



อิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร
ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

THE EFFECTS OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND PERCEIVED
ORGANIZATIONAL SUPPORT ON ORGANIZATIONAL COMMITMENT
OF RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY
PHRA NAKHON EMPLOYEES

ไตรภพ เรืองแก้ว
TRAIPHOP RURNGKAEW

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา 2559

ชื่อวิทยานิพนธ์	อิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ชื่อ สกุล	ไทรภาพ เรืองแก้ว
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา และคณะ	การจัดการ คณะบริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2559

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครจำแนกตามประเภทของบุคลากรสายสนับสนุน (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากบุคลากรสายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 235 คน และนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามมาทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา ในการวิเคราะห์ข้อมูลค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ในการสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความฉลาดทางอารมณ์ ระดับการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร และระดับความผูกพันต่อองค์กร สถิติเชิงอนุมานการค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Person's Product Moment Correlation Coefficient) สำหรับทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ(Multiple Regression Analysis) สำหรับทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ของบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับความผูกพันต่อองค์กร พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีความผูกพันต่อองค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร กับความผูกพันต่อองค์กรพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมของความฉลาดทางอารมณ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับต่ำ ด้านจิตใจอยู่ในระดับต่ำ และด้านการคงอยู่อยู่ในระดับต่ำมาก โดยทุกด้านของความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์ในเชิงบวกไปในทิศทางเดียวกัน และความสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมของการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านจิตใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการคงอยู่อยู่ในระดับปานกลาง และด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับปานกลาง โดยทุกด้านของความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร ในเชิงบวกไปในทิศทางเดียวกัน

และการวิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า (1) ความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ พบว่า ภาพรวมของความฉลาดทางอารมณ์ ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ ($P = 0.065$) และภาพรวมของการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ ($P = 0.000$) โดยค่า B ของการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กรเท่ากับ 0.048 หมายความว่า ถ้าการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ เพิ่มขึ้น 0.048 (2) ความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่ พบว่า ภาพรวมของความฉลาดทางอารมณ์ ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่ ($P = 0.445$) และภาพรวมของการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่ ($P = 0.000$) โดยค่า B ของการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กรเท่ากับ 0.057 หมายความว่า ถ้าการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่เพิ่มขึ้น 0.057 (3) ความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน

พบว่า ภาวกรรมของความฉลาดทางอารมณ์ มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน ($P = 0.003$) โดยค่า B ของความฉลาดทางอารมณ์เท่ากับ 0.015 หมายความว่า ถ้าความฉลาดทางอารมณ์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐานเพิ่มขึ้น 0.015 และ ภาวกรรมของการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน ($P = 0.000$) โดยค่า B ของการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กรเท่ากับ 0.059 หมายความว่า ถ้าการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐานเพิ่มขึ้น 0.059



Thesis Title The Effects of Emotional Intelligence and Percieved Organizational Support on Organizational Commitment of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon employees.

Author Traiphop Rungkaew

Degree Title Master of Business Administration (M.B.A.)

Academic Year 2016

ABSTRACT

This research was aimed to (1) study the emotional intelligence, perceived organizational support, and the organizational commitment of the supporting staff working at Rajamangala University of Technology Phra Nakhon categorized by work fields, (2) study the relationship between emotional intelligence, perceived organizational support, and the organizational commitment of the supporting staff working at Rajamangala University of Technology Phra Nakhon categorized by work fields, and (3) to study the influence of emotional intelligence, perceived organizational support, and the organizational commitment of the supporting staff working at Rajamangala University of Technology Phra Nakhon categorized by work fields. The survey data was collected by a questionnaire from 235 staff working at Rajamangala University of Technology Phra Nakhon. The data analysis relied on descriptive statistics to analyze the frequency and percentage for the general summary of the respondents. Average mean and standard deviation were applied to analyze the data on the level of emotional intelligence, the awareness levels of the corporate support, and the level of the organizational commitment. Pearson's product moment correlation coefficient was used for the first test and the multiple regression analysis for the second test.

The research results were found that Rajamangala University of Technology Phra Nakhon staff's emotional Intelligence and the support recognition were in high level in the overall.

The hypothesis testing revealed the relationship of emotional intelligence, the perceived organizational support, and the commitment to the organization Rajamangala University of Technology Phra Nakhon staff in terms of norm was low as well as the emotional aspect. The lowest level was the staff persistence. In all commitment aspects the relationship between the overall perceived organizational support was positively related to their organizational commitment which were average concerning the aspects of emotion and persistence. Every aspect was related to the organizational commitment was accordingly positive.

The analysis on emotional intelligence and perceived organizational support affected the commitment of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon staff at the statistically significant at the 0.05: (1) it was found that psychologically, the overall emotional intelligence did not affect organizational commitment ($P = 0.065$). The overall perceived organizational support had a psychological influence on the organizational commitment ($P = 0.000$) with B value of the perception of organizational support at 0.048, meaning that if the perceived support of the organization increases one unit of psychological commitment, there will be an increase of 0.048 persistence; (2) the commitment concerning the persistence revealed that the overall emotional intelligence did not influence the of organizational commitment, ($P = 0.445$) and the overall perceived organizational support influenced the organizational commitment with the persistence ($P = 0.000$) as the B value of the organizational support was 0.057, meaning that if the perception of the organization support increase for one unit, the persistence will constantly increase at 0.057; (3) the organizational commitment relating to the norm aspect revealed the overall emotional intelligence affected the organizational commitment, ($P = 0.003$) with the B value of the emotional intelligence at 0.015, meaning that if one unit of the emotional intelligence increases, there will be 0.015 increase in the norm aspect. The overall perceived organizational support influenced the organizational commitment in the aspect of norm, ($P = 0.000$) with the B value on the perception of organizational support of 0.059,

meaning that if the perceived organizational support increases for a unit, there will be an increase on the norm aspect at 0.059.



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ เรื่องอิทธิพลของความคาดหวังทางอารมณ์ และการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมนต์พระนคร เล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้เพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาจากบุคคลหลายท่าน

ขอขอบพระคุณ ดร.ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี ที่กรุณาสละเวลาในการให้คำปรึกษา และแนะนำ ข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ตลอดจน ตรวจทานแก้ไข จนวิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมนต์พระนคร ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูล ตอบแบบสอบถาม จนวิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จด้วยดี

ท้ายสุดขอขอบคุณสมาชิกในครอบครัวทุกคนที่คอยช่วยเหลือ สนับสนุนและให้กำลังใจ จนทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ไตรภพ เรืองแก้ว



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	ง
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ	ฅ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ท
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 สมมติฐานของการวิจัย	4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.5 คำนิยามศัพท์	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	15
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร	19
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
2.5 ตารางสรุปการทบทวนวรรณกรรม	27
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	40
3.3 การหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	42
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	43
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	44
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	45
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	46
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	75
5.2 อภิปรายผล	77
5.3 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย	81
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	81
บรรณานุกรม	82
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	87
ภาคผนวก ข หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม เพื่อประกอบทำวิทยานิพนธ์	89
ภาคผนวก ค ตัวอย่างแบบสอบถาม	93
ภาคผนวก ง ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ (IOC)	103
ภาคผนวก จ ความเป็นมาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	126
ประวัติผู้วิจัย	132

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	กรอบแนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ 12
2.5	สรุปการทบทวนวรรณกรรม 27
3.1	แสดงจำนวนบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 39
4.1	ค่าความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ (n = 235) 46
4.2	ค่าความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ (n = 235) 46
4.3	ค่าความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 235) 47
4.4	ค่าความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของบุคลากร (n = 235) 48
4.5	ค่าความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน (n = 235) 48
4.6	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความฉลาดทางอารมณ์ ของบุคลากร สายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครในภาพรวม (n = 235) 49
4.7	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความฉลาดทางอารมณ์ ของบุคลากร สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (n = 235) 50
4.8	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความฉลาดทางอารมณ์ ของบุคลากร สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการควบคุมตนเอง (n = 235) 51
4.9	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความฉลาดทางอารมณ์ ของบุคลากร สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการจูงใจตนเอง (n = 235) 52
4.10	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความฉลาดทางอารมณ์ ของบุคลากร สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (n = 235) 53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความฉลาดทางอารมณ์ ของบุคลากร สายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านทักษะ ทางสังคม (n = 235)	54
4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในภาพรวม (n = 235)	55
4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านความยุติธรรมในองค์กร (n = 235)	56
4.14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (n = 235)	57
4.15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านสภาพ การทำงาน (n = 235)	58
4.16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากร สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในภาพรวม (n = 235)	59
4.17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากร สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านจิตใจ (n = 235)	60
4.18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากร สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการคงอยู่ (n = 235)	61
4.19 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากร สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านบรรทัดฐาน (n = 235)	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.20	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์ภาพรวมกับความผูกพันต่อองค์กรรายด้าน (n = 235)	63
4.21	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กรภาพรวมกับความผูกพันต่อองค์กรรายด้าน (n = 235)	64
4.22	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ ของการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของตัวแปร โดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (n = 235)	65
4.23	การตรวจสอบตัวแปรที่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ ของบุคลากรสายสนับสนุน ภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (n = 235)	66
4.24	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ ของบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (n = 235)	66
4.25	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่ ของการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของตัวแปร โดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (n = 235)	67
4.26	การตรวจสอบตัวแปรที่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (n = 235)	68
4.27	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่ ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (n = 235)	69
4.28	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน ของการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของตัวแปร โดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (n = 235)	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.29	การตรวจสอบตัวแปรที่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (n = 235)	70
4.30	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กร กับความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน ของบุคลากร สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (n = 235)	71



สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1.1	กรอบแนวความคิดในการวิจัย	7
2.1	โมเดลเกี่ยวกับสมรรถนะของความฉลาดทางอารมณ์	12



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา นับเป็นการจัดการศึกษาที่มีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ เพราะสถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่รับผิดชอบในการผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ในวิชาการชั้นสูง เพื่อออกไปรับผิดชอบในภารกิจต่างๆ ของสังคม ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 มาตรา 80 ว่าด้วยบทบาทของสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม แผนการศึกษาแห่งชาติ กฎหมายเพื่อพัฒนากการศึกษาของชาติ การพัฒนาคุณภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาให้ก้าวหน้าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก เพื่อพัฒนามาตรฐานคุณภาพการศึกษาให้เท่าเทียมและสอดคล้องกับแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาวิจัยจากรัฐ ส่งเสริมและสนับสนุนความรู้รักสามัคคีและการเรียนรู้ ปลุกจิตสำนึก และเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีของชาติ ตลอดจนค่านิยมอันดีงามและภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 และ(ฉบับที่ 3) พ.ศ.2553 จากความสำคัญดังกล่าวมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จึงมีเจตนารมณ์ให้การจัดการศึกษาเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข โดยหลักในการจัดการศึกษาคือ เป็นการศึกษาตลอดชีวิตสำหรับประชาชน สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา และพัฒนาสาระและกระบวนการเรียนรู้ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประจำปีการศึกษา 2557 – 2561 กองนโยบายและแผน)

ปัจจุบันแต่ละองค์กรต่างมีจุดมุ่งหมายสำคัญที่ต้องการให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในการทำงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้ ต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคคลแต่ละฝ่ายภายในหน่วยงาน ดังนั้น องค์กรทั้งหลายไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชนจึงพยายามหาทางที่จะปรับปรุงการบริหารงานด้านต่างๆ ให้ดีขึ้นซึ่งในการปรับปรุงการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ ในทางการจัดการนั้นมีปัจจัยที่สำคัญ 4 ประการ

ได้แก่ คน (Man) การจัดการ (Management) เงิน (Money) วัสดุและอุปกรณ์ (Material) ซึ่งคนถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะคนเป็นผู้ขับเคลื่อนการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้นการบริหารงานบุคคลจึงเป็นภารกิจที่สำคัญ ของผู้บริหารต้องใช้ความรู้และความเข้าใจถึงหลักการจัดการทรัพยากรบุคคล จะต้องดูแลให้มีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอกับการบริหารงาน และจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ตลอดจนรักษาให้สมาชิกในองค์กรได้ทุ่มเทจิตใจให้กับองค์กรด้วยความเต็มใจ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (ณัฐชัย วงศ์สุภลักษณ์, 2552)

ในอดีตองค์กรให้ความสำคัญกับความสามารถเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตามพนักงานที่เก่ง หรือมีความสามารถอาจไม่ใช่บุคคลที่ประสบความสำเร็จหรือมีความสุขเสมอไป บุคคลที่จะประสบความสำเร็จได้นั้น จะต้องอาศัยเรื่องของความฉลาดทางอารมณ์ มาสนับสนุนความรู้ ทักษะ และความสามารถของตนด้วย ด้วยเหตุนี้ความฉลาดทางอารมณ์ จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ และความสำเร็จในการทำงานเนื่องจากความฉลาดทางอารมณ์ช่วย เพิ่มคุณค่าในความเป็นมนุษย์ให้เปี่ยมไปด้วย ความสุขเข้าใจต่อตนเองและระหว่างเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน เพิ่มพูนการพัฒนาตนเอง และประสิทธิภาพการทำงานด้วย (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2551 : 6)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งซึ่งส่งผลให้เกิดพฤติกรรมทางบวกของพนักงานที่เกิดขึ้นภายในองค์กร จากการสังเคราะห์งานวิจัยในอดีตเป็นจำนวนมาก โรเดน และ ไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoades และ Eisenberger 2002, pp. 698-700 อ้างถึงใน พณีพรพรณ วงศ์เบ็ง, 2553 : 1-2) พบว่า การได้รับการเอาใจใส่ดูแลที่ดีจากองค์กร 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความยุติธรรมในองค์กร ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงาน จะส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจงาน และความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร (Rhoades, Eisenberger, และ Armeli 2001, pp. 825-829 พณีพรพรณ วงศ์เบ็ง, 2553 : 1-2) ทำการศึกษาการสนับสนุนจากองค์กร และอธิบายว่าเมื่อพนักงานรับรู้ว่าตนได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากองค์กร จะทำให้พนักงานรู้สึกที่ต้องตอบแทนคืนแก่องค์กร โดยแสดงผ่านความผูกพันต่อองค์กรและการทุ่มเททำงานเพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรใส่ใจขององค์กรเกี่ยวกับ ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน การเห็นคุณค่าของผลงาน รวมถึงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน สิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นภาระหน้าที่ที่จะต้องทำพฤติกรรมที่สนับสนุนเป้าหมายขององค์กร เพื่อช่วยเหลือองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยผ่านความผูกพันทางความรู้สึกต่อองค์กร และความพยายามช่วยเหลือองค์กรมากขึ้น ถ้าหากพนักงานรับรู้ว่าได้รับ

การสนับสนุนจากองค์กรเพิ่มมากขึ้น พนักงานก็จะตอบแทนผลประโยชน์ต่างๆ ให้กับองค์กรมากขึ้นเท่านั้น โดยการทุ่มเททั้งแรงกายและแรงใจทำงานให้กับองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้รับความสนใจจากผู้บริหารและองค์กรต่างๆ เป็นอย่างมากเนื่องจากมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรที่ดีขึ้นของพนักงาน ซึ่งพนักงานอาจจะแสดงออกมาในรูปของความพยายามที่ดีขึ้นในการทำงาน การเข้าร่วมกิจกรรม ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับเป้าหมายขององค์กร

และอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญหลังจากการได้เข้าปฏิบัติงานในองค์กรแล้ว คือความผูกพันต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อบุคลากรมีความรู้สึกทางบวกกับองค์กร มีการแสดงออกทางพฤติกรรมอย่างชัดเจนว่ารู้สึกรัก และภาคภูมิใจในองค์กรของตนเอง ยอมรับค่านิยมขององค์กรรวมถึงเข้าใจวัฒนธรรมขององค์กร ทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ และต้องการที่จะปฏิบัติงานเป็นในองค์กร ไม่มีความคิดที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรยังมีผลต่อการรักษาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร โดยทำให้เขาอยู่ในองค์กรอย่างมีความสุขโดย อเลน และเมเยอร์ (Allen and Meyer 1991, pp. 61-65 อ้างถึงใน วรวิรัตน์ ภัทรพิริยานนท์, 2553 : 5) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรคือ ความรู้สึกของบุคคล และพฤติกรรมที่บุคคลแสดงต่อองค์กรที่อยู่โดยยอมรับจุดมุ่งหมายขององค์กรเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร และต้องการอยู่กับองค์กรต่อไป

จากที่กล่าวมาข้างต้น ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้ เช่น ความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งในการปฏิบัติงานในองค์กรจะต้องมีการติดต่อประสานงานกับบุคคลเป็นจำนวนมาก อาจทำให้เกิดความขัดแย้ง หรือความไม่พอใจเกิดขึ้น หากบุคลากรไม่มีการจัดการอารมณ์ที่เหมาะสม ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหา กับเพื่อนร่วมงานจึงลาออกจากองค์กร ส่งผลให้องค์กรต้องสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ การรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร เมื่อบุคลากรได้รับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์กร จะทำให้มีความมุ่งมั่น และทุ่มเทในการปฏิบัติงาน และส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น ซึ่งความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร นั้นอาจส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรได้

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อศึกษาอิทธิพลความฉลาดทาง

อารมณ์ และการรับรู้การสนับสนุนองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ในด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน ผลที่ได้จากการวิจัยเพื่อนำไปเป็นข้อในการพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครจำแนกตามประเภทของบุคลากรสายสนับสนุน

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครมีความสัมพันธ์กัน

1.3.2 ความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ด้านเนื้อหา ศึกษาอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้จากการสนับสนุนขององค์กร ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.4.2 ด้านประชากร บุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครจำนวน 235 คน

1.4.3 ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

1.4.3.1 ตัวแปรอิสระได้แก่

1. ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient) ตามแนวคิดทฤษฎีของ โกลแมน (Goleman 1998 อ้างถึงใน วีระวัฒน์ บันนิตามมัย, 2551, หน้า 83 – 87) ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้ตนเอง ด้านการควบคุมตนเอง ด้านการสร้างแรงจูงใจ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเราและด้านทักษะทางสังคม

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support) ตามแนวคิดของ โรเดน และ ไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoades และ Eisenberger 2002, pp. 698-700 อ้างถึงใน พณีพรรณ วงศ์เบ็ง, 2553 : 12-13) ได้แก่ ด้านความยุติธรรมในองค์กร ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ด้านการสภาพการทำงาน

1.4.3.2 ตัวแปรตาม ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ตามแนวคิดของ เมเยอร์ และอัลเลน (Allen and Meyer 1991 อ้างถึงใน วรฉัตรณ์ ภัทรพิริยานนท์, 2553 : 56 – 57) ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน

1.5 คำนิยามศัพท์

1.5.1 บุคลากรสายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร หมายถึง กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมดภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกออกเป็น พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างชั่วคราว

1.5.2 ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในการตระหนักรู้ความคิด ความรู้สึก ในภาวะต่างๆ และแสดงอารมณ์ออกมาได้อย่างเหมาะสม สามารถควบคุมจัดการอารมณ์ของตนเองได้เป็น

อย่างดี และตอบสนองความต้องการของผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม สร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.5.3 การรับรู้จากการสนับสนุนขององค์กร หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้รับรู้ถึงการสนับสนุนช่วยเหลือจากองค์กร หัวหน้างาน ผู้บริหารหรือตัวแทนองค์กร ผ่านการกระทำใดๆ ที่แสดงถึงการยอมรับเห็นคุณค่าและให้ความสำคัญตลอดจนการดูแลเอาใจใส่บุคลากร และตอบสนองความต้องการของบุคลากรในด้านต่างๆ

1.5.4 ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แสดงความรู้สึกลึกออกมาในรูปของการกระทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายด้วยความเต็มใจในการปฏิบัติงานโดยบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรเสมอ

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

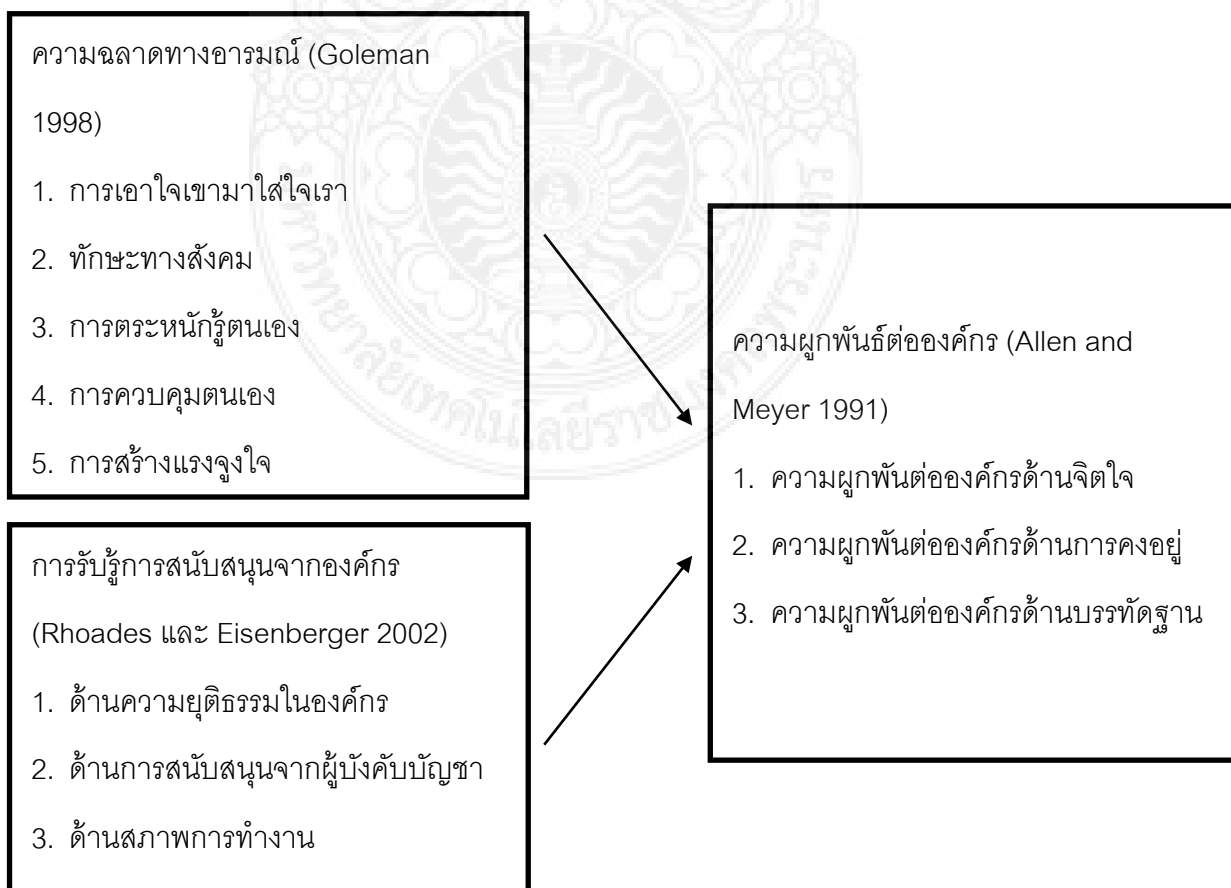
1.6.1 ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาบุคลากร

1.6.2 ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กร

1.7 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้พัฒนากรอบแนวคิดนี้ ทฤษฎีความฉลาดทางอารมณ์ของ Goleman 1998 ซึ่งได้เสนอกรอบแนวคิดของความฉลาดทางอารมณ์ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ การตระหนักรู้ตนเอง การควบคุมตนเอง การสร้างแรงจูงใจ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา และทักษะทางสังคม ทฤษฎีการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กรของ Rhoades และ Eisenberger 2002 ซึ่งได้ศึกษาปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กรคือ ความยุติธรรมในองค์กร การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับบัญชา และสภาพการทำงาน และทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของ Allen และ Meyer 1991 ได้พูดถึงทฤษฎีที่ใช้ในการวัดทัศนคติด้านความผูกพันต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน โดยเขียนออกมาเป็นกรอบแนวคิดดังนี้

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเกี่ยวกับอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ที่มีต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้ศึกษาค้นคว้าจากแนวคิดและทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 ตารางสรุปการทบทวนวรรณกรรม

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์

2.1.1 ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์

โกลแมน (Goleman 1998: 95 อ้างถึงใน สฐิติพร เขมกรม ,2552 : 14) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ว่าความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเอง และผู้อื่นเพื่อการสร้างแรงจูงใจในตัวเอง บริหารจัดการอารมณ์ต่างๆ ของตน และอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ต่างๆ ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

Peter Salovey และ John D. Mayer 1990 (อ้างถึงใน วีระวัฒน์ ปันนิตามัย ,2551 : 34 – 35) ได้ให้นิยามของคำว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะรู้เท่าทันในความคิด ความรู้สึก และภาวะอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้ นอกเหนือจากการติดตามกำกับควบคุมได้แล้ว บุคคลพึงรู้จักแยกแยะและใช้ข้อมูลเหล่านี้ให้เกิดประโยชน์เพื่อชี้นำความคิดและการกระทำของตนเอง และในปี 1997 Mayer และ Salovey ได้ให้นิยามใหม่เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ โดยขยายความในส่วนของความคิดที่เกี่ยวกับความรู้สึกและอารมณ์เข้าไปด้วย เขาได้ให้นิยามของความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นความสามารถในการ

- รับรู้ ประเมิน และแสดงอารมณ์ออกมาได้อย่างเหมาะสม
- เข้าถึง และหรือสร้างความรู้สึที่ดี ที่เกื้อกูลความคิดได้
- เข้าใจอารมณ์และกระบวนการของอารมณ์ได้ดี
- คิดใคร่ครวญและควบคุมอารมณ์ได้ดี ในทางที่ส่งเสริมความเจริญของงาม

ของสุขภาพจิตและเชาวน์ปัญญา

คูเปอร์ และซาวาฟ (Cooper & Sawaf, 1997 อ้างถึงใน สิริวิภา โรจนรัตนางกูร ,2554 : 23) ได้ให้คำจำกัดความของ ความฉลาดทางอารมณ์ว่า ความฉลาดทางอารมณ์คือ ความสามารถของบุคคลในการรับรู้ เข้าใจ มีไหวพริบในการประยุกต์ให้พลังทางอารมณ์ซึ่งเป็นรากฐานของพลังงานมนุษย์ เพื่อทำความเข้าใจตนเองและผู้อื่นซึ่งอยู่แวดล้อมตนเองได้ และยังสามารถสื่อสาร และโน้มน้าวผู้อื่นได้อีกด้วย

นันทยา นามบุตร (2556 : 29) สรุปไว้ว่าความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการตระหนักรู้ถึงอารมณ์ ความรู้สึกของตนเอง สามารถควบคุมจัดการอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม รวมถึงสามารถรับรู้เข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น และตอบสนองความต้องการ ของผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม มีทักษะและสัมพันธภาพทางสังคมที่ดี สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างปกติสุข และประสบผลสำเร็จในชีวิต

ฐาณูร รักษาพันธุ์ (2554 : 10) ได้สรุปว่าความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง สภาวะที่จิตใจ สามารถควบคุมอารมณ์และร่างกายให้เลิกทำในสิ่งที่ดีได้ เมื่อเกิดสถานการณ์กดดัน เครียด ไม่สบายใจ อึดอัด โมโห ตระหนักถึงสิ่งที่ถูกต้อง มากกว่าความพอใจของตัวเอง และเป็นหนทางไปสู่ความสำเร็จ

อังคณา นาสารี (2551 : 27) ได้สรุปว่าความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างสร้างสรรค์ รับรู้และเข้าใจในอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น รวมทั้งสามารถที่จะจัดการอารมณ์เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยให้ประสบความสำเร็จในการดำรงชีวิต

ฐิติพร เขมกรรรม (2552 : 15) ได้สรุปว่าความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถหรือศักยภาพของแต่ละบุคคล ที่จะตระหนักรู้ เข้าใจ ตอบสนองอารมณ์ของตนเอง และความต้องการของผู้อื่นได้อย่างถูกต้อง และควบคุมอารมณ์ของตนเองให้แสดงออกอย่างเหมาะสม สามารถชี้นำความคิดและการกระทำของตนเองในการทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นการใช้ปัญญาในการกำกับอารมณ์ให้การแสดงออกเป็นไปในทางที่ถูกต้อง

สรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการตระหนักรู้ความคิด ความรู้สึก ในภาวะต่างๆ และแสดงอารมณ์ออกมาได้อย่างเหมาะสม สามารถควบคุมจัดการอารมณ์ของตนเองได้เป็นอย่างดี และตอบสนองความต้องการของผู้คนอื่นได้อย่างเหมาะสม สร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยให้ประสบความสำเร็จในการดำรงชีวิตที่ดี

2.1.2 ความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์

วิมลรัตน์ สุนทรวิโรจน์ (2553 : 27- 30) ได้อธิบายเกี่ยวกับ IQ และ EQ ว่าคนที่มี IQ สูง คือ คนประเภทเก่งงาน มีความรอบรู้ หรือภูมิรู้ด้านศาสตร์ต่างๆ มีความจำดี ส่วนคนที่มี EQ คือคนประเภทเก่งคน มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีศิลปะในการครองใจคนทุกระดับ อยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข รับรู้อารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้ดี สามารถควบคุมอารมณ์และแสดงออกทางพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์

วีระวัฒน์ บันนิตมัย (2551 : 38 - 41) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ มีส่วนอยู่ในเบื้องหลังความสุข ความสามารถในการปรับตัวและความสำเร็จต่างๆ ในชีวิตของมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นการศึกษา ความสำเร็จในการทำงาน การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับผู้อื่น ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ที่ดีจะเป็นผู้ที่รู้จักใช้ความคิด เกี่ยวกับอารมณ์ของตนเองและของผู้อื่นให้เกิดประโยชน์ในทางสร้างสรรค์ได้เป็นอย่างดี ความฉลาดทางอารมณ์ทำให้การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นไปอย่างราบรื่น การนำหลักการของความฉลาดทางอารมณ์ไปใช้ในชีวิตประจำวัน และในการปฏิบัติ จะมีประโยชน์อย่างยิ่งกับทุกคน เช่น

1. พัฒนาการด้านอารมณ์ บุคลิกภาพของเด็ก ความฉลาดทางอารมณ์มีบทบาทในการกำหนดบุคลิกภาพที่พึงปรารถนา สร้างวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่เจริญสมวัย สร้างความสามารถในการปรับตัว ในการแก้ปัญหาความเครียด และแรงกดดันของชีวิต ในภาวะการแข่งขันได้ดี
2. การสื่อสารการแสดงความรู้สึกอารมณ์ของตน สามารถทำได้ถูกต้องตามกาลเทศะ เข้าอกเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะรู้จักยิ้มได้ แม้ในใจรู้สึกเศร้า รับฟังปัญหาของผู้อื่นได้อย่างตั้งอกตั้งใจ ไม่รู้สึกแปลกแยกจากเพื่อนมนุษย์จากธรรมชาติและชีวิตของตนเอง
3. การปฏิบัติงาน ความฉลาดทางอารมณ์เกื้อหนุนการยอมรับ ความคิดริเริ่ม ก่อให้เกิดการสร้างผลิตผลที่สนองเป้าหมาย ลดการลา ขาดงานหรือย้ายงาน เนื่องจากข้อขัดแย้งระหว่างบุคคลลดลงเสริมสร้างการทำงานที่ประสานสัมพันธ์กันให้มากขึ้น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

การมีความฉลาดทางอารมณ์ที่ดีในที่ทำงานทำให้เราเคารพรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเราได้มากขึ้น มีความสามารถในการปรับตัว ปรับใจ รับกับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี

4. การให้บริการ ความฉลาดทางอารมณ์ก่อให้เกิดการรู้จักลูกค้า รับฟังความต้องการของลูกค้าและตอบสนองได้ดี สร้างความจงรักภักดี ในการใช้สินค้าและบริการของหน่วยงาน

5. การบริหารจัดการ ความฉลาดทางอารมณ์ช่วยส่งเสริมอัจฉริยภาพของความเป็นผู้นำที่มีศิลปะในการรู้จักใช้คนและครองใจคนได้ เปิดโอกาสให้ผู้บริหารได้เรียนรู้และพัฒนาตน สามารถโน้มน้าวผู้อื่นให้ทำในสิ่งที่ตนต้องการได้สำเร็จ งานก็ได้ผล คนก็เป็นสุข เกิดความรักงาน รักองค์กร จงรักภักดีมากขึ้น ผู้นำและผู้บริหารที่มีความฉลาดทางอารมณ์ดีจะเป็นผู้ที่คำพูดและการกระทำตรงกัน กล่าวแสดงออกอย่างเหมาะสม ถูกกาลเทศะ

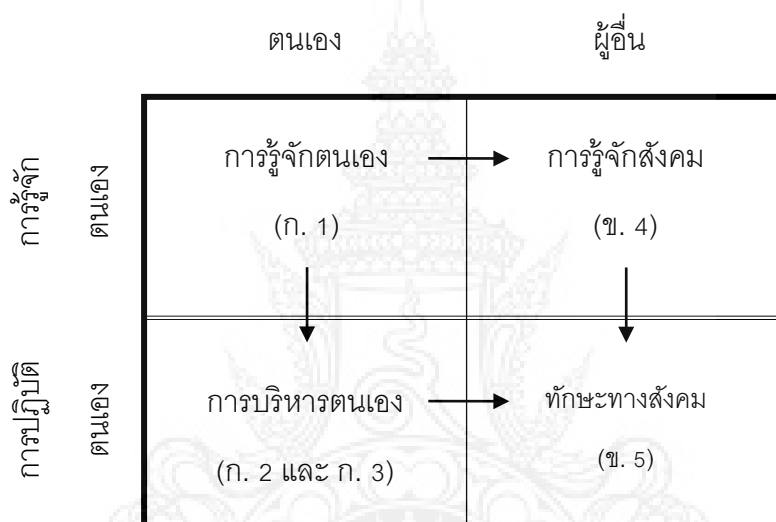
6. การเข้าใจชีวิตของตนเองและของผู้อื่น ความฉลาดทางอารมณ์เป็นเรื่องของการศึกษาทำความเข้าใจตน การมองเข้าไปในตนก่อนทำความเข้าใจผู้อื่น เมื่อเข้าใจตน เข้าใจคนอื่นการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันจึงเป็นการมุ่งใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่อย่างสูงสุดชีวิตครอบครัวก็จะเป็นสุขด้วยความเข้าใจ

สรุปได้ว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญในชีวิตของมนุษย์ ไม่ว่าจะ เป็นในด้านครอบครัว การศึกษา หรือในการปฏิบัติงานผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ที่ดี รู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเอง รู้เท่าทันอารมณ์ผู้อื่น เข้าใจและรับฟัง จะช่วยให้การสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นได้อย่างราบรื่น ส่งผลดีกับตนเองและบุคคลรอบข้าง

2.1.3 แนวคิดและองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์

โกลแมน (Goleman 1998a, 1998b อ้างถึงใน วีระวัฒน์ ปันนิตามัย ,2551 : 83 – 87) ได้เสนอกรอบแนวคิดและโมเดลเกี่ยวกับสมรรถนะของความฉลาดทางอารมณ์ (The Emotional Competence Framework) ไว้ 2 หมวด 5 องค์ประกอบ 2 ปัจจัยย่อย ดังนี้

ภาพ 2.1 โมเดลเกี่ยวกับสมรรถนะของความฉลาดทางอารมณ์



ตาราง 2.1 กรอบแนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์

หมวด/องค์ประกอบ	ความหมาย/ปัจจัยบ่งชี้
ก. สมรรถนะส่วนบุคคล : บริหารจัดการตนเองได้อย่างไร	
1. การตระหนักรู้ตนเอง	การตระหนักรู้ความรู้สึกในมอเอียงของตบหยั่งรู้ความเป็นไปได้ของตบและความพร้อมต่างๆ 1.1 รู้เท่าทันในอารมณ์ สาเหตุที่ทำให้เกิดความรู้สึกนั้นๆ และผลที่จะตามมา 1.2 ประเมินตนเองได้ตามจริง รู้จุดเด่นจุดด้อยของตบ

ตาราง 2.1 (ต่อ)

หมวด/องค์ประกอบ	ความหมาย/ปัจจัยบ่งชี้
	1.3 มั่นใจในตนเอง มั่นใจในความสามารถคุณค่าของตนเอง
2. การควบคุมตนเอง	<p>ความสามารถในการจัดการกับความรู้สึกภายในตนได้</p> <p>2.1 การควบคุมตน สามารถจัดการกับภาวะอารมณ์หรือความฉุนเฉียวได้</p> <p>2.2 ความเป็นที่ไว้วางใจได้ รักษาความเป็นผู้ที่ซื่อสัตย์และคุณงามความดีได้</p> <p>2.3 ความเป็นผู้ที่ใช้สติปัญญา แสดงความรับผิดชอบ</p> <p>2.4 ความสามารถที่จะปรับตัวได้ยืดหยุ่นในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลงได้</p> <p>2.5 การสร้างสิ่งใหม่ เป็นสุขและเปิดใจกว้างกับแนวความคิด แนวทาง หรือข้อมูลใหม่</p>
3. การสร้างแรงจูงใจ	<p>แนวโน้มของอารมณ์ที่เกื้อหนุนการมุ่งสู่เป้าหมาย</p> <p>3.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พยายามที่จะปรับปรุงหรือให้ได้มาตรฐานที่ดีเลิศ</p> <p>3.2 ความจงรักภักดี ยึดมั่นกับเป้าหมายของกลุ่มเป้าหมายขององค์กร</p> <p>3.3 ความคิดริเริ่ม พร้อมที่จะปฏิบัติตามโอกาสอำนวย</p> <p>3.4 การมองโลกในแง่ดี แม้มีอุปสรรค ปัญหา แต่ก็ไม่ย่อมน้อย มุ่งสู่เป้าหมาย</p>
ข. สมรรถนะทางสังคม : การสร้างและรักษาความสัมพันธ์	

ตาราง 2.1 (ต่อ)

หมวด/องค์ประกอบ	ความหมาย/ปัจจัยบ่งชี้
4. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา	<p>แนวโน้มของอารมณ์ที่เกื้อหนุนการมุ่งสู่เป้าหมาย</p> <p>4.1 การเข้าใจผู้อื่น รู้ถึงความรู้สึก มุมมองสนใจในข้อวิตกกังวลของเขา</p> <p>4.2 การมีจิตใจมุ่งบริหาร คาดคะเน รับรู้และตอบสนองของความต้องการของลูกค้าได้ดี</p> <p>4.3 การพัฒนาผู้อื่น ทราบความต้องการเพื่อส่งเสริมความรู้ความสามารถได้ถูกต้อง</p> <p>4.4 การสร้างโอกาสในความหลากหลายมองเห็นความเป็นไปได้จากความแตกต่างโดยไม่แตกแยก</p> <p>ความตระหนักรู้ถึงทัศนะความคิดเห็นของกลุ่มความสามารถอ่านสถานการณ์ปัจจุบัน และความสัมพันธ์ของกลุ่มได้</p>
5. ทักษะทางสังคม	<p>ความคล่องแคล่วในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่พึงประสงค์โดยความร่วมมือของผู้อื่น</p> <p>5.1 การโน้มน้าว แสดงกลวิธีโน้มน้าวต่างๆ อย่างได้ผล</p> <p>5.2 การสื่อสาร ส่งสารที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือ</p> <p>5.3 ความเป็นผู้นำ โน้มน้าวและผลักดันกลุ่มได้ดี</p> <p>5.4 การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงริเริ่ม และบริหารความเปลี่ยนแปลงได้ดี</p> <p>5.5 การบริหารความขัดแย้ง เจรจา และแก้ไข หาทางยุติความไม่เข้าใจกัน</p> <p>5.6 การสร้างสายสัมพันธ์ เสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจกันเพื่อการปฏิบัติ</p> <p>5.7 ร่วมมือร่วมใจกันทำงานกับผู้อื่นเพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย</p>

ตาราง 2.1 (ต่อ)

หมวด/องค์ประกอบ	ความหมาย/ปัจจัยบ่งชี้
	5.8 สมรรถนะของทีม สร้างพลังร่วมของกลุ่มในการ มุ่งสู่เป้าหมาย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

การรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร (Perceived Organization Support : POS) ตามแนวคิดของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ Eisenberger et al., 1986 (อ้างถึงใน ศศินันท์ ทิพย์ไธสง, 2556 : 26) คือ การรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร เป็นการรับรู้ของพนักงานว่า องค์กรได้มองเห็นคุณค่าในการทำงานของพนักงาน มีการแสดงถึงความห่วงใยและสนับสนุนให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งพนักงานรับรู้ได้จากผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็น การได้รับเงินเดือนหรือผลตอบแทนเพิ่มขึ้น การได้เลื่อนตำแหน่งทั้งในสิ่งที่เป็นรูปธรรม เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน สวัสดิการ หรือสิ่งที่เป็นนามธรรม เช่น วัฒนธรรมองค์กร ค่านิยมขององค์กร หรือการได้รับการยอมรับจากองค์กร เป็นต้น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นความเชื่อและความรู้สึกของพนักงาน ที่ได้รับการปฏิบัติงานว่าองค์กรเป็นเสมือนบุคคลที่มีความเมตตา กรุณา หรือเป็นบุคคลที่มีความไม่ยุติธรรมหรือโหดร้าย โดยรับรู้จากนโยบาย บรรทัดฐาน กระบวนการ และการกระทำขององค์กร ซึ่งส่งผลกระทบต่อพนักงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการทางจิตวิทยา และทางสังคมของพนักงาน ทำให้รู้สึกว่องค์กรพร้อมที่จะดำเนินงานในด้านต่างๆ เพื่อให้ความช่วยเหลือเมื่อพนักงานต้องการ

มูทิตา คงกระพันธ์ (2554 : 15) กล่าวว่า การรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร หมายถึง ความเชื่อหรือความคิดเห็นของพนักงาน จากประสบการณ์การทำงานภายในองค์กรว่า องค์กรให้คุณค่าและการยอมรับ เห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงาน มีความห่วงใย ในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน และมีความผูกพันต่อพนักงาน โดยการให้ความสนับสนุนพนักงานในด้านต่างๆ เพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ในการทำงานที่ดี

รุ่งนภา ปฐมชัยอัมพร (2556 : 19) กล่าวว่า การรับรู้การต่อสนับสนุนขององค์กร หมายถึง ความเชื่อหรือความคิดเห็นของพนักงานในองค์กร จากประสบการณ์ที่ได้รับ จากการปฏิบัติงาน ว่าองค์กรเห็นถึงความสำคัญในการทุ่มเทงาน มีความห่วงใยใส่ใจใน ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน โดยให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่างๆ ผ่านนโยบาย กฎระเบียบ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานมีประสิทธิผลใน การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

สรุปได้ว่าการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร หมายถึง ความเชื่อและความคิดของ พนักงานที่มีต่อองค์กร หัวหน้างาน ผู้บริหารหรือตัวแทนองค์กร ผ่านนโยบายหรือการกระทำใดๆ ที่แสดงถึงการยอมรับเห็นคุณค่าและให้ความสำคัญตลอดจนการดูแลเอาใจใส่พนักงาน และ ตอบสนองความต้องการของพนักงานในด้านต่างๆ

2.2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร

ไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al. 1986 pp. 505 – 507 อ้างถึงใน พนัฑพรณ วงศ์เบ็ง, 2553 : 12) ได้แบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนทางการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่พนักงานได้รับการให้กำลังใจในการทำงาน เช่น องค์กรยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการทำงาน องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น พนักงานได้รับโอกาสแก้ไขในงานที่ไม่สามารถทำสำเร็จได้ ส่งผลให้พนักงานได้รับความพึงพอใจในงานและองค์กร

2. การรับรู้การสนับสนุนในด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาในองค์กร หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่ามีโอกาสในการศึกษาอบรมเพิ่มเติม หรือได้รับมอบหมายงานที่สำคัญและมีความท้าทาย รวมทั้งเหมาะสมกับความสามารถของตน

3. การใส่ใจขององค์กรเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่ามีองค์กรให้ความสนใจต่อความเป็นอยู่ และช่วยแก้ไขปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน

4. การเห็นคุณค่าการปฏิบัติงานของพนักงาน หมายถึง องค์กรให้การยกย่อง ชมเชยกับความสำเร็จ เห็นถึงความสำคัญและความพยายามของพนักงานในการทำงาน รวมถึง การเห็นคุณค่าของพนักงานในการสนับสนุน และสร้างสรรคให้องค์กรมีความเจริญรุ่งเรือง

Rhodes, Eisenberger, & Armeil 2002 (อ้างถึงในศศิรินทร์ ทิพย์โอสถ, 2556 : 29 – 30) ได้ทำการวิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบสาเหตุที่ทำให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กร 2 ปัจจัยหลัก คือ

1. ปัจจัยด้านองค์กร

1.1 ความยุติธรรม ความยุติธรรมเป็นสิ่งที่พนักงานใช้ในการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กร เพราะเป็นสิ่งที่ช่วยให้พนักงานสามารถตัดสินใจถึงผลตอบแทนได้ง่ายมากขึ้น ขณะเดียวกันความยุติธรรมด้านกระบวนการทำให้พนักงานได้รับทรัพยากรต่างๆ อย่างยุติธรรมซึ่งพนักงาน พิจารณาว่าทรัพยากรเหล่านี้ คือ สวัสดิการ มีผลให้พนักงานเชื่อว่า องค์กรคำนึงถึงความเป็นอยู่ของพนักงาน

1.2 การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานพนักงานจะสร้างการรับรู้ โดยรวมเพื่อพิจารณาว่า องค์กรให้คุณค่าต่อการทำงานของตนอย่างไร โดยพิจารณาจากระดับที่ หัวหน้างานให้คุณค่าต่อการทำงาน ทั้งสภาพร่างกาย จิตใจ รวมถึงสภาพแวดล้อม และมีความห่วงใยสุขภาพของพนักงาน เนื่องจากหัวหน้าเป็นเหมือนตัวแทนองค์กรที่มีหน้าที่รับผิดชอบ การทำงานและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานจะพิจารณาว่าการกระทำต่างๆ ของหัวหน้าเป็นที่น่าพอใจและไม่น่าพอใจว่าเป็นเครื่องแสดงถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร นอกจากนี้ พนักงานยังเข้าใจว่า หัวหน้างานจะประเมินผลการปฏิบัติงานและส่งข้อมูลต่อไปยัง ผู้บริหารระดับสูงขึ้นไป ทำให้พนักงานเชื่อมโยงการสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กร

1.3 สภาพการทำงานและรางวัลที่ได้รับ

1.3.1 การยอมรับและเห็นความสำคัญ ค่าตอบแทน การเลื่อน ตำแหน่งและโอกาสในการรับรางวัลที่น่าพอใจ ถือ ว่าเป็นการแสดงออกต่อพนักงานว่าองค์กรให้คุณค่าต่อการทำงานและก่อให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

1.3.2 ความมั่นคงในการทำงาน เป็นสิ่งที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับ พนักงานว่าองค์กรต้องกรที่จะรักษารักษาพนักงานไว้

1.3.3 ความอิสระในการตัดสินใจ ได้แก่ การจัดตารางและเวลายางาน วิธีในการทำงานให้งานที่มีความหลากหลาย เป็นการรับรู้ของพนักงานว่าสามารถควบคุม การทำงานของตนซึ่งการแสดงว่าองค์กรเชื่อมั่นในการตัดสินใจของพนักงาน จัดเป็นการเพิ่ม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เพราะการให้อิสระในการตัดสินใจ จะแสดงให้เห็นว่าองค์กร เชื่อถือความสามารถในการตัดสินใจทำงานของพนักงาน ซึ่งช่วยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

1.3.4 ความเครียด เป็นสิ่งที่พนักงานรู้สึกที่ไม่สามารถจัดการกับ สภาพการทำงานที่กดดันได้ ความเครียดอาจเกิดจากแรงกดดันในองค์กรหรือ จากความกดดัน ภายนอกความเครียดจะลดระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแหล่งของความเครียดที่เกิด

จากงานที่จะลดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้แก่ การมีภาระงานที่มากเกินไป การขาดข้อมูลสนับสนุนในการทำงาน หรือความไม่ชัดเจนของข้อมูลในการทำงาน และความขัดแย้งในบทบาท

1.3.5 การฝึกอบรม การฝึกอบรมนั้นเป็นสิ่งที่สื่อสารว่าองค์กรมีการลงทุนกับพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและยังสามารถเพิ่มพูนความรู้และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานได้อีกด้วย

1.3.6 ขนาดขององค์กร พนักงานจะรู้สึกว่ามีคุณค่าน้อยถ้าอยู่ในองค์กรที่มีขนาดใหญ่ เพราะองค์กรขนาดใหญ่มีนโยบายและวิธีการทำงานที่เป็นทางการสูง ทำให้การตอบสนองต่อสิ่งที่พนักงานต้องการลดน้อยลง จึงลดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

2. ปัจจัยส่วนบุคคล

2.1 บุคลิกภาพ

อารมณ์ความรู้สึก ทางบวกและลบมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เพราะทำให้พนักงานตีความการกระทำขององค์กรว่ามีเจตนาดีหรือร้าย บุคลิกภาพมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เพราะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานอารมณ์ทางบวกทำให้พนักงานมีพฤติกรรมที่เป็นมิตร ทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน อารมณ์ทางลบส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมก้าวร้าวหรือขาดงานซึ่งจะบั่นทอนสัมพันธภาพในการทำงานและลดระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

2.2 ปัจจัยส่วนบุคคล

อายุ การศึกษา เพศ และอายุงาน มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เช่นพนักงานอายุน้อยจะรู้สึกไม่พอใจในองค์กรมากกว่า มีโอกาสที่จะลาออกสูง พนักงานที่มีอายุงานมากจะมีประสบการณ์ในการได้รับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมากกว่า ทำให้มีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร อยู่ในระดับที่ดีกว่า

โรเดน และ ไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoades and Eisenberger 2002, pp. 699 – 702 อ้างถึงใน พลนิพรรณ วงศ์เบ็ง ,2553 : 12-13) ได้ทำการศึกษารวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรรวม 73 เรื่องพบว่าปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรประกอบด้วย

1. ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทน ทั้งในด้านที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบ และนโยบายที่ใช้ในการตัดสินใจ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการกำหนด

ผลตอบแทนแก่พนักงาน เนื่องจากบุคคลไม่ได้คำนึงถึงความยุติธรรมด้านผลตอบแทนที่ตนได้รับ จากองค์กรแต่เพียงอย่างเดียว แต่บุคคลยังคำนึงถึงกระบวนการที่ใช้ในการจัดสรรผลตอบแทน ด้วย โดยมีพื้นฐานความเชื่อที่ว่า กระบวนการที่ยุติธรรมจะนำมาซึ่งผลตอบแทนที่น่าพึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกมั่นคง เชื่อมั่น ไว้วางใจที่จะทำงานในองค์กรต่อไป

2. การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เนื่องจากผู้บังคับบัญชาเป็นเสมือนตัวแทนขององค์กรที่มีหน้าที่รับผิดชอบดูแล และประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อรายงานต่อผู้บริหาร นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชายังถือเป็นบุคคลที่ใกล้ชิด กับบุคลากรมากกว่า ผู้บริหารระดับสูง ดังนั้น การที่บุคลากรประเมินพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาว่าเป็นบุคคลที่มีเมตตา หรือเป็นบุคคลที่ใจร้ายยอมเสมือนเป็นการประเมินองค์กรด้วยเช่นกัน หากบุคลากรประเมินว่าผู้บังคับบัญชาเห็นค่าในการทุ่มเททำงานของบุคลากร ส่งผลให้เกิดทัศนคติต่อองค์กรในทางบวก และเลือกที่จะทำงานในองค์กรต่อไป แต่หากบุคลากรประเมินในทางลบจะเกิดความคับข้องใจไม่ยอมมาทำงาน และลาออกจากองค์กรในที่สุด

3. รางวัลและสภาพการทำงานส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กล่าวคือ การที่องค์กรแสดงการยอมรับและเห็นความสำคัญ และความทุ่มเทในการทำงานของบุคลากร โดยให้ค่าตอบแทน และเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานตามกระบวนการที่ถูกต้อง เหมาะสม แสดงความมั่นคงในการทำงานด้วยการสร้างความเชื่อมั่นว่าองค์กรปรารถนาที่จะรักษาบุคลากรไว้ แม้ในสถานะที่มีการลดขนาดองค์กร รวมทั้งการให้อิสระในการกำหนดการทำงานแก่บุคลากร

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร

สเตียร์ (Steer 1977 อ้างถึงใน สุพานีสุฤษฏี วานิช, 2552 : 79) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่แสดงว่าเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์กรคนอื่น ๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์กร

ฤทัยรัตน์ เขียวสะอาด (2552 : 18-19) ได้สรุปความหมายของความผูกพันในองค์กรไว้ว่า ความผูกพันในองค์กรเป็นสัมพันธ์ที่มีต่อองค์กร โดยจะแสดงออกทางด้านพฤติกรรม และทางด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กร สามารถแสดงออกในลักษณะสำคัญอย่างน้อย 3 ประการ ได้แก่ การ ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร และความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

ทัศนีย์ สร้อยฟ้า (2550 : 24) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์กรที่ต้องปฏิบัติงานอยู่ เป็นความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ซึ่งระดับความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นผลรวมที่เกิดขึ้นจากสภาวะจิตที่มีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ความรู้สึกผูกพันทางด้านจิตใจ ความรู้สึกผูกพันทางด้านภารกิจ และความรู้สึกผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน

อำนาจ ยิ้มซ้อย (2550 : 9) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าหมายถึง สภาวะที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดและความปรารถนาที่สมาชิกในองค์กรมีความเชื่อมั่นในความสำคัญคุณค่างานที่องค์กรในแง่ของการยอมรับเป้าหมายค่านิยมขององค์กรและภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรตลอดจนปรารถนาดำรงเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

พัชรา ทาหอม (2550 : 24) ได้สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กรเป็นประเด็นต่างๆดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งและความสม่ำเสมอของพฤติกรรมในด้านการทำงานเพื่อองค์กรมีความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน ทั้งนี้เนื่องจากเปรียบเทียบผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นหากเขาต้องการจากองค์กรซึ่งผลเสียจะพิจารณาในลักษณะของต้นทุนที่จะเกิดขึ้นและผลประโยชน์ที่สูญเสียไปของบุคคลที่เป็นผลที่มาจากการกระทำในอดีต

2. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติและความรู้สึกที่มีต่อองค์กรเป็นการหล่อหลอมและความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์กรที่เรียกว่าความผูกพันเชิงความรู้สึก (Affective Commitment) อันเป็นภาวะที่บุคคลมีความรู้สึกอันเป็นหนึ่งเดียวและกับเป้าหมายขององค์กรตลอดจนมีความปรารถนาหรือต้องการที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปเพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กรซึ่งเป็นบรรทัดฐานขององค์กรและสังคมโดยที่บุคคลรู้สึกว่าจะเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กรเขาจะต้องมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพราะนั่นคือความถูกต้องและเหมาะสมที่ควรจะทำ

เอลเลน และเมเยอร์ (Allen and Meyer 1990 อ้างถึงใน ธนยุทธ บุตรขวัญ, 2554 : 11) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกที่

พนักงานมีต่อองค์กร โดยเป็นสิ่งเหนี่ยวรั้ง (Golden Handcuff) ให้คนยังอยู่ในองค์กร ซึ่งแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ ความผูกพัน ด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งเชื่อมโยงพนักงานเข้ากับองค์กร โดยที่ความผูกพันด้านจิตใจเกิดขึ้นจากการที่บุคคลมีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร ส่วนความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับผลตอบแทนจากองค์กร และการรับรู้ถึงการขาดทางเลือก หรือความยากลำบากในการหางานใหม่ทำให้บุคคลจำเป็นที่อยู่ในองค์กร ในขณะที่ความผูกพันด้านบรรทัดฐานเกิดขึ้นจากค่านิยมส่วนบุคคล และความรู้สึกรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร ทำให้บุคคลรู้สึกว่า เขาควรอยู่ในองค์กรนั้นต่อไป

สรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กรโดยแสดงออกมาในรูปของการกระทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายด้วยความเต็มใจในการปฏิบัติงานโดยบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรเสมอ

2.3.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

เอลเลน และเมเยอร์ (Allen and Meyer 1991, pp. 1-4 อ้างถึงใน วรวิรัตน์ ภัทรพิริยานนท์ ,2553 : 56 - 57) ได้พูดถึงทฤษฎีที่ใช้ในการวัดทัศนคติด้านความผูกพันที่มีต่อองค์กร ซึ่งแบ่งคำถามเป็น 3 ด้านคือ

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ เป็นความปรารถนาของบุคคลที่เข้าไปมีส่วนร่วมในองค์กร ซึ่งบุคคลเหล่านี้จะเป็นผู้ที่ทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อองค์กร หากสมาชิกขององค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจสูงจะเป็นผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี
2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ เป็นการเน้นทางด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของสมาชิกในองค์กรนั้น เมื่อมีความผูกพันต่อองค์กรก็จะมี การแสดงออกในรูปพฤติกรรมที่ดี หรือคงเส้นคงวาในการทำงาน เช่น ไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่คนผูกพันต่อองค์กรและพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหน ก็เนื่องมาจากการได้เปรียบเทียบอย่างถ่วงแล้วถึงผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นหากละทิ้งสภาพของสมาชิกหรือลาออกจากองค์กรไป ซึ่งผลเสียนี้จะพิจารณาในลักษณะของผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไป
3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน เป็นการมองความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความจงรักภักดี และเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานของสังคม บุคคลจะรู้สึกว่า เมื่อเขาเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรก็ต้องมีความผูกพันต่อองค์กร และจงรักภักดี

ต่อองค์กร เพราะนั่นคือ ความถูกต้องและความเหมาะสมที่จะทำเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์

รัชนีวรรณ ตริทิพย์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความผูกพันต่อองค์กรธุรกิจสหวิทย์ ผลการศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ พบว่า พนักงานมีระดับความฉลาดทางอารมณ์สูง การวิเคราะห์องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ พบว่า พนักงานมีองค์ประกอบด้านการตระหนักรู้ในตนเอง การจัดระเบียบอารมณ์ การจูงใจตนเอง และการร่วมรู้สึกในระดับสูง แต่มีระดับทักษะทางสังคมปานกลาง ในด้านความผูกพันต่อองค์กรนั้น พนักงานมีระดับความผูกพันในองค์กรที่สูง การวิเคราะห์ตามความหมายทางทฤษฎีของความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กรของพนักงานอยู่ในระดับสูง แต่ความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ขณะเดียวกันความผูกพันต่อองค์กรยังมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับภาพรวมและองค์ประกอบย่อยทั้ง 5 ด้านของความฉลาดทางอารมณ์

รุติพร เขมกรม (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานี มีการรับรู้โดยภาพรวม ด้านสภาพครอบครัว ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านภาวะผู้นำ ด้านบรรยากาศขององค์กรในโรงเรียน ด้านวัฒนธรรมองค์กรของโรงเรียนอยู่ในระดับมาก ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานีโดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก และผลของความสัมพัทธ์ระหว่างปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานี พบว่า ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารโรงเรียนในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านบรรยากาศขององค์กรในโรงเรียน และ

ปัจจัยด้านสภาพครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ และสร้างสมการพยากรณ์ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารโรงเรียน โดยใช้ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารโรงเรียนเป็นตัวพยากรณ์ พบว่า ความพึงพอใจในงาน ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กรของโรงเรียน และบรรยากาศองค์กรในโรงเรียน เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา

ฐากร รักษาพันธุ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครนนทบุรีโดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าด้านดี และด้านมีความสุขอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ด้านเก่งอยู่ในระดับปานกลาง ครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครนนทบุรี ที่สอนระดับชั้นที่ต่างกัน และกลุ่มสาระการเรียนรู้ที่ต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

สิริวิภา โจนรัตนางกูร(2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์และความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพกลุ่มอายุ 18 – 25 ปี มีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในช่วงปกติ พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในงาน โดยด้านความสำเร็จในงาน ด้านลักษณะงานที่ทำท้อ ความสามารถ ด้านความรับผิดชอบ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านโอกาสก้าวหน้าในงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ด้านลักษณะงานที่ทำท้อความสามารถ ความสำเร็จในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านโอกาสก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำ

อังคณา นาสารี (2551) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และพฤติกรรมการตัดสินใจในการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 3 ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 3 มีความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตาม เพศ ประสบการณ์ในการบริหาร และขนาดโรงเรียน มีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับสูง และมีพฤติกรรมการตัดสินใจในการบริหารโดยใช้ลักษณะการตัดสินใจ จำแนกตามตาม เพศ ประสบการณ์ในการบริหารและขนาดโรงเรียน พบว่ามีพฤติกรรมการตัดสินใจโดยใช้ลักษณะ

ผู้บริหารอภิปรายปัญหาพร้อมกับกลุ่มผู้ได้บังคับบัญชาแล้วพิจารณาตัดสินใจด้วยตนเอง โดยอาจจะยอมหรือไม่ยอม ให้ความเห็นของกลุ่มมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ และผลการเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 3 โดยจำแนกตามเพศและประสบการณ์บริหารแตกต่างกัน และเมื่อจำแนกตามขนาดโรงเรียนพบว่าไม่แตกต่างกัน และผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการตัดสินใจในการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 3 โดยจำแนกตาม เพศ ประสบการณ์บริหาร และขนาดโรงเรียน พบว่าไม่แตกต่างกัน ความฉลาดทางอารมณ์และพฤติกรรมการตัดสินใจในการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 3 มีความสัมพันธ์กัน

2.4.2 งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้จากการสนับสนุนองค์กร

พณีพรหม วงศ์เป็ง (2553) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรรายด้านทั้ง 3 ด้าน คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านความยุติธรรมในองค์กร ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน โดยตัวแปรที่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กร คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความยุติธรรมในองค์กร และด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา โดยมีอำนาจในการทำนายได้ร้อยละ 65

นันทพัทธ์ โนนศรีเมื่อ และอำภาศรี พอด้า (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การรับรู้ความเครียดจากงานที่มีต่อประสิทธิภาพองค์กร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความเครียดจากงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้ความเครียดจากงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพองค์กร

มุกิตา คงกระพันธ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กร และ ความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศหญิงมากที่สุด โดยมีอายุเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 25 – 35 ปี เป็นบุคลากรสายสนับสนุนการสอน ทำงานอยู่ในมหาวิทยาลัยแห่งนี้อยู่ระหว่าง 1 – 10 ปี จบการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า มีการรับรู้ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงานความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ โดยรวมจัดอยู่ใน ระดับมาก การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน และด้าน การสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินและความพึงพอใจในงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง การทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลในทางบวกกับความผูกพันต่อ องค์กร ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ การรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็น ตัวเงินมีอิทธิพลในทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงาน ตามบทบาทหน้าที่

ศศินันท์ ทิพย์โอสถ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผล ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในภาคธุรกิจธนาคารผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์โครงสร้าง เชิงเส้นของตัวแปร ด้านปัจจัยจูงใจมีอิทธิพลทางบวกโดยตรงต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางลบต่อความพอใจในงาน ด้านความพอใจใน งานมีอิทธิพลทางบวกโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานค่าดัชนีทดสอบโมเดลสมการ โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของด้านความเกี่ยวข้องของตัวแปรพบว่า โมเดลมีความ เหมาะสมกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของตัวแปรด้านประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน แสดงว่าตัวแปรด้านปัจจัย จูงใจด้านการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กร และด้าน ความพอใจในการทำงาน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรด้านประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานได้ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานมีผลต่อ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความพอใจในงานแตกต่างกัน โดยพนักงานธนาคารไทยที่ เป็นของรัฐกับพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่ปฏิบัติงานสายหลักกับสายสนับสนุนมี การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ แตกต่างกัน

2.4.3 งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ฤทัยรัตน์ เขียวสะอาด (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในโรงงานอุตสาหกรรมจังหวัดสิงห์บุรี ผลการศึกษาพบว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมจังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ 1) ด้านโครงสร้างองค์กร 2) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ 3) ด้านประสบการณ์ในงาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมจังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามวุฒิการศึกษา ระดับเงินเดือนและประเภท อุตสาหกรรมแตกต่างกัน และเมื่อจำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระยะเวลาในการเป็น สมาชิกขององค์กร ไม่แตกต่างกัน

ณัฐชัย วงศ์ศุภลักษณ์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์แรงจูงใจใน การปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานดินรทที่ 1 องค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับ ด้านความสำเร็จ ด้านลักษณะ ของเนื้องาน ด้านสถานะทางสังคม ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ ด้านความสัมพันธ์กับอยู่ร่วมงาน ด้านเงื่อนไขการทำงาน และด้านความดีความชอบอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความยุติธรรม ด้าน การบริหารจัดการ ด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้บริหาร ด้านความก้าวหน้า ด้านผู้บริหาร และด้าน เงินเดือนอยู่ในระดับปานกลาง ความผูกพันต่อองค์กร ด้านอารมณ์ความรู้สึก และด้านความ ต่อเนื่องมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านบรรทัดฐานทางสังคมมีความผูกพันต่อ องค์กรอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานเขตการเดินรทที่ 1 มีลักษณะทางประชากรที่ต่างกัน มี ความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างกัน พนักงานเขตการเดินรทที่ 1 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้าน ความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำมาก ด้านผู้บริหาร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง

ธนยุทธ บุตรขวัญ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ เจ้าหน้าที่สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ ในระดับปานกลาง โดยที่ค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรสูงที่สุดคือ ความผูกพันด้านบรรทัด ฐาน การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่ามีความแตกต่าง กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านอายุและระยะเวลาในการปฏิบัติงานพบว่ามีความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับปัจจัย ด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานพบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทาง เดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่มีค่าความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

2.5 ตารางสรุปการทบทวนวรรณกรรม

2.5.1 ความฉลาดทางอารมณ์

ชื่อผู้แต่ง	เรื่องที่ทำการศึกษาวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษา	ผลการวิจัย
อังคณา นาสารี (2551)	ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และพฤติกรรมการตัดสินใจในการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 3	ผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจำนวน 144 คน กลุ่มตัวอย่างได้จากการเทียบกับตารางสำเร็จรูปของ Krejcie และ Morgan และใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ	1. แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ ที่พัฒนาโดยกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข 2. แบบสอบถามพฤติกรรมการตัดสินใจในการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน	ตัวแปรต้น คือ เพศ ประสบการณ์ในการบริหาร และขนาดโรงเรียน ตัวแปรตาม 1. ความฉลาดทางอารมณ์ - ด้านดี ได้แก่ ควบคุมตนเอง เห็นใจผู้อื่น รับผิดชอบ - ด้านเก่ง ได้แก่ มีแรงจูงใจ ตัดสินปัญหา สัมพันธภาพ - ด้านสุข ได้แก่ ภูมิใจในตนเอง พอใจชีวิต สุขสงบทางใจ 2. พฤติกรรมการตัดสินใจในการทำงาน ตามแนวคิดของ Vroom and Yetton	- ผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับสูง - ผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มีพฤติกรรมการตัดสินใจในลักษณะที่ 4 คือ ผู้บริหารอภิปรายปัญหา ร่วมกับกลุ่มผู้ใต้บังคับบัญชาแล้ว พิจารณาตัดสินใจด้วยตนเอง โดยอาจจะยอมหรือไม่ยอมให้ความเห็นของกลุ่มมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ - ผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มีความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามเพศและประสบการณ์บริหารแตกต่างกัน จำแนกตามขนาดโรงเรียนพบว่าไม่แตกต่างกัน การเปรียบเทียบพฤติกรรมการตัดสินใจในการบริหาร จำแนกตามเพศ ประสบการณ์บริหาร และขนาด

2.5.1 ความฉลาดทางอารมณ์ (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	เรื่องที่ทำการศึกษาวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษา	ผลการวิจัย
					โรงเรียน พบว่าไม่แตกต่างกัน - ความฉลาดทางอารมณ์และพฤติกรรมการตัดสินใจในการบริหารของ ผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน มีความสัมพันธ์กัน
ฐิติพร เขมกรรรม (2552)	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศุพรรณิ	ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 269 คน กำหนดโดยตารางสำเร็จรูปของเครจซี่ และมอร์แกน และสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบแบ่งชั้น	แบบสอบถาม 3 ตอน ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไป มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ตอนที่ 2 เกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ 5 ปัจจัย ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ตอนที่ 3 เกี่ยวกับความสามารถทางอารมณ์เพื่อประเมินความฉลาดทางอารมณ์ จำนวน 25 ข้อ ซึ่งมีจำนวน 5 ด้าน ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบ	ตัวแปรพยากรณ์ประกอบด้วย - ปัจจัยด้านสภาพครอบครัว - ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน - ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ - ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรในโรงเรียน - ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรของโรงเรียน ตัวแปรเกณฑ์ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหาร - การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง - การควบคุมตนเอง - การจูงใจตนเอง - การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น	- ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา มีการรับรู้โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก - ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารโรงเรียนในระดับปานกลาง - ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารโรงเรียน โดยใช้ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารโรงเรียนเป็นตัวพยากรณ์ พบว่าความพึงพอใจในงาน ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กรของโรงเรียน และบรรยากาศองค์กรในโรงเรียน เป็น

2.5.1 ความฉลาดทางอารมณ์ (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	เรื่องที่ทำการศึกษาวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษา	ผลการวิจัย
			ลิเคิร์ต(Likert Scale)	- ทักษะทางสังคม	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความฉลาดทางอารมณ์
ฐาภรณ์ รักษาพันธุ์ (2554)	ความฉลาดทางอารมณ์ของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครนนทบุรี	กลุ่มตัวอย่างครูที่ปฏิบัติหน้าที่การสอนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษา เทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 119 คน โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครสซี และมอร์แกน	แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป แบบตรวจสอบรายการ Check list ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์	ตัวแปรต้น 1.ระดับชั้นที่สอน - ระดับประถมศึกษา - ระดับมัธยมศึกษา 2.กลุ่มสาระการเรียนรู้ -กลุ่มสาระการเรียนรู้ ภาษาไทย -กลุ่มสาระการเรียนรู้ คณิตศาสตร์ -กลุ่มสาระการเรียนรู้ วิทยาศาสตร์ -กลุ่มสาระการเรียนรู้ สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม -กลุ่มสาระการเรียนรู้ สุขศึกษาและพลศึกษา -กลุ่มสาระการเรียนรู้ ศิลปะ -กลุ่มสาระการเรียนรู้ การงานอาชีพและเทคโนโลยี -กลุ่มสาระการเรียนรู้ ภาษาต่างประเทศ ตัวแปรต้น 3.ความฉลาดทางอารมณ์ของครู	ความฉลาดทางอารมณ์ของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษา เทศบาลนครนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าด้านดีและด้านที่มีความสุขอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ด้านเก่งอยู่ในระดับปานกลาง 2.ครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครนนทบุรี ที่สอนระดับชั้นที่ต่างกัน และกลุ่มสาระการเรียนรู้ที่ต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.5.1 ความฉลาดทางอารมณ์ (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	เรื่องที่ทำการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษา	ผลการวิจัย
				- ด้านความดี - ด้านความเก่ง - ด้านความสุข	
สิริวิภา โจนรัตน์ นางกูร (2554)	ความฉลาดทางอารมณ์ และความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาลชุมชน จังหวัด มหาสารคาม	พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงาน การพยาบาลในโรงพยาบาล ชุมชน จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 227 คน ตามวิธีการของ ทาโร ยามาเน่	แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อมูลส่วนบุคคลของพยาบาล วิชาชีพ ส่วนที่ 2 แบบประเมินความ ฉลาดทางอารมณ์ของพยาบาล วิชาชีพโดยใช้แบบประเมิน ความฉลาดทางอารมณ์สำหรับ ผู้ใหญ่ ของ กรมสุขภาพจิต ส่วนที่ 3 แบบวัดความพึงพอใจ ในงานของพยาบาลวิชาชีพ	ตัวแปร ความฉลาดทางอารมณ์ -ด้านดี -ด้านเก่ง -ด้านสุข ความพึงพอใจในงาน -ความสำเร็จในงาน -ลักษณะงานที่ทำท่ายความสามารถ -ความรับผิดชอบ -โอกาสก้าวหน้าในงาน -สภาพแวดล้อมในการทำงาน	- พยาบาลวิชาชีพกลุ่มอายุ 18-25 ปี มีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในช่วง สูงกว่าปกติ และกลุ่มอายุ 26-60 ปี มีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ใน ระดับปกติ - พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจ ในงานอยู่ในระดับมาก ในด้าน ความสำเร็จในงาน ด้านลักษณะงาน ที่ทำท่ายความสามารถ ด้านความ รับผิดชอบ และด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วน ด้านโอกาสก้าวหน้าในงานมีความ พึงพอใจระดับปานกลาง - ความฉลาดทางอารมณ์มี ความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึง พอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2.5.1 ความฉลาดทางอารมณ์ (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	เรื่องที่ทำการศึกษา	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษา	ผลการวิจัย
สุวิมล จุลวานิช และนพมณี ฤทธิ กุลสิทธิชัย (2554)	การศึกษาความฉลาดทาง อารมณ์ของนักศึกษา ปริญญาตรี คณะศิลป ศาสตร์ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลพระ นคร	กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษา ปริญญาตรี คณะศิลปศาสตร์ โดยกำหนดขนาดของกลุ่ม ตัวอย่างตามตารางของ Krejcie & Morgan ได้จำนวน 260 คน	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็น แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ 1. ข้อมูลส่วนบุคคล 2. แบบประเมินความฉลาดทาง อารมณ์ของกรมสุขภาพจิต	ตัวแปรอิสระ 1. เพศ 2. สาขาวิชา 3. ระดับชั้นปี ตัวแปรตาม คือความฉลาดทาง อารมณ์	ผลการวิจัยพบว่านักศึกษามีระดับ ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมอยู่ใน ในระดับปกติ นักศึกษาเพศชายและเพศหญิงมี ระดับความฉลาดทางอารมณ์ไม่ แตกต่างกัน นักศึกษาในสาขาวิชาที่ต่างกันมี ระดับความฉลาดทางอารมณ์ไม่ แตกต่างกัน และนักศึกษาชั้นปี การศึกษาที่ต่างกัน มีระดับความ ฉลาดทางอารมณ์รายด้านปกติ ยกเว้นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ในด้านการ ควบคุมตนเองสูงกว่าปกติและพบว่า ชั้นปีการศึกษาที่ต่างกันมีระดับ ความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ยกเว้นองค์ประกอบด้านสุขไม่พบ ความแตกต่าง

2.5.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ชื่อผู้แต่ง	เรื่องที่ทำการศึกษาวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษา	ผลการวิจัย
มูทิตา คงกระพันธ์ (2554)	การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่	กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มจำนวนประชากรตามแนวทางของ เครซี่และเมอร์แกน ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 192 คน	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบบตรวจรายการ (Check List) และการกำหนดระดับความคิดเห็นตามแบบของ Likert (Rating Scale)	ตัวแปรอิสระ 1.การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล - การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา - การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 2.การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร - การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน - การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ตัวแปรกลาง 1.ความผูกพันต่อองค์กร 2.ความพึงพอใจในงาน ตัวแปรตาม	การทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินมีอิทธิพลในทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลในทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

2.5.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	เรื่องที่ทำการศึกษาวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษา	ผลการวิจัย
				1. ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่	อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลในทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
รุ่งนภา ปฐมชัย อัมพร (2556)	อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานตามแนวคิด Balanced Scorecare	พนักงานบริษัท เอเซียเสริมกิจลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย จำนวน 501 คน โดยใช้วิธีการคำนวณตัวอย่างด้วยวิธี Taro Yamane	แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน ส่วนที่ 1 ถามเกี่ยวกับลักษณะบุคคลโดยถามแบบปลายเปิด (Multiple Choices Questions) ส่วนที่ 2 ถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยถามแบบปลายเปิด (Multiple Choices Questions) ส่วนที่ 3 ถามเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานตามแนวคิด BSC โดยถามแบบปลายเปิด (Multiple Choices Questions)	ตัวแปรอิสระ 1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และบริษัทที่สังกัด 2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้แก่ ด้านการสนับสนุนนโยบายด้านการจัดสรรทรัพยากร ด้านการพัฒนาทักษะและความสามารถและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามแนวคิด BSC ประกอบด้วยด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	- การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการสนับสนุนนโยบาย อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับรองลงมา และน้อยที่สุดในด้านการพัฒนาทักษะและความสามารถ - ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามแนวคิด BSC ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มุมมองด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับมากที่สุด มุมมองด้านลูกค้าอยู่ในอันดับรองลงมา และน้อยที่สุดในมุมมองด้านการ

2.5.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	เรื่องที่ทำการศึกษาวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษา	ผลการวิจัย
			ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ส่วนที่ 4 คำถามปลายเปิด		เรียนรู้และการพัฒนา
ศศิรินทร์ ทิพย์โอสถ (2556)	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาคธุรกิจธนาคาร	กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำนวนจากการใช้สูตรของ Taro Yamane จำนวนได้ 391 ตัวอย่าง สุ่มอย่างง่าย เพื่อความคลาดเคลื่อนเพิ่มอีก 39 ตัวอย่างรวมเป็น 430 ตัวอย่าง และกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารยูโอบี จำนวนจากการใช้สูตรของ Taro Yamane จำนวนได้ 375 ตัวอย่าง สุ่มอย่างง่าย เพื่อความคลาดเคลื่อนเพิ่มอีก 37 ตัวอย่างรวมเป็น 412 ตัวอย่าง	แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ส่วน ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป เป็นลักษณะคำถามแบบสำรวจรายการ (Check list) ส่วนที่ 2 คำถามด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ตามแนวคิดของไอเซนเบอร์เกอร์ ส่วนที่ 3 คำถามด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ตามทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความพอใจในงาน ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับการ	ตัวแปรอิสระ 1. ปัจจัยส่วนบุคคล 2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แนวคิดของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ 3. ปัจจัยจูงใจ ตามทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg ตัวแปรแทรกได้แก่ความพอใจในงาน ตามตัวบ่งชี้ความพอใจในงานของสตีเฟน บีรอบบินส์ ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลการปฏิบัติงาน ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรและความพอใจในงานแตกต่างกัน โดยพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐกับพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่ปฏิบัติงานสายหลักกับสายสนับสนุน มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

2.5.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	เรื่องที่ทำการศึกษาวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษา	ผลการวิจัย
			ปฏิบัติงาน โดยวัดจาก สมรรถนะ ตามแนวคิดด้าน สมรรถนะของ เดวิด ซี แมคเคิล แลนด์		



2.5.3 ความผูกพันในองค์กร

ชื่อผู้แต่ง	เรื่องที่ทำการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษา	ผลการวิจัย
ฤทัยรัตน์ เขียวสะอาด (2552)	ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมจังหวัดสิงห์บุรี	พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมภายในจังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 383 คน จาก การคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโรยามาเน	แบบสอบถามโดยเป็นประเภทคำถามปลายเปิด โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลที่ผู้วิจัยได้ทำการสร้างขึ้น ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดสิงห์บุรี ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)	ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ตัวแปรตาม ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ประสิทธิภาพในงาน และโครงสร้างขององค์กร	ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน จำแนกตามระดับเงินเดือนและประเภทอุตสาหกรรมแตกต่างกัน จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส อายุ ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก ไม่แตกต่างกัน
ธัญญุทธ บุตรขวัญ (2554)	ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์	เจ้าหน้าที่สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จำนวน 303 คนซึ่งได้มาจากการคำนวณ โดยใช้สูตรของ ยามาเน (Yamane)	แบบสอบถามชนิดปลายเปิด และปลายเปิด แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะงาน 5 ระดับ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูล	ตัวแปรต้น ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน - ความสำเร็จในการทำงาน - ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ - ความรับผิดชอบ - การได้รับการยอมรับนับถือ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการ	จากผลการวิจัยพบว่าความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรสูงที่สุดคือ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านอายุ

2.5.3 ความผูกพันในองค์กร (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	เรื่องที่ทำการศึกษาวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษา	ผลการวิจัย
			<p>ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน</p> <p>ส่วนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร</p> <p>ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert Rating Scale)</p>	<p>ทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร - ความรู้สึกพึงพาได้ต่อองค์กร - ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร - ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน <p>ตัวแปรตาม</p> <p>ความผูกพันต่อองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความผูกพันด้านจิตใจ - ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร - ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน 	<p>และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน</p> <p>พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วน</p> <p>ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานพบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่มีค่าความสัมพันธ์ในระดับต่ำ</p>

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้จากการสนับสนุนขององค์กร ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 569 คน (กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 235 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane) ดังนี้

	n	=	$\frac{N}{1+Ne^2}$
เมื่อ	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดของประชากร
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อน (0.05)

การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ยามาเน่(Yamane) ได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 N &= 569 \\
 &= \frac{569}{1+569(0.05)^2} \\
 &= 234.88
 \end{aligned}$$

เพื่อให้สะดวกในการคำนวณ การศึกษาครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากร จำนวน 235 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ เป็นการเลือกที่ไม่ทราบโอกาสหรือความน่าจะเป็นที่แต่ละหน่วยในประชากรจะถูกเลือกมาเป็นตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ในแต่ละหน่วยงาน โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละสายงาน} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนบุคลากรหน่วยงานนั้น}}{\text{จำนวนบุคลากรทั้งหมด}}$$

ซึ่งจากการคำนวณสัดส่วนตามสูตรข้างต้น พบว่าได้จำนวน ตัวอย่างในแต่ละหน่วยงานเป็นจำนวนบุคลากรที่แตกต่างกันไป

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

หน่วยงาน	จำนวนบุคลากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	22	9
คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	43	18
คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	26	11
คณะบริหารธุรกิจ	64	26
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	26	11
คณะวิศวกรรมศาสตร์	46	19
คณะศิลปศาสตร์	27	11
คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น	23	9

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

หน่วยงาน	จำนวนบุคลากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการ ออกแบบ	20	8
สำนักงานอธิการบดี	272	113
รวมทั้งสิ้น	569	235

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลเรื่อง อิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครเป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีทั้งคำถามชนิดปลายปิด (Closed-ended Questions) และปลายเปิด (Open-ended Questions) โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วนมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของบุคลากร ประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้ตนเอง ด้านการควบคุมตนเอง ด้านการสร้างแรงจูงใจ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคม มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีน้ำหนักคะแนนรายชื่อของแบบสอบถามเป็น 5 ระดับ

5	มากที่สุด	หมายถึง ระดับความฉลาดทางอารมณ์ในระดับมากที่สุด
4	มาก	หมายถึง ระดับความฉลาดทางอารมณ์ในระดับมาก
3	ปานกลาง	หมายถึง ระดับความฉลาดทางอารมณ์ในระดับปานกลาง
2	น้อย	หมายถึง ระดับความฉลาดทางอารมณ์ในระดับน้อย
1	น้อยที่สุด	หมายถึง ระดับความฉลาดทางอารมณ์ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยาสังคม และด้านสภาพการทำงานมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีน้ำหนักคะแนนรายชื่อของแบบสอบถามเป็น 5 ระดับ

- | | | |
|--------------|---------|---|
| 5 มากที่สุด | หมายถึง | ระดับการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร ในระดับมากที่สุด |
| 4 มาก | หมายถึง | ระดับการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร ในระดับมาก |
| 3 ปานกลาง | หมายถึง | ระดับการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร ในระดับปานกลาง |
| 2 น้อย | หมายถึง | ระดับการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร ในระดับน้อย |
| 1 น้อยที่สุด | หมายถึง | ระดับการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร ในระดับน้อยที่สุด |

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐานมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีน้ำหนักคะแนนรายชื่อของแบบสอบถามเป็น 5 ระดับ

- | | | |
|--------------|---------|--|
| 5 มากที่สุด | หมายถึง | ระดับความผูกพันต่อองค์กร ในระดับมากที่สุด |
| 4 มาก | หมายถึง | ระดับความผูกพันต่อองค์กร ในระดับมาก |
| 3 ปานกลาง | หมายถึง | ระดับความผูกพันต่อองค์กร ในระดับปานกลาง |
| 2 น้อย | หมายถึง | ระดับความผูกพันต่อองค์กร ในระดับน้อย |
| 1 น้อยที่สุด | หมายถึง | ระดับความผูกพันต่อองค์กร ในระดับน้อยที่สุด |

3.3 การหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาของงานวิจัย คุณภาพของเครื่องมือวัดที่ได้ ถูกต้องตรงตามเนื้อเรื่องที่ต้องการ สอดคล้องตามวัตถุประสงค์การวิจัย และ การใช้เครื่องมือวิจัยสามารถวัดได้ครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมด แล้วนำมาหาค่า IOC (Item-Objective Congruence Index) คำนวณจากสูตร

$$\text{ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา
	$\sum R$	แทน	ผลรวมของคะแนนความคิดของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

โดยที่ผู้เชี่ยวชาญจะประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับ

1	=	สอดคล้อง
0	=	ไม่แน่ใจ
-1	=	ไม่สอดคล้อง

ค่า IOC มีค่าระหว่าง -1 ถึง 1 ข้อคำถามที่ดีจะต้องมีค่า IOC ใกล้เคียงกับ 1 ถ้ามีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 จะต้องปรับปรุงเครื่องมือใหม่ จากนั้นพิจารณาปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ และพัฒนารูปแบบของเครื่องมือเพื่อให้เหมาะสมในการใช้ต่อไป (ภาคผนวก ง หน้า 103 - 110)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด หลังจากนั้นนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ด้วยวิธีการของ Cronbach ทั้งนี้ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS โดยพบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α) ที่ได้จากข้อคำถามในภาพรวมทั้งฉบับและแยกในรายด้านมีค่ามากกว่า 0.5 ซึ่งถือว่ามากกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำของระดับความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ (ภาคผนวก ง หน้า 111 - 125)

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองและขอความร่วมมือจากบุคลากรสายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จากทั้งหมด 9 คณะ และ 17 หน่วยงาน

3.4.1 ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างตามหน่วยงานต่างๆ ประกอบด้วยบุคลากรสายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จากทั้งหมด 9 คณะ และ 17 หน่วยงาน จำนวน 235 ชุด

3.4.2 เก็บรวบรวมแบบสอบถาม พร้อมตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม

3.4.3 บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 การประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยมีขั้นตอนดังนี้

- ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม
- บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูลและเครื่องคอมพิวเตอร์ตามลำดับ
- ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป
- ประมวลผลข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐาน ดังนี้

- หาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้จากการสนับสนุนขององค์กร ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Person's Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ(Multiple Regression Analysis)

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.6.2 สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Person's Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา อิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผลการวิจัยวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำเสนอโดยแบ่งเนื้อหา ดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (Number)
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน
Y^{\wedge}	แทน	ค่าประมาณหรือค่าทำนายของตัวแปรตาม
R	แทน	ค่าที่แสดงระดับของความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามเรียกว่าค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ
R Square	แทน	ค่าที่แสดงอิทธิพลของตัวแปรอิสระทั้งหมดที่มีต่อตัวแปรตาม
R Square Adjusted	แทน	ค่า R Square ที่ปรับแก้แล้ว
Std. Error of the Estimate	แทน	ค่าที่แสดงระดับของความคาดเคลื่อนที่เกิดจากการใช้ตัวแปรอิสระทั้งหมดมาพยากรณ์ตัวแปรตาม

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยผลการวิเคราะห์ข้อมูล 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของบุคลากร ประสบการณ์ในการทำงาน

ตารางที่ 4.1 ค่าความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ (n = 235)

เพศ	ความถี่	ร้อยละ	อันดับ
ชาย	62	26.4	2
หญิง	173	73.6	1
รวม	235	100	

จากตารางที่ 4.1 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 73.6 และเป็นเพศชาย จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4

ตารางที่ 4.2 ค่าความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ (n = 235)

อายุ	ความถี่	ร้อยละ	อันดับ
20 – 30 ปี	70	29.8	2
31 – 40 ปี	110	46.8	1
41 – 50 ปี	50	21.3	3
มากกว่า 50 ปี	5	2.1	4
รวม	235	100	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีช่วงอายุ 31 – 40 ปี มากที่สุด จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 ช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และช่วงอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 235)

ระดับการศึกษา	ความถี่	ร้อยละ	อันดับ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	5.1	3
ปริญญาตรี	171	72.8	1
ปริญญาโท	51	21.7	2
สูงกว่าปริญญาโท	1	.4	4
รวม	235	100	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีระดับการศึกษاپริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 72.8 รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 รองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 และระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาโท มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของบุคลากร (n = 235)

ประเภทของบุคลากร	ความถี่	ร้อยละ	อันดับ
พนักงานราชการ	15	6.4	3
พนักงานมหาวิทยาลัย	130	55.3	1
ลูกจ้างชั่วคราว	90	38.3	2
รวม	235	100	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีพนักงานมหาวิทยาลัยมากที่สุด จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 รองลงมาคือ ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 และพนักงานราชการ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน (n = 235)

ประสบการณ์ในการทำงาน	ความถี่	ร้อยละ	อันดับ
น้อยกว่า 1 ปี	16	6.8	3
1 - 5 ปี	113	48.1	1
6 - 10 ปี	77	32.8	2
11 - 15 ปี	14	6.0	5
15 ปีขึ้นไป	15	6.4	4
รวม	235	100	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีประสบการณ์ในการทำงานมากที่สุดอยู่ที่ 1 – 5 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 48.1

รองลงมาอยู่ที่ 6 – 10 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมาอยู่ที่ น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 รองลงมาอยู่ที่ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 และ น้อยสุดอยู่ที่ 11 - 15 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรสายสนับสนุน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้ เป็นการศึกษาค่าความฉลาดทางอารมณ์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ของบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยแสดงเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวจะแสดงไว้ในตารางดังนี้

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความฉลาดทางอารมณ์ ของบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในภาพรวม (n = 235)

ความฉลาดทางอารมณ์	\bar{X}	S.D.	ระดับค่าคะแนน
1. ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง	4.14	0.472	มาก
2. ด้านการควบคุมตนเอง	3.82	0.517	มาก
3. ด้านการจูงใจตนเอง	3.79	0.553	มาก
4. ด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น	4.02	0.545	มาก
5. ด้านทักษะทางสังคม	3.93	0.626	มาก
รวม	3.94	0.414	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีความฉลาดทางอารมณ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.414) เมื่อ

พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเองอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.472) รองลงมาคือด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.545) ด้านทักษะทางสังคม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.626) ด้านการควบคุมตนเองอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.517) และด้านการจูงใจตนเอง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.553)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความฉลาดทางอารมณ์ ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (n = 235)

ความฉลาดทางอารมณ์ (ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าคะแนน
1. ท่านมีความสามารถในการรับรู้อารมณ์ของตนเองได้ว่ารู้สึกอย่างไร	4.24	0.601	มากที่สุด
2. ท่านเข้าใจความรู้สึกของตนเองเมื่อเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ	4.15	0.586	มาก
3. ท่านยอมรับข้อผิดพลาดของตนเองและพยายามหาทางแก้ไข	4.16	0.559	มาก
4. ท่านรู้ถึงจุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง	4.01	0.682	มาก
5. ท่านมีความเชื่อมั่นในควมมีคุณค่าของตนเอง	4.14	0.639	มาก
รวม	4.14	0.472	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเองในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.472) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ความสามารถในการรับรู้

อารมณ์ของตนเองได้ว่ารู้สึกอย่างไร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.601) รองลงมา คือการยอมรับข้อผิดพลาดของตนเองและพยายามหาทางแก้ไขอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.559) การเข้าใจความรู้สึกของตนเองเมื่อเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.586) มีความเชื่อมั่นในควมมีคุณค่าของตนเองอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.639) และความรู้สึกจุดเด่นและจุดด้อยของตนเองอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.682)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความฉลาดทางอารมณ์ ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการควบคุมตนเอง (n = 235)

ความฉลาดทางอารมณ์ (ด้านการควบคุมตนเอง)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าคะแนน
1. ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ได้ แม้เพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานผิดพลาด	3.89	0.670	มาก
2. ท่านสามารถควบคุมตนเองให้แสดงความคิดเห็นได้อย่างเหมาะสม	3.87	0.616	มาก
3. ท่านมีสมาธิที่มั่นคงในการทำงานได้อย่างต่อเนื่องแม้จะมีเรื่องที่ทำให้ไม่สบายใจ	3.75	0.709	มาก
4. ท่านสามารถพูดด้วยน้ำเสียงปกติได้ในขณะที่ท่านรู้สึกโกรธ หรือไม่พอใจ	3.61	0.800	มาก
5. ท่านพิจารณาไตร่ตรองอย่างรอบคอบก่อนตัดสินใจทำสิ่งต่าง ๆ	3.96	0.721	มาก
รวม	3.82	0.517	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการควบคุมตนเองในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} =$

3.82 , S.D. = 0.517) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า การพิจารณาไตร่ตรองอย่างรอบคอบ ก่อนตัดสินใจทำสิ่งต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.721) รองลงมาคือ ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ได้ แม้เพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานผิดพลาด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.670) ความสามารถควบคุมตนเองให้แสดงความคิดเห็นได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.616) มีสมาธิที่มั่นคงในการทำงานได้อย่างต่อเนื่องแม้จะมีเรื่องที่ทำให้ไม่สบายใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.709) และสามารถพูดด้วยน้ำเสียงปกติได้ในขณะที่ท่านรู้สึกโกรธ หรือไม่พอใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.800)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความฉลาดทางอารมณ์ ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการจูงใจตนเอง (n = 235)

ความฉลาดทางอารมณ์ (ด้านการจูงใจตนเอง)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าคะแนน
1. ท่านเชื่อว่าความสำเร็จที่ได้รับจากการปฏิบัติงานคือความสุข ไม่ใช่เงินหรือสถานภาพที่ดีขึ้น	3.74	0.798	มาก
2. ท่านสามารถในการใช้ความขัดแย้ง เป็นแรงกระตุ้นให้เกิดสิ่งใหม่ๆ ในการบริหารจัดการงาน	3.63	0.748	มาก
3. ท่านสามารถหาทางเอาชนะอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการบริหารงานให้ได้	3.80	0.684	มาก
4. ท่านพยายามที่จะทำงานอย่างไม่ลดละส่งผลให้ประสบความสำเร็จ	4.00	0.679	มาก
รวม	3.79	0.553	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการจูงใจตนเอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.553) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ความพยายามที่จะทำงานอย่างไม่ลดละ ส่งผลให้ประสบความสำเร็จ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.679) รองลงมาคือ ความสามารถหาทางเอาชนะอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการบริหารงานให้ได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.684) ท่านเชื่อว่าความสำเร็จที่ได้รับจากการปฏิบัติงานคือความสุข ไม่ใช่เงินหรือสถานภาพที่ดีขึ้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.798) และความสามารถในการใช้ความขัดแย้ง เป็นแรงกระตุ้นให้เกิดสิ่งใหม่ๆ ในการบริหารจัดการงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.748)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความฉลาดทางอารมณ์ ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (n = 235)

ความฉลาดทางอารมณ์ (ด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าคะแนน
1. ท่านมีความเข้าใจและยอมรับในอารมณ์ของเพื่อนร่วมงาน	3.88	0.649	มาก
2. ท่านรับรู้ถึงความรู้สึกของผู้อื่น โดยสังเกตจากสีหน้าและแววตา	4.08	0.726	มาก
3. ท่านให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหา	4.04	0.691	มาก
4. ท่านมีความรู้สึกเห็นใจเมื่อพบว่าเพื่อนร่วมงานไม่สบายใจ	4.08	0.665	มาก
รวม	4.02	0.545	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.545) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า การรับรู้ถึงความรู้สึกของผู้อื่น โดยสังเกตจากสีหน้าและแววตา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.726) รองลงมาคือท่านมีความรู้สึกเห็นใจเมื่อพบว่าเพื่อนร่วมงานไม่สบายใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.665) การให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.691) และความเข้าใจและยอมรับในอารมณ์ของเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.649)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความฉลาดทางอารมณ์ ของบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านทักษะทางสังคม (n = 235)

ความฉลาดทางอารมณ์ (ด้านทักษะทางสังคม)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าคะแนน
1. ท่านสามารถสนทนาอย่างเป็นกันเองกับ บุคคลที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย	4.11	0.762	มาก
2. ท่านสามารถเจรจาติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้ดี	4.10	0.703	มาก
3. ท่านสามารถทำให้เพื่อนร่วมงานมีความรู้สึก ที่ดีต่อกันได้	3.90	0.730	มาก
4. ท่านสามารถไกล่เกลี่ยความขัดแย้งระหว่าง บุคคลได้	3.61	0.784	มาก
รวม	3.93	0.626	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านทักษะทางสังคม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.626) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ความสามารถในการสนทนาอย่างเป็นกันเอง

กับบุคคลที่เกี่ยวข้องของทุกฝ่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.762) รองลงมาคือ ความสามารถในการเจรจาติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้ดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.703) สามารถทำให้เพื่อนร่วมงานมีความรู้สึกที่ดีต่อกันได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.730) และความสามารถในการไกล่เกลี่ยความขัดแย้งระหว่างบุคคลได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.784)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้ เป็นการศึกษารับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยแสดงเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวจะแสดงไว้ในตารางดังนี้

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในภาพรวม (n = 235)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าคะแนน
1. ด้านความยุติธรรมในองค์กร	3.51	0.717	มาก
2. ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	3.55	0.666	มาก
3. ด้านสภาพการทำงาน	3.44	0.788	มาก
รวม	3.50	0.630	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$, S.D. =

0.630) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.666) รองลงมาคือด้านความยุติธรรมในองค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.545) และด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 0.788)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านความยุติธรรมในองค์กร (n = 235)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (ด้านความยุติธรรมในองค์กร)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าคะแนน
1. ท่านคิดว่าองค์กรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านโดยมีพื้นฐานจากข้อมูล ที่ถูกต้อง และเชื่อถือได้	3.50	0.770	มาก
2. ท่านคิดว่าองค์กรมีเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานของท่าน	3.49	0.770	มาก
3. ท่านคิดว่าองค์กรมีการประเมินผลอัตรา การเพิ่มเงินเดือนแก่ท่านมาจากกระบวนการ พิจารณาที่โปร่งใส	3.46	0.843	มาก
4. ท่านคิดว่าท่านจะได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในสายงานมากขึ้น ถ้าท่านมี คุณสมบัติและประสบการณ์ที่เพียงพอ	3.58	0.880	มาก
รวม	3.51	0.717	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านความยุติธรรมในองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 0.717) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ท่านคิดว่าท่านจะได้รับความก้าวหน้าในสายงานมากขึ้น ถ้าท่านมีคุณสมบัติและประสบการณ์ที่เพียงพอ

การสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในสายงานมากขึ้น ถ้าท่านมีคุณสมบัติและประสบการณ์ที่เพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.880) รองลงมาคือท่านคิดว่าองค์กรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านโดยมีพื้นฐานจากข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.770) ท่านคิดว่าองค์กรมีเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานของท่าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.770) และท่านคิดว่าองค์กรมีการประเมินผลอัตราการเพิ่มเงินเดือนแก่ท่านมาจากกระบวนการพิจารณาที่โปร่งใส อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 0.843)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (n = 235)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าคะแนน
1. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาเห็นถึงคุณค่า การทุ่มเทในการทำงาน ความตั้งใจ ในการทำงานของท่าน	3.58	0.788	มาก
2. ท่านคิดว่าท่านได้รับการสนับสนุนในด้านของ การศึกษา หรือการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูน ความรู้และทักษะความสามารถที่เกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติงาน	3.57	0.766	มาก
3. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาใส่ใจในความเป็นอยู่ ของท่าน	3.52	0.844	มาก
4. ท่านคิดว่าภายในหน่วยงานของท่านมี สิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อ การปฏิบัติงาน	3.53	0.844	มาก
รวม	3.55	0.666	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.666) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ผู้บังคับบัญชาเห็นถึงคุณค่าการทุ่มเทในการทำงาน ความตั้งใจในการทำงานของท่าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.788) รองลงมาคือการได้รับการสนับสนุนในด้านของการศึกษาหรือการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะความสามารถที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.766) ภายในหน่วยงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.844) และท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาใส่ใจในความเป็นอยู่ของท่าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.844)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านสภาพการทำงาน (n = 235)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (ด้านสภาพการทำงาน)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าคะแนน
1. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม ทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัย ไม่มีความกดดันและความเครียด	3.44	0.877	มาก
2. ท่านคิดว่าองค์กรมีการกำหนดกฎระเบียบต่างๆ และการวางระบบงานที่ช่วยส่งเสริมความสะดวกในการทำงาน	3.44	0.847	มาก
รวม	3.44	0.788	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านสภาพการทำงาน ในภาพรวมอยู่ใน

ระดับมาก ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 0.788) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า องค์กรของท่านมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม ทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัย ไม่มีความกดดันและความเครียด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 0.877) รองลงมาคือ องค์กรมีการกำหนดกฎระเบียบต่าง ๆ และการวางระบบงานที่ช่วยส่งเสริมความสะดวกในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 0.847)

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้ เป็นการศึกษาค่าความผูกพันต่อองค์กร โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยแสดงเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวแสดงไว้ในตารางดังนี้

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในภาพรวม (n = 235)

ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าคะแนน
1. ด้านจิตใจ	3.62	0.571	มาก
2. ด้านการคงอยู่	3.20	0.647	ปานกลาง
3. ด้านบรรทัดฐาน	3.61	0.783	มาก
รวม	3.48	0.551	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีความผูกพันต่อองค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.551) เมื่อ

พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านจิตใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.571) รองลงมา คือด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.783) ด้านการคงอยู่อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$, S.D. = 0.647)

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากร สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านจิตใจ (n = 235)

ความผูกพันต่อองค์กร (ด้านจิตใจ)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าคะแนน
1. ท่านพอใจที่ได้ใช้ชีวิตการทำงานในองค์กร แห่งนี้	3.77	0.651	มาก
2. ท่านรู้สึกว่ามีปัญหาต่าง ๆ ขององค์กรคือ ปัญหาของท่าน	3.47	0.718	มาก
รวม	3.62	0.571	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.571) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ความพอใจที่ได้ใช้ชีวิตการทำงานในองค์กรแห่งนี้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.651) รองลงมาคือ มีความรู้สึกว่ามีปัญหาต่าง ๆ ขององค์กรคือปัญหาของท่านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.718)

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการคงอยู่ (n = 235)

ความผูกพันต่อองค์กร (ด้านการคงอยู่)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าคะแนน
1. ท่านคงอยู่กับองค์กรนี้เพราะได้เงินเดือนเป็นค่าตอบแทนที่คุ้มค่า	3.34	0.830	ปานกลาง
2. ท่านต้องการอยู่กับองค์กรนี้เพราะได้รับสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เหมาะสม	3.26	0.927	ปานกลาง
3. ท่านคิดว่าหากท่านลาออกจากองค์กรนี้สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งเพราะค่าตอบแทนไม่คุ้มค่าและเป็นงานที่ยาก	3.11	0.947	ปานกลาง
4. ท่านรู้สึกว่ามีทางเลือกในงานใหม่น้อยเกินไปหากลาออกจากองค์กรที่ทำงานอยู่	3.12	0.859	ปานกลาง
5. ท่านคิดว่าเป็นการไม่ถูกต้องหากจะลาออกจากองค์กรเพราะได้รับข้อเสนอจากองค์กรอื่นที่ดีกว่า	3.14	0.845	ปานกลาง
รวม	3.20	0.647	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.18 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$, S.D. = 0.647) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า การคงอยู่กับองค์กรนี้เพราะได้เงินเดือนเป็นค่าตอบแทนที่คุ้มค่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$, S.D. = 0.830) รองลงมาคือ ต้องการอยู่กับองค์กรนี้เพราะได้รับสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$, S.D. = 0.927) ท่านคิดว่าเป็นการไม่ถูกต้องหากจะลาออกจากองค์กรเพราะได้รับข้อเสนอจากองค์กรอื่นที่ดีกว่าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$, S.D. = 0.845) ท่านรู้สึกว่ามีทางเลือกในงานใหม่น้อยเกินไปหากลาออกจากองค์กรที่ทำงานอยู่ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$,

S.D. = 0.859) และท่านคิดว่าหากท่านลาออกจากองค์กรนี้สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งเพราะ
ค่าตอบแทนไม่คุ้มค่าและเป็นงานที่ยาก อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$, S.D. = 0.947)

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากร
สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านบรรทัดฐาน (n = 235)

ความผูกพันต่อองค์กร (ด้านบรรทัดฐาน)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าคะแนน
1. ท่านคิดว่าองค์กรนี้มีความหมายและ ความสำคัญสำหรับท่านมาก	3.54	0.828	มาก
2. ท่านยังคงมีความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่เสมอ	3.75	0.801	มาก
3. ท่านคิดว่าองค์กรที่ท่านทำงานอยู่มีบุญคุณ กับท่านมาก	3.54	0.939	มาก
รวม	3.61	0.783	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
พระนคร มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$,
S.D. = 0.783) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า มีความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่เสมอ อยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.801) รองลงมาคือองค์กรที่ท่านทำงานอยู่มีบุญคุณกับท่าน
มาก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.939) และองค์กรนี้มีความหมายและความสำคัญ
สำหรับท่านมาก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.828)

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร กับความผูกพันต่อองค์กรรายด้านของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ตารางที่ 4.20 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์ภาพรวม กับความผูกพันต่อองค์กรรายด้าน (n = 235)

ความผูกพันต่อองค์กร	ความฉลาดทางอารมณ์		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
ด้านจิตใจ	0.308	0.000	ต่ำ
ด้านการคงอยู่	0.253	0.000	ต่ำมาก
ด้านบรรทัดฐาน	0.355	0.000	ต่ำ

จากตารางที่ 4.20 พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมของความฉลาดทางอารมณ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับต่ำ ($r = 0.355$) ด้านจิตใจอยู่ในระดับต่ำ ($r = 0.308$) และด้านการคงอยู่อยู่ในระดับต่ำมาก ($r = 0.253$) โดยทุกด้านของความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์ในเชิงบวกไปในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กรภาพรวม กับ ความผูกพันต่อองค์กรรายด้าน (n = 235)

ความผูกพันต่อองค์กร	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
ด้านจิตใจ	0.569	0.000	ปานกลาง
ด้านการคงอยู่	0.568	0.000	ปานกลาง
ด้านบรรทัดฐาน	0.536	0.000	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.21 พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านจิตใจอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.569$) ด้านการคงอยู่อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.568$) และด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.536$) โดยทุกด้านของความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในเชิงบวกไปในทิศทางเดียวกัน

ส่วนที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ตารางที่ 4.22 ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ ของการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของตัวแปร โดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (n = 235)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.578	0.334	0.328	0.46853

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจในระดับมาก คือ 0.578 และความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สามารถอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ได้ร้อยละ 33.40 ซึ่งสามารถประมาณความคาดเคลื่อนอยู่ที่ 0.46853

ตารางที่ 4.23 การตรวจสอบตัวแปรที่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ ของบุคลากรสายสนับสนุน ภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (n = 235)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	P
1 Regression	25.493	2	12.746	58.065	0.000
Residual	50.929	232	.220		
Total	76.421	234			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4.23 พบว่าค่า P ที่ได้จากการคำนวณ = .000 โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ (α) = .05 สรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร อย่างน้อย 1 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 58.065

ตารางที่ 4.24 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ ของบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (n = 235)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	P
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.342	0.304		4.413	0.000
ความฉลาดทางอารมณ์	0.007	0.004	0.108	1.858	0.065
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	0.048	0.005	0.528	9.118	0.000

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4.24 ความฉลาดทางอารมณ์ ($P = 0.065$) แสดงว่าความฉลาดทางอารมณ์ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ

ค่า B ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเท่ากับ 0.048 หมายความว่า การรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ เพิ่มขึ้น 0.048 เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P=0.000$) แสดงว่าการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ

ตารางที่ 4.25 ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่ ของการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของตัวแปร โดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ($n = 235$)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.569	0.324	0.318	0.53437

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่ อยู่ในระดับมาก คือ 0.569 และความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สามารถอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่ ได้ร้อยละ 32.40 ซึ่งสามารถประมาณความคาดเคลื่อนอยู่ที่ 0.53437

ตารางที่ 4.26 การตรวจสอบตัวแปรที่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่ ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (n = 235)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	P
1 Regression	31.750	2	15.875	55.595	0.000
Residual	66.247	232	.286		
Total	97.997	234			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4.26 พบว่าค่า P ที่ได้จากการคำนวณเท่ากับ 0.000 โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ (α) = .05 สรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร อย่างน้อย 1 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่ ของบุคลากรสายสนับสนุน ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 55.595

ตารางที่ 4.27 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กร กับความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่ ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (n = 235)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	P
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.925	.347		2.666	.008
ความฉลาดทางอารมณ์	.003	.004	.045	.766	.445
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	.057	.006	.551	9.442	.000

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4.27 ความฉลาดทางอารมณ์ (P=0.445) แสดงว่าความฉลาดทางอารมณ์ ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่

ค่า B ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร = 0.057 หมายความว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่ เพิ่มขึ้น 0.057 เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติ (P=0.000) แสดงว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่

ตารางที่ 4.28 ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน ของการวิเคราะห์ การถดถอยแบบพหุคูณของตัวแปร โดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (n = 235)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.561	0.315	0.309	0.65115

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน อยู่ในระดับมาก คือ 0.561 และความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สามารถอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน ได้ร้อยละ 31.50 ซึ่งสามารถประมาณความคาดเคลื่อน อยู่ที่ 0.65115

ตารางที่ 4.29 การตรวจสอบตัวแปรที่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (n = 235)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	P
1 Regression	45.174	2	22.587	53.272	0.000
Residual	98.366	232	.424		
Total	143.539	234			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4.29 พบว่าค่า P ที่ได้จากการคำนวณเท่ากับ 0.000 โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ (α) = .05 สรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร อย่างน้อย 1 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน ของบุคลากรสายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 53.272

ตารางที่ 4.30 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (n = 235)

Model	Unstandardized		Standardized	t	P
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.216	0.423		0.511	0.610
ความฉลาดทางอารมณ์	0.015	0.005	0.177	3.022	0.003
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	0.059	0.007	0.469	7.988	0.000

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4.30 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

ค่า B ของความฉลาดทางอารมณ์ = 0.015 หมายความว่า ความฉลาดทางอารมณ์ที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน เพิ่มขึ้น 0.015 เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติพบว่า ยอมรับสมมติฐาน ($P=0.003$) แสดงว่าความฉลาดทางอารมณ์ มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน

ค่า B ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร = 0.059 หมายความว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน เพิ่มขึ้น 0.059 เมื่อทดสอบ

ความมีนัยสำคัญทางสถิติพบว่า ยอมรับสมมติฐาน ($P=0.000$) แสดงว่าการรับรู้การสนับสนุน
จากองค์กร มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษารื่องอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากหนังสือ ตำรา และงานวิจัย มาสร้างเป็นตัวแปรอิสระโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครจำแนกตามประเภทของบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และเพื่อศึกษาอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมุติไว้ 2 ข้อคือ (1) ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครมีความสัมพันธ์กัน (2) ความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

การศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 235 คน เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของบุคลากร ประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) รวมทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้ตนเอง ด้านการควบคุมตนเอง ด้านการสร้างแรงจูงใจ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคม มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) รวมทั้งหมด 22 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยาสังคม และด้านสภาพการทำงานมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) รวมทั้งหมด 10 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐานมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) รวมทั้งหมด 10 ข้อ

ผู้วิจัยได้ดำเนินงานแจกแบบสอบถามจำนวน 235 ชุดให้กับบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จากทั้งหมด 9 คณะและ 17 หน่วยงาน และนำข้อมูลที่จากการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามมาทำการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูลค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ในการสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความฉลาดทางอารมณ์ ระดับการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร และระดับความผูกพันต่อองค์กร สถิติเชิงอนุมานการค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Person's Product Moment Correlation Coefficient) สำหรับทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สำหรับทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของบุคลากร และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 72.8 ประเภทบุคลากรอยู่ในกลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 1 – 5 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 48.1

5.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กร

5.1.2.1 ระดับความฉลาดทางอารมณ์ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีความฉลาดทางอารมณ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.414) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเองอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.472) รองลงมาคือด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.545) ด้านทักษะทางสังคม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.626) ด้านการควบคุมตนเองอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.517) และด้านการจูงใจตนเอง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.553) ตามลำดับ

5.1.2.2 ระดับการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.630) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.666) รองลงมาคือด้านความยุติธรรมในองค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.545) ด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 0.788) ตามลำดับ

5.1.2.3 ระดับความผูกพันต่อองค์กร บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีความผูกพันต่อองค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.551) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านจิตใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.571) รองลงมาคือด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.783) ด้านการคงอยู่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$, S.D. = 0.647) ตามลำดับ

5.1.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร กับความผูกพันต่อองค์กร

5.1.3.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์ภาพรวมกับความผูกพันต่อองค์กรรายด้านพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมของความฉลาดทางอารมณ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับต่ำ ($r = 0.355$) ด้านจิตใจอยู่ในระดับต่ำ ($r = 0.308$) และด้านการคงอยู่อยู่ในระดับต่ำมาก ($r = 0.253$) โดยทุกด้านของความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์ในเชิงบวกไปในทิศทางเดียวกัน

5.1.3.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กรภาพรวม กับความผูกพันต่อองค์กรรายด้านพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมของการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านจิตใจอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.569$) ด้านการคงอยู่อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.568$) และด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.536$) โดยทุกด้านของความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร ในเชิงบวกไปในทิศทางเดียวกัน

5.1.4 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5.1.4.1 ความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ พบว่า ภาพรวมของความฉลาดทางอารมณ์ ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ ($P = 0.065$) และภาพรวมของการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ ($P = 0.000$) โดยค่า B ของการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กรเท่ากับ 0.048 หมายความว่า ถ้าการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ เพิ่มขึ้น 0.048

5.1.4.2 ความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่ พบว่า ภาพรวมของความฉลาดทางอารมณ์ ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่ ($P = 0.445$) และ ภาพรวมของการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่ ($P = 0.000$) โดยค่า B ของการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กรเท่ากับ 0.057 หมายความว่า ถ้าการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่ เพิ่มขึ้น 0.057

5.1.4.3 ความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน พบว่า ภาพรวมของความฉลาดทางอารมณ์ มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน ($P = 0.003$) โดยค่า B ของความฉลาดทางอารมณ์เท่ากับ 0.015 หมายความว่า ถ้าความฉลาดทางอารมณ์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐานเพิ่มขึ้น 0.015 และภาพรวมของการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน ($P = 0.000$) โดยค่า B ของการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กรเท่ากับ 0.059 หมายความว่า ถ้าการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐานเพิ่มขึ้น 0.059

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นและอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

5.2.1 ความฉลาดทางอารมณ์

บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก หมายถึง บุคลากรมีความสามารถในการตระหนักรู้ถึงอารมณ์ความรู้สึกของตนเอง สามารถบริหารจัดการอารมณ์ต่างๆ ของตนเองได้เป็นอย่างดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเองอยู่ในระดับมาก ด้านการควบคุมตนเองอยู่ในระดับมาก ด้านการจูงใจตนเองอยู่ในระดับมาก ด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นอยู่ในระดับมาก และด้านทักษะทางสังคมอยู่ในระดับมาก

5.2.2 การรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร

บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก หมายถึง บุคลากรได้รู้ว่าองค์กรมองเห็นคุณค่าในการทำงานของบุคลากร มีการแสดงถึงความห่วงใยและสนับสนุนให้บุคลากรมีความเป็นอยู่ที่ดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความยุติธรรมในองค์กรอยู่ในระดับมาก ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก และด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก

5.2.3 ความผูกพันต่อองค์กร

บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านจิตใจอยู่ในระดับมาก ด้านการคงอยู่อยู่ในระดับปานกลาง และด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับมาก

5.2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร กับความผูกพันต่อองค์กร

5.2.4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมของความฉลาดทางอารมณ์ กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับต่ำ ด้านจิตใจอยู่ในระดับต่ำ และด้านการคงอยู่อยู่ในระดับต่ำมาก โดยทุกด้านของความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์ในเชิงบวกไปในทิศทางเดียวกัน

5.2.4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมของการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านจิตใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการคงอยู่อยู่ในระดับปานกลาง และด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับปานกลาง โดยทุกด้านของความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในเชิงบวกไปในทิศทางเดียวกัน

5.2.5 อิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรรายด้าน

ด้านจิตใจ ความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สามารถอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจได้ร้อยละ 33.40 ซึ่งความฉลาดทางอารมณ์ ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านการจิตใจ แต่การรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ

ด้านการคงอยู่ ความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่อยู่ในระดับมาก ซึ่งความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร สามารถอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่ได้ร้อยละ 32.40 โดยความฉลาดทางอารมณ์ ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่ แต่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่

ด้านบรรทัดฐาน ความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับมาก ซึ่งความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร สามารถอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐานได้ร้อยละ 31.50 ซึ่งความฉลาดทางอารมณ์ มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับวิชเน็ววรรณ ตริทิพย์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความผูกพันต่อองค์กรธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ผลการศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ พบว่า พนักงานมีระดับความฉลาดทางอารมณ์สูง การวิเคราะห์องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ พบว่า พนักงานมีองค์ประกอบด้านการตระหนักรู้ในตนเอง การจัดระเบียบอารมณ์ การจูงใจตนเอง และการร่วมรู้สึกในระดับสูง แต่มีระดับทักษะทางสังคมปานกลาง ในด้านความผูกพันต่อองค์กรนั้น พนักงานมีระดับความผูกพันในองค์กรที่สูง การวิเคราะห์ตามความหมายทางทฤษฎีของความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กรของพนักงานอยู่ในระดับสูง แต่ความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ขณะเดียวกันความผูกพันต่อองค์กรยังมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับภาพรวมและองค์ประกอบย่อยทั้ง 5 ด้านของความฉลาดทางอารมณ์ พลั้วพรหม วงศ์เป็ง (2553) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร รายด้านทั้ง 3 ด้าน คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านความยุติธรรมในองค์กร ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน โดยตัวแปรที่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กร คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความยุติธรรมในองค์กร และด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา โดยมีอำนาจในการทำนายได้ร้อยละ 65 นันทพัทธ์ โนนศรีเมื่อ และอำภาศรี พอดำ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ภาวะผู้นำ

การเปลี่ยนแปลง การรับรู้ความเครียดจากงานที่มีต่อประสิทธิภาพองค์กร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการรับรู้ความเครียดจากงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ทั้งนี้จากการวิเคราะห์ข้อมูลในข้างต้นกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้ศึกษาจะมีช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยเป็นส่วนใหญ่ จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจะมีระดับความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ซึ่งในวัยนี้จะเริ่มเป็นผู้ใหญ่เต็มตัว เริ่มมีการวางแผนชีวิตและกำหนดเป้าหมายในชีวิต รวมถึงมีภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ และเริ่มที่จะมองหาความมั่นคงในชีวิต ถึงแม้บุคลากรจะมีระดับความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับมากก็ตาม แต่ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านจิตใจ ที่ปรารถนาจะมีส่วนร่วมในองค์กร ทุ่มพยายามในการทำงานเพื่อองค์กร และด้านการคงอยู่ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคลากรในองค์กร ในการทำงานที่คงเส้นคงว่าไม่โยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลง การที่บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรและพยายามที่จะรักษาสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรไม่โยกย้ายไปไหน ซึ่งถือเป็นการวัดทัศนคติด้านความผูกพันต่อองค์กรที่สำคัญ ตามแนวคิดทฤษฎีของเอลเลน และเมเยอร์ (Allen and Meyer 1991, pp. 1-4 อ้างถึงใน วรลรัตน ภัทรพิริยานนท์ ,2553 : 56 - 57) ต่างจากการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กรของบุคลากรที่มีระดับมาก มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน แสดงให้เห็นว่าเมื่อบุคลากรในองค์กรได้รับความยุติธรรมในองค์กร และกระบวนการกำหนดผลตอบแทนอย่างเป็นธรรม ให้ข้อมูลการกำหนดผลตอบแทนแก่บุคลากรที่ชัดเจน ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ในการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปในทางที่ดีเหมาะสมกับภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ รวมถึงสภาพการทำงานโดยองค์กร ผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงานแสดงการยอมรับและเห็นความสำคัญ ในความทุ่มเทในการทำงานของบุคลากร และแสดงความมั่นคงในการทำงานสร้างความเชื่อมั่นว่าองค์กรปรารถนาที่จะรักษาบุคลากรไว้ ตามแนวคิดทฤษฎีของ โรเดน และ ไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoades and Eisenberger 2002, pp. 699 – 702 อ้างถึงใน พณีพรรณ วงศ์เบ็ง ,2553 : 12-13) ก็จะส่งผลทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น ถึงแม้จะมีอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลางก็ตาม ซึ่งอาจมีปัจจัยอื่นๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง

5.3 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

5.3.1 จากผลการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงระดับความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ถึงแม้จะระดับความฉลาดทางอารมณ์ ในแต่ละด้านจะอยู่ในระดับมาก การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในแต่ละด้านอยู่ในระดับมากก็ตามแต่ ความผูกพันต่อองค์กร โดยจะเฉพาะด้านการคงอยู่ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ เป็นการเน้นทางด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคลากรในองค์กร เมื่อมีความผูกพันต่อองค์กรก็就会有การแสดงออกในรูปแบบของพฤติกรรมที่ดี แต่ถ้าไม่มีความผูกพันต่อองค์กรบุคลากรอาจจะละทิ้งสภาพของสมาชิกหรือลาออกจากองค์กรไป

5.3.2 องค์กรควรให้ความสำคัญกับบุคลากรในด้านต่างๆ หรือปัจจัยในด้านอื่นๆ เช่น การพัฒนาตนเอง การสนับสนุนการทำงานด้านต่างๆ การดูแลเอาใจใส่บุคลากรในด้านๆ หรือความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรส่งผลให้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และต่อเนื่อง

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- ควรทำการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มเติมโดยเฉพาะปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่

บรรณานุกรม

- กองนโยบายและแผน. (2557). **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประจำปีการศึกษา 2557 – 2561**. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- กองบริหารงานบุคคล. (2559). **ตารางแสดงจำนวนบุคลากร**. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- ฐาภรณ์ รักษาพันธุ์. (2554). **ความฉลาดทางอารมณ์ของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครนนทบุรี**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
- ฐิติพร เขมกรม. (2552). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานี**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
- ณัฐชัย วงศ์สกุลลักษณ์. (2552). **ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานเขตการเดินรถที่ 1 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
- ทัศนีย์ สร้อยฟ้า. (2550). **ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในอุตสาหกรรมอู่ต่อเรือ**. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาแรงงานและสวัสดิการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนยุทธ บุตรขวัญ. (2554). **ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์**. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นนทพัทธ์ โนนศรีเมือง และอำภาศรี พอค้า. (2556). **การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การรับรู้ความเครียดจากงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพองค์กร**. คณะเทคโนโลยีสังคม. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตกาฬสินธุ์

- นันทพัทธ์ โนนศรีเมือง และอำภาศรี พอค้า. (2556). **การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การรับรู้ความเครียดจากงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพองค์กร.** คณะเทคโนโลยีสังคม. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขต กาฬสินธุ์
- นันทยา นามบุตร. (2556). **การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์และทักษะพื้นฐานทางคณิตศาสตร์ของเด็กปฐมวัยชั้นอนุบาลปีที่2 ระหว่าง การจัดประสบการณ์แบบบูรณาการ.** วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและนวัตกรรมการจัดการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยนครพนม
- นภาดา อุดมชัยรัตน์. (2554). **ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานราชการ.** วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต. คณะแพทยศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ยุทธิ ไกยวรรณ. (2551). **การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสม.** กรุงเทพฯ ฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ภาคัญญ์ สวัสดิ์วิศิษฐ์. (2556). **ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันในองค์กรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.** การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- พลีพรอม วงศ์เบ็ง. (2553). **การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- มุกิตา คงกระพันธ์. (2554). **การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่.** วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2554). **มนุษย์สัมพันธ์ : พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร.** พิมพ์ครั้งที่ 3. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- รุ่งนภา ปฐมชัยอัมพร. (2556). **อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานตามแนวคิด Balanced Scorecard (BSC).** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
- รัชนีวรรณ ตริทิพย์. (2550). **ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความผูกพันต่อองค์กรธุรกิจอสังหาริมทรัพย์.** วิทยานิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการ มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ฤทัยรัตน์ เขียวสะอาด. (2552). **ความผูกพันในองค์กรของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดสิงห์บุรี.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
- วัลรัตน์ ภัทรพิริยานนท์. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท พรอคเตอร์ แอนด์ แกมเบล แมนูแฟคเจอร์ริง (ไทยแลนด์) จำกัด นิคมอุตสาหกรรมเวลส์โกรว์ จังหวัดฉะเชิงเทรา.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- วราภรณ์ ค้อชากุล. (2552). **ผลกระทบของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อความพึงพอใจในงาน ประสิทธิภาพการทำงาน การพัฒนางาน และความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีในสถานพยาบาลสังกัดการทรวงสาธารณสุข ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชี่มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- วิระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2551). **เขavnั้ารมณั้ : ดัชนีเพื่อความสุขและความสำเร็จของชีวิต.** พิมพ์ครั้งที่ 7. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศศิรินทร์ ทิพย์ไอสถ. (2556). **การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาคธุรกิจธนาคาร.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- สุพานี สฤษฎ์วานิช. (2552). **พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่ : แนวคิด และทฤษฎี.** พิมพ์ครั้งที่ 2. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิริวิภา โรจนรัตน์นางกูร. (2554). **ความฉลาดทางอารมณ์และความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดมหาสารคาม.** งานนิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยบูรพา

- อังคณา นาสารี. (2551). **ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และพฤติกรรม
การตัดสินใจในการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 3. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี**
- อำนาจ ยิ้มซ้อย. (2550). **ความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างรับเหมาค่าแรงต่อบริษัท
ผู้ว่าจ้าง : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทซัมมิต ไอโต บอดี อินดัสตรี จำกัด.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัย
ราชภัฏธนบุรี**

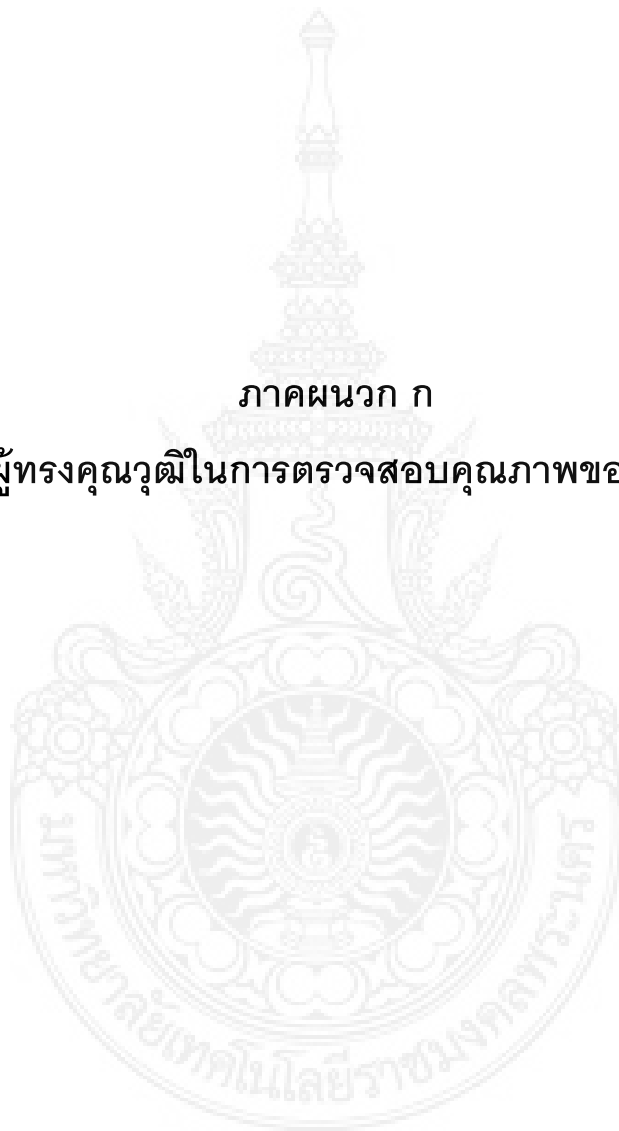


ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ดร.ณัฐชา อ่างโชติ
2. ดร.นุฎล ชูทอง
3. ดร.อมร ฤงสูววรรณ





ภาคผนวก ข

หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม
เพื่อประกอบทำวิทยานิพนธ์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานโครงการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โทร. ๐ ๒๖๖๕ ๓๕๕๕ ต่อ ๒๓๙๑

ที่ สปท./ ทอ๕๓

วันที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ดร.ณัฐชา อ่างโชติ

ด้วยนายไตรภพ เรืองแก้ว เลขประจำตัว ๐๗๕๕๗๐๓๐๓๗๑๗-๕ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำวิทยานิพนธ์โดยมี ดร.ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งรับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “อิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้การสนับสนุนองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร”

ในการนี้นักศึกษาประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ได้แนบบแบบสอบถามมาพร้อมหนังสือฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

(ดร.ธนธัส ทัทมมงคล)

หัวหน้าโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต



ที่ ศธ ๐๕๘๑.๐๕/ ๓๐๕๐

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

๘๖ ถนนพิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา

เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๐ ตุลาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน รองศาสตราจารย์นุกุล ชูทอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วยนายไตรภพ เรืองแก้ว รหัสประจำตัว ๐๗๕๕๗๐๓๐๓๗๑๗-๕ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำวิทยานิพนธ์โดยมี นายชัยเสถียร พรหมศรี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “อิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้การสนับสนุนองค์กร ที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร”

ในการนี้นักศึกษาประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ได้แนบบแบบสอบถามมาพร้อมหนังสือฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายธนธัส ทัพมงคล)

หัวหน้าโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

โทร. ๐๒-๖๖๕-๓๕๕๕๕ ต่อ ๒๓๙๑



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานโครงการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โทร. ๐ ๒๖๖๕ ๓๕๕๕ ต่อ ๒๓๙๑

ที่ สปท./ ๒๗๘๘

วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน นายอมร ฤงสูรธรณ

ด้วยนายไตรภพ เรืองแก้ว รหัสประจำตัว ๐๗๕๕๗๐๓๐๓๗๑๗-๕ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำวิทยานิพนธ์โดยมีนายชัยเสฏฐ์ พรหมศรี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งรับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “อิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์และการรับรู้การสนับสนุนองค์กรที่มีต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร”

ในการนี้นักศึกษาประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ได้แนบแบบสอบถามมาพร้อมหนังสือฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

(นายธนัส ทัพมงคล)

หัวหน้าโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ภาคผนวก ค

ตัวอย่างแบบสอบถาม



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่องอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร
ที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนภายใน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

คำชี้แจง

1. การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1.1 เพื่อศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามประเภทของบุคลากรสายสนับสนุน

1.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

2. แบบสอบถามฉบับนี้สอบถามบุคลากรสายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แบ่งออกเป็น 4 ส่วน จำนวน 9 หน้า

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 22 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความผูกพันในองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 10 ข้อ

ไตรภพ เรืองแก้ว

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง เพื่อแสดงข้อมูลเกี่ยวกับตัวท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- 20 – 30 ปี 31 – 40 ปี
 41 – 50 ปี มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท สูงกว่าปริญญาโท

4. ประเภทของบุคลากร

- พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย
 ลูกจ้างชั่วคราว

5. ประสบการณ์ในการทำงาน

- น้อยกว่า 1 ปี 1 – 5 ปี
 6 – 10 ปี 11 – 15 ปี
 16 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 22 ข้อ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่มีข้อความตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียวโดยมีเกณฑ์พิจารณา ดังนี้

- | | | |
|---|------------|---|
| 5 | มากที่สุด | หมายถึง ระดับความฉลาดทางอารมณ์ในระดับมากที่สุด |
| 4 | มาก | หมายถึง ระดับความฉลาดทางอารมณ์ในระดับมาก |
| 3 | ปานกลาง | หมายถึง ระดับความฉลาดทางอารมณ์ในระดับปานกลาง |
| 2 | น้อย | หมายถึง ระดับความฉลาดทางอารมณ์ในระดับน้อย |
| 1 | น้อยที่สุด | หมายถึง ระดับความฉลาดทางอารมณ์ในระดับน้อยที่สุด |

ความฉลาดทางอารมณ์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง					
1. ท่านมีความสามารถในการรับรู้อารมณ์ของตนเองได้ ว่ารู้สึกอย่างไร					
2. ท่านเข้าใจความรู้สึกของตนเองเมื่อเผชิญกับ สถานการณ์ต่างๆ					
3. ท่านยอมรับข้อผิดพลาดของตนเองและพยายาม หาทางแก้ไข					
4. ท่านรู้ถึงจุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง					
5. ท่านมีความเชื่อมั่นในควมมีคุณค่าของตนเอง					

ความฉลาดทางอารมณ์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
การควบคุมตนเอง					
6. ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ได้ แม้เพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานผิดพลาด					
7. ท่านสามารถควบคุมตนเองให้แสดงความคิดเห็นได้อย่างเหมาะสม					
8. ท่านมีสมาธิที่มั่นคงในการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง แม้จะมีเรื่องที่ทำให้ไม่สบายใจ					
9. ท่านสามารถพูดด้วยน้ำเสียงปกติได้ในขณะที่ท่านรู้สึกโกรธ หรือไม่พอใจ					
10. ท่านพิจารณาไตร่ตรองอย่างรอบคอบก่อนตัดสินใจทำสิ่งต่างๆ					
การจูงใจตนเอง					
11. ท่านเชื่อว่าความสำเร็จที่ได้รับจากการปฏิบัติงานคือความสุข ไม่ใช่เงินหรือสถานภาพที่ดีขึ้น					
12. ท่านสามารถในการใช้ความขัดแย้ง เป็นแรงกระตุ้นให้เกิดสิ่งใหม่ๆ ในการบริหารจัดการงาน					
13. ท่านสามารถหาทางเอาชนะอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการบริหารงานให้ได้					
14. ท่านพยายามที่จะทำงานอย่างไม่ลดละส่งผลให้ประสบความสำเร็จ					
การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น					
15. ท่านมีความเข้าใจและยอมรับในอารมณ์ของเพื่อนร่วมงาน					

ความฉลาดทางอารมณ์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
16. ท่านรับรู้ถึงความรู้สึกของผู้อื่น โดยสังเกตจากสีหน้าและแววตา					
17. ท่านให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหา					
18. ท่านมีความรู้สึกเห็นใจเมื่อพบว่าเพื่อนร่วมงานไม่สบายใจ					
ทักษะทางสังคม					
19. ท่านสามารถสนทนาอย่างเป็นกันเองกับบุคคลที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย					
20. ท่านสามารถเจรจาติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้ดี					
21. ท่านสามารถทำให้เพื่อนร่วมงานมีความรู้สึกที่ดีต่อกันได้					
22. ท่านสามารถไกล่เกลี่ยความขัดแย้งระหว่างบุคคลได้					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุนภายใน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 10 ข้อ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่มีข้อความตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียวโดยมีเกณฑ์พิจารณา ดังนี้

- 5 มากที่สุด หมายถึง ระดับการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร ในระดับมากที่สุด
- 4 มาก หมายถึง ระดับการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร ในระดับมาก
- 3 ปานกลาง หมายถึง ระดับการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร ในระดับปานกลาง
- 2 น้อย หมายถึง ระดับการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร ในระดับน้อย
- 1 น้อยที่สุด หมายถึง ระดับการรับรู้ต่อการสนับสนุนขององค์กร ในระดับน้อยที่สุด

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านความยุติธรรมในองค์กร					
1. ท่านคิดว่าองค์กรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านโดยมีพื้นฐานจากข้อมูลที่ถูกต้อง และเชื่อถือได้					
2. ท่านคิดว่าองค์กรมีเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานของท่าน					
3. ท่านคิดว่าองค์กรมีการประเมินผลอัตราค่าจ้างเพิ่มเติมแก่ท่านมาจากกระบวนการพิจารณาที่โปร่งใส					
4. ท่านคิดว่าท่านจะได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในสายงานมากขึ้น ถ้าท่านมีคุณสมบัติและประสบการณ์ที่เพียงพอ					

การรับรู้การสนับสนุนองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา					
5. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาเห็นถึงคุณค่าการทุ่มเทในการทำงาน ความตั้งใจในการทำงานของท่าน					
6. ท่านคิดว่าท่านได้รับการสนับสนุนในด้านของการศึกษา หรือการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะความสามารถที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน					
7. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาใส่ใจในความเป็นอยู่ของท่าน					
8. ท่านคิดว่าภายในหน่วยงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
ด้านสภาพการทำงาน					
9. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม ทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัย ไม่มี ความกดดันและความเครียด					
10. ท่านคิดว่าองค์กรมีการกำหนดกฎระเบียบต่างๆ และการวางระบบงานที่ช่วยส่งเสริมความสะดวกในการทำงาน					

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความผูกพันในองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

ราชมนังคหลวง จํานวน 10 ข้อ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่มีข้อความตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียวโดยมีเกณฑ์พิจารณา ดังนี้

- 5 มากที่สุด หมายถึง ระดับความผูกพันต่อองค์กร ในระดับมากที่สุด
- 4 มาก หมายถึง ระดับความผูกพันต่อองค์กร ในระดับมาก
- 3 ปานกลาง หมายถึง ระดับความผูกพันต่อองค์กร ในระดับปานกลาง
- 2 น้อย หมายถึง ระดับความผูกพันต่อองค์กร ในระดับน้อย
- 1 น้อยที่สุด หมายถึง ระดับความผูกพันต่อองค์กร ในระดับน้อยที่สุด

ความผูกพันในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ					
1. ท่านพอใจที่ได้ใช้ชีวิตการทำงานในองค์กรแห่งนี้					
2. ท่านรู้สึกว่ปัญหาต่างๆ ขององค์กรคือปัญหาของท่าน					
ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่					
3. ท่านคงอยู่กับองค์กรนี้เพราะได้เงินเดือนเป็นค่าตอบแทนที่คุ้มค่า					
4. ท่านต้องการอยู่กับองค์กรนี้เพราะได้รับสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เหมาะสม					
5. ท่านคิดว่าหากท่านลาออกจากองค์กรนี้สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งเพราะค่าตอบแทนไม่คุ้มค่าและเป็นงานที่ยาก					

ความผูกพันในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
6. ท่านรู้สึกว่ามีทางเลือกในงานใหม่น้อยเกินไปหากลาออกจากองค์กรที่ท่านทำงานอยู่					
7. ท่านคิดว่าเป็นการไม่ถูกต้องหากจะลาออกจากองค์กรเพราะได้รับข้อเสนอจากองค์กรอื่นที่ดีกว่า					
ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน					
8. ท่านคิดว่าองค์กรนี้มีความหมายและความสำคัญสำหรับท่านมาก					
9. ท่านยังคงมีความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่เสมอ					
10. ท่านคิดว่าองค์กรที่ท่านทำงานอยู่มีบุญคุณกับท่านมาก					

ปัญหา และข้อเสนอแนะ.....

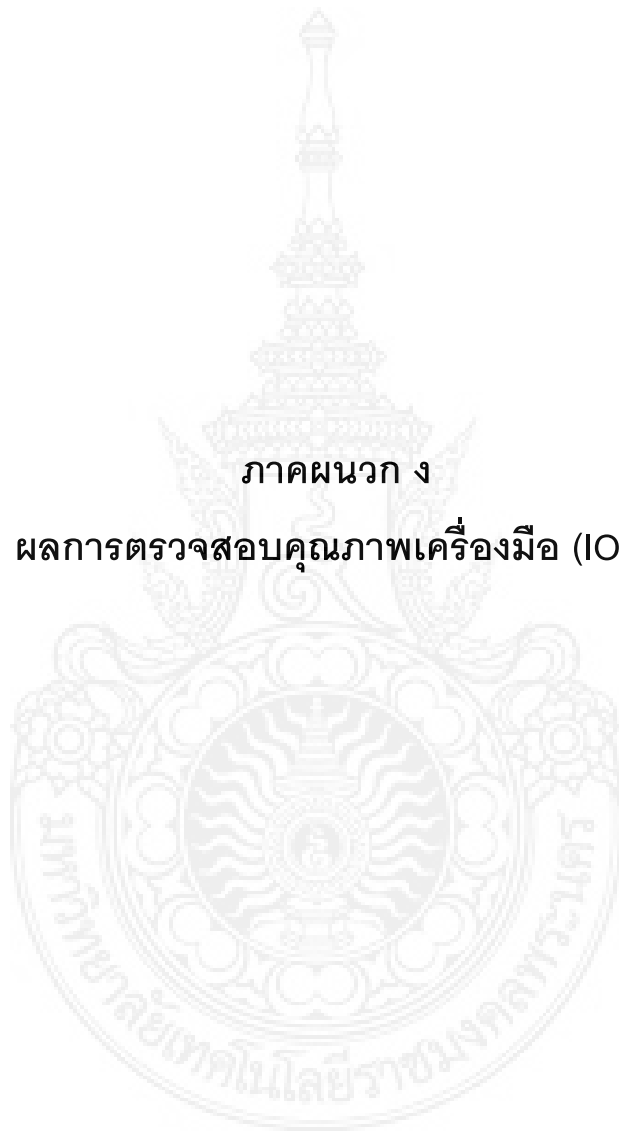
.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ง
ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ (IOC)



ผลการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ
เรื่องอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้การสนับสนุนองค์กร ที่ส่งผลต่อ
ความผูกพันในองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนภายใน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ข้อ ที่	ประเด็น	ผลการตรวจสอบ ของผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม ของ คะแนน	ค่า IOC	ผลการ พิจารณา
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 22 ข้อ							
	การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง						
1	ท่านมีความสามารถในการรับรู้ อารมณ์ของตนเองได้ว่ารู้สึก อย่างไร	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2	ท่านเข้าใจความรู้สึกของตนเอง เมื่อเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3	ท่านยอมรับข้อผิดพลาดของ ตนเองและพยายามหาทาง แก้ไข	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4	ท่านรู้ถึงจุดเด่นและจุดด้อยของ ตนเอง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5	ท่านมีความเชื่อมั่นในควมมี คุณค่าของตนเอง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	การควบคุมตนเอง						
6	ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ได้ แม้เพื่อนร่วมงานปฏิบัติงาน ผิดพลาด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อ ที่	ประเด็น	ผลการตรวจสอบ ของผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม ของ คะแนน	ค่า IOC	ผลการ พิจารณา
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
7	ท่านสามารถควบคุมตนเองให้ แสดงความคิดเห็นได้อย่าง เหมาะสม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
8	ท่านมีสมาธิที่มั่นคงในการ ทำงานได้อย่างต่อเนื่องแม้จะมี เรื่องที่ทำให้ไม่สบายใจ	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
9	ท่านสามารถพูดด้วยน้ำเสียง ปกติได้ในขณะที่ท่านรู้สึกโกรธ หรือไม่พอใจ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
10	ท่านพิจารณาไตร่ตรองอย่าง รอบคอบก่อนตัดสินใจทำสิ่ง ต่างๆ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
การจูงใจตนเอง							
11	ท่านเชื่อว่าความสำเร็จที่ได้รับ จากการปฏิบัติงานคือความสุข ไม่ใช่เงินหรือสถานภาพที่ดีขึ้น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
12	ท่านสามารถในการใช้ความ ขัดแย้ง เป็นแรงกระตุ้นให้เกิดสิ่ง ใหม่ๆ ในการบริหารจัดการงาน	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
13	ท่านสามารถหาทางเอาชนะ อุปสรรคที่เกิดขึ้นในการ บริหารงานให้ได้	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
14	ท่านพยายามที่จะทำงานอย่าง ไม่ลดละส่งผลให้ประสบ ความสำเร็จ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อ ที่	ประเด็น	ผลการตรวจสอบ ของผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม ของ คะแนน	ค่า IOC	ผลการ พิจารณา
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
	การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น						
15	ท่านมีความเข้าใจและยอมรับ ในอารมณ์ของเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
16	ท่านสามารถรับรู้ถึงความรู้สึก ของผู้อื่น โดยสังเกตจากสีหน้า และแววตา	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
17	ท่านสามารถให้กำลังใจเพื่อน ร่วมงานที่ประสบปัญหา	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
18	ท่านมีความรู้สึกเห็นใจเมื่อ พบว่าเพื่อนร่วมงานไม่สบายใจ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	ทักษะทางสังคม						
19	ท่านสามารถสนทนาอย่างเป็น กันเองกับบุคคลที่เกี่ยวข้องทุก ฝ่าย	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
20	ท่านสามารถเจรจา ติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้ดี	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
21	ท่านสามารถทำให้เพื่อน ร่วมงานมีความรู้สึกที่ดีต่อกันได้	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
22	ท่านสามารถไกล่เกลี่ยความ ขัดแย้งระหว่างบุคคลได้	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อ ที่	ประเด็น	ผลการตรวจสอบ ของผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม ของ คะแนน	ค่า IOC	ผลการ พิจารณา
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุน ภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 10 ข้อ							
	ด้านความยุติธรรมในองค์กร						
1	ท่านคิดว่าองค์กรมีการ ประเมินผลการปฏิบัติงานของ ท่านโดยมีพื้นฐานจะข้อมูลที่ ถูกต้อง และเชื่อถือได้	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2	ท่านคิดว่าองค์กรมีเกณฑ์ที่เป็น มาตรฐานในการประเมินผลการ ปฏิบัติงานของท่าน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3	ท่านคิดว่าองค์กรมีการ ประเมินผลอัตราการเพิ่ม เงินเดือนแก่ท่านมาจาก กระบวนการพิจารณาที่โปร่งใส	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4	ท่านคิดว่าท่านจะได้รับการ สนับสนุนให้มีความก้าวหน้า สายงานมากขึ้น ถ้าท่านมี คุณสมบัติและประสบการณ์ที่ เพียงพอ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	ด้านการสนับสนุนจาก ผู้บังคับบัญชา						
5	ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาเห็นถึง คุณค่าการทุ่มเทในการทำงาน ความตั้งใจในการทำงานของ ท่าน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อ ที่	ประเด็น	ผลการตรวจสอบ ของผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม ของ คะแนน	ค่า IOC	ผลการ พิจารณา
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
6	ท่านคิดว่าท่านได้รับการสนับสนุนในด้านของการศึกษาหรือการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะความสามารถที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
7	ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาใส่ใจในความเป็นอยู่ของท่าน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
8	ท่านคิดว่าภายในหน่วยงานของท่านมีวัสดุที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	ด้านสภาพการทำงาน						
9	ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม ทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัย ไม่มีความกดดันและความเครียด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
10	ท่านคิดว่าองค์กรมีการกำหนดกฎระเบียบต่างๆ และการวางระบบของการทำงานที่ช่วยส่งเสริมความสะดวกในการทำงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อ ที่	ประเด็น	ผลการตรวจสอบ ของผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม ของ คะแนน	ค่า IOC	ผลการ พิจารณา
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ส่วนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลความผูกพันในองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร							
	ความผูกพันต่อองค์กรด้าน จิตใจ						
1	ท่านพอใจที่ได้ใช้ชีวิตการทำงานในองค์กรแห่งนี้	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2	ท่านรู้สึกว่าเป็นปัญหาต่างๆ ขององค์กรคือปัญหาของท่าน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3	ท่านไม่รู้สึกรู้สึกผูกพันทางจิตใจกับองค์กรที่ท่านทำงานอยู่	-1	-1	1	-1	-0.33	ใช้ไม่ได้
4	ท่านไม่รู้สึกรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	-1	0	0	-1	-0.33	ใช้ไม่ได้
	ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่						
5	ท่านคงอยู่กับองค์กรนี้เพราะได้เงินเดือนเป็นค่าตอบแทนที่คุ้มค่า	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
6	ท่านต้องการอยู่กับองค์กรนี้เพราะได้รับสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เหมาะสม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
7	ท่านคิดว่าหากท่านลาออกจากองค์กรนี้สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งเพราะค่าตอบแทนเดิมไม่คุ้มค่าและเป็นงานที่ยาก	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อ ที่	ประเด็น	ผลการตรวจสอบ ของผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม ของ คะแนน	ค่า IOC	ผลการ พิจารณา
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
8	ท่านรู้สึกว่ามีทางเลือกในงาน ใหม่น้อยเกินไปหากลาออก จากองค์กรที่ทำงานอยู่	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
9	ท่านคิดว่าเป็นการไม่ถูกต้อง หากจะลาออกจากองค์กร เพราะได้รับข้อเสนอจาก องค์กรอื่นที่ดีกว่า	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
	ความผูกพันด้านบรรทัด ฐาน						
10	ท่านคิดว่าองค์กรนี้มี ความหมายและความสำคัญ สำหรับท่านมาก	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
11	ท่านมีความรู้สึกผิดที่จะออก จากองค์กรแห่งนี้	0	0	1	1	0.33	ปรับปรุง
12	ท่านยังคงมีความจงรักภักดีต่อ องค์กรอยู่เสมอ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
13	ท่านคิดว่าองค์กรที่ท่านทำงาน อยู่มีบุญคุณกับท่านมาก	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้

ผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้การสนับสนุนองค์กร ที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ส่วนที่ 2 ความความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แบ่งออกเป็น 5 ด้าน จำนวน 22 ข้อ

1. ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง ประกอบด้วย 5 ข้อคำถาม

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
Total		30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.746	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ท่านมีความสามารถในการรับรู้อารมณ์ของตนเองได้ว่ารู้สึกอย่างไร	15.87	2.257	.593	.682
2. ท่านเข้าใจความรู้สึกของตนเองเมื่อเผชิญกับสถานการณ์ต่าง	15.87	2.189	.660	.661
3. ท่านยอมรับข้อผิดพลาดของตนเองและพยายามหาทางแก้ไข	16.00	1.793	.501	.725
4. ท่านรู้ถึงจุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง	16.20	2.097	.539	.690
5. ท่านมีความเชื่อมั่นในควมมีคุณค่าของตนเอง	15.93	2.340	.371	.749

2. ด้านการควบคุมตนเอง ประกอบด้วย 5 ข้อคำถาม

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.785	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ได้ แม้เพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานผิดพลาด	14.47	4.189	.544	.756
2. ท่านสามารถควบคุมตนเองให้แสดงความคิดเห็นได้อย่างเหมาะสม	14.40	3.766	.630	.725
3. ท่านมีสมาธิที่มั่นคงในการทำงานได้อย่างต่อเนื่องแม้จะมีเรื่องที่ทำให้ไม่สบายใจ	14.63	4.102	.368	.809
4. ท่านสามารถพูดด้วยน้ำเสียงปกติได้ในขณะที่ท่านรู้สึกโกรธ หรือไม่พอใจ	14.97	3.413	.587	.739
5. ท่านพิจารณาไตร่ตรองอย่างรอบคอบก่อนตัดสินใจทำสิ่งต่างๆ	14.47	3.292	.735	.682

3. ด้านการจูงใจตนเอง ประกอบด้วย 5 ข้อคำถาม

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.701	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ท่านเชื่อว่าความสำเร็จที่ได้รับจากการปฏิบัติงานคือความสุข ไม่ใช่เงินหรือสถานภาพที่ดีขึ้น	11.30	2.355	.476	.650
2. ท่านสามารถในการใช้ความขัดแย้ง เป็นแรงกระตุ้นให้เกิดสิ่งใหม่ๆ ในการบริหารจัดการงาน	11.57	2.392	.498	.631
3. ท่านสามารถหาทางเอาชนะอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการบริหารงานให้ได้	11.17	2.695	.648	.568
4. ท่านพยายามที่จะทำงานอย่างไม่ลดละ ส่งผลให้ประสบความสำเร็จ	10.87	2.878	.381	.697

4. ด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100
Excludeda	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.793	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ท่านมีความเข้าใจและยอมรับในอารมณ์ของเพื่อนร่วมงาน	12.40	2.179	.501	.812
2. ท่านรับรู้ถึงความรู้สึกของผู้อื่น โดยสังเกตจากสีหน้าและแววตา	11.93	2.409	.582	.751
3. ท่านให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหา	12.23	2.323	.775	.672
4. ท่านมีความรู้สึกเห็นใจเมื่อพบว่าเพื่อนร่วมงานไม่สบายใจ	12.13	2.326	.618	.734

5. ด้านทักษะทางสังคม ประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.841	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Deleted
1. ท่านสามารถสนทนาอย่างเป็นกันเองกับบุคคลที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย	11.83	2.971	.587	.834
2. ท่านสามารถเจรจาติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้ดี	11.97	3.068	.637	.819
3. ท่านสามารถทำให้เพื่อนร่วมงานมีความรู้สึกที่ดีต่อกันได้	12.23	2.323	.785	.747
4. ท่านสามารถไกล่เกลี่ยความขัดแย้งระหว่างบุคคลได้	12.37	2.378	.724	.779

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของบุคลากรสาย

สนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แบบออกเป็น 3 ด้าน จำนวน 10 ข้อ

1. ด้านความยุติธรรมในองค์กร ประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
Total		30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ท่านคิดว่าองค์กรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านโดยมีพื้นฐานจากข้อมูลที่ถูกต้อง และเชื่อถือได้	10.77	3.978	.769	.862
2. ท่านคิดว่าองค์กรมีเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานของท่าน	10.93	4.340	.801	.854
3. ท่านคิดว่าองค์กรมีการประเมินผลอัตรา การเพิ่มเงินเดือนแก่ท่านมาจากระบบการพิจารณาที่โปร่งใส	11.00	4.345	.804	.853
4. ท่านคิดว่าท่านจะได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในสายงานมากขึ้น ถ้าท่านมีคุณสมบัติและประสบการณ์ที่เพียงพอ	10.60	3.834	.725	.886

2. ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม

Scale: ALL VARIABLES

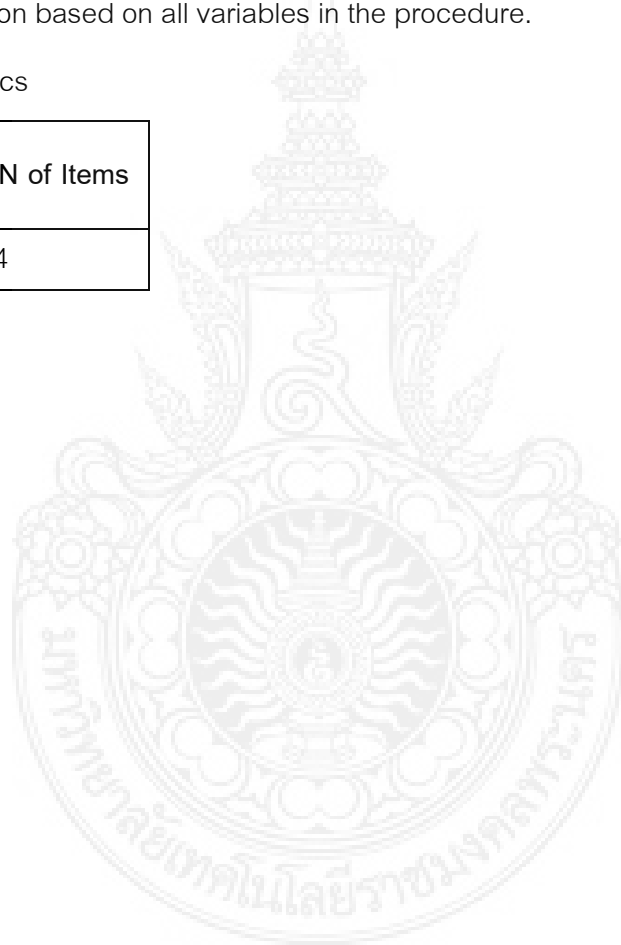
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.872	4



Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาเห็นถึงคุณค่าการทุ่มเทในการทำงาน ความตั้งใจในการทำงานของท่าน	11.23	3.426	.695	.849
2. ท่านคิดว่าท่านได้รับการสนับสนุนในด้านของการศึกษา หรือการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะความสามารถที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน	11.10	2.990	.776	.817
3. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาใส่ใจในความเป็นอยู่ของท่าน	11.43	3.495	.677	.856
4. ท่านคิดว่าภายในหน่วยงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	11.13	2.947	.771	.819



3. ด้านสภาพการทำงาน ประกอบด้วย 2 ข้อคำถาม

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
Total		30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.866	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม ทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัย ไม่มีความกดดันและความเครียด	3.57	.599	.764	.a
2. ท่านคิดว่าองค์กรมีการกำหนดกฎระเบียบต่างๆ และการวางระบบงานที่ช่วยส่งเสริมความสะดวกในการทำงาน	3.40	.593	.764	.a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลความผูกพันในองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แบ่งออกเป็น 3 ด้าน จำนวน 10 ข้อ

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ประกอบด้วย 2 ข้อคำถาม

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.539	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ท่านพอใจที่ได้ใช้ชีวิตการทำงานในองค์กรแห่งนี้	3.40	.455	.395	.a
2. ท่านรู้สึกว่ปัญหาต่างๆ ขององค์กรคือปัญหาของท่าน	3.70	.217	.395	.a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ ประกอบด้วย 5 ข้อคำถาม

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
Total		30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.524	5



Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ท่านคงอยู่กับองค์กรนี้เพราะได้เงินเดือนเป็นค่าตอบแทนที่คุ้มค่า	13.27	5.030	.218	.508
2. ท่านต้องการอยู่กับองค์กรนี้เพราะได้รับสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เหมาะสม	13.23	4.323	.439	.396
3. ท่านคิดว่าหากท่านลาออกจากองค์กรนี้สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งเพราะค่าตอบแทนเดิมไม่คุ้มค่าและเป็นงานที่ยาก	13.43	5.357	.019	.612
4. ท่านรู้สึกว่ามีทางเลือกในงานใหม่น้อยเกินไปหากลาออกจากองค์กรที่ท่านทำงานอยู่	13.23	3.426	.460	.339
5. ท่านคิดว่าเป็นการไม่ถูกต้องหากจะลาออกจากองค์กรเพราะได้รับข้อเสนอจากองค์กรอื่นที่ดีกว่า	13.50	3.431	.380	.405

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ประกอบด้วย 3 ข้อคำถาม

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excludeda	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

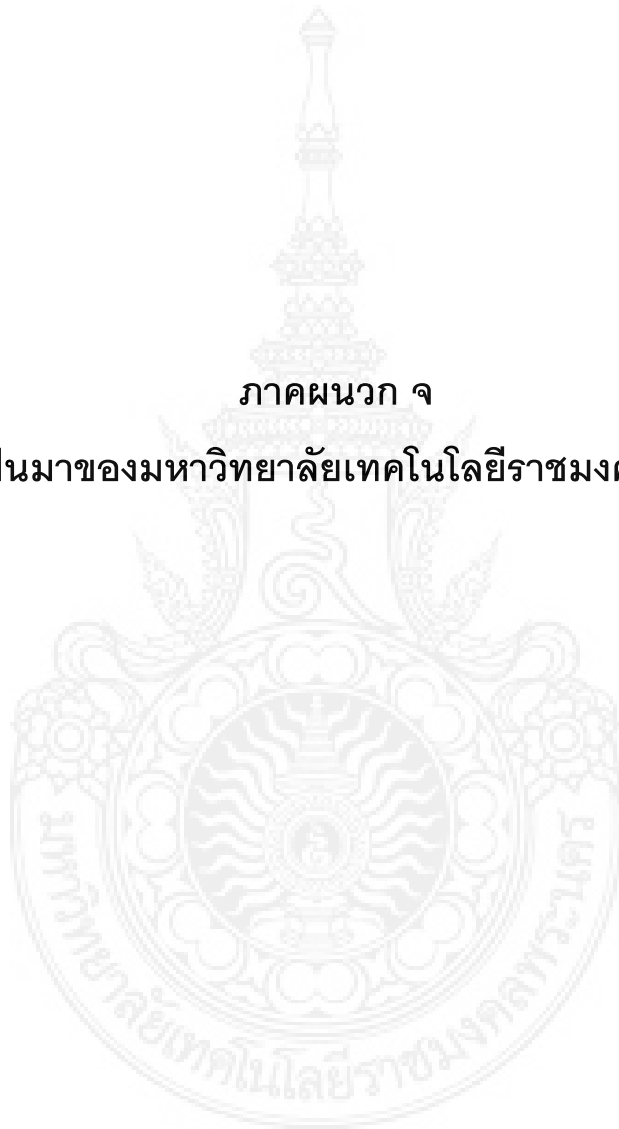
Cronbach's Alpha	N of Items
.815	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ท่านคิดว่าองค์กรนี้มีความหมายและความสำคัญสำหรับท่านมาก	7.07	3.444	.517	.881
2. ท่านยังคงมีความจงรักภักดีต่อองค์กร อยู่เสมอ	7.20	2.855	.789	.647
3. ท่านคิดว่าองค์กรที่ท่านทำงานอยู่มีบุญคุณกับท่านมาก	7.47	1.913	.779	.649

ภาคผนวก จ

ความเป็นมาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



ความเป็นมาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

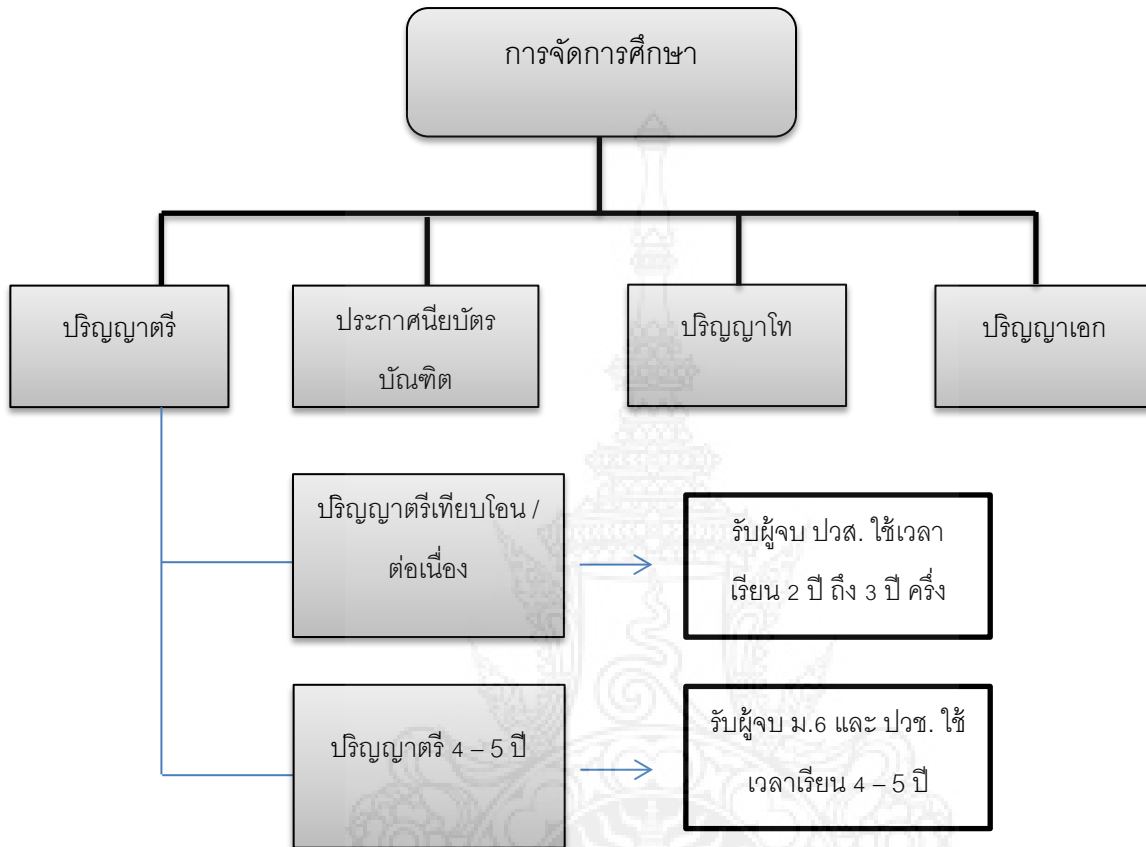
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้รับการยกระดับให้เป็นสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษาครั้งแรก ตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา พ.ศ.2518 ซึ่งประกาศพระราชกฤษฎีกาเบกษา เล่ม 92 ตอนที่ 48 เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2518 โดยใช้ชื่อว่า “วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา” มีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตครูอาชีวศึกษาระดับปริญญาตรี ให้การศึกษาทางด้านอาชีพทั้งระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และประกาศนียบัตรชั้นสูง ทำการวิจัยส่งเสริมการศึกษาทางด้านวิชาชีพ และให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

ต่อมาได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวพระราชทานนามว่า “สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล” เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2531 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 106 ตอนที่ 132 เมื่อวันที่ 18 สิงหาคม 2532 โดยสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล มีภารกิจหลัก คือ จัดการศึกษาด้านวิชาชีพและเทคโนโลยี (ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต) ทั้งนี้ได้ทำการเรียนการสอนควบคู่กับทำการวิจัยสิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอีกด้วย

สืบเนื่องจากแนวทางการปฏิรูปการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่มุ่งเน้น การกระจายอำนาจการบริหารจัดการสู่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้สถานศึกษาของรัฐดำเนินการ โดยอิสระและมีความคล่องตัวในการบริหารจัดการภายใต้การกำกับดูแลของสถาบัน ดังนั้นสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลจึงได้ปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติฉบับเดิมและยกฐานะเป็นพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ.2548 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 106 ตอนที่ 132 เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2548 โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 19 มกราคม 2548 เป็นต้นไป โดยเกิดจากการรวมวิทยาเขตจัดตั้งเป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 9 แห่ง และหนึ่งในนั้นคือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ทั้งนี้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ โดยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงที่เน้นการปฏิบัติ ทำการสอน ทำการวิจัย ผลิตครูวิชาชีพ ให้บริการทางวิชาการในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแก่สังคม ทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยให้ผู้สำเร็จอาชีวศึกษามีโอกาสในการศึกษาต่อด้านวิชาชีพเฉพาะทางระดับปริญญาเป็นหลัก

มหาวิทยาลัยมุ่งมั่นในการสร้างบัณฑิตที่มีคุณภาพ เป็นคนดีคนเก่ง มีทักษะที่ดีในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งจะพัฒนาเป็นทุนมนุษย์ต่อไป ปัจจุบันมหาวิทยาลัยจัดการเรียนการสอนทั้งใน

ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก(แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประจำปีการศึกษา 2557 – 2561)



การจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

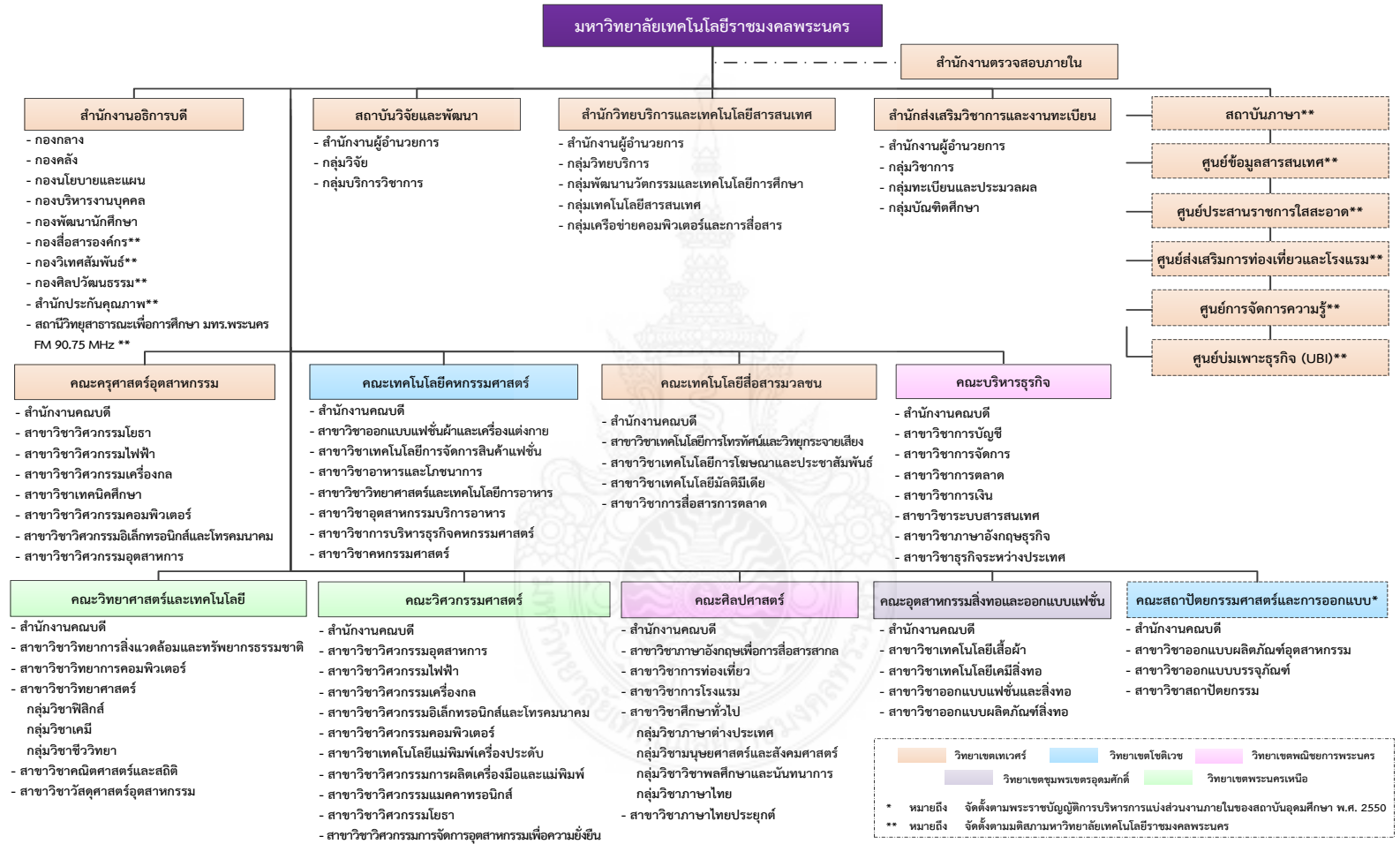
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ยังคงยึดมั่นในการสร้างบัณฑิตนักปฏิบัติที่มี
ความรู้ และความเชี่ยวชาญด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ภายใต้วิสัยทัศน์มหาวิทยาลัยว่า
“มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีชั้นนำด้านการผลิตบัณฑิตมืออาชีพ” โดยแบ่งการจัดการเรียนการสอน
ออกเป็น 9 คณะได้แก่

- คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
- คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
- คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน
- คณะบริการธุรกิจ
- คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- คณะวิศวกรรมศาสตร์
- คณะศิลปศาสตร์
- คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น
- คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ



โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ

หน่วยงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



การบริหารของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล ไตรภพ เรืองแก้ว

วัน เดือน ปี เกิด 6 สิงหาคม 2530

ภูมิลำเนา นนทบุรี

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2550 – 2552 ปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต วิทยาลัยราชพฤกษ์

ประวัติการทำงาน

พ.ศ.2552 – ปัจจุบัน นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ งานงบประมาณ กองคลัง
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

