

ความฉลาดทางสังคม ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรของบุคลากรธนาคารของรัฐในกรุงเทพมหานคร

สิริพัฒน์ เสวิกุล¹ อมรา รัตตการ² ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี³

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ความฉลาดทางสังคมของบุคลากรธนาคารของรัฐในกรุงเทพมหานคร (2) ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรธนาคารของรัฐในกรุงเทพมหานคร (3) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรธนาคารของรัฐในกรุงเทพมหานคร (4) ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความฉลาดทางสังคมและความพึงพอใจในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรธนาคารของรัฐในกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรธนาคารของรัฐในกรุงเทพฯ จำนวน 600 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (SEM)

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรของธนาคารของรัฐมีความฉลาดทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความฉลาดทางสังคม มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($DE = 0.14, p < 0.01$) และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($IE = 0.29, p < 0.01$) และมีความแปรปรวนที่ถูกทำนายโดยความฉลาดทางสังคมร้อยละ 28.0 ($R^2 = 0.28$) ในระดับปานกลาง และเมื่อรวมค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง 0.14 และทางอ้อม 0.29 รวมเป็น 0.43 ซึ่งหมายความว่าความฉลาดทางสังคมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญ จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าวสอดคล้องกับผลการทดสอบพบว่า อิทธิพลทางตรงของความฉลาดทางสังคมส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานส่งผลไปยังพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความฉลาดทางสังคมมีอิทธิพลทางอ้อมไปยังพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอีกด้วย

คำสำคัญ: ความฉลาดทางสังคม; ความพึงพอใจในการทำงาน; พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

^{1,2} คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

39/1 ถนนรัชดาภิเษก แขวงจันทรเกษม เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900, ประเทศไทย

อีเมล: siripatss@hotmail.com

³ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

Social Intelligence, Job Satisfaction and Organization Citizenship Behavior of Government Bank Staff in Bangkok

Siripat Sevikul¹ Amara Ratakorn² Chaiyaset Promsri³

Abstract

The purpose of this research were to study (1) the social intelligence of government bank staff in Bangkok, (2) job satisfaction of government bank staff in Bangkok, (3) organization citizenship behavior of government bank staff in Bangkok. (4) the causal relationship of social intelligence and job satisfaction and organization citizenship behavior of the government Bank staff in Bangkok. Research Methodology was quantitative research. Questionnaires used to collect data from 600 staffs of government bank in Bangkok. The statistics used in the research were Mean, Standard Deviation and the Structural Equation Modeling.

The research results found that the overall Social Intelligence, Job Satisfaction and the Organization Citizenship Behavior of the Government Bank staff were at high level. The results of the hypothesis testing indicated that social intelligence had a direct influence on the organization citizenship behavior ($DE = 0.14, p < 0.01$) at statistical significance 0.01 ($IE = 0.29, p < 0.01$) and the predicted variance of social intelligence were 28.0 ($R^2 = 0.28$) at moderate level. When combined, the coefficients of direct influence were 0.14 and 0.29, respectively, which was 0.43. This means that social intelligence had a significant influence on the good behavior of the organization. The result of this analysis was consistent with the results of the tests. The direct influence of social intelligence on job satisfaction. And job satisfaction leads to good corporate behavior. Social influences indirectly influence the well-being of the society. It supported the hypothesis of the research that: Social intelligence had a direct positive influence on job satisfaction. Social intelligence had a direct influence on good organizational behavior. Job satisfaction had direct influence. Positive organizational behavior and social intelligence had a positive indirect influence on organizational well-being behavior through job satisfaction.

Keywords: Social Intelligence; Job Satisfaction; Organization Citizenship Behavior

Type of Article: Research Article

^{1,2} Faculty of Management Science, Chandrakasem Rajabhat University
39/1 Ratchadaphisek Road, Chandrakasem District, Chatuchak, Bangkok 10900, Thailand
E-mail: siripatss@hotmail.com

³ Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพแวดล้อมทางการแข่งขันในปัจจุบันส่งผลให้องค์กรทั้งทางภาครัฐและเอกชนต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม และสิ่งแวดล้อม การแข่งขันทางการตลาดมีความเข้มข้น รวดเร็วและรุนแรงมากขึ้นในปัจจุบัน มีการใช้วิธีการตลาดผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การสร้างกระแสเพื่อโน้มน้าวให้คนในสังคมมีความคิดเห็นคล้อยตามไปในทิศทางที่ตนเองต้องการ ดังนั้นองค์กรทางธุรกิจในปัจจุบันจึงมีความเสี่ยงต่อความรักความทุ่มเทที่มีต่อองค์กร การร่วมแรงร่วมใจในการพัฒนา พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอาจจะลดลงจากการโน้มน้าวในทางที่ผิด ผู้นำองค์กรจึงควรให้ความสำคัญ กับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชา และมุ่งเน้นพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของการแข่งขัน พนักงานในองค์กรต้องมีความสามารถ ความรู้ ทักษะ และความอดทนต่อแรงกดดันต่างๆ ทั้งจากภายในองค์กรและภายนอกองค์กรได้เป็นอย่างดี ธุรกิจธนาคารจึงเป็นธุรกิจที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการศึกษาในด้านความฉลาดทางสังคม ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตลอดช่วงระยะเวลา 30 ปีที่ผ่านมา มีนักวิชาการให้ความสนใจกับ ความฉลาดทางสังคม ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจากองค์กรประกอบด้วยบุคคลหลากหลายเข้ามาปฏิบัติงานร่วมกัน อาจจะทำให้เกิดความขัดแย้งในการทำงานและเรื่องส่วนตัว ส่งผลต่อความล้มเหลวในการทำงาน การที่องค์กรจะพัฒนาไปสู่การแข่งขันได้นั้นต้องอาศัยบุคลากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีจิตอาสา ช่วยเหลืองานของผู้อื่น ชี้แนะ และแนะนำให้เพื่อนร่วมงานสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานได้ บุคลากรดังกล่าวนี้จะนำพาองค์กรไปสู่ทั้งเป้าหมายส่วนบุคคล และเป้าหมายขององค์กร ซึ่ง โมโตวิด

โล บอร์แมน และแซร์มิต (Motowidlo et al.,1997) ชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่ช่วยให้การบริหารทรัพยากรภายในองค์กรเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มความสามารถขององค์กรที่จะดึงดูด และรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กรตลอดไป

ปัจจุบันองค์กรของรัฐและเอกชน ต่างต้องการบุคลากรที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หรือต้องการบุคลากรที่สามารถพัฒนาให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรได้ ดังนั้นสรรหาคัดเลือกผู้ที่จะเข้ามาทำงาน เช่น การคัดเลือกผู้ที่มีทักษะความรู้ความสามารถหลายๆ ด้าน ประกอบไปด้วย ความฉลาดทางสติปัญญา (Intelligence Quotient: IQ) ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient: EQ) และความฉลาดทางสังคม (Social Intelligence: SQ) เป็นต้น ในอดีตนักวิชาการได้ให้ความสนใจกับความฉลาดทางปัญญามาเป็นอันดับแรก แต่ต่อมา นักจิตวิทยา และนักวิชาการเชื่อว่า การที่บุคลากรในองค์กรมีความฉลาดทางปัญญาแต่เพียงอย่างเดียว ไม่สามารถนำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จได้ในทางตรงกันข้ามการมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเพียงอย่างเดียวกลับสร้างความวุ่นวายให้กับองค์กรเป็นอย่างมาก ดังนั้นนักวิชาการและนักจิตวิทยาจึงเริ่มศึกษาถึงทักษะด้านพหุปัญญา (Multiple Intelligence) โดย ฮาเวิร์ด การ์ดเนอร์ (Gardner, 1983) ได้จำแนกทักษะพหุปัญญาออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ (1) ความฉลาดทางการคิด (Abstract Intelligence) หมายถึง การใช้ symbolic reasoning (2) ความฉลาดทางสังคม (Social Intelligence) หมายถึง การปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น (3) ความฉลาดทางปฏิบัติการ (Practical Intelligence) หมายถึงการแก้ไขปัญหาเพื่อให้กิจการนั้นลุล่วง (4) ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) หมายถึงความตระหนักรู้และการ

บริหารตนเอง (5) ความฉลาดทางศิลปะ (Aesthetic Intelligence) หมายถึงความรู้สึก (sense) ที่มีต่อรูปแบบ การออกแบบ ดนตรี ศิลปะ และวรรณกรรม และ (6) ความฉลาดทางการยืดหยุ่นทางร่างกาย (Kinesthetic Intelligence) หมายถึงทักษะทางร่างกายด้าน กีฬา ลีลาศ ดนตรี ทักษะพหุปัญญาเป็นที่สนใจและกล่าวถึงในเชิงวิชาการและการนำไปปฏิบัติเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะความฉลาดทางอารมณ์ (Emotion Intelligence) ต่อมา ซาโลเวย์ และเมเยอร์ (Salovey and Mayer, 1990) อธิบายว่า “ความฉลาดทางอารมณ์ คือ ทักษะของมนุษย์ที่ใช้ในการประเมิน การวิเคราะห์ คุณค่าและความหมาย รวมถึงการแสดงออกและการควบคุมอารมณ์อย่างถูกต้อง” นักจิตวิทยาสมัยใหม่เป็นจำนวนมากมีความเห็นคล้ายกับการ์ดเนอร์ ว่า แนวคิดของความฉลาดทางปัญญาในอดีตมีขอบเขตการศึกษา แคบ มักจะศึกษาในด้านภาษา ศาสตร์ คณิตศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ คนที่มี IQ สูง มักประสบผลสำเร็จในชั้นเรียน หรือการมีตำแหน่งทางวิชาการเป็นศาสตราจารย์ แต่กลับผิดหวังในเรื่องการแต่งงาน และการใช้ชีวิตประจำวัน ต่อมา แดเนียล โกลแมน (Goleman 2006, p. 82) ได้เขียนไว้ในหนังสือความฉลาดทางสังคม (Social Intelligence) ซึ่งเป็น 1 ในทักษะพหุปัญญา ทั้ง 6 ของการ์ดเนอร์ โกลแมนได้นำเสนอว่าความฉลาดทางสังคมต่างหากที่ทำให้คนประสบความสำเร็จในการทำงาน และนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จ เพราะความฉลาดทางสังคมนอกเหนือจากสามารถในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นอย่างกลมกลืนและมีความสุขแล้วยังเป็นทักษะที่สามารถจูงใจให้เพื่อนร่วมงาน สมาชิกในองค์กรร่วมมือกันเพื่อความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในธุรกิจธนาคารมีหลายประการ เช่น อัตราการลาออกของพนักงาน การขาดการมีส่วนร่วมของพนักงาน ความเข้าใจต่อรายละเอียดของการทำงาน รวมถึงการพัฒนาความสามารถที่

เหมาะสมให้แก่พนักงาน ดังนั้นการพัฒน่องค์การต้องดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการแข่งขันที่ดีขององค์กรสามารถแข่งขันกับบุคลากรขององค์กรอื่นได้ ทั้งนี้ความมีประสิทธิภาพในการทำงานขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ซึ่งปัจจัยที่นักวิชาการได้ให้ความสนใจตลอดช่วงระยะเวลา 30 ปีที่ผ่านมาได้แก่ ความฉลาดทางสังคม ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร พบว่าการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในธุรกิจบริการ และกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรด้านการเงินและการธนาคารที่มีอัตราการเติบโตสูง และมีอิทธิพลต่อเศรษฐกิจของประเทศ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความฉลาดทางสังคมของบุคลากรธนาคารของรัฐในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรธนาคารของรัฐในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรธนาคารของรัฐในกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความฉลาดทางสังคมและความพึงพอใจในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรธนาคารของรัฐในกรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์

1. ความฉลาดทางสังคม (Social Intelligence) หมายถึง ความสามารถของบุคลากรในการการเข้าร่วมกับสังคม มีการรับรู้ความเข้าใจ การปรับตัวให้เหมาะสมกับสังคมการทำงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดี สามารถปรับตัว และจูงใจ โน้มน้าว ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้ทำงานบรรลุเป้าหมายที่วางเอาไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทักษะดังกล่าวประกอบด้วย

- (1) ทักษะในการคิดวิเคราะห์ (2) ทักษะด้านสังคม
(3) ทักษะด้านการรับรู้

2. ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความคิดเกี่ยวกับงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในงาน เช่น การได้รับค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้า หัวหน้างาน ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอิทธิพลต่อการรับรู้ในงานของบุคคล ความพอใจในงานยังเกิดขึ้นจากปัจจัยแวดล้อมของการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่ผู้น้ององค์กรได้ทำการได้ทำการสำรวจ และตอบสนองความต้องการของสมาชิกในองค์การเป็นพื้นฐานขององค์การที่มีหลักการบริหารจัดการที่ดีอยู่แล้ว ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ (1) ความพึงพอใจภายในงาน (2) ความพึงพอใจภายนอก (3) ความพึงพอใจทั่วไป

3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Citizenship Behavior) หมายถึง การแสดงออกของพนักงานที่อยู่ในธนาคารมีพฤติกรรมการกระทำที่นอกเหนือจากภาระหน้าที่หรือความรับผิดชอบ และเป็นประโยชน์ต่อการทำงานหน่วยงาน ส่งเสริมให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพที่สูงขึ้น โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ด้านคือ 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ 2) พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ 3) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น 4) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และ 5) พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่

4. บุคลากรธนาคารของรัฐ (Government Bank) หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบงานด้านต่างๆ ของสถาบันการเงินโดยมีหน้าที่สำคัญคือ รับฝากเงินจากสาธารณชนทั่วไปและให้ผลตอบแทนเป็นดอกเบี้ยเงินฝาก แล้วนำเงินที่รับฝากไปปล่อยให้หน่วยงานเอกชนหรือรัฐบาลกู้และรับผลตอบแทนมาเป็นดอกเบี้ยเงินกู้ โดยหน่วยงานนั้นมีรัฐบาลเป็นเจ้าของ

ขอบเขตงานวิจัย

ประชากรที่ศึกษา ประชากรที่ศึกษาคั้งนี้คือ พนักงานธนาคารของรัฐในกรุงเทพมหานคร จำนวน 2 ธนาคาร

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ตัวแปรอิสระ คือ ความฉลาดทางสังคม (Social Intelligence) ตัวแปรส่งผ่าน คือ ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) และ ตัวแปรตาม คือ การเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร (Organization Citizenship Behavior)

ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ.2560 ถึงวันที่ 31 มกราคม พ.ศ. 2561 ใช้ระยะเวลา 3 เดือน โดยช่วงเวลาในการสำรวจ คือ 10.00 – 15.00 น. สถานที่ในการลงพื้นที่เก็บข้อมูล คือ สำนักงานใหญ่ และสาขาของธนาคารทั้ง 2 แห่งที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านสถานที่

สถานที่ในการลงพื้นที่เก็บข้อมูลคือ สำนักงานใหญ่ของธนาคารทั้ง 2 ธนาคาร และสาขาที่ให้บริการของธนาคารรัฐทั้ง 2 แห่งของกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความฉลาดทางสังคม ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรธนาคารของรัฐในกรุงเทพมหานคร

2. ใช้เป็นข้อมูลสำหรับธนาคารของรัฐที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาและฝึกอบรม ความฉลาดทางสังคม ความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

3. ได้ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับใช้ในการพัฒนาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรภาครัฐและ

เอกชน ที่สามารถนำไปใช้ดำเนินงานภายในหน่วยงานทางการเงินอื่นๆ เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เปรียบเทียบกับใช้กับหน่วยงานประเภทเดียวกัน

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความฉลาดทางสังคม (Social Intelligence) คือ การที่เราเข้ากันได้ดีกับผู้คนรอบข้างหรือคนที่เกี่ยวข้องกับเรา แดเนียล โกลแมน (Goleman, 2006) ระบุว่า เป็นระบบการทำงานของสมองส่วนกลางที่เรียกว่า เมดุลลา (Medulla) เป็นเซลล์ประสาทที่ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์แยกแยะสิ่งที่เกิดขึ้นรอบๆ ตัวของเราและส่งสัญญาณไปวิเคราะห์ที่สมองส่วนหน้า เพื่อทำการตัดสินใจว่าจะแสดงพฤติกรรมอย่างไรกับแต่ละสถานการณ์ที่เกิดขึ้น นักวิชาการได้ให้ความหมายของความฉลาดทางสังคมเอาไว้ดังต่อไปนี้ บูซาน (Buzan, 2002) ได้กล่าวไว้ว่า “ในอดีตคนส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับเชาวน์ปัญญา IQ (intelligence quotient) ในการตัดสินใจความสำเร็จในชีวิต ต่อมาได้มีการศึกษาถึงความฉลาดทางสังคม (Social Intelligence) ที่มนุษย์ต้องอาศัยศักยภาพของสมองและร่างกายในการวิเคราะห์พฤติกรรม เข้าใจผู้อื่น รับรู้ถึงทัศนคติความคิดเห็น และส่งเสริมให้เกิดการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานทั้งที่แต่ละคนมีความแตกต่างกันจากประสบการณ์ อายุ วัฒนธรรม และชนชั้นทางสังคม การมีความฉลาดทางสังคมจะทำให้ผู้ที่อยู่รอบข้างมีความรู้สึกเป็นกันเองและผ่อนคลาย ความฉลาดทั้งสองชนิดเป็นสิ่งที่อยู่ในตัวบุคคล แดเนียล โกลแมน (Goleman, 2006) เชื่อว่ามนุษย์ต้องพึ่งพาสังคม การจะประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องมีความฉลาดทางสังคมอย่างเพียงพอ ความฉลาดทางสังคมจึงมีการศึกษาอย่างกว้างขวาง มีการคิดทฤษฎีหรือโครงสร้างทางสังคมแตกต่างกันออกไป ความฉลาดทางสังคมจึงเป็นความจำเป็นเพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคมความสามารถในการเข้าสังคมเป็นสิ่งสำคัญในการใช้ชีวิต เพื่อให้เราอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

ความพอใจในงาน (Job Satisfaction) ทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงานมีทฤษฎีที่ได้รับความนิยมคือ (1) ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอริเบิร์ก (Herzberg, 1996) (Herzberg's Two-Theory) เฮอริเบิร์ก ได้ทำการวิจัยด้วยเทคนิคเหตุการณ์สำคัญ (Critical Incident) ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจภายใต้การควบคุมของฝ่ายบริหาร จากการวิจัยสรุปได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความพึงพอใจในการทำงานมี 2 ประการได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยเกื้อหนุน (Motivation Factors and Hygiene Factors) ปัจจัยจูงใจเป็นส่วนที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และเกิดพฤติกรรมแสดงออกในการทำงานประกอบไปด้วย 1) ปัจจัยความสำเร็จ (Achievement) ความสำเร็จของงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน 2) ปัจจัยการยอมรับ (Recognition) การได้รับการยอมรับและยกย่องชมเชย 3) ลักษณะงาน (Work itself) งานมีความท้าทาย น่าสนใจ 4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) มีหน้าที่รับผิดชอบที่มีความสำคัญ 5) ความได้เปรียบ (Advancement) ลักษณะงานมีความก้าวหน้า พัฒนา ในทุกๆ ด้าน ส่วนปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ค่าตอบแทน โอกาสความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา สถานภาพในองค์กร ลักษณะการปกครอง นโยบายการบริหาร สภาพแวดล้อมการทำงาน สภาพความเป็นอยู่ และ ความปลอดภัยในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานของ จอห์น ล็อก (Locke, 1976) (Locke's Value Theory) ได้ให้นิยามความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า เป็นภาวะทางอารมณ์ซึ่งเป็นผลจากการรับรู้จากผลของการทำงาน หรือประสบการณ์การทำงานของบุคคลอื่น ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของลોકมาจากความต้องการของแต่ละบุคคลที่มีความแตกต่างกัน และความต้องการนั้นจะสอดคล้องกับสิ่งที่องค์กรจะให้ได้มาน้อยเพียงใด ถ้าความต้องการส่วนบุคคลตรงกับสิ่งที่ได้รับจากองค์กร

ความพึงพอใจจะสูง แต่ถ้าความต้องการสวนทางกับสิ่งที่องค์กรให้ ความพึงพอใจจะต่ำ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organization Citizenship Behavior) ออกแกนด์ (Organ, 1997) ได้ให้นิยามเอาไว้ว่า บทบาทที่พนักงานทำนอกเหนือจากหน้าที่ โดยที่ไม่มีรางวัลหรือสิ่งจูงใจเป็นสิ่งตอบแทนอย่างเป็นทางการ นิวสตรอม และเดวิด (Newstrom and Davis, 1997) ได้ให้นิยามเอาไว้ว่า พฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติต่องานหรือต่อผู้อื่นโดยสมัครใจ โดยแสดงออกในหลายสถานที่และหลายสถานการณ์ ซึ่งการปฏิบัติดังกล่าวจะช่วยให้เกิดความสำเร็จในองค์กร กรีนเบอร์ค และบาร์อน (Greenberg and Baron, 1997) ได้ให้นิยามเอาไว้ว่า การปฏิบัติของพนักงานที่นอกเหนือความต้องการในการทำงานที่เป็นทางการเป็นการปฏิบัติที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ ลูธาน (Luthans, 1998) ได้ให้นิยามเอาไว้ว่า พฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่มีส่วนร่วมกับองค์กรเกินกว่าบทบาทหน้าที่ในการทำงาน ผลจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน และความมีประสิทธิภาพขององค์กร จอร์จ และโจนส์ (George and Jones, 1999) ได้ให้นิยามเอาไว้ว่า พฤติกรรมที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติแต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร เป็น

พฤติกรรมที่จำเป็นต่อการอยู่รอด และประสิทธิภาพขององค์กร เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การรักษาทรัพยากรขององค์กร การแนะนำเพื่อพัฒนาทักษะในการทำงาน เป็นต้น มาร์ชเชน และ กิลโลว์ (Maschane and Gilnow, 2000) ได้ให้นิยามเอาไว้ว่า พฤติกรรมของพนักงานที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ประจำ เช่น การหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่ไม่มีประโยชน์ในการพัฒนา การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การมีความอดทนต่อความกดดัน การเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร และทำงานนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ปกติของตนเอง ดุบิน (Dubin, 1996) ได้ให้นิยามเอาไว้ว่า พฤติกรรมการทำงานด้วยความเต็มใจของพนักงานถึงแม้ว่าจะไม่ได้รับผลตอบแทนพิเศษ ซึ่งการทำงานดังกล่าวเป็นผลดีต่อองค์กร เช่น การปรับปรุงการทำงานในองค์กร มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งปริมาณและคุณภาพของผลผลิต เป็นต้น มูฮาเหม็ด และกริฟฟิน (Moorhead and Griffin, 1995) ได้ให้นิยามเอาไว้ว่า พฤติกรรมของบุคคลในการสนับสนุน ส่งเสริมให้เกิดผลทางบวกต่อองค์กร นอกจากนี้กรีนเบอร์ค (Greenberg and Baron, 1997) ได้ให้นิยามเอาไว้ว่า เป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากพฤติกรรมตามหน้าที่ และเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดความร่วมมือกันภายในองค์กร

กรอบแนวคิดงานวิจัย



สมมุติฐานการวิจัย

H_1 ความฉลาดทางสังคมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน

H_2 ความฉลาดทางสังคมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

H_3 ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

H_4 ความฉลาดทางสังคมมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความพึงพอใจในการทำงาน

ระเบียบวิธีวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ที่ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานของธนาคารของรัฐที่ทำงานในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม G*power กำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้สถิติ Correlation โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรธนาคารของรัฐ กำหนดค่า Effect Size เท่ากับ 0.15 ค่าความคลาดเคลื่อน (Alpha = 0.05 และค่า Power เท่ากับ 0.95 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 580 คน ในการวิจัยได้ปรับเพิ่มเป็นจำนวน 600 คน การสุ่มตัวอย่างโดยสุ่มตัวอย่างจากธนาคารของรัฐโดยนำรายชื่อของธนาคารของรัฐจำนวน 5 ชื่อ ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อเกษตรกรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ใช้วิธีการจับฉลากได้รายชื่อ 2 ธนาคารคือธนาคารออมสิน และธนาคารกรุงไทย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็นกลุ่มละ 300 คน โดยประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทั้งในสำนักงานใหญ่ และสาขาพื้นที่กรุงเทพฯ

ทำแบบสอบถามในระบบอินเทอร์เน็ตให้กับบุคลากรของธนาคารตอบกลับทางออนไลน์ตามความสมัครใจจนได้จำนวนครบตามที่ต้องการ

เครื่องมือในการวิจัย

ประกอบด้วย แบบสอบถาม 3 ชุด

ชุดที่ 1 แบบสอบถามความฉลาดทางสังคมของมหาวิทยาลัย University of Tromso (Tromso Social Intelligence Scale TSIS. 2001) ลักษณะคำถามเป็นมาตรวัดแบบประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ ซึ่งประกอบด้วย (1) การมีทักษะรับรู้และวิเคราะห์ The Social Information Process (SP) (2) การมีทักษะด้านสังคม The Social Skill (SS) และ (3) การมีทักษะในการตระหนักรู้ The Social Awareness (SA)

ชุดที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ของมหาวิทยาลัยมินนิโซต้า ((MSQ) MINNESOTA SATISFACTION QUESTIONNAIRE. 1977) ตามแนวคิดของ Weiss, Dawis, England & Lofquist (1967) ลักษณะคำถามเป็นมาตรวัดแบบประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ ซึ่งประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจภายในการทำงาน Intrinsic Job Satisfaction (2) ความพึงพอใจภายนอก (Extrinsic Job Satisfaction) และ (3) ความพึงพอใจทั่วไป (General Job Satisfaction)

ชุดที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ของ Organ (1988) ลักษณะคำถามเป็นมาตรวัดแบบประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ ประกอบด้วย (1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) (2) พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Courtesy) (3) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) (4) พฤติกรรมการสำนึกถึงผู้อื่น (Courtesy) และ (5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)

การหาคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

ขั้นที่ 1 ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity) ของแบบสอบถามโดยวิธีการให้ผู้เชี่ยวชาญแปลแบบสอบถามจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทยแล้วนำมาให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามจำนวน 5 ท่านเพื่อนำมาหาค่า IOC ได้ผลดังตาราง 1

ขั้นที่ 2 นำแบบสอบถามที่ทำการปรับปรุงแล้วทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอน บาร์ค (Cronbach's Alpha Coefficient) จากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน โดยแบบสอบถามในแต่ละข้อมีคะแนนผ่านเกณฑ์คือมากกว่า 0.60 ในทุกๆ ข้อ โดยมีผลสรุปดังตาราง 1

ตาราง 1

การหาค่า IOC และ Alpha's Cronbach

	IOC		Alpha's Cronbach
	จำนวนข้อ	ค่า IOC	
ความฉลาดทางสังคม			
- การมีทักษะรับรู้และวิเคราะห์	7	0.74	.860
- การมีทักษะด้านสังคม	7	0.91	.797
- การมีทักษะในการตระหนักรู้	7	0.66	.834
ความพึงพอใจในการทำงาน			
- ความพึงพอใจภายในงาน	12	0.95	.830
- ความพึงพอใจภายนอก	6	0.93	.903
- ความพึงพอใจทั่วไป	2	1.00	.700
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร			
- พฤติกรรมการช่วยเหลือ	4	0.95	.902
- พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม	4	1.00	.853
- พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา	4	0.90	.790
- พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	4	1.00	.774

ขั้นที่ 3 ทดสอบความตรงเชิงโครงสร้าง พบว่าความฉลาดทางสังคม ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีค่าความ

ตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ในด้านความตรงเชิงเหมือน (Convergent Validity) และความตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity) มีค่าดังต่อไปนี้

ตาราง 2

ค่าความตรงเชิงโครงสร้าง

	AVE	MSV	ASV	CR
- Social Intelligence	0.50	0.24	0.37	0.72
- Job Satisfaction	0.77	0.59	0.41	0.91
- Organization Citizenship Behavior	0.63	0.26	0.43	0.89

จากตาราง 2 เกณฑ์ของ Hair et al. (2010) ความตรงเชิงเหมือน Convergent Validity ต้องมีค่า CR (Composite Reliability) ค่าที่ยอมรับได้คือ 0.60 และถ้าอยู่ในระดับดีต้องมีค่ามากกว่า 0.70 ค่า CR มากกว่า AVE (Average Shared Variance) และค่า AVE มากกว่า 0.50 ส่วนความตรงเชิงจำแนก Discriminant Validity ต้องมีค่า AVE มากกว่าค่า MSV (Maximum Shared Variance) ซึ่งจากการทดสอบดังกล่าวพบว่าแบบสอบถามมีความกลมกลืนภายในและภายนอกเป็นอย่างดี

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาจากค่าสถิติต่างๆ ดังนี้ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square statistics) ดรชนีวัดระดับความสอดคล้อง (Goodness of Fit Index : GFI) ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแล้ว (Adapted Goodness of Fit Index : AGFI) ค่ารากกำลังสองเฉลี่ยของเศษมาตรฐาน (Standardized Root Mean Squared Residual) และ ค่ารากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณ (Root Mean Square Error of Approximation)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 396 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 อายุ 20 – 30 ปี จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2 รายได้ 20,000 – 40,000 บาท จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 ประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 ระดับการศึกษาปริญญาโทและสูงกว่า มากที่สุด 296 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3

2. ความฉลาดทางสังคมโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31, SD = 0.33$) โดยอันดับแรกคือ ทักษะรับรู้และวิเคราะห์ซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50, SD = 0.42$) รองลงมาคือ ทักษะทางสังคม และ ทักษะในการตระหนักรู้ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35, SD = 0.48, \bar{X} = 3.08, SD = 0.49$) ความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77, SD = 0.46$) โดยความพึงพอใจทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ความพึงพอใจภายนอก ($\bar{X} = 3.81, SD = 0.69$) รองลงมาคือ ความพึงพอใจทั่วไป ($\bar{X} = 3.79, SD = 0.49$) และ ความพึงพอใจภายนอก ($\bar{X} = 3.69, SD = 0.70$) สำหรับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96, SD = 0.46$) โดยความพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมากด้วย อันดับแรก คือ พฤติกรรม

ความสำนึกในหน้าที่ ($\bar{X} = 4.17$, $SD = 0.56$) อันดับสอง คือ พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม ($\bar{X} = 4.12$, $SD = 0.55$) อันดับสาม คือ พฤติกรรมการช่วยเหลือ ($\bar{X} = 4.02$, $SD = 0.59$) อันดับสี่ คือ พฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา ($\bar{X} = 4.01$, $SD = 0.48$) และ อันดับสุดท้ายคือ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ($\bar{X} = 3.94$, $SD = 0.51$)

3. ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า โมเดลโครงสร้างองค์ประกอบของความฉลาดทางสังคม ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ความฉลาดทางสังคม (SI) มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($DE = 0.14$, $p < 0.01$) และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในการทำงาน (JS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($IE = 0.29$, $p < 0.01$) และมีความแปรปรวนที่ถูกทำนายโดยความฉลาดทางสังคมร้อยละ 28.0 ($R^2 = 0.28$) ในระดับปานกลาง และเมื่อรวมค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง

0.14 และทางอ้อม 0.29 รวมเป็น 0.43 ซึ่งหมายความว่าความฉลาดทางสังคมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญ จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าวสอดคล้องกับผลการทดสอบพบว่า อิทธิพลทางตรงของความฉลาดทางสังคมส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานส่งผลไปยังพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความฉลาดทางสังคมมีอิทธิพลทางอ้อมไปยังพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอีกด้วย จึงสนับสนุนสมมุติฐานของงานวิจัยที่ว่า ความฉลาดทางสังคมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน (H_1) ความฉลาดทางสังคมมีอิทธิพลทางตรงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (H_2) ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (H_3) และความฉลาดทางสังคมมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความพึงพอใจในการทำงาน (H_4)

ตาราง 3

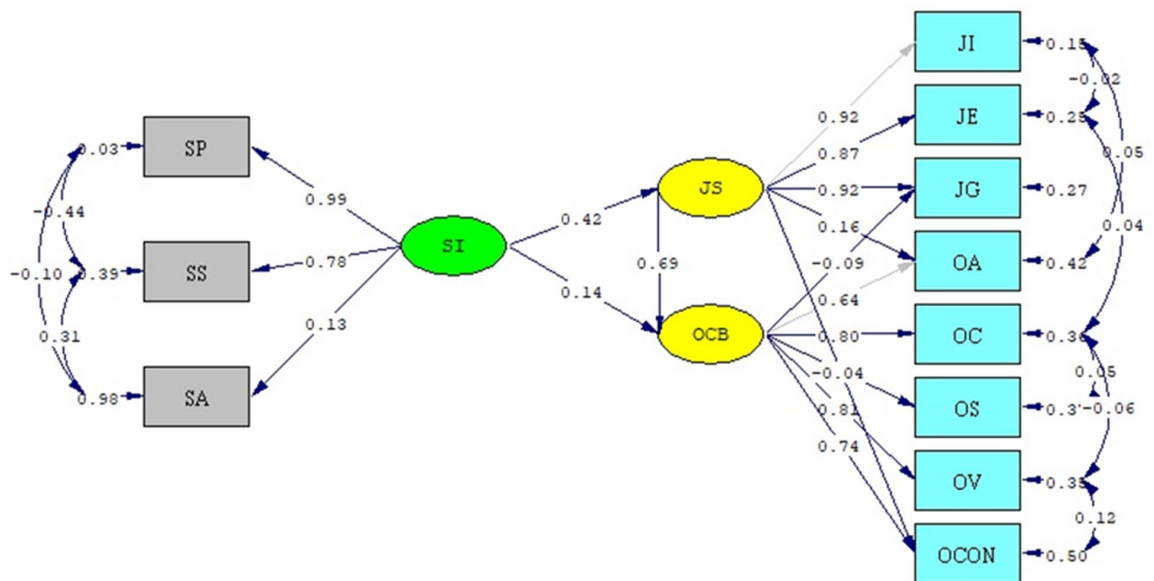
สัมประสิทธิ์ของอิทธิพลโดยรวมสอดคล้องกับสมมุติฐาน

สมมุติฐาน	ค่าอิทธิพล	ผลการทดสอบ
อิทธิพลทางตรง		
(SI $\rightarrow$ JS)	0.42**	สนับสนุนสมมุติฐาน (H1)
(SI $\rightarrow$ OCB)	0.14**	สนับสนุนสมมุติฐาน (H2)
(JS $\rightarrow$ OCB)	0.69**	สนับสนุนสมมุติฐาน (H3)
อิทธิพลทางอ้อม		
(SI $\rightarrow$ JS $\rightarrow$ OCB)	0.29**	สนับสนุนสมมุติฐาน (H4)

ตาราง 4

ค่าดัชนีความสอดคล้องและดัชนีเปรียบเทียบกับโมเดลความฉลาดทางสังคม ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ดัชนี	เกณฑ์	ค่าที่ได้	ผล
χ^2	ค่า χ^2 / df น้อยกว่า 2	1.33	ผ่าน
GFI	มากกว่า 0.90	0.98	ผ่าน
AGFI	มากกว่า 0.90	0.96	ผ่าน
CFI	มากกว่า 0.90	1.00	ผ่าน
NFI	มากกว่า 0.90	0.99	ผ่าน
RMR	น้อยกว่า 0.05	0.0056	ผ่าน
RMSEA	น้อยกว่า 0.05	0.027	ผ่าน
Sig	มากกว่า 0.05	0.107	ผ่าน



Chi-Square=38.72, df=29, p -value=0.10711, RMSEA=0.027

ภาพ 1 โมเดลการวัดความฉลาดทางสังคม ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

อภิปรายผลการวิจัย

เมื่อเปรียบเทียบโมเดลจำลองโครงสร้างระหว่างธนาคารของรัฐ พบว่า มีความสอดคล้องกับทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ความฉลาดทางสังคมมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความพึงพอใจในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่านจากความฉลาดทางสังคมไปยังพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Crowne (2009) ที่ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางสังคมนักศึกษา มหาวิทยาลัย Northeastern University USA ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางวัฒนธรรมและการแสดงออกทางวัฒนธรรม ผ่านความฉลาดทางสังคม และงานวิจัยของ Agbolou (2011) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ที่ศึกษาพนักงานบริษัทค้าปลีก ในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่าความฉลาดทางสังคมมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความพึงพอใจในการทำงาน

ส่วนในด้านความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้น งานวิจัยของ Mehboob and Bhutto (2012) ได้ศึกษาและพบว่าความพึงพอใจในการทำงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mozafari, Mohamad Mehdi, Asli, Mehrdad Nazari, Bejestani and Naghme Ghafori (2012) ศึกษาพนักงานบริษัทในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจกระตือรือร้นในการทำงานเป็นอย่างมาก และเมื่อพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรพบว่า สามารถพยากรณ์ได้ในระดับปานกลาง จากงานวิจัยและทฤษฎีดังกล่าวพบว่าความฉลาดทางสังคม ความพึงพอใจในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมี

ความสัมพันธ์ตามลำดับ และหากองค์กรสามารถปลูกฝังและเสริมสร้างให้พนักงานมีความฉลาดทางสังคม ความพึงพอใจในการทำงาน และเกิดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

เมื่อพิจารณาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะพบว่าความพึงพอใจในการทำงาน มีพนักงานที่มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร องค์กรจะประสบความสำเร็จมีประสิทธิภาพที่ดีในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Glawiggitt (2004) ศึกษาพนักงานฝ่ายต้อนรับบริษัทการบินไทย ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงาน ความฉลาดทางอารมณ์สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ความฉลาดทางสังคมเป็นตัวแปรสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร องค์กรทางธุรกิจสามารถใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกพนักงานในการสมัครงาน หรือใช้ในการทดสอบพนักงานที่ทำในปัจจุบัน เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาความฉลาดทางสังคมให้กับพนักงาน ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การอบรม การใช้กรณีศึกษา การสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล เป็นต้น ความฉลาดทางสังคมมีความเหมาะสมกับองค์การทางธุรกิจต่างๆ ได้แก่ ธุรกิจบริการ ธุรกิจที่ต้องติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ธุรกิจสื่อสารมวลชน ธุรกิจอื่นๆ

2. จากองค์ประกอบเชิงโครงสร้างแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงานกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ซึ่งหากองค์การทางธุรกิจต้องการให้เกิดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต้องสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานในด้านความพึงพอใจภายในอันได้แก่ การสร้างขวัญกำลังใจ การให้ความ

มั่นคง และความมั่นใจในการทำงาน เป็นต้น

3. องค์กรในปัจจุบันต้องการให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้ความสามารถที่รอบด้าน การมีความรู้และทักษะการทำงานแต่เพียงอย่างเดียวไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ในโลกยุคปัจจุบัน การฝึกฝนและการเสริมสร้างทักษะด้านความฉลาดทางสังคม รวมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะช่วยให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ในศาสตร์ใหม่ๆ ที่จำเป็นต่อการทำงานทั้งจากเพื่อนร่วมงานและข้อมูลข่าวสารรอบๆ ตัว ความสามารถในการเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของทักษะ

ความฉลาดทางสังคม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และทักษะดังกล่าวเป็นผลดีต่อการนำความรู้ไปใช้ในการต่อยอดพัฒนาใช้ประโยชน์ สร้างโอกาสในการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาความฉลาดทางสังคม การสร้างความพึงพอใจในการทำงาน และการสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เหมาะสมกับบริบทของสังคมไทยปัจจุบัน

References

- Agbolou, K. (2011). *Relationship Between Emotional Intelligence and Job Satisfaction: A Correlational Analysis of a Retail Organization*. United States: Proquest.
- Buzan, T. (2002). *The Power of Social Intelligence 10 ways to tap into your social genius*. New York: Harper Collins.
- Crowne K. A. (2009). The relationships among social intelligence, emotional intelligence and cultural intelligence. *Organization Management Journal*, 6(3), 148–63.
- Dubrin, J. (1996). *Effective Business Psychology*. Englewood Cliffs N.J: Prentice-Hall.
- George, J. M., & Jones, G. R. (1999). *Understanding and Managing: Organizational Behavior* (2nd ed.).Massachusetts: Addison – Wesley.
- Glawiggit, D. (2004). *The Relationship Between Emotional Intelligence, Personality, Job Satisfaction and service quality of the front line staff in Thai Airways International Public Company Limited*. Thesis (Industrial Psychology) Kasetsart University. [In Thai]
- Goleman, D. (2006). *Social intelligence: The New Science of Human Relationships*. New York: Arrow Books.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (1997) *Behavior in Organizational* (6th ed.). New Jersey: Prentice – Hall.
- Herzberg, F. (1993). *The Motivation to Work*. New Brurawick: Transaction. New York: John Wiley.
- Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. In Marvin D. Dennett, ed., *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* p.1342 Chicago: Rand McNally.

- Lock, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction in Marvin D. Dunnette Edition. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Ran McNally.
- Maschane, S. L., & Gilnow, M. A. (2000). *Organizational Behavior*. Boston: McGraw-Hill.
- Mehboob, F., & Bhutto, N. A. (2012). *Job satisfaction as a Predictor of Organizational Citizenship Behavior. A Study of Faculty Members at Business Institutes*. International Conference on Business, Economics, Management and Behavioral Sciences (ICBEMBS'2012) Jan. 7-8, 2012 Dubai.
- Moorhead, G., & Griffin, R. W. (1995). *Organizational behavior* (4th ed.). Boston: Houghton Mifflin.
- Motowidlo, S. J. (1997). Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. *Human Performance*, 10(2), 99–109.
- Mozafari, Mohamad Mehdi; Asli, Mehrdad Nazari; Bejestani & Naghme Ghafori. (2012). The relationship between seasonal employees' job satisfaction and organizational citizenship behavior. *African Journal of Business Management*, 6(20), 6234-6242
- Newstrom, J. W., & Davis, K. (1997). *Organizational behavior: Human behavior at work* (10th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Organ, D. W. (1997). Organizational Citizenship bBehavior: It's Construct Clean-up Time. *Human Performance*, 10(2), 85–97.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). *Emotional intelligence. Imagination, Cognition, and Personality*. New York : Basic Books.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. University of Minnesota, Minneapolis.