

อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและความมุ่งมั่นทุ่มเทในงานที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างความฉลาดทางอารมณ์สู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง

Influence of Work Motivation and Work Dedication as the Mediator between Emotional Intelligence and Employee Performance of Auto Parts Company in Rayong Province

สุคนธ์ทิพย์ อินทรกมล สุมาลี รามนัญญ์ และ ธัญนันท์ บุญอยู่

Sukhonthip Intarakamol, Sumalee Ramanust and Thanyanan Boonyoo

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ กรุงเทพฯ 10160

Master of Business Administration, Program in Business Administration, South East Asia University, Bangkok 10160

*To whom correspondence should be addressed. e-mail: sukhonthipprasertsud@gmail.com

Received: 14 July 2021, Revised: 17 November 2021, Accepted: 12 April 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับของความฉลาดทางอารมณ์ แรงจูงใจในการทำงาน ความมุ่งมั่นทุ่มเทในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง 2) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง และ 3) เพื่อศึกษาความมุ่งมั่นทุ่มเทในงานที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้คือ พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง จำนวน 100 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ได้คือแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.942 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ด้วยแบบสมการโครงสร้าง (SEM) โดยใช้โปรแกรม Smart PLS 3.0

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความมุ่งมั่นทุ่มเทในงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ความฉลาดทางอารมณ์ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน 2) แรงจูงใจในการทำงานเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และผลการปฏิบัติงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่างเท่ากับ 0.1632 และขอบเขตบนเท่ากับ 0.3665 และ 3) ความมุ่งมั่นทุ่มเทในงานเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และผลการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่างเท่ากับ 0.2167 และขอบเขตบนเท่ากับ 0.487 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจในการทำงานและความมุ่งมั่นทุ่มเทในงานที่เป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลให้กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยมีค่าช่วงความเชื่อมั่นอย่างมีค่านัยสำคัญ ในทำนองเดียวกันผลการปฏิบัติงานของพนักงานก็ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานเช่นกัน

คำสำคัญ : ความฉลาดทางอารมณ์ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในงาน แรงจูงใจในการทำงาน ผลการปฏิบัติงาน

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the level of emotional intelligence, work motivation, work dedication, and employee performance of an auto parts company in Rayong Province, 2) study work motivation as the mediator between emotional intelligence and the employee performance of an auto parts company in Rayong Province, and 3) study work dedication as the mediator between emotional intelligence and the employee performance of an auto parts company in Rayong Province. The population used in this research was 100 employees of an auto parts company in Rayong Province. The research tools were questionnaires with an IOC of 0.942. The statistics used in the data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and structural equation model (SEM) analysis using the Smart PLS 3.0 program.

The results showed that 1) Work motivation and commitment to work as a variable between intelligence and emotion to performance were at a highest level, and were followed by emotional intelligence, respectively. 2) Work motivation was the interstitial variable between emotional intelligence and performance, with a lower bound coefficient of 0.1632 and an upper bound of 0.3665, and 3) commitment to work as a variable between emotional intelligence and performance, with a lower bound coefficient of 0.2167 and an upper bound of 0.487, indicating that work motivation and job commitment were the intermediaries linked between the influence of emotional intelligence on employee performance with significant confidence intervals. Similarly, employee performance also results in motivation to work.

Keywords : Emotional Intelligence, Work Dedication, Motivation, Performance

บทนำ

เนื่องจากในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ เมื่อมีการพัฒนา Supplier ขึ้นมาแล้วจะมีการดูแล Supplier ให้เติบโตไปพร้อมกับลูกค้ารายนั้นๆ ในส่วนของบริษัทนั้นก็มีการพัฒนาให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นให้พนักงานทุกคนมีความรู้ มีทักษะมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีลักษณะเด่นเพิ่มเติม ทำให้บริษัทมีลูกค้าอยู่ในหลากหลายอุตสาหกรรม แต่อย่างไรก็ตาม บริษัทที่เป็นอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์ในภาคตะวันออกที่มีแผนพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ก็ยังประสบปัญหาช่องว่างที่แตกต่างกันของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ แรงกดดันจากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกจึงทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานแบบใหม่ได้ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงานและการปฏิบัติงานเกิดความแตกต่างกันตลอดจนการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนั้นบริษัทที่เป็นอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์ในภาคตะวันออก จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนและแสวงหากลยุทธ์ต่างๆ ในการบริหารเพื่อความอยู่รอดขององค์กรภายใต้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกให้มีความสอดคล้องกัน เพื่อสร้างผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Task Performance – TP) ที่เป็นพฤติกรรมอันเกิดจากการคาดหวังกับพนักงานให้มีส่วนร่วมอย่างแท้จริงในการจัดการ ที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพของงานที่เป็นหน้าที่ของแต่ละบุคคลให้บรรลุผลสำเร็จด้วยทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์กร [1] โดยอาศัยทักษะความรู้ ประสบการณ์ที่เป็นความชำนาญของแต่ละบุคคล ให้เกิดการกระทำที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรและส่งผลต่อเป้าหมายขององค์กรตามแนวคิดของการปฏิบัติงานที่มีความซับซ้อน และครอบคลุมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานหรือปัจจัยตามบริบทที่เป็นประโยชน์ และทักษะทางสังคมอันเป็นปัจจัยที่มีการกำหนดขอบเขตของการปฏิบัติงาน ได้อย่างเหมาะสม [2] โดยผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่สามารถสร้างคุณค่าให้เกิดการดำเนินงานในลักษณะที่มีการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดภายใต้บริบทของการทำงานให้เกิดการทำงานที่มีคุณภาพสูงได้ [3] จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับไม่ว่าจะเป็นค่าใช้จ่ายที่เป็นรางวัลจากการทำงาน การเลื่อนตำแหน่ง หรือการยกย่องด้วยวาจา เป็นต้น [4] ซึ่งพฤติกรรมที่เกิดจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเหล่านี้จะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ให้เกิดการมีส่วนร่วมในการประเมินตนเองและมีความพร้อมที่เป็นทุนทางจิตวิทยาของบุคคลในเชิงบวก ที่นำไปสู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มมากขึ้น [5]

ความฉลาดทางอารมณ์ ถือเป็นความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกของตนเองและความรู้สึกของผู้อื่นสามารถบริหารหรือจัดการกับอารมณ์ของตนเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง ในการเผชิญกับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความคับข้องใจอดทนอดกลั้นรอคอยอย่างมีความหวังรวมทั้งสามารถที่จะสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้ถือเป็นทักษะที่ทำให้มนุษย์ประสบความสำเร็จทั้งในด้านการงาน ครอบครัวและชีวิตส่วนตัวเพราะความฉลาดทางอารมณ์ทำให้มีการเข้าใจความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น ดังนั้นบุคคลที่ประสบความสำเร็จในชีวิตได้จะต้องเก่งในด้านสติปัญญา (IQ) และมีเชาว์อารมณ์ (EQ) ร่วมกันบุคคลที่มีสติปัญญาดีบางคนล้มเหลวในส่วนของการทำงาน เนื่องจากปัญหาด้านการควบคุมอารมณ์และด้านมนุษย์สัมพันธ์ [6] คนเก่งอาจมีสติปัญญาที่ดีเรียนได้ประสบความสำเร็จเข้าทำงานได้ในตำแหน่งที่ดีแต่คนเก่ง แบบนี้ไม่ได้หมายความว่าความถึงการประสบความสำเร็จในชีวิตเสมอไปเพราะ “คนเก่ง” ที่ประสบความสำเร็จทั้งในชีวิต การทำงานและชีวิตประจำวันต้องไม่เก่งเพียงแต่ด้านวิชาการหรือ “เก่งงาน” ด้านเดียวเท่านั้น หากแต่จะต้องมีความสามารถในด้านคนด้วย หรือ “เก่งคน” ความ “เก่งงาน” หมายถึง ในส่วนความสามารถของสติปัญญา ความเฉลียวฉลาด หรือที่เรียกว่า เชาว์ปัญญา (IQ) ส่วนความ “เก่งคน” หมายถึงความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่นสามารถคิดเข้าใจและบริหารจัดการควบคุมภาวะอารมณ์ได้พร้อมทั้งสามารถแสดงอารมณ์ออกมาได้อย่างเหมาะสม หรือที่เรียกว่า ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ดังนั้นทั้งองค์การจะประสบความสำเร็จได้จึงต้องมาจากทรัพยากรบุคคลที่มีความสามารถทั้งเชาว์ปัญญาและเชาว์อารมณ์ควบคู่กันรู้จุดเด่นจุดด้อยของตนเองรู้จักควบคุมจัดการและแสดงออกทางอารมณ์และใช้ชีวิตได้อย่างเหมาะสมที่สำคัญคือมองโลกในแง่ดีแก้ไขความขัดแย้ง โดยเฉพาะความเครียดที่เกิดขึ้นในจิตใจได้เป็นอย่างดีซึ่งคุณสมบัติเช่นนี้เป็นสิ่งที่

องค์การหรือชื่นชมแสวงหาในตัวบุคคลสอดคล้อง [7] ที่มีความเชื่อว่าคนที่มีคุณสมบัติฉลาดทางอารมณ์เป็นตัวผลักดันให้บุคคลประสบความสำเร็จอย่างแท้จริง ทั้งด้านของการดำรงชีวิตในครอบครัวในสังคม และในการทำงาน [8]

แรงจูงใจในการทำงาน เป็นความเต็มใจของบุคคลที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการกระตุ้นให้บุคคลทำงานให้บรรลุเป้าหมายส่วนบุคคลและองค์กร ตามแต่ในมุมมองของความต้องการของแต่ละบุคคลที่เกิดขึ้นจากการรวมกันและชี้้นำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ [9] ซึ่งแรงจูงใจที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกจะเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างกระบวนการ และวิธีการให้กำลังใจในการทำงานแก่บุคคล และเป็นสิ่งกระตุ้นในการขับเคลื่อนให้เกิดความสมัครใจ เต็มใจ และสร้างประสิทธิผลในงานได้อย่างมีคุณภาพ [10] โดยการทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกที่อยู่ในระดับที่มากขึ้น และจะทำให้เกิดคุณค่าในงานที่นำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานภายในองค์กร [11] เช่นเดียวกับ [10] ที่กล่าวว่า แรงจูงใจของมนุษย์จะเป็นหนึ่งในกิจกรรมที่สามารถสร้างให้เกิดเป็นคุณค่าในงาน ทั้งแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกให้เกิดการทำงานที่สมัครใจด้วยความเต็มใจและสามารถสร้างประสิทธิผลในงานให้เกิดขึ้นได้อย่างมีคุณค่า [12] แต่อย่างไรก็ตามจากการศึกษาวิจัยของ Saltson & Nsiah [1] ก็ได้พบว่า แรงจูงใจในการทำงานยังเป็นปัจจัยที่จะสามารถกำหนดทัศนคติและพฤติกรรมของทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นขวัญและกำลังใจในทิศทางบวก ให้เกิดความเชื่อมั่นถึงผลกระทบที่ได้รับอันเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มสูงขึ้นได้เช่นกัน [13] รวมถึงความมุ่งมั่นทุ่มเทในงาน กล่าวคือ การให้พนักงานร่วมตัดสินใจ เกี่ยวกับการดำเนินงาน และเป็นบทบาทของพนักงานที่มีตำแหน่งระดับสูงเท่านั้น แต่ต่อมาแนวคิดนี้ได้ ขยายขอบเขตกว้างขึ้น โดยหมายรวมถึง การให้พนักงานทุกระดับมีบทบาทในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ได้แก่ การตั้งเป้าหมาย การแก้ไขปัญหา การตัดสินใจ และการให้ข้อมูล ซึ่งองค์กรต้องกระตุ้นให้พนักงานเกิดพฤติกรรมมีส่วนร่วม โดยเปิดโอกาส ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งความมีส่วนร่วมของพนักงานยังเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรและการพัฒนาพนักงานหลายด้าน [16]

ดังนั้นจากประเด็นของความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและความมุ่งมั่นทุ่มเทในงานที่อยู่ในฐานะตัวแปรต้นกลางระหว่างความฉลาดทางอารมณ์สู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง โดยจะศึกษาประเด็นที่ว่า เพราะเหตุใด หรือมีปัจจัยใดบ้างหรือไม่ที่จะเป็นปัจจัยนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการสนับสนุน การปรับปรุง และการนำแนวคิดมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อเพิ่มศักยภาพของพนักงานและผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพตอบสนองต่อองค์กรรวมทั้งนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาด้านบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของความฉลาดทางอารมณ์ แรงจูงใจในการทำงาน ความมุ่งมั่นทุ่มเทในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่อยู่ในฐานะตัวแปรต้นกลางระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง
3. เพื่อศึกษาความมุ่งมั่นทุ่มเทในงานที่อยู่ในฐานะตัวแปรต้นกลางระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง จำนวนทั้งสิ้น 200 คน โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของมนตรี พิริยะกุล [14] โดยแบ่งเป็นฝ่ายระดับปฏิบัติการ 88 คนและระดับบริหาร 12 คน รวมทั้งสิ้น 100 คน การสุ่มตัวอย่างครั้งนี้ซึ่งได้ทำการพิจารณาลักษณะข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรที่ได้มุ่งศึกษาไว้ โดยได้กำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 ขั้นตอน คือขั้นที่ 1 ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างในบริษัทอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง โดยใช้สูตรคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ และขั้นที่ 2 เมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของแต่ละฝ่ายแล้วจะดำเนินการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีแจกแบบสอบถามตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละฝ่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล แบ่งเป็น 5 ส่วน ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อวัดระดับความฉลาดทางอารมณ์ มีคำถาม 12 ข้อ ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามในการประเมินความมุ่งมั่นทุ่มเทในงาน มีคำถาม 15 ข้อ ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามในการประเมินแรงจูงใจในการทำงาน มีคำถาม 14 ข้อ ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามในการประเมินผลการ

ปฏิบัติงานของพนักงาน มีคำถาม 14 ข้อ ซึ่งแบบสอบถามส่วนที่ 2-4 มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของ Likert ซึ่งจะให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย มีขั้นตอนดังนี้ 1) การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์ เฉพาะ พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามมีค่าอยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.6 ถือเป็นค่าที่ยอมรับได้ [22] 2) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว เฉพาะข้อที่อยู่ในเกณฑ์มาปรับปรุงและสร้างเป็นแบบสอบถาม ฉบับสมบูรณ์ ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของบริษัทอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยองที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คนโดยเมื่อทำการทดลองเก็บข้อมูลแล้ว จึงนำคำตอบมาวิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.942 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.7 ถือว่าเป็นที่ยอมรับ [24]

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ค่าเฉลี่ยมีเกณฑ์ในการแปลความหมายตามแนวความคิดของ Best สถิติอนุมานหรือสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) เป็นการนำวิธีทางสถิติมาใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) เพื่อหาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุและหาระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรทั้งทางตรงและทางอ้อม ด้วยตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling – SEM) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ Smart PLS3.0

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ ส่วนใหญ่กลุ่มพนักงาน เป็นเพศหญิง 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62 และรองลงมาเป็นเพศชาย 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38 อายุ ส่วนใหญ่ของพนักงาน อายุ 36-45 ปี จำนวน 58 คิดเป็นร้อยละ 58 รองลงมา คือ อายุ 25-35 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27 รองลงมา อายุมากกว่า 45 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11 รองลงมา อายุต่ำกว่า 25 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ของพนักงาน คือ ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57 รองลงมาคือ อนุปริญญาหรือสูงกว่าอนุปริญญา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 15 คน ร้อยละ 15 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 3 คน ร้อยละ 3 ระยะเวลาการทำงาน ส่วนใหญ่ของพนักงาน มากกว่า 10 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58 รองลงมาคือ 6-10 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19 รองลงมาคือ 1-5 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19 รองลงมาคือ น้อยกว่า 1 ปีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาระดับการรับรู้ตัวแปรตามกรอบแนวคิดการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ความมุ่งมั่นทุ่มเทในงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X} = 4.38$, S.D.= 0.541) รองลงมาคือ ความฉลาดทางอารมณ์ ($\bar{X} = 4.27$, S.D.= 0.416) ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ($\bar{X} = 4.23$, S.D.= 0.488) และ แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ($\bar{X} = 4.09$, S.D.= 0.563) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาอิทธิพลของตัวแปรตามกรอบแนวคิดการวิจัย

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลโดยภาพรวมพบว่า

1. ปัจจัยที่มีผลโดยรวมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (TP) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ (EL) ความมุ่งมั่นทุ่มเทในงาน (JP) แรงจูงใจในการทำงาน (MO) มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (TP) มีค่าเท่ากับ 0.032, 0.539, 0.374 ตามลำดับ และส่วนความฉลาดทางอารมณ์ (EL) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (TP) มีค่าเท่ากับ 0.599

2. ปัจจัยโดยรวมของความมุ่งมั่นทุ่มเทในงาน (JP) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ (EL) มีอิทธิพลทางตรงต่อความมุ่งมั่นทุ่มเทในงาน (JP) มีค่าเท่ากับ 0.731

3. ปัจจัยโดยรวมของแรงจูงใจในการทำงาน (MO) พบว่าความฉลาดทางอารมณ์ (EL) มีอิทธิพลทางตรงต่อแรงจูงใจในการทำงาน (MO) มีค่าเท่ากับ 0.604 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของตัวแปรของที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน (TP)

ตัวแปร (LV)	ค่าความผันแปร (R ²)	อิทธิพล (Effect)	EL	MO	JP
ผลการปฏิบัติงาน (TP)	0.727	DE	0.032	0.539	0.374
		IE	0.599	0.00	0.00
		TE	0.631	0.539	0.374
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในงาน (JP)	0.534	DE	0.374	N/A	0.00
		IE	0.00	N/A	0.00
		TE	0.374	N/A	0.00
แรงจูงใจในการทำงาน (MO)	0.364	DE	0.604	0.00	N/A
		IE	0.00	0.00	N/A
		TE	0.604	0.00	N/A

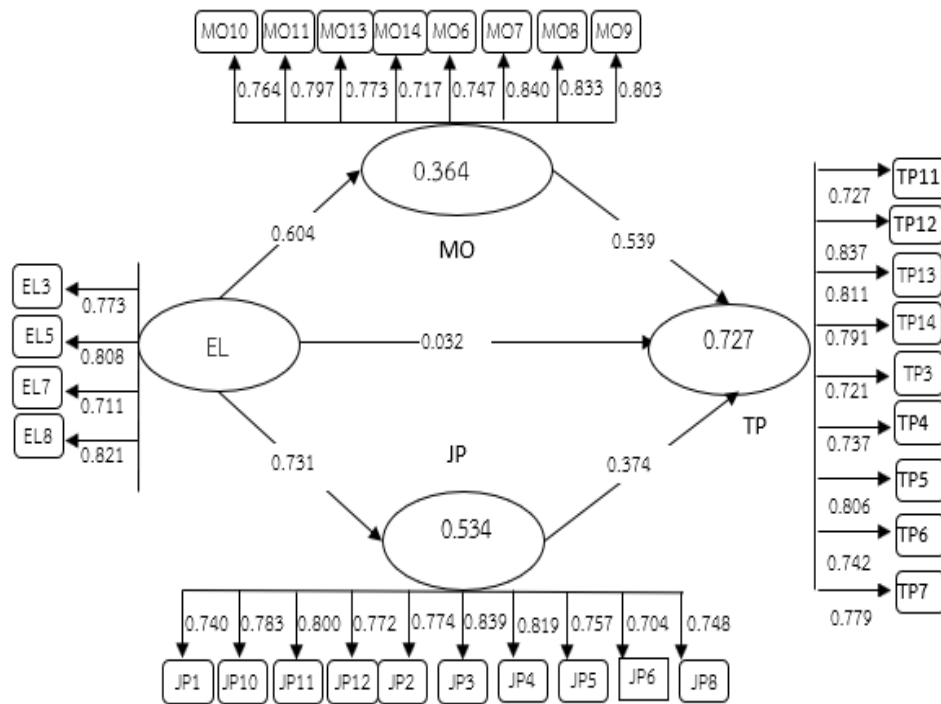
หมายเหตุ: DE; Direct Effect, IE; Indirect Effect, TE; Total Effect, N/A; Not Applicable

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมของตัวแบบ

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรคั่นกลางของแรงจูงใจในการทำงานและความมุ่งมั่นทุ่มเทในงานที่เป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีค่าผลคูณของของสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่าง (Boot LLCI) มีค่าเท่ากับ 0.1632 และ 0.2167 ตามลำดับ และมีค่าผลคูณของสัมประสิทธิ์ขอบเขตบน (Boot ULCI) มีค่าเท่ากับ 0.3665 และ 0.4670 ตามลำดับ โดยมีค่าช่วงความเชื่อมั่นไม่คลุม 0 ดังตารางที่ 2 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจในการทำงานและความมุ่งมั่นทุ่มเทในงานที่เป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบอิทธิพลคั่นกลาง

สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)	Effect	Boot SE	Boot LLCI	Boot ULCI
H5 แรงจูงใจในการทำงานเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่าง				
MO ความฉลาดทางอารมณ์และผลการปฏิบัติงาน	.2629	.0520	.1632	.3665
H7 ความมุ่งมั่นทุ่มเทในงานเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่าง				
JP ความฉลาดทางอารมณ์และผลการปฏิบัติงาน	.3378	.0636	.2167	.4670



รูปที่ 1 เส้นทางการสัมพันธ์ของตัวแบบสมการโครงสร้าง

ตารางที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)	สัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.)	ค่า t-test	ผลลัพธ์
H1 ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงาน	0.604	11.521	สนับสนุน
H2 ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อความมุ่งมั่นทุ่มเทในงาน	0.731	17.436	สนับสนุน
H3 ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	0.032	0.412	ไม่สนับสนุน
H4 แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	0.539	6.530	สนับสนุน
H6 ความมุ่งมั่นทุ่มเทในงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน	0.374	3.458	สนับสนุน

หมายเหตุ: * หมายถึง p-value \leq 0.10 หรือ ค่า t \geq 1.65
 ** หมายถึง p-value \leq 0.05 หรือ ค่า t \geq 1.96
 *** หมายถึง p-value \leq 0.01 หรือ ค่า t \geq 2.58

สรุปผลการวิจัย

- ความมุ่งมั่นทุ่มเทในงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ความฉลาดทางอารมณ์ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ตามลำดับ
- แรงจูงใจในการทำงานที่อยู่ในฐานะตัวแปรต้นกลางระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจในการทำงานเป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน
- ความมุ่งมั่นทุ่มเทในงานที่อยู่ในฐานะตัวแปรต้นกลางระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัทอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยองซึ่งแสดงให้เห็นว่า ความมุ่งมั่นทุ่มเทในงานเป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

อภิปรายผลการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของความฉลาดทางอารมณ์ แรงจูงใจในการทำงาน ความมุ่งมั่นทุ่มเทในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง
3. เพื่อศึกษาความมุ่งมั่นทุ่มเทในงานที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง

ส่วนที่ 1 อภิปรายผลการวิจัยของความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence)

1. การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์ (EL) มีอิทธิพลต่อผลการแรงจูงใจในการทำงาน (MO) จากผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลดีต่อความก้าวหน้าในการทำงานหรือเรียกว่า Emotional Intelligence (EL) ถือว่าเป็นทักษะของพนักงานจะต้องมีเพื่อความก้าวหน้าในการทำงานในอนาคต EL ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานร่วมกับคนทุกหมู่ทุกระดับ และ EL ที่มีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์อาจจะสร้างผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจ หรือการใช้ความใจเย็นในการทำงาน เพราะการเตรียมความพร้อมรองรับกับทุกปัญหาที่เปิดกว้างขึ้น ประสบการณ์ในเรื่องของอารมณ์จะเป็นตัวกำหนดถึงความสำเร็จ เพราะหนึ่งในความมุ่งมั่นวิสัยทัศน์จะช่วยให้การพัฒนาทางด้านเขาวานปัญญาอันจะมีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันมากขึ้นทั้งในส่วน ของผลลัพธ์ของงาน ผลของการปฏิบัติงานรายบุคคลและยังเป็นตัววัดถึงประสิทธิภาพขององค์กร ความสามารถในการใช้เหตุผลเกี่ยวกับอารมณ์เพื่อเพิ่มความคิด มันรวมถึงความสามารถในการรับรู้อารมณ์อย่างถูกต้องในการเข้าถึงและสร้างอารมณ์เพื่อช่วยในการคิด ทำความเข้าใจ อารมณ์และความรู้ทางอารมณ์และควบคุมอารมณ์สะท้อนเพื่อส่งเสริมการเติบโตทางอารมณ์และทางปัญญา [23] ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปันณทัต วลาบุรณ์ [15] และ Caroline Ngonyo Njoroge & Rashad Yazdanifard [17]

2. การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อความมุ่งมั่นทุ่มเทในงาน จากผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อความมุ่งมั่นทุ่มเทในงานซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ความฉลาดทางอารมณ์ในการทำงาน ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญที่จะใช้ใน การทำงานร่วมกับคนอื่น การควบคุมอารมณ์เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่เราไม่สามารถจะแยกออกจากกันได้ การกำหนดมิติทางอารมณ์ที่ส่งผลดีต่อชีวิตของการทำงานภายใต้ความตึงเครียดที่มีอยู่จริงใน องค์กร และการสร้างวิสัยทัศน์เพื่อเข้าใจถึงความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการควบคุมอารมณ์ และประโยชน์ต่อการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การแก้ไขปัญหาในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การศึกษาในมุมมองแบบ 5 ระดับ จากภายในบุคคล ระหว่างบุคคล กระบวนการระหว่างบุคคล การทำงานเป็นทีม การจัดการองค์กรโดยรวม เพื่อให้เกิดมุมมองแบบใหม่ในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mahfuz Judeh [18]

3. การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานจากผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากในส่วนของ การบริหารจัดการอารมณ์ถือเป็นส่วนสำคัญในการวางระบบของการทำงาน เพื่อเป็นทางออกให้กับบุคลากรขององค์กรได้เป็นอย่างดีถึงการใช้ช่วงเวลาที่ต้องอดทนอดกลั้นกับแรงกดดันที่เกิดขึ้นทำให้สามารถเข้าใจถึงพฤติกรรมบุคลิกภาพในแต่ละบุคคลของเพื่อนร่วมงานในหลายบทบาทของการทำงานที่ควรให้ความสำคัญในการเตรียมความพร้อมถึงการรับมือกับทุกปัญหาที่เกิดขึ้น จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์ ทั้งในเรื่องของการเจรจาธุรกิจ การประชุม การทำงานร่วมกัน หรือแนวทางแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่สามารถเกิดขึ้นได้ในองค์กร รวมถึงปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสถาบันครอบครัว จากความเครียดที่มาจากการทำงานหนักเกินกำลังทำให้ปัจจุบัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ มีน้อย และดาวลอย กาญจนณีนเสถียร [19]

ส่วนที่ 2 อภิปรายผลการวิจัยของแรงจูงใจในการทำงาน (Motivation)

1. การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานจากผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากแรงจูงใจในการทำงานเป็น กระบวนการที่เกิดการกระตุ้นการชักจูง และการผลักดันที่สามารถเสริมสร้างให้พนักงานทำงานด้วยความสมัครใจและมีความกระตือรือร้น เต็มใจที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถและพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บังเกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งจะส่งผลความสำเร็จต่อองค์กรตามเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คันคร แสงศรีจันทร์[20]

2. การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และผลการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากเกิดเหตุการณ์ที่มีต่อภาระหน้าที่ที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานที่ทำให้พนักงานสร้างสรรค์ผลการปฏิบัติงานให้เกิดเป็นคุณค่าแก่องค์กรได้ ซึ่งจะส่งผลความสำเร็จต่อองค์กรตามเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Saltson & Nsiah [1] ได้ศึกษาอิทธิพลของตัวแปรคั่นกลางและตัวแปรกำกับของแรงจูงใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งผลการศึกษพบว่า การสร้างแรงจูงใจในการทำงานจะเป็นปัจจัยในการกำกับและคั่นกลาง ที่ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มสูงขึ้น อีกทั้งเมื่อพนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ดีก็ย่อมมีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานได้เช่นกัน ซึ่งตามแนวคิดของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะเป็นปัจจัยสนับสนุนที่ทำให้พนักงานภายในองค์กรเกิดพฤติกรรมที่มีต่อภาระหน้าที่ที่เป็นแรงจูงใจในการทำงาน ที่ทำให้พนักงานสร้างสรรค์ผลการปฏิบัติงานให้เกิดเป็นคุณค่าแก่องค์กรได้

ส่วนที่ 3 อภิปรายผลการวิจัยของความมุ่งมั่นทุ่มเทในงาน (Job Passion)

1. การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความมุ่งมั่นทุ่มเทในงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จากผลการวิจัยพบว่า ความมุ่งมั่นทุ่มเทในงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก พนักงานรับรู้ถึงภาพรวมของงานว่ามีความสำคัญ มีอิสระ มีความร่วมมือ มีความก้าวหน้า มีความยุติธรรม มีการยอมรับ มีความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ความรู้สึกผูกพันกับองค์กรเป็นระยะยาว ระดับการลาออกที่ต่ำ รวมไปถึงความรู้สึก เป็นเจ้าขององค์การซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกสกอน สัจจันทา [21] ได้ศึกษาอิทธิพลของทรัพยากรในงานและความมุ่งมั่นในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ของรัฐในนครหลวงเวียงจันทน์สปป.ลาว ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความมุ่งมั่นในการทำงานโดยรวมอยู่ใน ระดับมาก และมีผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน ผลการทดสอบโมเดลสมการโครงสร้างที่ปรับเปลี่ยนพบว่า มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ตัวแปรเชิงสาเหตุในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ ร้อยละ 64.0 ทรัพยากรในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .001 โดยมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมในเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความมุ่งมั่นทุ่มเทในงานเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และผลการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัย พบว่า ความมุ่งมั่นทุ่มเทในงานเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากเกิดเหตุการณ์ที่มีต่อภาระหน้าที่ที่เป็นความมุ่งมั่นทุ่มเทในงานที่ทำให้พนักงานสร้างสรรค์ผลการปฏิบัติงานให้เกิดเป็นคุณค่าแก่องค์กรได้ ซึ่งจะส่งผลความสำเร็จต่อองค์กรตามเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mahfuz Judeh [18] ได้ศึกษา ความฉลาดทางอารมณ์และการเก็บรักษา : บทบาทกลั่นของงานที่มีส่วนร่วมมุ่งมั่นทุ่มเทในงาน ผลวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์และการเก็บรักษามีอิทธิพลของการมีส่วนร่วมมุ่งมั่นทุ่มเทในงานผลวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์และการเก็บรักษามีอิทธิพลของการมีส่วนร่วมมุ่งมั่นทุ่มเทในงาน วัตถุประสงค์หลักของการศึกษาในปัจจุบันคือการตรวจสอบผลกระทบของความฉลาดทางอารมณ์ในการเก็บรักษา การศึกษายังมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์บทบาทของการมีส่วนร่วมมุ่งมั่นทุ่มเทในงานในฐานะผู้ดำเนินการในผลของความฉลาดทางอารมณ์ในการเก็บรักษา ใช้ข้อมูลที่รวบรวมจากพนักงาน 241 คนที่ทำงานกับโรงแรมและ บริษัท ท่องเที่ยวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์อัมมานในจอร์แดนวัดความฉลาดทางอารมณ์การมีส่วนร่วมในงานและการเก็บรักษาข้อมูล การวิเคราะห์การถดถอยเชิงลำดับขั้นถูกใช้ในการทดสอบสมมุติฐานหลักสามข้อ ผลการวิจัยพบว่า การเก็บรักษา มีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์ ยังให้การสนับสนุนกับการมีส่วนร่วมในงานมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และการเก็บรักษา

ส่วนที่ 4 อภิปรายผลการวิจัยของผลการปฏิบัติงาน (Task Performance)

ปัจจัยผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นตัวแปรแฝงอันดับที่ 1 โดยมีค่า R^2 ของปัจจัยผลการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่าเท่ากับ 0.727 ซึ่งแสดงว่า การกำหนดค่าตัวแปรแฝงอันดับที่ 1 ของปัจจัยผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จากผลการวิจัยครั้งนี้เป็นการกำหนดที่ถูกต้อง พบว่า ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน มีอิทธิพลต่อตัวแปรแฝงอันดับที่ 1 มีค่าเท่ากับ 0.727, 0.837, 0.811, 0.791, 0.721, 0.737, 0.806, 0.742 และ 0.779 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดของความฉลาดทางอารมณ์ เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรของความฉลาดทางอารมณ์ พบว่า องค์กรควรให้การสนับสนุนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนทักษะความรู้ของพนักงาน ซึ่งในการอบรมควรจัดให้มีการอบรมในหลาย ๆ ด้าน เช่น ภาวะผู้นำ ด้านตรวจสอบภายใน ด้านบัญชี ด้านคอมพิวเตอร์ ด้านการตลาด โดยเป็นการส่งเสริมอย่างจริงจังเพื่อที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในงานขององค์กร และสามารถแก้ไขปัญหาในงานที่ทำ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดของความมุ่งมั่นทุ่มเทในงานเมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรของความมุ่งมั่นทุ่มเทในงาน พบว่า องค์กรควรมีเกณฑ์ในการพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือน และเลื่อนตำแหน่งพนักงานที่เป็นมาตรฐานชัดเจน สามารถวัดประสิทธิภาพของแต่ละบุคคลได้จริง เพื่อเป็นแรงจูงใจให้บุคคลมีขวัญและกำลังใจในการทำงานส่งผลที่ดีต่อประสิทธิภาพของงานมากขึ้น ถึงแม้ว่าในการพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนจะพิจารณาจาก KPI ของงาน แต่เป็นผลการประเมินที่ไม่สามารถวัดความสามารถของพนักงานที่ได้รับการปรับขึ้นเงินเดือน และเลื่อนตำแหน่งได้อย่างเป็นธรรม

1.3 จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดของแรงจูงใจในการทำงาน เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรของแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า ผู้บริหารควรใช้กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นในตัวบุคคลากรโดยจะต้องศึกษาและพิจารณาถึงความต้องการแรงจูงใจ และความคาดหวังของบุคลากรอย่างถึงต้องและชัดเจน เพื่อจะได้สร้างแรงจูงใจด้วยการสร้างสิ่งจูงใจให้สอดคล้องและเหมาะสมกับบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจที่มีศักยภาพ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานสูงสุด

1.4 จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า องค์กรมีพนักงานปฏิบัติงานเพียงพอต่อภาระงานที่มีอยู่น้อยที่สุดแสดงให้เห็นถึงภาระงานมีจำนวนมากกว่าพนักงาน เมื่องานล้นคนน้อยอาจจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานได้ ดังนั้น ควรจะเพิ่มอัตรากำลังพล หรือเพิ่มทักษะ โดยการจัดฝึกอบรมพัฒนาทักษะพัฒนาคุณภาพให้ได้ผลการปฏิบัติงานออกมาอย่างมีคุณภาพ

2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ผู้บริหารควรใช้กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นในตัวบุคคลากรโดยจะต้องศึกษาและพิจารณาถึงความต้องการแรงจูงใจ และความคาดหวังของบุคลากร อย่างถูกต้องและชัดเจน เพื่อจะได้สร้างแรงจูงใจด้วยการสร้างสิ่งจูงใจให้สอดคล้องและเหมาะสม กับบุคลากรของบริษัทอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์ เพื่อให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจที่มีศักยภาพ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานสูงสุดขององค์กร

2.2 ควรส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร ในการให้ความรู้และทักษะการปฏิบัติงาน ตลอดจน การพัฒนาทัศนคติที่ดีต่อหน้าที่ ความรับผิดชอบ เพื่อประโยชน์ในการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่งผลต่อการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ

เอกสารอ้างอิง

- [1] Saltson, E., Nsiah, S. The Mediating and Moderating Effects of Motivation in the Relationship between Perceived Organizational Support and Employee Job Performance. *International Journal of Economics, Commerce and Management* 2015; 3(7): 654-667
- [2] ตะวันฉาย โพธิ์รักษา และ ธัญนันท์ บุญอยู่. อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานที่อยู่ในฐานะตัว แปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสู่ผลการปฏิบัติงานของ พนักงานสถานีบริการน้ำมันในเขตอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม* 2563;14(1):263-277.
- [3] Kappagoda, S., Othman, H. Z. F., & Alwis, G. D. The Impact of Psychological Capital on Job Performance: Development of a Conceptual Framework. *European Journal of Business and Management* 2014; 6(15): 143-154
- [4] Gillet, N., Huart, I., Colombat, P., & Fouquereau, E. Perceived Organizational Support, Motivation, and Engagement among Police Officers. *Professional Psychology: Research and Practice* 2013;44(1): 46-55.
- [5] Rich, B. L., Lepine, J. A., & Crawford, E. R. Job Engagement: Antecedents and Effects on Job Performance. *Academy of Management Journal* 2010; 53(3): 617-635
- [6] กุณนที พุ่มสงวน. พยาบาลกับการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์. *วารสารพยาบาลทหารบก* 2557;15(3):18-23.
- [7] Goleman, D. *Working with Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books;1998.
- [8] เทอดศักดิ์ เดชคง. จากความฉลาดทางอารมณ์สู่สติและปัญญา. (พิมพ์ครั้งที่10) . กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มติชน ; 2547

- [9] Elnaga, A., Imran, A. (2013). The Effect of Training on Employee Performance. *European Journal of Business and Management* 2013; 5(4): 137-147.
- [10] Tampu, D. L. I., Cochina, I. Motivation & Employee performance. *Management and Innovation for Competitive Advantage* 2015; 9: 812-821.
- [11] Elizabeth BKM, Kwesi AT. Employee motivation and work performance: A comparative study of mining companies in Ghana. *Journal of Industrial Engineering and Management* 2016;9(2):255-309.
- [12] Chobsa-ard, V., Boonyoo, T. Serial mediated effects of motivation and work values in influencing self-esteem towards effectiveness of volunteers at saint peter's church, Samphran, Nakhon Pathom. *The 13th National and International Sripatum University Conference (SPUCON 2018);2018.* 260-268
- [13] Suyanto, S. Competence and Discipline on Work Motivation and the Implication on Working Performance. *European Research Studies Journal* 2018;21:570-587.
- [14] มนตรี พิริยะกุล. ตัวแบบเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง;2553
- [15] ปิณฑิต วลาบูรณ์. ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับแรงจูงใจในการทำงานของครูผู้สอนโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดจันทบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17. *คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*;2559
- [16] Kanter, R.M. Dilemmas of Managing Participation. *Organizational Dynamics* 1982;11: 5-29
- [17] Caroline Ngonyo Njoroge, Rashad Yazdanifard. The Impact of Social and Emotional Intelligence on Employee Motivation in a Multigenerational Workplace. *Global Journal of Management and Business Research* 2014;14(3):30-36.
- [18] Mahfuz, J. Emotional intelligence and retention: the moderating role of job involvement. *International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering* 2013; 7(3):656-661.
- [19] จุฑามาต มีน้อย , ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร. ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร. [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. นครปฐม:มหาวิทยาลัยศิลปากร; 2011
- [20] คันสร แสงศรีจันทร์. ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ตำบลบ้านดู่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต]. เชียงราย: มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง;2550.
- [21] สุกสาคอน สีจันทา. อิทธิพลของทรัพยากรในงานและความมุ่งมั่นในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ของรัฐ ในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว. *สถาบันยุทธศาสตร์ทางปัญญาและวิจัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*;2561
- [22] วรณชนก ไกรเพชร และ วีชระ เวชประสิทธิ์. ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงานโรงแรมสีเขียวในประเทศไทย. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี* 2563;10(3):56-67
- [23] Peter Salovey, John D. Mayer. *Emotional Intelligence Imagination Cognition and Personality*. New Jersey: McGraw-Hill; 1997
- [24] Hambleton, R. K., & Cook, L. L. Latent trait models and their use in the analysis of educational test data. *Journal of educational measurement* 1977;14(2):75-96