงศ์พันธ์, (2559); สุนทรี ศักดิ์ศรี, (2561); Ren-Tao, M. (2011); Mathumbu Dumisani & Dodd Nicole, (2013) ที่ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานเช่นกัน และชญาณีษฐ์ ชัยเรียงพิณ, วันทนา อมตาริยกุล และ นวัตกรรม หอมสิน (2562) ที่พบว่า พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของผู้บริหารงานโรงเรียนเอกชน จะเป็นเหตุจูงใจให้บุคคลแสดงออกซึ่งพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ซึ่งการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถส่วนบุคคลแล้วยังต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากผู้อื่นด้วย ดังนั้น ความฉลาดทางอารมณ์เป็นปัจจัยช่วยเพิ่มพฤติกรรมทางบวกในสังคม (Prosocial behaviors) เช่น การให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้อื่น มีความสามารถในการรับรู้และการปรับเปลี่ยนอารมณ์ผู้อื่น รวมถึงมีความสามารถในการรับมือต่ออารมณ์ที่รุนแรงที่อาจเกิดขึ้นในองค์การ โดยบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะเป็นผู้รับฟังที่ดี และรับฟังอย่างเห็นอกเห็นใจ (Empathy) และใช้ความสามารถทางอารมณ์ที่มีในการปรับเปลี่ยนอารมณ์บุคคลอื่นจากด้านลบมาเป็นด้านบวก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Modassir and Singh (2008); พรทิภา วงศ์กันทรากกร, (2554) และ รัชฎา ดวงจินทา, (2556); ศักดิ์ชัย จันทะแสง และ กันตภณ ธรรมวัฒนาม (2559) ซึ่งบุคคลที่มีอารมณ์ในทางบวกเป็นบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะเป็นผู้มีพฤติกรรมในสังคมทางบวก มีความสามารถในการสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นได้อย่างดี สอดคล้องกับสภาพ พฤติกรรม (2558) สรุปว่า

ปัจจัยระดับครูและปัจจัยระดับโรงเรียน ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของครู

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาตัวแปร ความฉลาดทางอารมณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน โดยนำตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงานมาสร้างเป็นโมเดลเพื่อศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เพื่อตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เพื่อให้ผลการวิจัยเป็นสารสนเทศแก่ผู้บริหารมหาวิทยาลัยตลอดจนผู้เกี่ยวข้องสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ให้เข้ากันนโยบายการบริหารงานบุคคลและการพัฒนาองค์กรทางด้านการศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

บททวนวรรณกรรม

ความสุขในการทำงาน (Happiness at the work)

Manion (2003) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง การกระทำที่เกิดจากการเรียนรู้ พฤติกรรม การแสดงออก และความคิดสร้างสรรค์ของตนเอง มีพลังการแสดงออกได้ทั้งทางร่างกายและคำพูด การแสดงออกเต็มไปด้วยพลังและความตื่นเต้น ความสุขในการทำงานเกิดขึ้นเมื่อมีการมองเห็นคุณค่าในตัวบุคคล ให้การยอมรับนับถือ ทำให้บุคคลเกิดภาวะภาคภูมิใจ พึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงาน รู้สึกรักและอยากที่จะทำงานนั้น ๆ ให้สำเร็จได้ผลดี ซึ่งมีองค์ประกอบของความสุข 4 ประการ ได้แก่ 1) การติดต่อสัมพันธ์ (Connections) เป็นพื้นฐานที่ทำให้เกิดสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกันของบุคลากรในหน่วยงาน มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีโอกาสรับรู้ถึงความรู้สึกซึ่งกันและกัน สร้างความผูกพันก่อให้เกิดมิตรภาพในการปฏิบัติงาน เกิดความสุขในการทำงาน 2) การเป็นที่ยอมรับ (Recognition) เป็นการรับรู้

ว่าตนเองได้รับความเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน ผู้ร่วมงานได้รับรู้ถึงความพยายามของตนเกี่ยวกับการทำงาน ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ได้รับการคาดหวังที่ดีในการปฏิบัติงานและความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกัน 3) ความรักในงาน (Love of the Work) เป็นการรับรู้ถึงความรู้สึกรักและผูกพันกับงานรับรู้ว่าคุณมีพันธกิจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน เกิดความรู้สึกทางบวกในการปฏิบัติงานมีความภูมิใจและรู้สึกเป็นสุขเมื่อได้ปฏิบัติงาน 4) ความสำเร็จในงาน (Work Achievement) เป็นการรับรู้ว่าคุณได้ปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด และประสบผลสำเร็จจากการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะงานที่ทำหาค่าความสามารถงานที่ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลง ทำให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง รู้สึกว่าชีวิตมีคุณค่า จากองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน Manion (2003) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำไปพิจารณาในการเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานที่ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรู้สึกอยากทำงาน ซึ่งมีผลทำให้บุคลากรเกิดความยินดีในการทำงานที่ทำและเกิดความสุขในงานตามมา

ตัวแปรที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional quotient: EQ)

Goleman (1998) พบว่าคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional quotient: EQ) คือบุคคลที่มีความสามารถของบุคคลในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและความรู้สึกของผู้อื่น เพื่อสร้างแรงจูงใจในตนเอง จนสามารถบริหารหรือจัดการกับอารมณ์ของตนเองและอารมณ์ที่เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและแสดงพฤติกรรมได้เหมาะสมกับสถานการณ์ ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน การตระหนักรู้ในตนเอง (Self-awareness) การจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง (Self regulation) การจูงใจ

ตนเอง (Self motivation) การเห็นใจผู้อื่น (Empathy) และทักษะทางสังคม (Social skills) เนื่องจากการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานนั้น นอกจากจะขึ้นอยู่กับความสามารถส่วนบุคคลแล้วยังต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากผู้อื่นด้วย ดังนั้น ความฉลาดทางอารมณ์เป็นปัจจัยช่วยเพิ่มพฤติกรรมทางบวกในสังคม (Prosocial behaviors) เช่น การให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้อื่น มีความสามารถในการรับรู้และการปรับเปลี่ยนอารมณ์ผู้อื่น รวมถึงมีความสามารถในการรับมือต่ออารมณ์ที่รุนแรงที่อาจเกิดขึ้นในองค์กร โดยบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะเป็นผู้รับฟังที่ดี และรับฟังอย่างเห็นอกเห็นใจ (Empathy) และใช้ความสามารถทางอารมณ์ที่มีในการปรับเปลี่ยนอารมณ์บุคคลอื่นจากด้านลบมาเป็นด้านบวก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Modassir & Singh (2008); พรทิภา วงศ์กันทรากกร, (2554); รัชชฎา ดวงจันทา, (2556) และ ศักดิ์ชัย จันทะแสง และ กันตภณ ธรรมวัฒนา (2559) ซึ่งบุคคลที่มีอารมณ์ในทางบวกเป็นบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะเป็นผู้มีพฤติกรรมในสังคมทางบวก มีความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น ได้อย่างดี สอดคล้องกับสภาพ พุทพณิกุล (2558) สรุปว่า ปัจจัยระดับครูและปัจจัยระดับโรงเรียน ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของครู ทั้งนี้ปัจจัยระดับครู ประกอบด้วย ความสำเร็จ รายได้ของครู และความสัมพันธ์ในครอบครัว ซึ่งมีส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความสุขในการทำงานของครู โรงเรียนมัธยมศึกษา ภาคตะวันออกเฉียง

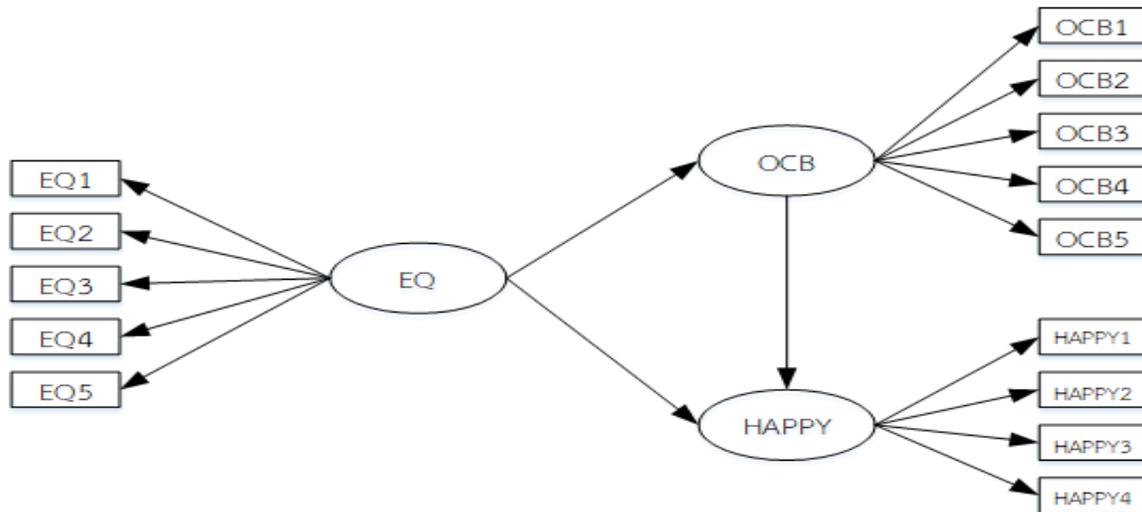
พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior: OCB)

Robbins and Judge (2009) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมของพนักงานในทางบวกที่เกิดขึ้นเองของพนักงานที่สนับสนุนกลุ่มงานและองค์กรให้ปฏิบัติงานอย่างราบรื่นโดยไม่หวังผลรางวัล และเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากข้อบังคับในการปฏิบัติงาน โดยพฤติกรรม

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจำแนกออกเป็น 5 ด้าน (Organ, 1990; Organ, Podsakoff & Mackenzie, 2006) ดังนี้ 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) คือ พฤติกรรมของพนักงานในการร่วมแรงร่วมใจเพื่อการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานและงานเสร็จตามกำหนด ตลอดจนช่วยเหลือแนะนำผู้มาปฏิบัติใหม่ ในการใช้เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ 2) พฤติกรรมการค้าเนืองถึงผู้อื่น (Courtesy) คือ พฤติกรรมของพนักงานในการเคารพสิทธิของผู้อื่น เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การให้ความเอาใจใส่ต่อความรู้สึกหรือความต้องการของผู้อื่นรวมทั้งการแบ่งปันทรัพยากรร่วมกัน 3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) คือ พฤติกรรมของพนักงานในความทนทานต่อปัญหา ความยากลำบาก ความเครียดและความกดดันต่างๆด้วยความเต็มใจ 4) พฤติกรรมความสำนึกต่อหน้าที่ (Conscientiousness) คือ พฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กรอย่างสร้างสรรค์ เข้าร่วมประชุมเสนอข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรและถือแนวปฏิบัติในการพัฒนาองค์กร และ 5) พฤติกรรม การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) คือ พฤติกรรมที่ของพนักงานยอมรับกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กร ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีความตรงต่อเวลา ทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อย ดูแลทรัพย์สินขององค์กร การวิจัยในช่วงหลายปีที่ผ่านมาพบว่า ความสนใจในพฤติกรรมของพนักงานเพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะสิ่งที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (Lavelle et al. 2009; Walumbwa et al., 2010) ซึ่งการวิเคราะห์ ของ Podsakoff et al. (2009) ชี้ให้เห็นว่า OCB มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน และประสิทธิภาพขององค์กรในทำนองเดียวกัน สอดคล้องกับปิยะพร วงษ์อุดม (2559) ที่พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความสุข

ในการทำงานของครูประถมศึกษา ในพื้นที่ทุรกันดารภาคเหนือตอนบน ซึ่ง Vigoda & Golembiewski (2001) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและผลลัพธ์โดยรวมในองค์กรภาครัฐรวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่ดีขององค์กรที่ นอกจากนี้ในการศึกษาของ Dubinsky and Mattson (1979) ระบุว่าประสิทธิภาพในการทำงานคือการปริมาณและคุณภาพ จากความสำเร็จของแต่ละบุคคลในการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิศิน เพชรพงศ์พันธ์, (2559); สุนทรี ศักดิ์ศรี, (2561); Ren-Tao, M. (2011); Mathumbu Dumisani and Dodd Nicole, (2013) ที่ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานเช่นกัน และชญาณิชฎ์ ชัยเรียงพิญ, วันทนา อมตาริยกุล และ นวัตกรรมหอมสิน (2562) ที่พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของผู้บริหารงานโรงเรียนเอกชน

จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้พัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จากแนวคิดความสุขในการทำงาน (HAPPY) ของ Manion (2003) แนวคิดความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ของ Golemen (1998) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) ของ Organ (1990) ; Organ et al. (2006) โดยแบบจำลองประกอบด้วยตัวแปร 3 ตัว เป็นตัวแปรเชิงสาเหตุ 2 ตัว คือ ความฉลาดทางอารมณ์ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และตัวแปรตาม 1 ตัวแปร คือ ความสุขในการทำงานของตัวแปรทั้งหมดวัดจากตัวชี้วัด 14 ตัวแปร เมื่อนำตัวแปรทั้งหมดมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดโมเดลเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปภาพที่ 1 โมเดลสมมติฐานเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

2. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สมมติฐานของการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยว่าโมเดลสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

1. โมเดลความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2. ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลทางตรงต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

วิธีการวิจัย

การดำเนินการวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงอธิบาย (Explanatory Research) ด้วยแบบแผนการวิจัยแบบ Theory Development Design (Edmonds & Kennedy, 2017) โดยมีขั้นตอนการวิจัย 5 ขั้นตอน ได้แก่

1. Qualitative data collection, analysis and results เป็นการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นรูปแบบของโมเดลความสัมพันธ์ โดยใช้วิธีการสังเคราะห์เนื้อหา

2. Development taxonomy or theory เป็นการนำกรอบแนวคิดที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 มากำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการและสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของเครื่องมือที่พัฒนาขึ้นด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

3. Quantitative data collection เป็นการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามชนิดมาตราประมาณค่า 5 ระดับ

4. Quantitative data analysis and results เป็นการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์ ด้วยการวิเคราะห์อิทธิพลแบบมีตัวแปรแฝง

5. Interpret qualitative to quantitative เป็นการสรุปและอภิปรายผลโดยอ้างอิงข้อมูลทฤษฎีที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 เทียบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในขั้นตอนที่ 4

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำนวน 364 คน ที่ปฏิบัติงานอยู่ใน ปีการศึกษา 2560 ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างตามเกณฑ์ของ Hair et al. (2014) เสนอว่าเกณฑ์ขั้นต่ำสำหรับการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างขนาดตัวอย่างควร มีประมาณ 10 ต่อการประมาณค่า 1 พารามิเตอร์ โดยโมเดลในการวิจัยในครั้งนี้มีจำนวนที่ต้องการประมาณค่าทั้งหมด 20 พารามิเตอร์ ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจึงควรเท่ากับ $20 \times 10 = 200$ ตัวอย่าง ซึ่งครอบคลุมขนาดของกลุ่มตัวอย่างและเพียงพอต่อการวิเคราะห์ข้อมูล ($n > 200$) เพื่อการสร้างตัวแบบ

สมการโครงสร้าง (Madden & Dillion, 1982) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) สำหรับการเก็บตัวอย่างในครั้งนี้หลังจากที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเรียบร้อยแล้ว เมื่อนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องแล้ว มีจำนวนข้อมูลที่ใช้ได้จริงจริงในการการวิจัยจำนวนทั้งสิ้น 280 ตัวอย่าง

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรสาเหตุ ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสุขในการทำงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความสุขในการทำงาน ผู้วิจัยได้พัฒนามาจากแบบสอบถามความสุขในการทำงาน Manion (2003) มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่วัดความสุขในการทำงาน 4 ด้าน จำนวน 12 ข้อ มีความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน อย่างระหว่าง 0.67-1.00 ความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน อย่างระหว่าง 0.67-1.00 มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .22 ถึง .78 และมีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .82 ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดความฉลาดทางอารมณ์ ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามในการศึกษาในครั้งนี้จากแบบสอบถามในงานวิจัยของอำภรณ์ ชมเชี่ยวชาญ (2552) ตามแนวคิดของ Goleman (1998) มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่วัดความฉลาดทางอารมณ์ 5 ด้าน จำนวน 25 ข้อ

มีความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน อย่างระหว่าง 0.67-1.00 มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .28 ถึง .76 และมีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .84 และ ตอนที่ 4 แบบสอบถามวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ผู้วิจัยได้พัฒนามาจากแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ (Organ, 1990; Organ et al., 2006) มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่วัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี 5 ด้าน จำนวน 15 ข้อ มีความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน อย่างระหว่าง 0.67-1.00 มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .31 ถึง .79 และมีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .86

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การตรวจสอบโมเดลการวัดตัวแปรแฝง 3 ตัวแปร ได้แก่ 1) ความสุขในการทำงาน 2) ความฉลาดทางอารมณ์ และ 3) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน โดยพิจารณาจากเกณฑ์

1.1 ดัชนีความสอดคล้องของโมเดล ได้แก่ ค่า Relative X2 ต้องมีค่าน้อยกว่า 2 หรือ p value มากกว่า 0.05 ค่าดัชนีความสอดคล้อง ได้แก่ GFI, AGFI, CFI, NFI ต้องมีค่ามากกว่า .95 และ ค่า RMSEA, RMR และ SRMR ต้องมีค่าน้อยกว่า .05 (पुलพงศ์ สุขสว่าง, 2560 และ Schumacker & Lomax, 2016)

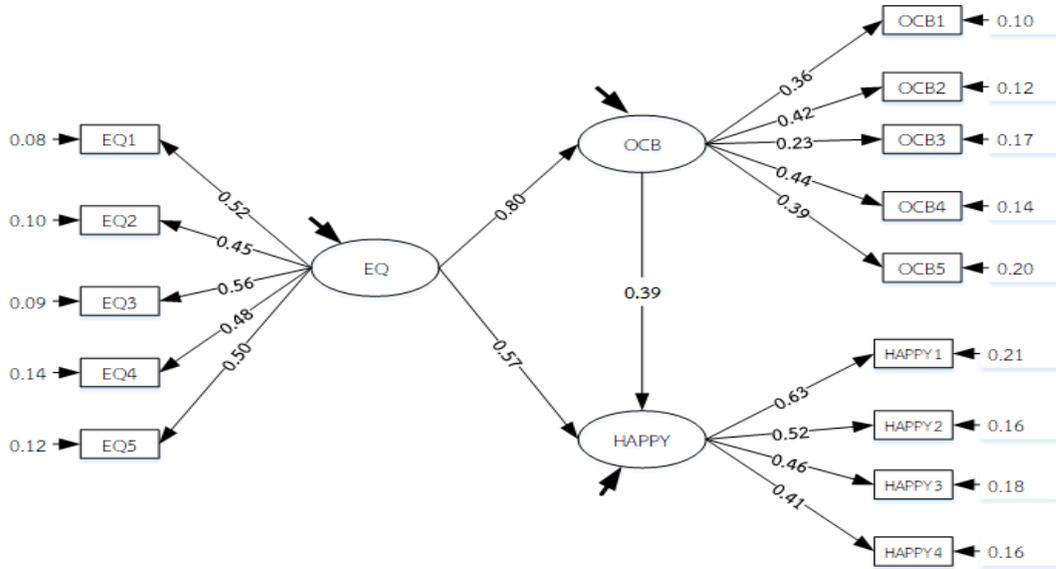
1.2 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบแต่ละเส้นต้องมีค่ามากกว่า 0 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .05 โดยสถิติทดสอบที่ พิจารณาค่าสัมบูรณ์ของ t ต้องมากกว่า 1.96 (पुलพงศ์ สุขสว่าง, 2560 และ Schumacker & Lomax, 2016)

2. ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

กรุงเทพที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยวิธีการวิเคราะห์อิทธิพลแบบมีตัวแปรแฝง โดยใช้โปรแกรม LISREL ด้วยเกณฑ์ข้อ 1.1 และ 1.2 โดยเพิ่มเกณฑ์ ความสมเหตุสมผลของขนาดและทิศทางของค่าพารามิเตอร์ที่คำนวณได้

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ



รูปภาพที่ 2 ผลการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ (N=280)

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของตัวแปรแฝงในโมเดลตามสมมติฐาน (N=280)

ตัวแปรสาเหตุ	ตัวแปรผล					
	พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (OCB)			ความสุขในการทำงาน (HAPPY)		
	TE	IE	DE	TE	IE	DE
ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)	.80**	-	.80**	.89**	.32**	.57**
	(.11)		(.11)	(.09)	(.13)	(.16)
พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (OCB)	-	-	-	.39**	.39**	-
				(.16)	(.16)	
สัมประสิทธิ์การทำนาย (R^2)	0.65			0.79		

Chi-Square=79.65, df=74, p-value=.080, GFI=.990, AGFI=.980, CFI=1.000, IFI=1.000, NFI=1.000, RMSEA=.016 RMR=.000, SRMR=.010

หมายเหตุ : TE = ผลรวมอิทธิพล, IE = อิทธิพลทางอ้อม, DE = อิทธิพลทางตรง, ** P < .01

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. โมเดลความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพที่พัฒนาขึ้น สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า Chi-Square=79.65 df=74 p value = .305 Relative x2 =1.37 GFI=.960 NFI=.970 CFI=1.000 IFI=1.000 RMSEA=.016 RMR=.000 SRMR=.010 รายละเอียดดังภาพที่ 2

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ .39

3. ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ .57 และมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยมีตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน โดยมีขนาดอิทธิพลโดยรวม เท่ากับ .80

4. ความฉลาดทางอารมณ์ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพได้ ร้อยละ 79

5. ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มากกว่า ตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความฉลาดทางอารมณ์ มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมเชิงบวกต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยมีตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เป็นตัวแปรส่งผ่าน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Manion (2003) ที่กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน เป็นการกระทำที่เกิดจากการเรียนรู้ พฤติกรรม การแสดงออก และความคิดสร้างสรรค์ของตนเอง มีพลังการแสดงออกได้ทั้งทางร่างกายและคำพูด การแสดงออกเต็มไปด้วยพลังและความตื่นเต้น ความสุขในการปฏิบัติงานเกิดขึ้นเมื่อมีการมองเห็นคุณค่าในตัวบุคคล ให้ความสำคัญรับนับถือ ทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจ พึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงาน รู้สึกรักและอยากที่จะทำงานนั้น ๆ ให้สำเร็จ ได้ผลดี สอดคล้องกับแนวคิดของ Robbins and Judge (2009) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมของพนักงานในทางบวกที่เกิดขึ้นเองของพนักงานที่สนับสนุนกลุ่มงานและองค์กรให้ปฏิบัติงานอย่างราบรื่นโดยไม่หวังผลรางวัล และเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามแนวคิดของ Organ, (1990); Organ, Podsakoff and Mackenzie (2009) มี 5 ด้าน คือ 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ 2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น 3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น 4) พฤติกรรมความสำนึกต่อหน้าที่ และ 5) พฤติกรรม การให้ความร่วมมือ สอดคล้องกับ วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2551) ได้อธิบายไว้ว่า ผู้ที่สามารถประยุกต์ใช้ความฉลาดทางอารมณ์และสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันและหน้าที่ การงานจะมีประโยชน์อย่างยิ่ง ได้แก่บุคคลที่สามารถให้บริการที่ดีเยี่ยมก่อให้เกิดการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า และบุคคลอื่น สามารถรับรู้ความต้องการของลูกค้าหรือบุคคลอื่นได้เป็นอย่างดีตลอดจนสามารถบริหารจัดการงานให้มีประสิทธิภาพเป็นผู้มีความสามารถในการรู้จักใช้คนและ

ครองใจคนได้ สามารถโน้มน้าวผู้อื่นให้ทำในสิ่งที่ตนต้องการ ได้สำเร็จส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตาม วัตถุประสงค์ที่วางไว้ และ สมมาศ พลเยี่ยม (2552) ได้อธิบาย ไว้ว่าความฉลาดทางอารมณ์มีผลกระทบเชิงบวกกับ ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม เนื่องจากความฉลาดทาง อารมณ์ด้านความรู้สึกรู้สึกเป็นความสามารถของบุคคลใน การเข้าใจธรรมชาติทางอารมณ์ของผู้อื่นและมีทักษะที่จะ ปฏิบัติต่อคนอื่นๆ ได้อย่างดี โดยความเป็นผู้มีไหวพริบ และไหวพริบของบุคคลนั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณี นิลสระคู (2551) ที่พบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของ ผู้บริหารสถานศึกษาโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการ ปฏิบัติงานของครูผู้สอน แสดงให้เห็นได้ว่าการใช้ความฉลาด ทางอารมณ์ สามารถโน้มน้าวผู้อื่นให้ทำในสิ่งที่ตนต้องการให้ สำเร็จได้

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมีอิทธิพล ทางตรงเชิงบวกต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสาย สนับสนุน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Podsakoff et al. (2009) ซึ่งให้เห็นว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและ ประสิทธิภาพขององค์กรในทำนองเดียวกัน สอดคล้องกับปิยะ พร วงษ์อุดม (2559) ที่พบว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของครู ประถมศึกษา ในพื้นที่ทุรกันดารภาคเหนือตอนบน ซึ่ง Vigoda & Golembiewski (2001) กล่าวว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิก ที่ดีในองค์การเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการปรับปรุงคุณภาพการ ให้บริการและผลลัพธ์โดยรวมในองค์กรภาครัฐรวมถึงการสร้าง สภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่ดีขององค์กรที่ นอกจากนี้ใน การศึกษาของ Dubinsky and Mattson (1979) ระบุว่า ประสิทธิภาพในการทำงานคือการปริมาณและคุณภาพจาก ความสำเร็จของแต่ละบุคคลในการทำงาน และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ วิศิณ เพชรพงศ์พันธ์, (2559); สุนทรี ศักดิ์ศรี, (2561); Ren-Tao, M. (2011); Mathumbu Dumisani and Dodd Nicole, (2013) ที่ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมที่เป็น

สมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน เช่นกัน และเบญจพร กลิ่นสีงาม และประพันธ์ ชัยกิจจอร่าใจ (2561) ที่พบว่าพบว่า ปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้าน พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ด้านพฤติกรรมการให้ความ ช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นและด้านพฤติกรรม ความสำนึกในหน้าที่ที่สามารถร่วมในการพยากรณ์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกรณีวิชาการเกษตร กระทบวง เกษตรและ สหกรณ์ในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้เนื่องจากพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับ มากกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งชญานิษฐ์ ชัย เรียงพิญ, วันทนา อมตารียกุล และ นวัตกรรม หอมสิน (2562) ที่ พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับความสุขในการทำงานของผู้บริหารงานโรงเรียน เอกชน

ความฉลาดทางอารมณ์ มีอิทธิพลทางตรงและ ทางอ้อมเชิงบวกต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสาย สนับสนุน โดยมีตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อ องค์การ เป็นตัวแปรส่งผ่าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Modassir & Singh (2008); พรทิ ภา วงศ์กันทรากกร, (2554); รัชฎา ดวงจินทา, (2556) และ ศักดิ์ชัย จันทะแสง และ กันตภณ ธรรมวัฒนา (2559) ซึ่ง บุคคลที่มีอารมณ์ในทางบวกเป็นบุคคลที่มีความฉลาดทาง อารมณ์สูงจะเป็นผู้มีพฤติกรรมในสังคมทางบวก มี ความสามารถในการสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นได้อย่างดี สอดคล้องกับสภาพ พฤษพิณกุล (2558) สรุปว่า ปัจจัยระดับ ครูและปัจจัยระดับโรงเรียน ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ของครู ทั้งนี้ปัจจัยระดับครู ประกอบด้วยด้านชาวอารมณ์ รายได้ ของครู และความสัมพันธ์ในครอบครัว ซึ่งมีส่งผลทางตรงเชิง บวกต่อความสุขในการทำงานของครู โรงเรียนมัธยมศึกษา ภาคตะวันออกเฉียง โดยบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะเป็น ผู้รับฟังที่ดี และรับฟังอย่างเห็นอกเห็นใจ (Empathy) และใช้

ความสามารถทางอารมณ์ที่มีในการปรับเปลี่ยนอารมณ์บุคคล
อื่นจากด้านลบมาเป็นด้านบวก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้
ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องควรนำผลการวิจัยไป
ใช้ปรับปรุงกระบวนการบริหารการ ที่ส่งเสริมความสุขใน
การทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนและ ส่งเสริม
ความก้าวหน้าในการทำงานให้กับบุคลากร ซึ่งมีบทบาท
สำคัญในการสนับสนุนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ขององค์กร
ดังนั้นเมื่อมีการบรรจุเข้าทำงานควรมีการปฐมนิเทศให้
ความรู้ และสร้างความเข้าใจกับบริบทขององค์กร เช่น
ระบบการบริหารจัดการ วัฒนธรรมองค์กร รวมทั้งขวัญ
และกำลังใจในการปฏิบัติงาน และผ่อนคลายความเครียด
และความกดดันในการเข้าปฏิบัติงาน ซึ่งความฉลาดทาง
อารมณ์เป็นปัจจัยช่วยเพิ่มพฤติกรรมทางบวกในสังคม
เพื่อให้บุคลากรมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ชญาณิชฎู ชัยเชียงพิณ วันทนา อมตาริยกุล และ นวัตกรรม
หอมสิน (2019). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
ต่อองค์กรของครูที่ ส่งผลต่อความสุขในการ
ทำงานของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนสังกัด
สำนักงานศึกษาธิการ ภาค 10. วารสารบัณฑิต
วิจัย, 10(1), 115-135.

เบญจพร กลิ่นสีงาม และประพันธ์ ชัยกิจอุไรใจ (2561)
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่
ดีขององค์กรและประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานของบุคลากร กรมวิชาการเกษตร
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์. วารสารวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 29(3) ม 117-131.

2.1 ผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่าตัวแปรความ
ฉลาดทางอารมณ์และพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร
สามารถร่วมกันอธิบายความสุขในการทำงานได้ร้อยละ 79
ในการศึกษาครั้งนี้ จึงควรมีการศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้
ความยุติธรรมในองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
แรงจูงใจที่เอื้อต่อการทำงาน เป็นต้น

2.2 เนื่องจากจำนวนตัวอย่างที่ศึกษาจำกัด
เฉพาะบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลกรุงเทพเท่านั้น การศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่ม
ขนาดกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น และศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุ
ที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสาย
สนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ทั้ง 9 แห่ง
หรือในสถาบันการศึกษาอื่น ๆ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ในการ
นำผลการวิจัยไปใช้ในการหาแนวทางพัฒนาให้เหมาะสม
กับบริบทของแต่ละสถาบัน

ปิยะพร วงษ์อุดม (2559). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อ
ความสุขในการทำงานของครูโรงเรียน
ประถมศึกษาในพื้นที่ทุรกันดารภาคเหนือ ตอนบน
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การ ศึกษา ขึ้น
พื้นฐาน. วารสารวไลยอลงกรณ์ ป ริ ท ี ศ ัน
(มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 6(3), 61-79.

พรทิภา วงศ์กันทรารกร. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่าง
เชาว์อารมณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์กรกับความพึงพอใจในงานโครงการ:
กรณีศึกษาโครงการปริญญาตรีหลักสูตร
นานาชาติแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ (ศศ.ม.)
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

- ภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พูลพงศ์ สุขสว่าง. (2560). *โมเดลสมการโครงสร้าง*.
สำนักพิมพ์วัฒนาพานิช จำกัด กรุงเทพฯ
- ว. วชิรเมธี. (2556). ความสุขในกำมือ. นนทบุรี: ปราน.
- วีระวัฒน์ ปันติตามัย. (2551) เซา์อารมณ์ (EQ) ซ ดัชนี
เพื่อความสุขและความสำเร็จของชีวิต. พิมพ์ครั้งที่
ที่ 7 กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- วิศิณ เพชรพงศ์พันธ์, (2559). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพล
ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกอง
บังคับการตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดขอนแก่น.
วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ, 14
(1), 1-16.
- วิรัชญา ดวงจันทา. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างความ
ฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารโรงเรียนกับ
วัฒนธรรมองค์การในโรงเรียนมัธยมศึกษา
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา
เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารการบริหาร
การศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา*, 7(2) (เมษายน
2556 – กันยายน 2556), 70-81.
- ศักดิ์ชัย จันทะแสง และ กันตภณ ธรรมวัฒนา
(2559). โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่าง
ความฉลาดทางอารมณ์และการรับรู้ความ
ยุติธรรมในองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรม
เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสาย
สนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
กรุงเทพ. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 8(3), 130-144.
- สุนทรศักดิ์ศรี. (2018). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการ
ปฏิบัติงานของครูโดยมีพฤติกรรมความเป็น
สมาชิกที่ดีเป็นตัวแปรคั่นกลาง. *วารสารวิชาการ
มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี*, 7(1), 125-143.
- สถาพร พงษ์พิบูล (2558). ปัจจัยทุกระดับที่ส่งผลต่อ
ความสุขในการทำงานของครูโรงเรียน
มัธยมศึกษาสังกัด สำนักงานคณะกรรมการ
การศึกษาขั้นพื้นฐานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารศรีปทุม
ชลบุรี*, 11(4), 60-70.
- สมมาศ พลเยี่ยม. (2552) ผลกระทบของความฉลาดทาง
อารมณ์ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของ
พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9. *วิทยานิพนธ์
บธ.ม. มหาสารคาม มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม*.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคม
แห่งชาติ. (2060). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและ
สังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ. ศ. 2560-2564)*.
- อรุณี นิลสาระคู. (2551) การศึกษาความสัมพันธ์ความ
ฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา
กับการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในสถานศึกษา.
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- อำภรณ์ ชมเชียวชาญ. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่าง
ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการ
เผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับพฤติกรรมความเป็น
สมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาล:
กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์
(ศศ.ม.) สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
องค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Diener, E. (2003). Subjective well-being.
Psychological Bulletin. 95(3): 542-575.
- Dubinsky, A. J. , & Mattson, B. E. (1979) .
Consequences of role conflict and
ambiguity experienced by retail
salespeople. *Journal of Retailing*, 55
(Winter), 70-86.

- Edmonds, W. A., & Kennedy, T. D. (2017). *An applied guide to research designs: Quantitative, qualitative, and mixed methods*. London: Sage.
- Golemen, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. New York : Bantam Book.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. & Anderson, R.E. (2014). *Multivariate data analysis a global Perspective* (7th ed.). New Jersey: Prentice-Hall International.
- Lavelle, J. J., Brockner, J., Konovsky, M. A., Price, K. H. & Henley, A. B. (2009). Commitment, procedural fairness, and organizational citizenship behavior: a multifoci analysis. *Journal of Organizational Behavior*. 30(3), 337
- 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.
- Manion, J. (2003). Joy at work: Creating a positive work place. *Journal of Nursing Administration*. 33(12), 652-655.
- Mathumbu Dumisani & Dodd Nicole. (2013). Perceived organizational support, work engagement and organizational citizenship behavior of nurses at Victoria Hospital. *Journal of Psychology*, 4(2), 87- 93.
- Modassir, A. and Singh, T. (2008). Relationship of Emotional Intelligence with Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Leadership studies*, 4(1), 3-21.
- Organ, D. W. (1990). "The motivational basis of organizational citizenship behavior: In B. M. Staw., & L. L. Cummings (Eds.)". *Research in Organizational Behavior*. Greenwich, CT: JAI Press: 43-72.
- Organ, D. W., Podsakoff, Ph. M. & MacKenzie, S. B, (2006). *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*. Thousand OA: SAGE Publications.