

โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และการรับรู้ความยุติธรรม ในองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

A CAUSAL RELATIONSHIPS MODEL BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE AND
PERCEPTION OF JUSTICE INFLUENCING TO ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
OF SUPPORTING STAFF OF RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY KRUNGTHREP

ศักดิ์ชัย จันทะแสง¹ และกันตภณ ธรรมวัฒนา²

Sakchai Jantasang¹ and Kantapol Thamwattana²

¹สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

²สำนักทรัพยากรมนุษย์ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

¹Office of Educational Quality Assurance, Rajamangala University of Technology Krungthep

²Human Resources Office, Panyapiwat Institute of Management

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพและตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ตัวแปรแฝงในโมเดลประกอบด้วยความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำนวน 296 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานโดยใช้โปรแกรม SPSS และวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยใช้โปรแกรม LISREL 8.80 ผลการวิจัยปรากฏว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาจากค่าสถิติไคสแควร์ เท่ากับ 49.95 ค่า df เท่ากับ 67 ค่า p เท่ากับ .515 ดัชนี GFI เท่ากับ .978 ดัชนี AGFI เท่ากับ .954 ดัชนี CFI เท่ากับ 1.000 ค่า SRMR เท่ากับ .030 ค่า RMSEA เท่ากับ .007 ตัวแปรทั้งหมดในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ร้อยละ 66 ความฉลาดทางอารมณ์และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยส่งผ่านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ จะส่งผลต่อบุคลากรในการปฏิบัติตนและ

ปฏิบัติงาน ดังนั้นมหาวิทยาลัยสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลดังกล่าวในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านต่างๆ เช่น การนำแบบทดสอบความฉลาดทางอารมณ์มาใช้ในการสรรหาบุคลากร หรือจัดโครงการอบรมและพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ให้บุคลากรเพิ่มขึ้น

คำสำคัญ: ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

Abstract

This research aimed to develop a causal relationship model between emotional intelligence and perception of justice that would influence to organizational citizenship behavior of supporting staff of Rajamangala University of technology Krungthep. It investigated three latent variables: emotion intelligence, perception of justice and organizational citizenship behavior. The model tested by the statistical analysis agreed with the empirical findings. The sample population included 296 office personnel selected by stratified random sampling. Basic statistics were carried out by a program package. The casual relationship was examined by LISREL. Consistency of the statistical and the empirical data also checked. The statistical analysis demonstrated satisfactory results: chi-square test=49.95, df=67, p-value=5.15, GFI=.954, AGFI=.978, CFI=1.000, SRMR=.030 and RMSEA=.007. All of the variables in the model accounted for 66% prediction of the behaviors. The emotional intelligence and perception of justice perceived by the samples were found to have positive influences on the organizational citizenship behavior. The emotional intelligence indirectly led to better behaviors through perception of justice occurring in the organization. The research finding indicate that emotion intelligence influences staff members' work behaviors and performances. Therefore the university should consider emotional intelligence when recruiting new supporting staff or run a project to enhance the personality trait of the existing staff.

Keywords: Emotional Intelligence, Organizational Justice Perception, Organizational Citizenship Behavior

บทนำ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคของการแข่งขันในแต่ละองค์กรจะต้องมีการปรับตัวเป็นอย่างมาก เนื่องจากกระแสของการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นตลอดเวลา การบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพของแต่ละองค์กรก็จะมีพิจารณาในส่วนของการสร้างการบริหารให้เหมาะสมตามสถานการณ์ส่งผลให้องค์กรต้องการบุคคลที่มีทักษะความรู้ และความสามารถสูง

ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่หวังผลรางวัล องค์การจึงให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ (Organizational Citizenship Behaviors: OCB) โดย Organ, Podsakoff & Mackenzie (2006) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองจากตัวของบุคคลที่นอกเหนือจากองค์การกำหนดซึ่งเป็นพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการพัฒนาประสิทธิผลขององค์การ ซึ่ง Organ จำแนกพฤติกรรม

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทน อดกลั้น ความสำนึกต่อหน้าที่ การให้ความร่วมมือ โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้นเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเอื้อต่อสังคมในลักษณะที่เป็นการกระทำนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ของตน รวมถึงพฤติกรรมเชิงบวกหลายๆ อย่างรวมกัน ซึ่งก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เกิดความสงบสุข มีบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน (Muchinsky, 2003)

บุคลากรที่มีความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) ที่ดีจะมีความสามารถในการปรับอารมณ์ สามารถบริหารจัดการตนเอง รวมทั้งมีความเข้าใจและสามารถจัดการกับอารมณ์ของบุคคลอื่นได้ดี ซึ่งความสามารถดังกล่าวถือเป็นทักษะหลักที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการดำเนินชีวิต (Goleman, 1998) ซึ่งความฉลาดทางอารมณ์เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยบุคคลในการปรับตัวในการดำเนินชีวิตได้เพราะบุคคลที่มีอารมณ์มั่นคง อยู่เสมอ เป็นคนที่สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมการทำงานต่างๆ ด้วยความกระตือรือร้น มีชีวิตชีวา มากกว่าบุคคลที่อารมณ์เสีย หงุดหงิด หรือไม่มีอารมณ์มั่นคงทางอารมณ์ เช่น โกรธจัดจนระงับอารมณ์ไม่ได้ ดีใจมากเกินไปจนขาดสติยังคิด หรือมักทำอะไรผิดพลาด บุคคลเหล่านี้จะปรับตัวเข้ากับสิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวได้ยาก จึงมีความสำคัญกับบุคคลอย่างมาก บุคคลที่จะดำรงอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขนั้นต้องเป็นคนที่มีความสุขทั้งทางกายและสุขภาพจิต การที่บุคคลจะมีสุขภาพจิตที่ดีก็ควรเป็นบุคคลที่มีอารมณ์ดี เมื่อประสบปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ก็สามารถใช้กลไกในการปรับตัวได้อย่างเหมาะสม เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นและสังคม และสามารถรักษาสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่นได้และบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง จะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ (Charbonneau & Nicol, 2002; Carmeli, 2003; อัมภารณ์ ชมเชี่ยวชาญ, 2552) สิ่งเหล่านี้เป็นแนวทางในการดำรงชีวิตในสังคมอย่าง

สร้างสรรค์มีประสิทธิภาพ

อีกปัจจัยหนึ่งซึ่งแสดงถึงควมมีประสิทธิภาพขององค์การ และมีส่วนช่วยในการสร้างบุคลากรที่ดี นั่นคือ เรื่องของความยุติธรรมในองค์การ และถ้าบุคลากรมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การจะส่งผลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคคล (Moorhead & Griffin, 2012) ถ้าบุคลากรรับรู้ได้รับการปฏิบัติ อย่างยุติธรรมตลอดระยะเวลาที่ได้ทำงานให้กับองค์การ ก็อาจจะก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การใช้ความพยายามในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ทำงานเป็นเวลานานกว่าที่องค์การได้กำหนดไว้ และพยายามทำงานให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การอย่างสูงสุด เท่าที่จะทำได้ (George & Jones, 2002) ในทางตรงข้าม การรับรู้ความยุติธรรมขององค์การก็อาจก่อให้เกิดพฤติกรรมในทางร้าย เช่น การลดความพยายามหรือความสามารถในการทำงานที่เขามีอยู่ลง หรือแม้กระทั่ง ลาออกในที่สุด ซึ่งการที่บุคลากรจะมีความรู้สึกว่าองค์การมีความยุติธรรมนั้นสามารถทำได้โดยการให้พนักงาน ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ ขององค์การซึ่งจะส่งผลให้เกิดความยุติธรรมในองค์การเพิ่มมากขึ้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาตัวแปร ความฉลาดทางอารมณ์และการรับรู้ความยุติธรรม ในองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยนำตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมาสร้างเป็นโมเดลเพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรและตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เพื่อให้ผลการวิจัยเป็นสารสนเทศแก่ผู้บริหาร มหาวิทยาลัยตลอดจนผู้เกี่ยวข้องสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ให้เข้ากับนโยบายการบริหารงานบุคคล และการพัฒนาองค์การทางด้านการศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพ

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior: OCB)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานในทางบวกที่เกิดขึ้นเองของพนักงานที่สนับสนุนกลุ่มงานและองค์กรให้ปฏิบัติงานอย่างราบรื่นโดยไม่หวังผลรางวัล และเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากข้อบังคับในการปฏิบัติงาน (Robbins & Judge, 2009) โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจำแนกออกเป็น 5 ด้าน (Organ, 1990; Organ, Podsakoff & Mackenzie, 2006) ดังนี้ 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) คือ พฤติกรรมของพนักงานในการร่วมแรงร่วมใจเพื่อการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานและงานเสร็จตามกำหนด ตลอดจนช่วยเหลือแนะนำผู้มาปฏิบัติใหม่ในการใช้เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ ต่างๆ 2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) คือ พฤติกรรมของพนักงานในการเคารพสิทธิของผู้อื่น เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาที่เกี่ยวกับการทำงาน การให้ความเอาใจใส่ต่อความรู้สึก หรือความต้องการของผู้อื่น รวมทั้งการแบ่งปันทรัพยากรร่วมกัน 3) พฤติกรรมความอดทน อดกลั้น (Sportsmanship) คือ พฤติกรรมของพนักงานในความทนทานต่อปัญหา ความยากลำบาก ความเครียดและความกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ 4) พฤติกรรมความสำนึกต่อหน้าที่ (Conscientiousness) คือ พฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กรอย่างสร้างสรรค์ เข้าร่วมประชุมเสนอข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรและถือแนวปฏิบัติในการพัฒนาองค์กร และ 5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) คือ พฤติกรรมที่พนักงานยอมรับกฎระเบียบ และข้อบังคับขององค์กร ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีความตรงต่อเวลา ทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อย ดูแลทรัพย์สินขององค์กร

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า การรับรู้และแปลความหมายข้อมูลว่าตนเองได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน (Distributive Justice) การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร (Interpersonal Justice) และความยุติธรรมด้านข้อมูลสารสนเทศ (Informational Justice) Greenberg (อ้างใน Moorhead & Griffin, 2012) ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคคล โดยบุคคลจะให้ความหมายความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับองค์กรในรูปแบบของการแลกเปลี่ยนทางสังคม หรือเป็นความสัมพันธ์ในเชิงการให้และการรับซึ่งหากเป็นการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่ดำเนินไปอย่างยุติธรรมแล้ว จะเป็นเหตุจูงใจให้บุคคลแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วยความสมัครใจ อย่างไรก็ตาม หากบุคคลรับรู้ว่าการแลกเปลี่ยนทางสังคมนั้นดำเนินไปอย่างไม่ยุติธรรม บุคคลมีแนวโน้มที่จะปรับเปลี่ยนรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับองค์กรเพื่อไม่ให้ตนเองเสียเปรียบองค์กร ดังนั้น หากบุคคลรับรู้และเชื่อว่าองค์กรได้ปฏิบัติต่อตนเองอย่างยุติธรรม บุคคลจะรักษาความสัมพันธ์ในรูปแบบการแลกเปลี่ยนทางสังคมนั้นไว้โดยการทุ่มเทและเสียสละในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรมากกว่าบทบาทหน้าที่ที่องค์กรกำหนด ซึ่งถือเป็นพฤติกรรมบทบาทพิเศษ แต่หากบุคคลรับรู้และเชื่อว่าองค์กรได้ปฏิบัติต่อตนเองอย่างไม่ยุติธรรม บุคคลจะปฏิบัติงานให้กับองค์กรเท่าที่จำเป็นตามบทบาทหน้าที่ที่องค์กรกำหนดเท่านั้น ซึ่งถือเป็นพฤติกรรมตามบทบาท

หน้าที่ เพื่อไม่ให้ตนเองถูกลงโทษและถูกเอารัดเอาเปรียบ โดยองค์กร (George & Jones, 2002; Muchinsky, 2003; Hellriegel & Slocum, 2004; Greenberg อ้างใน Moorhead & Griffin, 2012) ดังนั้น ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งส่งเสริมให้บุคคลแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือการที่บุคคลรับรู้ว่าการได้ปฏิบัติต่อตนเองอย่างยุติธรรม

ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

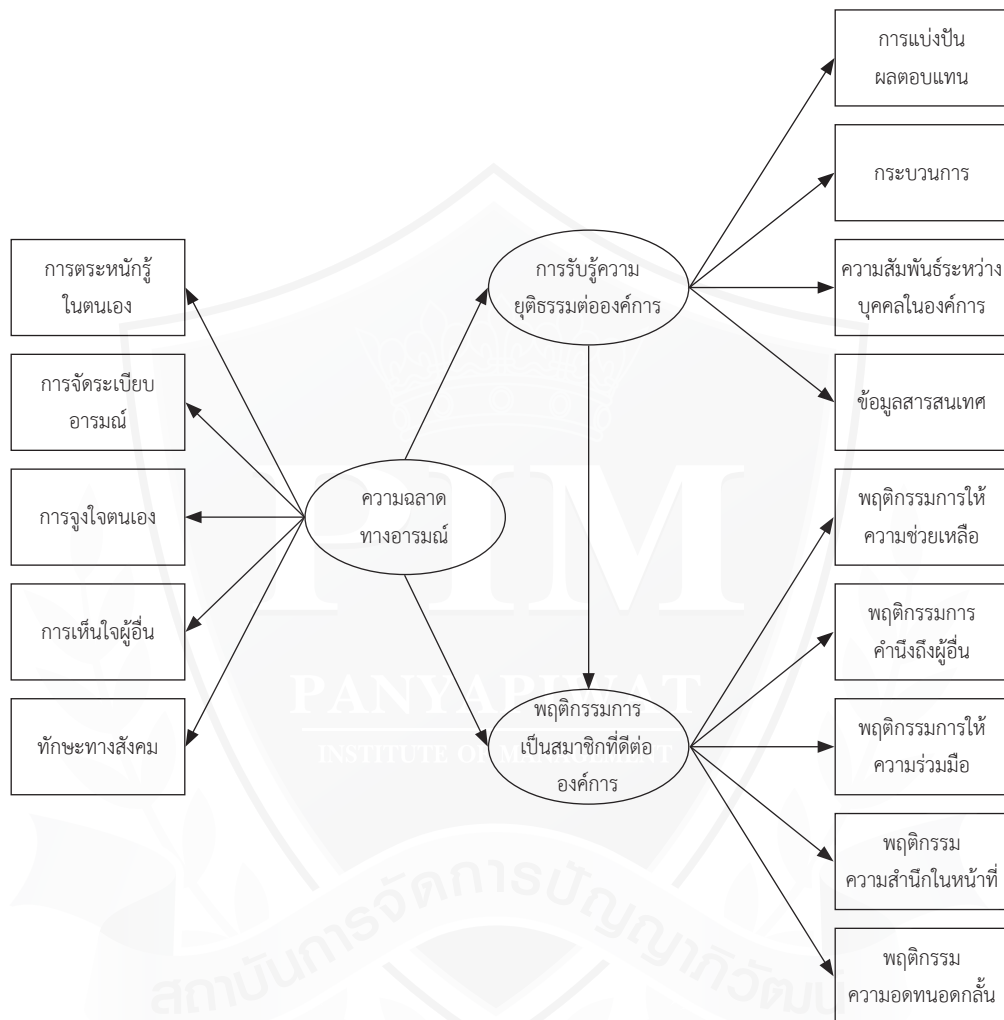
การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จากแนวคิดของโกเมน (Goleman, 1998) พบว่า คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient: EQ) คือ บุคคลที่มีความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและความรู้สึกของผู้อื่น เพื่อสร้างแรงจูงใจในตนเอง จนสามารถบริหารหรือจัดการกับอารมณ์ของตนเองและอารมณ์ที่เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและแสดงพฤติกรรมได้เหมาะสมกับสถานการณ์ ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน การตระหนักรู้ในตนเอง (Self-awareness) การจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง (Self regulation) การจูงใจตนเอง (Self motivation) การเห็นใจผู้อื่น (Empathy) และทักษะทางสังคม (Social skills) เนื่องจากการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานนั้น นอกจากจะขึ้นอยู่กับความสามารถส่วนบุคคลแล้วยังต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากผู้อื่นด้วย ดังนั้น ความฉลาดทางอารมณ์เป็นปัจจัยช่วยเพิ่มพฤติกรรมทางบวกในสังคม (Prosocial behaviors) เช่น การให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้อื่น มีความสามารถในการรับรู้และการปรับเปลี่ยนอารมณ์ผู้อื่น รวมถึงมีความสามารถในการรับมือต่ออารมณ์ที่รุนแรงที่อาจเกิดขึ้นในองค์กร โดยบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะเป็นผู้รับฟังที่ดี และรับฟังอย่างเห็นอกเห็นใจ (Empathy) และใช้ความสามารถทางอารมณ์ที่มีในการปรับเปลี่ยนอารมณ์บุคคลอื่น จากด้านลบมาเป็นด้านบวก สอดคล้องกับงานวิจัยของ

Lam & Kirby (2002), Charbonneau & Nicol (2002), Carmeli (2003), Modassir & Singh (2008), อำภรณ์ ชมเขียวชาญ (2552), พรทิภา วงศ์กันทรการ (2554), รัชฎา ดวงจันทา (2556) ดังนั้น บุคคลที่มีความสามารถในทางบวกจะเป็นผู้มีพฤติกรรมในสังคมทางบวก มีความสามารถในการสร้างสัมพันธ์กับผู้อื่นได้เป็นอย่างดีและเป็นบุคคลที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ทั้งนี้จากแนวคิดเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ แสดงให้เห็นว่า บุคคลที่มีความฉลาดในทางบวกเป็นบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง

จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้พัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จากแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ Organ (1990) แนวคิดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรของ Greenberg อ้างใน Moorhead & Griffin (2012) และแนวคิดความฉลาดทางอารมณ์ของ Goleman (1998) โดยแบบจำลองประกอบด้วยตัวแปร 3 ตัว เป็นตัวแปรเชิงสาเหตุ 2 ตัว คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความฉลาดทางอารมณ์ และตัวแปรตาม 1 ตัวแปร คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ตัวแปรทั้งหมดวัดจากตัวชี้วัด 14 ตัวแปร แบ่งเป็นการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร 4 ตัวชี้วัด คือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรและการรับรู้ความยุติธรรมต่อข้อมูลสารสนเทศ ความฉลาดทางอารมณ์ มีตัวชี้วัด 5 ตัว คือ การตระหนักรู้ในตนเอง การจัดระเบียบอารมณ์ การจูงใจตนเอง การเห็นใจผู้อื่นและทักษะทางสังคม และตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีตัวชี้วัด 5 ตัว คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

เมื่อนำตัวแปรทั้งหมดมาสรุปเป็นกรอบแนวคิด
โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความฉลาดทาง
อารมณ์และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่ส่งผลต่อ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากร
สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
สามารถแสดงได้ดังภาพประกอบที่ 1



ภาพที่ 1 โมเดลสมมติฐานความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และการรับรู้ความยุติธรรม
ในองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่าง
ความฉลาดทางอารมณ์และการรับรู้ความยุติธรรม
ในองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อ

องค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลกรุงเทพ

2. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลที่
พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สมมติฐานของการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า โมเดลสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนี้

1. โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2. ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

3. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำนวน 409 คน ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีการศึกษา 2556 ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างตามเกณฑ์ของ Hair et al. (2010) เสนอว่าเกณฑ์ขั้นต่ำสำหรับการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างขนาดตัวอย่างควรมีประมาณ 10 ต่อการประมาณค่า 1 พารามิเตอร์ โดยโมเดลในการวิจัยในครั้งนี้มีจำนวนที่ต้องการประมาณค่าทั้งหมด 28 พารามิเตอร์ ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจึงควรเท่ากับ $28 \times 10 = 280$ ตัวอย่าง ซึ่งครอบคลุมขนาดของกลุ่มตัวอย่างและเพียงพอต่อการวิเคราะห์ข้อมูล ($n > 200$) เพื่อการสร้างตัวแบบสมการโครงสร้าง (Madden & Dillion, 1982) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) สำหรับการเก็บตัวอย่างในครั้งนี้หลังจากที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเรียบร้อยแล้ว เมื่อนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว มีจำนวนข้อมูลที่ใช้ได้จริงในการวิจัยจำนวนทั้งสิ้น 296 ตัวอย่าง

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรสาเหตุ ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม จำนวน 3 ฉบับ ดังนี้

ฉบับที่ 1 แบบสอบถามวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ผู้วิจัยได้พัฒนามาจากแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ (Organ, 1990; Organ, Podsakoff & Mackenzie, 2006) จำแนกออกเป็น 5 ด้าน พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกต่อหน้าที่ และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่วัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี 5 ด้าน จำนวน 30 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .21 ถึง .76 และมีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .93

ฉบับที่ 2 แบบสอบถามวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามในการศึกษาในครั้งนี้ขึ้นโดยมีพื้นฐานมาจากแนวคิดของ Greenberg อ้างใน Moorhead & Griffin (2012) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร 4 ด้าน คือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมต่อข้อมูลสารสนเทศ มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่วัดความยุติธรรมในองค์กร 4 ด้าน จำนวน 20 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .22 ถึง .74 และมีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .91

ฉบับที่ 3 แบบสอบถามวัดความฉลาดทางอารมณ์ ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามในการศึกษาในครั้งนี้จากแบบสอบถามในงานวิจัยของอำภรณ์ ชมเขียวชาญ (2552) ตามแนวคิดของ Goleman (1998) ความฉลาดทางอารมณ์ 5 ด้าน คือ การตระหนักรู้ในตนเอง การจัดการระเบียบอารมณ์ การจูงใจตนเอง การเห็นใจผู้อื่น และทักษะทางสังคม มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่วัดความฉลาดทางอารมณ์ 5 ด้าน จำนวน 50 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .24 ถึง .79 และมีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .90

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงเหตุและผลที่

เกี่ยวข้องกับการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยการทดสอบโมเดลสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เพื่อประเมินค่าความกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และทดสอบโมเดลสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยการวิเคราะห์ด้วยโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น (Linear Structural Relationship Model: LISREL Model) เป็นการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงเส้นโดยจะแสดงให้เห็นว่า ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัยได้ส่งอิทธิพลในทางตรงหรือทางอ้อมไปยังตัวแปรตาม สำหรับเกณฑ์ในการตัดสินความกลมกลืนของโมเดลกับโมเดลข้อมูลเชิงประจักษ์ (Fit Measures) เพื่อตรวจสอบสมมติฐาน (พุลงศ์สุขสว่าง, 2556) สรุปดังตารางที่ 1

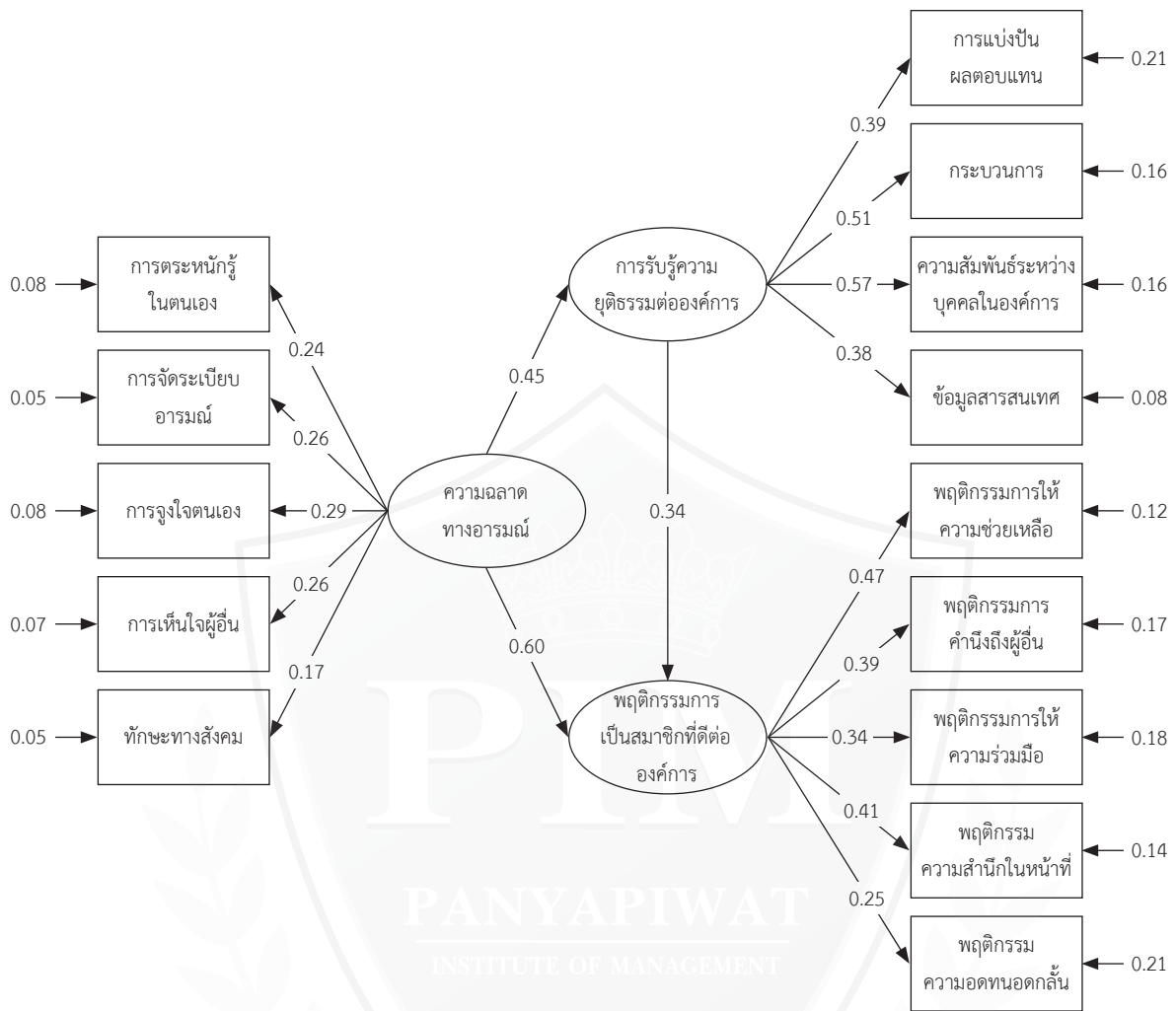
ตารางที่ 1 ค่าสถิติและเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล

สถิติที่ใช้ตรวจสอบ	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา
ค่าไคสแควร์ (Chi-Square : χ^2)	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือค่า $p > 0.05$
ดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI)	> 0.95
ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแล้ว (AGFI)	> 0.95
ดัชนี NFI (Normed Fit Index)	> 0.95
ดัชนี IFI (Incremental Fit Index)	> 0.95
ดัชนีระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI)	> 0.95
ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือมาตรฐาน (SRMR)	< 0.05
ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA)	< 0.05 หรือ 0.08

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่ส่งผล

ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ



ภาพที่ 2 ผลการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (N = 296)

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของตัวแปรแฝงในโมเดลตามสมมติฐาน (N = 296 คน)

ตัวแปรสาเหตุ	ตัวแปรผล					
	การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร			พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร		
	TE	DE	IE	TE	DE	IE
ความฉลาดทางอารมณ์	.45** (.07)	.45** (.07)	-	.75** (.06)	.60 (.07)	.15** (.03)
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร	-	-	-	.34** (.06)	.34** (.06)	-
สัมประสิทธิ์การทำนาย (R^2)	0.21			0.66		
$\chi^2 = 49.95$, $df = 67$, $p\text{-value} = .515$, $RMSEA = .000$ $RMR = .007$, $SRMR = .030$, $CFI = 1.000$, $IFI = 1.000$, $NFI = .987$, $GFI = .978$, $AGFI = .954$						

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

ผลการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานดังภาพประกอบที่ 2 และตารางที่ 2 ปรากฏว่าโมเดลตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี พิจารณาได้ค่าสถิติและดัชนีตรวจสอบความกลมกลืนที่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทุกค่า ได้แก่ ค่าสถิติไคสแควร์ (χ^2) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ $\chi^2 = 49.95$, $df = 67$, $p = 0.515$ ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ .987 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ .954 ดัชนีระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 1.000 ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือมาตรฐาน (SRMR) เท่ากับ .030 ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) เท่ากับ .000 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของตัวแปรตามคือ ตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมีค่าเท่ากับ .66 แสดงว่าตัวแปรทั้งหมดในโมเดลรวมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ร้อยละ 66

เมื่อพิจารณาอิทธิพลของตัวแปรแฝงในโมเดลที่พัฒนาขึ้นพบว่า ตัวแปรแฝงที่มีอิทธิพลรวมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมากที่สุด คือ ความฉลาดทางอารมณ์และการรับรู้ความยุติธรรมในการองค์การ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .60 และ .45 ตามลำดับสำหรับการพิจารณาเส้นทางอิทธิพลของตัวแปรแฝงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การพิจารณาตามลำดับของสมมติฐานในการวิจัยดังนี้

1. ความฉลาดทางอารมณ์ มีอิทธิพลรวมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เท่ากับ .75 โดยเป็นอิทธิพลทางตรงเชิงบวกเท่ากับ .60 และเป็นอิทธิพลทางอ้อมส่งผ่านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ เท่ากับ .15 แสดงว่าความฉลาดทางอารมณ์เป็นสาเหตุทำให้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเพิ่มขึ้น โดยเป็นสาเหตุทางตรงและทางอ้อมส่งผ่านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ความฉลาดทางอารมณ์ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ เท่ากับ .45 แสดงว่า

ความฉลาดทางอารมณ์เป็นสาเหตุโดยตรงที่ทำให้การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกจากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ เท่ากับ .34 แสดงว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การเป็นสาเหตุที่ทำให้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient: EQ) ของบุคลากรสายสนับสนุนส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ (Organizational Citizenship Behavior: OCB) กล่าวคือ บุคคลที่มีอารมณ์ในทางบวกจะเป็นผู้มีพฤติกรรมในสังคมทางบวก มีความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดีและเป็นบุคคลที่มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ทั้งนี้จากแนวคิดเรื่องความฉลาดทางอารมณ์แสดงให้เห็นว่าบุคคลที่มีอารมณ์ในทางบวกเป็นบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง ดังนั้นความฉลาดทางอารมณ์เป็นปัจจัยช่วยเพิ่มพฤติกรรมทางบวกในสังคม (Prosocial behaviors) เช่น การให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้อื่น มีความสามารถในการรับรู้และการปรับเปลี่ยนอารมณ์ผู้อื่น รวมถึงมีความสามารถในการรับมือต่ออารมณ์ที่รุนแรงที่อาจเกิดขึ้นในองค์การ โดยบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะเป็นผู้รับฟังที่ดี และรับฟังอย่างเห็นอกเห็นใจ (Empathy) และใช้ความสามารถทางอารมณ์ที่มีในการปรับเปลี่ยนอารมณ์บุคคลอื่นจากด้านลบมาเป็นด้านบวก (Lam & Kirby, 2002; Charbonneau & Nicol, 2002; Carmel, 2003; Solan, 2008; อภิภาภรณ์ ชมเขียวชาญ, 2552; พรทิภา วงศ์กันทรกร, 2554; รัชฎา ดวงจันทา, 2556) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Modassir & Singh (2008) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

ที่ทำการศึกษากับหัวหน้างาน พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของผู้บังคับบัญชาในด้านความสำนึกในหน้าที่และพฤติกรรม การให้ความช่วยเหลือ

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (Organizational Justice Perceptions: OJP) ของบุคลากรสายสนับสนุน ส่งผลกระทบด้านบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ (Organizational Citizenship Behavior: OCB) กล่าวคือ บุคลากรจะให้ความหมายของความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับองค์การในรูปแบบของการแลกเปลี่ยนทางสังคม หรือเป็นความสัมพันธ์ในเชิงการให้และการรับ ซึ่งหากเป็นการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่ดำเนินไปอย่าง ยุติธรรมแล้ว จะเป็นเหตุจูงใจให้บุคคลแสดงออกซึ่ง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้วยความ สมัยครใจ แต่หากบุคคลรับรู้และเชื่อว่าองค์การได้ปฏิบัติ ต่อตนเองอย่างไม่ยุติธรรม บุคคลจะปฏิบัติงานให้กับ องค์การเท่าที่จำเป็นตามบทบาทหน้าที่ที่องค์การกำหนด เท่านั้น ซึ่งถือเป็นพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่เพื่อไม่ให้ ตนเองถูกลงโทษและถูกเอารัดเอาเปรียบโดยองค์การ ดังนั้นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งส่งเสริมให้บุคคล แสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือ การที่บุคคลรับรู้ว่าองค์การได้ปฏิบัติต่อตนเองอย่าง ยุติธรรม Organ & Ryan (1995) กล่าวว่า ถ้าบุคลากร รับรู้ว่าจะปฏิบัติต่อพนักงานอย่างยุติธรรมย่อมจะ ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพราะการรับรู้ความยุติธรรมเป็นสิ่งสำคัญในการกำหนด พฤติกรรมของพนักงาน Cohen-Charash & Spector (2001) แต่หากบุคลากรรับรู้และเชื่อว่าองค์การปฏิบัติต่อ บุคลากรอย่างไม่ยุติธรรม บุคลากรก็จะปฏิบัติกับองค์การ เท่าที่จำเป็นตามบทบาทหน้าที่ที่องค์การกำหนดเท่านั้น (Organ & Bateman, 1991) ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้อง กับการศึกษาจากพนักงานของบริษัทขนาดกลาง 2 แห่ง ในประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 255 คน พบว่าการรับรู้ ว่าตนเองได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม

มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีต่อองค์การ (Moorman, 1991) และงานวิจัยของ Podsakoff et al. (2000) ได้ทำการศึกษาวินิจฉัยเรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพื่อตรวจสอบ วิพากษ์ทฤษฎีและงานวิจัยเชิงประจักษ์ ผลการศึกษา พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และความผูกพัน ต่อองค์การ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ถูกศึกษามากที่สุดในฐานะ ที่เป็นปัจจัยเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การ และสอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบว่า การรับรู้ ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (ภัทรนฤณ พันธุ์สีดา, 2543; อำพร พรพงษ์สุริยา, 2544; Niehoff & Moorman, 1993; Colquitt et al., 2001; George & Jones, 2002; Muchinsky, 2003; Hellriegel & Slocum, 2004; Moorhead & Griffin, 2012) และเมื่อบุคลากร รับรู้ว่าจะปฏิบัติต่อตนเองอย่างยุติธรรมในการแสดงออกโดยการ ให้เกียรติ ให้ความสำคัญ ให้ความเคารพต่อบุคลากร ด้วยความสุภาพและเคารพต่อสิทธิส่วนบุคคลและข้อมูล ข่าวสารภายในกระบวนการที่หน่วยงานนำเสนออย่าง ชัดเจนและถูกต้องเหมาะสม ซึ่งเป็นมูลเหตุจูงใจให้ บุคลากรแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อ องค์การ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่าง ความฉลาดทางอารมณ์และการรับรู้ความยุติธรรม ในองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ พบว่า ความฉลาดทาง อารมณ์ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การส่งผลต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ดังนั้นผู้วิจัย จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ของบุคลากรส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิก

ที่ดีต่อองค์กร ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยจึงควรส่งเสริมและพัฒนาให้บุคลากรเกิดการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและความรู้สึกของผู้อื่น เพื่อสร้างแรงจูงใจในตนเอง จนสามารถบริหารหรือจัดการกับอารมณ์ของตนเองและอารมณ์ที่เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และแสดงพฤติกรรมได้เหมาะสมกับสถานการณ์ ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเห็นใจผู้อื่น และด้านทักษะทางสังคม เนื่องจากความฉลาดทางอารมณ์เป็นปัจจัยช่วยเพิ่มพฤติกรรมทางบวกในสังคม เช่น การให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้อื่น มีความสามารถในการรับรู้และการปรับเปลี่ยนอารมณ์ผู้อื่น รวมถึงมีความสามารถในการรับมือต่ออารมณ์ที่รุนแรงที่อาจเกิดขึ้นในองค์กรและจะทำให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

2. จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรของบุคลากรส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยจึงควรส่งเสริมให้บุคลากรรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรในด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร และด้านการแบ่งปันผลตอบแทน ให้มีหลักเกณฑ์ที่ใช้เป็นมาตรฐานในมหาวิทยาลัยให้มากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรเกิดความสุขในการปฏิบัติงานโดยไม่คิดลาออกจากงานและมีความ

กระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติตนและปฏิบัติงานที่แสดงออกถึงการมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรสูงขึ้น ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่องค์กรคาดหวังในการปฏิบัติร่วมกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า ตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรสามารถอธิบายพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้ร้อยละ 66 ในการศึกษาครั้งนี้จึงควรจะมีการศึกษาปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ภาวะผู้นำ แรงจูงใจที่เอื้อต่อการทำงาน ความผูกพันในองค์กร เป็นต้น

2. เนื่องจากจำนวนตัวอย่างที่ศึกษาจำกัดเฉพาะบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพเท่านั้น การศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น และศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในสถาบันการศึกษาอื่นๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการนำผลการวิจัยไปใช้ในการหาแนวทางพัฒนาให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละสถาบัน

บรรณานุกรม

- พรทิภา วงศ์กันทรารกร. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างเชาว์อารมณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในงานโครงการ: กรณีศึกษาโครงการปริญญาตรีหลักสูตรนานาชาติแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ (ศศ.ม.) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พูลพงศ์ สุขสว่าง. (2556). *โมเดลสมการโครงสร้าง*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วัฒนาพานิช.
- ภัทรนถณ พันธ์สีดา. (2543). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: ศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรของรัฐแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- รวิษฐา ดวงจันทร์. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารโรงเรียนกับวัฒนธรรมองค์การในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขตภาคตะวันออก. *วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา*, 7(2), 70-81.
- อำพร พรพงษ์สุริยา. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อำภาภรณ์ ชมเขียวชาญ. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาล: กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ (ศศ.ม.) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Carmeli, A. (2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes: An examination among senior managers. *Journal of Managerial Psychology*, 18(8), 788-813.
- Charbonneau, D. & Nicol, A. (2002). Emotional intelligence and prosocial behaviors in adolescents. *Psychology reports*, 90(2), 361-370.
- Cohen-Charash, Y. & Spector, P. E. (2001). The role of justice in organizations: A meta analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86(2), 278-321.
- Colquitt, J. A., Conlon, D. E., Wesson, M. J., Porter, C. O. & Yee, N. K. (2001). Justice at the millennium: a meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 425-445.
- George, J. M. & Jones, G. R. (2002). *Understanding and Managing Organizational Behavior* (3rd ed.). NJ: Prentice-Hall.
- Golemen, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. New York: Bantam Book.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, H. E. & Tatham, R. L. (2010). *Multivariate Data Analysis*. (6th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Hellriegel, D. & Slocum, J. W. Jr. (2004). *Organizational Behavior* (10th ed.). OH: Thomson/South-Western.
- Lam, L. T. & Kirby, S. (2002). Is Emotional Intelligence an Advantage An Exploration of the Impact of Emotional and General intelligence on Individual Performance. *The Journal of Social Psychology*, 142, 33-143.
- 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.
- Modassir, A. & Singh, T. (2008). Relationship of Emotional Intelligence with Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Leadership studies*, 4(1), 3-21.

- Moorhead, G. & Griffin, R. W. (2012). *Managing organizational behavior* (10th ed.). South-Western, Cengage Learning: International Edition.
- Moorman, R. H. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship?. *Journal of Applied Psychology*, 76(6), 845-855.
- Muchinsky, P. M. (2003). *Psychology Applied to Work: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology* (7th ed.). CA: Wadworth/Thomson Learning.
- Niehoff, B. P. & Moorman, R. H. (1993). Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal*, 36(3), 527-556.
- Organ, D. W. & Bateman, T. S. (1991). *Organization Behavior* (4th ed.). Illinois: Irwin.
- Organ, D. W. & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 48, 775-812.
- Organ, D. W. (1990). "The motivational basis of organizational citizenship behavior: In Staw, B. M. & Cummings, L. L. (Eds.)". *Research in Organizational Behavior*. Greenwich, CT: JAI Press: 43-72.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M. & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*. Thousand OA: SAGE Publications.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B. & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behavior: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513-563.
- Robbin, S. & Judge, T. A. (2009). *Organizational Behavior* (12th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Solan, A. M. (2008). "The relationships between emotional intelligence, visionary leadership, and partial fulfillment citizenship behavior in continuing higher education". In partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy in Organizational Leadership of the regent University, UMI Number: 3325538

Translated Thai References

- Chomcheowchan, A. (2009). *The Relationship between Emotional Quotient Adversity Quotient and Organizational Citizenship Behavior of nurse: the case study in Governmental Hospital*. Thesis (MA), Thammasat University. [in Thai]
- Duangjunta, R. (2013). Relationship between Emotional Quotient of Administrators and School Organization culture under the office of secondary Educational Service Area in Eastern Region. *Journal of Educational Administration University*, 7(2), 70-81. [in Thai]

- Pansida, P. (2000). *The Relationship between the Perception of the Organizational justice and Organizational citizenship behavior: A Case Study of Operating Staff in the state organization of one*. Thesis (MA), Thammasat University. [in Thai]
- Pornpongsuriya, A. (2001). *Relationships between job satisfaction. Organizational Justice, and Organizational Citizenship behavior as Perceived by professional Nursing, Regional Hospital and medical centers*. Thesis Nursing Science, Chulalongkorn University. [in Thai]
- Suksawang, P. (2013). *Structural equation modeling*. Bangkok: Wattana Panich. [in Thai]
- Wongkunthakorn, P. (2011). *Relationships among Emotional Intelligence, Organizational Citizenship Behavior and Students' Satisfaction: A case study of the international Undergraduate Program*. Thesis (MA), Thammasat University. [in Thai]



Name and Surname: Sakchai Jantasang

Highest Education: Master Degree of Educational Research and Statistics, Srinakharinwirot University

University or Agency: Rajamangala University of Technology Krungthep

Field of Expertise: Research education and Statistics

Address: 2 Nanlinji Rd., Tungmahamek, Sathorn, Bangkok 10120



Name and Surname: Kantapol Thamwattana

Highest Education: Master Degree of Human Resource Management, Burapha University

University or Agency: Panyapiwat Institute of Management

Field of Expertise: Human Resource and Measurement

Address: 85/1 Moo 2, Chaengwattana Rd., Bang Talad, Pakkred, Nonthaburi 11120