

STRUCTURAL EQUATION MODELLING FACTORS AFFECTING WORK EFFICACY OF LORRY STAFF IN NAKHON PATHOM PROVINCE

Pichitra Thabthim¹, Thanyanan Boonyoo²

^{1,2} Graduate School, Southeast Asia University, Bangkok 10160, Thailand

ABSTRACT

The objective of this research is to study the causal factors of structural equation model of emotional intelligence, quality of work life, organizational commitment, and organizational citizenship behavior toward work efficacy of lorry staff in Nakhon Pathom province. Samples in this study were 190 lorry staff in Nakhon Pathom province. Research instrument in this study was a questionnaire, which was statistically analyzed by using percentage, means, standard deviation, and structural equation analyses. Results in this study revealed that: (1) emotional intelligence had the direct and indirect effect on organizational commitment, organizational citizenship behavior, and work efficacy of staff; (2) quality of work life also had the direct and indirect effect on organizational commitment, organizational citizenship behavior, and work efficacy of staff as well; (3) organizational commitment had directly affected on the organizational citizenship behavior, and organizational commitment had indirectly affected on the work efficacy of staff and (4) organizational citizenship had impacted on the work efficacy of staff. Therefore, the results of this study certified that when organizational staff had their internal emotional intelligence and had good quality of work life, it could promote their organizational commitment. All of these could establish organizational citizenship behavior to increase work efficacy further.

ARTICLE INFO

Article history:

Received 26 March 2021

Accepted 11 May 2021

Available online

15 December 2021

Keyword:

emotional intelligence
(ความฉลาดทางอารมณ์),
quality of work life
(คุณภาพชีวิตในงาน),
organizational
commitment
organizational
(ความผูกพันต่อองค์กร),
citizenship behavior
(พฤติกรรมกรเป็น
สมาชิกที่ดี), work
efficacy of staff
(ประสิทธิภาพในงานของ
พนักงาน)

Author e-Mail address: s6241410001@sau.ac.th^{1}, thanyanan7@gmail.com²

ตัวแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในงานของ พนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดนครปฐม

พิจิตรตรา ทับทิม¹, รัญนันท์ บุญอยู่²

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์, กรุงเทพมหานคร 10160, ประเทศไทย

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้างของความฉลาดทางอารมณ์ คุณภาพชีวิตในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดนครปฐม โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดนครปฐม จำนวน 190 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ การวิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า (1) ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลทางตรงและทางอ้อมต่อความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และประสิทธิภาพในงานของพนักงาน (2) คุณภาพชีวิตในงานส่งผลทางตรงและทางอ้อมต่อความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และประสิทธิภาพในงานของพนักงานเช่นกัน (3) ความผูกพันต่อองค์กรก็ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และความผูกพันต่อองค์กรก็ส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิภาพในงานของพนักงาน และ (4) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีก็ส่งผลต่อประสิทธิภาพในงานของพนักงาน ซึ่งจากผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า เมื่อพนักงานในองค์กรมีความฉลาดทางอารมณ์เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลและมีคุณภาพชีวิตในงานที่ดีก็จะสามารถสร้างให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอันนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจ ทำให้เกิดสถานะการแข่งขันที่สูงขึ้น ไม่ว่าจะเป็นกระแสทางสังคม การเมือง และการทำธุรกิจส่งผลทำให้เกิดการคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการใช้ชีวิตร่วมกันของมนุษย์เปลี่ยนแปลงไป โดยสภาพแวดล้อมด้านความคงอยู่ของพนักงานภายในองค์กรก็มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น (รัญนันท์ บุญอยู่ และคณะ, 2559) ความร่วมมือร่วมใจกันภายใต้การทำงานที่เต็มเปี่ยมไปด้วยประสิทธิภาพของบุคคลในองค์กรก็จะพัฒนาเปลี่ยนแปลงเป็นผลลัพธ์แห่งความสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ โดยประสิทธิภาพ

ของทรัพยากรมนุษย์ในระดับขององค์กรจะกำหนดปัจจัยที่สำคัญในการกระตุ้นการปฏิบัติงานของพนักงานให้สามารถจัดการกับนโยบายและแนวปฏิบัติที่มีผลต่อการพัฒนาธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น (Mafini, 2015) อีกทั้งการเจริญเติบโตและการขยายตัวด้านเศรษฐกิจที่เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะธุรกิจการขนส่งทางบกหรือทางถนนในรูปการขนส่งด้วยรถบรรทุกถือว่าเป็นธุรกิจที่ได้รับความนิยมในการขนส่งภายในประเทศมากที่สุด (เบญจวรรณ จุฬแหลมฟ้า, 2558) ซึ่งในแต่ละปีประเทศไทยได้มีการจดทะเบียนรถบรรทุกในแต่ละระดับเพิ่มสูงขึ้นทุกปี

อีกทั้งยังมีอัตราการขยายตัวเพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยในแต่ละปีได้มีรถบรรทุกจดทะเบียนใหม่เป็นจำนวนมาก ซึ่งกรมการขนส่งทางบก (2563) ได้สรุปสถิติจำนวนรถจดทะเบียนใหม่ตาม

กฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก ประเภทรถบรรทุก จำแนกตามลักษณะรถปี 2560-2562 สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนรถจดทะเบียนใหม่จำแนกตามลักษณะรถปี 2560-2562

ประเภทรถ	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562
รถบรรทุกพ่วง	6,989	8,132	6,814
รถบรรทุกกึ่งพ่วง	8,945	10,014	10,074
รวม	15,934	18,146	16,888

ที่มา: กรมการขนส่งทางบก (2563)

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าในแต่ละปีได้มีการจดทะเบียนใหม่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ปริมาณการขนส่งทางบกของรถบรรทุกเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก เมื่อมีปริมาณของรถบรรทุกเพิ่มขึ้น จึงจำเป็นที่ผู้ประกอบการขนส่งทางบกด้วยรถบรรทุกต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพในการเคลื่อนย้ายขนส่งบรรทุกและปัจจัยสำคัญที่ทำให้การเคลื่อนย้ายขนส่งบรรทุกถึงจุดหมายปลายทางได้อย่างรวดเร็วและปลอดภัย นั่น คือ พนักงานขับรถบรรทุก โดยพนักงานขับรถบรรทุกถือเป็นอาชีพหนึ่งที่มีความสำคัญกับระบบโลจิสติกส์ เพราะเป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ในการเคลื่อนย้ายสินค้าไปยังจุดหมายปลายทางที่ต้องการ เพื่อการผลิตและการบริโภค ทำให้เกิดความต่อเนื่องของธุรกิจ และจากสถิติอุบัติเหตุจากรถบรรทุกตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2560 พบว่า พนักงานขับรถบรรทุกเกิดอุบัติเหตุจากรถบรรทุกพ่วงและรถบรรทุกกึ่งพ่วงถึง 786 ราย ซึ่งพบได้ว่า จำนวนการเกิดของอุบัติเหตุบนท้องถนนด้วยรถบรรทุกมีจำนวนอุบัติเหตุไม่น้อย ซึ่งสาเหตุเกิดจากการดำเนินการด้านขนส่งที่ขาดมาตรฐาน ไม่มีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ การประกอบการขนส่งที่ไม่มีคุณภาพและมาตรฐาน เช่น การจัดการพนักงานขับรถบรรทุกที่ไม่มีประสิทธิภาพ พนักงานขับรถบรรทุกขาดทักษะการขับรถที่ปลอดภัย

พนักงานขับรถพ่วงไม่เพียงพอ ผู้ประกอบการขนส่งขาดความเข้มงวดในการตรวจแอลกอฮอล์และสารเสพติดให้แก่พนักงานขับรถบรรทุก เป็นต้น ซึ่งปัญหาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขับรถดังกล่าวข้างต้นล้วนเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาอุบัติเหตุบนท้องถนนจำนวนมาก (กรมการขนส่งทางบก, 2561)

จากสภาพทางภูมิศาสตร์ของจังหวัดนครปฐมเป็นจังหวัดที่มีทรัพยากรอุดมสมบูรณ์ พื้นที่ส่วนใหญ่ของจังหวัดในบริเวณใต้พื้นดินจะมีเม็ดเงินที่เหมะสมสำหรับใช้ในงานก่อสร้างเป็นจำนวนมาก จึงมีผู้ประกอบการที่ได้รับอนุญาตให้สามารถขุดทรายจากใต้พื้นดินมาจำหน่ายให้กับธุรกิจก่อสร้าง โดยการทำจะนำดินและทรายดังกล่าวไปจำหน่ายต้องอาศัยรถบรรทุกในการขนส่งไปยังจุดหมายปลายทาง ไม่ว่าจะเป็นในพื้นที่กรุงเทพมหานคร นนทบุรี สมุทรปราการ ชลบุรี ปทุมธานี เป็นต้น จึงทำให้เกิดธุรกิจขนส่งด้วยรถบรรทุกเป็นจำนวนมากในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม โดยส่วนมากการขนส่งด้วยรถบรรทุกดังกล่าวจะเป็นรถบรรทุกพ่วงและรถบรรทุกกึ่งพ่วงที่มีทั้งรถบรรทุก 10 ล้อ รถบรรทุก 12 ล้อ รถบรรทุก 18 ล้อ รถบรรทุก 22 ล้อ และรถบรรทุก 10 ล้อแบบหัวลาก และจากผลการรายงานของสมาคมผู้ประกอบการรถบรรทุกในจังหวัดนครปฐมพบว่า รถบรรทุกหิน ดิน และทรายได้รับประสบ

อุบัติเหตุอยู่เสมอ โดยได้สร้างความเสียหายทั้งทางตรงและทางอ้อมให้กับบุคคล ทรัพย์สิน และสิ่งแวดล้อม โดยสาเหตุส่วนใหญ่เกิดจากพนักงานขับรถบรรทุก (ชรัญญา ติปันโต, 2553) ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ประกอบการขนส่งรถบรรทุกในจังหวัดนครปฐมได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาพนักงานขับรถบรรทุกให้มีประสิทธิภาพที่สามารถสร้างให้เกิดคุณภาพและมาตรฐานอาชีพเพื่อพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศให้ดียิ่งขึ้น (ภูมิพิทักษ์ ศิลปะศร, ภัทรวรรณ จีรพัฒน์ธนธร และสุชาติ เกษมณี, 2559) และปัจจัยที่จะทำให้พนักงานขับรถบรรทุกเกิดประสิทธิภาพในการทำงานได้นั้นจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ คุณภาพชีวิตในงาน ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี เป็นต้น ที่จะทำให้พนักงานขับรถบรรทุกมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มสูงขึ้น และจากการศึกษาวิจัยของ Dabas, Rani & Sharma (2016) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ที่เป็นพฤติกรรมทางความคิดและอารมณ์ของพนักงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรในเชิงบวกที่จะส่งผลต่อการทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีระดับที่สูงขึ้น (Secapramana, 2013) อีกทั้งยังเป็นความมุ่งมั่นของพนักงานที่มีต่อองค์กรที่สามารถแสดง ออกได้ถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในการกำหนดรูปแบบของการกระทำกิจกรรมการปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจที่พนักงานทำเพื่อองค์กรและสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานให้แก่องค์กร (Shahhosseini et al., 2012; Sharma & Mahajan, 2017) นอกจากนี้ การศึกษาของ Yusoff, Rimi & Meng (2015) พบว่า คุณภาพชีวิตในงานที่มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กรจะเกี่ยวข้องกับงานจะมีผลดีต่อความมุ่งมั่นทางอารมณ์เชิงบรรทัดฐานที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรและมีความปรารถนาที่ดีที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์กรด้วยความเต็มใจอันจะนำไปสู่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในองค์กรและเป็น

พฤติกรรมในการยอมรับโดยตรงหรือชัดเจนจากระบบการให้รางวัลอย่างเป็นทางการและการส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพต่อองค์กรได้ (Mafini, 2015)

ดังนั้นจากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา “ตัวแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดนครปฐม” โดยจะมุ่งเน้นศึกษาตัวแบบที่สามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดนครปฐม ที่มีลักษณะของเส้นเชื่อมโยงกัน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาส่งเสริมและการต่อยอดในการดำเนินงานของพนักงานให้เกิดประสิทธิภาพในงาน อีกทั้งยังมุ่งเน้นให้เกิดคุณภาพชีวิตในงานของพนักงานให้ดีขึ้นที่สามารถนำไปสู่ประสิทธิภาพที่ดีในการดำเนินงานและการต่อยอดการพัฒนาศักยภาพที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

วัตถุประสงค์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้างของความฉลาดทางอารมณ์ คุณภาพชีวิตในงาน ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดนครปฐม

สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 (H1) ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 2 (H2) ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

สมมติฐานที่ 3 (H3) ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพในงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 4 (H4) คุณภาพชีวิตในงาน
ส่งผลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 5 (H5) คุณภาพชีวิตในงาน
ส่งผลทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็น
สมาชิกที่ดี

สมมติฐานที่ 6 (H6) คุณภาพชีวิตในงาน
ส่งผลทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพในงาน
ของพนักงาน

สมมติฐานที่ 7 (H7) ความผูกพันต่อ
องค์กรส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิก
ที่ดี

สมมติฐานที่ 8 (H8) ความผูกพันต่อ
องค์กรส่งผลทางตรงและทางอ้อมต่อ
ประสิทธิภาพในงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 9 (H9) พฤติกรรมการเป็น
สมาชิกที่ดีส่งผลทางตรงต่อประสิทธิภาพในงานของ
พนักงาน

การทบทวนวรรณกรรม

ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมของ
แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความ
ฉลาดทางอารมณ์ คุณภาพชีวิตในงาน ความผูกพัน
ต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และ
ประสิทธิภาพในงานของพนักงาน ผู้วิจัยได้ทำการ
สรุปไว้ดังนี้

1. ความฉลาดทางอารมณ์ เป็น
ความสามารถในการรับรู้และความเข้าใจในอารมณ์
ความรู้สึกของตนเองที่มีต่อเพื่อนร่วมงานใน
รูปแบบต่าง ๆ ซึ่งเป็นการแก้ไขปัญหาใน
สถานการณ์นั้น ๆ อันมีผลกระทบต่อการ
ดำเนินงานภายในองค์กร เช่น การมีส่วนร่วมได้ส่วน
เสียภายในองค์กร การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีที่เป็น
แรงผลักดันให้พนักงานเต็มใจที่จะเสียสละแรงกาย
แรงใจ (Secapramana, 2013) การมองโลกในแง่
ดี การรู้จักเห็นอกเห็นใจผู้อื่น รู้จักเอาใจผู้อื่นมาใส่
ใจตนเอง มีความมุ่งมั่นแน่วแน่ในการมีเหตุผล มี
สติ และสามารถควบคุมตนเองได้ในสถานการณ์

ต่าง ๆ มีความสามารถในการรับรู้ถึงความต้องการ
ของคนอื่น และรู้จักมารยาททางสังคม (Sharma
& Mahajan, 2017) ซึ่งจากการศึกษาของ Dabas,
Rani & Sharma (2016) พบว่า ความฉลาดทาง
อารมณ์ที่เป็นพฤติกรรมทางความคิดและอารมณ์
ของพนักงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ในเชิงบวกที่จะส่งผลดีทำให้การปฏิบัติงานของ
พนักงานมีระดับที่สูงขึ้น และสามารถสร้างให้เกิด
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในการกำหนด
รูปแบบของการกระทำกิจกรรมด้วยความสมัครใจ
ที่จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น
(Shahhosseini et al., 2012)

2. คุณภาพชีวิตในงาน เป็นความสมดุล
ระหว่างชีวิตการทำงานกับความต้องการส่วน
บุคคลที่มุ่งเน้นให้เกิดความหลากหลายทาง
กิจกรรมที่เป็นผลลัพธ์ของพฤติกรรม (ธัญนันท์ บุญ
อยู่, 2562) และปฏิกิริยาการประเมินของแต่ละ
บุคคลที่มีต่อความพึงพอใจกับสภาพการทำงาน
และสภาพแวดล้อมการทำงาน นอกจากนี้คุณภาพ
ชีวิตในงานยังมีหลายแง่มุมที่ได้รับอิทธิพลจากการ
รวบรวมปัจจัยอันเกี่ยวข้องกับงาน (Mafini, 2015)
ซึ่งจากการศึกษาของ Yusoff, Rimi & Meng
(2015) พบว่า คุณภาพชีวิตในงานเป็นความมั่นคง
และความเกี่ยวข้องทางสังคมในชีวิตการทำงาน
ภายในองค์กรมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อ
องค์กรในเชิงบวกที่เป็นที่ยอมรับของค่านิยม
และเป้าหมายขององค์กรด้วยความเต็มใจที่
นำไปสู่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงาน
ในองค์กรที่เป็นพฤติกรรมในการยอมรับโดยตรง
หรือชัดเจนจากระบบการให้รางวัลอย่างเป็น
ทางการ (ธัญนันท์ บุญอยู่, 2562) และผลลัพธ์ที่
พนักงานแต่ละคนมีส่วนร่วมสร้างให้เกิดการทำงาน
ที่มีประสิทธิภาพในงานเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง
(Mafini, 2015)

3. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นปัจจัย
สำคัญสำหรับองค์กรที่เป็นความปรารถนาของ
พนักงานที่ผูกพันต่อองค์กรมีความมุ่งมั่นที่จะ
ทำงานด้วยการอุทิศตนให้กับองค์กรและมีความ

ตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรอย่างต่อเนื่อง (Yusoff, Rimi & Meng, 2015) โดยความผูกพันต่อองค์กรจะประกอบด้วยความผูกพันภายในของแต่ละบุคคลที่มีต่อองค์กรและความมุ่งมั่นอย่างต่อเนื่องด้วยการรับรู้ถึงความเกี่ยวข้องร่วมกันของบุคคลภายในองค์กร (Dabas, Rani & Sharma, 2016) ซึ่งจากการศึกษาของ Dinc, (2017) พบว่าความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นความรู้สึกที่สามารถส่งผลกระทบในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอันเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองของพนักงานที่อยู่นอกเหนือ จากที่องค์กรกำหนดไว้ และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรที่สามารถกระตุ้นให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพที่ดีมากยิ่งขึ้น

4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคลที่อยู่นอกเหนือหน้าที่การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย และเป็นพฤติกรรมของแต่ละบุคคลในเชิงบวกที่เป็นความมุ่งมั่นสมัครใจของบุคคลภายในองค์กร (ธัญนันท์ บุญอยู่, 2562) เพื่อสร้างสรรค์ความร่วมมือระหว่างสมาชิกในองค์กรตามหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติด้วยความเต็มใจ เพื่อให้การทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Sharma & Mahajan, 2017) ซึ่งจากการศึกษาของ Mafini (2015) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในงานของพนักงานทางด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญในการกระตุ้นประสิทธิภาพในงานของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพมากขึ้นในสภาพแวดล้อมในการทำงานที่รวดเร็วในปัจจุบัน (Sharma & Mahajan, 2017)

5. ประสิทธิภาพในงานของพนักงาน ในโลกของธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง องค์กรต่าง ๆ ต้องการพนักงานที่มีประสิทธิภาพในงานที่สูง

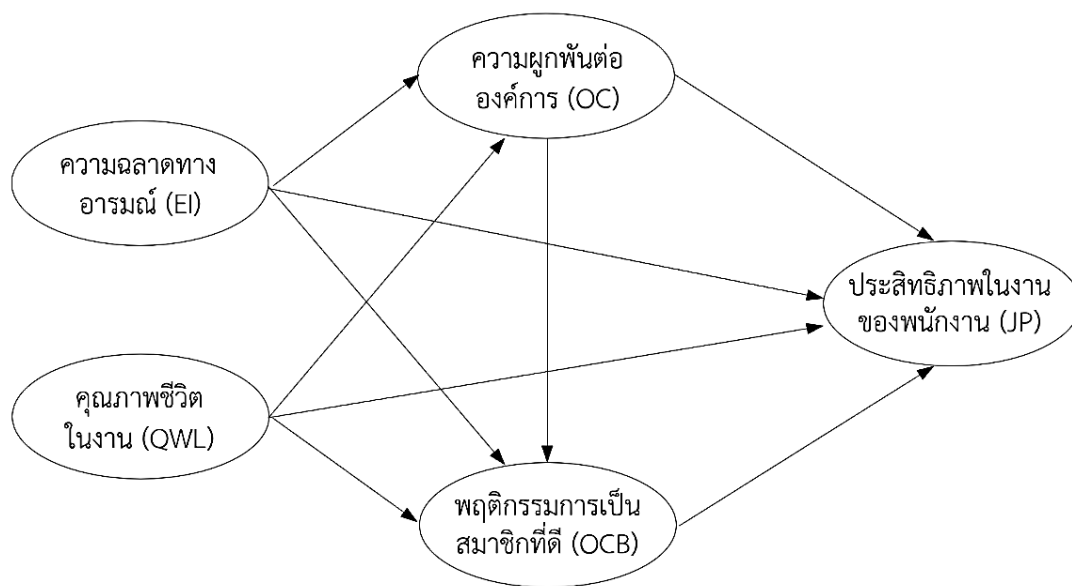
เพื่อที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายและความได้เปรียบในการแข่งขันที่ยั่งยืน โดยประสิทธิภาพในงานจะเป็นผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับงาน (Dinc, 2017) และการกระทำของพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่มีส่วนร่วมในการเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ขององค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่สามารถวัดได้จากการประเมินประสิทธิภาพในงาน อาทิ คุณภาพ ปริมาณ ความรวดเร็ว การบริการ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ตลอดจนความพึงพอใจในงาน (Mafini, 2015) ซึ่งขึ้นอยู่กับระดับพฤติกรรมของพนักงานแต่ละบุคคลที่เพิ่มขึ้น โดยส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมในบทบาทของพนักงานที่จะสามารถนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่คาดหวังขององค์กรได้ตามพฤติกรรมที่กำหนดโดยองค์กร และตามบริบทขององค์กร (Sharma & Mahajan, 2017)

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

กรอบแนวความคิดในการวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาถึงตัวแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในงานของพนักงานชั้นบรรลพทุกในจังหวัดนครปฐม โดยได้พัฒนามาจากแนวคิดของ Dabas, Rani & Sharma (2016); Yusoff, Rimi & Meng (2015); Dinc, (2017) และ Mafini (2015) ซึ่งสามารถสรุปออกมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้ได้ดังนี้

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง การที่พนักงานได้รับรู้ความรู้สึกของตนเองในขณะที่ขบถได้อย่างชัดเจนและสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเอง เมื่อเกิดปัญหาในขณะขบถได้ อีกทั้งสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อยู่ตลอดเวลาและรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน ตลอดจนยอมรับข้อผิดพลาดที่เกิดจากงานที่ปฏิบัติได้ทุกเมื่อ และมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

2. คุณภาพชีวิตในงาน หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ถึงการได้รับค่าจ้างที่เหมาะสมกับงาน และเพียงพอกับรายจ่ายของครอบครัว พร้อมทั้งได้รับสวัสดิการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการได้รับการตรวจสอบสุขภาพเป็นประจำทุกปี จัดให้มีการตรวจสภาพรถเป็นประจำ เพื่อให้รถบรรทุกมีสภาพพร้อมใช้งานเป็นอย่างดี

3. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่พนักงานพร้อมที่จะทำงานนอกเหนือจากงานที่ได้รับผิดชอบด้วยความเต็มใจ โดยมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเสมอ อีกทั้งตระหนักเสมอว่า ปัญหาขององค์กรคือปัญหาของตนเองและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหานั้นที่ เมื่อเกิดปัญหาจากการปฏิบัติงาน

4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี หมายถึง การที่พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน โดยไม่ต้องร้องขอ โดยให้การแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ให้แก่องค์กรและเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนมีการปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ ขับรถบรรทุกด้วยความระมัดระวัง เพื่อมิให้เกิด

ความเสียหาย พร้อมกับเอาใจใส่ในรถบรรทุกที่ใช้ทำงาน เพื่อมิให้เกิดความเสียหาย

5. ประสิทธิภาพในงานของพนักงาน หมายถึง การที่พนักงานมาปฏิบัติงานก่อนเวลา เพื่อเตรียมความพร้อมอยู่เสมอ และคำนึงถึงทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่าด้วยความระมัดระวัง เพื่อไม่ให้ประสบอุบัติเหตุ โดยพนักงานได้ขับรถบรรทุกตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับการจราจรอย่างเคร่งครัด และมีการวางแผนเส้นทางการขับรถบรรทุกทุกครั้ง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่ใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขอบเขตและรายละเอียดการวิจัย คือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดนครปฐม จำนวนทั้งสิ้น 223 คน (ข้อมูลเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2563) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานขับรถบรรทุก

ในจังหวัดนครปฐม จำนวน 190 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตาม Rule of Thumb ของ Hair et al. (2010) ที่ว่า จำนวนตัวอย่างที่เหมาะสมกับการใช้สถิติการวิเคราะห์ด้วยแบบสมการโครงสร้าง (SEM) ด้วยวิธีตัวแบบเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน หรือ Partial Least Square Structural Equation Model ควรมีจำนวนอย่างน้อย 5 เท่าของข้อคำถามหรือตัวแปร ซึ่งการศึกษาครั้งนี้มีแบบสอบถาม จำนวน 38 ข้อ จึงทำให้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างควรมีขั้นต่ำประมาณ 190 ตัวอย่าง โดยจากงานวิจัยในอดีตได้นำเสนอจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมสำหรับการประเมินตัวแบบสมการโครงสร้างด้วยวิธีตัวแบบเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน คือ จำนวนระหว่าง 100-200 ตัวอย่าง เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีความเป็นตัวแทนที่ดีและเหมาะสม (Sarstedt et al., 2014) และเนื่องจากประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนจำกัด อีกทั้งยังมีข้อจำกัดทางด้านเวลาในการตอบแบบสอบถามด้วยตัวเอง จึงอาจจะเป็นปัญหาในการตอบแบบสอบถามได้ จึงทำให้การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการคำนวณกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 190 ตัวอย่าง และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ซึ่งได้เลือกประชากรที่เป็นพนักงานขับรถบรรทุกในแต่ละบริษัทที่มีรายชื่ออยู่ในสมาคมผู้ประกอบการบรรทุกทุกในจังหวัดนครปฐม จำนวน 8 บริษัท และได้มีการใช้สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ ต่อมาเมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของแต่ละบริษัทแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยการจับสลาก โดยได้จำแนกแบบสอบถามตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละบริษัท เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีโอกาสถูกเลือกอย่างเท่าเทียมกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 เป็น

แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน โดยลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และส่วนที่ 2-6 เป็นแบบสอบถามในการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ คุณภาพชีวิตในงาน ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และประสิทธิภาพในงานของพนักงาน โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของ Likert' Scale (Likert, 1932) ประกอบด้วย “ระดับคะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด” “ระดับคะแนน 4 หมายถึง มาก” “ระดับคะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง” “ระดับคะแนน 2 หมายถึง น้อย” และ “ระดับคะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด”

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือผู้วิจัยได้ดำเนินการ 3 ขั้นตอน คือ (1) การตรวจสอบความตรง (Validity) เป็นการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญ (Subject Matter Specialists) จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความชัดเจนของภาษา ถ้อยคำ และความเที่ยงตรง ซึ่งการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ต้องมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.50-1.00 ถือว่าเป็นข้อคำถามที่มีค่าความตรงเชิงเนื้อหาอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (2) การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) เป็นการตรวจสอบเพื่อวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) โดยการนำแบบสอบถาม ที่ได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญและได้แก้ไขไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานขับรถบรรทุกทุกในจังหวัดนครปฐมที่มีคุณลักษณะและคุณสมบัติเหมือนกับตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 คน ก่อนนำไปใช้จริงกับผู้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ถ้ามีค่าไม่น้อยกว่า 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงสูงผ่านเกณฑ์ที่ยอมรับ

ได้ โดยการวิจัยนี้ได้ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค ของความฉลาดทางอารมณ์ คุณภาพชีวิตในงาน ความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และประสิทธิภาพในงานของพนักงาน มีค่าเท่ากับ 0.916, 0.900, 0.901, 0.888 และ 0.893 ตามลำดับ และ (3) การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือหลังจากสำรวจจริงด้วยการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเหมือน (Convergent Validity) โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อ (Corrected Item Total Correlation) จะมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Loading) ที่อยู่ในเกณฑ์เป็นค่าบวก มีค่าสูงกว่า 0.707 และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Henseler, Ringle & Sinkovics, 2009) ซึ่งจาก การวิจัยนี้ได้ตรวจสอบแล้ว พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อของความฉลาดทางอารมณ์มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง 0.743-0.867 คุณภาพชีวิตในงานมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง 0.719-0.913 ความผูกพันต่อองค์การมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง 0.782-0.855 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง 0.751-0.861 และประสิทธิภาพในงานของพนักงานมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง 0.837-0.883

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ขอหนังสือจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ถึงผู้ประกอบการธุรกิจรถบรรทุกในจังหวัดนครปฐม เพื่อประสานงานในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วนำมาลงข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและตัวแบบโครงสร้าง เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติที่ประกอบด้วย (1) สถิติเชิง

พรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยมีเกณฑ์ในการแปลความหมายตามแนวความคิดของ Best (1981) ที่มีเกณฑ์การกำหนดค่าระดับ คือ “ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด” “ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย” “ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง” “ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก” “ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด” และ (2) สถิติการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง (SEM) ด้วยวิธีตัวแบบเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน หรือ Partial Least Square Structural Equation Model เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกตได้ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้วยโปรแกรม ADANCO 2.01

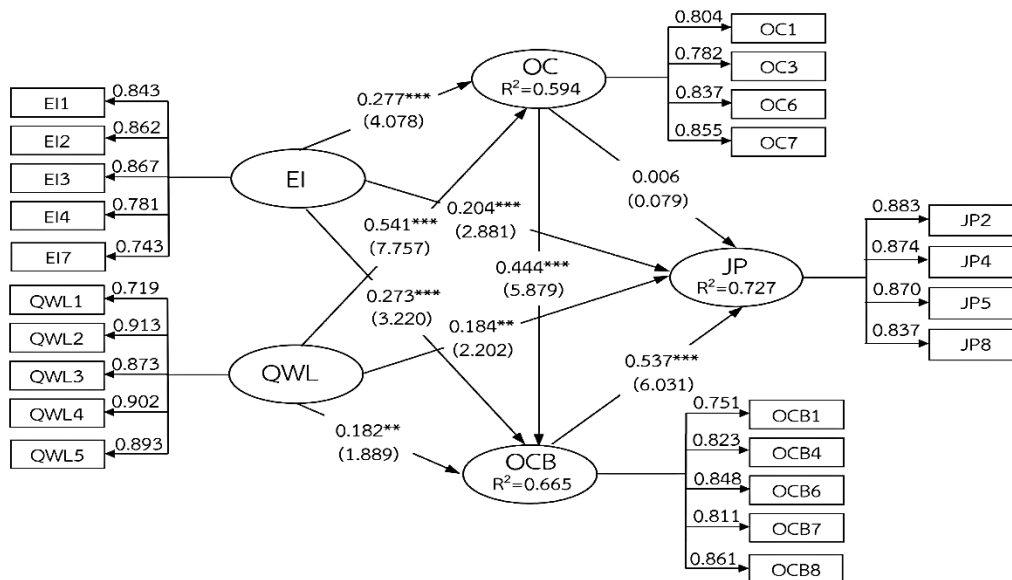
สรุปผลการวิจัย

1. สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 95.26) มีอายุมากกว่า 45 ปี (ร้อยละ 67.89) มีสถานภาพสมรสแล้ว (ร้อยละ 59.47) มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 90.53) และมีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปี (ร้อยละ 50.53)

2. สรุปผลการวิเคราะห์ระดับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า พนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดนครปฐมมีระดับของปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ คุณภาพชีวิตในงาน ความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และประสิทธิภาพในงานของพนักงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยมีค่าเท่ากับ 4.39, 4.46, 4.44, 4.43 และ 4.44 ตามลำดับ และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.439, 0.445, 0.471, 0.435 และ 0.469 ตามลำดับ

3. สรุปผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการ
โครงสร้าง ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดย

สัมประสิทธิ์ความถดถอยอิทธิพลทางตรงและ
ทางอ้อม โดยมีผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้



ภาพที่ 2 เส้นทางความสัมพันธ์ของตัวแบบสมการโครงสร้าง

จากภาพที่ 2 พบว่า ความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้างของ (1) ความฉลาดทางอารมณ์ (EI) มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร (OC) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (OCB) และประสิทธิภาพในงานของพนักงาน (JP) มีค่าเท่ากับ 0.277, 0.273 และ 0.204 ตามลำดับ นอกจากนี้ ความฉลาดทางอารมณ์ (EI) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดี (OCB) และประสิทธิภาพในงานของพนักงาน (JP) โดยมีค่าเท่ากับ 0.123 และ 0.214 ตามลำดับ (2) คุณภาพชีวิตในงาน (QWL) มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร (OC) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (OCB) และประสิทธิภาพในงานของพนักงาน (JP) มีค่าเท่ากับ 0.541, 0.182 และ 0.184 ตามลำดับ นอกจากนี้คุณภาพชีวิตในงาน (QWL) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

(OCB) และประสิทธิภาพในงานของพนักงาน (JP) โดยมีค่าเท่ากับ 0.241 และ 0.230 ตามลำดับ (3) ความผูกพันต่อองค์กร (OC) มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (OCB) แต่ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในงานของพนักงาน (JP) มีค่าเท่ากับ 0.444 และ 0.006 ตามลำดับ นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กร (OC) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิภาพในงานของพนักงาน (JP) โดยมีค่าเท่ากับ 0.239 และ (4) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (OCB) มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในงานของพนักงาน (JP) มีค่าเท่ากับ 0.537

4. สรุปผลการทดสอบสมมติฐานตัวแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในงานของพนักงานสามารถสรุปผลการทดสอบได้ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)			สัมประสิทธิ์ เส้นทาง (Coef.)	ค่า t-test	ผลลัพธ์
อิทธิพลทางตรง					
EI	→	OC	0.277***	4.078	สนับสนุน
EI	→	OCB	0.273***	3.220	สนับสนุน
EI	→	JP	0.204***	2.881	สนับสนุน
QWL	→	OC	0.541***	7.757	สนับสนุน
QWL	→	OCB	0.182**	1.889	สนับสนุน
QWL	→	JP	0.184**	2.202	สนับสนุน
OC	→	OCB	0.444***	5.879	สนับสนุน
OC	→	JP	0.006	0.079	ไม่สนับสนุน
OCB	→	JP	0.537***	6.031	สนับสนุน
อิทธิพลทางอ้อม					
EI	→	OCB	0.123***	3.440	สนับสนุน
QWL	→	OCB	0.241***	5.023	สนับสนุน
QWL	→	JP	0.230***	3.498	สนับสนุน
OC	→	JP	0.239***	4.094	สนับสนุน

หมายเหตุ: (* หมายถึง $p\text{-value} \leq 0.10$ หรือ ค่า $t \geq 1.65$) (** หมายถึง $p\text{-value} \leq 0.05$ หรือ ค่า $t \geq 1.69$) (***) หมายถึง $p\text{-value} \leq 0.01$ หรือ ค่า $t \geq 2.58$)

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า (1) ความฉลาดทางอารมณ์ (EI) มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร (OC) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (OCB) และประสิทธิภาพในงานของพนักงาน (JP) โดยมีค่า t-test เท่ากับ 4.078, 3.220 และ 2.881 ตามลำดับ นอกจากนี้ความฉลาดทางอารมณ์ (EI) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (OCB) และประสิทธิภาพในงานของพนักงาน (JP) โดยมีค่า t-test เท่ากับ 3.440 และ 3.920 ตามลำดับ (2) คุณภาพชีวิตในงาน (QWL) มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร (OC) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (OCB) และประสิทธิภาพในงานของพนักงาน (JP) โดยมีค่า t-test เท่ากับ 7.757, 1.889 และ 2.202 ตามลำดับ นอกจากนี้คุณภาพชีวิตในงาน (QWL)

มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (OCB) และประสิทธิภาพในงานของพนักงาน (JP) โดยมีค่า t-test เท่ากับ 5.023 และ 3.498 ตามลำดับ (3) ความผูกพันต่อองค์กร (OC) มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (OCB) แต่ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในงานของพนักงาน (JP) โดยมีค่า t-test เท่ากับ 5.879 และ 0.079 ตามลำดับ นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กร (OC) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิภาพในงานของพนักงาน (JP) โดยมีค่า t-test เท่ากับ 4.094 และ (4) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (OCB) มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในงานของพนักงาน (JP) โดยมีค่า t-test เท่ากับ 6.031

อภิปรายผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์การวิจัย พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลทางตรงและทางอ้อมต่อความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีและประสิทธิภาพในงานของพนักงาน ส่วนคุณภาพชีวิตในงานส่งผลทางตรงและทางอ้อมต่อความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีและประสิทธิภาพในงานของพนักงานเช่นกัน นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรก็ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และความผูกพันต่อองค์กรก็ส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิภาพในงานของพนักงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีก็ส่งผลต่อประสิทธิภาพในงานของพนักงาน ทั้งนี้เป็นเพราะองค์การมุ่งเน้นให้พนักงานสร้างความเข้าใจในอารมณ์ของบุคคลภายในองค์กรที่เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กรที่สามารถสร้างคุณภาพชีวิตในงานให้เกิดความมุ่งมั่นอย่างต่อเนื่องอันเป็นการสร้างความผูกพันที่ดีต่อองค์กรที่เป็นที่ยอมรับของค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร ซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่สามารถกำหนดปัจจัยการรับรู้ของพนักงานให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Dabas, Rani & Sharma (2016) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นพฤติกรรมทางความคิดที่มีผลต่อความผูกพันในเชิงบวกและจะนำไปสู่ผลลัพธ์ทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีระดับที่สูง (Secapramana, 2013) ทั้งยังเป็นความมุ่งมั่นของพนักงานที่สามารถแสดงออกได้ถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่ว่าด้วยความสมัครใจของพนักงานในการทำงานเพื่อองค์กรและสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานให้แก่องค์กร (Shahhosseini et al., 2012; Sharma & Mahajan, 2017) นอกจากนี้ Yusoff, Rimi & Meng (2015) พบว่า คุณภาพชีวิตในงานมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กรที่ทำให้

พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรและนำไปสู่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในองค์กรที่สามารถส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพต่อองค์กรได้ (Mafini, 2015)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะการวิจัย

1.1 ผู้บริหารควรมุ่งเน้นการประชุมและกิจกรรมสร้างสรรค์ เพื่อเป็นการผ่อนคลายทางด้านอารมณ์และความรู้สึกของพนักงานและควรสร้างให้พนักงานมีการรับรู้ได้ถึงอารมณ์ของตนเอง ไม่ว่าจะในสถานการณ์ใด ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะชั่วครู่

1.2 ผู้บริหารควรคำนึงถึงความเป็นอยู่ในการใช้ชีวิตของพนักงานในองค์กรเกี่ยวกับสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและพร้อมที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างดี

1.3 ผู้บริหารควรมุ่งเน้นสร้างให้พนักงานรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในเชิงบวก ทั้งในรูปแบบของการกระทำที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร และสามารถทำให้พนักงานภายในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างทุ่มเท พร้อมทั้งจะคงอยู่กับองค์กรด้วยความจงรักภักดี

1.4 ผู้บริหารควรสร้างพฤติกรรมให้พนักงานเกิดความเต็มใจที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหาในการปฏิบัติงาน และควรส่งเสริมพัฒนาศักยภาพให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ดีในการขบถบรรทุกด้วยความระมัดระวังไม่ให้เกิดความเสียหาย

1.5 ผู้บริหารควรเตรียมความพร้อมให้แก่พนักงาน และควรสร้างให้พนักงานคำนึงถึงทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง พร้อมกับมุ่งเน้นให้พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด เพื่อมิให้เกิดอุบัติเหตุในขณะทำงาน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการวิจัยครั้งต่อไปควรนำไปศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อนำไปสู่การจัดสรรทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

2.2 ในการวิจัยครั้งต่อไปควรนำไปศึกษาการวิจัยเชิงคุณภาพในลักษณะการจัดประชุมกลุ่มย่อย เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานที่สามารถตอบสนองการทำงานของพนักงาน ซึ่งจะสนับสนุนให้เกิดความหลากหลายในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

- กรมการขนส่งทางบก. (2561). โครงการศึกษาและพัฒนาแนวทางการยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยในการขนส่งให้แก่ผู้ประกอบการขนส่งส่วนบุคคล. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กรมการขนส่งทางบก. (2563). รายงานสถิติการขนส่งประจำปี 2562. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2563, จาก <https://web.dlt.go.th/statistics/>.
- ชรัญญา ติปินโต. (2553). พฤติกรรมการป้องกันอุบัติเหตุของพนักงานขับรถบรรทุก สมาคมผู้ประกอบการรถบรรทุกจังหวัดนครปฐม. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธัญนันท์ บุญอยู่, นิภา รุ่งเรืองวุฒิไกร, มนตรี พิริยะกุล และนภาพร ชันธนาภ. (2559). อิทธิพลคั่นกลางแบบอนุกรมของทุนทางปัญญาและการเป็นผู้ประกอบการในการถ่ายวัฒนธรรมองค์การสู่ผลการดำเนินงานสำหรับอุตสาหกรรมต่อตัวถังรถโดยสาร. วารสารดุซงกีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์, 6(1), 78-94.
- ธัญนันท์ บุญอยู่. (2562). อิทธิพลของวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้และคุณภาพชีวิตในงานที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดย่อมของอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 11(2), 191-207.
- เบญจวรรณ จุ้แหลมฟ้า. (2558). การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งโดยรถบรรทุกในภาคกลางของบริษัท เบญจวรรณ แอนด์ บวรขนส่ง จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ภูมิพิทักษ์ ศิลปะศร, ภัทรวรรณ จีรพัฒน์ธนธร และสุชาวดี เกษมณี. (2559). แนวทางการพัฒนาพนักงานขับรถบรรทุกขนส่งสินค้าในโรงเรียนทักษะพิพัฒน์ เพื่อยกระดับมาตรฐานอาชีพ. วารสารศึกษาศาสตร์ปริทัศน์, 31(1), 112-122.

- วุฒิพงษ์ วงศ์ตาทำ และธัญนันท์ บุญอยู่. (2562). อิทธิพลของการรับรู้ภาวะผู้นำและความพึงพอใจในงานที่อยู่
ในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างความฉลาดทางอารมณ์สู่ประสิทธิผลของทีมบริษัท เอสพี
มาร์เก็ตติ้ง ซัพพลาย จำกัด. *วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา*, 11(3), 299-313.
- Best, J. W. (1981). *Research in education* (4th ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Dabas, D., Rani, D., & Sharma, P. C. (2016). Organizational culture, emotional intelligence and
trust as a predictor of workplace outcomes. *Shrinkhla Ek Shodhparak Vaicharik
Patrika*, 3(5), 8-14.
- Dinc, M. S. (2017). Organizational commitment components and job performance: Mediating
role of job satisfaction. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 11(3), 773-
789.
- Likert, R. A. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 5-
53.
- Mafini, C. (2015). Investigating antecedent factors to job performance: Contemporary evidence
from government supply management professionals. *Acta Commercii*, 15(1), 1-11.
- Sartstedt, M., Ringle, C. M., Smith, D., Reams, R., & Hair, J. F. (2014). Partial least squares
structural equation modeling (PLS-SEM: A useful tool for family business researchers.
Journal of Family Strategy, 5(1), 105-115.
- Secapramana, V. H. (2013). The predictive model of relationship between role stress,
personality, and sales performance in services marketing. *Indonesian Association of
Industrial & Organizational Psychology*, 5, 1-17.
- Shahhosseini, M., Silong, A. D., Ismail, I. A., & Uli, J. N. (2012). The role of emotional intelligence
on job performance. *International Journal of Business and Social Science*, 3(21), 241-
246.
- Sharma, K., & Mahajan, P. (2017). Relationship between emotional intelligence and
organizational citizenship behavior among bank employees. *Pacific Business Review
International*, 9(11), 20-29.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.
- Yusoff, Y. M., Rimi, N. N., & Meng, C. H. (2015). A study of quality of work life, organizational
commitment and turnover intention. *Problems and Perspectives in Management*,
13(2), 357-364.