



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 10  
"Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward"

ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่พยากรณ์การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น  
ของพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุ ในบริษัทประกันวินาศภัย เขตกรุงเทพมหานคร  
Emotional Quotient and Perceived Organizational Support predicting Altruism  
of Surveyor from Non-Life Insurance Companies in Bangkok

ผู้วิจัย นางสาวศศิ บุญประเสริฐ  
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนทรี ศักดิ์ศรี  
นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ  
nipa1503@gmail.com

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น 4) เพื่อพยากรณ์การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้วยความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุ ในบริษัทประกันวินาศภัย เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 412 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับสูง ( $\bar{x}=4.20, SD=0.38$ ) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x}=4.01, SD=0.42$ ) การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นอยู่ในระดับสูงมาก ( $\bar{x}=4.30, SD=0.52$ ) 2) ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นในระดับสูง ( $r=.63^{**}$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ในระดับสูง ( $r=.72^{**}$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 4) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านรางวัลจากองค์กรและสภาพการทำงานและด้านความยุติธรรมในองค์กร ความฉลาดทางอารมณ์ด้านบริหารจัดการอารมณ์ตนเองและด้านความสามารถในการจัดการด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น สามารถร่วมกันพยากรณ์การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นของพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุ ได้ถึงร้อยละ 61

### คำสำคัญ

คำสำคัญ : การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น, ความฉลาดทางอารมณ์, การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

### Abstract

The purposes of this study are 1) to study the levels of altruism, emotional quotient, perceived organizational support 2) to study relationship between emotional quotient and altruism 3) to study relationship between perceived organizational support and altruism and



4) to predict altruism with emotional quotient and perceived organizational support. The sample consisted of 412 people who were surveyor from non-life insurance companies in Bangkok. The research instrument was questionnaires. Statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation, pearson's correlation coefficient and stepwise multiple regression analysis. The results revealed that 1) employees were high level in emotional quotient ( $\bar{X}=4.20, SD=0.38$ ), high level in perceived organizational support ( $\bar{X}=4.01, SD=0.42$ ) and highest level in altruism ( $\bar{X}=4.30, SD=0.52$ ). 2) There was a positive relationship between emotional quotient and altruism ( $r=.63^{**}$ ) with statistical significance at .01 level. 3) There was a positive relationship between perceived organizational support and altruism ( $r=.72^{**}$ ) with statistical significance at .01 level. And 4) perceived organizational support in organizational reward and job condition, emotional quotient in motivating oneself, fairness of perceived organizational support and handling relationships emotional quotient accounted for 61 percent of variance in altruism of surveyor.

## Keywords

Keyword : Altruism, Emotional Quotient, Perceived Organizational Support

## บทนำ

บริษัทประกันวินาศภัยมีบทบาทสำคัญที่จะสร้างหลักประกันและความมั่นคงให้กับเศรษฐกิจและสังคมทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งบริษัทประกันวินาศภัยถือเป็นธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจในปัจจุบัน ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินงานขององค์กร และมีผลกระทบต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ สมพิศ (2559) กล่าวว่า การจะผลักดันให้องค์การประสบความสำเร็จและสามารถสร้างความได้เปรียบแก่องค์การอื่น ๆ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลเป็นหลัก นอกจากการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดีแล้วนั้น บุคลากรยังต้องแสดงออกในลักษณะที่เป็นประโยชน์และเต็มใจที่จะปฏิบัติ โดยเฉพาะในเรื่องของการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) โดย Organ (1988) กล่าวว่า เป็นพฤติกรรมที่เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ช่วยแนะนำพนักงานใหม่ในเรื่องต่าง ๆ เป็นต้น โดยกลุ่มพนักงานที่เป็นเสมือนเอกลักษณ์ของบริษัทประกันวินาศภัยและทำหน้าที่ในการให้บริการลูกค้าเป็นหลัก ทั้งการตอบคำถาม การให้คำปรึกษา และการให้บริการด้านการตรวจสอบอุบัติเหตุ คือ พนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุ ที่เป็นกลุ่มที่จะขับเคลื่อนให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่ในการทำงานนั้นพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุต้องรับมือกับสถานการณ์เฉพาะหน้าทั้งอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น ต้องรับมือกับสภาวะอารมณ์ของลูกค้าและคู่กรณีในที่เกิดอุบัติเหตุ ดังนั้น หากพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุมีความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient) จะช่วยให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้ภาวะกดดันได้ สามารถควบคุมอารมณ์ให้แสดงออกได้อย่างเหมาะสม จะส่งผลที่ดีต่อองค์กรด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะส่งผลให้พนักงานเกิดพฤติกรรมในการช่วยเหลือผู้อื่น ดังการศึกษาของ Abbas และคณะ (2014) พบว่า ความฉลาดทาง



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 10  
"Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward"

อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทุก ๆ ด้าน รวมถึงด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น

หากองค์กรต้องการให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ก็ต้องมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานรับรู้สิ่งที่ยังต้องการพยายามที่จะตอบสนองการทำงานของพนักงาน เนื่องจากพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุจะมีเวลาการทำงานที่ไม่เหมือนพนักงานทั่วไป บางครั้งต้องเข้างานหรือทำงานในเวลา กลางคืนจนทำให้รับรู้ถึงภาระงานที่มาก และหากได้รับการตอบสนองที่ไม่เหมาะสมอาจทำให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรลดน้อยลง Rhoades และ Eisenberger (2002) กล่าวไว้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) เป็นความเชื่อของพนักงานเรื่องการดูแลเอาใจใส่ขององค์กร องค์กรเห็นคุณค่าในการทุ่มเทกำลังทำงาน และความหวังขององค์กรต่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ดังการศึกษาของ การศึกษาของ สุนทร (2561) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรหนึ่งนั้นคือการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ได้รับอิทธิพลทางตรงจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

จากความสำคัญข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่พยากรณ์การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ของพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุ ในบริษัทประกันวินาศภัย เขตกรุงเทพมหานคร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น
4. เพื่อพยากรณ์การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้วยความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

### ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตประชากร  
ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุ ในบริษัทประกันวินาศภัย เขตกรุงเทพมหานคร จากบริษัทประกันวินาศภัยที่ครองส่วนแบ่งทางการตลาดสูงสุด 10 อันดับ ประจำปี 2560 ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ผู้วิจัยคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้จากสูตรไม่ทราบขนาดกลุ่มตัวอย่างของ W.G. Cochran ใช้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 384 คน เก็บจริงได้จำนวน 412 คน โดยผู้วิจัยให้การพิทักษ์สิทธิ์แก่ผู้ให้ข้อมูลโดยมีใบชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย การนำข้อมูลไปใช้ และการรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูล
2. ขอบเขตตัวแปร  
ตัวแปรพยากรณ์
  1. ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการ



รับรู้ถึงอารมณ์ของตนเอง สามารถจัดการอารมณ์ของตนเองได้ มีแรงจูงใจ และมีทักษะในการสร้างสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดี (Goleman, 1998) ประกอบด้วย ความตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง บริหารจัดการอารมณ์ตนเอง สร้างแรงจูงใจที่ดีให้กับตนเอง สามารถรับรู้อารมณ์ของผู้อื่นและสามารถจัดการด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ( Perceived Organizational Support ) เป็นความเชื่อของพนักงาน เรื่องการดูแลเอาใจใส่ขององค์กร องค์กรเห็นคุณค่าในการทุ่มเทกำลังทำงาน และความห่วงใยขององค์กรต่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน (Rhoades และ Eisenberger, 2002) ประกอบด้วย ความยุติธรรมในองค์กร การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และรางวัลจากองค์กรและสภาพการทำงาน

ตัวแปรเกณฑ์ ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) เป็นการสนับสนุนหรือการเอื้ออำนวยต่อเพื่อนร่วมงานในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานด้วยความสมัครใจ ซึ่งอาจจะมีภาระงานที่มากเกินไปกำลังความสามารถ รวมถึงให้คำปรึกษาแนะนำในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน (Organ, 1988)

### 3. ขอบเขตเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย เริ่มตั้งแต่ กรกฎาคม 2561 – มกราคม 2562

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยได้ศึกษาหลักการ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ผล

### 2. ขั้นตอนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ

ในการเก็บข้อมูล โดยแบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน แล้วนำมาทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 50 คน นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) โดยคำถามต้องมีค่า  $r$  มากกว่า 0.20 (Field, 2013) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ต้องมีค่ามากกว่า 0.7 (Field, 2013) หากมีค่าน้อยกว่าเกณฑ์จะตัดคำถามข้อนั้นทิ้ง แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ประกอบด้วย 1. แบบสอบถามการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น จำนวน 8 ข้อ ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.448-0.646 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .822 2. แบบสอบถามความฉลาดทางอารมณ์ จำนวน 25 ข้อ แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ 1) ตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง 2) บริหารจัดการอารมณ์ตนเอง 3) สร้างแรงจูงใจที่ดีให้กับตนเอง 4) สามารถรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น 5) ความสามารถจัดการด้านความสัมพันธ์กับ ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .327- .663 มีค่าความเชื่อมั่นรายด้านเท่ากับ .746, .786, .723, .733 และ .702 ตามลำดับ 3.แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จำนวน 15 ข้อ แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ 1) ความยุติธรรมในองค์กร 2) การสนับสนุนจากหัวหน้างาน 3) รางวัลจากองค์กรและสภาพการทำงาน ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .383-0.680 มีค่าความเชื่อมั่นรายด้านเท่ากับ .814, .784 และ .770 ตามลำดับ



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 10  
 "Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward"

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูล โดยจัดทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลและขอความร่วมมือในการทำแบบสอบถาม ออกโดยคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ไปยังบริษัทที่ต้องการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลและคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ ได้จำนวน 412 ฉบับ

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ การวิเคราะห์ระดับของตัวแปร สถิติที่ใช้คือการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ทั้งแบบรายด้านและภาพรวม ใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่อทำนายตัวแปรที่จะศึกษาโดยพยากรณ์การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น

## ผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อเพื่อศึกษาระดับทั้ง 3 ตัวแปรที่ศึกษา ดังตารางที่ 1 - 3

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น

การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นโดยรวม	4.30	.52	สูงมาก

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกรายด้าน

ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ด้านตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง	4.08	.43	สูง
ด้านบริหารจัดการอารมณ์ตน	4.21	.45	สูงมาก
ด้านสร้างแรงจูงใจที่ดีให้กับตนเอง	4.27	.45	สูงมาก
ด้านสามารถรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น	4.18	.47	สูง
ด้านความสามารถในการจัดการด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น	4.26	.50	สูงมาก
ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม	4.20	.38	สูง

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสร้างแรงจูงใจที่ดีให้กับตนเองมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่นคือ ด้านตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง



**ตารางที่ 3** ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จำแนกรายด้าน

ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ด้านความยุติธรรมในองค์กร	3.97	.59	สูง
ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน	3.88	.49	สูง
ด้านรางวัลจากองค์กรและสภาพการทำงาน	4.21	.54	สูงมาก
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยรวม	4.01	.42	สูง

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านรางวัลจากองค์กร และสภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น และด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น จากวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น

**ตารางที่ 4** ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น

ความฉลาดทางอารมณ์	การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น		
	r	$r^2 \times 100$	ระดับความสัมพันธ์
ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม	.63**	39.69	สูง
ด้านตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง	.45**	20.25	ปานกลาง
ด้านบริหารจัดการอารมณ์ตนเอง	.53**	28.09	ปานกลาง
ด้านสร้างแรงจูงใจที่ดีให้กับตนเอง	.47**	22.09	ปานกลาง
ด้านสามารถรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น	.53**	28.09	ปานกลาง
ด้านความสามารถในการจัดการด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น	.58**	33.64	ปานกลาง

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ในระดับสูง ( $r=.63$  )

เมื่อวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์รายด้านกับการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น พบว่า ด้านความสามารถในการจัดการด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความสัมพันธ์สูงกว่าข้ออื่นอยู่ในระดับปานกลาง ( $r=.58$  ) โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากวัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ดังตารางที่ 5



ตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น		
	r	r <sup>2</sup> ×100	ระดับความสัมพันธ์
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม	.72**	51.84	สูง
ด้านความยุติธรรมในองค์กร	.59**	34.81	ปานกลาง
ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน	.35**	12.25	ต่ำ
ด้านรางวัลจากองค์กรและสภาพการทำงาน	.73**	53.29	สูง

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 5 พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ในระดับสูง ( $r=.72^{**}$ )

เมื่อวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรรายด้านกับการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น พบว่า ด้านรางวัลจากองค์กรและสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์สูงกว่าข้ออื่น อยู่ในระดับสูง ( $r=.73^{**}$ ) โดยทั้งหมดมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากวัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อพยากรณ์การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้วยความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ได้นำตัวแปรพยากรณ์เข้าสู่การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนทั้งหมด 8 ตัวแปร ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ทั้งหมด 5 ด้าน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรซึ่งมี 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความยุติธรรมในองค์กร 2) ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน 3) ด้านรางวัลจากองค์กรและสภาพการทำงาน ได้ผลดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเพื่อคัดเลือกความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่พยากรณ์การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น

ตัวแปร	b	SE b	$\beta$	t
ค่าคงที่	.39	.17	-	2.28*
- ด้านรางวัลจากองค์กรและสภาพการทำงาน	.45	.04	.47	10.49**
- ด้านบริหารจัดการอารมณ์ตน	.21	.04	.19	4.93**
- ด้านความยุติธรรมในองค์กร	.14	.04	.16	3.97**
- ด้านความสามารถในการจัดการด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น	.13	.04	.13	3.01**

R = .78 SE<sub>est</sub> = .33 R<sup>2</sup> = .61 F = 159.02\*\*

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 6 พบว่า ตัวแปรที่มีอำนาจในการพยากรณ์การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นของพนักงาน ตรวจสอบอุบัติเหตุ มี 4 ตัวแปร คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านรางวัลจากองค์กรและสภาพการทำงาน ความฉลาดทางอารมณ์ด้านบริหารจัดการอารมณ์ตน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความ



ยุคธรรมในองค์กร ความฉลาดทางอารมณ์ด้านความสามารถในการจัดการด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น สามารถร่วมกันพยากรณ์การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ได้ร้อยละ 61 โดยสามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อนำตัวแปรที่ได้มาจัดเป็นสมการ ได้สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนดิบ ดังนี้  
การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น =  $.39 + .45$  (ด้านรางวัลจากองค์กรและสภาพการทำงาน) +  $.21$  (ด้านบริหารจัดการอารมณ์ตน) +  $.14$  (ด้านความยุติธรรมในองค์กร) +  $.13$  (ด้านความสามารถในการจัดการด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น) จากสมการดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า หากด้านรางวัลจากองค์กรและสภาพการทำงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน โดยควบคุมตัวแปรอื่นไว้ จะทำให้การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นของพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุเพิ่มขึ้น  $.45$  คะแนน หากด้านบริหารจัดการอารมณ์ตนเพิ่มขึ้น 1 คะแนน โดยควบคุมตัวแปรอื่นไว้ จะทำให้การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นของพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุเพิ่มขึ้น  $.21$  คะแนน หากด้านความยุติธรรมในองค์กรเพิ่มขึ้น 1 คะแนน โดยควบคุมตัวแปรอื่นไว้ จะทำให้การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นของพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุเพิ่มขึ้น  $.14$  คะแนน และหากด้านความสามารถในการจัดการด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่นเพิ่มขึ้น 1 คะแนน โดยควบคุมตัวแปรอื่นไว้ จะทำให้การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นของพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุเพิ่มขึ้น  $.13$  คะแนน

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นของพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Abraham และ Zvi (2009) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นและด้านการมีส่วนร่วม และ Ahmadzadeh (2011) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสำนึกในหน้าที่ การให้ความร่วมมือและการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น เช่นเดียวกับการศึกษาของศักดิ์ชัยและกันตภณ (2559) พบว่า บุคคลที่มีอารมณ์ในทางบวกจะเป็นผู้มีพฤติกรรมในสังคมทางบวก มีความสามารถในการสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดีและพร้อมให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุในบริษัทประกันวินาศภัย มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความฉลาดทางอารมณ์ เพราะลักษณะงานเป็นงานบริการที่ต้องให้บริการกับลูกค้าที่มีความแตกต่างกัน อีกทั้งยังต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ ระหว่างปฏิบัติงานอีกมากมาย ทำให้ต้องมีความฉลาดทางอารมณ์ที่อยู่ในระดับสูงและสิ่งที่ตามมาก็คือ การมีพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นสูงด้วย

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับการศึกษาของ Allen & Shanock (2013) ที่ทำการรวบรวมงานวิจัยและนำมาวิเคราะห์ด้วยวิธีเมตา (Meta Analysis) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณ เมื่อองค์กรได้ให้ความหวังโยต่อความเป็นอยู่ของพวกเขาและส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันด้านจิตใจกับองค์กร และต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพที่ดีในองค์กร และการศึกษาของ Obiora และ Jaja (2015) พบว่า การให้ความช่วยเหลือมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสนับสนุนขององค์กร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่บุคคลมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรรวมถึงหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน จะเกิดความรู้สึกอยากตอบแทน



องค์การ ด้วยการแสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ ซึ่งพฤติกรรมที่สามารถแสดงถึงการเป็นสมาชิกที่ดีที่ง่ายที่สุดคือการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน

ตัวแปรที่มีอำนาจในการพยากรณ์การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นของพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุ มีทั้งหมด 4 ตัว คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านรางวัลจากองค์การและสภาพการทำงาน ความฉลาดทางอารมณ์ด้านบริหารจัดการอารมณ์ตน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรมในองค์การ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านความสามารถในการจัดการด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเมื่อพนักงานรับรู้ได้ว่าองค์การให้การสนับสนุนในเรื่องของรางวัล เงินเดือน โบนัส ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ รวมถึงจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการทำงาน จะทำให้พนักงานอยากตอบแทนองค์การ ส่วนการรับรู้ด้านความยุติธรรมก็จะทำให้พนักงานเกิดทัศนคติที่ดีเมื่อตนได้รับความยุติธรรมเหมือนกับเพื่อนพนักงานคนอื่น เมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหาจึงตัดสินใจช่วยเหลือได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ คมกริช (2557) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้การสนับสนุนด้านผลตอบแทน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ ส่วนตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์สามารถพยากรณ์การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นได้ 2 ด้านคือ ด้านบริหารจัดการอารมณ์ตน และด้านความสามารถในการจัดการด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเมื่อพนักงานสามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้และแสดงออกอย่างเหมาะสมนั้น จะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ดีออกมาได้ ส่วนด้านความสามารถในการจัดการด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น ตามแนวคิดของ Goleman (1998) กล่าวถึงด้านนี้ไว้ว่าเป็นความสามารถที่เอื้อต่อการมีปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารกับผู้อื่น ทำตนให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นไว้ได้ ซึ่งการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ง่ายที่สุดคือ การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้งาน

ตัวแปรที่มีอำนาจในการพยากรณ์การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นของพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุ มีทั้งหมด 4 ตัว คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านรางวัลจากองค์การและสภาพการทำงาน ด้านความยุติธรรมในองค์การ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านบริหารจัดการอารมณ์ตน และด้านความสามารถในการจัดการด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. องค์การควรส่งเสริมเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ให้เกิดขึ้นกับพนักงาน เนื่องจากความฉลาดทางอารมณ์ด้านบริหารจัดการอารมณ์ตน ด้านความสามารถในการจัดการด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่นเป็นตัวแปรที่สามารถพยากรณ์การเกิดการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นได้ อีกทั้งยังเป็นสิ่งที่จำเป็นโดยเฉพาะเวลาที่ต้องให้บริการลูกค้า ทั้งในเรื่องของการควบคุมอารมณ์และการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี ซึ่งสามารถใช้การฝึกอบรม หรือกิจกรรมพัฒนาด้าน EQ เช่น การเข้าค่ายธรรมะ เป็นต้น

2. องค์การควรสนับสนุนให้พนักงานเกิดการรับรู้ถึงสิ่งที่ยังต้องการพยายามที่จะตอบแทนการทำงานของพนักงาน เพื่อให้พนักงานรู้สึกถึงคุณค่าของตนเองและรับรู้ถึงสิ่งที่ยังต้องการต้องการจะให้แก่พนักงาน ทั้งด้านของรางวัลจากองค์การ และความยุติธรรมในองค์การ อาจจะผ่านรูปแบบของการประเมินผลการปฏิบัติงานที่โปร่งใส ให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ รวมถึงมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการทำงาน



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 10  
 "Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward"

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ๆ ที่มีลักษณะประกอบธุรกิจใกล้เคียงกัน เพื่อนำผลที่ได้มาบริหารจัดการภายในองค์กร
2. ในการวิจัยครั้งนี้เลือกศึกษาเฉพาะพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุเท่านั้น ไม่ได้ศึกษาครอบคลุมถึงตำแหน่งอื่นที่ต้องให้บริการลูกค้าเช่นกัน เช่น เจ้าหน้าที่ที่รับประกัน เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน เป็นต้น หากมีการศึกษาในประชากรกลุ่มอื่นเพิ่มเติม จะทำให้เกิดผลดีกับองค์กรมากยิ่งขึ้น
3. เนื่องจากมีหลายปัจจัยที่สามารถส่งผลกระทบต่อให้ความช่วยเหลือผู้อื่นได้ จึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรอื่น ๆ ที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นได้ เช่น ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ทักษะจิตวิทยา บุคลิกภาพ เป็นต้น
4. ควรทำงานวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่ไปด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น หรืออาจทำการวิจัยเชิงทดลอง เช่น การฝึกอบรมหรือกิจกรรมกลุ่ม เพื่อเพิ่มระดับความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น

## เอกสารอ้างอิง

- คมกริช ดอกเขียว. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษาพยาบาลระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงกลาโหมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศักดิ์ชัย จันทะแสง และกันตภณ ธรรมวัฒนา. (2559). โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. วารสารปัญญาภิวัฒน์ ปีที่ 8 ฉบับพิเศษ ประจำเดือนสิงหาคม 2559.
- สุนทร ศักดิ์ศรี. (2561). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของครู โดยมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรคั่นกลาง. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี. ปีที่ 7 ฉบับที่ 1, มกราคม – มิถุนายน 2561.
- สมพิศ ทองปาน. (2559). "HR เชิงรุกในยุคของการเปลี่ยนแปลง." วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. ปีที่ 10 ฉบับที่ 3 กันยายน – ธันวาคม 2559.
- Ahmadzadeh, M.S. (2011). An Analysis of Correlation between Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Emotional Intelligence (EI). *Modern Applied Science*, Vol. 5, No. 2, pp. 119-123
- Allen, D. G., & Shanock, L. R. (2013). Perceived organizational support and embeddedness as key mechanisms connecting socialization tactics to commitment and turnover among new employees. *Journal of Organizational Behavior*, 34(3), 350-369.
- Andy, F. (2013). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics*. (Cited 20 Dec.2018). Available from : URL : <https://books.google.co.th/books>.
- Golemen, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. New York : Bantam Book.



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 10  
"Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward"

- Obiora, J.N. and Jaja, S.A. (2015). Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behaviour in the Nigerian Hospitality Industry. *International Journal of Management Sciences and Business Research*, Feb-2015 ISSN(2226-8235)Vol-4,Issue 2.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of applied psychology*, 87, 698-714.
- Somayehadabifirozjaee, A.A. and Mostafa, A. (2014). The relationship among emotional intelligence, task performance, and organizational citizenship behaviors. Master Thesis, (Educational Administration), Allameh Tabataba'i University.