รายชื่อวารสารทั้งหมด

พบวารสารทั้งหมด 1359 รายการ

*ท่านสามารถดูรายละเอียดของแต่ละวารสารได้โดยคลิกที่ชื่อของวารสาร

2286-6183

ISSN	E-ISSN	ชื่อไทย	ชื่ออังกฤษ	TCI กลุ่มที่	สาขา	เว็บไซต์	หมายเหตุ
2286-6183	2651-172X	วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์	EAU Heritage Journal Social Science and Humanities	2	Social Sciences	https://so01.tci-thaijo.org/index.php/EAUHJSocSci	

วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

EAU Heritage Journal

ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

Social Science and Humanities

ปีที่ 13 ฉบับที่ 3 ประจำเดือน กันยายน-ธันวาคม 2566 / Vol. 13 No. 3 September-December 2023 ISSN 2286-6183 (Print) ISSN 2822-1427 (Online)

นโยบายการจัดพิมพ์

วารสาร EAU Heritage เป็นวารสารราย 4 เดือน มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชียจัดพิมพ์ขึ้นเพื่อเผยแพร่ความรู้ในสาขาวิชาด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าและเปิดโอกาสให้นักศึกษา นักวิจัย คณาจารย์ ตลอดจนนักวิชาการทั่วไป ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้มีโอกาสเผยแพร่ผลงานให้เป็นที่รู้จักต่อสาธารณชน และได้แลกเปลี่ยนความรู้ในวิทยาการด้านต่างๆ

บทความที่เสนอเพื่อตีพิมพ์

บทความที่เสนอเพื่อพิจารณาต้องเป็นบทความวิชาการหรือบทความวิจัยทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ หรือภาษาต่างประเทศอื่น เรื่องที่จะได้รับการตีพิมพ์ต้องผ่านกระบวนการพิจารณากลั่นกรองโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน และเป็นการพิจารณาแบบ Double-blind peer review ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องก่อนลงตีพิมพ์ และต้องเป็นบทความที่ยังไม่เคยได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาในวารสารอื่นๆ (การละเมิดลิขสิทธิ์ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้ส่งบทความโดยตรง) บทความที่ได้รับการกลั่นกรองจากผู้ทรงคุณวุฒิและทำการปรับแก้ให้ถูกต้องแล้ว จึงจะได้รับการตีพิมพ์ลงในวารสารฯ

การเตรียมต้นฉบับ

ต้นฉบับที่เสนอเพื่อพิจารณาลงตีพิมพ์ ต้องมีรูปแบบดังต่อไปนี้

1. พิมพ์ด้วยกระดาษ A4 ความยาวไม่เกิน 15 หน้า
2. รูปแบบตัวอักษรให้ใช้ TH Sarabun New ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และขนาดของตัวอักษร หากเป็นชื่อเรื่องใช้ตัวอักษรขนาด 20 หัวข้อต่างๆ ใช้ตัวอักษรขนาด 16 และส่วนเนื้อหาทั่วไปใช้ตัวอักษรขนาด 15
3. รูปแบบการจัดหน้า และจัดแนวข้อความชิดซ้าย (ไม่ต้องปรับขวา)
4. เขียนชื่อ ตำแหน่ง สถานที่ทำงานและที่อยู่ของผู้เขียนอย่างชัดเจน โดยแยกออกจากส่วนต้นฉบับและบทคัดย่อ
5. แนบบทคัดย่อทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษมาพร้อมกับบทความ โดยกำหนดความยาวของบทคัดย่อไม่เกิน 15 บรรทัด พร้อมทั้งกำหนดคำสำคัญ (key words) ไม่เกิน 6 คำ
6. แยกไฟล์ตาราง รูปภาพ ที่ประกอบในเนื้อหาบทความ และส่งมาพร้อมกับไฟล์บทความ

การอ้างอิงและการเขียนเอกสารอ้างอิง

ในกรณีที่ผู้เขียนต้องการระบุแหล่งที่มาของข้อมูลในเนื้อเรื่องให้ใช้วิธีการอ้างอิงแบบนามปี (APA) โดยระบุชื่อผู้แต่ง ปีพิมพ์ และเลขหน้าที่ข้อมูลปรากฏอยู่ (ชื่อ นามสกุล, ปีพิมพ์, เลขหน้า) ตัวอย่างเช่น

(ธวัชชัย สันติวงษ์, 2540, น. 142)

(Fuchs, 2004, p. 21)

ส่วนการเขียนรายการอ้างอิงท้ายเล่ม ให้ใช้ระบบการอ้างอิงแบบ APA ตัวอย่างการเขียนรายการอ้างอิง มีดังนี้

1. หนังสือ

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). *ชื่อหนังสือ* (ครั้งที่พิมพ์). เมืองที่พิมพ์: สำนักพิมพ์หรือหน่วยงานที่พิมพ์.

ประคอง กรรณสูต. (2541). *สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

Sharp, W. F. (1985). *Investment* (3rd ed.). New Jersey: Prentice-Hall.

2. ชื่อบทความในหนังสือรายงานการประชุม

Hay, S. P. (1975). Political parties and the community-society continuum. In W. N. Chambers & W. D. Burnham (Eds.)., *The American party systems Stage of political development* (2nd ed.). New York: Oxford University Press.

สุไร พงษ์ทองเจริญ. (2539). สาระสำคัญเกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษระดับประถมศึกษา. *ในเอกสารการสอนชุดวิชาการสอนภาษาอังกฤษระดับประถมศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 2, หน่วยที่ 9). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

3. วารสาร

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อบทความ. *ชื่อวารสาร*, ปีที่(ฉบับที่), เลขหน้า.

สุจินต์ สิมารักษ์. (2550) หลากหลายปัญหาการเลี้ยงโคนมในประเทศไทย. *วารสารเศรษฐกิจการเกษตร, 27*(2), 53-57.

4. หนังสือพิมพ์

ชื่อผู้แต่ง. (ปี, เดือน วันที่). ชื่อบทความ. *ชื่อหนังสือพิมพ์*, หน้า.

ศรีสกุล ลีวาพีระพันธ์. (2545, กรกฎาคม 11). จับทีวีใส่กระเป๋าเขาทำกันอย่างไร?. *มติชน*, หน้า 19.

5. วิทยานิพนธ์

กอบกุล สรรพกิจจำนง. (2541). *การวิจัยเชิงนโยบายเพื่อการพัฒนานโยบายการใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับสถาบันอุดมศึกษาไทย*. ดุษฎีนิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

6. สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต

ชื่อผู้เขียน. (ปีที่เผยแพร่เอกสาร). *ชื่อเรื่อง*. ค้นจาก (ระบุ URL ที่สืบค้นบนอินเทอร์เน็ต).

มานพ แก้วผกา. (2549). *เศรษฐกิจพอเพียง กับการค้าเสรีไปด้วยกันได้จริงหรือ*. ค้นจาก http://www.ftawatch.org

Prizker,T. J. (1989). *An early fragment from central Nepal*. Retrieved from http://www.ingress.com/-astranart/pritzker.html

สถานที่ติดต่อ

ผู้สนใจเสนอบทความหรือบอกรับเป็นสมาชิก สามารถติดต่อได้ที่

กองบรรณาธิการวารสาร EAU Heritage

อาคาร ชวน ชวนิชย์ ชั้น 4

200 หมู่ 1 ถ.รังสิต-นครนายก ต.รังสิต อ.ธัญบุรี

จ.ปทุมธานี 12110

โทรศัพท์: 0-2577-1028 ต่อ 377

e-mail address: eauheritage_social@eau.ac.th

วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
EAU Heritage Journal
ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
Social Science and Humanities

ปีที่ 13 ฉบับที่ 3 ประจำเดือน กันยายน-ธันวาคม 2566 / Vol. 13 No. 3 September-December 2023 ISSN 2286-6183 (Print) ISSN 2822-1427 (Online)

ความเป็นมา

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย (EAU Heritage) ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ เดิมมีกำเนิดพร้อมฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ด้วยความหลากหลายของบทความและต้องการให้มีความชัดเจนของการเป็นแหล่งข้อมูล จึงได้มีการบริหารจัดการแยกออกจากฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ในปี พ.ศ. 2554 โดยใช้การนับเวลาการเผยแพร่ต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 ฉบับที่ 1 เผยแพร่ปีละ 2 ฉบับ ในปี พ.ศ. 2557 ได้เริ่มเผยแพร่วารสารเป็นฉบับออนไลน์จนถึงปัจจุบัน ต่อมาในปี พ.ศ. 2559 ได้มีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มการออกเผยแพร่วารสารเป็นปีละ 3 ฉบับ (ราย 4 เดือน) และในปีที่ 7 ฉบับที่ 3 (กันยายน – ธันวาคม 2560) ได้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการผลิตวารสารจากตัวเล่มหนังสือเป็นการผลิตแบบ CD ในปีที่ 8 ฉบับที่ 1 (มกราคม – เมษายน 2561) ได้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการผลิตอีกครั้ง โดยการผลิตเป็น Flash Drive ส่งมอบให้สมาชิก ในปี 2565 ได้ยกเลิกการผลิต Flash Drive และยกเลิกการสมัครสมาชิก แต่ยังสามารถสืบค้นเพื่ออ้างอิงหรืออ่านบทความได้ที่ https://eauheritage.eau.ac.th/ หรือสืบค้นได้จากฐานข้อมูลของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai Journal Citation Index Center: TCI)

ปัจจุบันวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ได้ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) โดยได้รับการรับรองคุณภาพจัดให้เป็นวารสารกลุ่มที่ 2 จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2567

ในปี พ.ศ. 2566 วารสารฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ได้ดำเนินการยกเลิกการใช้เลข ISSN (Online) ชุดเดิมคือ E ISSN 2651-172X และได้ดำเนินการขอเลข ISSN ชุดใหม่จากสำนักหอสมุดแห่งชาติ เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2566 โดยเริ่มใช้เลข ISSN 2822-1472 (Online) ตั้งแต่ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 (พ.ค.-ส.ค. 2566) เป็นต้นไป ส่วนเลข ISSN ที่ใช้กับวารสารที่เป็นฉบับพิมพ์ยังคงใช้เลขเดิมคือ ISSN 2286-6183 (Print) กองบรรณาธิการของวารสารฯ ได้มีการโยกย้ายที่ปฏิบัติงานจากห้อง 423 ชั้น 4 อาคารชวนชวนิชย์ มาตั้งอยู่ที่ บริเวณโซนหน้าของสำนักวิชาการ ตั้งแต่วันที่ 4 ตุลาคม 2566

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่บทความวิจัย (Research Paper) บทความวิชาการ (Academic Paper) ที่มีคุณภาพของอาจารย์ประจำ บุคคลภายนอก ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิ ในสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ได้แก่ สาขาบริหารธุรกิจ บัญชี เศรษฐศาสตร์ นิเทศศาสตร์ นิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ วิทยาการจัดการ ภาษาศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ ปรัชญา ศาสนา และสาขาที่เกี่ยวข้อง

2. เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการแก่สังคม โดยสนับสนุนให้อาจารย์ประจำ และบุคคลภายนอกนำเสนอผลงานวิชการในสาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัญชี เศรษฐศาสตร์ นิเทศศาสตร์ นิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ วิทยาการจัดการ ภาษาศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ ปรัชญา ศาสนา และสาขาที่เกี่ยวข้อง

นโยบายการรับบทความ

กองบรรณาธิการวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชียฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มีความยินดีรับตีพิมพ์บทความสาขาบริหารธุรกิจ บัญชี เศรษฐศาสตร์ นิเทศศาสตร์ นิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ วิทยาการจัดการ ภาษาศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ ปรัชญา ศาสนา และสาขาที่เกี่ยวข้อง เป็นภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ดังนี้

1. ผลงานวิชาการที่ส่งมาขอตีพิมพ์ ต้องไม่เคยเผยแพร่ในสิ่งพิมพ์อื่นใดมาก่อน และต้องไม่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของวารสารอื่น

2. การละเมิดลิขสิทธิ์ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้ส่งบทความโดยตรง กองบรรณาธิการฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการรับหรือปฏิเสธบทความเข้าสู่กระบวนการประเมินคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิ บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ต้องผ่านการพิจารณากลั่นกรองคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Double Blind Review) จำนวน 3 ท่าน โดยผู้ทรงคุณวุฒิต้องมีความเชี่ยวชาญตรงตามสาขาของบทความ และได้รับความเห็นชอบจากกองบรรณาธิการ

3. ข้อความที่ปรากฏภายในบทความแต่ละเรื่องที่ตีพิมพ์ในวารสารเล่มนี้ เป็นความคิดเห็นส่วนตัวของผู้เขียนแต่ละท่านไม่เกี่ยวข้องกับกองบรรณาธิการและคณาจารย์ท่านอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัยแต่อย่างใด ความรับผิดชอบด้านเนื้อหา และการตรวจร่างบทความแต่ละเรื่องเป็นของผู้เขียนแต่ละท่าน หากมีความผิดพลาดใดๆ ผู้เขียนจะต้องรับผิดชอบบทความของตนเอง

4. ผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์ถือเป็นลิขสิทธิ์ของวารสาร

5. ผู้ประสงค์จะส่งบทความเพื่อตีพิมพ์ในวารสารฯ สามารถส่งบทความออนไลน์ได้ที่ eauheritage_social@eau.ac.th หรือ https://www.tci-thaijo.org/

หากต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม สามารถติดต่อกองบรรณาธิการวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย อาคาร ชวน ชวนิชย์ ชั้น 4
เลขที่ 200 หมู่ 1 ถ.รังสิต-นครนายก ต.รังสิต อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110
โทรศัพท์ 0-2577-1028 ต่อ 377, 378 อีเมล eauheritage_social@eau.ac.th

ผู้สนใจส่งบทความกรุณาอ่านรายละเอียดการส่งบทความ ซึ่งระบุไว้ใน website https://eauheritage.eau.ac.th/ และ https://www.tci-thaijo.org/

กำหนดการเผยแพร่ วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
กำหนดออกเผยแพร่ราย 4 เดือน ปีละ 3 ฉบับ ดังนี้

ฉบับที่ 1: มกราคม-เมษายน (กำหนดออก เมษายน)

ฉบับที่ 2: พฤษภาคม-สิงหาคม (กำหนดออก สิงหาคม)

ฉบับที่ 3: กันยายน-ธันวาคม (กำหนดออก ธันวาคม)

การจัดพิมพ์ เผยแพร่ฉบับ Online ที่ website https://eauheritage.eau.ac.th/ และ https://www.tci-thaijo.org/

แหล่งผลิต แผนกผลิตเอกสาร สำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย/ กองบรรณาธิการวารสารฯ

ที่ปรึกษา

อาจารย์โชติรัส ชวนิชย์	อธิการบดี
อาจารย์สุภกัญญา ชวนิชย์	รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร
อาจารย์บัณฑิต รัตนไตร	รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

คณะที่ปรึกษากองบรรณาธิการ (Editorial Advisory Board)

รองศาสตราจารย์ ครรชิต มาลัยวงศ์	ราชบัณฑิต
รองศาสตราจารย์ บุญมี เณรยอด	มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บรรณาธิการ อาจารย์นันทิยา จรูญแสง มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์กิตติคุณ สุเทพ เชาวลิต	เลขที่ 3 ซ.จินตะเวช ถ.สุทธิสารวินิจฉัย ห้วยขวาง กรุงเทพฯ
รองศาสตราจารย์ เชาว์ โรจนแสง	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
รองศาสตราจารย์ โครินฯ เฟื่องเกษม	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์ กิติมา อินทรัมพรรย์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ นภาลัย สุวรรณธาดา	เลขที่ 50/335 ถ.แจ้งวัฒนะ ต.บางพูด อ. ปากเกร็ด จ.นนทบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประภาส ภาวินันทน์	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชญาพิมพ์ อุสาโห	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศิริวิจิตร รวมศิลป์	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
อาจารย์อุบลรัตน์ ชนะโรค	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

ผู้ช่วยบรรณาธิการ นางสาวสุจิตรา สัตบุศย์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

ออกแบบปก/จัดรูปเล่ม นางสาวสุจิตรา สัตบุศย์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

พิสูจน์อักษรประจำฉบับ

นางสาวสุจิตรา สัตบุศย์	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
นางสาวเสาวลักษณ์ ชัยสิทธิ์	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

จรรยาบรรณการตีพิมพ์

บทบาทและหน้าที่ของผู้นิพนธ์

1. ผู้นิพนธ์ต้องรับรองว่าผลงานที่ส่งมานั้นเป็นผลงานใหม่ และไม่เคยตีพิมพ์ที่ใดมาก่อน

2. ผู้นิพนธ์ต้องรายงานข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากการทำวิจัย ไม่บิดเบือนข้อมูล หรือให้ข้อมูลที่เป็นเท็จ

3. ผู้นิพนธ์ต้องอ้างอิงผลงานของผู้อื่น หากมีการนำผลงานเหล่านั้นมาใช้ในผลงานตัวเอง รวมทั้งจัดทำรายการอ้างอิงท้ายบทความให้ครบถ้วน

4. ผู้นิพนธ์ต้องเขียนบทความวิจัยให้ถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนดไว้ใน Template ของวารสาร

5. ผู้นิพนธ์ที่มีรายชื่อปรากฏในบทความทุกคน ต้องเป็นผู้มีส่วนร่วมในการดำเนินการวิจัยจริง

บทบาทและหน้าที่ของบรรณาธิการวารสาร

1. บรรณาธิการวารสารมีหน้าที่พิจารณาคุณภาพของบทความ เพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารที่ตนรับผิดชอบ

2. บรรณาธิการต้องไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้นิพนธ์ และ ผู้ประเมินบทความ แก่บุคคลใดๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องในช่วงระยะเวลาของการประเมินบทความ

3. บรรณาธิการต้องตัดสินใจคัดเลือกบทความมาตีพิมพ์หลังจากผ่านกระบวนการประเมินบทความแล้ว โดยพิจารณาจากความสำคัญ ความใหม่ ความชัดเจน และความสอดคล้องของเนื้อหากับนโยบายของวารสารเป็นสำคัญ

4. บรรณาธิการต้องไม่ตีพิมพ์บทความที่เคยตีพิมพ์ที่อื่นมาแล้ว

5. บรรณาธิการต้องไม่ปฏิเสธการตีพิมพ์บทความ เพราะความสงสัยหรือไม่แน่ใจ โดยต้องหาหลักฐานมาพิสูจน์ข้อสงสัยนั้นๆ ก่อน

6. บรรณาธิการต้องไม่มีประโยชน์ทับซ้อนกับผู้นิพนธ์ ผู้ประเมิน และทีมบริหาร

7. บรรณาธิการต้องมีการตรวจสอบบทความในด้านการคัดลอกผลงานผู้อื่น (Plagiarism) อย่างจริงจัง โดยใช้โปรแกรมที่เชื่อถือได้ คือ Copy catch ที่อยู่ในระบบ Thai Jo เพื่อให้แน่ใจว่าบทความที่ลงตีพิมพ์ในวารสารไม่มีการคัดลอกผลงานของผู้อื่นไม่เกินกว่าที่กำหนดในโปรแกรมที่ตรวจจับการคัดลอก

8. หากตรวจพบการคัดลอกผลงานของผู้อื่นในกระบวนการประเมินบทความ บรรณาธิการต้องหยุดกระบวนการประเมิน และติดต่อผู้นิพนธ์หลักทันทีเพื่อขอคำชี้แจงประกอบการ “ตอบรับ” หรือ “ปฏิเสธ” การตีพิมพ์บทความนั้นๆ

จรรยาบรรณการตีพิมพ์ (Publication Ethics)

บทบาทและหน้าที่ของผู้ประเมินบทความ

1. ผู้ประเมินบทความต้องรักษาความลับและไม่เปิดเผยข้อมูลบางส่วนหรือทุกส่วนของบทความที่ส่งมาเพื่อพิจารณาแก่บุคคลอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้อง ในช่วงระยะเวลาของการประเมินบทความ

2. หลังจากได้รับบทความจากกองบรรณาธิการวารสารฯ ผู้ประเมินบทความตระหนักว่าตัวเองอาจมีผลประโยชน์ทับซ้อนกับผู้นิพนธ์ เช่น เป็นผู้ร่วมโครงการ หรือรู้จักผู้นิพนธ์เป็นการส่วนตัว หรือเหตุผลอื่นๆ ที่ทำให้ไม่สามารถให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างอิสระได้ ผู้ประเมินบทความควรแจ้งให้บรรณาธิการวารสารทราบ และปฏิเสธการประเมินบทความนั้นๆ

3. ผู้ประเมินบทความ ควรประเมินบทความในสาขาวิชาที่ตนมีความเชี่ยวชาญ โดยพิจารณาความสำคัญของเนื้อหาในบทความที่จะมีต่อสาขาวิชานั้น ๆ คุณภาพของการวิเคราะห์และความเข้มข้นของผลงาน ไม่ควรใช้ความคิดเห็นส่วนตัวที่ไม่มีข้อมูลรองรับมาเป็นเกณฑ์ในการตัดสินบทความวิจัย

4. ผู้ประเมินต้องระบุผลงานวิจัยที่สำคัญๆ และสอดคล้องกับบทความที่กำลังประเมิน แต่ผู้นิพนธ์ไม่ได้อ้างถึง เข้าไปในการประเมินบทความด้วย นอกจากนี้ หากมีส่วนใดของบทความที่มีความเหมือน หรือซ้ำซ้อนกับผลงานชิ้นอื่นๆ ผู้ประเมินต้องชี้แจงให้บรรณาธิการทราบด้วย

ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ

ศาสตราจารย์ จินตวีร์ คล้ายสังข์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ จตุวิทย์ แก้วสุวรรณ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ กนกพร นุ่มทอง	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ อนุชัย รามวรังกูร	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธ์	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ชนินาฏ ลีดส์	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
รองศาสตราจารย์ คณิศร์ มาตรา	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
รองศาสตราจารย์ ชาญไชย ไทยเจียม	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
รองศาสตราจารย์ สุภาณี เส็งศรี	มหาวิทยาลัยนเรศวร
รองศาสตราจารย์ เทียมจันทร์ พานิชย์ผลินไชย	มหาวิทยาลัยนเรศวร
รองศาสตราจารย์ สิทธิเดช วชิราศรีศิริกุล	มหาวิทยาลัยพะเยา
รองศาสตราจารย์ พลอย สืบวิเศษ	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
รองศาสตราจารย์ พยุง มีสัจ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
รองศาสตราจารย์ มณีรัตน์ ภาคธูป	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ธนวรรณ แสงสุวรรณ	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ธนัชพร กังสังข์	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พวงผกา ตันกิจจานนท์	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กิตติ ลี้สยาม	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จุไรรัตน์ บุญรวบ	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรมณี ประจวบจินดา	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ธัญญารัตน์ ทองพาศน์	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ บุญชาล ทองประยูร	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดวงเดือน รัตนะมงคลกุล	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เกียรติพร อำไพ	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ โอปอล์ สุวรรณเมฆ	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชลฤทธิ์ เหลืองจินดา	สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พันเอกหญิง อุทัยวรรณ พงษ์บริบูรณ์	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
อาจารย์ รุจา รอดเข็ม	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
อาจารย์ วศิน ศาตพรวรชิต	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สารบัญ

บทความวิชาการ

1 ■ การพัฒนากฎหมายไทยเพื่อคุ้มครองการทำงานของคนประจำเรือที่ทำการในเรือสำราญ โดยขจัดการคุกคามและการกลั่นแกล้งในขณะปฏิบัติหน้าที่บนเรือตามกรอบแห่งอนุสัญญาแรงงานทางทะเล ค.ศ. 2006
Developing Thai Laws to Protect Seafarers Working on Cruise Ships to Eliminate Shipboard Harassment and Bullying According to The Maritime Labour Convention, 2006
สุพรรณี สวนอินทร์ และ ไผทชิต เอกจริยกร

13 ■ อุบัติเหตุของอากาศยานในการบินพาณิชย์ ตอนที่ 3 ตัวแบบการจัดการความปลอดภัยการบินร่วมสมัย
Aircraft Accidents in Commercial Aviation Part 3 Contemporary Aviation Safety Management Model
สุฐิต ห่วงสุวรรณ, ประวิทย์ วงศ์วิวัฒน์, กมล น้อยทองเล็ก และ สุธาสินี รูปแก้ว

บทความวิจัย

26 ■ A Visual Semiotic Analysis of Graphic Chinese Character City and Provincial Logos
การวิเคราะห์อักขระภาพจีนในตราสัญลักษณ์เมืองและจังหวัด
Huiying Zhang and Parichart Kluensuwan

45 ■ รูปแบบครูนวดไทย: มรดกทางวัฒนธรรมสุขภาพของชาติ
Thai Massage Teacher Model: National Health Cultural Heritage
นงนุช บุญแจ้ง, ศุภะลักษณ์ ฟักคำ, กิ่งแก้ว แจ้งสวัสดิ์ และ ธัญญะ พรหมศร

57 ■ หลักสูตรนวดไทย: มรดกทางวัฒนธรรมสุขภาพของชาติ
Thai Massage Course: National Health Cultural Heritage
ศุภะลักษณ์ ฟักคำ, นงนุช บุญแจ้ง, กิ่งแก้ว แจ้งสวัสดิ์ และ ธัญญะ พรหมศร

71 ■ นวดไทย: มรดกทางวัฒนธรรมสุขภาพของชาติ
Thai Massage: National Health Cultural Heritage
ศุภะลักษณ์ ฟักคำ, นงนุช บุญแจ้ง, กิ่งแก้ว แจ้งสวัสดิ์ และ ธัญญะ พรหมศร

สารบัญ

83 ■ ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ของพนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ
The Influence of Causal Factors Affecting Deviant Workplace Behavior on Freight Forwarding Business's Employees
ชญานิศ จิวมงคลชัย และ ธนกฤต สังข์เฉย

100 ■ การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้แบบยูบิควิตัสที่ส่งเสริมการเรียนรู้แบบนำตนเอง รายวิชาเคมีทั่วไป 1 สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
Development of a Ubiquitous Learning Model to Promotes Self-Directed Learning in General Chemistry Course 1 for Students of Rajabhat Rajanagarindra University
ทวีทรัพย์ เจือพานิช, ดวงพร ภู่ผะกา และ วงเดือน ไม้สนธิ์

113 ■ กลยุทธ์การตลาดที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าเสาเข็มสปันไมโครไพล ในประเทศไทย
Marketing Strategy Affecting Customer Loyalty of Spun Micropile Business in Thailand
รัฐโรจน์ ภูริหิรัญพิพัฒ และ รัฐพล สันสน

132 ■ ประสบการณ์การเรียนรู้จากการฝึกปฏิบัติในหอผู้ป่วยหนัก กับการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาตนเองของนักศึกษาพยาบาลศาสตรบัณฑิต รายวิชาวิชาปฏิบัติการพยาบาลผู้ใหญ่และผู้สูงอายุ 2 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี จักรีรัช
Learning Experience from Practice in the Intensive Care Unit with Perceived Self-Development of Bachelor of Nursing Students Adult Nursing Practicum 2 in Bachelor of Nursing Student at Boromarajonani College of Nursing, Chakriraj
จันทนา ณหทัยโภคิน, วัลทณี นาคศรีสังข์, ปรียสลิล ไชยวุฒิ, สุภัทรา สีเสน่ห์, สมคิด รูปงาม, จักรพันธ์ กืนออย, สไบทิพย์ เชื้อเอี่ยม และ บรรณฑวรรณ หิรัญเคราะห์

144 ■ การศึกษาชีวประวัติ และผลงานของศาสตราจารย์นายแพทย์อวย เกตุสิงห์ ราชบัณฑิต
Biographies Studies and The Works of Professor Dr. Ouay Ketusingh, M.D., F.R.eP., F.RI
ธัญลักษณ์ พรหมศร, สรรใจ แสงวิเชียร และ ศุภะลักษณ์ ฟักคำ

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ของพนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

The Influence of Causal Factors Affecting Deviant Workplace Behavior on Freight Forwarding Business's Employees

ชญานิศ จิวมงคลชัย[1] และ ธนกฤต สังข์เฉย[1]
Chayanid Jiwmongkhonchai[1] and Thanakrit Sangchoey[1]
[1]คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
[1]Faculty of Management Science, Silpakorn University
Received: April 26, 2023
Revised: May 18, 2023
Accepted: May 22, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงานภาคธุรกิจบริการขนส่งสินค้า ปัจจัยเชิงสาเหตุได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ความเครียดในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องานและความพึงพอใจในงาน กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศจำนวน 303 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบวัดมาตรประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและโมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่าโมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาจากค่าค่าสถิติไคสแควร์ (χ^2) = 65.264, p-value = 0.364, χ^2/df = 1.053, GFI = 0.973, CFI = 0.998, AGFI = 0.947, NFI = 0.971, RMSEA = 0.013, RMR = 0.025 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ผลการวิเคราะห์ตัวแปรภายในโมเดลเมื่อพิจารณาจากอิทธิพลโดยรวมของโมเดล พบว่าปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่องานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความพอใจในงานมีอิทธิพลสูงสุด (TE = -0.40) รองลงมาคือความยึดมั่นผูกพันต่องาน (TE= -0.32) ทั้งนี้ทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีค่าเป็นลบแสดงให้เห็นว่าตัวแปรดังกล่างมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่องานเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนมีแนวโน้มลดลง ขณะที่ความเครียดในการทำงานพบว่าไม่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนแต่มีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน

คำสำคัญ: พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน; ความพึงพอใจในงาน; ความเครียดในการทำงาน; ความยึดมั่นผูกพันต่องาน

Abstract

The objective of this research was to develop and examine the correspondence of the structural equation model which was the causal factors affecting deviant workplace behavior

on freight forwarding business's employees. After the literature reviewed, we got three causal factors: work stress, work engagement, and job satisfaction. We got response from 303 samples com pletely. The questionnaire with a five-point scale was used as a measured instrument. The data were analyzed by using descriptive statistics and structural equation modelling. The result was found that the structural equation modelling corresponded to the empirical data, considering Chi-square (χ^2) = 65.264, p-value = 0.364, χ^2/df = 1.053, GFI = 0.973, CFI = 0.998, AGFI = 0.947, NFI = 0.971, RMSEA = 0.013, RMR = 0.025. The analysis of endogenous variables inside the model, considering from the total effect size which was shown as job satisfaction (TE = -0.40) had the direct effect to the deviant workplace behavior the most, the second was the work engagement (TE = -0.32), with statistical significance. Both total effect (TE) of those two causal factors (job satisfaction and work engagement) were negative. It can be explained that when employee's job satisfaction and work engagement increased, the deviant workplace behavior tended to reduce. While work stress had no positive direct effect to deviant workplace behavior but it had negative direct effect to job satisfaction.

Keywords: Deviant workplace behavior; Job satisfaction; Work stress; Work engagement

บทนำ

พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรเป็นหนึ่งในปัจจัยหลักที่จะขับเคลื่อนองค์กรสู่เป้าหมายที่มุ่งหวังไว้ พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรนั้นหากเป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงาน วิสัยทัศน์ นโยบายและจุดมุ่งหมายขององค์กรย่อมเป็นผลดีต่อองค์กรในแง่ของการพัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพขององค์กรให้ประสบผลสำเร็จ ในทางตรงกันข้ามหากบุคลากรขององค์กรมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงาน วิสัยทัศน์ นโยบายและจุดมุ่งหมายขององค์กรอาจก่อให้เกิดปัญหาตามมาในระยะยาว พฤติกรรมการทำงานที่ไม่สอดคล้องเช่นนี้อาจเรียกได้ว่าเป็นพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน (Deviant workplace behavior) กล่าวคือเป็นพฤติกรรมที่มีเจตนาละเมิดบรรทัดฐานที่สำคัญขององค์กร คุกคามต่อสภาพความเป็นอยู่ที่ดีขององค์กรและสมาชิกภายในองค์กร (Robinson & Bennett, 1995) และมีผลให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรลดลง (Eliyana & Sridadi, 2020) ตัวอย่างของพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนที่มักพบเห็นได้บ่อยๆ เช่น การเข้างานสาย การขาดงาน การเลิกงานก่อนเวลา การซุบซิบนินทาหรือปล่อยข่าวลือต่าง ๆ การนำอุปกรณ์หรือทรัพย์สินขององค์กรไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน การใช้เวลางานไปทำธุระอื่นใดซึ่งไม่เกี่ยวกับงาน เป็นต้น มีผลการสำรวจพบว่าความเสียหายของบริษัทในประเทศสหรัฐอเมริกามีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน เช่น การลักขโมย การใช้เวลาทำงานไปทำอย่างอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกิดผลกระทบด้านลบทั้งประสิทธิภาพการทำงานส่วนบุคคลและประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร (Zuckerman, 2020)

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าความเครียดในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีการศึกษาอย่างแพร่หลายและพบว่าเป็นเหตุปัจจัยหนึ่งที่นำไปสู่การเกิดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ความเครียดในการทำงานมักจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับความกดดันและความคาดหวังในการทำงานที่ไม่สอดคล้องกับความรู้และทักษะความสามารถที่มี มักเกิดขึ้นในสถานการณ์ที่บุคคลรู้สึกว่าขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานและไม่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากองค์กร เช่น การออกแบบงาน ระบบการทำงาน สภาพเงื่อนไขการทำงานที่ไม่น่าพึงพอใจและการจัดการภายในองค์กรที่ไม่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น (World Health Organization,

2020) มีงานวิจัยศึกษาพบว่าเมื่อบุคลากรมีภาระงานที่ต้องรับผิดชอบมากเกินไป ถูกคาดหวังให้ทำงานที่เกินความสามารถ ความคลุมเครือเรื่องขอบเขตหน้าที่ในการปฏิบัติงานจนทำให้เกิดความสับสนจึงเกิดความเครียดในการทำงานเป็นที่มาของพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน เช่น การขาดงาน การแสดงพฤติกรรมที่มีเจตนาก่อกวน การหลอกลวงฉ้อฉล เป็นต้น (Adekamnbi & Ukpere, 2019) ในทางกลับกันหากบุคลากรได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในด้านต่างๆอย่างเหมาะสม ทั้งในแง่ของสภาพแวดล้อม การได้รับรางวัล อำนาจในการตัดสินใจงาน หรือการไม่ต้องแบกรับภาระงานมากเกินไป สิ่งเหล่านี้ทำให้องค์กรสามารถจัดการพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมได้และบรรลุเป้าหมายในท้ายที่สุด บุคลากรที่รับรู้ว่าความเครียดในการทำงานลดลงและองค์กรมีวัฒนธรรมการจัดการที่สนับสนุนบุคลากรจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในงานของบุคลากรให้สูงขึ้น (Akthtar, Naheed, Akhtar, & Farooq, 2018)

นอกจากนี้มีงานวิจัยที่บ่งชี้ว่าความพึงพอใจในงานอันกล่าวได้ว่าเป็นความรู้สึก ความเชื่อและทัศนคติที่บุคลากรมีต่องานนั้น (Ivanevich, Konopaske, & Matterson, 2014) มีความเชื่อมโยงกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนและความเครียดในการทำงาน อาทิ ความเครียดในการทำงานทำให้ความพึงพอใจในงานลดลงแต่อาจส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนสูงขึ้น ขณะที่ความยึดมั่นผูกพันต่องานทำให้ความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นแต่อาจส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนลดลงได้ หากองค์กรต้องการลดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ควรเพิ่มการสร้างสรรค์กิจกรรมที่จะให้บุคลากรเกิดความยึดมั่นผูกพันต่องาน เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานและมุ่งหวังให้การเกิดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนลดลง (Sultana, Subat, & Bhuiyan, 2021) จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยคาดการณ์ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดของพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนนั้นมาจากสาเหตุด้านความเครียดในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องานและความพึงพอใจในงาน หรืออาจกล่าวได้ว่าทั้งหมดเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่ทำให้พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนเพิ่มขึ้นและลดลง

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน โดยมุ่งเน้นศึกษาตัวแปรด้านความเครียดในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องานและความพึงพอใจในงานตามที่กล่าวมาแล้ว กลุ่มตัวอย่างการวิจัยคือพนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (Freight forwarder) ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นธุรกิจบริการตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศให้แก่ผู้ที่ต้องการนำสินค้าเข้ามาหรือส่งสินค้าออกจากราชอาณาจักรไทย ธุรกิจนี้มีการขยายตัวเป็นลำดับจากแนวโน้มการเติบโตของธุรกิจโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ เนื่องจากเป็นธุรกิจการบริการที่อำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ ให้กับผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกสินค้าระหว่างประเทศ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายงานดังกล่าวจะอยู่ในฐานะผู้ให้บริการที่ต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว ขณะเดียวกันต้องพร้อมจะรับมือกับความกดดันจากการติดต่อประสานงานกับหลายฝ่ายทั้งภายในและภายนอกองค์กร เช่น บริษัทขนส่งทางเรือ ทางอากาศและทางถนน กรมศุลกากร ตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าที่ประเทศต้นทางและประเทศปลายทาง เป็นต้น ผลการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงปัจจัยลักษณะพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนและปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ผู้บริหารองค์กรสามารถนำไปประยุกต์ใช้สำหรับการหาแนวทางป้องกันและแก้ไขเพื่อลดอัตราการเกิดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของบุคลากรในองค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

2. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน (Deviant workplace behavior) เป็นพฤติกรรมที่มีเจตนาละเมิดบรรทัดฐานที่สำคัญขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่คุกคามต่อสภาพความเป็นอยู่ที่ดีขององค์กรและสมาชิกภายในองค์กร (Robinson & Bennett, 1995) ซึ่งพฤติกรรมการทำงาน

ที่เบี่ยงเบนนี้เกิดจากพนักงานขาดแรงจูงใจในการทำตามบรรทัดฐานและความคาดหวังขององค์กร (Promsri, 2014) ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการปฏิบัติงานหรือสินทรัพย์ขององค์กรหรือทำร้ายบุคลากรในองค์กรทำให้ประสิทธิภาพของบุคลากรลดดง (Fox, Spector, & Miles, 2001) Robinson & Bennett (1995) อธิบายพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนว่าวัดได้สองมิติ ได้แก่ มิติที่หนึ่ง พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนต่อบุคคลและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนต่อองค์กร มิติที่สอง ระดับความรุนแรงของพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ พฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านการทำงาน ด้านทรัพย์สิน ด้านการเมืองและพฤติกรรมก้าวร้าวของบุคคล

ภาพ 1 *รูปแบบพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน (Robinson & Bennett, 1995, p. 565)*

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง D'Silva, Bachok, & Zawawi (2020) สรุปไว้ว่าพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนสามารถลดทอนประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรลงได้ในทุกมิติและส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย ซึ่งปัจจัยที่อาจก่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ได้แก่ บุคลิกภาพส่วนตัวของบุคลากร ความเครียดและการทำงานหนักเกินไป ความพึงพอใจในงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จริยธรรมของผู้นำ สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมในการทำงาน เป็นต้น มีงานวิจัยศึกษาพนักงานบริการส่วนหน้า เช่น พนักงานขาย พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ พนักงานธนาคารในประเทศอินโดนีเซีย พบว่าความเครียดในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนซึ่งอาจนำไปสู่ความไม่พึงพอใจของลูกค้า (Junaedi & Wulani, 2021) แต่หากพนักงานมีจิตวิญญาณในการทำงานที่ส่งเสริมความพึงพอใจในงานให้เพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนก็มีแนวโน้มที่จะลดลงได้ (Ahmad & Omar, 2014)

สำหรับการวิจัยนี้ พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนหมายถึงพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศที่ประพฤติละเมิดกฎเกณฑ์ ระเบียบและบรรทัดฐานที่องค์กรกำหนด มีพฤติกรรมก้าวร้าวและการล่วงละเมิดด้านวาจา รวมถึงการใช้เวลาและทรัพยากรขององค์กรอย่างไม่เห็นคุณค่า เป็นต้น และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน วัดด้วยแบบวัดซึ่งมีพื้นฐานมาจากแบบวัดในงานวิจัยของ Bennett & Robinson (2000) จำนวน 10 ข้อ วัดจาก 2 องค์ประกอบ ได้แก่ พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนต่อบุคคลและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนต่อองค์กร

ความเครียดในการทำงาน (Work stress) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างเหตุการณ์และปฏิกิริยาตอบสนองของผู้ปฏิบัติงานต่อเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง เมื่อผู้ปฏิบัติ

งานไม่สามารถเติมเต็มความต้องการที่เกิดจากสิ่งแวดล้อม โดยรอบได้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียด ซึ่งอาจส่งผลทั้งทางด้านจิตใจและสุขภาพร่างกาย ความเครียดในการทำงานเป็นปฏิกิริยาที่ผู้ปฏิบัติงานเจอกับภาวะกดดันที่รุนแรงหรือความคาดหวังสูงจากสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน (Harshana, 2018) ซึ่งปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน (Intrinsic to the job) ด้านบทบาทหน้าที่ในงาน (Role in the organization) ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Relationships at work) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ (Career development) ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร (Organizational structure and climate) และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและงาน (Non-work factors) (Cartwright & Cooper, 1997)

ทั้งนี้ความเครียดในการทำงานอาจส่งผลให้บุคคลเกิดพฤติกรรมผิดปกติหรือเกิดความผิดพลาดในการทำงาน สุขภาพร่างกายและจิตใจอ่อนแอลง ในขณะที่องค์กรอาจได้รับผลกระทบ เช่น บุคลากรขาดงานเพิ่มขึ้น มีอัตราเปลี่ยนบุคลากรสูงขึ้น ส่งผลเสียต่อการรับสมัครงาน ประสิทธิภาพและผลผลิตขององค์กรลดลง เกิดความเสี่ยงจากบุคลากรที่มีความเครียดต้องการเรียกร้องและดำเนินทางกฎหมายกับองค์กร เป็นต้น (Leka, Griffiths, & Cox, 2003) กล่าวโดยสรุปได้ว่าความเครียดในการทำงานจะเกิดขึ้นเมื่อเกิดความไม่สมดุลระหว่างคุณลักษณะด้านบุคคลและคุณลักษณะด้านสภาพแวดล้อม ทั้งบุคคลและสภาพแวดล้อมต้องได้รับการตอบสนองความต้องการตามที่แต่ละฝ่ายคาดหวัง กล่าวคือบุคคลต้องการใช้ความรู้ ทักษะความสามารถที่ตนมีเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตรงตามคุณลักษณะของงาน ในขณะที่คุณลักษณะของงานที่ตั้งไว้ก็ต้องการการตอบสนองที่ตรงตามเป้าหมาย หากทั้งสองสิ่งเกิดภาวะไม่สมดุลจะทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ซึ่งจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าความเครียดในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน (Adekanmbi & Ukpere, 2019; Shuaib, Yasir, & Muhammad, 2019; Pongboonchoo & Limpanitgul, 2018) และส่งผลต่อความพึงพอใจในงานด้วย (Akthtar, Naheed, Akhtar, & Farooq, 2018; Khan, Imran, & Anwar, 2019)

งานวิจัยนี้ความเครียดในการทำงาน หมายถึงภาวะอารมณ์ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อพนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ต้องเผชิญหน้ากับปัญหาต่าง ๆในการทำงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินปกติ ขอบเขตและบทบาทหน้าที่ในการทำงานไม่ชัดเจน ไม่ได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน ขาดโอกาสในการพัฒนาทักษะและหาความรู้เพิ่มเติมในการทำงาน เป็นต้น ทำให้เกิดความรู้สึกกดดัน ไม่สบายใจ ว้าวุ่น วิตกกังวลและกลัว เมื่อภาวะอารมณ์เหล่านี้บับคั้นคุกคามจิตใจเกินไปจะส่งผลต่อการทำงานของร่างกายและอาจมีผลต่อการปฏิบัติงาน วัดด้วยแบบวัดซึ่งมีพื้นฐานมาจากแบบวันในงานวิจัยของ Supannapop (2016) และ Wangganon (2013) จำนวน 14 ข้อ โดยวัดจาก 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ในงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จและการพัฒนาอาชีพ และด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร

ความยึดมั่นผูกพันต่องาน (Work engagement) หรือพันธะสัญญาทางใจในงาน เป็นสภาวะจิตหรือความรู้สึกเชิงบวกของบุคลากรที่มีความภาคภูมิใจ เต็มใจทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดกำลังความสามารถของตน โดยมุ่งหวังว่าจะสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์แห่งตนและองค์กร (Dechawatanapaisal, 2016) หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นสภาวะจิตใจที่พร้อมใช้พลังงานส่วนบุคคลควบคู่กันไปทั้งพลังงานด้านร่างกาย อารมณ์และการรู้คิดในการสร้างประสบการณ์หรือประสิทธิภาพในการทำงาน (Christian, Garza, & Sluaghter, 2011) ทั้งนี้มีผู้เสนอว่าความยึดมั่นผูกพันต่องานมีคุณลักษณะ 3 ประการ ได้แก่ 1) ความกระตือรือร้น (Vigor) คือมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามของตนเพื่อการทำงาน มีความอดทนและสามารถเผชิญหน้ากับความยากลำบากในการทำงานได้ 2) ความทุ่มเทอุทิศตน (Dedication) คือการให้ความสำคัญต่องาน มีแรงบันดาลใจ ความภาคภูมิใจและรู้สึกท้าทายในการทำงาน 3) ความจดจ่อใส่ใจในงาน (Absorption) คือการมีสมาธิจดจ่ออยู่กับงาน (Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma, & Bakker, 2002)

จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยพบว่านักวิจัยส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าความยึดมั่นผูกพันต่องานเป็นภาวะเชิงบวกที่ทำให้บุคลากรทุ่มเททั้งพลังกาย พลังใจและทักษะความสามารถในการทำงานอย่างเต็มกำลังเพื่อบรรลุผลสำเร็จแห่งงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ จากงานวิจัยของ

Meng & Berger (2019) เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้เชี่ยวชาญด้านงานประชาสัมพันธ์ที่มีประสบการณ์เป็นผู้จัดการระดับสูงและระดับกลางในสหรัฐอเมริกาจำนวน 838 คน พบว่าวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการสนับสนุนและประสิทธิภาพของผู้นำมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันต่องานและความไว้วางใจ มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานและยืนยันผลว่าความยึดมั่นผูกพันต่องานและความไว้วางใจมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Moura, Orgambidez-Ramos, & Goncalves (2014) ซึ่งพบว่าปัจจัยความเครียดด้านความคลุมเครือในบทบาทและความขัดแย้งของบทบาทมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่องาน ในขณะที่ความยึดมั่นผูกพันต่องานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน

จากการศึกษา ผู้วิจัยนิยามความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่องานสำหรับงานวิจัยนี้ว่า เป็นภาวะเชิงบวกที่พนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศมีต่องาน เช่น ความกระตือรือร้น ความทุ่มเทพยายาม การให้ความสำคัญต่องาน มีแรงบันดาลใจและความภูมิใจในงานที่ทำ มีความจดจ่อใส่ใจรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างสุดกำลังความสามารถ และจะใช้แบบวัด UWES-9 ที่ออกแบบโดย Schaufeli, Bakker, & Salanova (2006) จำนวน 9 ข้อ โดยวัดจาก 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความกระตือรือร้นในงาน ความทุ่มเทอุทิศตนและความจดจ่อใส่ใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) คือ การตอบสนองด้านจิตวิทยาต่องานของตนเอง ประกอบด้วยการตอบสนองจากองค์ความรู้ (การประเมิน) จากอารมณ์และพฤติกรรม หมายถึงสภาวะทางปัญญาและสภาวะอารมณ์ภายในที่เข้าถึงได้โดยการตอบสนองทางวาจา ทางพฤติกรรมและทางอารมณ์อื่นๆ ซึ่งผลการตอบสนองจัดเป็นดี-ไม่ดี เชิงบวก-เชิงลบ อาจประเมินองค์ความรู้จากคุณสมบัติหรือลักษณะของงาน การตอบสนองทางอารมณ์ต่องานและการตอบสนองทางพฤติกรรม ประเมินโดยลักษณะพฤติกรรม ความตั้งใจและพฤติกรรมที่เกิดขึ้นก่อนหน้าในการปฏิบัติงาน (Hulin & Judge, 2003) ขณะที่ Ivanevich, Konopaske, & Matterson (2014) อธิบายความพึงพอใจในงานอย่างกระชับว่าเป็นความรู้สึกความเชื่อและทัศนคติที่พนักงานมีต่องาน กล่าวได้ว่าความพึงพอใจในงานว่าเป็นทัศนคติ ความรู้สึกของผู้ทำงานที่มีต่องาน โดยพิจารณาจากเนื้อหางานที่รับผิดชอบและองค์ประกอบแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน หากผู้ทำงานมีทัศนคติความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำและองค์ประกอบอื่นๆที่เกี่ยวข้องจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

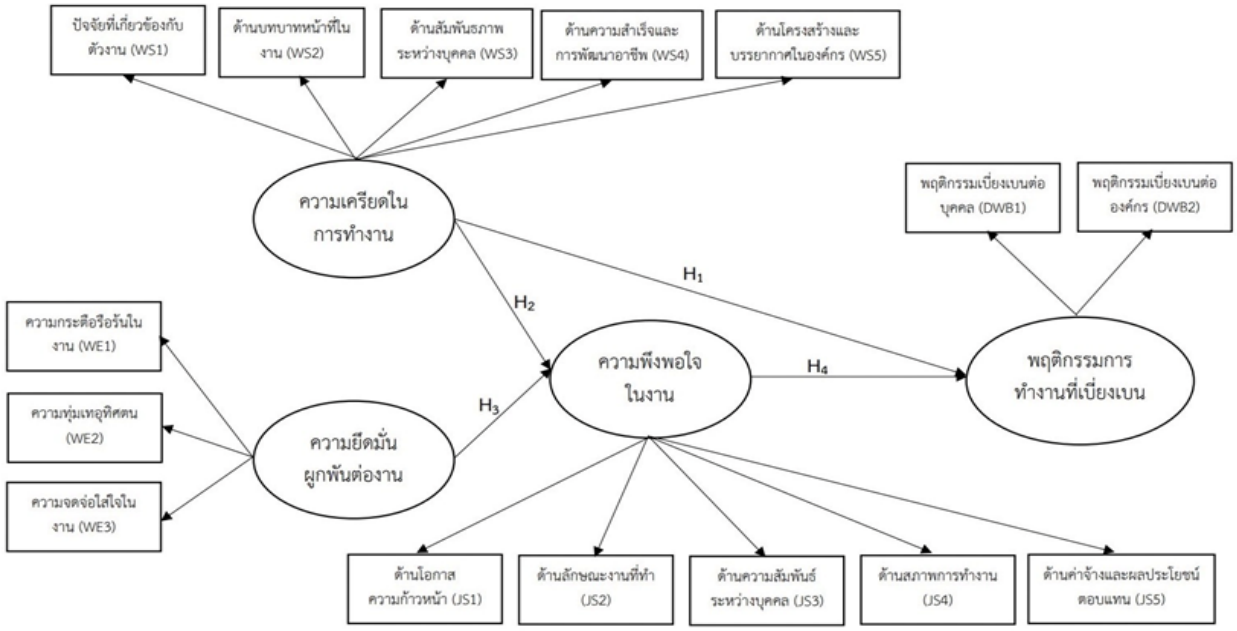
การศึกษาของ Anis & Emil (2022) ศึกษาเรื่องผลกระทบของความเครียดในการทำงานต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน โดยมีตัวแปรกลางคือความพึงพอใจในงาน จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทเอกชนในอียิปต์จำนวน 403 คน พบว่าความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน แต่ความเครียดในการทำงานกลับไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Alias, Rosdi, & Khan (2017) ศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานสายสนับสนุนในองค์กรของรัฐในประเทศมาเลเซียที่ตอบแบบสอบถามครบสมบูรณ์จำนวน 429 คน พบว่าลักษณะเฉพาะบุคคล (บุคลิกภาพความซื่อตรง บุคลิกภาพมีความยินยอมเห็นใจและอารมณ์เชิงลบ) มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนและความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมที่เบี่ยงเบน

ในงานวิจัยนี้ ความพึงพอใจในงาน หมายถึงทัศนคติและความรู้สึกที่พนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศมีต่องานและองค์ประกอบอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนรับผิดชอบ หากทัศนคติและความรู้สึกเชิงบวกแสดงว่าพนักงานมีความพึงพอใจในงาน วัดด้วยแบบวัดซึ่งมีพื้นฐานมากจากแบบวัดในงานวิจัยของ Greehirun (2007) จำนวน 12 ข้อ โดยวัดจาก 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพการทำงานและด้านค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทน

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยในรูปแบบโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่ง

สินค้าระหว่างประเทศ เพื่อนำไปตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในรูปแบบโมเดลสมการโครงสร้าง ดังภาพที่ 2



ภาพ 2 *กรอบแนวคิดการวิจัย*

สมมติฐานการวิจัย

จากกรอบแนวคิดดังกล่าวจึงนำไปสู่สมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 (H_1): ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

สมมติฐานที่ 2 (H_2): ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานที่ 3 (H_3): ความยึดมั่นผูกพันต่องานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานที่ 4 (H_4): ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยคือพนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ทำงาน 1 ปีขึ้นไป เนื่องจากประชากรนับจำนวนได้ไม่แน่นอน (Infinite population) ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแบบมีตัวแปรแฝง โดยใช้หลักเกณฑ์ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมควรเป็น 10 - 20 เท่าของ 1 ตัวแปรสังเกตได้ (Hair et al., 2010) งานวิจัยนี้มีจำนวนตัวแปรสังเกตจำนวน 15 ตัวแปร สามารถคำนวณจำนวนขนาดตัวอย่างได้คือ 15 x 20 = 300 ดังนั้น จึงกำหนดขนาดตัวอย่างไม่น้อยกว่า 300 ตัวอย่าง เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกเก็บรวบรวมด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) วิธีการแบบสโนว์บอล (Snowball sampling) หรือการสุ่มแบบส่งต่อ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแบบสอบถามจำแนกเป็น 5 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1) แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด แบบสำรวจรายการให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ มีข้อคำถาม 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระดับหน้าที่การปฏิบัติงานปัจจุบันและอายุการทำงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ส่วนที่ 2) แบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับระดับความเครียดในการทำงานประกอบด้วยข้อคำถาม 14 ข้อ ส่วนที่ 3)

แบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับระดับความยึดมั่นผูกพันต่องาน ประกอบด้วยข้อคำถาม 9 ข้อ ส่วนที่ 4) แบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วยข้อคำถาม 12 ข้อ ทั้งนี้ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 3 และ 4 ประเมินตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert Scales) วัดระดับความคิดเห็นเป็นระดับคะแนน 5 ระดับ ได้แก่ 5=เห็นด้วยมากที่สุด 4=เห็นด้วยมาก 3=เห็นด้วยปานกลาง 2=เห็นด้วยน้อย 1=เห็นด้วยน้อยที่สุด ตามลำดับ และส่วนที่ 5) แบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับระดับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ประกอบด้วยข้อคำถาม 10 ข้อ ประเมินตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert Scales) วัดระดับความคิดเห็นเป็นระดับคะแนน 5 ระดับ ได้แก่ 5=ทำเสมอๆ 4=ทำบ่อยครั้ง 3=ทำบางครั้ง 2=ไม่ค่อยได้ทำ 1=ไม่เคยทำเลย

เครื่องมือผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้องต้องมีค่าเท่ากับหรือมากกว่า 0.50 จากการตรวจสอบพบว่าค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามรายข้อกับจุดประสงค์ (IOC) ของข้อคำถามทุกข้อมีค่าเท่ากับ 1.00 แสดงว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเนื้อหา รวมทั้งตรวจสอบด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach พบว่า มีค่าความเชื่อมั่น (α) ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความเครียดในการทำงานเท่ากับ 0.93 ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความยึดมั่นผูกพันต่องานเท่ากับ 0.95 ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในงานเท่ากับ 0.90 และข้อคำถามเกี่ยวกับระดับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนเท่ากับ 0.91 ซึ่งทั้งหมดมีค่าความเชื่อมั่นสูงกว่า 0.70 ดังนั้น จึงเป็นค่าที่เหมาะสมและสามารถนำไปใช้เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามออนไลน์ในรูปแบบของ Google Form ส่งผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น อีเมล ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น เริ่มจากผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้กับบุคคลซึ่งทำงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศที่มีคุณลักษณะตรงกับกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยรู้จัก จากนั้นจึงขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งทำงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศช่วยส่งต่อลิงค์แบบสอบถามต่อ ๆ ไปให้กับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลรู้จักในอาชีพเดียวกัน จนกระทั่งได้แบบสอบถามตอบกลับจำนวน 303 ตัวอย่าง ทั้งนี้แบบสอบถามกำหนดคำถามคัดกรองไว้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องเป็นผู้ที่ทำงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศอย่างน้อย 1 ปีขึ้นไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าสถิติพื้นฐาน การแจกแจงความถี่ ร้อยละ การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ค่าความเบ้ (Skewness: SK) และค่าความโด่ง (Kurtosis: KU) หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ รวมทั้งการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันและการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structure Equation Modelling: SEM)

ผลการวิจัย

1) ผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 59.41) อายุระหว่าง 31 – 35 ปีเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 30.03) รองลงมาอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 26 – 30 ปี (ร้อยละ 27.39) ด้านระดับการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 82.51) รายได้ต่อเดือน อยู่ระหว่าง 15,001 – 25,000 บาท เป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 50.17) รองลงมาอยู่ระหว่าง 25,001 – 35,000 บาท (ร้อยละ 27.39) เมื่อจำแนกตามระดับหน้าที่การปฏิบัติงานปัจจุบันพบว่าส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในฝ่ายเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer service) (ร้อยละ 42.24) รองลงมาคือฝ่ายเจ้าหน้าที่เอกสาร (Document) (ร้อยละ 33.33) พิจารณาจำแนกตามอายุการทำงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศพบว่าส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 1 – 3 ปี (ร้อยละ 33.66) รองลงมามีประสบการณ์ทำงาน 3 - 5 ปี (ร้อยละ 30.69)

2) ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร ผลการวิเคราะห์พบว่า ความเครียดจากการทำงานมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.22 (ระดับปานกลาง) พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านบทบาทหน้าที่ในงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จและการพัฒนาอาชีพและด้านโครงสร้างและ

บรรยากาศในองค์กรตามลำดับความยึดมั่นผูกพันต่องานมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.60 (ระดับมาก) พบว่าด้านความจดจ่อใส่ใจในงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความทุ่มเทอุทิศตนและความกระตือรือร้นในงานตามลำดับ ความพึงพอใจในงานมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.67 (ระดับมาก) พบว่าด้านสภาพการทำงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาเรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทน และด้านโอกาสความก้าวหน้า พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.92 (ระดับน้อย) พบว่าพฤติกรรมเบี่ยงเบนต่อองค์กรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่พฤติกรรมเบี่ยงเบนต่อบุคคล สำหรับผลการวิเคราะห์หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.97 – 0.64 มีค่าน้อยกว่า 1 ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่เหมาะสม เมื่อพิจารณาค่าความเบ้อยู่ในช่วง -0.848 ถึง 1.143 ส่วนค่าความโด่งอยู่ในช่วง -0.371 – 1.348 สรุปได้ว่าข้อมูลของตัวแปรมีการแจกแจงแบบโค้งปกติ

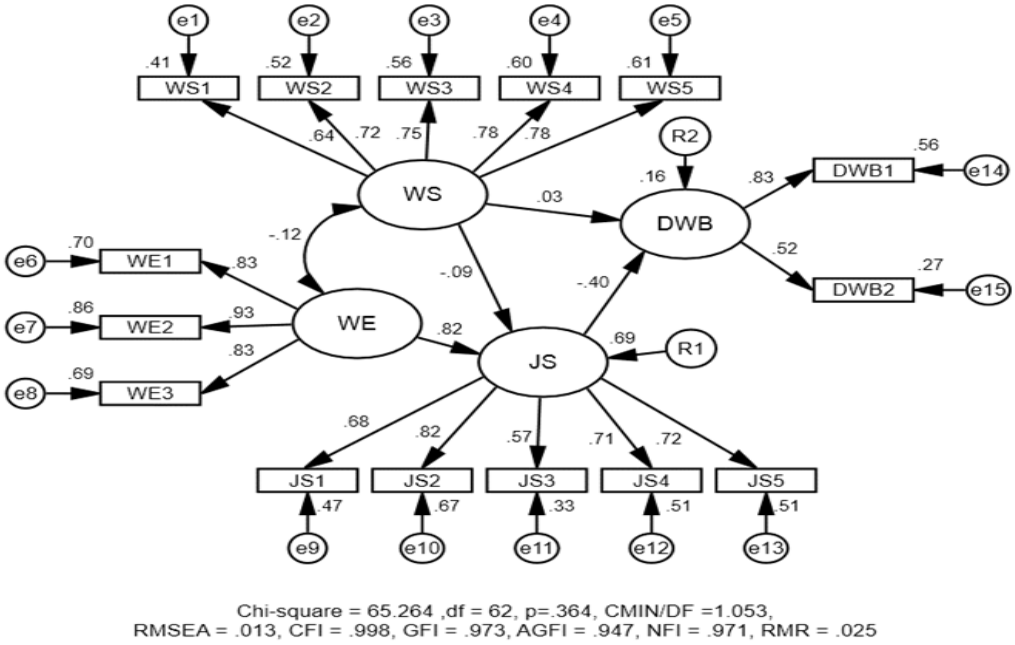
ตาราง 1

แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ระดับความคิดเห็น	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
ด้านความเครียดในการทำงาน			
ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน (WS1)	3.59	มาก	0.81
ด้านบทบาทหน้าที่ในงาน (WS2)	3.43	มาก	0.86
ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (WS3)	3.25	ปานกลาง	0.82
ด้านความสำเร็จและการพัฒนาอาชีพ (WS4)	3.03	ปานกลาง	0.92
ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร (WS5)	2.80	ปานกลาง	0.88
ด้านความยึดมั่นผูกพันต่องาน			
ความกระตือรือร้นในงาน (WE1)	3.39	ปานกลาง	0.79
ความทุ่มเทอุทิศตน (WE2)	3.62	มาก	0.80
ความจดจ่อใส่ใจในงาน (WE3)	3.80	มาก	0.79
ด้านความพึงพอใจในงาน			
ด้านโอกาสความก้าวหน้า (JS1)	3.30	ปานกลาง	0.97
ด้านลักษณะงานที่ทำ (JS2)	3.70	มาก	0.74
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (JS3)	3.80	มาก	0.77
ด้านสภาพการทำงาน (JS4)	3.87	มาก	0.77
ด้านค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทน (JS5)	3.57	มาก	0.88
ด้านพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน			
พฤติกรรมเบี่ยงเบนต่อบุคคล (DWB1)	1.80	น้อยที่สุด	0.65
พฤติกรรมเบี่ยงเบนต่อองค์กร (DWB2)	2.03	น้อย	0.64

3) ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการวิเคราะห์พบว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 15 ตัวแปร ตัวแปรทุกคู่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อยู่ระหว่าง -0.252 ถึง 0.780 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องานและความพึงพอใจในงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน มีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์โมเดลต่อไป เนื่องจากตัวแปรที่สังเกตได้ที่อยู่ในกลุ่มเดียวกัน มีค่าความสัมพันธ์ไม่เกิน 0.90 (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2013)

4) ผลการตรวจสอบโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่พัฒนาขึ้นตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ขององค์ประกอบในแต่ละตัวแปรแฝงที่อยู่ในโมเดลว่าเป็นองค์ประกอบที่แท้จริงตามทฤษฎีและแนวคิดที่ได้ศึกษามา โดยวิเคราะห์โมเดลด้วยโปรแกรม AMOS ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงทั้ง 4 ตัวแปร ดังภาพที่ 3



Chi-square = 65.264 ,df = 62, p=.364, CMIN/DF =1.053,
RMSEA = .013, CFI = .998, GFI = .973, AGFI = .947, NFI = .971, RMR = .025

ภาพ 3 *แสดงเส้นทางความสัมพันธ์โมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุ*

โมเดลการวัดความเครียดในการทำงาน (WS) ปรากฏว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาจากค่า χ^2/df เท่ากับ 0.017, ค่า p เท่ากับ 0.896, ค่า GFI, ค่า CFI, ค่า AGFI และค่า NFI เท่ากับ 1.000 ค่า RMSEA เท่ากับ 0.000 ค่า RMR เท่ากับ 0.001

โมเดลการวัดความยึดมั่นผูกพันต่องาน (WE) ปรากฏว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาจากค่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 0, องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 0 เนื่องจากเป็นโครงสร้างที่อิ่มตัว (Saturate model), ค่า GFI, ค่า CFI และค่า NFI เท่ากับ 1.000

โมเดลการวัดความพึงพอใจในงาน (JS) ปรากฏว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาจากค่า χ^2/df เท่ากับ 1.180, ค่า p เท่ากับ 0.317, ค่า GFI เท่ากับ 0.994, ค่า CFI เท่ากับ 0.999, ค่า AGFI เท่ากับ 0.976, ค่า NFI เท่ากับ 0.991 ค่า RMSEA เท่ากับ 0.024 และค่า RMR เท่ากับ 0.013

โมเดลการวัดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ปรากฏว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาจากค่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 0, องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 0 เนื่องจากเป็นโครงสร้างที่อิ่มตัว (Saturate model), ค่า GFI, ค่า CFI และค่า NFI เท่ากับ 1.000

ทั้งนี้ ตัวแปรได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมที่ปรากฏในโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดังที่กล่าว พิจารณาตามเกณฑ์ของ Schumacker & Lomax (2012) ผลการพิจารณาดัชนีแสดงความสอดคล้องไว้ดังตาราง 2

ตาราง 2

แสดงผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

ค่าดัชนีความสอดคล้อง	เกณฑ์ในการพิจารณา	ค่าที่วัดได้	ผลการวิเคราะห์
ค่าสถิติไคสแควร์ Chi-square: χ^2	p ≥ 0.05	0.364	ผ่านเกณฑ์
ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ χ^2/df	χ^2/df ≤ 2.00	1.053	ผ่านเกณฑ์
ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องกลมกลืน	GFI ≥ 0.90	0.973	ผ่านเกณฑ์
ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์	CFI ≥ 0.90	0.998	ผ่านเกณฑ์
ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว	AGFI ≥ 0.90	0.947	ผ่านเกณฑ์
ค่าดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีอิงเกณฑ์	NFI ≥ 0.90	0.971	ผ่านเกณฑ์
ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่าความคลาดเคลื่อน	RMSEA ≤ 0.05	0.013	ผ่านเกณฑ์
ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ	RMR ≤ 0.05	0.025	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 2 ปรากฏว่าองค์ประกอบโมเดลตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ โดยพิจารณาจากผลการตรวจสอบค่า p-value = 0.364, χ^2/df = 1.053, GFI = 0.973, CFI = 0.998, AGFI = 0.947, NFI = 0.971, RMSEA = 0.013, RMR = 0.025

จากภาพที่ 3 ผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ พบว่าตัวแปรแฝงที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ความเครียดในการทำงาน เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบพบว่าตัวแปรสังเกตได้ในแต่ละตัวแปรแฝงความเครียดในการทำงานมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเป็นบวก มีค่าอยู่ระหว่าง 0.64 – 0.78 มีค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐานอยู่ในช่วง 0.41 – 0.61 โดยตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุดคือด้านความสำเร็จและการพัฒนาอาชีพ (WS4) และด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร (WS5) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.78 รองลงมาคือด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (WS3) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.75 ด้านบทบาทหน้าที่ในงาน (WS2) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.72 และด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน (WS1) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.64

ด้านตัวแปรแฝงความยึดมั่นผูกพันต่องานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบพบว่าตัวแปรสังเกตได้ของความยึดมั่นผูกพันต่องานมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเป็นบวก มีค่าอยู่ระหว่าง 0.83 – 0.93 มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานอยู่ในช่วง 0.69 – 0.86 ซึ่งตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดคือความทุ่มเทอุทิศตน (WE2) มีค่าเท่ากับ 0.93 ในขณะที่ตัวแปรสังเกตได้ความกระตือรือร้น (WE1) และความจดจ่อใส่ใจในงาน (WE3) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.83

เมื่อพิจารณาส่วนของตัวแปรแฝงความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวในตัวแปรแฝงความพึงพอใจในงานมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเป็นบวก มีค่าอยู่ระหว่าง 0.57 – 0.82 มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานอยู่ในช่วง 0.33 – 0.67 ตัวแปรสังเกตได้ของความพึงพอใจในงานที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดคือด้านลักษณะงานที่ทำ (JS2) รองลงมาคือด้านค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทน (JS5) ด้านสภาพการทำงาน (JS4) ด้านโอกาสความก้าวหน้า (JS1) และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (JS3) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.82, 0.72, 0.72, 0.68 และ 0.57 ตามลำดับ

ตาราง 3

ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

ตัวแปรเหตุ	ตัวแปรผล					
	ความพึงพอใจในงาน (JS)			พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน (DWB)		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE
ความเครียดในการทำงาน (WS)	-0.09*	-	-0.09*	0.03	0.04	0.07
ความยึดมั่นผูกพันต่องาน (WE)	0.82**	-	0.82**	-	-0.32**	-0.32**
ความพึงพอใจในงาน (JS)	-	-	-	-0.40**	-	-0.40**

หมายเหตุ: $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, TE = อิทธิพลรวม, DE = อิทธิพลทางตรง, IE = อิทธิพลทางอ้อม

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมของตัวแปรแฝงในโมเดล พบว่าตัวแปรแฝงที่มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานมากที่สุด คือความยึดมั่นผูกพันต่องาน มีค่าเท่ากับ 0.82 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 รองลงมาคือความเครียดในการทำงาน มีค่าเท่ากับ -0.09 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่ตัวแปรแฝงที่มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนมากที่สุดคือความพึงพอใจในงาน มีค่าเท่ากับ -0.40 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 รองลงมาคือความยึดมั่นผูกพันต่องานส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในงาน มีค่าเท่ากับ -0.32 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าความเครียดในการทำงานไม่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนแต่มีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน ในขณะที่ความยึดมั่นผูกพันต่องานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ดังสรุปไว้ในตารางที่ 4

ตาราง 4

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1	ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2	ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3	ความยึดมั่นผูกพันต่องานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4	ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน	สอดคล้องกับสมมติฐาน

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงานในธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศพบว่ามีพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนเกิดขึ้นอยู่ในระดับน้อย ตัวอย่างพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน อาทิ การเล่นโทรศัพท์และใช้งานอินเตอร์เน็ตในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานในเวลางาน การแอบพูดถึงเพื่อนร่วมงานในด้านลบ การใช้เวลาพักกลางวันนานเกินกำหนดหรือการเข้างานสายโดยไม่ได้แจ้งล่วงหน้า การนำวัสดุสำนักงาน เช่น ปากกา กระดาษ ไปใช้เรื่องส่วนตัว เป็นต้น ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้อาจถูกมองเป็นเพียงการละเมิดกฎระเบียบเล็กๆ น้อยๆ ที่ไม่ควรถือสาเพราะไม่ได้ตระหนักว่าอาจส่งผลร้าย

ต่อตนเองและองค์กร ดังนั้นองค์กรควรสร้างการตระหนักรู้และมีกฎระเบียบที่เข้มงวดจริงจังในการควบคุมการเกิดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนและอาจศึกษาหาสาเหตุว่าพฤติกรรมเหล่านี้เกิดจากอะไร มีงานวิจัยของ Khattak, Zolin, & Muhammad (2021) ที่ชี้ว่าการรับรู้ความอยุติธรรมและการรับรู้ทางการเมืองขององค์กรมีอิทธิพลต่อการเกิดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน นอกจากนี้ยังมีการศึกษาพบปัจจัยอื่นๆ เช่น ความเครียด ความพึงพอใจในงาน มิติทางด้านจิตวิญญาณในการทำงาน การรับรู้ในการสนับสนุนขององค์กร บรรยากาศทางจริยธรรมในองค์กร ภาวะผู้นำ เป็นต้น (D'Silva, Bachok, & Zwawi, 2020)

ผลการศึกษาความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนในงานวิจัยนี้พบว่าไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าอาจเป็นเพราะความเครียดในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของงานวิจัยนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง สันนิษฐานว่าพนักงานมีความสามารถในการจัดการกับความเครียดในการทำงานได้จึงไม่ส่งอิทธิพลต่อการเกิดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน โดยความเครียดไม่จัดว่าเป็นสิ่งที่ไม่ดีเสมอไป ขึ้นอยู่กับบุคคลที่จะตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมหนึ่งๆอย่างไร ในความเป็นจริงความเครียดเป็นสิ่งจำเป็นที่ช่วยให้ทุกคนทำงานได้ในระดับที่มีประสิทธิผล ซึ่งความเครียดที่ดี (Good stress or eustress) นี้จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลเกิดการรับรู้หรือตีความสภาพเหตุการณ์ที่ประสบในเชิงบวก (Ivanevich, Konopaske, & Matterson, 2014, pp. 232-233) ในด้านงานวิจัยมีผลการศึกษาพบว่าความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในอียิปต์ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน (Anis & Emil, 2022)

ผลการศึกษาความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน ความเครียดในการทำงานที่เกิดจากความผิดหวังเมื่อไม่ได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความกดดันเมื่อต้องทำงานปริมาณมากและบ่อยครั้งเป็นงานเร่งด่วนนอกเหนือจากงานในความรับผิดชอบในช่วงเวลาปกติ ความเหนื่อยล้าจากการทำงานที่ปริมาณงานมีมากเกินไปเมื่อเทียบกับจำนวนพนักงาน รวมถึงปัจจัยอื่นๆ มีผลทำให้พนักงานในธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศมีความเครียดมากขึ้นและอาจทำให้ความพึงพอใจในงานลดลง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mawardi (2022) ที่พบว่าการจัดการงานแบบยืดหยุ่นและความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ยังพบว่าถ้าความเครียดในการทำงานสูงขึ้นแล้วความพึงพอใจในงานลดลงจะส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานด้วย อีกทั้งยังมีการศึกษาที่พบว่าคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานและความสุขในที่ทำงานจะทำให้ความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้นตรงกันข้ามกับความเครียดในการทำงานที่จะส่งผลให้ความพึงพอใจในงานลดลง (Butt, Altaf, Chohan, & Ashraf, 2019)

ผลการศึกษาความยึดมั่นผูกพันต่องานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน อธิบายได้ว่าเมื่อพนักงานในธุรกิจจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศมีความยึดมั่นผูกพันต่องานอันสังเกตได้จากพฤติกรรม เช่น เวลาที่พนักงานมีสมาธิจดจ่ออยู่กับงานที่ทำ มีความสุขเวลาที่ได้ตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ แสดงออกว่ามีความภาคภูมิใจกับงานที่ทำและมีความกระตือรือร้นต่อการทำงาน พฤติกรรมเหล่านี้อาจแปลได้ว่าพนักงานมีความยึดมั่นผูกพันต่องาน ดังนั้นพนักงานจึงมีแนวโน้มว่าจะเกิดความพึงพอใจในงานเช่นกัน มีงานวิจัยพบว่าความสุขในที่ทำงาน พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานและความยึดมั่นผูกพันต่องานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน (Rosdaniati & Muafi, 2021) นอกจากนี้ยังมีการศึกษาที่พบว่าเมื่อพนักงานรับรู้ถึงความสามารถของตนเองมากขึ้นจะส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่องาน และเมื่อความยึดมั่นผูกพันต่องานสูงขึ้นก็จะเกิดความพึงพอใจในงานที่เพิ่มสูงตามด้วย (Soemadi, 2022)

ผลการศึกษาความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน งานวิจัยนี้พบว่าพนักงานในธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจเกิดจากมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี มีเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาที่สนับสนุนซึ่งกันและกันในเวลาทำงาน ได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับทักษะความรู้ความสามารถ รวมไปถึงได้รับเงินเดือนที่มีความเหมาะสมกับภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ เป็นต้น เหล่านี้ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานมีแนวโน้มที่จะสามารถลดการเกิดพฤติกรรมการ

ทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงานให้น้อยลงได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Eliyana & Sridadi (2020) ที่พบว่าความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน และพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนมีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคล นอกจากความพึงพอใจในงานจะส่งอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนแล้ว ยังพบว่าหากความพึงพอใจในงานลดลง จะทำให้ความตั้งใจลาออกสูงขึ้นด้วย (Memon, Zada, Ghani, Ullah, Azim, Mubarik, Vega-Munoz, & Castillo, 2021)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการประยุกต์ใช้

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในระดับมากคือด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงานและบทบาทหน้าที่ในงาน องค์กรจึงควรเฝ้าระวังและสังเกตระดับความเครียดของบุคลากรว่าจะอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถจัดการได้หรือไม่เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและกระทบต่อสุขภาพจิตและสุขภาพกายของบุคลากร

2. ความเครียดมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ควรสังเกตสภาพแวดล้อมขณะปฏิบัติงานของบุคลากรและประเมินว่าบุคลากรมีแนวโน้มที่จะเกิดความเครียดหรือกดดันมากเกินไปหรือไม่และหาแนวทางในการจัดการความเครียด เช่น หากความเครียดของบุคลากรเกิดจากพบอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีใหม่หรือระบบใหม่ในการทำงาน ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์อาจจัดการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากร หรือความเครียดเกิดจากบทบาทหน้าที่ในการทำงานไม่ชัดเจน ควรเสนอปัญหาต่อที่ประชุมเพื่อจัดการแบ่งบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น เป็นต้น

3. ความยึดมั่นผูกพันต่องานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน องค์กรควรสร้างสรรค์กิจกรรมที่จะสามารถเพิ่มความยึดมั่นผูกพันต่องานและความพึงพอใจในงานให้สูงขึ้น เช่น กิจกรรมสานสัมพันธ์บุคลากร สนับสนุนโครงการอบรมพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของบุคลากร เป็นต้น

4. ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน หากบุคลากรมีความพึงพอใจในงานสูงจะทำให้พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนลดลง องค์กรอาจกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงาน เช่น มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใสตรงไปตรงมาและแจ้งให้บุคลากรทราบ ให้รางวัลหรือผลตอบแทนอย่างเหมาะสม สร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี จัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือครบครันรองรับการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

5. การเกิดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนในองค์กร องค์กรควรหาแนวทางในการป้องกันและรับมือ เช่น สังเกตสถานการณ์ในองค์กรว่ามีพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนชนิดใดเกิดขึ้นบ้าง กำหนดกฎระเบียบและนโยบายและประกาศให้บุคลากรรับทราบ อาทิ กฎลงโทษบุคลากรที่มีพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนหรือให้รางวัลกับบุคลากรที่มีความประพฤติหรือพฤติกรรมการทำงานที่ดี

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานศึกษาวิจัยนี้ ศึกษาเฉพาะบริบทพนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานครฯเท่านั้น ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าเรื่องพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนเป็นเรื่องที่องค์กรต่างๆ ควรสร้างความตระหนักรู้ให้แก่พนักงานในองค์กร ดังนั้นควรศึกษาเพิ่มเติมเรื่องพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนในภาคธุรกิจอื่นๆด้วย

2. งานวิจัยนี้ศึกษาตัวแปรความเครียดในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องานและความพึงพอใจในงานที่ส่งอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ในการศึกษาวิจัยที่จะเกิดขึ้นต่อไปอาจศึกษาตัวแปรอื่นๆที่อาจส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน อาทิ ภาวะหมดไฟในการทำงาน ความตั้งใจลาออก การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร เป็นต้น

3. การวิจัยครั้งต่อไป อาจศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ซึ่งอาจได้ผลการศึกษาที่สมบูรณ์มากขึ้นเพื่ออธิบายผลงานวิจัยในอดีตหรืออาจเกิดประเด็นการศึกษาใหม่ที่น่าสนใจในอนาคต

References

Adekanmbi, F. P., & Ukpere, W. I. (2019). The relationship between work stress and workplace deviant behaviours in the nigerian banking industry. *Journal of reviews on global economics, 8,* 1190-1202.

Ahmad, A., & Omar, Z. (2014). Reducing deviant behavior through workplace spirituality and job satisfaction. *Asian social science, 10*(19), 107-112.

Alias, M., Rosdi, I. S., & Khan, N. (2017). Examining the mediating effect of job satisfaction on individual characteristics and deviant behavior among support staff in a civil service organisation. *International journal of academic research in business and social sciences, 7*(4), 25-45.

Akhtar, A., Naheed, K., Akhtar, S., & Farooq, U. (2018). Impact of job stress on employee's job satisfaction: An empirical study of private banks of Pakistan. *Pakistan journal of social sciences, 38*(1), 137-151.

Anis, M., & Emil, D. (2022). The impact of job stress on deviant workplace behavior: The mediating role of job satisfaction. *American journal of industrial and business management, 12*, 123-134.

Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of applied psychology, 85*(3), 349-360.

Butt, R. S., Altaf, S., Chohan, I. M., & Ashraf, S. F. (2019). Analyzing the role of quality of work life and happiness at work on employees job satisfaction with the moderation of job stress, empirical research of Jiangsu University. *International journal of scientific & technology research, 8*(10), 1905-1915.

Cartwright, S., & Cooper, C. L. (1997). *Managing workplace stress.* United States of America: Sage publication.

Christian, M. S., Garza, A. S., & Sluaghter, J. E. (2011). Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance. *Personnel Psychology, 64*, 89-136.

Dechawatanapaisal, D. (2016). The relationship of quality of work life, work engagement and intention to quit. *Chulalongkorn business review, 38*(148), 121-148. (in Thai)

D'Silva, J. L., Bachok, A., & Zawawi, D. (2020). Factors affecting deviant behaviour at workplace among young public sector employees. *International journal of academic research in business and social sciences, 10*(15), 176-188.

Eliyana, A., & Sridadi, A. R. (2020). Workplace spirituality and job satisfaction toward job performance: The mediation role of workplace deviant behavior and workplace passion. *Management science letters, 10*, 2507-2520.

Fox, S., Spector, P. E., & Miles, D. (2001). Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of vocational behavior, 59*, 291-309.

Greehirun, N. (2007). *The job satisfaction of Srinakharinwirot University's employees.* Bangkok: Srinakharinwirot University. (in Thai)

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis.* (7th ed.). New York: Pearson Education Limited.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2013). *Multivariate data analysis*. New York: Pearson Education Limited.

Harshana, S. (2018). Work related stress: A literature review. *Annals of social sciences & management studies, 2*(3), 1-7.

Hulin, L. C., & Judge, A. T. (2003). *Job attitudes. in C. W. Borman, R. D., Ilgen., & Klimoski, J. R. (Eds.), Hand book of psychology*. Canada: John Wiley & Sons, Inc.

Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2014). *Organizational behavior and Management.* (10th ed.). United States of America: McGraw-Hill.

Junaedi, M., & Wulani, F. (2021). The moderating effect of person-organization fit on the relationship between job stress and deviant behaviors of frontline employees. *International journal of workplace health management,* n.p.

Khan, N. Z. A., Imran, A., & Anwar, A. (2019). Destructive leadership and job stress: Causal effect of emotional exhaustion on job satisfaction of employees in call centers. *International journal of information business and management, 11*(1), 135-144.

Khattak, M. N., Zolin, R., & Muhammad, N. (2021). The combined effect of perceived organizational injustice and perceived politics on deviant behaviors. *International journal of conflict management, 32*(1), 62-87.

Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2003). *Work organisation & stress*. Switzerland: World Health Organization.

Mawardi, M. C. (2022). Alternative work arrangements, work environment, and job stress on job satisfaction and turnover intention. *Golden ratio of human resource management, 2*(1), 27-39.

Meng, J., & Berger, B. K. (2019). The impact of organizational culture and leadership performance on PR professionals' job satisfaction: Testing the joint mediating effects of engagement and trust. *Public relations review, 45*, 64-75.

Memon, K. R., Zada, M., Ghani, B., Ullah, R., Azim, M. T., Mubarik, M. S., VegaMunoz, A., & Castillo, D. (2021). Linking corporate social responsibility to workplace deviant behaviors: Mediating role of job satisfaction. *Frontiers in psychology, 12*, 1-16.

Moura, D., Orgambidez-Ramos, A., & Goncalves, G. (2014). Role stress and work engagement as antecedents of job satisfaction: Results from portugal. *Europe's journal of psychology, 10*(2), 291-300.

Pongboonchoo, T., & Limpanitgul, T. (2018). The moderating effects of leadership on the relationships between work stress, job burnout, and deviant workplace behavior. *Kasetsart applied business journal, 11*(15), 14-32. (in Thai)

Promsri, C. (2014). Relationship between organizational justice perception and deviant workplace behavior: A case study of non-academic staffs of a selected public University. *Panyapiwat journal, 6*(1), 60-76. (in Thai)

Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of management journal, 38*(2), 555-572.

Rosdaniati, & Muafi, U. (2021). The influence of workplace happiness and innovative work behavior on job satisfaction mediated by work engagement. *International journal of research in business and social science, 10*(7), 186-198.

Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire a cross-national study. *Educational and psychological measurement, 66*(4), 701-716.

Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., & Bakker, B. A. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of happiness studies, 3*, 71-92.

Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2012). *A beginner's guide to structural equation modeling.* (3rd ed.). New York: Taylor & Francis Group.

Shuaib, A. S., Yasir, M. K., & Muhammad, K. (2019). Antecedents of workplace deviance: Role of job insecurity, work stress, and ethical work climate. *Problemy zarzadzania – management, 17*(86), 74-90.

Sultana, S., Subat, A., & Bhuiyan, M. N. (2021). The relationship between job stress and workplace deviant behaviors: A study on bank employees in Bangladesh. *Bangladesh journal of multidisciplinary scientific research, 4*(1), 14-24.

Supannapop, N. (2016). *The relationship between job stress, quality of work life, job meaningfulness and job burnout of academic staffs a case study of Autonomous University in Bangkok.* Bangkok: Thammasat University. (in Thai)

Soemadi, R. R. A. (2022). The role of self-efficacy on job satisfaction through work engagement for automotive company employees. *International journal of social and management studies (IJOSMAS), 03*(05), 155 - 168.

Wangkanon, T. (2013). *Effects of factors at work employees stress: A case study of ampas industries company limited*. Pathum Thani: Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Pathum Thani. (in thai)

World Health Organization. (2020). *Occupational health: Stress at the workplace.* Retrieved from https://www.who.int/news-room/q-a-detail/ccupational-health-stress-at-the-workplace

Zuckerman, A. (2020). *39 employee theft statistics: 2020/2021 impact & costs to business*. Retrieved from https://comparecamp.com/employee-theft-statistics/#:~:text=95%25%20of%20all%20businesses%20have%20experienced%20employee%20theft.&text=Nearly%2040%25%20(37.5%25)%20of,average%20loss%20of%20%245.4%20million.

มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

เลขที่ 200 หมู่ 1 ถ.รังสิต-นครนายก ต.รังสิต อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110

โทรศัพท์ : 0-2577-1028 ต่อ 377, 378 โทรสาร : 0-2577-1053

www.eau.ac.th E-mail: eau_heritage@eau.ac.th

http://eauheritage.eau.ac.th/

ปรัชญา | “บ่อเกิดแห่งปัญญา คือ การศึกษาที่กว้างไกล”
(Wisdom Through Global Education)

วิสัยทัศน์ | “มหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้เพื่อคุณภาพและคุณธรรมในเอเชีย”
(Learning University for Quality and Morality in Asia)