การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายในธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง โดยมีการยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อ

โดย

นางสาว อัมพิกา สุนทรภักดี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายในธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง โดยมีการยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อ

โดย

นางสาว อัมพิกา สุนทรภักดี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT, OCCUPATIONAL SELF-EFFICACY AND PERFORMANCE OF SALE PERSONS IN A FOOD AND BEVERAGE COMPANY WITH GOAL COMMITMENT AS MEDIATING VARIABLE.

BY

MISS AMPIKA SOONTRONPUKDEE

A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS

FOR THE DEGREE OF MASTER DEGREE OF ARTS

IN INDUSTRIAL AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY

FACULTY OF LIBERAL ARTS

THAMMASAT UNIVERSITY

ACADEMIC YEAR 2016

COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะศิลปศาสตร์

วิทยานิพนธ์

ของ

นางสาวอัมพิกา สุนทรภักดี

เรื่อง

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ
และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายในธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง
โดยมีการยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อ

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 16 มกราคม พ.ศ. 2560

ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ _____
(รองศาสตราจารย์ ดร. จรณิต แก้วกังวาล)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ _____
(ศาสตราจารย์ ดร. ศรีเรือน แก้วกังวาล)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ _____
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงศ์ พูลซอบ)

คณบดี _____
(รองศาสตราจารย์ ดร.ดำรงค์ อดุลยฤทธิกุล)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายในธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง โดยมีการยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อ
ชื่อผู้เขียน	นางสาวอัมพิกา สุนทรภักดี
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
ภาควิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ศาสตราจารย์ ดร. ศรีเรือน แก้วกังวาล
ปีการศึกษา	2559

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายในธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง โดยมีการยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อ ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายในธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มจำนวน 272 คน จากประชากรทั้งหมด 648 คน โดยใช้เครื่องมือในการศึกษา คือ แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ แบบสอบถามการยึดมั่นต่อเป้าหมาย และแบบสอบถามผลการปฏิบัติงาน ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และสถิติการวิเคราะห์การถดถอย ผลการศึกษาในครั้งนี้สรุปได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

1.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ($r = .562$) และในรายด้านทั้ง 6 ด้าน คือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรม ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านโอกาสและการเติบโตในสายอาชีพ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ($r = .430$, $r = .388$, $r = .487$, $r = .473$, $r = .512$ และ $r = .463$ ตามลำดับ

1.2 การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 (r = .570)

1.3 การยึดมั่นต่อเป้าหมายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 (r = .641)

1.4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยึดมั่นต่อเป้าหมายอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 (r = .705) และการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยึดมั่นต่อเป้าหมายอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 (r = .693)

2. ผลการทดสอบการเป็นตัวแปรสื่อด้วยสถิติการวิเคราะห์การถดถอย

2.1 การยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อบางส่วนในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม และผลการปฏิบัติงาน

2.2 การยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อบางส่วนในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงาน

ผลจากการศึกษาครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และการยึดมั่นต่อเป้าหมายล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น อีกทั้งการยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อบางส่วนในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์การจึงควรมุ่งสนับสนุนปัจจัยเหล่านี้เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นและสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่องค์การคาดหวัง

คำสำคัญ: คำสำคัญ: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ, การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ, การยึดมั่นต่อเป้าหมาย, ผลการปฏิบัติงาน

Thesis Title	PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT, OCCUPATIONAL SELF-EFFICACY AND PERFORMANCE OF SALE PERSONS IN A FOOD AND BEVERAGE COMPANY WITH GOAL COMMITMENT AS MEDIATING VARIABLE.
Author	MISS Ampika Soontronpukdee
Degree	Master of Arts
Department/Faculty/University	Industrial and organizational psychology Faculty of Liberal Arts Thammasat University
Thesis Advisor	Prof. Dr. Sriruen Kaewkungwal
Academic Years	2016

ABSTRACT

This research is to study perceived organizational support, occupational self-efficacy and performance of sale persons in a food and beverage company with goal commitment as mediating variable. Sample consists 272 employees from 648 employees who are target population. Research Instruments are: demographic questionnaire, perceived organizational support questionnaire, occupational self-efficacy questionnaire, performance questionnaire and goal commitment questionnaire. Statistical analyses are Pearson's Product Moment Correlation Coefficient and Regression Analysis. The results of this study are as follow:

1. Pearson's correlation analysis

1.1 Overall perceived organizational support and its factors (trust, Supervisory support, organizational welfare, job security, career path and work environment) have positive relationship with performance of sales person at statistical significance level of .01 ($r = .562$, $r = .430$, $r = .388$, $r = .487$, $r = .473$, $r = .512$ and $r = .463$ respectively).

1.2 Occupational self-efficacy and performance have positive relationship at statistical significance levels of .01 (r= .570).

1.3 Goal commitment and performance have positive relationship at statistical significance levels of .01 (r= .641).

1.4 Perceived Organizational Support and Organizational self-efficacy relate with goal commitment positively at statistical significance levels of .01 (r= .705, r=.693 respectively).

2. Regression analysis

2.1 Goal commitment is partial mediator of Perceived Organizational Support with performance.

2.2 Goal commitment is partial mediator of Occupational Self-efficacy with performance.

The results of this study reveal Perceived Organizational support, Occupational self-efficacy and Goal commitment are significant affecting factors of sales person performance. Goal commitment is partial mediator of Perceived Organizational Support and Occupational Self-efficacy with performance. As results, organization should support and enhance these factors, which will be beneficial to drive performance of employees.

Keywords: Perceived Organizational Support, Occupational Self-Efficacy, Performance, Goal Commitment

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงอย่างดี ข้าพเจ้าต้องขอขอบพระคุณในความเมตตากรุณา ความใส่ใจ การให้คำแนะนำ และการขัดเกลาของศาสตราจารย์ ดร. ศรีเรือน แก้วกังวาลที่ทำให้ศิษย์เรียนรู้ ฝึกฝน และลงมือทำจนทำสำเร็จได้ตามเวลาที่ตนเองได้ตั้งเป้าหมายไว้ และขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร. จรณิต แก้วกังวาล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงศ์ พูลชอบ ที่กรุณารับเป็นประธาน และกรรมการวิทยานิพนธ์ และให้คำแนะนำในการตั้งคำถาม แนวทางวิธีการคิด รวมถึงการใช้สถิติ และระเบียบวิธีวิจัย

ขอขอบพระคุณท่านผู้บริหาร หัวหน้างาน และพนักงานขายทุกคนของบริษัทในกลุ่มธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยที่ช่วยสนับสนุน ให้ความร่วมมือในขั้นตอนการทำวิจัยเป็นอย่างดี ขอบคุณเพื่อนๆ และพี่ๆทุกคนรอบตัวที่หมั่นให้กำลังใจ โดยเฉพาะคุณสมรรถพงศ์ ขจรมณี ที่ให้คำแนะนำ และวิธีการที่ดีมาตลอดการทำวิทยานิพนธ์

สุดท้ายนี้ ขอบคุณในความตั้งใจ อดทน มานะพยายามของตนเอง และขอขอบพระคุณครอบครัวอันเป็นที่รัก คุณพ่อ น้องสาว และสามีที่คอยสนับสนุน เข้าใจ และเป็นกำลังใจที่ดีเสมอมา รวมถึงคุณแม่ที่เป็นตัวอย่างที่ดีของบุคคลที่มีความอดทนและมุมานะ ขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

นางสาวอัมพิกา สุนทรภักดี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(10)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย	8
1.3 สมมติฐานงานวิจัย	9
1.4 ขอบเขตการวิจัย	10
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย	12
1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย	12
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
2.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ	15
2.2 การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ	27
2.3 การยึดมั่นในเป้าหมาย	38
2.4 ผลการปฏิบัติงาน	49
2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	65
2.6 เหตุผลในการตั้งสมมติฐานในงานวิจัย	84
2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในงานวิจัย	99

บทที่ 3 วิธีการวิจัย 100

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย 100
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย 102
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย 103
3.4 การสร้างและพัฒนาแบบสอบถาม 105
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล 116
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล 117

บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล 127

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคล 128
4.2 สถิติพรรณาของตัวแปร 130
4.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย 133

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 146

5.1 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย 149
5.2 การอภิปรายสมมติฐาน 155
5.3 ข้อเสนอแนะ 167

รายการอ้างอิง 171

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก 182
ภาคผนวก ข 191

ประวัติผู้เขียน 200

สารบัญตาราง

ตารางที่ หน้า

2.1 บุคลิกลักษณะของบุคคลที่มี Self-efficacy สูง และต่ำ 34

3.1 กลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ 101

3.2 แสดงจำนวนข้อคำถามเชิงบวก และเชิงลบของแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ 105

3.3 เกณฑ์การให้ค่าคะแนนของแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ 106

3.4 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การรายด้าน 108

3.5 แสดงจำนวนข้อคำถามเชิงบวก และเชิงลบของแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ 108

3.6 เกณฑ์การให้ค่าคะแนนของแบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ 109

3.7 เกณฑ์การให้ค่าคะแนนของแบบสอบถามความยึดมั่นต่อเป้าหมาย 111

3.8 เกณฑ์การให้ค่าคะแนนของแบบประเมินผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณ 113

3.9 เกณฑ์การให้ค่าคะแนนของแบบประเมินผลการปฏิบัติงานตามสมรรถนะ 115

3.10 ตารางสรุปสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติ และสถิติที่ใช้ในการทดสอบ 123

4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามสมบูรณ์ที่นำมาใช้ในการศึกษา เทียบกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ในแต่ละชั้นภูมิ 127

4.2 แสดงค่าความถี่ และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 128

4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร 130

4.4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร 132

4.5 แสดงค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และผลการปฏิบัติงาน 135

4.6 แสดงค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงาน 138

4.7 แสดงค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์ระหว่างการยึดมั่นต่อเป้าหมายของพนักงานขาย และผลการปฏิบัติงาน 139

4.8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม กับผลการปฏิบัติงาน โดยมีการยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อ 140

4.9 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ กับผลการปฏิบัติงาน โดยมีการยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อ 143

5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 147

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลซึ่งกันและกัน	29
2.2 แหล่งข้อมูลต้นกำเนิดของการรับรู้ความสามารถ	31
2.3 รูปแบบของการรับรู้ความสามารถของตนเองที่ส่งผลต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลว	35
2.4 Goal difficulty function	41
2.5 รูปแบบทั่วไปของทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย	42
2.6 แผนภาพของทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย	46
2.7 สรุปกระบวนการการตั้งเป้าหมาย	47
3.1 แสดงการส่งผลโดยรวมระหว่างตัวแปรต้น X ไปสู่ตัวแปรตาม Y	119
3.2 แสดงการส่งผลทางตรงระหว่างตัวแปรต้น X ไปสู่ตัวแปรตาม Y (Direct Effect) และการส่งผลทางอ้อมของตัวแปรต้น X ผ่านตัวแปรสื่อ M ไปสู่ตัวแปรตาม Y (Indirect Effect)	120
4.1 แสดงการส่งผลทางตรงจากรับรู้การสนับสนุนจากองค์การไปยังผลการปฏิบัติงาน	141
4.2 แสดงการส่งผลทางตรงจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การไปยังผลการปฏิบัติงาน และแสดงผลทางอ้อมจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การส่งผ่านการยึดมั่นต่อเป้าหมายไปยังผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย	141
4.3 แสดงการส่งผลทางตรงจากการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพไปยังผลการปฏิบัติงาน	144
4.4 แสดงการส่งผลทางตรงจากการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพไปยังผลการปฏิบัติงาน และแสดงผลทางอ้อมจากการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพส่งผ่านการยึดมั่นต่อเป้าหมายไปยังผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย	144

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

องค์การจำนวนไม่น้อยในกลุ่มธุรกิจประเภทอาหาร และเครื่องดื่มเกิดขึ้นในประเทศไทย ส่งผลให้ผู้บริโภคมีทางเลือกมากขึ้น เกิดการแข่งขันเพื่อแย่งชิงพื้นที่ทางการตลาดเพิ่มขึ้นอย่างสูง ในขณะเดียวกันหลายๆ องค์การในธุรกิจประเภทนี้ได้มีการควบรวมและเข้าซื้อกิจการ Mergers and Acquisitions (M&A) ทั้งจากผู้ซื้อกิจการภายในประเทศ และต่างประเทศ (โชติกา ชุ่มมี, 2558) การขับเคลื่อนขององค์การจึงต้องแข่งขันกันเพื่อให้ธุรกิจสามารถเติบโตและมีศักยภาพพอที่จะแข่งขันและเอาชนะคู่แข่งได้ วิสัยทัศน์ขององค์การที่มีความชัดเจนจะนำไปสู่การสร้างเป้าหมาย และแผนกลยุทธต่างๆในการปฏิบัติงาน ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับความเข้าใจในเป้าหมายของพนักงานในองค์การทุกระดับว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่ หากไม่เป็นทิศทางเดียวกัน ย่อมส่งผลให้แต่ละส่วนงาน หรือแต่ละบุคคลเดินไปคนละทิศคนละทางไม่สามารถนำองค์การไปสู่เป้าหมายที่องค์การตั้งใจไว้ได้ ในทางกลับกันหากบุคลากรในองค์กรมองเห็นเป้าหมายเดียวกันย่อมสอดประสานกระบวนการทำงานให้สนับสนุน และส่งเสริมซึ่งกันและกันระหว่างหน่วยงาน และในที่สุดย่อมผลักดันให้องค์การไปถึงเป้าหมายที่ต้องการได้

วิสัยทัศน์ในปัจจุบันขององค์การที่ผู้วิจัยทำการศึกษา ผู้นำขององค์การได้แสดงวิสัยทัศน์อย่างชัดเจนถึงความต้องการในการมุ่งเน้นการปฏิบัติงานเชิงรุกโดยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในทุกหน่วยงานให้มีผลลัพท์ในการทำงานที่ดีขึ้น และลดต้นทุนการใช้งบประมาณด้านต่างๆให้ลดลง เมื่อแต่ละหน่วยงานได้รับมอบหมายนโยบาย หรือวิสัยทัศน์จากผู้นำขององค์การแล้วจึงนำเป้าหมายมากำหนดแผนกลยุทธ์ พร้อมทั้งแสวงหาวิธีการ และพัฒนาเครื่องมือที่ส่งเสริมการทำงานให้วัตถุประสงค์ขององค์การนั้นบรรลุผลสัมฤทธิ์ ในสายงานด้านการขายหลีกหนีไม่พ้นที่ต้องมุ่งเน้นไปที่ยอดขาย ผลกำไร และหาวิธีการในการลดต้นทุน ส่งผลให้มีการยุบรวมหน่วยงานที่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงกันเพื่อลดต้นทุนที่จำเป็น อาทิ ค่าเช่าสถานที่ ค่าใช้จ่ายสำนักงานต่างๆ ค่าสาธารณูปโภค เป็นต้น มีผลกระทบต่อการบริหารบุคลากรโดยเกิดการสับเปลี่ยน โยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ของพนักงาน เพื่อให้บริหารงานได้ครอบคลุมมากขึ้น นอกจากนี้ องค์การแห่งนี้พร้อมที่จะสนับสนุนการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการกระบวนการทำงานต่างๆ ซึ่งการปรับปรุงกระบวนการทำงานสามารถช่วยเพิ่มทั้งผลการปฏิบัติงาน และลดต้นทุนได้ในเวลาเดียวกัน เทคโนโลยีจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญส่งผลให้รูปแบบการทำงานเปลี่ยนแปลงไป การบริหารจัดการข้อมูลเป็นไปอย่างสะดวกมากขึ้น จัดเก็บข้อมูลได้ในปริมาณมาก และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลแต่ละส่วนเข้าด้วยกัน

ได้ ตัวอย่างเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในองค์การ อาทิ ฝ่ายบัญชีการเงินใช้เครื่องมือในการบริหารจัดสรรงบประมาณ ฝ่ายการตลาดที่ต้องพึ่งพาเครื่องมือในการทำวิจัย ฝ่ายขายที่ต้องพึ่งพิงระบบภูมิศาสตร์สารสนเทศ ระบบการบันทึกข้อมูลการขายอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์พื้นที่การขาย วางแผนการขาย และบริหารยอดขายในเขตขายต่างๆ เป็นต้น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลให้บุคลากรทำงานง่าย และรวดเร็วมากขึ้น นอกจากเครื่องมือทางด้านระบบสารสนเทศต่างๆแล้ว อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีอื่นๆ เช่นโทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์พกพา หรือยานพาหนะต่างๆ เป็นเครื่องมือสำคัญในการอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานของบุคลากร

นอกจากการสนับสนุนการทำงานโดยจัดหาเครื่องมือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเหล่านั้นมาให้บุคลากรใช้งานแล้ว การสนับสนุนพนักงานในด้านอื่นๆ ทั้งค่าจ้างค่าตอบแทน สวัสดิการ ความมั่นคงในอาชีพ ล้วนแต่เป็นการลงทุนเพื่อให้บุคลากรเกิดความมั่นใจว่าได้รับการสนับสนุนที่ดีจากองค์การ ได้รับความสะดวกในการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรได้รับการสนับสนุนเป็นอย่างดีแล้ว ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพมากขึ้นนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้ ดังนั้น การจ้างงานจึงเปรียบเสมือนการแลกเปลี่ยนในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์การและพนักงาน เป็นการตอบสนองผลประโยชน์ซึ่งกันและกันที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิสัมพันธ์ โดยต่างฝ่ายจะเปรียบเทียบประโยชน์ที่ตนจะได้รับ และสิ่งที่ตนจะต้องเสียในช่วงระหว่างความสัมพันธ์ ซึ่งแนวคิดนี้มาจากในทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Relationship) ของ Blau (1964) ซึ่งกล่าวไว้ว่า การแลกเปลี่ยนทางสังคมเป็นการกระทำเพื่อให้ผู้อื่นพอใจ ไม่เจาะจงผลประโยชน์ หรือข้อผูกมัด และผู้กระทำคาดหวังถึงผลลัพธ์ที่จะตอบแทนกลับมาในอนาคต โดยไม่ได้มีการกำหนดก่อนล่วงหน้า แนวคิดจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organizational Support หรือ POS) ของ Eisenberger et al (1986) การแลกเปลี่ยนทางสังคมที่เกิดขึ้นภายในองค์กรส่งผลให้พนักงานเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ตามบทบาทหน้าที่ที่องค์การให้การสนับสนุนแก่พนักงาน ไม่ว่าจะเป็นการจ่ายค่าจ้าง ค่าตอบแทน สวัสดิการ สนับสนุนการปฏิบัติงานในทุกๆ ด้าน รวมถึงการลงทุนกับบุคลากรในด้านต่างๆ เพื่อแลกเปลี่ยนกับการลงแรงกาย แรงสมองในการปฏิบัติงานของพนักงานให้องค์การบรรลุสู่เป้าหมาย การแลกเปลี่ยนเหล่านี้จะเกิดขึ้นต่อเมื่อทั้งองค์การและพนักงานต่างรับรู้ถึงคุณค่าของกันและกัน เมื่อองค์การเล็งเห็นว่าพนักงาน หรือผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีคุณค่าต่อองค์การ องค์การย่อมเต็มใจที่จะสนับสนุนพนักงาน และหาวิธีการในการรักษาพนักงานให้เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป เมื่อพนักงานรับรู้ว่าองค์การให้การสนับสนุนแก่ตน ย่อมแสดงผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามจุดมุ่งหมายขององค์การ (Eisenberger et al., 1986)

การรับรู้การสนับสนุนขององค์การในด้านต่างๆ ของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันผลการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งนำไปสู่เป้าหมายขององค์การ Eisenberger (1986) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่า คือพนักงานมีความเชื่อว่าองค์การได้ให้คุณค่า ความห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ทั้งในด้านของค่าตอบแทน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การสนับสนุนด้านทรัพยากร สวัสดิการต่าง และค่านิยมองค์การเพื่อให้เกิดการร่วมมืออย่างดีกับองค์การ จากผลการศึกษา Meta-analysis ของ Rhoades & Eisenberger (2002) ได้สรุปว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การประกอบไปด้วย 3 ปัจจัยหลัก คือ ปัจจัยที่ 1 ความยุติธรรมในองค์การ คือ การที่พนักงานรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาเรื่องต่างๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อพนักงาน โดยมีการแจ้งให้พนักงานทราบล่วงหน้าก่อนที่จะการบังคับใช้ ชี้แจ้งให้พนักงานรับทราบข้อมูลที่ถูกต้อง และมีการรับฟังพนักงานเพื่อประกอบในกระบวนการตัดสินใจ ปัจจัยที่ 2 คือ การสนับสนุนจากหัวหน้างาน เนื่องมาจากหัวหน้างานเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์การซึ่งมีความใกล้ชิดกับพนักงาน และมีผลต่อพนักงานในด้านการประเมิน และการควบคุมผลงาน พนักงานจะพิจารณาว่าตนเองได้รับความชื่นชอบ การยอมรับหรือไม่ในสายตาของหัวหน้างาน เมื่อพนักงานรับรู้ว่าหัวหน้างานมีการสนับสนุนจะส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติทางบวกกับหัวหน้างาน ส่งผลไปถึงการรับรู้ว่าการสนับสนุนจากองค์การ และก่อให้เกิดทัศนคติทางบวกต่อองค์การเช่นเดียวกัน (มาลิณี อ้นวิเศษ, 2554) ปัจจัยที่ 3 คือ รางวัล และสภาพในการทำงาน ซึ่งแบ่งเป็น 6 ด้าน คือ ด้านการเล็งเห็นคุณค่าของพนักงานในการจ่ายค่าตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่ง ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการมีอิสระในการดำเนินงาน ด้านความเครียดในบทบาทหน้าที่ ด้านการฝึกอบรม ด้านขนาดขององค์การ Rhoades & Eisenberger (2002) ได้กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนขององค์การมากที่สุด คือ ความยุติธรรมในองค์การ การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และ รางวัลและสภาพในการทำงาน ตามลำดับ

ผลลัพธ์ในการทำงานที่เป็นผลมาจากจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ Rhoades & Eisenberger (2002) ได้สรุปไว้นั้นมีผลลัพธ์ในการทำงานเชิงบวกหลายๆ ด้าน อาทิ ความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน ผลการปฏิบัติงานที่ดี ความต้องการที่จะคงอยู่ในองค์การ และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานหากมีอยู่ในระดับที่ดีย่อมส่งให้เกิดผลลัพธ์ในการทำงานเชิงบวกที่จะส่งผลดีต่อองค์การ ในทางตรงกันข้ามหากพนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่ำ พนักงานจะไม่แสดงความพยายามในการทำงานเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์การ มุ่งที่จะแสวงหาองค์การใหม่ เกิดพฤติกรรมการตั้งใจในการลาออก และลาออกจากงานในที่สุด

ในสถานการณ์ขององค์การที่ผู้วิจัยกำลังศึกษานั้น มีการยุบรวมพื้นที่ขาย และเปลี่ยนแปลง โยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ผู้วิจัยคาดว่าการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อการรับรู้ด้านความมั่นคงในการทำงานของพนักงานซึ่งเป็นด้านย่อยด้านหนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Rhoades & Eisenberger, 2002) และอาจส่งผลกระทบไปถึงผลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ เนื่องจากมีงานวิจัยจำนวนหนึ่งอาทิ งาน Riggle et al. (2009), Arshadi & Hayavi (2013), Jin & Zhong (2014), Cullen et al. (2014) และ ปริญดา วิรานุวัตร (2550) ที่ได้ทำการศึกษาตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ กับผลการปฏิบัติงาน พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่าในสภาวการณ์ปัจจุบันขององค์การนั้น ปัจจัยด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การปัจจัยใดที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย และองค์การแห่งนี้มีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในแต่ละด้านอยู่ในระดับใด

นอกจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเห็นความสำคัญของการรับรู้ความสามารถของตนเองซึ่งจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพราะการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวกำหนดให้บุคคลรู้สึก คิด โน้มน้าวตนเอง และแสดงพฤติกรรม (Bandura, 1977) จากแนวคิดของ Bandura (1977) ได้ให้คำจำกัดความของการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) ว่า คือการประเมินความสามารถ ศักยภาพของบุคคลในการปฏิบัติงาน การมุ่งสู่เป้าหมาย หรือผลลัพธ์ โดยการรับรู้ความสามารถจะหล่อหลอมให้บุคคลเกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง การรับรู้ความสามารถมีแหล่งกำเนิดมาจาก 4 แหล่งด้วยกัน คือ แหล่งที่ 1 ความสำเร็จในประสบการณ์ที่ผ่านมา (Mastery Experience) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความสำเร็จในอดีตส่งผลให้บุคคลสามารถประเมินความสามารถของตนเองว่ามีความสามารถสูง และหากประสบความสำเร็จบ่อยครั้งยิ่งทำให้การรับรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวมีเพิ่มมากขึ้น แหล่งที่ 2 คือ สภาวะทางกายและอารมณ์ (Physiology and emotional states) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง หากบุคคลอยู่ในสถานการณ์ที่เคร่งเครียดซึ่งส่งผลทำให้บุคคลเกิดความกังวล และนำไปสู่ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองให้ลดต่ำลง แหล่งที่ 3 คือ การมีประสบการณ์จากการสังเกตตัวแบบ (Modeling) ต้นแบบที่มีความเชี่ยวชาญส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง (self-beliefs) โดยการถ่ายทอดสิ่งที่ประสบความสำเร็จให้กับผู้สังเกตตัวแบบ แหล่งที่ 4 คือ การได้รับการชักจูงทางสังคม (Social persuasion) คือการได้รับการชักจูง หรือโน้มน้าวจากบุคคลที่ตนเชื่อถือ โดยบุคคลนั้นชักจูงให้เห็นว่าสามารถทำได้ซึ่งการชักจูงต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้ สอดคล้องกับข้อเท็จจริง

การรับรู้ความสามารถของตนเองเหล่านี้มีอิทธิพลต่อกระบวนการคิด กระบวนการจูงใจ กระบวนการรู้สึก และกระบวนการเลือก โดยสะท้อนออกมาเป็นพฤติกรรม (Bandura, 1986 อ้างถึงใน Richard et al., 1991) ดังเช่น บุคคลมีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงกิจกรรม หรือสถานการณ์ที่เกินความสามารถ ในขณะที่จะมีความพร้อมในกิจกรรมหรือสภาพแวดล้อมที่พิจารณาแล้วว่าตนเองมีศักยภาพในการจัดการอย่างเพียงพอ บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีความพยายามทุ่มเทสูงเมื่อเผชิญกับสถานการณ์ที่ยากลำบาก และแสดงความพยายามอย่างมากเพื่อเอาชนะความท้าทาย บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะตั้งเป้าหมายสำหรับตนเองสูง ให้คำมั่นที่จะทุ่มเทเพื่อประสบความสำเร็จในเป้าหมาย เกิดการเกื้อหนุนตนเอง (Self-aiding) และบุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะยอมรับผลที่เกิดจากการกระทำของตนเอง โดยจะเลือกทำงานที่มีลักษณะท้าทาย เพราะมีความเชื่อว่า เป็นผู้กำหนดผลกรรมของตนเอง (Humans as Producers Rather than Simply Foretellers of Behavior) งานวิจัยหลายๆ ฉบับในต่างประเทศที่ได้ทำการศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเอง กับผลการปฏิบัติงาน หรือผลการเรียน อาทิ งานวิจัยของ Jones & Sheppard (2011), Meta-analysis ของ Klassen & Tze (2014), Carpenter & Clayton (2014), Khedhaouria, GurAu & Torres (2015) เป็นต้น พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ในขณะที่การศึกษาภายในประเทศมีผลการศึกษาเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังเช่น งานวิจัยของกรรณิการ์ สุขชารี (2548), สมชาย อินทรมงคล (2548), กิรดา พุ่มพงษ์ (2551), ดรุณี คลี่บัวแก้ว (2554) เป็นต้น ตามแนวคิดของ Bandura (1977) การพิจารณาในบริบทขององค์การควรกำหนดขอบเขตการศึกษาให้มีความเฉพาะเจาะจงไปที่อาชีพมากกว่าการศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยทั่วไป

ผู้วิจัยจึงทำการค้นคว้าเพิ่มเติมพบว่า ในการวิจัยมีการพัฒนาการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองจากเดิมที่ใช้การรับรู้ความสามารถของตนเองโดยทั่วไป (General Self-efficacy) ปรับให้มีความเฉพาะเจาะจงขอบเขตทางด้านอาชีพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถทำนายสถานการณ์อื่นๆ ทางอาชีพได้มากขึ้น ซึ่งในการศึกษาเรียกว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupatonal Self-efficacy) โดยมีการนิยามความหมายไว้ว่า คือความเชื่อมั่นในความสามารถ และสมรรถนะของตนในการปฏิบัติงาน (Pethe, Chaudhary and Dhar, 1999) โดยในปี 2008 Rigotti et al. ได้นำการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพไปศึกษากับตัวแปรผลการปฏิบัติงาน โดยนำไปศึกษาใน 5 ประเทศ คือ ประเทศเยอรมัน สวีเดน เบลเยี่ยม อังกฤษ และสเปน ผลการศึกษาพบว่า ความสามารถของตนเองทางด้านอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับผลการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถของ

ตนเองด้านอาชีพของพนักงานขายในองค์การแห่งนี้กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย และมีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพอยู่ในระดับใด

จากที่ผู้วิจัยพบได้กล่าวถึงเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเองว่าส่งอิทธิพลให้เกิดพฤติกรรมการตั้งเป้าหมาย ซึ่งพบว่า บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะตั้งเป้าหมายสำหรับตนเองสูง และให้คำมั่นเพื่อประสบความสำเร็จในเป้าหมาย (Bandura, 1986 อ้างถึงใน Richard et al. , 1991) จากการค้นคว้าของผู้วิจัยพบว่า การมีเป้าหมายเพียงอย่างเดียวอาจจะไม่เพียงพอที่จะสนับสนุนให้องค์การบรรลุถึงเป้าหมายได้ คำว่าเป้าหมายในทฤษฎีการตั้งเป้าหมายของ Locke & Latham (1990) นั้นหมายถึงสิ่งที่บุคคลต้องการบรรลุให้สำเร็จ โดยเป้าหมายจะเกิดแรงจูงใจให้กระทำหรือไม่นั้น ตามทฤษฎีของ Locke และ Latham สรุปไว้ว่า เป้าหมายต้องมีลักษณะที่มีความเฉพาะเจาะจง (Specific) ชัดเจนจะทำให้บุคคลทำงานได้ดีมากกว่าเป้าหมายที่คลุมเคลือ มีความท้าทาย (Challenge) เป้าหมายที่ยากแก่การบรรลุถึงทำให้บุคคลสามารถทำงานได้ดีกว่าเป้าหมายง่ายๆ บุคคลมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายเกิดการยอมรับ (Accepted) ซึ่งหากมีการร่วมกันตั้งเป้าหมายพบว่ามีแนวโน้มที่จะส่งผลให้ผู้ร่วมงานทำได้ตามเป้าหมายที่สูงกว่า นอกจากนี้การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ซึ่งส่งผลให้สามารถทำให้ได้ผลงานดีกว่า (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546)

ในการปฏิบัติงานนั้นเป้าหมายในการทำงานที่ตั้งไว้ไม่ว่าจะเป็นเป้าหมายในระดับบุคคล ระดับหน่วยงาน ระดับแผนก และระดับฝ่ายงาน ย่อมต้องสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ ในระดับบุคคล บุคลากรต้องมีเป้าหมายในการทำงานทั้งเป้าหมายที่ตั้งด้วยตนเอง (Self-set Goal) เป้าหมายที่ได้รับมอบหมายมาจากหัวหน้างาน หรือจากองค์การ (Assigned Goal) รวมถึงเป้าหมายที่บุคลากรมีส่วนร่วมในการตั้งขึ้นมา (Participating set goal) ลักษณะเป้าหมายของพนักงานขายในธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มขององค์การที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา พนักงานจะได้รับเป้าการขายสินค้าที่ชัดเจนในแต่ละเดือนว่าพนักงานต้องทำยอดขายให้ได้ตามเป้าการขายสินค้าเท่าไหร่ มีการเข้าเยี่ยมลูกค้าจำนวนกี่ครั้งต่อเดือน ซึ่งถือเป็นเป้าหมายที่ได้รับมอบหมายมา (Assigned Goal) ไม่ใช่การตั้งเป้าหมายด้วยตนเอง (Self-set goal) ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญกับการยึดมั่นต่อเป้าหมายมากกว่าการตั้งเป้าหมาย เพราะผู้วิจัยเห็นด้วยอย่างยิ่งกับ Locke, Latham & Erez (1988) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การตั้งเป้าหมายของบุคคลนั้นจะไร้ประโยชน์ หากบุคคลไร้ซึ่งการยึดมั่นต่อเป้าหมาย

Locke และ Latham (1990) ได้นิยามการยึดมั่นต่อเป้าหมายไว้ว่า คือการที่บุคคลมีความผูกพัน หรือมีความตั้งใจที่จะทำเพื่อให้บรรลุสู่เป้าหมายโดยไม่คำนึงว่าเป้าหมายจะมาจากแหล่ง

ใด การยึดมั่นต่อเป้าหมายมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์การ เนื่องมาจากทั้งองค์การและพนักงานต่างพากันหาวิธีการในการบรรลุเป้าหมาย ในมิติของพนักงานๆ มีเป้าหมายในการพัฒนาตนเองและสายอาชีพ ในขณะที่มิติขององค์การต้องการให้บุคลากรมุ่งสู่ความสำเร็จในทิศทางเดียวกันกับองค์การ Locke (1968) กล่าวไว้ว่า บุคคลที่ยุติความพยายามเมื่อเผชิญกับงานหนัก เป็นผู้ที่พิจารณาว่าเป้าหมายนั้นไม่มีที่จะบรรลุได้สำเร็จ และไม่พยายามที่จะบรรลุเป้าหมายอีกต่อไป ซึ่งนั่นหมายถึงผู้ที่ไม่ยึดมั่นต่อเป้าหมาย จากการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศมีงานวิจัยที่ทำการศึกษาการยึดมั่นต่อเป้าหมายกับผลการปฏิบัติงานไม่มากนัก อาทิงานวิจัยของ Hoegl & Parboteeah (2006), Latham & Seijts (2011), Aubé & Rousseau (2011), Porter & Latham (2013), Aubé, Brunelle & Rousseau (2014) ซึ่งผลการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างการยึดมั่นต่อเป้าหมาย และผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ การยึดมั่นต่อเป้าหมายยังเป็นตัวแปรสื่อระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง และผลการปฏิบัติงาน (Latham & Seijts, 2011) ในขณะที่การศึกษาภายในประเทศพบว่า บุคคลที่มีความยึดมั่นต่อเป้าหมายสูงกว่าจะมีผลในการปฏิบัติงานที่ดีกว่าบุคคลที่มีความยึดมั่นต่อเป้าหมายต่ำ (วรัญญพร ปานแสน, 2550) จากที่กล่าวมาการตั้งเป้าหมายจึงเป็นเพียงจุดเริ่มต้นที่จะนำพาให้องค์การไปถึงความสำเร็จที่องค์การต้องการ เมื่อองค์การแสดงวิสัยทัศน์ และกำหนดทิศทางที่ชัดเจนในการกำหนดกลยุทธ์แก่หน่วยงาน เป้าหมายของพนักงานย่อมสะท้อนเป้าหมายขององค์การ แต่องค์การจะประสบสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การหรือไม่ ระดับความยึดมั่นต่อเป้าหมายที่พนักงานมีเป็นตัวแปรหนึ่งที่ผลักดันให้พนักงานให้คำมั่นที่จะทุ่มเท มุมานะ ทั้งกำลังกายและกำลังใจเพื่อให้ถึงเป้าหมาย ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยึดมั่นต่อเป้าหมาย และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และศึกษาระดับการยึดมั่นต่อเป้าหมายว่ามีอยู่ในระดับใด

คำถามสำหรับองค์การในการผลักดันให้เกิดผลการปฏิบัติของบุคลากรที่สูงขึ้น มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์การต้องหาว่ามีปัจจัยใดที่ส่งเสริมให้บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่ดี เพื่อนำไปสู่เป้าหมายขององค์การ ในขณะเดียวกันหากองค์การประสบภาวะวิกฤต มีการปรับเปลี่ยนการบริหารองค์การ หรืออยู่ในสภาวะที่ต้องแข่งขันกับคู่แข่ง การรักษาผลการปฏิบัติงาน รวมถึงรักษาระดับความยึดมั่นในเป้าหมายให้คงอยู่เป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะเมื่อใดก็ตามที่พนักงานเริ่มไม่เชื่อมั่นในองค์การ พนักงานย่อมเกิดความกังวลในความไม่มั่นคง เกิดความท้อถอย ลดความพยายาม หรือลดความทุ่มเทลง ในที่สุดย่อมส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติ และเป้าหมายขององค์การ จากที่ผู้วิจัยกล่าวมาข้างต้นทุกปัจจัยเปรียบเสมือนกลยุทธ์ที่องค์การครอบครองไว้เพื่อนำไปแข่งขันกับคู่แข่ง ดังนั้น องค์การจึงจะขาดกลยุทธ์สำคัญอย่างใดอย่างหนึ่งไปไม่ได้ แม้องค์การมีวิสัยทัศน์ มีเครื่องมือเทคโนโลยีที่ครบครัน แต่มีบุคลากรที่ไร้ความสามารถ เปรียบเสมือนมีแม่ทัพที่ชำชองในการวางแผนการกลยุทธ์ พร้อมอาวุธ

ยุทโธปกรณ์ที่ทันสมัย แต่กลับขาดทหารเก่ง ย่อมมีโอกาสสูญเสียมากกว่าคว้าชัยชนะ และผลลัพธ์ย่อมไม่เป็นไปตามทิศทางที่องค์การต้องการ ในทางกลับกันแม้บุคลากรในองค์การมีความพร้อม มีศักยภาพ มีการรับรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ แต่ขาดความมุ่งมั่น ทุ่มเทในการมุ่งไปสู่เป้าหมาย และขาดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทางด้านต่างๆแล้ว ผลลัพธ์ย่อมมีไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น ปัจจัยที่จะส่งเสริมผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และผลักดันให้องค์การไปถึงเป้าหมายนั้น ผู้วิจัยอนุมานว่าการยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อสำคัญในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงใช้ชื่องานวิจัยที่ทำการศึกษาว่า “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายในธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง โดยมีการยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อ” ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยที่ผู้วิจัยคาดหวังในครั้งนี้ มีจุดประสงค์เพื่อทราบว่าปัจจัยใดที่ส่งเสริมให้พนักงานขายในธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นเพื่อให้องค์การสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ ทราบถึงระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ระดับการรับรู้ความสามารถในอาชีพ ระดับการยึดมั่นต่อเป้าหมาย และระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย สามารถนำผลที่ได้มาใช้ประโยชน์ในการวางแผนงานด้านการบริหารบุคคล เพิ่มประสิทธิภาพของด้านการบริหารงานบุคคลได้ในหลายมิติ อาทิ การบริหารค่าตอบแทน การบริหารผลงาน การจัดการการสื่อสารภายในองค์การ รวมถึงเป็นประโยชน์ในการวางแผนการพัฒนาบุคลากร แผนกลยุทธ์ต่างๆเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดีขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย

1.2.1 เพื่อทราบว่าปัจจัยใดที่ส่งเสริมให้พนักงานขายในธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นเพื่อให้องค์การสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ การยึดมั่นต่อเป้าหมาย และระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายในธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ การยึดมั่นต่อเป้าหมาย กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายในธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง

1.2.4 เพื่อศึกษาการยึดมั่นต่อเป้าหมายที่เป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายในธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง

1.3 สมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

สมมติฐานที่ 1.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

สมมติฐานที่ 1.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

สมมติฐานที่ 1.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

สมมติฐานที่ 1.4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

สมมติฐานที่ 1.5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

สมมติฐานที่ 1.6 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3 การยึดมั่นต่อเป้าหมายของพนักงานขายมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

สมมติฐานที่ 4 การยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

สมมติฐานที่ 5 การยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ประชากร

งานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายในองค์การธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง ซึ่งมีจำนวนประชากรมีจำนวนทั้งสิ้น 648 คน (ข้อมูลวันที่ 2 พฤศจิกายน 2558)

1.4.2 ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

1.4.2.1 ตัวแปรต้น

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Percieved Organizational Support) ที่ใช้ในการศึกษามีพื้นฐานตามแนวคิด Rhoades & Eisenberger ในปี 2002 โดยผู้วิจัยทำการศึกษา 6 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านความยุติธรรม

1.2 ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน

1.3 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

1.4 ด้านความมั่นคงในการทำงาน

1.5 ด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ

1.6 ด้านสภาพการทำงาน

2. การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupational Self-efficacy) มีแนวคิดพื้นฐานแนวคิดมาจากทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) ของ Albert Bandura ซึ่ง Schyns & von Collani (2002) ได้ปรับปรุง และรวบรวมแบบวัดให้มีความเฉพาะเจาะจงเพื่อให้สามารถทำนายในมิติขององค์การได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

1.4.2.2 ตัวแปรตาม (Dependence Variable) คือผลการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของหัวหน้างาน โดยประเมินจากผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายที่อยู่ใต้บังคับบัญชาทั้งในเชิงปริมาณ และตามสมรรถนะ (Competency)

1.4.2.3 ตัวแปรสื่อ (Mediating Variable) คือ การยึดมั่นต่อเป้าหมายตามแนวคิดของ Locke & Latham (1990)

1.4.3 แบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัย

1.4.3.1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ผู้วิจัยจึงทำการสำรวจข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อายุงาน พื้นที่ที่สังกัด ระดับการศึกษา สถานภาพ ภูมิลำเนา เนื่องจากพนักงานขายขององค์การที่ทำการศึกษาวิจัยแห่งนี้มีเฉพาะพนักงานเพศชาย จึงไม่สำรวจเรื่องเพศ

1.4.3.2 แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบวัดการรับรู้การสนับสนุนตามแนวคิดของ Eisenberger (1986) วัดรายด้านทั้งสิ้น 6 ด้าน มีพื้นฐานตามแนวคิดของ Rhoades & Eisenberger ในปี 2002 โดยผู้วิจัยเลือกการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ 2 ด้าน คือ ด้านความยุติธรรม และด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน อ้างอิงจากงาน Meta-analysis ของ Rhoades & Eisenberger (2002) และเลือกด้านย่อยของด้านรางวัลและสภาพการทำงานออกมาเพิ่มเติมอีก 6 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (Rhoades & Eisenberger, 2002 ใช้คำว่าด้านการเล็งเห็นคุณค่าของพนักงาน) ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ (Rhoades & Eisenberger, 2002 ใช้คำว่าด้านการฝึกอบรม) และด้านสภาพการทำงาน ดังนั้น จึงแบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในรายด้าน ดังนี้

1. ด้านความยุติธรรม
2. ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน
3. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ
4. ด้านความมั่นคงในการทำงาน
5. ด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ
6. ด้านสภาพการทำงาน

1.4.3.3 แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupational Self-effcicacy Scale หรือ OCCSEFF) ของ Schyns & von Collani (2002) ฉบับย่อ มาแปลและให้ผู้เชี่ยวชาญทางภาษาทำการตรวจสอบ โดยมีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 8 ข้อ โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอยู่ที่ .92

1.4.3.4 แบบสอบถามการยึดมั่นต่อเป้าหมาย ผู้วิจัยนำแบบสอบถามการยึดมั่นต่อเป้าหมายของ Hollenbeck, Williams, and Klein (1989) ที่มีการพัฒนาแบบสอบถาม

การยึดมั่นต่อเป้าหมายโดยอาศัยแนวคิดพื้นฐานเรื่องการยึดมั่นต่อเป้าหมายของ Locke & Latham (1986) มาแปลและให้ผู้เชี่ยวชาญทางภาษาทำการตรวจสอบ โดยมีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 9 ข้อ โดยแบบสอบถามของ Hollenbeck et al (1989) มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอยู่ที่ .79

1.4.3.5 แบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับหัวหน้างานของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานตามการรับรู้ของหัวหน้างาน แบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่ใช้นี้มี 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 แบบประเมินผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณที่เป็นตัวชี้วัดทางด้านการขายที่องค์การแห่งนี้ใช้ และส่วนที่ 2 แบบประเมินผลการปฏิบัติงานตามสมรรถนะ เป็นแบบประเมินสมรรถนะของพนักงานขาย โดยปรับปรุงมาจากแบบประเมินสมรรถนะขององค์กรแห่งนี้ที่พัฒนาโดยบริษัทที่ปรึกษา Mercer

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย

1.5.1 ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยทำให้ทราบถึงระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ ระดับการยึดมั่นต่อเป้าหมาย และระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายในธุรกิจประเภทอาหาร และเครื่องดื่ม

1.5.2 ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยเพื่อทราบว่าปัจจัยใดระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ การยึดมั่นต่อเป้าหมายที่เป็นตัวพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

1.5.3 นำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนงานด้านการบริหารบุคคล ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของด้านการบริหารงานบุคคลได้ในหลายมิติ อาทิ การบริหารค่าตอบแทน การบริหารผลงาน การสื่อสารภายในองค์การ เป็นต้น

1.5.4 เป็นประโยชน์ในการวางแผนการพัฒนาบุคลากร และแผนกลยุทธ์ต่างเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดีขึ้นต่อไป

1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย

1.6.1 องค์การ หมายถึง องค์การเอกชนแห่งหนึ่งที่ทำธุรกิจประเภทอาหาร และเครื่องดื่ม

1.6.2 พนักงาน หมายถึง พนักงานขององค์การที่ทำงานในระดับปฏิบัติการ และไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชาในสายบังคับบัญชาของตน

1.6.3 พนักงานขาย หมายถึง ผู้มีหน้าที่ในการนำสินค้าไปเสนอขายแก่ลูกค้า บริหารยอดขาย พื้นที่ขาย พร้อมทั้งติดตามลูกค้าเพื่อให้เกิดการซื้อสินค้าในครั้งถัดไป

1.6.4 ผู้บังคับบัญชา หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในระดับบริหาร ตั้งแต่ระดับหัวหน้างานขึ้นไป มีหน้าที่ดูแล และบังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาในสายบังคับบัญชาของตน

1.6.5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ หมายถึง การที่พนักงานมีความเชื่อว่าองค์การได้ให้คุณค่า ความห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ทั้งในด้านของค่าตอบแทน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การสนับสนุนด้านทรัพยากร สวัสดิการต่างๆ และค่านิยมองค์การเพื่อให้เกิดการร่วมมือ (Eisenberger et al., 1986)

1.6.5.1 ด้านความยุติธรรม หมายถึง การรับรู้ว่าองค์การมีความยุติธรรมในการพิจารณาเรื่องต่างๆที่จะส่งผลกระทบต่อพนักงาน ทั้งในแง่ของการประเมินผลงาน กฎระเบียบต่างๆ โดยมีการแจ้งให้พนักงานทราบล่วงหน้าก่อนที่จะการบังคับใช้ ชี้แจ้งให้พนักงานรับทราบข้อมูลที่ถูกต้อง และมีการรับฟังข้อเสนอแนะของพนักงานเพื่อประกอบในกระบวนการตัดสินใจ

1.6.5.2 ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน หมายถึง การรับรู้ว่าหัวหน้างานเห็นคุณค่าของพนักงาน มีการยอมรับ สนับสนุน ให้คำปรึกษา รับฟัง ถ่ายทอดความรู้ และช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานแก่พนักงาน

1.6.5.3 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้ว่าองค์การเล็งเห็นคุณค่าของพนักงาน โดยการจ่ายค่าตอบแทนที่คุ้มค่ากับการผลการปฏิบัติงาน และการมอบสวัสดิการเพื่อให้พนักงานมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี

1.6.5.4 ด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การรับรู้และมีความเชื่อมั่นว่าองค์การจะยังคงรักษาพนักงานไว้ให้เป็นสมาชิกขององค์การ แม้ว่าจะมีการลดขนาดขององค์การก็ตาม

1.6.5.5 ด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าตนเองนั้นมีโอกาสในการเติบโตภายในองค์การในอนาคต มีการฝึกอบรม เพิ่มความรู้และทักษะที่จำเป็นต่องาน และการเติบโตในสายงาน

1.6.5.6 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านสภาพการทำงาน คือการมีสภาพการทำงานที่เหมาะสม มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีการสนับสนุนเครื่องมือทางเทคโนโลยีระบบสารสนเทศต่างๆในการปฏิบัติงาน และมีการช่วยเหลือสนับสนุนด้าน

ข้อมูล และเครื่องมือต่างๆ รวมถือวิธีการใช้งานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้เต็มกำลังความสามารถ

1.6.6 การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupational Self-efficacy) หมายถึง การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพไว้ว่า คือความเชื่อของบุคคลในความสามารถและสมรรถนะของตนเองในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ และมีประสิทธิภาพในสถานการณ์ต่างๆ ตามภาระหน้าที่ในงานนั้น (Schyns & von Collini, 2002)

1.6.7 การยึดมั่นต่อเป้าหมาย หมายถึง ความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะพยายามบรรลุเป้าหมาย ยืนกรานที่จะทำเป้าหมายให้สำเร็จลุล่วง โดยไม่ลดระดับ หรือละทิ้งเป้าหมาย (Hollenbeck & Klein, 1987)

1.6.8 ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณค่าที่เกิดจากพฤติกรรมที่เฉพาะเจาะจงโดยองค์การเป็นผู้นำให้บรรลุสู่เป้าหมายที่สำคัญขององค์การ ดังนั้น ผลการปฏิบัติงานจึงหมายถึงพฤติกรรมในบริบทของการทำงาน ตำแหน่ง บทบาท ที่เต็มไปด้วยคุณค่าที่พฤติกรรมจะนำไปสู่คุณค่านั้น (Campbell, 1991 อ้างใน Millward, 2005)

1.6.9 การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การประเมินค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ทั้งผลงาน และคุณลักษณะอื่นๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน ภายใต้การสังเกต จดบันทึกและประเมินโดยหัวหน้างาน โดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็นระบบ และมีมาตรฐานแบบเดียวกัน (อลงกรณ์ มีสุทธาและ สมิต สัชฌุกร, 2551)

1.6.10 ผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณ หมายถึง จำนวนที่สามารถทำได้สำเร็จเปรียบเทียบกับจำนวนที่คาดหวัง หรือตั้งเป้าหมายไว้ (ผุสดี รุมาคม, 2551)

1.6.11 สมรรถนะ หมายถึงลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในบุคคล มีผลทำให้บุคคลผู้นั้นมีผลงานที่ดีเหนือกว่าผู้อื่น (American Management Association อ้างถึงใน นิสดาร์ เวชยานนท์, 2549)

1.6.12 ผลการปฏิบัติงานตามสมรรถนะ หมายถึง ระดับของพฤติกรรมที่ต้องการที่กำหนดไว้ในขอบเขตความรับผิดชอบตามตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพ และมีผลงานที่ดีเหนือกว่าผู้อื่น

บทที่ 2
วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายในธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง โดยมีการยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อ” ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้า ศึกษาความหมาย แนวคิด ทฤษฎี จากเอกสารประกอบ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่สนใจศึกษาทั้ง 4 ตัวแปรคือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ การยึดมั่นต่อเป้าหมาย และผลการปฏิบัติงาน โดยเรียบเรียงแนวคิด และทฤษฎีทั้งหมดออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ
2. การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ
3. การยึดมั่นต่อเป้าหมาย
4. ผลการปฏิบัติงาน
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. เหตุผลในการตั้งสมมติฐาน
7. กรอบแนวคิดที่ใช้ในงานวิจัย

2.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organizational Support : POS)

2.1.1 ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

Eisenberger et al. (1986) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่าคือ พนักงานมีความเชื่อว่าองค์การได้ให้คุณค่า ความห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานทั้งในด้านของค่าตอบแทน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การสนับสนุนด้านทรัพยากร สวัสดิการต่างๆ และค่านิยมองค์การเพื่อให้เกิดการร่วมมือ

Shore & Tetrick (1991) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่า คือความเชื่อของพนักงานที่ประเมินการรับรู้จากประสบการณ์ของตนเอง นโยบายองค์การ กระบวนการทำงาน การได้รับทรัพยากร และการปฏิบัติต่อพนักงานว่าองค์การปฏิบัติต่อพนักงานเช่นไร

George & Jones (2002) ได้ให้ความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่า คือการที่องค์การดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน รับฟังข้อร้องเรียนของพนักงาน พยายามช่วยเหลือพนักงานในด้านต่างๆ และปฏิบัติต่อสมาชิกด้วยความเป็นธรรม

วิธัญญา วัณโณ (2546) ให้ความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่า เป็นการรับรู้ของพนักงานว่าองค์การมองเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมต่างๆ มีการฝึกอบรมและพัฒนาที่เป็นประโยชน์ มีการส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงาน มีการให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นประโยชน์ รวมทั้งช่วยเหลือเอาใจใส่ในด้านความเป็นอยู่และสภาพการทำงาน โดยพนักงานจะรับรู้การสนับสนุนจากองค์การได้จากการบริหารต่างๆของผู้บริการระดับสูง รวมทั้งนโยบาย กฎระเบียบข้อบังคับต่างๆที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติขององค์การ

เปรมจิตร์ คล้ายเพ็ชร์ (2548) สรุปความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การไว้ว่า คือความคิดเห็นของพนักงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์การว่าองค์การให้คุณค่า ให้การยอมรับ มองเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงาน มีความห่วงใย และมีความผูกพันต่องาน โดยให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่างๆ ผ่านนโยบาย และตัวแทนขององค์การเพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ในการทำงานที่ดี

จากคำนิยามของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ผู้วิจัยขอสรุปความหมายดังนี้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การหมายถึงการที่พนักงานมีความเชื่อว่าตนเองได้รับการสนับสนุนจากองค์การให้คุณค่า ให้การยอมรับแก่พนักงาน ส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์การผ่านทางนโยบายและการปฏิสัมพันธ์กับพนักงานในด้านต่างๆ อาทิ ค่าจ้างผลตอบแทน สวัสดิการความเป็นอยู่ในการทำงาน โอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ โอกาสในการพัฒนาตนเอง ความมั่นคงในการทำงาน เป็นต้น

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ความหมายของ Eisenberger et al. (1986) โดยได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่า คือพนักงานมีความเชื่อว่าองค์การได้ให้คุณค่าความห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ทั้งในด้านของค่าตอบแทน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การสนับสนุนด้านทรัพยากร สวัสดิการต่างๆ และค่านิยมองค์การเพื่อให้เกิดการร่วมมือ

2.1.2 แนวคิดพื้นฐาน และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

ธรรมชาติขององค์การมักให้คุณค่ากับการอุทิศตน และความซื่อสัตย์ของพนักงานที่มีต่อองค์การ ในทางกลับกันมุมมองของพนักงานมักมีความกังวลในความผูกพันที่องค์การมีให้ต่อพนักงาน ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนองค์การของ Eisenberger พบว่าทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีแนวคิดพื้นฐานมาจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange Theory) โดยนักทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมได้อธิบายถึงการจ้างงานไว้ว่าเป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างความพยายาม และความซื่อสัตย์ของพนักงาน กับผลประโยชน์ที่จับต้องได้ และรางวัลทางสังคมที่องค์การสามารถมอบให้แก่พนักงานได้ (Aselage & Eisenberger, 2013) ผู้วิจัยจึงขอกล่าวถึงทฤษฎีพื้นฐาน 2 ทฤษฎีคือ ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) และทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organizational Support)

2.1.2.1 ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory)

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมมีแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนหรือตอบสนองผลประโยชน์ซึ่งกันและกันที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิสัมพันธ์ โดยบุคคลจะมีการเปรียบเทียบประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับ และสิ่งที่ตนเองจะต้องเสียที่เกิดขึ้นในช่วงระหว่างความสัมพันธ์ Blau (1964, p.91) ได้กล่าวถึงความหมายของการแลกเปลี่ยนทางสังคมไว้ว่า คือการกระทำที่ทำโดยสมัครใจของบุคคลที่ถูกจูงใจให้กระทำด้วยผลประโยชน์ที่คาดหวังว่าจะได้รับกลับมาจากบุคคลอื่น บุคคลจะมีการเปรียบเทียบการแลกเปลี่ยนของตนเองกับผู้อื่นว่าประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับ และสิ่งที่ตนเองจะต้องเสียมีความเท่าเทียม หรือใกล้เคียงกันกับผู้อื่นหรือไม่ (จริยา หอมกรุ่น, 2549)

การแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Relationship) มีความแตกต่างจากการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ (Economic Exchange Relationship) เนื่องจากการแลกเปลี่ยนทางสังคมจะไม่เจาะจงผลประโยชน์ หรือข้อผูกมัด เป็นการกระทำเพื่อให้ผู้อื่นพอใจ และผู้กระทำคาดหวังถึงผลลัพธ์ที่จะตอบแทนกลับมาในอนาคต โดยไม่ได้มีการกำหนดก่อนล่วงหน้า ในขณะที่การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจจะกำหนดเงื่อนไขถึงจำนวนตัวเลขที่ชัดเจนในการแลกเปลี่ยน เช่น ราคาการซื้อขายบ้าน (Blau 1964, p.93) ซึ่งเป็นการกำหนดผลลัพธ์ในการตอบแทนไว้ล่วงหน้าแล้ว ความแตกต่างอีกประการของการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange) และการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ (Economic Exchange Relationship) คือ การแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange) มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันส่วนบุคคล ความเชื่อใจ ความรู้สึกสำนึก

ในบุญคุณ ในขณะที่การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ (Economic Exchange) ไม่สามารถสร้างความรู้สึกเหล่านี้ได้

การแลกเปลี่ยนทางสังคมมีความสัมพันธ์บนพื้นฐานของความเชื่อใจซึ่งกันและกัน หากกล่าวถึงในบริบทขององค์การหมายถึงความเชื่อใจระหว่างองค์การ หัวหน้างาน และพนักงาน (จริยา หอมกรุ่น, 2549) โดยการแลกเปลี่ยนต่อกันมีหลายรูปแบบ เช่น องค์การจะให้การสนับสนุนในการจัดหาทรัพยากร สวัสดิการ ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ส่วนพนักงานจะปฏิบัติงานเพื่อให้องค์การบรรลุถึงเป้าหมาย พนักงานที่ได้รับการดูแลเป็นอย่างดีจะยิ่งมีความรู้สึกผูกพันทางใจต่อองค์การ (Meyer & Allen, 1997; Mowday et al., 1982) มีการปฏิบัติงานเกินขอบเขตการทำงานที่รับผิดชอบ และตอบสนองต่อปัญหา หรือโอกาสที่เกี่ยวข้องกับองค์การด้วยความประนีประนอม (George & Brief, 1992) ยิ่งไปกว่านั้นพนักงานจะมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น มีอัตราการขาดงาน และแนวโน้มการลาออกที่ลดลง (Mathieu & Zajac (1990) Meyer & Allen (1997) Mowday, Porter, & Steers (1982)) ทั้งหมดเป็นพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนทางสังคมภายในองค์การ ซึ่งต่างฝ่ายต่างพิจารณาความคุ้มค่าของสิ่งที่ลงทุนไปเทียบกับผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้

ในทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม บุคคลจะพยายามรักษาระดับในความสัมพันธ์กับผู้อื่น เพื่อให้ตอบสนองในสิ่งที่บุคคลต้องการมากที่สุด (Blau, 1964; Homans, 1974) ซึ่งทรัพยากรที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิสัมพันธ์ล้วนแต่ขึ้นอยู่กับลักษณะของผู้ตอบแทน ซึ่งอาจเป็นการตอบแทนในรูปแบบการให้ข้อมูล หรือเงิน (Foa & Foa, 1974) หรืออาจเป็นรูปแบบของความรู้สึก เช่น การเอาใจใส่ ความเคารพนอบน้อมก็ได้ (อ้างถึงใน Rhoades & Eisenberger ,2002)

2.1.2.2 ทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organizational Support)

ทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organizational Support หรือ POS) เป็นการรับรู้ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้คุณค่าขององค์การที่มีต่อผลงานและความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากรในองค์การ ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และการมีชีวิตที่ดีของบุคลากรในองค์การ

การศึกษาเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเริ่มต้นจากการสังเกตพบว่าผู้จัดการมีความกังวลในเรื่องของความผูกพันในองค์การของพนักงาน จึงเริ่มมีความสนใจในเรื่องของการสนับสนุนต่างๆที่องค์การมีให้ต่อพนักงาน (Eisenberger, Huntington, Hutchinson, & Sowa, 1986) ทฤษฎีการรับรู้สนับสนุนจากองค์การระบุว่าพนักงานพัฒนาการรับรู้การสนับสนุน

จากองค์การเพื่อที่จะบรรลุความต้องการที่จะได้รับการยอมรับ ความเคารพ ยกย่อง และเพื่อประเมินประโยชน์ที่ตนจะได้รับเมื่อเพิ่มความพยายามในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การส่งผลต่อความรู้สึกผูกมัด ยึดมั่น หรือความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณของพนักงานซึ่งส่งผลให้พนักงานช่วยให้องค์การไปถึงเป้าหมาย เกิดเป็นความผูกพันในองค์การ และพนักงานคาดหวังว่าการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นจะส่งผลให้ได้รับรางวัลในอนาคต ซึ่งผลลัพธ์ทางพฤติกรรมของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การคือผลการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น และพฤติกรรมการถอนตัวลดลง เช่น การขาดงาน การลาออก

การศึกษาในทฤษฎีนี้กลายเป็นเรื่องที่น่าสนใจมากขึ้นหลังจากช่วงกลางปี 1990 เพียงไม่กี่ปี ซึ่ง Rhoades & Eisenberger (2002) ได้ทำการศึกษา meta-analysis ที่ครอบคลุมการศึกษาเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ 73 ฉบับในช่วงปี 1999 ซึ่งปัจจุบันการศึกษาเรื่องดังกล่าวมีถึง 700 ฉบับ การศึกษา meta-analysis ในเวลาต่อมาของ Rhoades & Eisenberger รวมถึงการศึกษาอื่นๆของ Kurtessis, Eisenberger, Ford, Buffardi, Stewart & Adis (2015) พบว่ามีความชัดเจนและมีความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกันของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับสาเหตุและผลลัพธ์ที่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสามารถทำนายได้

2.1.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

จาก Meta-analysis ของ Rhoades & Eisenberger (2002) ได้สรุปถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ จากงานวิจัยจำนวน 73 งานวิจัย ซึ่งปัจจัยที่ทำการศึกษาในการส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีทั้งสิ้น 4 ปัจจัย คือ ความยุติธรรมในองค์การ การสนับสนุนจากหัวน้างาน การให้รางวัลและสภาพการทำงาน และคุณลักษณะของพนักงาน ภายหลักจากที่ Rhoades & Eisenberger (2002) ได้ทำการศึกษา Meta Analysis แล้วพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมี 3 ปัจจัยหลัก ดังนี้

1. ความยุติธรรมในองค์การ

การที่องค์การแสดงความยุติธรรมในการพิจารณาผลตอบแทนในการทำงาน หรือมีความยุติธรรมในเชิงกระบวนการล้วนส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเพราะสะท้อนถึงการคำนึงถึงความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน (เปรมจิตร์ คล้ายเพ็ชร, 2548)

ความยุติธรรมในองค์การนั้นมี 2 มิติตามการจำแนกของ Cropanzano & Greenberge (1997) มิติที่หนึ่ง คือความยุติธรรมในการพิจารณาเรื่องต่างๆที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบที่จะส่งผลกระทบต่อพนักงาน ซึ่งรวมถึงการแจ้งกฎระเบียบนั้นให้ทราบล่วงหน้าก่อนที่จะ

เริ่มบังคับใช้ การที่พนักงานรับทราบข้อมูลที่ถูกต้อง และมีการรับฟังพนักงานเพื่อประกอบในกระบวนการตัดสินใจ มิติที่สอง คือมิติทางสังคมของความยุติธรรม บางครั้งเรียกว่า ความยุติธรรมเชิงปฏิสัมพันธ์ เกี่ยวพันกับคุณภาพในการปฏิบัติระหว่างบุคคล เช่น การปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเคารพ การแจ้ง หรือชี้แจงให้พนักงานทราบข้อมูลที่พนักงานนั้นมีความกังวลอยู่ ซึ่งในการศึกษาด้านความยุติธรรมมักจะทำการศึกษาโดยรวม ไม่แยกเฉพาะมิติใดมิติหนึ่ง ดังเช่นใน Greenberg (1990) กล่าวว่า กระบวนการการให้ผลตอบแทนที่มีความยุติธรรมจะส่งผลให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่เข้มแข็งมากกว่าความยุติธรรมของผลตอบแทนเพียงอย่างเดียว เพราะพนักงานมีความเชื่อพื้นฐานว่ากระบวนการการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมจะนำมาซึ่งผลตอบแทนที่น่าพึงพอใจ สร้างความรู้สึกมั่นคง และเกิดความไว้วางใจองค์การแก่พนักงาน

ผู้วิจัยสรุปความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมว่า คือการที่พนักงานรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาเรื่องต่างๆที่จะส่งผลกระทบต่อพนักงาน โดยมีการแจ้งให้พนักงานทราบล่วงหน้าก่อนที่จะการบังคับใช้ ชี้แจ้งให้พนักงานรับทราบข้อมูลที่ถูกต้อง และมีการรับฟังพนักงานเพื่อประกอบในกระบวนการตัดสินใจ

2. การสนับสนุนจากหัวหน้างาน

ในมุมมองของพนักงาน พนักงานมักมีความกังวลในเรื่องการเล็งเห็นคุณค่าของพนักงานที่ได้รับจากทั้งองค์การ และหัวหน้างาน โดยหัวหน้างานเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์การที่จะมีผลต่อพนักงานในด้านการประเมิน และการควบคุมผลงาน ส่งผลให้พนักงานมีความกังวลในเรื่องการได้รับคุณค่าในด้านของผลงาน และการมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี พนักงานจะพิจารณาว่าตนเองนั้นเป็นที่ชื่นชอบ ยอมรับหรือไม่ในสายตาของหัวหน้างานซึ่งบ่งบอกได้ถึงการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน เมื่อพนักงานรับรู้ว่าหัวหน้างานมีการสนับสนุนจะส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติทางบวกกับหัวหน้างาน และส่งผลไปถึงการรับรู้ว่าองค์การสนับสนุน และมีทัศนคติทางบวกแก่องค์การเช่นเดียวกัน (มาลิณี อ้นวิเศษ, 2554)

ผู้วิจัยสรุปความหมายของการสนับสนุนจากหัวหน้างานว่า คือการที่พนักงานรับรู้ว่าหัวหน้างานนั้นยอมรับ เห็นคุณค่าของพนักงาน มีการสนับสนุน ให้คำปรึกษา รับฟัง ถ่ายทอดความรู้ และช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานแก่พนักงาน

3. รางวัล และสภาพในการทำงาน

รางวัล และสภาพในการทำงานมีการนำมาศึกษาในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์การมากมาย โดยแบ่งเป็น 6 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านการเล็งเห็นคุณค่าของพนักงาน การจ่ายค่าตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่ง ในทฤษฎีการสนับสนุนขององค์การการให้รางวัลจะตอบสนองต่อเมื่อพนักงานนั้นมีผลงานที่ดี การได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นซึ่งล้วนแต่มีส่วนให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ

3.2 ด้านความมั่นคงในการทำงาน คือ ความเชื่อมั่นว่าองค์การจะยังคงรักษาพนักงานไว้ให้เป็นสมาชิกขององค์การ แม้ว่าจะมีการลดขนาดขององค์การก็ตาม

3.3 ด้านการมีอิสระในการดำเนินงาน คือการที่พนักงานรับรู้ว่าตนเองมีอำนาจในการควบคุมการทำงานของตนได้ เช่น การจัดการตารางการทำงาน ขั้นตอนการทำงาน ความหลากหลายของงาน ในวัฒนธรรมตะวันตกให้ความสำคัญกับการมีอิสระในการทำงานอย่างมาก ซึ่งการมีอิสระในการควบคุมงานแสดงถึงความไว้ใจขององค์การที่มีให้แก่พนักงาน

3.4 ความเครียดในบทบาทหน้าที่ ความเครียดหมายถึงสภาวะที่พนักงานรู้สึกว่าไม่สามารถจัดการได้ เช่น การได้รับมอบหมายงานที่มากเกินไป การถูกกำหนดด้วยระยะเวลา การได้รับบทบาทที่ไม่ชัดเจน ซึ่งความเครียดในบทบาทหน้าที่ส่งผลทางลบต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

3.5 การฝึกอบรม การฝึกอบรมส่งผลให้พนักงานรับรู้ถึงการลงทุนที่องค์การมีให้แก่พนักงาน ซึ่งสนับสนุนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงาน

3.6 ขนาดขององค์การ ในองค์การขนาดใหญ่จะมีกระบวนการทำงานและกฎระเบียบที่เป็นทางการสูง ทำให้มีความยืดหยุ่นในการตอบสนองความต้องการของพนักงานต่ำลง อาจทำให้ส่งผลทางลบต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนขององค์การมากที่สุด (จาก Meta-analysis ของ Rhoades & Eisenberger , 2002) คือ ความยุติธรรมในองค์การ การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และ รางวัลและสภาพในการทำงาน ตามลำดับ

นอกจากแนวคิดของ Eisenberger แล้ว Slone & Johnson (1974) (อ้างถึงในจันทร์พา ทัดภูธร, 2543) ยังกล่าวว่าถึงการสนับสนุนด้านสภาพการทำงานว่า สถานที่ทำงานนั้นส่งผลต่อสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของลูกจ้างการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานที่เหมาะสมเพียงพอในการปฏิบัติงาน มีส่วนทำให้ลูกจ้างนั้นปฏิบัติงานได้เต็มกำลังความสามารถ ช่วยลดอุบัติเหตุ และลดความเครียด

2.1.4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การรายด้าน

ในการศึกษาของ Eisenberger (1986) เรื่อง Perceived of Organizational Support มักมีงานวิจัยภายในประเทศที่ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในใช้เป็นพื้นฐานในการอ้างอิงและกำหนดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การรายด้าน ผู้วิจัยพบว่าการศึกษาในปีดังกล่าว (Eisenberger , 1986) ไม่ได้ระบุอย่างชัดเจนถึงการแบ่งด้านของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และเมื่อทบทวนงานวิจัยพบว่าในการศึกษาเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การภายในประเทศนั้น มีการนำทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของ Eisenberger (1986) มาผสมผสานกับแนวคิดทฤษฎีการจูงใจ จึงทำให้งานวิจัยในประเทศมีการศึกษารายด้านต่างกันเล็กน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับการศึกษา Meta-analysis ของ Rhoades & Eisenberger ในปี 2002 ดังนี้

งานวิจัยของ เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร์ (2548) ได้ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมองค์การ ที่มีผลต่อความผูกพันองค์การ และความตั้งใจลาออก แบ่งด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็น 5 ด้าน คือ

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทน และ สวัสดิการ หมายถึง เงินเดือน นโยบาย สวัสดิการ เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในงาน และโอกาสก้าวหน้า หมายถึง การรับรู้ว่าองค์การให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าตามสายอาชีพ มีการฝึกอบรมเพิ่มเติม

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึงการรับรู้ว่าองค์การให้โอกาส และยังคงจ้างให้ทำงานต่อไป

4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านจิตอารมณ์ หมายถึง การรับรู้ว่าองค์การให้การยอมรับ เห็นคุณค่า ให้ความสำคัญ ยกย่อง ให้เกียรติเมื่อทำงานได้สำเร็จ และให้มีส่วนร่วมในองค์การ เข้าใจ เห็นใจเมื่อตัดสินใจ หรือทำงานผิดพลาด

5. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงาน หมายถึงการรับรู้ว่าหัวหน้างานให้การสนับสนุน ให้ความไว้เนื้อเชื่อใจ ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ช่วยเหลือ แก้ปัญหาในการทำงานเพื่อสามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น และจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างสะดวก สัมฤทธิ์ผล และสร้างบรรยากาศในการทำงานที่น่าพึงพอใจและปลอดภัย

งานวิจัยของรชฎ ชยสดมภ์ (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การ แบ่งด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็น 5 ด้าน โดยปรับปรุงพัฒนาต่อมาจากเปรมจิตร คล้ายเพ็ชร์ (2548) คือ

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทน และสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อองค์การ และหัวหน้างาน เกี่ยวข้องกับการให้เงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ รวมทั้งกำหนดนโยบายโดยคำนึงถึงความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน และครอบครัว

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้และโอกาสก้าวหน้า หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อองค์การ และหัวหน้างานว่าได้ให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพโดยการให้โอกาสในการแสดงผลงาน และให้การศึกษาอบรมเพิ่มเติม

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึงการรับรู้ของพนักงานต่อองค์การ และหัวหน้างานว่าให้โอกาส และยังคงจ้างให้ทำงานต่อไป

4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านจิตอารมณ์ หมายถึงการรับรู้ว่าองค์การให้การยอมรับ เห็นคุณค่า ให้ความสำคัญ ยกย่อง ให้เกียรติเมื่อทำงานได้สำเร็จ และให้มีส่วนร่วมในองค์การ เข้าใจ เห็นใจเมื่อตัดสินใจ หรือทำงานผิดพลาด

5. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงาน หมายถึงการรับรู้ว่าหัวหน้างานให้การสนับสนุน ให้ความไว้เนื้อเชื่อใจ ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ช่วยเหลือ แก้ปัญหาในการทำงานเพื่อสามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น และจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างสะดวก สัมฤทธิ์ผล และสร้างบรรยากาศในการทำงานที่น่าพึงพอใจและปลอดภัย

งานวิจัยของ สุพิมล มาสิลีรังสี (2554) ศึกษาเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และการรับรู้แบบอย่างปฏิบัติของผู้นำที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง โดยนำแนวคิดพื้นฐานของ Eisenberger (1986) ที่รชฎ ชยสดมภ์ (2550) นำมาปรับปรุงพัฒนาต่อมาจากเปรมจิตร คล้ายเพ็ชร์ (2548) โดยแบ่งด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็น 5 ด้าน

งานวิจัยของวรางคณา แก้วมณี (2554) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่ง แบ่งด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็น 3 ด้าน คือ

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทน และสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อองค์การ และหัวหน้างาน เกี่ยวข้องกับการให้เงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ รวมทั้งกำหนดนโยบายโดยคำนึงถึงความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน และครอบครัว

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้และโอกาสก้าวหน้า หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อองค์การ และหัวหน้างานว่าได้ให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพโดยการให้โอกาสในการแสดงผลงาน และให้การศึกษาอบรมเพิ่มเติม

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงาน หมายถึงการรับรู้ว่าหัวหน้างานให้การสนับสนุน ให้ความไว้เนื้อเชื่อใจ ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ช่วยเหลือ แก้ปัญหาในการทำงานเพื่อสามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น และจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างสะดวก สัมฤทธิ์ผล และสร้างบรรยากาศในการทำงานที่น่าพึงพอใจและปลอดภัย

ในขณะที่บางงานวิจัยทำการศึกษาโดยแยกการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและการสนับสนุนจากหัวหน้างานเป็นคนละปัจจัย ดังเช่นในงานวิจัยของวรนาฏ เวนุอาธร (2555) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ โดยอิงตามผลงานวิจัยของ Rhoades & Eisenberger ในปี 2002 ซึ่งมีการสรุปปัจจัยที่ทำให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจาก 3 ด้านสำคัญ คือด้านความยุติธรรม ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ด้านรางวัลและสภาพการทำงาน โดยผู้วิจัยเลือกการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ 2 ด้าน คือ ด้านความยุติธรรม และด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และเลือกด้านย่อยของด้านรางวัลและสภาพการทำงานออกมาเพิ่มเติมอีก 4 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (Rhoades & Eisenberger, 2002 ใช้คำว่าด้านการเล็งเห็นคุณค่าของพนักงาน) ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ (Rhoades & Eisenberger, 2002 ใช้คำว่าด้านการฝึกอบรม) และด้านสภาพการทำงาน รายด้านของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ผู้วิจัยใช้ยังคงมีพื้นฐานมาจากแนวคิดของ Rhoades & Eisenberger, 2002 แต่มีการปรับปรุงเพิ่มเติมเนื่องมาจากยุคสมัยมีการเปลี่ยนแปลงไป มีการบทบาทของเครื่องมือเครื่องใช้ทางเทคโนโลยีนั้นเพิ่มมากขึ้น ผู้วิจัยจึงกำหนดรายด้านเพื่อให้ครอบคลุม ทันยุคสมัย และเหมาะสมกับองค์การที่ผู้วิจัยต้องการทำการศึกษา ดังนั้น จึงแบ่งด้านของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ ออกเป็น 6 ด้าน และสรุปความหมายของแต่ละด้านไว้ ดังนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรม หมายถึง การรับรู้ว่าองค์การมีความยุติธรรมในการพิจารณาเรื่องต่างๆที่จะส่งผลกระทบต่อพนักงาน ทั้งในแง่ของการประเมินผลงาน กฎระเบียบต่างๆ โดยมีการแจ้งให้พนักงานทราบล่วงหน้าก่อนที่จะการบังคับใช้

ชี้แจ้งให้พนักงานรับทราบข้อมูลที่ถูกต้อง และมีการรับฟังพนักงานเพื่อประกอบในกระบวนการตัดสินใจ

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน หมายถึง การรับรู้ว่าหัวหน้างานเห็นคุณค่าของพนักงาน มีการยอมรับ สนับสนุน ให้คำปรึกษา รับฟัง ถ่ายทอดความรู้ และช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานแก่พนักงาน

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้ว่าองค์การเล็งเห็นคุณค่าของพนักงาน โดยการจ่ายค่าตอบแทนที่คุ้มค่ากับการผลการปฏิบัติงาน และการมอบสวัสดิการเพื่อให้พนักงานมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี

4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การรับรู้และมีความเชื่อมั่นว่าองค์การจะยังคงรักษาพนักงานไว้ให้เป็นสมาชิกขององค์การแม้ว่าจะมีการลดขนาดขององค์การก็ตาม

5. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าตนเองมีโอกาสในการเติบโตภายในองค์การในอนาคต มีการฝึกอบรม เพิ่มความรู้และทักษะที่จำเป็นต่องาน และการเติบโตในสายงาน

6. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านสภาพการทำงาน คือการมีสภาพการทำงานที่เหมาะสม มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีการสนับสนุนเครื่องมือทางเทคโนโลยีระบบสารสนเทศต่างๆในการปฏิบัติงาน และมีการช่วยเหลือสนับสนุนด้านข้อมูล และเครื่องมือต่างๆ รวมถือวิธีการใช้งานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้เต็มกำลังความสามารถ

2.1.5 ผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

เมื่อพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ พนักงานย่อมมีความเต็มใจที่จะแลกเปลี่ยนกับองค์การโดยการแสดงพฤติกรรมที่ดี และมีพฤติกรรมการคงอยู่ในองค์การ ซึ่งในทางตรงกันข้ามหากพนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่ำ พนักงานจะไม่แสดงความพยายามในการทำงานเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์การ มุ่งที่จะแสวงหาองค์การใหม่ เกิดพฤติกรรมการตั้งใจในการลาออก และลาออกจากงานในที่สุด ผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การตามที่ Rhoades & Eisenberger (2002) ได้ทำการศึกษามี 7 ปัจจัย คือ

1. ความยึดมั่นต่อองค์การ (Organizational Commitment) พนักงานจะมีความยึดมั่นต่อองค์การ โดยเฉพาะความยึดมั่นทางด้านจิตใจซึ่งจะมีสูงอย่างมาก และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

2. ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับงาน (Job-related affect) ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับงานมีสองส่วนคือความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และอารมณ์ด้านบวกในการทำงาน (Positive mood at work) ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การส่งผลถึงทั้ง 2 ส่วน แต่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานสูงกว่า

3. การมีส่วนร่วมในการทำงาน (Job Involvement) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

4. ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

5. ความเหนื่อยล้าในการทำงาน (Strains) มีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

6. ความต้องการในการคงอยู่ในองค์การ (Desire to remain with organization) มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างสูงกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

7. พฤติกรรมการถอนตัวจากองค์การ (Withdrawal Behavior) เช่น พฤติกรรมการขาดงาน การลาออก ความตั้งใจในการลาออกมีความสัมพันธ์ทางลบอย่างสูงกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

จากพื้นฐานแนวคิดของทฤษฎีการแลกเปลี่ยน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ผู้วิจัยจึงสรุปว่า ทั้งองค์การ และพนักงานต่างเปรียบเทียบความคุ้มค่าในการแลกเปลี่ยน หากพนักงานมีความรู้สึกผูกพันทางจิตใจด้านบวกกับองค์การ อาทิ ความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน ผูกพันต่อองค์การ และขณะเดียวกันองค์การมีความรู้สึกยึดมั่นต่อพนักงาน เช่น มีการรับฟังเสียงของพนักงาน มีการบริหารอย่างยุติธรรม มีนโยบายโอกาสการเติบโตในสายงาน มีสวัสดิการที่ครอบคลุม มีการวางแผนเพื่อความมั่นคงในอนาคตของพนักงาน ล้วนเป็นการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์การ พนักงานและองค์การย่อมเกิดความคาดหวังที่จะได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับสิ่งที่ตนเองลงทุนไป หากทั้งสองฝ่ายพิจารณาว่าผลตอบแทนคุ้มค่ากับสิ่งที่ต้องเสียไป ย่อมเกิดการรักษาระดับความสัมพันธ์ให้คงอยู่ในระดับที่ดี แต่หากพิจารณาหรือนำผลที่ได้รับไปเปรียบเทียบกับผู้อื่นพบว่าผลตอบแทนไม่ยุติธรรม หรือไม่คุ้มค่าย่อม

มีผลต่อระดับความสัมพันธ์ระหว่างองค์การและพนักงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน การรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์การและการนำองค์การให้ไปสู่เป้าหมายที่องค์การคาดหวัง

2.2 การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupational Self-efficacy)

2.2.1 ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง

Bandura (1977) นักจิตวิทยาสังคม ผู้เป็นเจ้าของทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเองได้ให้คำจำกัดความการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) ว่าคือการประเมินความสามารถ ศักยภาพของบุคคลในการปฏิบัติงาน การมุ่งสู่เป้าหมาย หรือผลลัพธ์ (Baron & Byrne, 1996) โดยการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวกำหนดว่าบุคคลจะรู้สึกอย่างไร คิดอย่างไร มีการโน้มน้าวตนเองอย่างไร และแสดงพฤติกรรมอย่างไร (Bandura, 2008) โดยการรับรู้ความสามารถของตนเองหากมีสูงในสภาพแวดล้อมหนึ่งไม่ได้หมายความว่าเมื่อเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมการรับรู้ความสามารถของตนเองจะสูงตาม (Bruning et al. , 2003)

Pajares & Miller (1994, p. 194) ให้ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง ว่าคือความเชื่อในความสามารถของตนเองในการจัดการกับปัญหา และแสดงพฤติกรรมสถานการณ์ในสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งการรับรู้ความสามารถของตนเองยังเกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นในตนเองของบุคคลด้วย

Wood & Bandura (1989, p.408) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเองว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นบทบาทหลักในกระบวนการควบคุมตนเอง ทำให้เกิดแรงจูงใจที่จะกระทำพฤติกรรมเพื่อให้เกิดความสำเร็จ และมีความพยายามที่จะทำสิ่งต่อไป

Schultz & Schultz (1998, p.174) ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง เป็นความเชื่อของบุคคลที่บุคคลเชื่อในความสามารถ และศักยภาพของตนเองในการปฏิบัติงาน หรือจัดการเรื่องต่างๆให้สำเร็จ

จากคำนิยมข้างต้นสรุปได้ว่าการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) คือการเชื่อ หรือการรับรู้ในศักยภาพ หรือความสามารถที่ตนเองมีในการทำกิจกรรมต่างๆ รวมถึงการมุ่งสู่ความสำเร็จ และเป็นตัวกำหนดความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกในเรื่องต่างๆ

2.2.2 ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupatonal Self-efficacy)

Schyns & von Collini (2002) ได้ให้ความหมายการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพไว้ว่า คือความเชื่อของบุคคลในความสามารถ และสมรรถนะของตนเองในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ และมีประสิทธิภาพในสถานการณ์ต่างๆ ตามภาระหน้าที่ในงานนั้น

ในปี 2008 Schyns & Mohr ได้อธิบายการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupatonal Self-efficacy) ไว้ว่าคือความสามารถที่บุคคลรู้สึกเกี่ยวข้องกับการบรรลุผลสำเร็จในการทำงาน

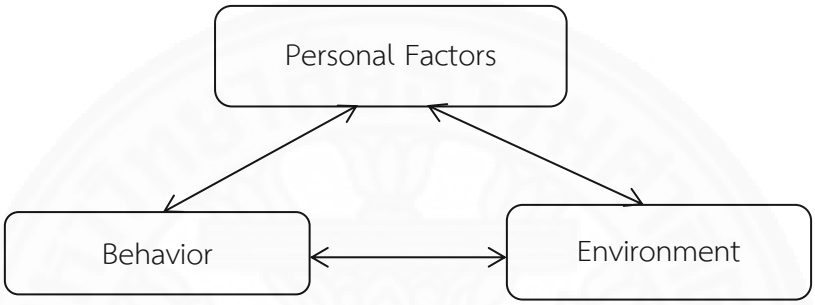
Rigotti, Schyns & Mohr (2008) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupatonal Self-efficacy) ว่าเป็นขีดความสามารถที่บุคคลรู้สึกเกี่ยวกับความสามารถในการทำภาระหน้าที่ต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานให้บรรลุได้สำเร็จ

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupatonal Self-efficacy) ว่าเป็นความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการปฏิบัติงาน โดยบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถจะแสดงพฤติกรรมเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ ผู้วิจัยเห็นว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupatonal Self-efficacy) มีความเฉพาะเจาะจงเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน จึงน่าจะสามารถสะท้อนในมิติของการปฏิบัติงานในองค์การได้ดีกว่าการรับรู้ความสามารถโดยทั่วไป โดยในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ความหมายการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพของ Schyns & von Collini (2002) ที่ให้ความหมายไว้ว่า คือความเชื่อของบุคคลในความสามารถ และสมรรถนะของตนเองในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ และมีประสิทธิภาพในสถานการณ์ต่างๆ ตามภาระหน้าที่ในงานนั้น

2.2.3 แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเอง

แนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเองพัฒนามาจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) ของ Bandura โดยในปี 1986 ได้ขยายแนวคิดการเรียนรู้ทางสังคมให้กว้างขึ้นและเปลี่ยนชื่อทฤษฎีเป็น ทฤษฎีการรู้คิดทางสังคม (Social Cognitive Theory) ซึ่งมีแนวคิดว่าพฤติกรรมของบุคคลเกิดจากเกิดจากโครงสร้าง 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลซึ่งกันและกัน คือ ปจจัยที่ 1 ปัจจัยภายในตัวบุคคล (Personal factors) ได้แก่ ความคิด (Cognition) ความรู้สึก (Affect) และ ปจจัยทางชีวภาพ (Biological event) ปัจจัยที่ 2 คือ พฤติกรรม (Behavior) ปัจจัยที่ 3 คือ สภาพแวดล้อม (Environment) ซึ่งทั้ง 3 องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์และสงผลกระ

ทบซึ่งกันและกัน หรือเรียกว่า Triadic Reciprocal Determinism (Pajares F., 2002) ปัจจัยส่วนบุคคลรวมถึงความคิด ความเชื่อ ซึ่งส่งผลต่อการเรียนรู้โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการตอบสนองสิ่งเร้าทางสภาพแวดล้อมและทางพฤติกรรม ส่วนปัจจัยทางพฤติกรรมเป็นการตอบสนองหลายๆอย่างของบุคคลในแต่ละสภาพแวดล้อม เช่น เมื่อบุคคลคะแนนสอบที่ต่ำบุคคลจะตอบสนองต่อด้วยความโกรธ หรือตอบสนองด้วยการเพิ่มความพยายามให้มากขึ้น ในขณะเดียวกันปัจจัยทางสิ่งแวดล้อมรวมไปถึงบุคคลรอบๆตัวเช่น ครอบครัว อาจารย์ เป็นต้น (Burning et al. , 2003)



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลซึ่งกันและกัน (Triadic Reciprocal Determinism), *Note.* From *Overview of social cognitive theory and of self-efficacy,* by Pajares F., 2002, Retreived from http://www.uky.edu/~eushe2/Pajares/eff.html

Bandura (1977) (อ้างถึงในสิริอร วิชชาวุธ, 2554) ได้อธิบายถึงหลักการสำคัญของทฤษฎีการรู้คิดทางสังคมของ Bandura ไว้ว่าปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัย มีอิทธิพลต่อกัน ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่างกันไป ปัจจัยบางตัวอาจมีอิทธิพลต่อการเกิดพฤติกรรมมากกว่าปัจจัยบางตัวในช่วงเวลาหนึ่ง แต่อาจมีผลต่อการเกิดพฤติกรรมน้อยกว่าอีกปัจจัยหนึ่ง แต่ปัจจัยทั้ง 3 จะไม่มีอิทธิพลเท่ากันในเวลาเดียวกัน โดยมีอิทธิพลของแต่ละปัจจัยสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยพฤติกรรมมีผลต่อกัน 2 ทิศทาง (Bi-Directional Influences) ปัจจัยส่วนบุคคล อาทิ ความคิด อารมณ์ สภาพทางกาย กับปัจจัยพฤติกรรมคือ การกระทำ ยกตัวอย่างเช่น บุคคลมีความเชื่อว่าการเต้นแอโรบิกทำให้ร่างกายแข็งแรง แต่ข้อเข่าเสื่อมเลยไม่สามารถออกกำลังกายด้วยการเต้นแอโรบิคได้ หรือ แม้ร่างกายจะพร้อม แต่เชื่อว่าการเต้นแอโรบิกทำให้เกิดข้อเข่าเสื่อม บุคคลก็จะไม่เต้น ในทางกลับเมื่อบุคคลลองเต้นแอโรบิคแล้วพบว่าร่างกายแข็งแรงขึ้น ความคิดเรื่องการเต้นแอโรบิกก็จะเปลี่ยนไป (สิริอร วิชชาวุธ, 2554)

Burning et al. (2003) ได้กล่าวไว้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่สำคัญที่มีผลอย่างมากต่อพฤติกรรม มี 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยที่ 1 การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) ซึ่งคือระดับของความมั่นใจที่บุคคลมีว่าบุคคลสามารถมุ่งสู่เป้าหมายได้ ปัจจัยที่ 2 คือความคาดหวังในผลลัพธ์ (Outcome Expectancy) คือการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างการทำกิจกรรมให้ประสบความสำเร็จ กับการรับผลที่เป็นผลลัพธ์ของกิจกรรม

2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมกับปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อกัน 2 ทิศทาง (Bi-Directional Influences) สภาพแวดล้อมในสังคมมีอิทธิพลต่อความคิด ความเชื่อของบุคคลโดยผ่านการนำเสนอข้อมูลต่างๆ การกระตุ้นทางอารมณ์ผ่านตัวแบบ คำแนะนำ คำสอน หรือโฆษณาชวนเชื่อ แต่หากปัจจัยส่วนบุคคลของบุคคลไม่เอื้ออำนวย บุคคลก็ไม่สามารถทำพฤติกรรมได้ (สิริอร วิชชาวุธ, 2554)

ปัจจัยพฤติกรรมกับสภาพแวดล้อม มีอิทธิพลต่อกัน 2 ทิศทาง (Bi-Directional Influences) พฤติกรรมของบุคคลเป็นผลผลิตของสภาพแวดล้อมและยังเป็นตัวสร้างสภาพแวดล้อมด้วย บุคคลจะเลือกรับรู้สิ่งเร้าหรือสภาพแวดล้อมบนพื้นฐานความสนใจของบุคคล และเมื่อบุคคลแสดงพฤติกรรมย่อมส่งผลให้สภาพแวดล้อมเปลี่ยนไป เช่น เมื่อบุคคลแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวย่อมทำให้บรรยากาศรอบเกิดความรู้สึกมุ่งร้าย ในขณะเดียวกันหากบุคคลตกอยู่ในสถานการณ์ที่มีความมุ่งร้าย บุคคลก็จะแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวเพื่อโต้ตอบ เป็นต้น (สิริอร วิชชาวุธ, 2554)

2.2.3.1 แหล่งกำเนิดของการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy)

Bandura (1986) (อ้างถึงใน Richard et al., 1991, p.183-184) ได้กล่าวไว้ว่าการรับรู้ความสามารถมีแหล่งกำเนิดมาจาก 4 ปัจจัย ดังนี้

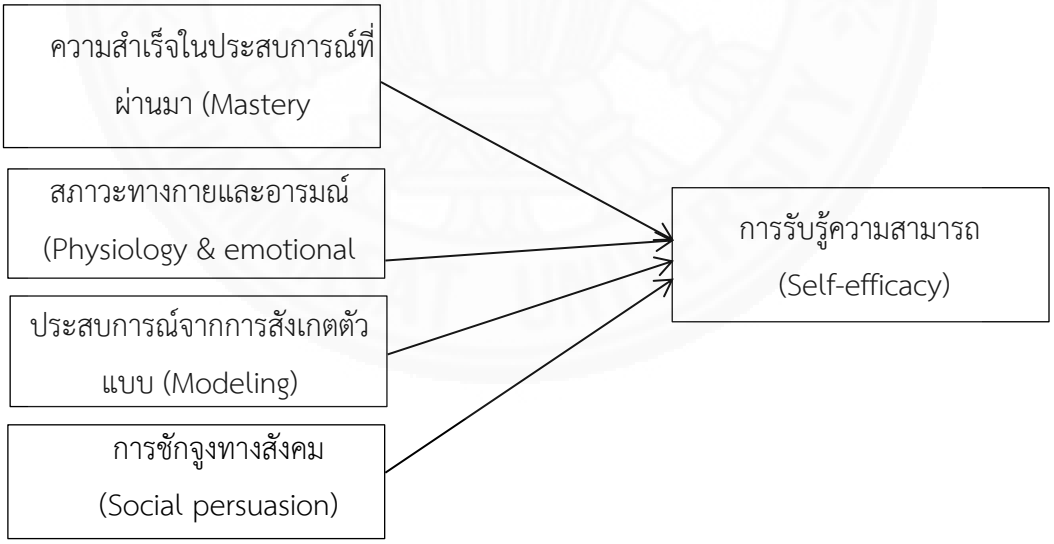
1. ความสำเร็จในประสบการณ์ที่ผ่านมา (Mastery Experience) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองมากที่สุด ความสำเร็จในอดีตส่งผลให้บุคคลสามารถประเมินความสามารถของตนเองว่ามีความสามารถสูง และหากประสบความสำเร็จบ่อยครั้งยิ่งทำให้การรับรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวมีเพิ่มมากขึ้น ในขณะเดียวกันหากบุคคลมีแต่ประสบการณ์ที่มีความสำเร็จในเรื่องง่ายๆย่อมส่งผลให้การรับรู้ความสามารถลดต่ำลงและจะส่งผลให้ลดความพยายามในกระทำพฤติกรรม

2. สภาวะทางกายและอารมณ์ (Physiology and emotional states) อารมณ์เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง หากบุคคลอยู่ในสถานการณ์ที่เคร่งเครียดซึ่งส่งผลทำให้บุคคลเกิดความกังวล และนำไปสู่ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองให้

ลดต่ำลง ตัวอย่างเช่น หากบุคคลต้องทำกิจกรรมที่ต้องใช้พละกำลังเยอะ บุคคลจะพิจารณาถึงความเมื่อยล้า ความปวดเมื่อยในการทำกิจกรรมซึ่งเป็นสัญญาณบอกว่าบุคคลไม่มีศักยภาพทางร่างกายเพียงพอ แต่หากบุคคลมีความเชื่อว่าสามารถทำได้จะส่งผลให้บุคคลเพิ่มศักยภาพทางกาย และลดภาวะความเครียด

3. การมีประสบการณ์จากการสังเกตตัวแบบ (Modeling) ต้นแบบที่มีความเชี่ยวชาญส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง (self-beliefs) โดยการถ่ายทอดสิ่งที่ประสบความสำเร็จให้กับผู้สังเกต นอกจากนี้การรับรู้ความสามารถยังขึ้นในกระบวนการเปรียบเทียบทางสังคม (Social comparison process) โดยผู้สังเกตได้ทำการสังเกตบุคคลอื่นที่มีระดับความสามารถใกล้เคียงกับตน หากบุคคลที่มีความสามารถใกล้เคียงกับตนเองประสบความสำเร็จจะส่งผลให้เพิ่มการรับรู้ว่าการรับรู้ว่าหากตนทำพฤติกรรมดังกล่าวย่อมเกิดผลสำเร็จเช่นเดียวกัน

4. การได้รับการชักจูงทางสังคม (Social persuasion) คือการได้รับการชักจูง หรือโน้มน้าวจากบุคคลที่ตนเองเชื่อถือ โดยบุคคลชักจูงให้เห็นว่าสามารถทำได้ซึ่งการชักจูงต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้ สอดคล้องกับข้อเท็จจริง เพราะหากผู้รับการชักจูงเห็นว่าไม่มีโอกาสเป็นไปได้ ย่อมลดความพยายาม และยอมแพ้



ภาพที่ 2.2 แหล่งข้อมูลต้นกำเนิดของการรับรู้ความสามารถ, *Motivation and work behavior* (p.183), Richard et al., 1991, Singapore: McGraw-Hill.

2.2.3.2 กระบวนการที่ได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Efficacy-activated processes)

Bandura (1997) กล่าวว่าการรับรู้ความสามารถของตนเอง มีอิทธิพลต่อกระบวนการ 4 กระบวนการหลักคือ กระบวนการคิด กระบวนการจูงใจ กระบวนการด้านความรู้สึก และกระบวนการเลือก

1. กระบวนการคิด (Cognitive Process) เป็นกระบวนการที่สำคัญที่สุดเนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับการรับรู้ และตีความสถานการณ์ ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งจะเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจ กระบวนการด้านความรู้สึก และกระบวนการคัดเลือกต่อมา ผลกระทบของการรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อกระบวนการคิดในหลากหลายรูปแบบ พฤติกรรมของมนุษย์ส่วนใหญ่มาจากการคิดวางแผนล่วงหน้าและรวบรวมจนกลายเป็นเป้าหมาย การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลจึงได้อิทธิพลมากจากความสามารถในการประเมินตนเองผู้ที่รับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะตั้งเป้าหมายที่ท้าทายให้กับตนเองและให้คำมั่นที่จะบรรลุถึงเป้าหมาย หน้าที่สำคัญของกระบวนการคิดคือ ทำให้บุคคลสามารถทำนายเหตุการณ์ หรือควบคุมเหตุการณ์ที่จะส่งผลกระทบต่อชีวิตของตนเอง ตัวอย่างเช่น ทักษะการแก้ปัญหา บุคคลต้องเชื่อมโยงความรู้ที่ตนเองมีให้เข้ากับสิ่งที่บุคคลจะเลือกเพื่อนำไปชั่งน้ำหนัก ทดสอบ ทบทวน และจดจำว่าวิธีการใดให้ผลลัพธ์เป็นเช่นไร

2. กระบวนการจูงใจ (Motivational Process) การรับรู้ความสามารถของตนเองมีบทบาทสำคัญต่อการจูงใจ บุคคลจะจูงใจตนเองและแนะแนวทางในสิ่งที่ตนเองจะทำด้วยการวางแผนล่วงหน้า โดยบุคคลจะตั้งเป้าหมายสำหรับตนเองไว้และวางแผนเพื่อให้ไปสู่เป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อกระบวนการจูงใจในหลายๆทาง บุคคลกำหนดเป้าหมาย กำหนดระดับความพยายามที่ต้องใช้ ระยะเวลาที่ต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ยากลำบาก และความยืดหยุ่นในการยอมรับความล้มเหลว เมื่อเผชิญกับความยากลำบากหรืออุปสรรคบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถต่ำจะลดความพยายามลง และยอมแพ้อย่างง่ายดาย ในขณะที่บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะแสดงออกถึงความพยายามมากขึ้นเมื่อบุคคลล้มเหลว

3. กระบวนการด้านความรู้สึก (Affective Process) ความเชื่อในความสามารถของตนเองส่งผลต่อความเครียด หรือความหดหู่ที่บุคคลมีประสบการณ์ต่อสถานการณ์ที่ยากลำบาก ส่งผลต่อการตีความตามสถานการณ์ ส่งผลต่อสภาวะอารมณ์ของบุคคลทั้งเชิงบวก และเชิงลบโดยจะมีอิทธิพลต่อบุคคลมากหรือน้อย ขึ้นอยู่ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเองด้วย

4. กระบวนการเลือก (Selection Process) การรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลต่อการเลือกพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งบุคคลจะเลือกกระทำ หรือหลีกเลี่ยงเหตุการณ์ตามการรับรู้ความสามารถที่ตนมี โดยหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่บุคคลเชื่อว่าเกินความสามารถ และเลือกสถานการณ์ที่บุคคลเชื่อว่าตนเองสามารถทำได้

2.2.3.3 พฤติกรรมที่เป็นผลจากการรับรู้ความสามารถของตนเอง

Bandura, 1986 (อ้างถึงใน Richard et al., 1991, p.184) ได้กล่าวถึงการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวกำหนด หรือมีผลต่อบุคคลในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. พฤติกรรมการเลือก (Choice Behavior) การพิจารณาความสามารถของตนเองส่งผลต่อการเลือกกิจกรรม หรือสภาพแวดล้อมของบุคคล บุคคลมีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงกิจกรรม หรือสถานการณ์ที่เกินความสามารถ ในขณะที่จะมีความพร้อมในกิจกรรมหรือสภาพแวดล้อมที่พิจารณาแล้วว่าตนเองมีศักยภาพในการจัดการอย่างเพียงพอ ในงานวิจัยที่ได้ทำการศึกษาโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพพบว่าผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงมีโอกาสในสายอาชีพมากกว่า ซึ่งบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูจะพิจารณาโอกาสความเป็นไปได้ และจะเตรียมพร้อมตนเองเพื่อให้ถึงเป้าหมายในสายอาชีพ ในขณะที่บางบุคคลจำกัดโอกาสการเติบโตในสายอาชีพของตนเนื่องจากเชื่อว่าตนเองขาดศักยภาพที่จำเป็นแม้ว่าในความเป็นจริงจะมีศักยภาพก็ตาม

2. การใช้ความพยายามและความมุมานะในการทำงาน (Effort Expenditure and Persistence) การรับรู้ความสามารถของตนเองยังเป็นตัวกำหนดระดับของแรงจูงใจ (Motivation) ที่บุคคลมี ซึ่งส่งผลต่อความพยายามที่บุคคลทุ่มเทและระยะเวลาที่บุคคลจะรักษาความพยายามไว้ ซึ่งบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีความพยายามทุ่มเทสูงและมีระยะเวลาคงอยู่นาน เมื่อเผชิญกับสถานการณ์ที่ยากลำบาก บุคคลที่สงสัยในความสามารถของตนเองจะเริ่มลดความพยายาม และตัดสินใจอย่างเร่งรีบเพื่อหาทางออกซึ่งอาจเป็นทางออกที่ยังไม่ดีเพียงพอ ในขณะที่บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงย่อมแสดงความพยายามอย่างมากเพื่อให้เอาชนะความท้าทาย

3. รูปแบบทางความคิดและการตอบสนองทางอารมณ์ (The Patterns and Emotion Reaction) การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อรูปแบบทางความคิดซึ่งอาจส่งผลให้เกิดการเกื้อหนุนตนเอง (Self-aiding) หรือการขัดขวางตนเอง (Self-hindering) การรับรู้ความสามารถส่งผลต่อการตั้งเป้าหมาย บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะตั้งเป้าหมายสำหรับตนเองสูง และให้คำมั่นเพื่อประสบความสำเร็จในเป้าหมาย

4. การยอมรับว่าบุคคลเป็นผู้กำหนดผลกรรมของตนเอง (Humans as Producers Rather than Simply Foretellers of Behavior) บุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะยอมรับผลที่เกิดจากการกระทำของตนเองจะเลือกทำงานที่มีลักษณะท้าทาย และใช้ความสามารถมากขึ้นเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย ส่วนบุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนต่ำจะหลีกเลี่ยงงานที่ยาก ขาดความพยายาม มีความวิตกกังวล มีความเครียดสูง

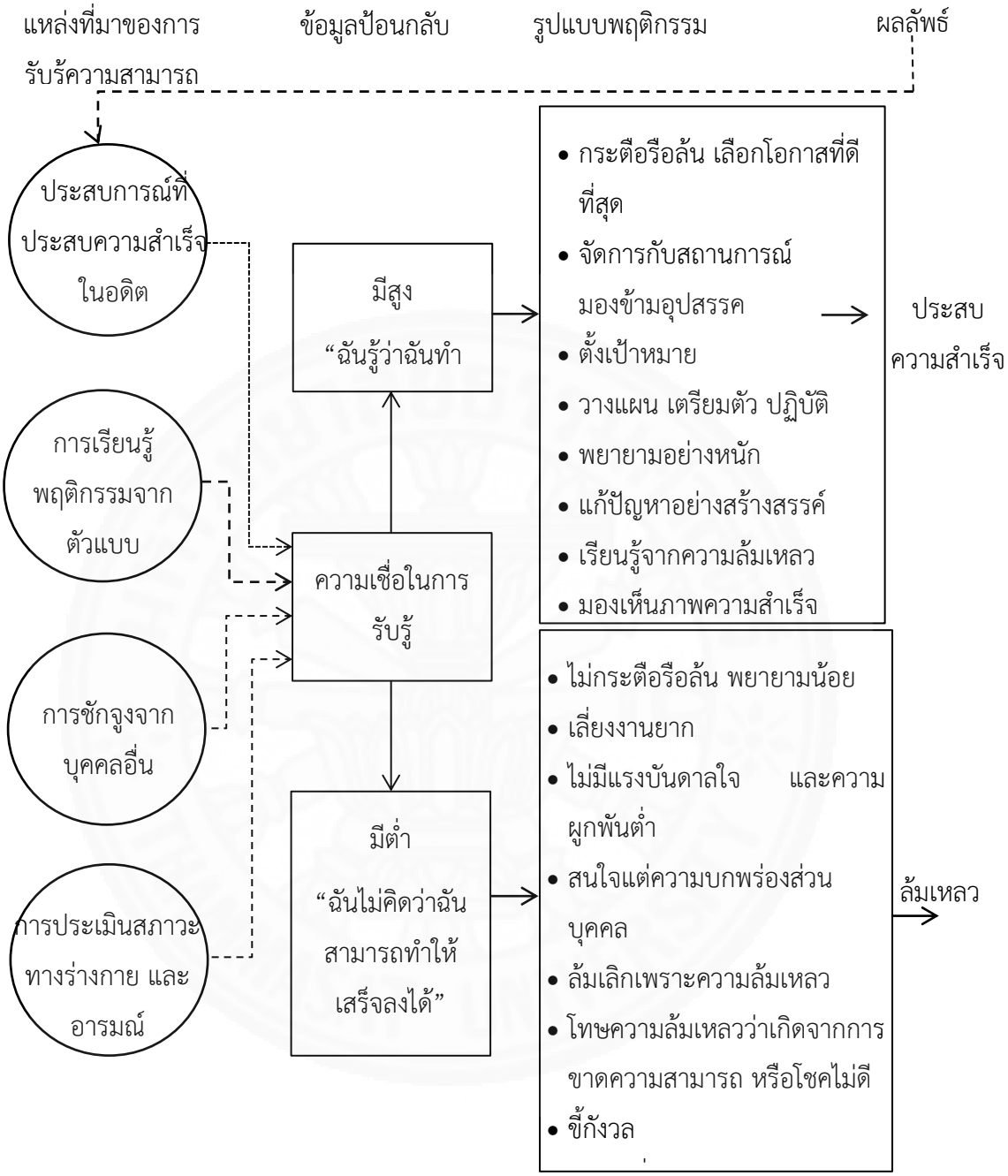
บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองที่แตกต่างกันส่งผลให้แสดงออกถึงบุคลิกลักษณะที่แตกต่างกันตามตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1

บุคลิกลักษณะของบุคคลที่มี Self-efficacy สูง และต่ำ (Bandura, 1977)

บุคคลที่มี Self-efficacy สูง	บุคคลที่มี Self-efficacy ต่ำ
• ตั้งเป้าหมายในการทำงานสูง • แสดงออกถึงความผูกพันในงานสูง • ทุ่มเทกำลังใจกำลังกายในการทำงานมาก • ยืนหยัดที่จะทำต่อ • มองเห็นภาพของการประสบความสำเร็จ • มองโลกในแง่ดี • รับทำงานที่ยาก • ชอบผจญภัย เปิดกว้าง • เห็นว่าความสามารถคือทักษะที่สามารถพัฒนาได้ • เห็นว่าการประสบความล้มเหลวเป็นเพราะขาดทักษะ หรือการลงแรง • เน้นการปรับปรุงตนเองและการทำงานให้บรรลุผล • สามารถยืดหยุ่นเมื่อเผชิญกับความยุ่งยาก • รู้สึกว่าสามารถจัดการ หรือทำสำเร็จได้มากกว่าผู้อื่น	• ตั้งเป้าหมายในการทำงานต่ำ • แสดงออกถึงความผูกพันในงานต่ำ • ทุ่มเทกำลังใจกำลังกายในการทำงานต่ำ • เมื่อพบอุปสรรคมักจะล้มเลิก • มองเห็นภาพของการประสบความล้มเหลว • มองโลกในแง่ร้าย • หลีกเลี่ยงงานยาก • ไม่ชอบผจญภัย จำกัดตนเอง • เห็นว่าความสามารถเกิดขึ้นจากภายในตนเอง • เห็นว่าการประสบความล้มเหลวเกิดจากการขาดความสามารถ • เน้นการเปรียบเทียบกับผู้อื่น และการประเมินผลการปฏิบัติงาน • ไม่สามารถจัดการกับสถานการณ์ที่ยุ่งยาก • ไม่สามารถจัดการ และประสบความสำเร็จได้มากกว่าผู้อื่น

หมายเหตุ. จาก *จิตวิทยาการเรียนรู้*, โดย สิริอร วิชชาวุธ., 2554, กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



ภาพที่ 2.3 รูปแบบของการรับรู้ความสามารถของตนเองที่ส่งผลต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลว

Note. From *Organizational Behavior),* by Itner & Kinicki ,1997, New York : MaGraw-Hill.

2.2.3.4 การวัดระดับของการรับรู้ความสามารถของตนเอง

การวัดระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองมี 3 มิติ ดังนี้ (Bandura, 1997)

มิติที่ 1 ระดับความยากของงาน (Magnitude) คือ เป็นการวัดระดับความยาก หรือความซับซ้อนของงานตามการรับรู้ของบุคคลที่บุคคลจะสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุความสำเร็จได้

มิติที่ 2 ระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงาน (Strength) คือความเชื่อมั่นของบุคคลที่คิดว่าตนสามารถทำงานได้ในระดับที่ความยากที่แตกต่างกันไปได้ ในงานที่บุคคลมีระดับความเข้มหรือมั่นใจน้อย บุคคลก็จะไม่มั่นใจในความสามารถของตนเอง ในขณะที่ถ้ามีความเข้มหรือความมั่นใจมาก บุคคลจะมีความพยายามมากเพื่อทำงานให้สำเร็จแม้งานจะความยากก็ตาม

มิติที่ 3 การแผ่ขยาย (Generality) การแผ่ขยายความสามารถในการทำกิจกรรมหนึ่งที่บุคคลทำแล้วประสบความสำเร็จไปสู่ความสามารถในการทำกิจกรรมอื่น ในการศึกษาวิจัยเรื่องการรับรู้ความสามารถ นักวิจัยหลายคนมักไม่นิยมวัดในมิติการแผ่ขยาย (Generality) เพราะนักวิจัยส่วนใหญ่นิยมศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย จึงไม่สนใจการรับรู้ความสามารถโดยรวม (Maurer & Pierce, 1998 อ้างถึงในวัฒนมาศ ปั้นแตง, 2550)

Lee & Bobko (1994) (อ้างถึงในวัฒนมาศ ปั้นแตง, 2550) ได้ทำการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองตามทฤษฎีของ Bandura และได้ทำการแบ่งการรับรู้ความสามารถเป็น 4 วิธี คือ

1. การวัดระดับความมั่นใจ (Self-efficacy strength) เป็นวิธีการวัดที่นิยมใช้มากที่สุด โดยข้อคำถามจะถามถึงความมั่นใจในการปฏิบัติงานที่มีความยากเพิ่มขึ้นได้มากน้อยเพียงใด

2. การวัดระดับความยาก (Self-efficacy Magnitude) เป็นวิธีที่ได้รับความนิยมรองลงมาจากการวัดระดับความมั่นใจ โดยข้อคำถามจะถามผู้ตอบแบบสอบเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานที่มีความยากเพิ่มขึ้นได้หรือไม่

3. การวัดแบบผสม (Self-efficacy Composites) เป็นการวัดโดยผสมระหว่างความมั่นใจ และความยาก โดยใช้ข้อคำถามเดียวกัน แต่แยกตอบเป็น 2 แบบ คือตอบว่าใช่ หรือไม่ใช่ และประเมินความมั่นใจเป็นช่วงคะแนน ซึ่งการวัดด้วยวิธีนี้จะมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Bandura มากที่สุด

4. การวัดแบบใช้ข้อคำถามเดียวกับงานที่กำหนด โดยใช้ผู้ประเมินตอบระดับความมั่นใจที่ตนเองมีต่อการปฏิบัติงานที่กำหนด

2.2.4 การศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupatonal Self-efficacy)

การรับรู้ความสามารถของตนเองตามทฤษฎีของ Bandura (1977) เป็นความเชื่อในความสามารถของบุคคลในการจัดการ และลงมือปฏิบัติเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ รวมถึงการประเมินว่าจะต้องใช้ทักษะอะไรที่บุคคลมีเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความคิด แรงจูงใจ การกระทำ ร่วมถึงสามารถสะท้อนถึงผลการปฏิบัติงานได้ Bandura ได้กล่าวไว้ว่าการประเมินการรับรู้ความสามารถของตนเองที่เฉพาะเจาะจงในแต่ละเรื่องมีความสำคัญ ซึ่งก่อให้เกิดแนวคิดในการสร้างตัวแปรพยากรณ์ (Predictor) และเกณฑ์ (Criterion) ให้เฉพาะเจาะจงเป็นเรื่องเดียวกันเพื่อให้สามารถทำนายได้ถูกต้อง ยกตัวอย่างเช่นเมื่อนักวิจัยต้องการทำนายพฤติกรรมเฉพาะ อาทิ การเขียนงานทางด้านวิทยาศาสตร์ นักวิจัยจะเลือกใช้การรับรู้ความสามารถของตนเองโดยใช้ชื่อว่า การรับรู้ความสามารถในการเขียนงานทางด้านวิทยาศาสตร์ ซึ่งต่อมาได้มีการพัฒนาเครื่องมือในการวัดที่นอกเหนือไปจากการวัดการรับรู้ความสามารถโดยทั่วไป หรือ General Self-efficacy ซึ่งทำให้สามารถประเมินการรับรู้ความสามารถ หรืองานได้เฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น (Rigotti et al. , 2008)

ในงานวิจัยทางด้านองค์การจึงมีการนิยมศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองอย่างแพร่หลาย โดยการศึกษาเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเองในงานวิจัยทางด้านองค์การมักจะทำการศึกษาอยู่ 2 แนวทาง คือศึกษาผลที่ได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ความสามารถของพนักงาน เช่น ผลการปฏิบัติงาน ความยึดมั่นในองค์การ และความพึงพอใจในงาน แนวทางที่ 2 คือ ศึกษาสาเหตุที่ทำให้เกิดการรับรู้ความสามารถของตนเอง เช่น พฤติกรรมของหัวหน้างาน เป็นต้น ต่อมามีการพัฒนาการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองเพื่อให้สามารถตอบโจทย์ และสะท้อนมิติขององค์การได้อย่างชัดเจนมากขึ้น ในการวิจัยจึงได้มีพัฒนาการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองจากเดิมที่ใช้การรับรู้ความสามารถของตนเองโดยทั่วไป (General Self-efficacy) ปรับให้มีความเฉพาะเจาะจง โดยนักวิจัยทำการศึกษาและเสนอว่าในการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองควรจะวัดให้มีความเฉพาะเจาะจงในขอบเขตทางด้านอาชีพเพื่อให้สามารถทำนายสถานการณ์อื่นๆมากขึ้น การศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองจึงมีการศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupatonal Self-efficacy) เพื่อให้สามารถสะท้อนมิติของการทำงานมากขึ้นในปัจจุบัน

Rigotti et al. (2008) ได้ทำการศึกษาเรื่อง A Short Version of the Occupational Self-Efficacy Scale: Structural and Construct Validity Across Five Countries โดยนำเครื่องมือวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupatonal Self-

efficacy) ของ Schyns & Collani (2002) ซึ่งได้พัฒนาเครื่องมือวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพจำนวน 20 ข้อ โดยนำข้อคำถามมาจากการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยทั่วไปของ Sherer et al. (1982) จำนวน 10 ข้อคำถามมาจากการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยทั่วไปของ Schwarzer (1994) จำนวน 7 ข้อ ข้อคำถามมาจากการวัดความหวังของ Snyder et al. (1991) จำนวน 2 ข้อ และ ข้อคำถามมาจากการวัดความสามารถในการกระตุ้นให้ค้นคว้าด้วยตนเองของ Stäudel (1988) จำนวน 1 ข้อ Schyns & Collani (2002) ได้สร้างแบบวัดฉบับสั้นมี 8 ข้อ ซึ่งเพียงพอที่จะเป็นตัววัดได้ดี ในการศึกษาของ Rigotti et al. (2008) ได้นำข้อคำถามทั้งหมด 8 มาใช้เพียง 6 ข้อ ไปศึกษาในประเทศเยอรมัน สวีเดน อังกฤษ สเปน และเบลเยี่ยม มีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบการรับรู้ความสามารถของพนักงานในประเทศที่ต่างกันได้ โดยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถของตนเองทางด้านอาชีพกับตัวแปรผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์การ ผลการศึกษาพบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองทางด้านอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในงานในประเทศทั้ง 5 ประเทศที่ทำการสำรวจ การรับรู้ความสามารถของตนเองทางด้านอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับความผูกพันในองค์การทุกประเทศที่ทำการสำรวจ ยกเว้นในประเทศอังกฤษ และการรับรู้ความสามารถของตนเองทางด้านอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับผลการปฏิบัติงาน

2.3 การยึดมั่นในเป้าหมาย (Goal Commitment)

2.3.1 ความหมายของเป้าหมาย

Sheppard, Hartwick และ Warshaw (1988) (อ้างถึงใน Locke & Latham, 1990) ได้ให้ความหมายของเป้าหมาย (Goal) ไว้ว่าคือความต้องการที่จะบรรลุถึงผลลัพธ์ที่ต้องการหรือต้องการที่จะเอาชนะอุปสรรค

Locke & Latham (1990) ได้อธิบายไว้ว่าเป้าหมาย (Goal) คล้ายคลึงกับแนวความคิดหลากหลายแนวคิด ตัวอย่างเช่น คำว่า ความตั้งใจ (Intention) อาจหมายถึงเป้าหมายได้ แต่มักหมายถึงความมุ่งมั่นในการแสดงพฤติกรรมมากกว่า คำว่า มาตรฐาน (Norm) หมายถึงแนวทางที่เหมาะสมที่บุคคลปฏิบัติร่วมกัน คำว่า วัตถุประสงค์ (Purpose) หมายถึงเป้าหมายที่ยึดถือมีความชัดเจน และเป้าหมายที่เป็นแรงจูงใจซ่อนอยู่ภายใน ในขณะที่คำว่า Goal Locke & Latham (1990) ได้อธิบายไว้ว่าคือสิ่งที่บุคคลต้องการบรรลุให้สำเร็จ และสิ่งที่ต้องการให้สำเร็จเป็นสิ่งที่อยู่ภายนอกตัวบุคคล เช่น ต้องการให้ยอดขายเพิ่มขึ้น 10%

Muchinsky (2006) เป้าหมายคือสิ่งที่บุคคลพยายามจะทำให้บรรลุ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเกี่ยวพันกับเป้าหมายในอนาคต

George & Jones (2002) ได้อธิบายความหมายของเป้าหมาย (Goal) ไว้ว่า คือ สิ่งที่บุคคลพยายามที่จะแสดงพฤติกรรม และกระทำเพื่อให้บรรลุสิ่งที่ต้องการ

จากนิยามข้างต้นสามารถสรุปความหมายของเป้าหมายว่าคือ สิ่งที่บุคคลต้องการที่จะบรรลุให้ถึงผลลัพธ์ หรือเอาชนะอุปสรรคได้ ซึ่งส่งผลให้บุคคลกระทำเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมาย

2.3.2 ความหมายของการยึดมั่นต่อเป้าหมาย

Hollenbeck & Klein (1987) ได้ให้ความหมายของการยึดมั่นต่อเป้าหมายไว้ว่า คือความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะพยายามบรรลุเป้าหมาย ยืนกรานที่จะทำเป้าหมายให้สำเร็จลุล่วง โดยไม่ลดระดับ หรือละทิ้งเป้าหมาย

Locke & Latham (1990) ได้นิยามการยึดมั่นต่อเป้าหมายไว้ว่า คือการที่บุคคลมีความผูกพัน หรือมีความตั้งใจที่จะทำเพื่อให้บรรลุสู่เป้าหมายโดยไม่คำนึงว่าเป้าหมายจะมาจากแหล่งใด

Yukl & Latham (1978) ได้นิยามการยึดมั่นต่อเป้าหมายไว้ว่า คือการที่บุคคลยอมรับเป้าหมายว่าเป็นเป้าหมายของตน และมีความตั้งใจในการรักษาเป้าหมาย

Wright et al. (1994) ได้ให้ความหมายการยึดมั่นต่อเป้าหมายไว้ว่า การที่บุคคลพิจารณาว่าเป้าหมายเป็นเป้าหมายระดับใด และบุคคลจะพยายามทำให้เป้าหมายสำเร็จแม้จะได้รับผลตอบรับในทางลบ บุคคลยังคงไม่ละทิ้งเป้าหมายเดิม หรือเปลี่ยนไปยังเป้าหมายที่ง่ายกว่า

ผู้วิจัยจึงสรุปและให้ความหมายของการยึดมั่นต่อเป้าหมายไว้ว่า คือการที่บุคคลมีความตั้งใจ ความพยายามในการทำเป้าหมายให้สำเร็จ ไม่ว่าจะเป็นเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย เป้าหมายส่วนบุคคล หรือเป้าหมายที่บุคคลมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย และแม้ว่าจะได้รับผลตอบรับทางลบบุคคลยังคงไม่ละทิ้งเป้าหมายที่ตั้งไว้

ในงานวิจัยนี้ใช้ความหมายของ Hollenbeck & Klein (1987) ได้ให้ความหมายของการยึดมั่นต่อเป้าหมายไว้ว่า คือความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะพยายามบรรลุเป้าหมาย ยืนกรานที่จะทำเป้าหมายให้สำเร็จลุล่วง โดยไม่ลดระดับ หรือละทิ้งเป้าหมาย

2.3.3 ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย

การยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นองค์ประกอบหนึ่งในทฤษฎีการตั้งเป้าหมายนำเสนอโดย Locke & Latham ในปี 1986 Locke เสนอว่า “บุคคลกระทำพฤติกรรมตามเป้าหมายและความตั้งใจของตน” ตามทฤษฎีนี้บุคคลเป็นตัวกลางระหว่างพฤติกรรมกับลักษณะงาน สิ่งจูงใจ การนิเทศน์งาน และการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546)

ในสาขาวิชาการจัดการได้มีการศึกษาเรื่องการตั้งเป้าหมายเช่นกัน โดยเริ่มทำการศึกษาตั้งแต่ช่วงต้นศตวรรษที่ 19 ผู้นำในการศึกษาคือ Taylor ซึ่งกล่าวว่า ปัจจัย 2 ประการที่มีผลต่อแรงจูงใจคือ งาน และโบนัส ภายใต้ระบบของ Taylor ได้อธิบายไว้ว่าผู้ที่จะได้รับโบนัสสูงคือผู้ที่สามารถบรรลุงานได้สำเร็จ โดยแนวคิดของ Taylor ได้มีอิทธิพลต่อระบบการบริหารงานตามเป้าหมาย (Management by Objectives) หรือที่เรียกกันว่า MBO ซึ่งเป็นระบบการสร้างแรงจูงใจโดยกำหนดเป้าหมายของทั้งองค์การและส่งต่อเป้าหมายลงมาถึงระดับจัดการแต่ละระดับ โดยการทำงานที่ทำให้บรรลุในแต่ละระดับจะส่งผลถึงภาพรวมของทั้งองค์การ (เก็บความจาก Locke & Latham, 1990)

2.3.3.1 มิติของเป้าหมาย

เป้าหมายเหมือนกับกระบวนการทางจิตอื่นๆ (Rand, 1969) ซึ่งประกอบไปด้วย 2 มิติหลัก (อ้างถึงใน Locke & Latham, 1990) คือ

มิติที่ 1 เนื้อหาของเป้าหมาย (Goal Content) คือวัตถุประสงค์หลักหรือผลลัพธ์ที่บุคคลมองหา เช่น การซื้อบ้าน การชนะการแข่งขัน การได้คะแนน หรือผลงานที่ดีขึ้น แม้ว่าเนื้อหาของเป้าหมายส่วนใหญ่มักจะเป็นปัจจัยภายนอก แต่บุคคลก็อาจมีเป้าหมายในเชิงจิตวิทยาได้ เช่น ความสุข การมีความภาคภูมิใจในตนเองสูงขึ้น มีความกังวลใจลดลง หรือมีความสงสัยในตนเองลดน้อยลง ในแต่ละบุคคลอาจจะมีเป้าหมายได้หลายอย่างเช่น เป้าหมายในการเติบโตของอาชีพ เป้าหมายในงาน เป้าหมายทางการเงิน เป้าหมายในชีวิตทางสังคม โดยระยะเวลาของเป้าหมายอาจมีระยะเวลาสั้น หรือยาว รวมถึงมีความยาก หรือง่ายแตกต่างกันไป เป้าหมายที่มีความเฉพาะเจาะจง และชัดเจนจะสามารถระบุในเชิงปริมาณได้เช่น พัฒนาผลผลิตให้ได้เพิ่มขึ้น 5 %

มิติที่ 2 คือ ความเข้มข้น (Intensity) คือความพยายามที่ใช้ซึ่งจะนำไปสู่เป้าหมายตามระดับของเป้าหมายที่แต่ละบุคคลตั้งไว้

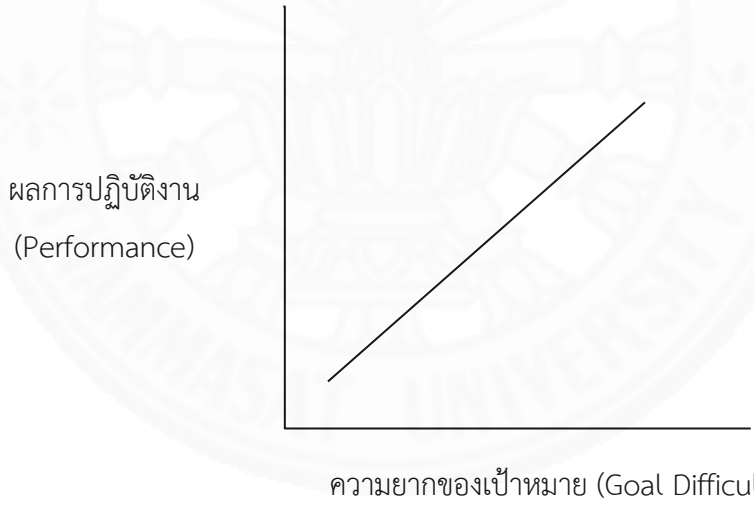
2.3.3.2 ลักษณะของเป้าหมายที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจ

Locke & Latham ได้ทำการศึกษาวิจัย และพบว่าเป้าหมายตามทฤษฎีของ Locke ต้องมีคุณลักษณะ ดังนี้ (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546)

1. มีความเฉพาะเจาะจง (Specific) เป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงจะทำให้บุคคลทำงานได้ดี และมีงานมากกว่าเป้าหมายที่คลุมเคลือ

2. มีความท้าทาย (Challenge) เป้าหมายที่ยากแก่การบรรลุถึงทำให้บุคคลสามารถทำงานได้ดีกว่าเป้าหมายง่ายๆ

จากการศึกษาของ Locke สรุปได้ว่ามีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างระดับความยากของเป้าหมาย และระดับผลการปฏิบัติงาน โดยจากความสัมพันธ์ดังกล่าวจะเห็นได้ว่าบุคคลจะมีผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นตามระดับความยากของเป้าหมายตามภาพที่ 2.4 โดย Locke ได้เรียกความสัมพันธ์นี้ว่า Goal difficulty function

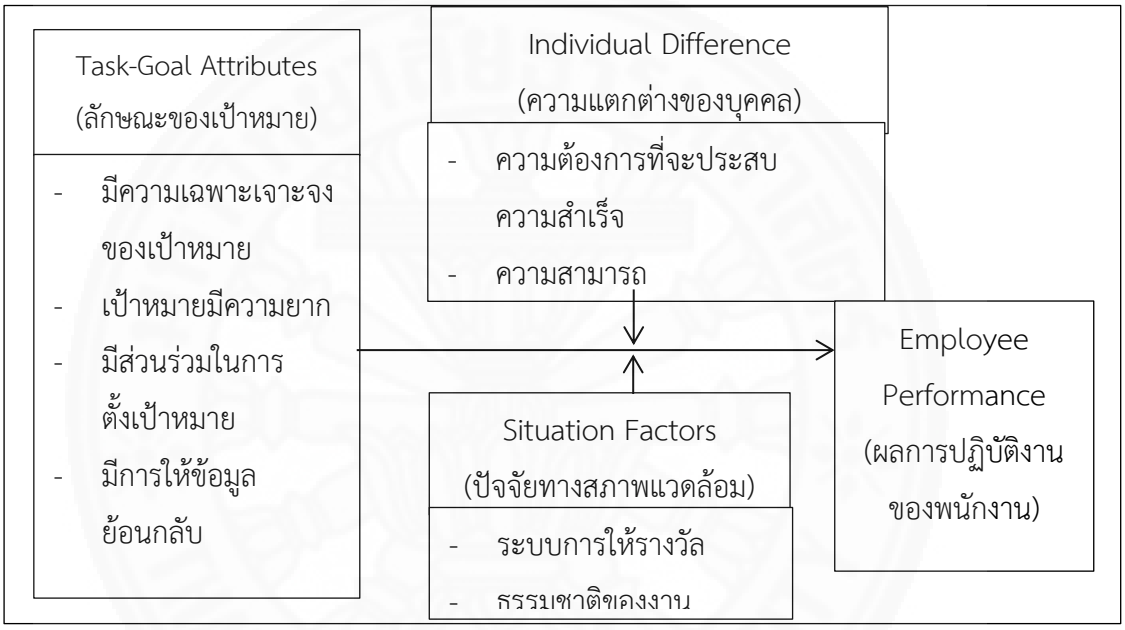


ภาพที่ 2.4 Goal difficulty function *Note.* From *A theory of Goal setting & Task Performance*. (p. 28), by Locke E. A., Latham G. P., Smith K. J. & Wood R. E., 1990, United States of America: Prentice Hall.

3. ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย เกิดการยอมรับ (Accepted) ซึ่งหากมีการร่วมกันตั้งเป้าหมายจะพบว่ามีแนวโน้มที่จะส่งผลให้ผู้ร่วมงานทำได้ตามเป้าหมายที่สูงกว่า

4. มีการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) การให้ข้อมูลย้อนกลับสามารถทำให้ได้ผลงานดีกว่า

ในการศึกษาเรื่องการปรับพฤติกรรมพบว่าข้อมูลป้อนกลับเป็นสิ่งเสริมแรง โดยข้อมูลป้อนกลับต้องมีความชัดเจน เป็นข้อมูลจริงของพฤติกรรม มีความสอดคล้องกับพฤติกรรมทางบวก และการให้ข้อมูลป้อนกลับจะต้องให้ควบคู่กับการเสริมแรง (สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2543)



ภาพที่ 2.5 รูปแบบทั่วไปของทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย *หมายเหตุ*. จาก *พฤติกรรมองค์การ,* โดย สุพานี สฤษฎ์วานิช, 2545, กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

2.3.3.3 กลไกการทำงานของเป้าหมาย

ในการทำความเข้าใจ หรืออธิบายผลของเป้าหมายต้องเข้าใจถึงกระบวนการกลไกในการทำงานของเป้าหมายก่อน โดยเป้าหมายจะส่งผลให้บุคคลมีความตื่นตัว (Arousal) ตามระดับความพยายามที่บุคคลใช้กับงาน และยังส่งผลถึงระยะเวลาที่บุคคลยืนกรานที่จะทำพฤติกรรมจนกว่าจะบรรลุถึงเป้าหมาย เป้าหมายส่งผลต่อทางเลือกโดยบุคคลจะเลือกและลงมือทำในสิ่งที่บุคคลสนใจ และนำไปสู่เป้าหมาย แต่จะมองข้ามกิจกรรมที่ไม่สามารถนำบุคคลไปถึงเป้าหมายได้ เมื่อบุคคลมีเป้าหมาย บุคคลจะแสดงออกผ่านกระบวนการทางตรง 4 กระบวนการ (อ้างถึงใน Locke et al. , 1990 และ 2013)

1. กระบวนการที่หนึ่ง คือ ความพยายาม (Effort) Kahneman (1973) ได้สังเกตว่าความพยายามและความตื่นตัวแปรผันตามความต้องการที่บุคคลมี หากบุคคลมีความปรารถนาสูงบุคคลจะใช้ความสามารถทั้งหมดที่บุคคลมี และบุคคลจะย้ายความสนใจไปยังงานที่มีความปรารถนาสูงและจะลดระดับความสนใจในงานที่มีความปรารถนาต่ำลง

เมื่อมีการคาดหวังเกิดขึ้น บุคคลก็จะทุ่มเทความพยายามมากยิ่งขึ้นในเป้าหมายที่ยากมากกว่าเป้าหมายที่ง่าย บุคคลจะรวบรวมความพยายาม และนำไปใช้ตามสัดส่วนของความยากของเป้าหมาย (Locke, 1986) คนส่วนใหญ่เชื่อว่าถ้าทุ่มเทความพยายามมากจะประสบความสำเร็จมากกว่า (Yates & Kulick, 1977) มีหลักฐานจากงานวิจัยจำนวนมากที่สนับสนุนว่าเป้าหมายเป็นตัวกำหนดความพยายาม โดยได้มีการศึกษาเรื่องความพยายามอยู่หลายกลุ่มการศึกษา

กลุ่มการศึกษาที่หนึ่ง ได้ศึกษางานที่ต้องอาศัยความคงที่ของความสามารถซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความพยายามทางด้านร่างกาย (Directly reflect physical effort) เช่น การงอแขน การกระโดด การยกน้ำหนัก โดยผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าเป้าหมายงานยิ่งยากยิ่งต้องอาศัยความพยายามมาก

กลุ่มการศึกษาที่สอง พบว่าอัตราของผลงานมีความสัมพันธ์เป็นเส้นตรงกับความยากของเป้าหมาย มีการศึกษาความแตกต่างของความพยายามโดยเปรียบเทียบระหว่างเป้าหมายที่ยากและมีความเฉพาะเจาะจง กับเป้าหมายที่จะทำให้ดีที่สุด Bryan & Locke (1967) พบว่าเป้าหมายที่ยากและเฉพาะเจาะจงทำได้เร็วกว่าเป้าหมายที่จะทำให้ดีที่สุด และยังพบอีกว่าในเป้าหมายที่ยากและเฉพาะเจาะจง บุคคลจะรักษาผลงานในเป้าหมายนั้นไม่ตกต่ำไปกว่าผลงานเดิม

กลุ่มการศึกษาที่สาม ศึกษาอัตราความพยายามส่วนบุคคลในเป้าหมายแตกต่างกัน Bryan & Locke (1967) พบว่าในชิ้นงานแบบเดียวกัน หากกำหนดให้มีเป้าหมายเชิงคุณภาพสูง เช่น การทำงานอย่างรวดเร็ว ภายใต้เวลาอันสั้นที่มีอย่างจำกัด บุคคลจะให้ความสนใจสูงกว่าในเป้าหมายเชิงคุณภาพที่ง่าย และมีระยะเวลาในการทำนาน

กลุ่มการศึกษาที่สี่ ศึกษาการพิจารณาความพยายามตามสถานการณ์การทำงานที่ระบุ พิจารณาโดยบุคคลที่สาม โดยMeyer, Konar & Schacht (1983) ให้กลุ่มตัวอย่างทำการอ่านสถานการณ์การทำงาน ซึ่งระบุระดับของเป้าหมายไว้ และให้ทำการประเมินระดับความพยายามที่กลุ่มตัวอย่างคิดว่า หากเป้าหมายระดับนี้ผู้ที่อยู่ในตำแหน่งงานนั้นควรจะต้องแสดงความพยายามระดับใด ผลการศึกษาพบว่าอัตราความพยายามนั้นสัมพันธ์เป็นเส้นตรงกับความยากของเป้าหมาย

2. กระบวนการที่สอง คือ การคงอยู่ (Persistence) คือช่วงเวลาของความพยายามที่มีการรักษาให้คงอยู่ตลอดเวลา โดยทั่วไปจะวัดในรูปแบบของเวลาที่ใช้ในแต่ละกิจกรรม เช่น จำนวนครั้งของความพยายามในการแก้ไขปัญหา การศึกษาโดยส่วนใหญ่จะศึกษาระยะเวลาที่กลุ่มตัวอย่างใช้ หรือจำนวนครั้งที่พยายามทำ ช่วงเวลาในการพยายามนี้อาจสับสนกับความพยายาม (Effort) ซึ่งเป็นกระบวนการเป้าหมายแรก บุคคลอาจใช้ระยะเวลากับงานนานพร้อมกับใช้ความพยายามในการทำสูง (Cannon-Bowers & Levine, 1988) หรือบุคคลอาจใช้ระยะเวลากับงานนานพร้อมกับความพยายามระดับปานกลาง หรือระดับต่ำก็ได้ เมื่อบุคคลมีการวางแผนว่าจะใช้ระยะเวลานานในการทำงาน เช่น 10 ชั่วโมงต่อวัน บุคคลจะวางแผนเพื่อไม่ให้ตนเองล้าจนเกินไป (Ryan, 1974)

งานวิจัยหลายฉบับศึกษาการเรียนรู้โดยวัดระยะเวลาที่ใช้ในการเรียนรู้ แล้วพบว่าหากกลุ่มตัวอย่างมีเป้าหมายที่ชัดเจนจะใช้เวลาในการศึกษาตำรามาก รวมถึงไปศึกษาตำราที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายมากเช่นกัน ซึ่งระยะเวลาในการเรียนรู้แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีเป้าหมายชัดเจน บางงานวิจัยทำการศึกษาเป้าหมายที่ท้าทายและพบว่าเป้าหมายที่ท้าทายจะทำให้บุคคลทำงานโดยใช้เวลานานกว่าเป้าหมายประเภทอื่นๆ และในเป้าหมายที่ง่ายกว่าบุคคลจะหยุดทำได้เร็วกว่าเป้าหมายที่ท้าทาย (Bavelas & Lee, 1977) ขณะที่ Locke & Byan (1969) พบว่า งานที่เพิ่มเข้ามาของบุคคลหากมีเป้าหมายที่ยาก บุคคลจะทำเร็วกว่างานที่มีเป้าหมายง่าย สำหรับเป้าหมายที่แสดงออกในรูปแบบของผลการปฏิบัติงานจะมีการแสดงออกโดยตรง และสังเกตเห็นได้จากระยะเวลาที่ใช้ในงาน ตัวอย่างเช่น งานวิจัยของ Kiech (1978) พบว่านักเรียนที่มีการตั้งเป้าหมายที่มีการตั้งเป้าหมายไว้จะใช้เวลาในการฝึกฝนจริงนานกว่าเวลาในการฝึกฝนของกลุ่มที่ไม่ตั้งเป้าหมายไว้

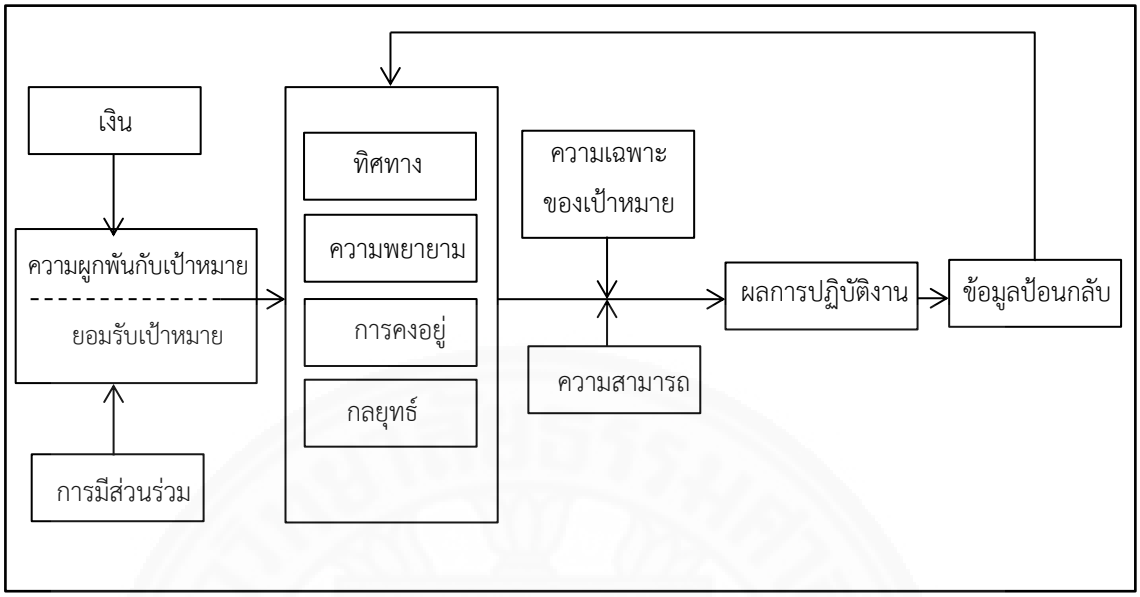
3. กระบวนการที่สาม คือ ทิศทาง (Direction) เป้าหมายจะส่งผลในด้านทิศทางอยู่ 2 ด้าน ด้านแรกคือ การนำ (Orient) เป้าหมายจะนำบุคคลไปยังกิจกรรม หรือสิ่งที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมาย (Goal-relavant activities) บุคคลออกห่างจากกิจกรรมที่ไม่นำไปสู่เป้าหมาย (Goal-irrelavant activities) ด้านที่สองคือ การกระตุ้น (Activate) เป้าหมายจะกระตุ้นความรู้และทักษะที่บุคคลมี โดยทำให้บุคคลสามารถเชื่อมโยงความรู้หรือทักษะเหล่านั้นไปไปยังงานได้

ในการทดลองจำนวนไม่น้อยกล่าวถึงเรื่องความเฉพาะเจาะจงของเป้าหมาย ซึ่งส่งผลต่อทิศทางของความสนใจ และทิศทางของความพยายามอย่างชัดเจน Ryan (1970) กล่าวว่า สาเหตุที่เกิดการเรียนรู้อย่างตั้งใจส่งผลได้ดีว่าการเรียนรู้โดยบังเอิญมีสาเหตุมาจากการเรียนรู้อย่างตั้งใจมุ่งความสนใจอย่างชัดเจนไปยังงาน ซึ่งจะมุ่งให้ทำให้สำเร็จได้มากกว่าในกรณีที่ไม่มีความตั้งใจ จากงานวิจัยของ Kaplan & Rothkopf (1974) ได้ทำการศึกษาการเรียนเรื่องการ

เขียนความเรียงความของนักเรียนพบว่า นักเรียนเรียนรู้จากแหล่งที่ได้รับการบอกให้เรียนรู้ได้ดีกว่าแหล่งที่นักเรียนบังเอิญพบ ในขณะที่มีการศึกษาของ Raynolds, Standiford และ Anderson ในปี 1979 ได้ทำการทดลองการเรียนของนักเรียนโดยให้ชุดคำถามแก่นักเรียนกลุ่มหนึ่ง ซึ่งพบว่ากลุ่มดังกล่าวเรียนแหล่งความรู้ที่เกี่ยวข้องกับชุดคำถามได้ดีกว่ากลุ่มที่ไม่ได้ให้ชุดคำถาม ชุดคำถามจึงเปรียบได้กับเป้าหมาย หรือคำใบ้ที่ให้นักเรียนสนใจว่าสิ่งใดในแหล่งข้อมูลนั้นสำคัญ

4. กระบวนการที่สี่ คือ ความรู้ หรือ กลยุทธ์ของงาน (Knowledge or Task Strategy) ซึ่งเกี่ยวข้องกับกระบวนการการรับรู้ทางธรรมชาติมากกว่ากระบวนการทั้ง 3 ที่กล่าวมาข้างต้น เมื่องานมีความซับซ้อนสำหรับบุคคลเป้าหมายจะส่งผลให้บุคคลสามารถเชื่อมโยงความรู้ที่มีอยู่ที่จำเป็นต่อการบรรลุเป้าหมาย ทางเลือก (Choice) ในกระบวนการเป้าหมายทางตรงจะส่งผลทำให้บุคคลแสดงความพยายาม (Effort) และรักษา (Persist) ความพยายามไว้จนกว่าเป้าหมายจะบรรลุ

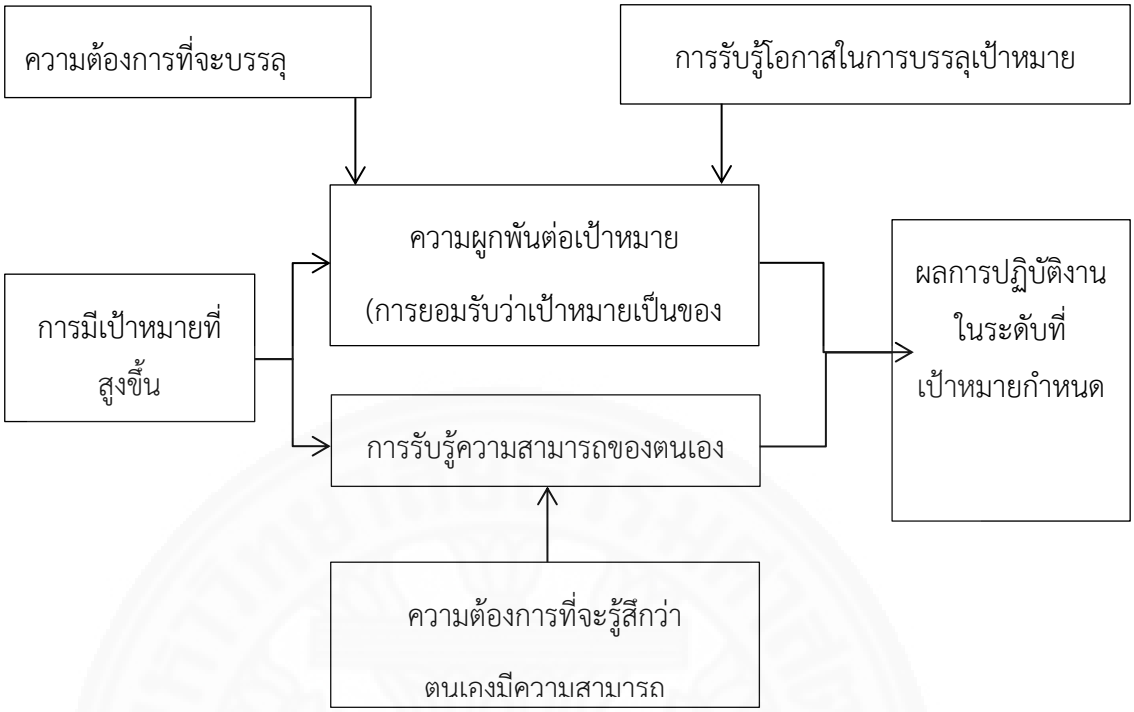
จากลักษณะของเป้าหมาย และกลไกของเป้าหมายที่ Locke (1990) ได้นำเสนอไว้ สามารถนำมาอธิบายได้ตามแผนภาพที่ 2.6 โดย Landy (1985) ได้สรุปให้เห็นได้ว่าเงินรางวัลและการมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายอาจส่งผลให้เพิ่มโอกาสที่เป้าหมายจะได้รับการยอมรับ โดยที่การยอมรับเป้าหมาย (Goal Acceptance) และการผูกพันต่อเป้าหมาย(Goal Commitment) ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงในกลไกการทำงานของเป้าหมายทั้งทิศทาง ความกระตือรือร้นที่จะพยายาม ระยะเวลาการคงอยู่ของความพยายาม และการคิดเชิงกลยุทธ์ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงของกลไกเหล่านี้จะมีผลต่อผลการปฏิบัติงาน เมื่อบุคคลได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับระดับผลงานในปัจจุบัน บุคคลจะสามารถปรับกลไกการทำงานของเป้าหมายทั้งทิศทาง ความพยายาม ระยะเวลาของความพยายาม และกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายได้



ภาพที่ 2.6 แผนภาพของทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย *Note.* From *Psychology of Work Behavior (3rd ed.)*, by Landy F. J., 1985, United States of America: Dorsey.

2.3.3.4 กระบวนการตั้งเป้าหมาย

GreenBerg & Baron (2003) ได้อธิบายกระบวนการของการตั้งเป้าหมายไว้ว่า เมื่อบุคคลมีการตั้งเป้าหมายการทำงานในระดับที่สูงขึ้น บุคคลจะเริ่มทำการประเมินความต้องการและโอกาสที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายก่อนเป็นขั้นตอนแรก ผลจากการประเมินเหล่านั้นจะส่งผลต่อความผูกพันในเป้าหมายให้บุคคลยอมรับว่าเป้าหมายเป็นเป็นหมายของตนเอง ในขั้นตอนที่สองบุคคลจะประเมินว่าหากสามารถบรรลุเป้าหมายได้จะเป็นการเพิ่มระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง เมื่อบุคคลมีการยึดมั่นต่อเป้าหมายประกอบกับมีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง บุคคลจะเกิดแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จได้ โดยอธิบายได้ตามภาพที่ 2.7



ภาพที่ 2.7 สรุปกระบวนการการตั้งเป้าหมาย *Note.* From *Behavior in organizations : understanding and managing the human side of work*, by GreenBerg & Baron, 2003, N.J. : Prentice Hall

2.3.4 การยึดมั่นต่อเป้าหมาย (Goal Commitment)

การยึดมั่นต่อเป้าหมายมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการตั้งเป้าหมาย เนื่องมาจากทั้งองค์การและบุคคลต่างพากันหาวิธีการในการบรรลุเป้าหมาย ซึ่งในมิติของบุคคลมีเป้าหมายในการพัฒนาตนเองและสายอาชีพ ในขณะที่มิติขององค์การต้องการให้บุคลากรมุ่งสู่ความสำเร็จในทิศทางเดียวกันกับองค์การ Locke (1968) กล่าวไว้ว่าบุคคลที่ยุติความพยายามเมื่อเผชิญกับงานหนัก เป็นผู้ที่พิจารณาว่าเป้าหมายนั่นไม่มีโอกาสที่จะบรรลุได้สำเร็จ และไม่พยายามที่จะบรรลุเป้าหมายอีกต่อไป ซึ่งนั่นหมายถึงผู้ที่ไม่ยึดมั่นต่อเป้าหมาย (Hollenbeck et al., 1987)

ในการศึกษาเรื่องทฤษฎีการตั้งเป้าหมายอาจเกิดความสับสนระหว่างการยึดมั่นต่อเป้าหมาย (Goal Commitment) และการยอมรับเป้าหมาย (Goal Acceptance) ซึ่งLocke et al. (1981) ได้ทำการสรุปไว้ว่า การยึดมั่นต่อเป้าหมาย (Goal Commitment) คือความผูกพัน หรือความมุ่งมั่นที่บุคคลเพื่อบรรลุถึงเป้าหมาย ไม่ว่าเป้าหมายจะมาจากแหล่งใดก็ตาม ซึ่งอาจจะเป็นเป้าหมายที่ตั้งด้วยตนเอง (Self-set Goal) เป้าหมายที่มีส่วนร่วมในการตั้ง (Participatively set

Goal) หรือเป้าหมายที่ได้รับมอบหมายมา (Assigned Goal) ในขณะที่การยอมรับเป้าหมาย (Goal Acceptance) เป็นประเภทย่อยของการยึดมั่นต่อเป้าหมาย (Goal Commitment) และหมายถึงเฉพาะเป้าหมายที่ได้รับมอบหมายมาเท่านั้น และการยอมรับเป้าหมาย (Goal Acceptance) ในงานที่ได้รับมอบหมายเป็นเพียงตัวบอกระดับของการยึดมั่นต่อเป้าหมาย เช่น “ตกลง ฉันยอมรับเป้าหมาย” ในการอธิบายลำดับของความผูกพันต่อเป้าหมาย สามารถอธิบายได้จากการที่บุคคลมีความกระตือรือร้นเพื่อไปถึงเป้าหมาย

การยึดมั่นต่อเป้าหมายมีอิทธิพลอย่างมากต่อผลการปฏิบัติงาน บุคคลที่มีการยึดมั่นต่อเป้าหมายอย่างสูงจะมีการทำตามเป้าหมายที่ยากอยู่สูงกว่าคนที่ไม่มีความยึดมั่นต่อเป้าหมาย เนื่องมาจากบุคคลที่ยึดมั่นต่อเป้าหมายนั้นจะแสดงความพยายามมากกว่า และมีความต่อเนื่องในการทำเป้าหมายให้บรรลุมากกว่าบุคคลที่ยึดมั้นเป้าหมายต่ำ (Seijts & Latham, 2000) นอกจากนี้ Locke, Latham & Erez (1988) ยังได้กล่าวไว้ว่า การตั้งเป้าหมายของบุคคลนั้นจะไร้ประโยชน์ หากบุคคลไร้ซึ่งการยึดมั่นต่อเป้าหมาย

2.3.5 การวัดการยึดมั่นต่อเป้าหมาย

ในการวัดการยึดมั่นต่อเป้าหมายสามารถวัดได้ทั้งทางตรง ทางอ้อม หรืออ้างอิงจากผลการปฏิบัติงาน การใช้คำถามโดยตรงเป็นการอนุมานว่ากลุ่มตัวอย่างสามารถสำรวจตนเองถึงระดับของความยึดมั่นได้ โดยให้บุคคลทำการสำรวจระดับความยึดมั่นจากการเลือกสเกลที่บ่งชี้ถึงระดับความยึดมั่น ตัวอย่างคำถาม คุณยึดมั่นกับเป้าหมายที่ได้รับอยู่ในระดับใด หรือคุณยอมรับเป้าหมายที่คุยได้รับมอบหมายมาอยู่ในระดับใด (Earley, 1985, Earley & Kanfer, 1985, Latham & Steele, 1983) จากการศึกษาของ Leifer & McGannon (1986) ได้ใช้คำถามทางตรงในการศึกษากลุ่มตัวอย่างเช่น คุณมีความกระตือรือร้นเท่าใดในการพยายามไปถึงเป้าหมาย และจากการศึกษางานดังกล่าวพบว่าการยึดมั่นต่อเป้าหมายมีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงาน ทางที่สองในการวัดความยึดมั่นในเป้าหมาย คือการวัดทางอ้อม โดยวัดความแตกต่างระหว่างระดับเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย และเป้าหมายส่วนบุคคลที่กลุ่มตัวอย่างพยายามจะไปให้ถึง (Hannan, 1975) จากการศึกษาของ Earley (1985, 1985) พบว่าทั้งการวัดแบบตรงและแบบอ้อมมีความสัมพันธ์กันอย่างสูง (.76 และ .90 ตามลำดับ) การวัดการยึดมั่นต่อเป้าหมายทางที่สาม คือการอ้างอิงจากผลการปฏิบัติงาน Salancik (1977) ได้อ้างว่าพฤติกรรมหรือการกระทำเป็นองค์ประกอบที่จำเป็นต่อความยึดมั่น เป็นสิ่งพิสูจน์ความยึดมั่นได้มากที่สุด และอนุมานได้ว่าเป็นตัววัดที่เที่ยงตรงที่สุด ดังนั้นเมื่อบุคคลมีความยึดมั่นต่อเป้าหมายจะแสดงความพยายามในการบรรลุเป้าหมายมากกว่าเป้าหมายที่

ตนเองไม่ยึดมั่น มีการศึกษาของ Hollenbeck et al. (2001) ที่ทำการศึกษา Meta-analysis การประเมินความยึดมั่นต่อเป้าหมาย โดยมีแบบสอบถามในการวัดการยึดมั่นต่อเป้าหมาย มีทั้งสิ้น 9 ข้อ และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอยู่ที่ .79

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ในกระบวนการตั้งเป้าหมายแม้ว่าบุคคลจะมีการตั้งเป้าหมายไว้ก็ตาม แต่หากบุคคลไม่มีความยึดมั่นต่อเป้าหมายย่อมส่งผลให้ไม่เกิดความพยายามที่จะมุ่งสู่ความสำเร็จที่บุคคลตั้งไว้ ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการยึดมั่นต่อเป้าหมายมีความสำคัญมากในกระบวนการการตั้งเป้าหมาย

2.4 ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance)

2.4.1 ความหมายของผลการปฏิบัติงาน และการประเมินผลงาน

Beach (1970) ได้ให้ความหมายว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการทำงานของบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงความมีศักยภาพ ความรู้ ความสามารถของเขาจากการทำงาน

Bovee (1993) ได้ให้ความหมายว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับความพยายามของบุคคลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์การ

Campbell (1991) ได้ให้คำนิยามของผลการปฏิบัติงาน (Performance) ว่าคือคุณค่าที่เกิดจากพฤติกรรมที่เฉพาะเจาะจงโดยองค์การเป็นผู้นำให้บรรลุสู่เป้าหมายที่สำคัญขององค์การ ดังนั้น ผลการปฏิบัติงานจึงหมายถึงพฤติกรรมในบริบทของการทำงาน ตำแหน่ง บทบาท ที่เต็มไปด้วยคุณค่าที่พฤติกรรมจะนำไปสู่คุณค่านั้น (Millward, 2005)

เมื่อมีการสร้างกรอบความคิดเรื่องผลการปฏิบัติงานจำเป็นต้องแยกแยะความต้องระหว่างองค์ประกอบด้านการกระทำ หรือพฤติกรรม (Action) องค์ประกอบด้านผลลัพธ์ของพฤติกรรม (Outcome) องค์ประกอบด้านการกระทำ หรือพฤติกรรม (Action) คือสิ่งที่บุคคลกระทำในสถานการณ์การทำงาน เช่น การประกอบส่วนของเครื่องจักรรถยนต์ การขายคอมพิวเตอร์ การสอนทักษะการอ่านให้เด็กนักเรียนชั้นประถม ไม่ใช่ทุกพฤติกรรมจะจัดอยู่ภายใต้มโนทัศน์ของผลการปฏิบัติงาน แต่จะจัดเฉพาะพฤติกรรมที่สอดคล้อง เกี่ยวพันกับเป้าหมายขององค์การ ผลการปฏิบัติงานจึงหมายถึง สิ่งที่องค์การจ้างให้บุคคลทำ และทำให้ดี (Campbell et al., 1993, p. 40) ผลการปฏิบัติงานไม่ได้ถูกกำหนดโดยพฤติกรรม แต่ถูกกำหนดโดยกระบวนการพิจารณา และการประเมินผล (Sonnentag & Frese, 2001)

ผลการปฏิบัติงานคือพฤติกรรมที่บุคคลแสดงเพื่อกระทำบางสิ่งในงาน แสดงการกระทำในสภาพแวดล้อมการทำงาน บางคนแสดงพฤติกรรมได้ดีกว่าอีกบุคคลหนึ่ง บางบุคคลแสดงพฤติกรรมได้ดีในบทบาทหนึ่ง แต่ได้ไม่ดีในอีกบทบาทหนึ่ง (Currie, 2006)

วาสนา จันทร์สว่าง (2549) กล่าวว่าการประเมินผลงานในส่วนของการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความเชื่อมโยงองค์ประกอบต่างๆเป็นเรื่องเดียวกัน โดยเชื่อมโยงเป้าหมายในระดับบุคคล หน่วยงาน ให้มีความสอดคล้องกับแผนธุรกิจขององค์การ การประเมินผลงานมีประโยชน์แทบทุกกระบวนการในการบริหารบุคคล เช่น กระบวนการสรรหาและคัดเลือก การปรับตำแหน่งและเงินเดือน การวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (อ้างถึงใน อติพร สมรรถจิตต์, 2556)

ผุสดี รุมาคม (2551, น. 4) ได้ให้ความหมายการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ กระบวนการที่ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องในการประเมินและการบริหารพฤติกรรม (Behavior) และผลที่ได้ (Outcome) จากการปฏิบัติงานของพนักงาน

อลงกรณ์ มีสุทธาและ สมิต สัชฌุกร (2551) การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การประเมินค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ทั้งผลงาน และคุณลักษณะอื่นๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน ภายใต้การสังเกต จดบันทึกและประเมินโดยหัวหน้างาน โดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็นระบบ และมีมาตรฐานแบบเดียวกัน

จากความหมายของผลการปฏิบัติงานข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ผลการปฏิบัติงาน คือผลลัพธ์ของพฤติกรรมที่บุคคลกระทำในงาน โดยผลลัพธ์มีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือการประเมินความสำเร็จของงานที่มีเป้าหมายสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ เพื่อประโยชน์ในการบริหาร และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ความหมายของ อลงกรณ์ มีสุทธาและ สมิต สัชฌุกร (2551) ในการศึกษาวิจัย โดยมีความหมายของว่า การประเมินค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ทั้งผลงาน และคุณลักษณะอื่นๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน ภายใต้การสังเกต จดบันทึกและประเมินโดยหัวหน้างาน โดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็นระบบ และมีมาตรฐานแบบเดียวกัน

2.4.2 วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

อลงกรณ์ มีสุทธาและ สมิต สัชฌุกร (2551) ได้อธิบายวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานว่าเพื่อเป็นแนวทางที่คอยควบคุมให้การดำเนินการเป็นไปอย่างถูกต้องในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการประเมิน ดังนี้

1. เพื่อเป็นเครื่องมือในการพิจารณาความดีความชอบ สำหรับการขึ้นเงินเดือนประจำปีแก่พนักงานให้เป็นไปอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม

2. เพื่อเป็นเครื่องมือในการพิจารณาการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ลดขั้นลดตำแหน่ง โยกย้าย และปลดออกอย่างมีเหตุผล และมีความยุติธรรมแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

3. เพื่อการพัฒนาบุคคล ผลการประเมินจะเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อดีข้อบกพร่องของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อว่าทั้งฝ่ายผู้กำหนดนโยบาย หรือฝ่ายผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงานจะได้พยายามปรับปรุงเพิ่ม เสริมทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นต่องาน

4. เพื่อสริมสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้บังคับบัญชา และพนักงานในกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ขั้นตอนที่ผู้บังคับบัญชา และพนักงานใช้ความพยายามร่วมกันในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน รวมถึงขั้นตอนการแจ้ง การหารือผลการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม จะช่วยก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีซึ่งกันและกันระหว่างพนักงาน และผู้บังคับบัญชา

5. เพื่อปรับปรุงโครงการต่างๆ เกี่ยวกับการบริหารงานด้านบุคคล การประเมินผลการปฏิบัติงานจะช่วยในการพิจารณาว่า การคัดเลือกพนักงานเข้าทำงานได้เหมาะสมเพียงใด โดยเปรียบเทียบกับผลการทำงาน กับผลการทดสอบและความเห็นของผู้สัมภาษณ์ และยังช่วยให้ทราบว่าควรจัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาพนักงานประเภทใด และเมื่อใดอีกด้วย

2.4.3 หลักการที่ดีในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

กิรดา พุ่มพงษ์ (2551) ได้สรุปหลักในการประเมินผลงานไว้ ดังนี้

1. จุดมุ่งหมายที่แท้จริงของการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ มุ่งเน้นพัฒนาคนและพัฒนาหน่วยงาน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาจึงควรนำสิ่งที่ประเมินได้มาพิจารณาเพื่อช่วยเหลือและส่งเสริมผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานมากกว่าที่มุ่งหวังเพื่อนำมาพิจารณาปูนบำเหน็จหรือลงโทษเท่านั้น

2. การประเมินผลการปฏิบัติงานควรเป็นแบบสองทาง ให้ผู้ถูกประเมินได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ตกลงถึงหลักเกณฑ์และวิธีการที่เหมาะสมในการประเมิน แต่ผู้บังคับบัญชามีสิทธิในการตัดสินใจว่าจะทำการประเมินโดยใช้หลักเกณฑ์และวิธีการอย่างไร

3. การประเมินผลการปฏิบัติงาน ควรกระทำอย่างเปิดเผย โดยต้องแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานทราบ

4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน จะต้องกระทำอย่างมีหลักเกณฑ์และวิธีการที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปและเป็นไปตามหลัก

2.4.4 ผู้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผุสดี รุมาคม (2551) กล่าวว่า บุคคลที่ทำหน้าที่ในการประเมินผลการปฏิบัติงานต้องมีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานที่ต้องถูกประเมิน ดังนั้นบุคคลที่ควรเป็นผู้ประเมินได้แก่

1. หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรง

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง เป็นผู้ประเมินที่เหมาะสมในเกือบทุกสถานการณ์ เนื่องจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรงรู้เรื่องเกี่ยวกับงาน รวมถึงผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี ระบบการประเมินมักถูกออกแบบให้เป็นเสมือนเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บังคับบัญชาใช้ในการบริหารผู้ใต้บังคับบัญชา โดยอาศัยการกำหนดเป้าหมาย การให้ข้อมูล (Feedback) การให้รางวัล และการฝึกอบรม การประเมินโดยผู้บังคับบัญชาจะให้ความเป็นธรรมมากกว่าการประเมินโดยผู้ร่วมงาน หรือให้พนักงานประเมินตนเอง เนื่องจากผู้บังคับบัญชาไม่มีส่วนได้ส่วนเสียในการประเมินผู้ใต้บังคับบัญชา

2. ผู้บังคับบัญชาถัดจากหัวหน้างานโดยตรง ผู้บังคับบัญชาที่อยู่เหนือผู้บังคับบัญชาโดยตรงสามารถแสดงบทบาทที่สำคัญในการประเมิน โดยมีหน้าที่ตรวจสอบ ทบทวนการประเมินของหัวหน้า เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ประเมินได้ปฏิบัติตามระเบียบวิธีปฏิบัติที่เหมาะสมในการประเมินบางส่วน และเป็นประโยชน์ในการด้านการบริหาร เช่น การกำหนดค่าตอบแทน และการวางแผนทรัพยากรมนุษย์

3. การประเมินตนเอง ผู้ถูกประเมินมีข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุดเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตนเอง การให้ประเมินตนเองมีข้อดี คือ ผู้ปฏิบัติงานจะทราบข้อมูลของตนในการปฏิบัติงานมากที่สุด จึงน่าจะมีความเที่ยงตรงมากกว่าการประเมินโดยผู้บัคับบัญชาโดยตรง การประเมินตนเองจะมีปัญหาในการบิดเบือน และอคติ การประเมินด้วยวิธีการนี้ขาดความเที่ยงตรงเพราะมีอคติในการประเมินสูงกว่าความเป็นจริงมากกว่าการประเมินโดยผู้บังคับบัญชา และมักจะพบว่ามีผลการประเมินแตกต่างจากผลประเมินของ

4. ประเมินโดยผู้ร่วมงาน การประเมินโดยผู้ร่วมงานจะมีความเที่ยงตรงเมื่อมีผู้ร่วมงานหลายๆคนร่วมทำการประเมิน ซึ่งการประเมินด้วยวิธีนี้สามารถนำไปใช้ในการปริหารได้หลายๆงาน เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การปรับค่าตบแทน แต่อาจจะมีปัญหาเรื่องการยอมรับในความ

เที่ยงตรงของการประเมิน ทั้งพนักงาน และผู้บังคับบัญชามักมีความรู้สึกว่าผู้ร่วมงานไม่มีสิทธิที่จะทำการประเมินผู้อื่น ในสภาพแวดล้อมการทำงานแบบลำดับชั้นเพื่อนร่วมงานอาจมีการบิดเบือนข้อมูลในการประเมินเพื่อให้ตัวเองดูดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประเมินเพื่อตัดสินเรื่องเงินเดือน หรือการเลื่อนตำแหน่ง ดังนั้นการประเมินด้วยวิธีนี้มีจุดอ่อน คือ อคติในเรื่องความสัมพันธ์ ความสนิทสนมคุ้นเคย ซึ่งทำให้ความเที่ยงตรงลดน้อยลง

5. ประเมินโดยผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นวิธีที่มีความสำคัญ และสามารถทำให้เชื่อถือได้ ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถทำให้การวัดมุมมองชัดเจนมากขึ้น วิธีการนี้ยังไม่ค่อยเป็นที่นิยม เนื่องจากผู้บังคับบัญชามักไม่พอใจที่จะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำการประเมิน เพราะคิดว่าตนเองปฏิบัติงานขึ้นตรงต่อผู้บังคับบัญชาระดับถัดไป ไม่ได้ขึ้นตรงต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาอาจเลือกประเมินในประเด็นที่ไม่สำคัญ ไม่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริการงาน แต่อาจจะเลือกประเมินในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับตนเอง เช่น ความใส่ใจ เอาใจใส่ เป็นต้น

5. การประเมินโดยอ้างอิงจากข้อมูลที่มาจากลูกค้า โดยส่วนมากมักใช้กับองค์การที่งานบริการ แต่งานบริการวัดไม่ได้ง่ายดายนัก หรือไม่สามารถวัดโดยเครื่องมือวัดที่ชัดเจน แต่การประเมินโดยลูกค้ามีการนำไปใช้ในด้านต่างๆ เช่น การตัดสินใจเรื่องค่าตอบ แนวความคิดเกี่ยวกับลูกค้านำไปปรับใช้กับผู้รับสินค้าและบริการที่อยู่ภายในองค์การ เช่นเดียวกับผู้รับที่อยู่ภายนอกองค์การ ซึ่งลูกค้าสามารถพิจารณาการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการเพื่อวัตถุประสงค์ในการพัฒนา และการแก้ปัญหา

6. การประเมินโดยผู้สังเกตุการณ์อิสระ นำมาประเมินประเมินการปฏิบัติงานภายใต้สภาพแวดล้อมหนึ่ง เช่น องค์การที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการมักมีผู้สังเกตการณ์เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยผู้สังเกตการณ์จะมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีโอกาสในการสังเกตการปฏิบัติงานภายใต้สภาพแวดล้อม โดยทำการประเมินจากสิ่งที่สังเกตเห็น

7. การประเมิน 360 องศา เป็นการประเมินงานแบบผสม ที่มุ่งเน้นให้ทราบถึงความรู้ ทักษะ ความสามารถ และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานจากข้อมูลหลายๆแหล่ง เพื่อมีความเที่ยงตรงในการประเมินผล มีความถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้มากกว่าการประเมินโดยผู้บังคับบัญชาโดยตรงเป็นอย่างเดียว การประเมิน 360 องศา เป็นการประเมินงานแบบผสมผสานกับหลายวิธีทั้งการประเมินการปฏิบัติงานที่ใช้คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน และการประเมินโดยมุ่งเน้นพฤติกรรมการปฏิบัติงานได้แก่ วิธีการประเมินโดยใช้ผู้ประเมินหลายคน Multiple Rating) การประเมินโดยใช้ผู้ร่วมงาน (Peer Rating) การประเมินตนเอง (Self-Rating) รวมถึงให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเป็นผู้ประเมิน ได้แก่ ลูกค้าภายใน ลูกค้าภายนอก เป็นต้น

2.4.5 แนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

อลงกรณ์ มีสุทธาและ สมิต สัชฌุกร (2551) ได้กล่าวถึงแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

1. การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการประเมินค่าของผลการปฏิบัติงาน มิใช่ประเมินค่าบุคคล (Weigh the work – not worker) ผู้ประเมินจะคำนึงถึงค่าของผลการปฏิบัติงานเท่านั้นมิได้มุ่งเน้นประเมินค่าตัวบุคคล หรือพนักงาน อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติหลักการนี้มักเกิดความสับสนอยู่เสมอ เพราะวิธีการวัดเพื่อการประเมินหลายวิธีมักใช้การประเมินโดยอ้อม โดยวัดพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน เช่น วัดความร่วมมือ ความคิดริเริ่ม ซึ่งในความเป็นจริงเป็นการวัดที่พฤติกรรมของพนักงานมิใช่ตัวของพนักงาน

2. การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาทุกคน เนื่องจากกระบวนการจัดการ ผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชามิได้มีหน้าที่เพียงแต่การวางแผน การจัดการองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งงาน และการประสานงานเท่านั้น แต่ยังมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดการควบคุมงานในหน่วยงานของตนให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บังคับบัญชาจึงต้องคอยติดตามความก้าวหน้าของงานอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งควบคุม ดูแลงานที่ตนมอบหมายสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาไป ดำเนินไปจนบรรลุผลสำเร็จ การจะควบคุมและติดตามงานได้อย่างมีประสิทธิผลนี้ ผู้บังคับบัญชาต้องหามาตรการในการควบคุมและติดตามงาน ซึ่งมาตรการอันหนึ่ง คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานนั่นเอง จึงนับได้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งในความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาทุกคน

3. การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีความแม่นยำในการประเมินผล หมายถึง ความเชื่อมั่น (Reliability) ในผลการประเมิน และความเที่ยงตรง (Validity) ของผลการประเมิน

3.1 ความเชื่อมั่น หมายถึง ความคงเส้นคงวาของผลการประเมิน ในการประเมินหลายๆครั้ง ซึ่งเกิดจาก

ก.) เมื่อผู้ประเมินประเมินบุคคลหลายๆครั้ง และผลที่ออกมาเหมือนกันเช่นนี้มีความคงเส้นคงวา (Consistency) และผู้ประเมินอาจจะกลับมาประเมินอีกหลักงานนั้น 2-4 สัปดาห์ โดยประเมินภายใต้ของเขตของสิ่งที่ปรากฏอยู่เดิม คืองานไม่เปลี่ยนไป และนำไปเทียบกับผลการประเมินเดิม ถ้าผลการประเมินเหมือนกันอีกแสดงว่ามีความคงเส้นคงวา

ข.) เมื่อใช้ผู้ประเมินหลายๆคนคอยสังเกตุผู้ปฏิบัติงานคนเดียวกันในการทำงานและนำผลมาเปรียบเทียบกัน ถ้าสิดคล้องกันแสดงว่ามีความคนเส้นคงวา

3.2 ความเที่ยงตรง หมายถึง ความตรงต่อวัตถุประสงค์ของการประเมิน กล่าวคือการประเมินต้องการให้ผลการประเมินเป็นเครื่องแสดงคุณค่าของคนทำงานที่มีต่อหน่วยงานได้จริง ผลการประเมินปรากฏอยู่ในเกณฑ์ดี หมายความว่าบุคคลทำงานดีจริงๆ เมื่อมีความเที่ยงตรงในเบื้องต้นนี้แล้ว การนำผลประเมินไปใช้ในเรื่องต่างๆเช่น การเลื่อนตำแหน่ง การเพิ่มเงินเดือน การฝึกอบรม ก็จะได้ผลตรงตามที่ต้องการ ไม่ผิดพลาดคลาดเคลื่อน

4. การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีเครื่องมือหลักในการช่วยประเมินที่สำคัญ ได้แก่ ใบกำหนดหน้าที่งาน (Job Description) มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appriasal form) และระเบียบการปฏิบัติงานบุคคลที่ว่าด้วยการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance procedure on performance appriasal)

5. การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีการแจ้งผลการประเมิน และหารือผลการปฏิบัติงานภายหลังจากเสร็จสิ้นการประเมินแล้ว เพื่อให้พนักงานทราบถึงข้อดี ข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของตนในสายตาของผู้ใต้บังคับบัญชา จะได้ปรับปรุงแก้ไขดีขึ้น และเพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความรู้สึก ซักถามข้อข้องใจ ขอคำแนะนำ หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาของตน การแจ้งและหารือผลการปฏิบัติงานจะประสบความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขสำคัญว่าผู้ประเมินจะต้องเป็นผู้แจ้งผลและสามารถทำให้พนักงานผู้รับการประเมินรับรู้และยอมรับผลการประเมินซึ่งนับเป็นภารกิจที่ยากที่สุดในกระบวนการ หรือขั้นตอนในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้แจ้งจึงต้องมีเทคนิค หรือวิธีการที่เหมาะสม คือจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และมีทักษะในการปฏิบัติ การแจ้งและหารือผลการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จนอกจากจะช่วยส่งเสริมขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานแล้ว ยังช่วยส่งเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย

6. การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีการดำเนินการเป็นกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆดังนี้

6.1 กำหนดความมุ่งหมาย หรือวัตถุประสงค์ในการประเมินว่าจะให้มีการประเมินเพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในด้านใด

6.2 เลือกวิธีการประเมินให้เหมาะสม สอดคล้องกับลักษณะงาน และความมุ่งหมายที่ตั้งไว้

6.3 กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ซึ่งกำหนดว่างานที่ผู้ดำรงตำแหน่งหนึ่งๆ จะต้องปฏิบัติงานในช่วงเวลาหนึ่ง ควรจะมีปริมาณ และคุณภาพอย่างไร

6.4 ทำความเข้าใจกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการประเมินให้รู้ทั่วกัน เพื่อความเข้าใจ ยอมรับ และร่วมมือ

6.5 กำหนดช่วงเวลาประเมินให้เหมาะสมกับลักษณะงาน ซึ่งตามปกติจะกำหนดให้ปีละ หนึ่งครั้ง หรือ หกเดือนต่อครั้ง

6.6 กำหนดหน่วยงาน และผู้รับผิดชอบดำเนินการประสานงาน โดยปกติองค์การจะมอบให้หน่วยงานด้านบริหารบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบ

6.7 ดำเนินการควบคุมระบบการประเมินให้เป็นไปตามขั้นตอนต่างๆที่กำหนดไว้

6.8 วิเคราะห์และนำผลการประเมินไปใช้ คือหลักงานผู้ประเมินทำการประเมินแล้วหน่วยงานี่รับผิดชอบจะรวบรวมผลการประเมินจากหน่วยงานต่างๆ มาวิเคราะห์เพื่อประมวลเสนอผู้บริหารในระดับต่างๆ รวมทั้งผู้บังคับบัญชาของแต่ละหน่วยงาน นอกจากนี้ยังมีการแจ้งและหารือผลการปฏิบัติงาน เป็นการสื่อสารกลับ (Feedback) ให้ผู้รับการประเมินทราบด้วย เพื่อปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

6.9 การติดตามผล เป็นขั้นตอนที่พิจารณาว่าผลการประเมินดังกล่าวสามารถนำไปใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ รวมถึงติดตามการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานต่างๆว่าเป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสมเพียงใด ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลต่างๆที่ได้รับกลับไปเป็นข้อมูลย้อนกลับสำหรับระบบการประเมินผลต่อไป

2.4.6 ขอบเขตการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผุสดี รุมาคม (2551) กล่าวว่าปัจจัยที่ผู้บังคับบัญชาทำการประเมินควรจะเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้อง และสามารถประเมินได้ การประเมินที่ถูกต้องที่สุดจะเกิดขึ้นเมื่อผู้บังคับบัญชามุ่งเน้นที่พฤติกรรมของพนักงานในขณะปฏิบัติงานที่สามารถสังเกตุเห็นได้ และผลที่พนักงานทำได้สำเร็จ ในการประเมินผลการปฏิบัติทำการประเมินใน 2 มิติ

2.4.6.1 การประเมินผลที่ได้รับ

การประเมินผลที่ได้รับมีข้อดีคือ สามารถวัดได้ง่าย ในงานบางอย่างมีผลลัพธ์ชัดเจน และวัดได้เป็นตัวเลข เช่น จำนวนที่สามารถผลิตได้ ยอดขาย หรือรายได้รวม แต่บาง

งานไม่สามารถทำได้ จึงต้องใช้ดุลยพินิจในการประเมิน ในการประเมินผลที่ได้รับแบ่งส่วนประกอบพื้นฐานออกเป็น 4 ส่วน คือ

1. ด้านปริมาณ

จำนวนที่สามารถทำได้สำเร็จเปรียบเทียบกับจำนวนที่คาดหวัง หรือตั้งเป้าหมายไว้ พร้อมพิจารณาว่ามีสภาพแวดล้อมที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของพนักงานหรือไม่

2. คุณภาพ

คุณภาพของผลงานที่ทำสำเร็เปรียบเทียบกับคุณภาพที่คาดหวังไว้ และมีความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพและปริมาณอย่างไร เช่นพนักงานบางคนใช้เวลามากเกินไปเพื่อที่จะทำให้งานออกมาสมบูรณ์แบบ ซึ่งส่งผลให้จำนวนผลผลิตที่ต้องการนั้นลดลง

3. ต้นทุน

ต้นทุนที่ใช้เพื่อให้เกิดผล โดยเปรียบเทียบกับงบประมาณ

4. การตรงเวลา

ผลงานเสร็จสิ้นตรงเวลาหรือไม่ ถ้าไม่ตรงเวลา เกิดความล่าช้าเกิดจากสภาพแวดล้อมที่นอกเหนือการควบคุมของพนักงานหรือไม่

2.4.6.2 การประเมินพฤติกรรม

การประเมินปัจจัยด้านพฤติกรรมจะช่วยในการวางแผนพัฒนางานด้านอาชีพของพนักงาน รวมถึงวางแผนปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน ตัวอย่างปัจจัยที่ใช้ในการประเมินด้านพฤติกรรมมีดังนี้

ด้านภาวะผู้นำ

พิจารณาความเต็มใจของพนักงานที่จะให้ทิศทางแก่บุคคลอื่น และความเต็มใจของผู้อื่นที่จะยอมรับและสนับสนุนความพยายามในการเป็นผู้นำของพนักงาน

ด้านการวางแผน

เป็นพยายามที่มองไปข้างหน้า และคิดหาทางในการดำเนินการเพื่อประสบผลสำเร็จ รวมทั้งสามารถดำเนินงานเสร็จสมบูรณ์ตามตารางเวลา

ด้านการแก้ไขปัญหา

พิจารณาความสามารถของพนักงานในการระบุสาเหตุของปัญหา แสวงหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาทางเลือกต่างๆ

ด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

พิจารณาความมีประสิทธิผลของพนักงานในการเข้าไปเกี่ยวข้องกับผู้อื่น พนักงานไวต่อความรู้สึกของผู้อื่นหรือไม่ หรือมีอิทธิพลทำให้เกิดความยุ่งยากในกลุ่มงานหรือไม่

ด้านการจัดลำดับความสำคัญ

พิจารณาทักษะของพนักงานในการเข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องต่างๆ ตามลำดับความเร่งด่วน

ด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

พิจารณาความมีประสิทธิผลของพนักงานในการเข้าไปเกี่ยวข้องกับผู้อื่น พนักงานไวต่อความรู้สึกของผู้อื่นหรือไม่ หรือมีอิทธิพลทำให้เกิดความยุ่งยากในกลุ่มงานหรือไม่

ด้านการติดต่อสื่อสาร

พิจารณาทักษะในการสื่อสาร ในแง่ของความชัดเจนในการสื่อสาร และความครบถ้วนข้อมูลที่ส่งออกไป

2.4.7 สมรรถนะ (Competency)

2.4.7.1 ความหมายของสมรรถนะ (Competency)

Boyatzis (1996) ให้ความหมายของ Competency ไว้ว่าคือ คุณลักษณะที่อยู่ภายในบุคคลซึ่งนำไปสู่หรือเป็นสาเหตุให้ผลงานมีประสิทธิภาพ (อ้างถึงใน กีรติ ยศยิ่งยง, 2549)

Armstrong (1998) ได้อธิบายความหมายของ Competency คือ มิติของพฤติกรรมที่นำไปสู่ผลงานที่ดี ซึ่งหมายถึงพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความสามารถ (Behavioral Competencies) (อ้างถึงใน นิสดาร์ เวชยานนท์, 2549)

Woodruff (1991) แบ่งความหมายของ Competency เป็น 2 นัยยะ คือ นัยยะที่ 1 เป็นความสามารถของบุคคลที่จะปฏิบัติให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด นัยยะที่ 2 เป็นกลุ่มพฤติกรรมของบุคคลที่ถูกเอามาใช้ในการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับด้วยความสามารถ (อ้างถึงใน นิสดาร์ เวชยานนท์, 2549)

สมาคมการจัดการของสหรัฐอเมริกา (American Management Association) ให้คำจำกัดความของ Competency ไว้ว่า เป็นลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในบุคคล มีผลทำให้บุคคลผู้นั้นมีผลงานที่ดีเหนือกว่าผู้อื่น (อ้างถึงใน นิสดาร์ เวชยานนท์, 2549)

จากความหมายของสมรรถนะข้างต้นผู้วิจัยสรุปความหมายของ Competency ว่า คือคุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในบุคคลซึ่งแสดงออกผ่านลักษณะทางพฤติกรรม มีผลต่อการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ และมีผลงานที่เหนือกว่าผู้อื่น ในงานวิจัยครั้งน้ผู้วิจัยใช้คำนิยามเรื่องสมรรถนะของ American Management Association ที่ได้ให้คำจำกัดความของ Competency ไว้ว่า เป็นลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในบุคคล มีผลทำให้บุคคลผู้นั้นมีผลงานที่ดีเหนือกว่าผู้อื่น (อ้างถึงใน นิสดาร์ เวชยานนท์, 2549)

2.4.7.2 แนวคิดของสมรรถนะ

แนวคิดเกี่ยวกับขีดความสามารถ (Competency) เกิดขึ้นในปี คศ. 1972 ที่มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด โดย David McClelland ได้ทำการศึกษาว่าเพราะเหตุใดพนักงานที่อยู่ในตำแหน่งเดียวกันจึงมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ซึ่งได้ข้อสรุปว่า พนักงานนั้นมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน เนื่องมากจาก Competency ในปี 1973 McClelland ได้เขียนบทความเรื่อง Testing competency rather than Intelligence โดยได้เปรียบขีดความสามารถเสมือนภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) ให้คำอธิบายไว้ว่าคุณลักษณะของบุคคลนั้นเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่หนือน้ำ ส่วนของน้ำแข็งที่ลอยโผล่พ้นน้ำเปรียบเสมือนความรู้ (Knowledge) และส่วนของทักษะ (Skills) เช่น ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ ซึ่งเป็นส่วนที่สามารถสังเกตและวัดได้ง่าย ในขณะที่ส่วนที่จมอยู่ใต้น้ำ เป็นส่วนที่มีปริมาณมาก สังเกตเห็นได้ยาก และวัดได้ยากกว่า ได้แก่ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social Role) ภาพลักษณ์ที่มีต่อตนเอง (Self Image) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Traits) และแรงจูงใจ (Motive) ส่วนที่ลอยโผล่พ้นน้าสัมพันธ์กับเชาวน์ปัญญาทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการเรียบรู้ แต่ไม่เพียงพอที่จะทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น บุคคลจึงจำเป็นต้องมีแรงผลักดันเบื้องลึก คุณลักษณะส่วนบุคคล ภาพลักษณ์ที่มีต่อตนเอง บทบาทที่แสดงออกต่อสังคมเพื่อเป็นตัวผลักดันให้มีผลงานที่โดดเด่นได้ (อ้างถึงใน กีรติ ยศยิ่งยง, 2549)

2.4.7.2.1 ประเภทของสมรรถนะ

สมรรถนะ หรือขีดความสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท (อ้างถึงใน กีรติ ยศยิ่งยง, 2549)

1. สมรรถนะขององค์การ (Organizational Competency) คือสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าองค์การมีความสามารถหลักในการดำเนินธุรกิจ หรือกิจกรรมขององค์การอย่างไร และจะทำอะไร เช่น การกำหนดวิสัยทัศน์ และแผนกลยุทธ์องค์การ เป็นต้น

2. สมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ (Human Competency) คือ พฤติกรรม การแสดงออก การใช้องค์ความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน และการรับรู้บทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ เพื่อสนับสนุนขีดความสามารถขององค์การ ให้การดำเนินธุรกิจ หรือกิจกรรมขององค์การประสบความสำเร็จ

2.4.7.2.2 ประเภทของสมรรถนะ

Green (1999) ได้อธิบายขอบเขตของสมรรถนะสามารถแบ่งออกเป็น 4 ขอบเขต คือ (อ้างถึงใน กีรติ ยศยิ่งยง, 2549)

1. สมรรถนะหลัก (Core Copetency) องค์การมีสมรรถนะหลักใดในการดำเนินงาน

2. ค่านิยมหลัก (Core Values) องค์การมีระบบการจัดการบุคลากรอย่างไร และมีบรรยากาศรูปแบบของวัฒนะธรรมองค์การเป็นอย่างไร

3. สมรรถนะด้านความรู้ และทักษะในการทำงาน (Technical knowledge and job skills) บุคลากรนั้นต้องมีความสามารถ ความรู้ ทักษะการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ หรือ การบริหารขององค์การอย่างไรที่จะเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับขีดความสามารถหลัก

4. ขีดความสามารถด้านทักษะ และความสามารถในการแสดงออก (Performance Skill and competencies) องค์การต้องการบุคลาการที่มีลักษณะบุคลิกภาพ การปฏิสัมพันธ์อย่างไร จึงเป็นไปตามรูปแบบเดียวกันกับที่องค์การต้องการ หรือเป็นไปตามวัฒนธรรมหรือค่านิยม ความเชื่อขององค์การ

2.4.7.3 การนำสมรรถนะไปประยุกต์ใช้ในองค์การ

กิจกรรมที่สามารถนำสมรรถนะไปประยุกต์ใช้ในองค์การ มี ดังนี้ (Rylatt & Lohan ,1995 อ้างถึงใน กีรติ ยศยิ่งยง, 2549)

1. การกำหนดกลยุทธ์การวางแผนธุรกิจ

2. การสรรหาและการคัดเลือก (Recruiting and selection) การระบุสมรรถนะที่จำเป็นในการทำงานในระดับต่างๆ ผู้สัมภาษณ์จะสามารถคัดเลือกคนเข้าทำงาน และกลั่นกรองความสามารถบุคคลที่สมัครงานได้ในระดับหนึ่งว่าบุคคลนั้นมีความสามารถตรงกับที่ต้องการหรือไม่

3. การเจรจาต่อรอง

เมื่อองค์การต้องมีการต่อรองค่าตอบแทน การกำหนดสมรรถนะจะช่วยให้พนักงานเข้าใจวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างชัดเจนว่าองค์การต้องการอะไรในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ และสามารถใช้ระดับสมรรถนะนั้นเจรจาต่อรองเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะ หรือการจัดสรรค่าตอบแทน

4. การฝึกอบรม

นำสมรรถนะมาใช้ในการออกแบบการฝึกอบรม โดยองค์การสามารถทราบว่าในปัจจุบันนั้นพนักงานมีขีดความสามารถในระดับใด เมื่อเปรียบเทียบกับสมรรถนะที่กำหนดไว้ของแต่ละตำแหน่งงาน จัดหาวิธีการที่เหมาะสมในการฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรให้มีขีดความสามารถที่สูงขึ้น

5. การพัฒนาอาชีพ

สมรรถนะสามารถช่วยกำหนดระดับการปฏิบัติงานในปัจจุบันเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ต้องการ และใช้ในการวางแผนพัฒนาอาชีพในระยะยาวได้

6. การบริหารผลการปฏิบัติงาน

สมรรถนะที่กำหนดไว้ในแต่ละตำแหน่งงานจะมีระบุถึงตัวอย่างพฤติกรรมที่ต้องการ ทำให้สามารถกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบ แนะนำการปฏิบัติงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นรูปธรรม

7. ระบบข้อมูลทรัพยากรมนุษย์

สมรรถนะเป็นฐานข้อมูลในด้านความต้องการของพนักงานว่าเป็นลักษณะใด และช่วยกำหนดความจำเป็นด้านการฝึกอบรม

8. การจัดทำแผนสืบทอดตำแหน่ง

องค์การมีการวางแผนให้กับพนักงานอย่างเหมาะสมในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และสามารถสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเห็นว่าการพัฒนาขีดความสามารถนั้นจะนำไปสู่ความสำเร็จทางอาชีพของตน

2.4.7.4 สมรรถนะของพนักงานขายในประเภทการค้าระหว่างหน่วยงานธุรกิจกับหน่วยธุรกิจ (Business to Business)

จากบทความของ Lambert et al. (2014) ที่ได้พัฒนาโมเดลสมรรถนะของพนักงานขายในธุรกิจประเภทการค้าระหว่างหน่วยงานธุรกิจกับหน่วยธุรกิจ (Business to Business) โดย Lambert et al. ได้ทำการวิเคราะห์จนได้หมวดหมู่ของสมรรถนะ 10 หมวด ดังนี้

1. สมรรถนะด้านกระบวนการขาย (Sales Process) สมรรถนะด้านกระบวนการขายนี้จำเป็นสำหรับพนักงานขายในระดับต้นในการระบุโอกาสการขาย สร้างความสัมพันธ์ กระตุ้น ปิดการขาย และป้องกันโอกาสการขายต่างๆ

2. สมรรถนะด้านการบริหารจัดการผลงาน (Performance management) สมรรถนะด้านการบริหารจัดการผลงานนี้จำเป็นสำหรับพนักงานขายในระดับต้นในการจัดการผลงานรายบุคคลเพื่อการปรับปรุงกระบวนการขายอย่างต่อเนื่องในเชิงรุก

3. สมรรถนะด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยี (Technology management) สมรรถนะด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีนี้จำเป็นสำหรับพนักงานขายในระดับต้นในการเลือก และการจัดการเทคโนโลยีทางข้อมูล หรือเทคโนโลยีอื่นๆอย่างมีประสิทธิภาพให้สอดคล้องสัมพันธ์กับกระบวนการขาย ผลิตภัณฑ์ หรือธุรกิจ

4. สมรรถนะด้านการบริหารจัดการการเรียนรู้ (Learning Management) สมรรถนะด้านการบริหารจัดการการเรียนรู้นี้จำเป็นสำหรับพนักงานขายในระดับต้นในการเรียนรู้ความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง ความรู้ผลิตภัณฑ์ ทักษะการขายควบคู่ไปกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของตลาด หรือความสัมพันธ์กับลูกค้า

5. สมรรถนะด้านการบริหารจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management) สมรรถนะด้านการบริหารจัดการความสัมพันธ์นี้จำเป็นสำหรับพนักงานขายในระดับต้นในการระบุ สร้าง รักษาความสัมพันธ์ระหว่างคู่ค้าหลักทั้งภายใน และภายนอก

6. สมรรถนะด้านการบริหารจัดการลูกค้า (Customer Management) สมรรถนะด้านการบริหารจัดการลูกค้านี้จำเป็นสำหรับพนักงานขายในระดับต้นในการจัดการกระบวนการซื้อของลูกค้า ระบบ และเงื่อนไขต่างๆ

7. สมรรถนะด้านการบริหารจัดการการโน้มน้าว (Influence Management) สมรรถนะด้านการบริหารจัดการการโน้มน้าวนี้จำเป็นสำหรับพนักงานขายในระดับต้นในการฟัง การพูด การโน้มน้าว การตั้งคำถาม และการเขียนอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้เงื่อนไข

ทางธุรกิจที่เหมาะสม ขณะที่แสดงให้เห็นถึงผลกำไรของคู่ค้าในการนำสินค้าไปขาย ค้นหาความต้องการ ความจำเป็นของบริษัทคู่ค้า

8. สมรรถนะด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk Management) สมรรถนะด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงนี้จำเป็นสำหรับพนักงานขายในระดับต้นในการจัดการช่องว่างของคู่ค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดผลกระทบเชิงลบที่จะเกิดระหว่างกันให้น้อยที่สุด

9. สมรรถนะด้านการบริหารสินค้าและบริการ (Product/Service Administration) สมรรถนะด้านการบริหารสินค้าและบริการนี้จำเป็นสำหรับพนักงานขายในระดับต้นในการสร้างความน่าเชื่อถือ และการเชื่อมั่นในการซื้อการขาย ใช้ความรู้ด้านสินค้าและบริการให้เกิดประโยชน์ในสถานการณ์การขาย การตัดสินใจ

10. สมรรถนะด้านการบริหารการขาย (Sales Administration) สมรรถนะด้านการบริหารการขายนี้จำเป็นสำหรับพนักงานขายในระดับต้นในการรักษาระบบ ยึดมั่นต่อระเบียบและขั้นตอนต่างๆที่เกี่ยวกับบริษัท มีการรายงาน ติดตาม และสร้างกิจกรรมต่างๆในการสนับสนุนเป้าหมายการขาย

2.4.7.5 สมรรถนะของพนักงานขายระดับปฏิบัติการขององค์การแห่งนี้

ในช่วงปี 2556-2557 องค์การแห่งนี้ได้ใช้สมรรถนะ (Competency) ในการพัฒนาบุคลากร และเป็นประโยชน์ในการคัดเลือกเพื่อการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง สมรรถนะที่องค์การแห่งนี้ใช้พัฒนามาจากบริษัทที่ปรึกษา Mercer ซึ่งมีการกำหนด Competency ของพนักงานขายระดับปฏิบัติการไว้ 4 สมรรถนะ โดยแต่ละสมรรถนะนั้นมีความเชี่ยวชาญในระดับ 1

สมรรถนะที่ 1 การบริหารจัดการตราสินค้าและการตลาด (Brand & Marketing Management) หมายถึง สามารถสร้างตราสินค้าและพัฒนาให้เป็นที่รู้จักสู่ตลาด ผ่านกระบวนการวิเคราะห์และทำความเข้าใจตลาดและสินค้า จากข้อมูลที่มีอยู่ในปัจจุบัน และนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

ในความเชี่ยวชาญระดับ 1 พนักงานขายระดับปฏิบัติการต้องมีความเข้าใจในระบบการทำงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการการขายแก่ตัวแทนจำหน่ายได้อย่างถูกต้องตามแนวทาง ขั้นตอน กฎระเบียบ หรือ นโยบายที่องค์กรกำหนด สามารถรวบรวมข้อมูลปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนจำหน่ายในพื้นที่ที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง มีความรู้ความเข้าใจในหลักการ แนวปฏิบัติ และเครื่องมือในการพัฒนาศักยภาพตัวแทนจำหน่ายที่องค์กรมีไว้ สามารถให้คำแนะนำและโน้มน้าวตัวแทนจำหน่ายได้ในเบื้องต้นเกี่ยวกับวิธีการพัฒนา

ที่จะทำให้เกิดการเรียนรู้และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ สามารถทำการอธิบายและตอบคำถามเกี่ยวกับลักษณะผลิตภัณฑ์ที่ตนเองรับผิดชอบให้กับทีมงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ รวมถึงมีความเข้าใจในแผนการบริหารผลิตภัณฑ์ที่รับผิดชอบ และสามารถดำเนินการตามแผน เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

สมรรถนะที่ 2 การบริหารงานขาย (Sales Management) หมายถึง การวางแผน ดำเนินการ และติดตามยอดขายผ่านการบริหารทีมขายที่มีประสิทธิผล

สนใจติดตามข้อมูลของตลาดในพื้นที่รับผิดชอบของตนเอง (แนวโน้มตลาด ความเคลื่อนไหวของคู่แข่ง ร้านค้า ลูกค้า ผู้บริโภค) สามารถวางแผนการขายของตนเองได้เหมาะสมกับพื้นที่

ในความเชี่ยวชาญระดับ 1 พนักงานขายระดับปฏิบัติการต้องสามารถวางแผนเส้นทางการขายที่มีประสิทธิภาพในการใช้เวลาและค่าใช้จ่ายเมื่อเทียบกับเป้าหมายการขายที่จะได้ สามารถรวบรวมข้อมูลความเคลื่อนไหวของตลาด เล็งเห็นถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีม เพื่อบรรลุเป้าหมายการขาย มีทักษะการขายพื้นฐาน เช่น สามารถบอกได้ว่าผู้ซื้อที่แท้จริงในพื้นที่ของตนเองคือใคร มีความรู้ในสินค้า จิตวิทยาการขาย ศิลปะการพูด การเจรจาต่อรอง การนำเสนอและการโน้มน้าวจูงใจ สามารถสร้างและใช้ประโยชน์จากโอกาสในการขายได้เรื่อยๆ จัดลำดับความสำคัญของโอกาสในการขายจัดการกับข้อโต้แย้งของลูกค้า สามารถวิเคราะห์สถานการณ์และเสนอทางเลือก เสนอแนะแนวทางแก้ไขที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้าได้ เข้าใจในจุดประสงค์ของการจัดกิจกรรมทางการขาย และดำเนินการให้ได้ผลลัพธ์ตรงตามเป้าหมาย

สมรรถนะที่ 3 การบริหารช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง การบริหารช่องทางการจัดจำหน่ายในรูปแบบต่างๆ ให้ได้ผลตามเป้าหมาย มีประสิทธิภาพในเชิงตัวเงิน โดยอาศัยพันธมิตรเป็นกลไกหลัก

ในความเชี่ยวชาญระดับ 1 พนักงานขายระดับปฏิบัติการต้องมีความรู้พื้นฐานในนโยบายองค์กรเกี่ยวกับการใช้ช่องทางจำหน่ายต่างๆ รวมทั้งวิธีการเก็บข้อมูลตามดัชนีชี้วัดเกี่ยวกับการคัดเลือก แต่งตั้ง แบ่งกลุ่ม ปรับกลุ่ม จัดการ ตัวแทนจำหน่ายและร้านค้า เพื่อนำมาประสานงานหรือใช้ในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานประจำของตนเอง สามารถจัดเก็บและทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่รับผิดชอบ (จำนวนประชากร รายได้ ตัวแทนจำหน่ายและร้านค้าประเภทต่างๆ พฤติกรรมการบริโภค ความเคลื่อนไหวของคู่แข่ง) สามารถนำความรู้มาใช้ในงานประจำของตนเองได้ สามารถเสนอแนะวิธีการขยายการขายในพื้นที่ที่ตนเองดูแลได้ทั้งที่เป็นช่องทางใหม่และช่องทางเก่าของคู่แข่ง

สมรรถนะที่ 4 การบริหารสินค้า หมายถึง ความสามารถในการวิเคราะห์พฤติกรรมหรือแนวโน้มพฤติกรรมการซื้อที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงกำหนดและดำเนินกลยุทธ์ในการบริหารสินค้า การจัดแสดงหรือการบริหารสินค้าในคลังของคู่ค้าเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับสินค้าของบริษัทและบรรลุเป้าหมายของบริษัท

ในความเชี่ยวชาญระดับ 1 พนักงานขายระดับปฏิบัติการต้องมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับความหมาย หลักการและปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญของการบริหารสินค้า รวบรวมข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการวางแผนบริหารสินค้า สามารถระบุจุดแข็ง จุดอ่อนของแผนการบริหารสินค้าที่ตนรับผิดชอบเมื่อเปรียบเทียบกับการบริหารสินค้าของคู่แข่งได้อย่างน่าสนใจ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดแสดงสินค้าหรือระบุจุดแข็ง จุดอ่อนของการปฏิบัติงานจัดแสดงสินค้าได้ถูกต้องตามหลักการจัดเรียงสินค้าที่ดีและทำให้สินค้าอยู่ในสภาพที่พร้อมขายอยู่เสมอ และปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารสินค้าของบริษัทในคลังสินค้าของคู่ค้าได้ถูกต้องตามหลักการบริหารสินค้าคงคลังที่ดีทำให้สินค้าของบริษัทมีเพียงพอต่อการขาย

2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยทำการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ต้องการศึกษา ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความสามารถ ผลการปฏิบัติงาน และการยึดมั่นต่อเป้าหมาย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและการรับรู้ความสามารถที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน โดยมีการยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อ

2.5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับผลการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยทำการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ซึ่งพบงานวิจัยในต่างประเทศที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองตัว ผู้วิจัยจึงของกล่าวถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

Riggle et al. (2009) ได้ทำการศึกษา Meta-analysis ที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ ความผูกพันต่องาน ผลการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการลาออก โดยทำการศึกษางานวิจัยทั้งหมดตั้งแต่ช่วงพฤษภาคม ปี 1986 จนถึงสิงหาคม ปี 2006 ซึ่งประกอบไปด้วยการศึกษาจำนวน 167 การศึกษา ผลจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับผลการปฏิบัติงานพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .26

Arshadi & Hayavi (2013) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Effect of Perceived Organizational Support on Affective Commitment and Job Performance: Mediating role of OBSE กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือพนักงานจำนวน 318 คนจากบริษัท National Iranian Drilling Company (NIDC) โดยทำการศึกษาตัวแปรต้นคือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และตัวแปรตามคือผลการปฏิบัติงาน และความผูกพันทางด้านจิตใจกับองค์การ (Affective Commitment) โดยมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีกับองค์การเป็นตัวแปรสื่อ ผลจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับผลการปฏิบัติงานพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับผลการปฏิบัติงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .62 ($p < .01$)

Jin & Zhong (2014) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Contextual Factors Affecting The Influence Of Perceived Organizational Support On Team Innovative Performance ในงานวิจัยได้ศึกษาตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การผสมผสานองค์ความรู้ (Knowledge Integration) ผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม (Innovative Performance) ซึ่งได้ทำการศึกษาในทีมวิจัยทางด้านวิทยาศาสตร์ซึ่งได้รับทุนจากกระทรวงศึกษาของประเทศจีน ในช่วงปี 2004-2011 โดยทำการสุ่มได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 342 ทีม จาก 32 จังหวัด ผลจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับผลการปฏิบัติงานพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานในเชิงจิตพิสัย (Subjective) และเชิงเป้าหมาย (Objective) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .33 และ .41 ตามลำดับ

Cullen et al. (2014) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Employees' Adaptability and Perceptions of Change-Related Uncertainty: Implications for Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, and Performance ในงานวิจัยได้ศึกษาตัวแปรการเปลี่ยนแปลงที่ทำให้รู้สึกถึงความไม่มั่นคง (Change related-uncertainty) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน โดยทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม กลุ่มแรกจำนวน 147 คนจากบรัษัททางด้านเภสัชกรรม และกลุ่มที่สองเป็นพนักงานในศูนย์กระจายสินค้าของบริษัทจำนวน 389 คน ในการศึกษาครั้งนี้ Cullen et al. ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับผลการปฏิบัติงานเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่ 1 ซึ่งผลจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับผลการปฏิบัติงานพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .39

Shen et al. (2014) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Linking perceived organizational support with employee work outcomes in a Chinese context: Organizational identification as a mediator กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือพนักงานจำนวน 450 คน ประกอบด้วยพนักงานระดับหัวหน้างานจำนวน 153 คน และพนักงานใต้บังคับบัญชาจำนวน 297 คนจาก 13 บริษัทในประเทศจีน โดยทำการศึกษาตัวแปรต้นคือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และตัวแปรตามคือผลการปฏิบัติงาน และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และเอกลักษณ์ขององค์การเป็นตัวแปรสื่อ ผลจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับผลการปฏิบัติงานพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับผลการปฏิบัติงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .37 ($p < .01$)

ในงานวิจัยภายในประเทศ พบการศึกษาในตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และผลการปฏิบัติงานมีอยู่น้อย ผู้วิจัยขอยกตัวอย่างงานวิจัยของ ปริญดา วิรานุวัตร (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องผลของภาวะผู้นำ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของทีมเรือในกิจการเดินเรือ: กลไกการทำงานที่มีความผูกพันด้านจิตใจเป็นตัวแปรสื่อ โดยกลุ่มตัวอย่างคือทีมเรือขนส่งสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์ ปิโตเลียมเหลวขนาดไม่เกิน 6000 Dead Weight Ton ที่เดินเรือในเขตน่านน้ำไทย และในบริเวณชายฝั่งประเทศใกล้เคียง จำนวน 45 ทีมจากทั้งหมด 9 บริษัท ผลจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับผลการปฏิบัติงานพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของทีม $r= .473$ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การส่งผลกับผลการปฏิบัติงานของทีมอยู่โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การส่งผลโดยรวมเท่ากับ .340 ($p<.01$)

จากการทบทวนงานวิจัยข้างต้นเพียงพอที่จะสรุปความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์การกับผลการปฏิบัติงานได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

2.5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพกับผลการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยทำการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพกับผลการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบการศึกษาที่การรับรู้ความสามารถของตนเองกับผลการปฏิบัติงาน และงานวิจัยที่ศึกษาตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพกับตัวแปรอื่น โดยผู้วิจัยจึงของกล่าวถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.5.2.1 การรับรู้ความสามารถของตนเองกับผลการปฏิบัติงาน

การรับรู้ความสามารถของตนเองตามทฤษฎีของ Bandura คือ การประเมินความสามารถ ศักยภาพของบุคคลในการปฏิบัติงาน การมุ่งสู่เป้าหมาย หรือผลลัพธ์ มีอิทธิพลต่อกระบวนการ 4 กระบวนการหลัก คือ กระบวนการคิด กระบวนการจูงใจ กระบวนการด้านความรู้สึก และกระบวนการเลือก การรับรู้ความสามารถของตนเองจึงเป็นตัวกำหนดว่าบุคคลจะรู้สึกอย่างไร คิดอย่างไร มีการโน้มน้าวตนเองอย่างไร และแสดงพฤติกรรมอย่างไร งานวิจัยมากมายได้นำทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของ Bandura มาเป็นพื้นฐานในการศึกษาหาความสัมพันธ์การรับรู้ความสามารถของตนเองกับผลการปฏิบัติ

Jones & Sheppard (2011) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Self-efficacy and clinical performance: A physiotherapy example โดยทำการศึกษาในกลุ่มนักศึกษากายภาพบำบัดชั้นปีที่ 3 จำนวน 32 คน แบ่งเป็นกลุ่มควบคุม (กลุ่มที่ไม่ได้รับการอบรมเพิ่มเติมนอกเหนือจากวิชาพื้นฐานในการรักษา) และกลุ่มทดลองกลุ่มละ 16 คน (กลุ่มที่ได้รับฝึกฝนในสถานการณ์จำลองเพิ่มเติมนอกเหนือจากวิชาพื้นฐานในการรักษา) ในการศึกษาจะเปรียบเทียบผลจากชุดคำถามการรับรู้ความสามารถของตนเองกับคะแนนการรักษาที่บันทึกรายสัปดาห์โดยอาจารย์ จากการศึกษาพบว่าทั้งสองกลุ่มมีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและผลคะแนนการรักษา

Klassen & Tze (2014) ได้ทำการศึกษา Meta-analysis เรื่อง Teachers' self-efficacy, personality, and teaching effectiveness โดยวิเคราะห์การศึกษา 43 การศึกษามีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 9216 คน ซึ่งจากการศึกษาดังกล่าวพบว่า Self-efficacy มีผลต่อผลประเมินการสอนมากที่สุด

Carpenter & Clayton (2014) ได้การศึกษาเรื่อง Measuring the relationship between self-efficacy and math performance among first-generation collegebound middle school students โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 897 คน แบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่มคือกลุ่มนักเรียนที่มีผู้ปกครองได้รับการศึกษาในมหาวิทยาลัย (Non first-generation) และ กลุ่มนักเรียนที่ไม่มีผู้ปกครองได้รับการศึกษาในมหาวิทยาลัย (First-generation) ในงานวิจัยชิ้นนี้ได้ใช้แบบสอบวัด Sources of Self-Efficacy in Mathematics (SSEM) เพื่อวัดการรับรู้ความสามารถทางคณิตศาสตร์ของ Usher และ Pajares ซึ่งพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองทางคณิตศาสตร์เป็นตัวแปรพยากรณ์ที่สำคัญในการทำนายผลการเรียนคณิตศาสตร์ในชั้นเรียน เมื่อนักเรียนมีการรับรู้ความสามารถของตนเองเพิ่มขึ้นส่งผลให้มีผลการเรียนคณิตศาสตร์เพิ่มขึ้นตามมา

Khedhaouria, GurAu & Torres (2015) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Creativity, self-efficacy, and small-firm performance: the mediating role of entrepreneurial orientation โดยศึกษากลุ่มตัวอย่าง 256 คนซึ่งเป็นเจ้าของบริษัทขนาดเล็กชาวฝรั่งเศส ซึ่งจากการศึกษาพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลงานของบริษัท (Firm Performance)

จากการทบทวนงานวิจัยภายในประเทศ พบว่ามีผู้วิจัยจำนวนไม่น้อยได้ทำการศึกษาตัวแปรเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเอง อาทิ

กรรณิการ์ สุขชารี (2548) ได้ศึกษาเรื่องความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง และการรับรู้ความสามารถของตนเองกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เวิลด์ อีควิปเม้นท์ จำกัด ประชากรที่ทำการศึกษาจำนวน 189 คน พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

สมชาย อินทรมงคล (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง บุคลิกภาพ เชาวน์อารมณ์ กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายในกลุ่มบริษัทที่ประกอบธุรกิจขายสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 251 คน ศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองตามกระบวนการขาย 5 ขั้นตอน ครอบคลุมกระบวนการขาย 5 ขั้นตอน คือ การเตรียมตัวก่อนเข้าพบลูกค้า (Pre-approach) การเข้าพบลูกค้า (Approach) การเสนอขาย (Presentation) การเผชิญข้อโต้แย้ง (Meeting Objection) และการปิดการขาย (Closing the Sale) ซึ่งพบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกผลการปฏิบัติงานทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ

กิรดา พุ่มพงษ์ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน กับผลการปฏิบัติงานของลูกจ้างคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 195 คน เป็นลูกจ้างประจำจำนวน 116 คน และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 79 คน ของคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวก กับผลการปฏิบัติงาน ($r = .622$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วัฒนมาศ ปั้นแตง (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเองและการกำหนดเป้าหมายที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานผลิตกางเกงยีนส์แห่งหนึ่ง โดยทำการศึกษาเชิงทดลอง มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 32 คน ผลงานวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการกำหนดเป้าหมายในการทำงานไม่ปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ต่อกัน พนักงานที่มี

เป้าหมายในการทำงานจะมีผลปฏิบัติงานที่ดีกว่าพนักงานที่ไม่มีเป้าหมายในการทำงาน และพบความแตกต่างระหว่างผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีระดับการรับรู้ความสามารถตนเองสูง กับพนักงานที่มีระดับการรับรู้ความสามารถตนเองต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

งานวิจัยของดรุณี คลี่บัวแก้ว (2554) ได้ทำการศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานและการได้รับการพัฒนาการทำงานเป็นทีมที่พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของฝ่ายช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 313 คน ได้ทำการศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเอง 4 ด้านคือ ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน ด้านการเป็นตัวแบบให้กับผู้อื่น ด้านการพูดโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น และด้านการสร้างความรู้สึกทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่น พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (r = .671) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานด้านการประเมินความสามารถในการทำงานของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง (r = .587) การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานด้านการเป็นตัวแบบให้กับผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง (r = .529) การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานด้านการพูดโน้มน้าวจิตใจผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง (r = .534) การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานด้านการสร้างความรู้สึกทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (r = .612)

จากงานวิจัยข้างต้นผู้วิจัยพบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน โดยบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างจากบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ

2.5.2.2 การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพกับผลการปฏิบัติงาน

Rigotti et al. (2008) ได้ทำการศึกษาเรื่อง A Short Version of the Occupational Self-Efficacy Scale: Structural and Construct Validity Across Five Countries โดยนำเครื่องมือวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupatonal Self-efficacy) ของ Schyns & Collani (2002) ได้นำข้อคำถามทั้งหมด 8 ข้อ โดยเลือกมาใช้เพียง 6 ข้อ ไปศึกษาในประเทศเยอรมัน สวีเดน เบลเยี่ยม อังกฤษ และสเปน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบการรับรู้ความสามารถของพนักงานในประเทศที่ต่างกันได้ โดยได้ทำการศึกษา

ความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถของตนเองทางด้านอาชีพกับตัวแปรผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์การ ผลการศึกษาพบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองทางด้านอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในงานในประเทศทั้ง 5 ประเทศที่ทำการสำรวจ การรับรู้ความสามารถของตนเองทางด้านอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับความผูกพันในองค์การทุกประเทศที่ทำการสำรวจ ยกเว้นในประเทศอังกฤษ และการรับรู้ความสามารถของตนเองทางด้านอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับผลการปฏิบัติงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .32, .58, .43, .44 และ .45 ตามลำดับ

2.5.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยึดมั่นต่อเป้าหมายกับผลการปฏิบัติงาน

การยึดมั่นต่อเป้าหมายมีบทบาทสำคัญในการตั้งเป้าหมายเป็นอย่างมากดังเช่น Locke, Latham & Erez (1988) ได้กล่าวไว้ว่า การตั้งเป้าหมายจะไร้ประโยชน์ หากไร้การยึดมั่นต่อเป้าหมาย ซึ่งการยึดมั่นต่อเป้าหมายแตกต่างจากการยอมรับเป้าหมาย เนื่องจากการยอมรับเป้าหมายที่มอบหมายให้โดยผู้อื่นอาจไม่สามารถบอกได้ว่าบุคคลต้องมีความผูกพัน หรือยึดมั่นทางใจกับเป้าหมาย

งานวิจัยของ Hoegl & Parboteeah (2006) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการยึดมั่นต่อเป้าหมายของทีมงาน โดยได้กล่าวไว้ในงานวิจัยว่าการยึดมั่นต่อเป้าหมายของทีมงานมีความสัมพันธ์โดยตรงในทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของทีมงาน ตาม Locke et al. (1988) ได้กล่าวยืนยันไว้ว่าประสิทธิภาพของการตั้งเป้าหมายนั้นจะเกิดขึ้นได้ขึ้นอยู่กับการยึดมั่นต่อเป้าหมายที่มี หากไม่มีการยึดมั่นต่อเป้าหมายแล้ว แม้ว่ามีการตั้งเป้าหมายเกิดขึ้นก็ไร้ประโยชน์ การยึดมั่นต่อเป้าหมาย สัมพันธ์ทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของทีมงาน ยกตัวอย่างเช่น ทีมงานที่มีความยึดมั่นต่อเป้าหมายสูงจะสนับสนุนผลการปฏิบัติงานของทีมด้วยการที่สมาชิกในทีมแสดงความพยายามอย่างมาก (Hackman,1987) และเพิ่มความร่วมมือในการทำงาน (Hoegl and Gemuenden, 2001; Sethi and Nicholson, 2001) งานวิจัยดังกล่าวได้ทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่เป็นทีมนักพัฒนาซอฟท์แวร์จำนวน 145 ทีมจากบริษัทพัฒนาซอฟแวร์ในประเทศเยอรมันนี ซึ่งผลจากงานวจัยพบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างการยึดมั่นต่อเป้าหมายของทีมงาน และผลการปฏิบัติงานของทีมงานในงานที่ต้องอาศัยนวัตกรรมสูง

ในปี 2011 Seijts & Latham ได้ทำการศึกษาเรื่อง The Effect of Commitment to a Learning Goal, Self-Efficacy, and the Interaction Between Learning Goal Difficulty and Commitment on Performance in a Business Simulation โดยศึกษา

การยึดมั่นต่อเป้าหมายที่เป็นตัวแปรสื่อระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง และผลการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า การยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง และผลปฏิบัติงาน

Aubé & Rousseau (2011) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Interpersonal aggression and team effectiveness: The mediating role of team goal commitment โดยทำการศึกษาตัวแปรพฤติกรรมการก้าวร้าวระหว่างบุคคล (Interpersonal aggression) ความยึดมั่นต่อเป้าหมายของทีม (Team Goal Commitment) ผลการปฏิบัติงานของทีม (Team Performance) และการอยู่รอดของทีม (Team Viability) โดยได้ทำการศึกษา 97 ทีมงาน (มีจำนวนสมาชิก 341 คน และหัวหน้างาน 97 คน) ผลการศึกษาพบว่า ความยึดมั่นต่อเป้าหมายของทีมเป็นตัวแปรสื่อระหว่างความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการก้าวร้าวระหว่างบุคคล กับผลการปฏิบัติงานของทีม และการอยู่รอดของทีม

Porter & Latham (2013) ได้ทำการศึกษาเรื่อง The Effect of Employee Learning Goals and Goal Commitment on Departmental Performance โดยศึกษาตัวแปรประเภทของเป้าหมาย ได้แก่ ประเภทเป้าหมายเพื่อการเรียนรู้ ประเภทเป้าหมายเพื่อผลการปฏิบัติงาน และ ประเภทเป้าหมายเพื่อทำให้ดีที่สุด ตัวแปรการยึดมั่นต่อเป้าหมาย (Goal commitment) และผลการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของหัวหน้างาน โดยผลการศึกษาพบว่าการยึดมั่นต่อเป้าหมายและผลการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญ

Aubé, Brunelle & Rousseau (2014) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Flow experience and team performance: The role of team goal commitment and information exchange โดยศึกษาตัวแปรการถ่ายทอดประสบการณ์ (Flow Experience) ผลการปฏิบัติงานของทีม (Team Performance) ความยึดมั่นต่อเป้าหมายของทีม (Team Goal Commitment) การแลกเปลี่ยน (Information Exchange) โดยทำการศึกษาทีมงานจำนวน 85 ทีม (มีสมาชิกทั้งหมด 395 คน ขนาดของทีม 4-6 คน) ซึ่งเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี จากโรงเรียนทางด้านธุรกิจในแคนาดา ผลการศึกษาพบว่าความยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างถ่ายทอดประสบการณ์ (Flow Experience) และผลการปฏิบัติงานของทีม (Team Performance)

งานวิจัยของวรัญญพร ปานแสน (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ความผูกพันต่อเป้าหมาย และวิธีการสร้างอิทธิพลที่ส่งผลการปฏิบัติงาน

ของนักธุรกิจอิสระในธุรกิจขายตรงหลายชั้น ได้ทำการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักธุรกิจอิสระ จำนวน 240 คน พบว่าบุคคลที่มีความยึดมั่นต่อเป้าหมายสูงกว่าจะมีผลในการปฏิบัติงานที่ดีกว่าบุคคลที่มีความยึดมั่นต่อเป้าหมายต่ำ

ดังนั้น จากงานวิจัยข้างต้นผู้วิจัยจึงอนุมานว่าการยึดมั่นต่อเป้าหมายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน และเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถกับผลการปฏิบัติงาน

2.5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการยึดมั่นต่อเป้าหมาย

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยยังไม่พบงานวิจัยที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระกว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการยึดมั่นต่อเป้าหมาย ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอกล่าวถึงงานวิจัยที่ได้ทำการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับตัวแปรอื่นๆ ดังนี้

2.5.4.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับตัวแปรอื่น

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการยึดมั่นต่อองค์การ

ผู้วิจัยทำการทบทวนวิทยานิพนธ์ภายในประเทศ และวารสารต่างประเทศพบว่างานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการยึดมั่นต่อองค์การ ดังนี้

เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร์ (2548) ได้ทำการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมองค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การ และความตั้งใจในการลาออก โดยทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลศิริราช จำนวน 500 คน ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทุกด้านสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์การอยู่ที่ r=.345 (p<.01) และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกอย่างมีนัยสำคัญ r=-.505 (p<.01) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 11.4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ทำการศึกษาในงานวิจัยนี้แบ่งเป็น 5 ด้านคือด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้และโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอารมณ์ ด้านการปฏิบัติงาน โดยมีผลการศึกษาวิจัยรายด้าน ดังนี้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์การโดยรวมอยู่ที่ .317 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้และโอกาสก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพัน

องค์การโดยรวมอยู่ที่ .277 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในงานก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์การโดยรวมอยู่ที่ .176 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านจิตอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์การโดยรวมอยู่ที่ .280 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์การโดยรวมอยู่ที่ .308

จริยา หอมกรุ่น (2549) ได้ทำการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาบริษัทประกันแห่งหนึ่ง โดยศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทประกันแห่งหนึ่งจำนวน 227 คน จากการศึกษาพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดนรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ที่ r=.55 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ในงานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากงอค์การด้าน 3 ด้าน คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรมในองค์การ ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงาน ซึ่งพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .46 , .41 และ .27 ตามลำดับ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .43 , .28 และ .26 ตามลำดับ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .51 , .39 และ .34 ตามลำดับ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรมในองค์การ ด้านสภาพการทำงานสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 31

นิชาภา ปัญจมาวัฒนา (2550) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีสายวิชาการ และสายวิชาชีพอื่น จำนวน 290 คน โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ได้ทำการศึกษาเป็น 5 ด้าน คือด้านผลตอบแทนสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในงาน ด้านจิตอารมณ์ และด้านการปฏิบัติงาน โดยมีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .91 โดยผลจากการศึกษาพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .551 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจที่ระดับ .514 ด้านการคงอยู่ที่ระดับ .151 และด้านบรรทัดฐานที่ระดับ .373 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนสวัสดิการ และด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่และด้านบรรทัดฐาน ในขณะที่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในงาน และด้านจิตอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ และด้านบรรทัดฐาน นอกจากนี้ตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านการปฏิบัติงานสามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 34.6

รมิดา น่วมเกตุ (2555) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ คุณลักษณะของงาน และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานประจำฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานประจำฝ่ายทรัพยากรบุคคล จำนวน 230 คน โดยในงานวิจัยได้ทำการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ 5 ด้าน คือ คือด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้และโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอารมณ์ ด้านการปฏิบัติงาน ผลจากศึกษาพบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมและความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอย่างมีระดับนัยสำคัญอยู่ที่ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .549 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้และโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอารมณ์ ด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอย่างระดับมีนัยสำคัญอยู่ที่ .01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .318, .478, .329, .465 และ .376 ตามลำดับ

งานวิจัยของ Hochwarter et al. (2003) พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นในองค์การ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .57

Deconinck & Johnson (2009) ได้ทำการศึกษาเรื่อง The Effects Of Perceived Supervisor Support, Perceived Organizational Support, And Organizational Justice On Turnover Among Salespeople กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือพนักงานขายจำนวน 392 คน โดยทำการศึกษาตัวแปรความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ผลการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความตั้งใจในการลาออก โดยผลจากการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการ

รับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (β = 0.35, t = 6.04, p < 0.01) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นในองค์การ (β = 0.34, t = 5.58, p < 0.01)

Panaccio & Vandenberghe (2009) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Perceived organizational support, organizational commitment and psychological well-being ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน และผู้จัดการ จำนวน 220 คน โดยทำการศึกษา 2 ช่วง คือช่วงที่ 1 ทำการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความผูกพันในองค์การ ช่วงที่ 2 ทำการศึกษาความเป็นอยู่ที่ดี และความเครียดในการทำงาน โดยมีระยะเวลาห่างกัน 1 ปี จากการศึกษษความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความผูกพันในองค์การพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันในองค์การ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .63

Riggle et al. (2009) ได้ทำการศึกษา Meta-analysis และพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันกับองค์การโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .71

Luxmi & Yadav (2011) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Perceived organizational support as a predictor of organizational commitment and role stress ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นแพทย์ในอินเดียจำนวน 332 คน โดยทำการศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความผูกพันในองค์การ และความเครียดในบทบาท ซึ่งพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันในองค์การ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .593

Arshadi & Hayavi (2013) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Effect of Perceived Organizational Support on Affective Commitment and Job Performance: Mediating role of OBSE กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือพนักงานจำนวน 318 คนจากบริษัท National Iranian Drilling Company (NIDC) โดยทำการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน และความผูกพันทางด้านจิตใจกับองค์การ (Affective Commitment) โดยมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีกับองค์การเป็นตัวแปรสื่อ ผลจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการยึดมั่นทางจิตใจกับองค์การพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับการยึดมั่นทางจิตใจกับองค์การโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .86 (p < .01)

Garg & Dhar (2014) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Effects of stress, LMX and perceived organizational support on service quality: Mediating effects of organizational commitment กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือพนักงานโรงแรมขายเล็ก และขนาดกลาง จำนวน 540 คน โดยทำการศึกษาความเครียดในงาน (Job stress) การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้างานละพนักงาน (Leader-Member Exchange) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived of Organization Support) ที่มีต่อคุณภาพของการบริการ โดยมีความยึดมั่นในองค์การเป็นตัวแปรสื่อ ผลจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความยึดมั่นในองค์การพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นในองค์การโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .541 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

Ahmed & Nawaz (2015) ได้ทำการศึกษา Meta-Analysis เกี่ยวกับแหล่งกำเนิด และผลลัพธ์ของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ โดยทำการศึกษางานวิจัยทั้งหมด 170 การศึกษา (มี 176 ความสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับแหล่งกำเนิด และ 208 ความสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับผลลัพธ์ของการรับรู้การสนับสนุน) ผลจากการศึกษาพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .67

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความผูกพันในงาน

วรางคณา แก้วมณี (2554) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการของโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 198 คน ซึ่งพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญอยู่ที่ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ .391 โดยจากงานวิจัยได้ทำการศึกษารับรู้การสนับสนุนจากองค์การ 3 ด้านคือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า และด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการวิจัยพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทั้ง 3 ด้านสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญอยู่ที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .368, .230 และ .396 ตามลำดับ

Caesensa & Stinglhamberb (2014) ได้ทำการศึกษาเรื่อง The relationship between perceived organizational support and work engagement: The role of self-efficacy and its outcomes ศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของบริษัท 2 บริษัทที่ให้บริการเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และบริษัทที่ให้บริการคำปรึกษาด้านการธนาคาร โดยมีกลุ่ม

ตัวอย่างจำนวน 342 คน ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนและความผูกพันในงานโดยมีการรับรู้ความสามารถเป็นตัวแปรสื่อ ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสัมพันธ์ทางบวกโดยตรงกับความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญอยู่ที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .39

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ในงานวิจัยของ วรางคณา แก้วมณี (2554) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดย โดยจากงานวิจัยพบว่ารับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญอยู่ที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .359

Shen et al. (2014) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Linking perceived organizational support with employee work outcomes in a Chinese context: Organizational identification as a mediator กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือพนักงานจำนวน 450 คน ประกอบด้วยพนักงานระดับหัวหน้างานจำนวน 153 คน และพนักงานใต้บังคับบัญชาจำนวน 297 คนจาก 13 บริษัทในประเทศจีน โดยทำการศึกษาตัวแปรต้นคือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และตัวแปรตามคือผลการปฏิบัติงาน และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และเอกสักษณ์ขององค์การเป็นตัวแปรสื่อ ผลจากการศึกษาพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .31 ($p < .01$)

Arshadi & Hayavi (2013) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Effect of Perceived Organizational Support on Affective Commitment and Job Performance: Mediating role of OBSE กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือพนักงานจำนวน 318 คนจากบริษัท National Iranian Drilling Company (NIDC) โดยทำการศึกษาตัวแปรต้นคือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และตัวแปรตามคือผลการปฏิบัติงาน และความผูกพันทางด้านจิตใจกับองค์การ (Affective Commitment) โดยมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีกับองค์การเป็นตัวแปรสื่อ ผลจากการศึกษาพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .87 ($p < .01$)

การศึกษา Meta-Analysis ของ Ahmed & Nawaz (2015) ผลจากการศึกษาพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .48

4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความพึงพอใจในงาน

AlZalabani & Modi (2014) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Impact of Human Resources Management Practice and Perceived Organizational Support on Job Satisfaction: Evidence from Yanbu Industrial City, KSA โดยศึกษาตัวแปรระเบียบปฏิบัติในการบริหารงานทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management Practice) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และความพึงพอใจในงาน งานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาในสี่องค์การใหญ่ในซาอุดิอาระเบียโดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 376 คน AlZalabani และ Modi ได้กำหนดให้ตัวแปรระเบียบปฏิบัติในการบริหารงานทรัพยากรบุคคลประกอบไปด้วย เงื่อนไขสภาพการทำงาน จำนวนชั่วโมงในการทำงาน ค่าจ้าง ทัศนคติที่มีต่องาน กระบวนการการจัดการภายใน การฝึกอบรมและพัฒนา การสื่อสาร ลักษณะงาน การทำงานเป็นทีม การสรรหาว่าจ้าง การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การมีส่วนร่วมของพนักงาน ความแตกต่างระหว่างระดับบริหารและพนักงาน ส่วนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การแบ่งเป็น การที่พนักงานรับรู้ถึงการแสดงความห่วงใยในพนักงาน รับรู้การเป็นที่ยอมรับในผลงานจากองค์การ รับรู้ว่าเป้าหมายขององค์การและเป้าหมายส่วนบุคคลไปในทิศทางเดียวกัน รับรู้การช่วยเหลือจากองค์การ โดยผลการศึกษาพบว่าระเบียบปฏิบัติในการบริหารงานทรัพยากรบุคคล และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

Armstrong-Stassen & Ursel (2009) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Perceived organizational support, career satisfaction, and the retention of older workers ได้ทำการศึกษา 2 การศึกษา ในการศึกษาแรกทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในระดับจัดการ และผู้ชำนาญการที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไปจำนวน 239 คน การศึกษาที่สองทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไปจำนวน 421 คน งานวิจัยนี้พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานในทั้ง 2 การศึกษาโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .21 และ .23

ในปี 2010 Kwak et al. ได้ทำการศึกษาเรื่อง Relationship of job satisfaction with perceived organizational support and quality of care among South

Korean nurses ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลจำนวน 557 คนจากโรงพยาบาลจำนวน 23 แห่ง ได้ศึกษาตัวแปรต้นคือ ความเหนื่อยล้าในการทำงาน การสนับสนุนจากองค์การ คุณภาพการรักษา และตัวแปรตามคือความพึงพอใจในงาน ผลจากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสนับสนุนจากองค์การ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .36 (p< .001)

Gok, Karatuna & Karaca (2015) ได้ทำการศึกษาเรื่อง The Role of Perceived Supervisor Support and Organizational Identification in Job Satisfaction ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเลขานุการทางด้านการรักษาพยาบาลจำนวน 549 คนที่ทำงานในโรงพยาบาลในอิสตันบูล ได้ศึกษาตัวแปรต้นคือ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Perceived Supervisor Support) เอกลักษณ์ขององค์การ (Organizational Identification) และตัวแปรตามคือความพึงพอใจในงาน ผลจากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .721 (p< .01)

Cullen et al. (2014) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Employees' Adaptability and Perceptions of Change-Related Uncertainty: Implications for Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, and Performance ในงานวิจัยได้ศึกษาตัวแปรการเปลี่ยนแปลงที่ทำให้รู้สึกถึงความไม่มั่นคง (Change related-uncertainty) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน โดยทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม กลุ่มแรกจำนวน 147 คนจากบริษัททางด้านเภสัชกรรม และกลุ่มที่สองเป็นพนักงานในศูนย์กระจายสินค้าของบริษัทจำนวน 389 คน ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มมีผลเหมือนกัน คือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .44 และ .59 ตามลำดับ

Riggle et al. (2009) ได้ทำการศึกษา Meta-analysis เรื่อง A meta-analysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20 years of research ผลการศึกษาพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .61

งานวิจัยของ Hochwarter et al. (2003) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Perceived organizational support as a mediator of the relationship between politics perceptions and work outcomes ผลจากการศึกษาพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .56

การศึกษา Meta-Analysis ของ Ahmed & Nawaz (2015) เรื่อง Antecedents and outcomes of perceived organizational support: a literature survey approach ผลจากการศึกษาพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .52

งานวิจัยของ Caesensa & Stinglhamberb (2014) ได้ทำการศึกษาเรื่อง The relationship between perceived organizational support and work engagement: The role of self-efficacy and its outcomes ผลการศึกษาพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสัมพันธ์ทางบวกโดยตรงกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญอยู่ที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .54

จากการทบทวนงานวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์กับการยึดมั่นต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่องาน และการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ แม้จะไม่มีงานวิจัยที่สนับสนุนความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการยึดมั่นต่อเป้าหมาย แต่ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเป้าหมายที่บุคลากรได้รับในการทำงานสะท้อนถึงเป้าหมายขององค์การ หากบุคลากรมีความยึดมั่นต่อองค์การ มีความผูกพันในงานแล้ว บุคลากรย่อมแสดงความพยายามที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์การ ดังนั้นผู้วิจัยจึงอนุมานว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยึดมั่นต่อเป้าหมาย

2.5.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพกับการยึดมั่นต่อเป้าหมาย

ผู้วิจัยทำการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพกับการยึดมั่นต่อเป้าหมาย ผู้วิจัยพบการศึกษาบางส่วนที่ศึกษาตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเองกับการยึดมั่นต่อเป้าหมาย และงานวิจัยที่ศึกษาตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพกับตัวแปรอื่น ผู้วิจัยจึงของกล่าวถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.5.5.1 การรับรู้ความสามารถของตนเองกับการยึดมั่นต่อเป้าหมาย

การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) ได้มีการกล่าวถึงใน Locke et al. (1990) ว่าทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเองที่เป็นทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของ Bandura มีความหมายกว้างกว่าความคาดหวัง โดยการรับรู้ความสามารถคือการประมาณความสามารถของบุคคลในปัจจัยต่างๆ เช่น ความสามารถ ความพยายาม ความสามารถในการปรับตัว ภาระงาน สภาพในสถานการณ์ต่างๆ และ อื่นๆ

การรับรู้ความของตนเองสามารถวัดโดยการให้บุคคลประเมินระดับความมั่นใจในการบรรลุผลการปฏิบัติงานแต่ละระดับ ไม่ใช่วัดความสัมพันธ์ในระดับความยากของเป้าหมาย จากงานวิจัยของ Locke et al. (1984) พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง มีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่มีเป้าหมายสูงจะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองที่สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเป้าหมายต่ำกว่า กลุ่มที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองที่สูงจะมีผลการปฏิบัติงานที่สูงด้วย นอกจากนี้ในปีการศึกษาปีเดียวกันของ Locke et al. ยังพบว่าความคาดหวัง (Expectacy) และการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) มีบทบาทต่อผลการปฏิบัติงาน โดยได้นำเสนอไว้ว่า ความคาดหวัง (Expectacy) และการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) หากมีอยู่สูงจะนำไปสู่การมีการยึดมั่นต่อเป้าหมาย (Goal- commitment) ที่สูงตามมา (Locke et al., 1990)

ในปี 2000 Pajares, Britner & Valiante ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง Relation between Achievement Goals and Self-Beliefs of Middle School Students in Writing and Science ได้ทำการศึกษา 2 งานวิจัย งานวิจัยแรกทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 497 คน งานวิจัยที่สองทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 281 คน โดยผลการวิจัยทั้ง 2 ฉบับพบว่า การกำหนดเป้าหมายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถของตนเองอย่างมีนัยสำคัญ

Seijts & Latham (2011) ได้ทำการศึกษา The Effect of Commitment to a Learning Goal, Self-Efficacy, and the Interaction Between Learning Goal Difficulty and Commitment on Performance in a Business Simulation โดยทำการศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรีธุรกิจ จำนวน 128 คน พบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและผลการปฏิบัติงานโดยมีการยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อ

2.5.5.2 การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพกับตัวแปรอื่น

1. การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพกับความผูกพันในองค์การ

In-Jo Park & Heajung Jung (2015) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Relationships Among Future Time Perspective, Career And Organizational Commitment, Occupational Self-Efficacy, And Turnover Intention โดยทำการศึกษาตัวแปรด้านมิติเวลาในอนาคต (Future Time Perspective) การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupational Self-Efficacy) ความผูกพันในองค์การ (Organizational Commitment) ความผูกพันในงาน (Career Commitment) และความตั้งใจในการลาออก (Turnover Intention) โดยทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานประจำจำนวน 555 คน จากหลากหลายประเภท

อุตสาหกรรม ซึ่งผลการศึกษาพบการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในองค์การ และความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญ

2. การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพกับความผูกพันในงาน

Schyns & von Collani (2002) ได้ทำการศึกษาเรื่อง A new occupational self-efficacy scale and its relation to personality constructs and organizational variables ในงานวิจัยดังกล่าวมีการศึกษาอยู่ 3 การศึกษา การศึกษาแรกทำการศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupational Self-efficacy) กับปัจจัยส่วนบุคคลอื่นๆ เช่น การรับรู้ความสามารถของตนเองทั่วไป (General Self-efficacy) ความภาคภูมิใจในตนเอง (self-esteem) เป็นต้น ในการศึกษาที่สองทำการศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupational Self-efficacy) กับความต้องการในงาน (Task Demand) การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้า-สมาชิก (Leader-Member exchange) และความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ในการศึกษาที่สามศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupational Self-efficacy) กับความผูกพันทางใจ (Affective Commitment) ในที่นี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงเฉพาะการศึกษาที่สอง และสาม โดยในการศึกษาที่สอง Schyns & von Collani (2002) ได้ทำการศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupational Self-efficacy) กับความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานจำนวน 326 คน ซึ่งต้องดำรงตำแหน่งที่ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชาในสายการบังคับบัญชาของตน ผลการศึกษาพบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupational Self-efficacy) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับกับความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์อยู่ที่ .31 ในขณะที่การศึกษาที่สามทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คนที่เป็นทั้งพนักงานในโรงงาน และพนักงานบริษัท พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupational Self-efficacy) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางใจ (Affective Commitment) ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์อยู่ที่ .38

Chaudhary, Rangnekar & Barua (2013) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Engaged Versus Disengaged: The Role Of Occupational Self-Efficacy. โดยทำการศึกษาตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupational Self-efficacy) และความผูกพันในงาน (Work engagement) ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานตั้งแต่ระดับล่างจนถึงระดับสูง จำนวน 126 คน ผลการศึกษาพบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupational Self-efficacy) สามารถทำนายความผูกพันในงานได้ และยังสามารถจำแนกความต่างของพนักงานที่มีความผูกพัน และไม่ผูกพันกับงานได้

Chaudhary, Rangnekar & Barua (2012) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Relationships between occupational self efficacy, human resource development climate, and work engagement โดยทำการศึกษาตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupational Self-efficacy) บรรยากาศการพัฒนาในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human resource development climate) และความผูกพันในงาน (Work engagement) ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานจำนวน 150 คนซึ่งเป็นทั้งผู้จัดการ และพนักงานระดับปฏิบัติการจากองค์การในอินเดีย ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupational Self-efficacy) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน (Work engagement) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .671

3. การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพกับความพึงพอใจในงาน

Paggi & Jopp (2015) ได้ทำการศึกษา Outcomes of occupational self-efficacy in older workers โดยทำการศึกษาตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupational Self-efficacy) กับความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) โดยทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 313 คน พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupational Self-efficacy) สามารถทำนายความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) ได้

2.6 เหตุผลในการตั้งสมมติฐานในงานวิจัย

2.6.1 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับผลการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้ทำจากการค้นคว้าทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับผลการปฏิบัติงานพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานดังตัวอย่างในงานวิจัยต่อไปนี้

Hochwarter et al. (2003) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Perceived organizational support as a mediator of the relationship between politics perceptions and work outcomes ศึกษาตัวแปรการรับรู้การเมืองในองค์การที่มีต่อผลลัพธ์ในการทำงานซึ่งประกอบไปด้วย ผลการปฏิบัติงาน ความเครียด ความผูกพันในองค์การ และความพึงพอใจในงาน โดยมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นตัวแปรสื่อ โดยกลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 311 คน ผลจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับผลการปฏิบัติงานพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .24

Riggle et al. (2009) ได้ทำการศึกษา Meta-analysis ที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ ความผูกพันต่องาน ผลการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการลาออก โดยทำการศึกษางานวิจัยทั้งหมดตั้งแต่ช่วงพฤษภาคม ปี 1986 จนถึงสิงหาคม ปี 2006 ซึ่งประกอบไปด้วยการศึกษาจำนวน 167 การศึกษา ผลจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับผลการปฏิบัติงานพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .26

Arshadi & Hayavi (2013) ได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานจำนวน 318 คนจากบริษัท National Iranian Drilling Company (NIDC) โดยทำการศึกษาตัวแปรต้นคือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และตัวแปรตามคือผลการปฏิบัติงาน และความผูกพันทางด้านจิตใจกับองค์การ (Affective Commitment) โดยมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีกับองค์การเป็นตัวแปรสื่อ ผลจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับผลการปฏิบัติงานพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับผลการปฏิบัติงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .62 ($p < .01$)

Jin & Zhong (2014) ได้ทำการศึกษาตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การผสมผสานองค์ความรู้ (Knowledge Integration) ผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม (Innovative Performance) ซึ่งได้ทำการศึกษาในทีมวิจัยทางด้านวิทยาศาสตร์ซึ่งได้รับทุนจากกระทรวงศึกษาของประเทศจีน ในช่วงปี 2004-2011 โดยทำการสุ่มได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 342 ทีม จาก 32 จังหวัด ผลจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับผลการปฏิบัติงานพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานในเชิง

จิตพิสัย (Subjective) และเชิงเป้าหมาย (Objective) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .33 และ .41 ตามลำดับ

Cullen et al. (2014) ได้ทำการศึกษาตัวแปรการเปลี่ยนแปลงที่ทำให้รู้สึกถึงความไม่มั่นคง (Change related-uncertainty) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน โดยทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม กลุ่มแรกจำนวน 147 คนจากบริษัททางด้านเภสัชกรรม และกลุ่มที่สองเป็นพนักงานในศูนย์กระจายสินค้าของบริษัทจำนวน 389 คน ในการศึกษาครั้งนี้ Cullen et al. ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับผลการปฏิบัติงานเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่ 1 ซึ่งผลจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับผลการปฏิบัติงานพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .39

Shen et al. (2014) ได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานจำนวน 450 คน ประกอบด้วยพนักงานระดับหัวหน้างานจำนวน 153 คน และพนักงานใต้บังคับบัญชาจำนวน 297 คนจาก 13 บริษัทในประเทศจีน โดยทำการศึกษาตัวแปรต้นคือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และตัวแปรตามคือผลการปฏิบัติงาน และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และเอกสักษณ์ขององค์การเป็นตัวแปรสื่อ ผลจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับผลการปฏิบัติงานพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับผลการปฏิบัติงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .37 ($p < .01$)

ในงานวิจัยภายในประเทศพบการศึกษาของ ปริญดา วิรานุวัตร (2550) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องผลของภาวะผู้นำ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของทีมเรือในกิจการเดินเรือ: กลไกการทำงานที่มีความผูกพันด้านจิตใจเป็นตัวแปรสื่อ โดยกลุ่มตัวอย่างคือทีมเรือขนส่งสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์ ปิโตเลียมเหลวขนาดไม่เกิน 6000 Dead Weight Ton ที่เดินเรือในเขตน่านน้ำไทย และในบริเวณชายฝั่งประเทศใกล้เคียง จำนวน 45 ทีมจากทั้งหมด 9 บริษัท ผลจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับผลการปฏิบัติงานพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของทีม $r= .473$ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การส่งผลกับผลการปฏิบัติงานของทีมอยู่โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การส่งผลโดยรวมเท่ากับ .340 ($p<.01$)

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การใน Meta-analysis ของ Rhoades & Eisenberger (2002) พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมี 3 ปัจจัยหลัก คือ ปัจจัยด้านความยุติธรรมในองค์การ ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และ

ปัจจัยด้านรางวัลและสภาพในการทำงาน โดยปัจจัยที่สามประกอบไปด้วยด้านการจ่ายค่าตอบแทนและการเลื่อนตำแหน่ง ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการมีอิสระในการดำเนินงาน ความเครียดในบทบาทหน้าที่ ด้านการฝึกอบรม และด้านขนาดขององค์การ จากการทบทวนงานวิจัยข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในรายด้าน โดยเลือก 3 ด้านหลักจากผลการศึกษาของ Rhoades & Eisenberger (2002) และเลือกด้านอื่นๆเพิ่มเติมอีก 2 ด้าน โดยแยกย่อยออกมาจากปัจจัยด้านรางวัลและสภาพในการทำงาน ดัง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ผู้วิจัยต้องการศึกษามีทั้งสิ้น 5 ด้าน คือ ด้านความยุติธรรม ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านการเรียนรู้และโอกาสในการเติบโต จากผลการศึกษาจากงานวิจัยที่ยกตัวอย่างมาข้างต้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

สมมติฐานที่ 1.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

สมมติฐานที่ 1.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

สมมติฐานที่ 1.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

สมมติฐานที่ 1.4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

สมมติฐานที่ 1.5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การการด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

2.6.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพกับผลการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้ทำจากการค้นคว้างานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) กับผลการปฏิบัติงานมีอยู่จำนวนมากในขณะที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupational Self-efficacy) กับผลการปฏิบัติงานมีอยู่ไม่มากนัก ผู้วิจัยจึงขอกล่าวถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2 ส่วนคือ

2.6.2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับผลการปฏิบัติงาน

Meta-analysis ของ Robert & Virginia ในปี 2014 เรื่อง Teachers' self-efficacy, personality, and teaching effectiveness จากการศึกษาดังกล่าวพบว่า Self-efficacy มีผลต่อผลประเมินการสอนมากที่สุด

งานวิจัยของ Khedhaouria et al. (2015) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Creativity, self-efficacy, and small-firm performance: the mediating role of entrepreneurial พบว่า Self-efficacy มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลงานของบริษัท (Firm Performance)

งานวิจัยของ Carpenter & Clayton (2014) ได้การศึกษาเรื่อง Measuring the relationship between self-efficacy and math performance among first-generation collegebound middle school พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองทางคณิตศาสตร์เป็นตัวแปรพยากรณ์ที่สำคัญในการทำนายผลการเรียนคณิตศาสตร์ในชั้นเรียน เมื่อนักเรียนมีการรับรู้ความสามารถของตนเองเพิ่มขึ้นส่งผลให้มีผลการเรียนคณิตศาสตร์เพิ่มขึ้นตามมา

งานวิจัยของ Jones & Sheppard (2011) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Self-effi cacy and clinical performance: A physiotherapy example พบว่า ทั้งสองกลุ่มนั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและผลคะแนนการรักษา

งานวิจัยของดรุณี คลี่บัวแก้ว (2554) ได้ทำการศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานและการได้รับการพัฒนาการทำงานเป็นทีมที่พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของฝ่ายช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

งานวิจัยของกรรณิการ์ สุขชารี (2548) ได้ศึกษาความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง และการรับรู้ความสามารถของตนเองกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เวิลด์ อีควิปเม้นท์ จำกัด พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

งานวิจัยของสมชาย อินทรมงคล (2548) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง บุคลิกภาพ เชาวน์อารมณ์ กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายในกลุ่มบริษัทที่ประกอบธุรกิจขายสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวมนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกผลการปฏิบัติงานทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ

กิรดา พุ่มพงษ์ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน กับผลการปฏิบัติงานของลูกจ้าง คณะเกษตรศาสตร์ พบว่า การรับรู้ความสามารถในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวก กับผลการปฏิบัติงาน

2.6.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพกับผลการปฏิบัติงาน

Rigotti et al. (2008) ได้ทำการศึกษาเรื่อง A Short Version of the Occupational Self-Efficacy Scale: Structural and Construct Validity Across Five Countries โดยนำเครื่องมือวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupatonal Self-efficacy) ของ Schyns & Collani (2002) ได้นำข้อคำถามทั้งหมด 8 ข้อคำถามมาเลือกมาใช้เพียง 6 ข้อ และนำไปศึกษาในประเทศเยอรมัน สวีเดน เบลเยี่ยม อังกฤษ และเสปน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบการรับรู้ความสามารถของพนักงานในประเทศที่ต่างกันได้ โดยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถของตนเองทางด้านอาชีพกับตัวแปรผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์การ ผลการศึกษาพบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองทางด้านอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในงานในประเทศทั้ง 5 ประเทศที่ทำการสำรวจ การรับรู้ความสามารถของตนเองทางด้านอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับความผูกพันในองค์การทุกประเทศที่ทำการสำรวจ ยกเว้นในประเทศอังกฤษ และการรับรู้ความสามารถของตนเองทางด้านอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับผลการปฏิบัติงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .32, .58, .43, .44 และ .45 ตามลำดับ

จากการศึกษางานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงอนุมานว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน จึงตั้งสมมติฐานที่ 2 ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

2.6.3 ความสัมพันธ์ระหว่างการยึดมั่นต่อเป้าหมายกับผลต่อผลการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าหางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยึดมั่นต่อเป้าหมาย และผลการปฏิบัติงาน ซึ่งในปัจจุบันยังมีวิจัยภายในประเทศที่ทำการศึกษาอยู่จำนวนไม่มากนัก มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

งานวิจัยของวรัญญพร ปานแสน (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ความผูกพันต่อเป้าหมาย และวิธีการสร้างอิทธิพลที่ส่งผลการปฏิบัติงานของนักธุรกิจอิสระในธุรกิจขายตรงหลายชั้น ได้ทำการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักธุรกิจอิสระจำนวน 240 คน พบว่าบุคคลที่มีความยึดมั่นต่อเป้าหมายสูงกว่าจะมีผลในการปฏิบัติงานที่ดีกว่าบุคคลที่มีความยึดมั่นต่อเป้าหมายต่ำ

งานวิจัยภายในประเทศข้างต้นนั้นมีผลงานวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยต่างประเทศหลายงานวิจัย อาทิ งานวิจัยของ Hoegl & Parboteeah (2006) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการยึดมั่นต่อเป้าหมายของทีมงาน โดยได้กล่าวไว้ในงานวิจัยว่าการยึดมั่นต่อเป้าหมายของทีมงานนั้นมีความสัมพันธ์โดยตรงในทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของทีมงาน ตาม Locke et al. (1988) ได้กล่าวยืนยันไว้ว่าประสิทธิภาพของการตั้งเป้าหมายจะเกิดขึ้นได้ขึ้นอยู่กับการยึดมั่นต่อเป้าหมายที่มีหากไม่มีการยึดมั่นต่อเปาหมายแล้ว แม้ว่ามีการตั้งเป้าหมายเกิดขึ้นก็ไร้ประโยชน์ งานวิจัยนี้ได้ทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่เป็นทีมนักพัฒนาซอฟท์แวร์จำนวน 145 ทีมจากบริษัทพัฒนาซอฟแวร์ในประเทศเยอรมันนี ซึ่งผลจากงานวจัยพบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างการยึดมั่นต่อเป้าหมายของทีมงานและผลการปฏิบัติงานของทีมงานในงานที่ต้องอาศัยนวัตกรรมสูง

Aubé & Rousseau (2011) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Interpersonal aggression and team effectiveness: The mediating role of team goal commitment โดยทำการศึกษาตัวแปรพฤติกรรมการก้าวร้าวระหว่างบุคคล (Interpersonal aggression) ความยึดมั่นต่อเป้าหมายของทีม (Team Goal Commitment) ผลการปฏิบัติงานของทีม (Team Performance) และการอยู่รอดของทีม (Team Viability) โดยได้ทำการศึกษา 97 ทีมงาน (มีจำนวนสมาชิก 341 คน และ

หัวหน้างาน 97 คน) ผลการศึกษาพบว่า ความยึดมั่นต่อเป้าหมายของทีมเป็นตัวแปรสื่อระหว่างความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการก้าวร้าวระหว่างบุคคล กับผลการปฏิบัติงานของทีม และการอยู่รอดของทีม

Aubé, Brunelle & Rousseau (2014) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Flow experience and team performance: The role of team goal commitment and information exchange โดยศึกษาตัวแปรการถ่ายทอดประสบการณ์ (Flow Experience) ผลการปฏิบัติงานของทีม (Team Performance) ความยึดมั่นต่อเป้าหมายของทีม (Team Goal Commitment) การแลกเปลี่ยน (Information Exchange) โดยทำการศึกษาทีมงานจำนวน 85 ทีม (มีสมาชิกทั้งหมด 395 คน ขนาดของทีม 4-6 คน) ซึ่งเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี จากโรงเรียนทางด้านธุรกิจในแคนาดา ผลการศึกษาพบว่าความยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างถ่ายทอดประสบการณ์ (Flow Experience) และผลการปฏิบัติงานของทีม (Team Performance)

Porter & Latham (2013) ได้ทำการศึกษาเรื่อง The Effect of Employee Learning Goals and Goal Commitment on Departmental Performance โดยศึกษาตัวแปรประเภทของเป้าหมาย ได้แก่ ประเภทเป้าหมายเพื่อการเรียนรู้ ประเภทเป้าหมายเพื่อผลการปฏิบัติงาน และ ประเภทเป้าหมายเพื่อทำให้ดีที่สุด ตัวแปรการยึดมั่นต่อเป้าหมาย (Goal commitment) และผลการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของหัวหน้างาน โดยผลการศึกษาพบว่าการยึดมั่นต่อเป้าหมายและผลการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญ

จากผลการศึกษาจากงานวิจัยที่ยกตัวอย่างมาข้างต้นพบว่าการยึดมั่นต่อเป้าหมายมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 การยึดมั่นต่อเป้าหมายของพนักงานขายมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

2.6.4 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการยึดมั่นต่อเป้าหมาย

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยยังไม่พบงานวิจัยที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระกว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการยึดมั่นต่อเป้าหมาย แต่ผู้วิจัยจึง

ทำการค้นคว้าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับตัวแปรอื่นๆ และพบตัวแปรที่พอจะสามารถอนุมานความสัมพันธ์ไปยังการยึดมั่นต่อเป้าหมายได้ ดังนี้

2.6.4.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับตัวแปรอื่น

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการยึดมั่นต่อองค์การ

เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร์ (2548) ได้ทำการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมองค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การ และความตั้งใจในการลาออก ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทุกด้านนั้นสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์การอยู่ที่ r=.345 (p<.01) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 11.4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ทำการศึกษาในงานวิจัยนี้แบ่งเป็น 5 ด้านคือด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้และโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอารมณ์ ด้านการปฏิบัติงาน โดยมีผลการศึกษาวิจัยรายด้าน ดังนี้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์การโดยรวมอยู่ที่ .317 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้และโอกาสก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์การโดยรวมอยู่ที่ .277 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในงานก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์การโดยรวมอยู่ที่ .176 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านจิตอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์การโดยรวมอยู่ที่ .280 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์การโดยรวมอยู่ที่ .308

จริยา หอมกรุ่น (2549) ได้ทำการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาบริษัทประกันแห่งหนึ่ง โดยศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทประกันแห่งหนึ่งจำนวน 227 คน จากการศึกษาพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดนรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ที่ r=.55 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ในงานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากงอค์การด้าน 3 ด้าน คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรมในองค์การ ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงาน ซึ่งพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .46 , .41 และ .27 ตามลำดับ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน โดย

มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .43 , .28 และ .26 ตามลำดับ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .51 , .39 และ .34 ตามลำดับ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรมในองค์การ ด้านสภาพการทำงานสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 31

นิชาภา ปัญจมาวัฒนา (2550) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีสายวิชาการ และสายวิชาชีพอื่น จำนวน 290 คน โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การนั้น ได้ทำการศึกษาเป็น 5 ด้าน คือด้านผลตอบแทนสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในงาน ด้านจิตอารมณ์ และด้านการปฏิบัติงาน โดยมีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .91 โดยผลจากการศึกษาพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .551 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจที่ระดับ .514 ด้านการคงอยู่ที่ระดับ .151 และด้านบรรทัดฐานที่ระดับ .373 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนสวัสดิการ และด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่และด้านบรรทัดฐาน ในขณะที่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในงาน และด้านจิตอารมณ์นั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ และด้านบรรทัดฐาน นอกจากนี้ตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านการปฏิบัติงานสามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 34.6

รมิดา น่วมเกตุ (2555) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ คุณลักษณะของงาน และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานประจำฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานประจำฝ่ายทรัพยากรบุคคล จำนวน 230 คน โดยในงานวิจัยได้ทำการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ 5 ด้าน คือ คือด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้และโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอารมณ์ ด้านการปฏิบัติงาน ผลจากศึกษาพบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจาก

องค์การโดยรวมและความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอย่างมีระดับนัยสำคัญอยู่ที่ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .549 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้และโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอารมณ์ ด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอย่างระดับมีนัยสำคัญอยู่ที่ .01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .318, .478, .329, .465 และ .376 ตามลำดับ

จากการทบทวนงานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้องทั้งงานวิจัยของ Hochwarter et al. (2003), Deconinck & Johnson (2009), Panaccio & Vandenberghe (2009), Riggle et al. (2009), Luxmi & Yadav (2011), Arshadi & Hayavi (2013), Garg & Dhar (2014) และรวมถึง Mata-analysis ของ Ahmed & Nawaz (2015) พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นในองค์การ โดยมีความสัมพันธ์ตั้งแต่ระดับกลาง จนถึงระดับสูง

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความผูกพันในงาน

วรางคณา แก้วมณี (2554) พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญอยู่ที่ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ .391 และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ 3 ด้านคือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า และด้านการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญอยู่ที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .368, .230 และ .396 ตามลำดับ

ในขณะที่ Caesensa & Stinglhamberb (2014) พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสัมพันธ์ทางบวกโดยตรงกับความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญอยู่ที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .39

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ในงานวิจัยของ วรางคณา แก้วมณี (2554) พบว่ารับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญอยู่ที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .359

นอกจากนี้ในงานวิจัยในต่างประเทศพบผลการวิจัยในทิศทางเดียวกันได้แก่ งานวิจัยของ Shen et al. (2014), Arshadi & Hayavi (2013) และการศึกษา Meta-analysis ของ Ahmed & Nawaz (2015) พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการ

เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .31, .87 และ .48

4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความพึงพอใจในงาน

ผลการศึกษาในงานวิจัยจากต่างประเทศพบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความพึงพอใจในงานไปในทิศทางเดียวกัน ดังเช่นงานวิจัยของ AlZalabani & Modi (2014), Armstrong-Stassen & Ursel (2009), Kwak et al. (2010) , Gok, Karatuna & Karaca (2015), Cullen et al. (2014) , Hochwarter et al. (2003) และ Caesensa & Stinglhamberb (2014) พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับกลางและระดับสูง

นอกจากนี้ Riggle et al. (2009) และ Ahmed & Nawaz (2015) ได้ทำการศึกษา Meta-analysis และพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .61 และ.52 ตามลำดับ

จากการทบทวนงานวิจัยข้างต้น แม้จะไม่มีงานวิจัยที่สนับสนุนความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการยึดมั่นต่อเป้าหมายโดยตรง แต่ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเป้าหมายที่บุคลากรได้รับในการทำงานสะท้อนถึงเป้าหมายขององค์การ หากบุคลากรมีความยึดมั่นต่อองค์การ มีความพึงพอใจและผูกพันในงานแล้ว บุคลากรย่อมแสดงความพยายามที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์การ ดังนั้นผู้วิจัยจึงอนุมานว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยึดมั่นต่อเป้าหมาย จึงตั้งเป็นสมมุติฐานที่ 4 ดังนี้

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ผลการปฏิบัติงานโดยมีการยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อ

2.6.5 การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพกับการยึดมั่นต่อเป้าหมาย

จากที่ทบทวนงานวิจัย ผู้วิจัยพบว่างานวิจัยที่ทำการศึกษากับการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพกับการยึดมั่นต่อเป้าหมายมีจำนวนน้อย งานวิจัยส่วนใหญ่มักศึกษาเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเอง ไม่ใช่การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ ผู้วิจัยจึงขอกล่าวถึงงานวิจัยบางส่วนที่ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเองกับการยึดมั่นต่อเป้าหมาย และการศึกษาเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพกับตัวแปรอื่นๆ ดังนี้

2.6.5.1 การรับรู้ความสามารถของตนเองกับการยึดมั่นต่อเป้าหมาย

ผู้วิจัยได้ทำจากการค้นคว้าทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย และพบว่าการรับรู้ความสามารถ (Self-efficacy) ส่งผลต่อในการยึดมั่นต่อเป้าหมาย โดย Locke et al. กล่าวไว้ว่า ความคาดหวัง (Expectacy) และการรับรู้ความสามารถ (Self-efficacy) มีบทบาทต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งความคาดหวัง (Expectacy) และการรับรู้ความสามารถ (Self-efficacy) หากมีอยู่สูงจะนำไปสู่การมีการยึดมั่นต่อเป้าหมาย (Goal- commitment) ที่สูงตามมา (Locke et al. , 1990) Earley (1985a) พบว่าข้อมูลในการปฏิบัติงานเพิ่มการยึดมั่นต่อเป้าหมาย และในปี 1985 พบว่าการรับรู้ความสามารถที่ส่งผลต่อการยึดมั่นต่อเป้าหมาย (Locke et al., 1988)

ในปี 2000 Pajares, Britner & Valiante ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “Relation between Achievement Goals and Self-Beliefs of Middle School Students in Writing and Science” ได้ทำการศึกษา 2 งานวิจัย งานวิจัยแรกทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 497 คน งานวิจัยที่สองทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 281 คน โดยผลการวิจัยทั้ง 2 ฉบับพบว่าการกำหนดเป้าหมายนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง อย่างมีนัยสำคัญ

งานวิจัยของ Latham & Seijts ในปี 2011 ได้ทำการศึกษาเรื่อง The Effect of Commitment to a Learning Goal, Self-Efficacy, and the Interaction Between Learning Goal Difficulty and Commitment on Performance in a Business Simulation ได้ทำการศึกษากับนักศึกษาระดับปริญญาตรีธุรกิจ จำนวน 128 คน โดยศึกษาตัวแปรการยึดมั่นต่อเป้าหมายที่เป็นตัวแปรสื่อระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง และผลการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า การยึดมั่นต่อเป้าหมายนั้นเป็นตัวแปรสื่อระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง และผลปฏิบัติงาน

2.6.5.2 การรับรู้ความสามารถของตนเองกับตัวแปรอื่น

1. การรับรู้ความสามารถของตนเองกับความผูกพันในองค์การ

In-Jo Park & Heajung Jung (2015) ได้ทำการศึกษา Relationships Among Future Time Perspective, Career And Organizational Commitment, Occupational Self-Efficacy, And Turnover Intention โดยทำการศึกษาตัวแปรด้านมิติเวลาในอนาคต (Future Time Perspective) การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupational Self-Efficacy) ความผูกพันในองค์การ (Organizational Commitment) ความผูกพันในงาน (Career Commitment) และความตั้งใจในการลาออก (Turnover Intention) โดยทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็น

พนักงานประจำจำนวน 555 คน จากหลากหลายประเภทอุตสาหกรรม ซึ่งผลการศึกษาพบการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในองค์การ และความผูกพันในงานอย่ามีนัยสำคัญ

2. การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพกับความผูกพันในงาน

Schyns & von Collani (2002) ได้ทำการศึกษาเรื่อง A new occupational self-efficacy scale and its relation to personality constructs and organizational variables ในงานวิจัยดังกล่าวมีการศึกษาอยู่ 3 การศึกษา ในที่นี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงเฉพาะการศึกษาที่สอง และสาม โดยในการศึกษาที่สอง Schyns & von Collani (2002) ได้ทำการศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupational Self-efficacy) กับความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานจำนวน 326 คน ซึ่งต้องดำรงตำแหน่งที่ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชาในสายการบังคับบัญชาของตน ผลการศึกษาพบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupational Self-efficacy) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับกับความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์อยู่ที่ .31 ในขณะที่การศึกษาที่สามทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คนที่เป็นทั้งพนักงานในโรงงาน และพนักงานบริษัท พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupational Self-efficacy) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางใจ (Affective Commitment) ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์อยู่ที่ .38

Chaudhary, Rangnekar & Barua (2012) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Relationships between occupational self efficacy, human resource development climate, and work engagement โดยทำการศึกษาตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupational Self-efficacy) บรรยากาศการพัฒนาในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human resource development climate) และความผูกพันในงาน (Work engagement) ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานจำนวน 150 คนซึ่งเป็นทั้งผู้จัดการ และพนักงานระดับปฏิบัติการจากองค์การในอินเดีย ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupational Self-efficacy) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน (Work engagement) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .671

Chaudhary, Rangnekar & Barua (2013) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Engaged Versus Disengaged: The Role Of Occupational Self-Efficacy. โดยทำการศึกษาตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupational Self-efficacy) และความผูกพันในงาน (Work engagement) ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานตั้งแต่ระดับล่างจนถึงระดับสูง จำนวน 126 คน ผลการศึกษาพบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupational Self-efficacy) สามารถทำนายความผูกพันในงานได้ และยังสามารถจำแนกความต่างของพนักงานที่มีความผูกพัน และไม่ผูกพันกับงานได้

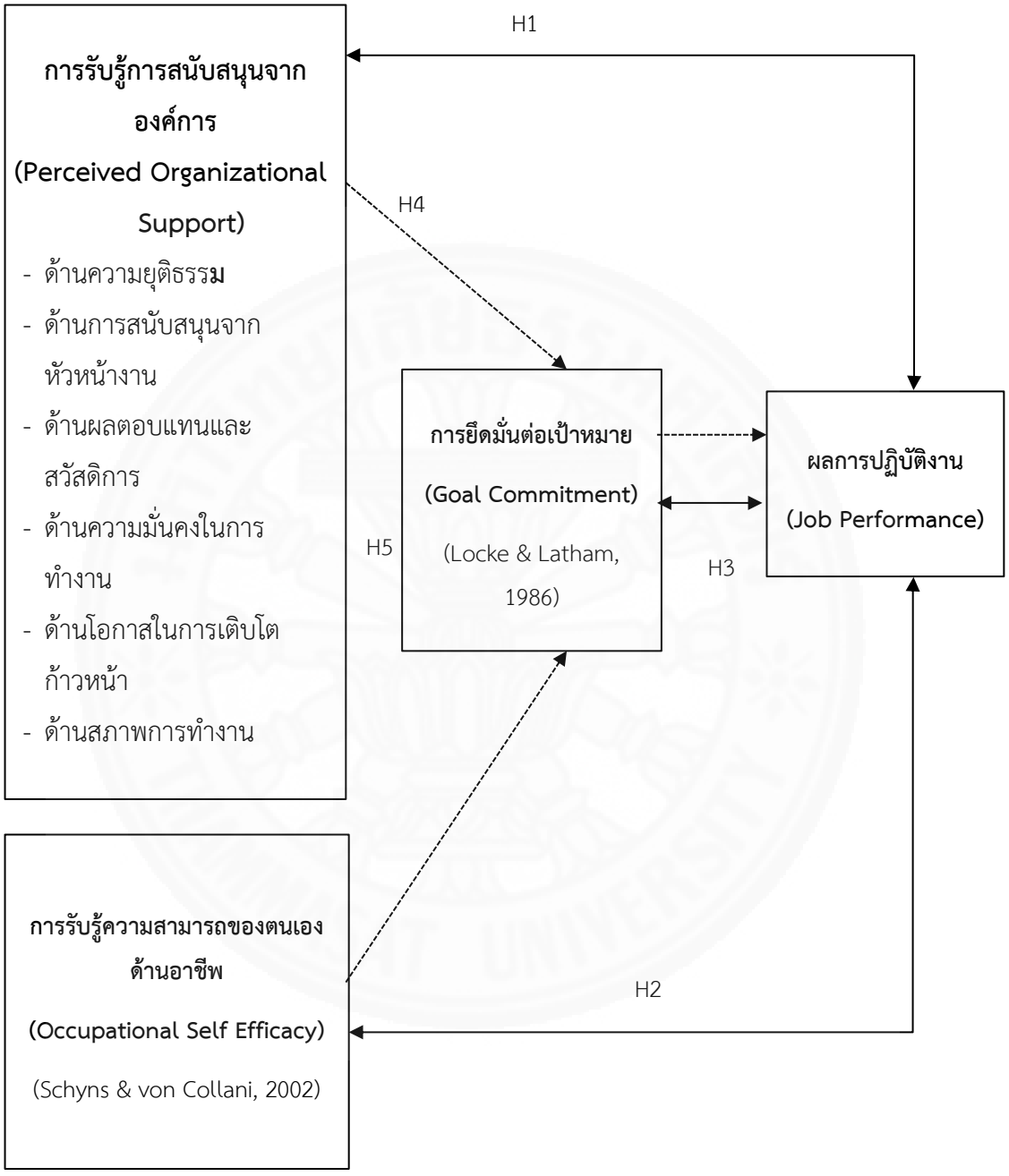
3. การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพกับความพึงพอใจในงาน

Paggi & Jopp (2015) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Outcomes of occupational self-efficacy in older workers โดยทำการศึกษาตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupational Self-efficacy) กับความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) โดยทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 313 คน พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupational Self-efficacy) สามารถทำนายความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) ได้

จากงานวิจัยข้างต้นการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่นๆ อาทิ ความผูกพัน ยึดมั่นต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยจึงอนุมานว่าหากพนักงานมีความยึดมั่นต่อองค์การย่อมมีความมุมานะที่จะทำให้เป้าหมายขององค์การสำเร็จ ดังนั้นเมื่อบุคคลยึดมั่นต่อองค์การ หรือต่องานแล้ว บุคคลย่อมมีความยึดมั่นต่อเป้าหมายด้วย ประกอบกับในงานวิจัยของ Latham & Seijts ในปี 2011 ที่มีผลการศึกษาว่าการยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง และผลปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงอนุมานว่าการยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลปฏิบัติงาน จึงตั้งสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 5 การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานโดยมีการยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อ

2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในงานวิจัย



หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม

หมายถึง การส่งผลจากตัวแปรต้นไปสู่ตัวแปรตาม โดยผ่านตัวแปรสื่อ

บทที่ 3
วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวมรวมข้อมูลเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายในธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง โดยมีการยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อ ในการศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาในกลุ่มบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม โดยมีรายละเอียดวิธีการวิจัยดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานขายระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจประเภทอาหาร และเครื่องดื่ม มีจำนวนทั้งสิน 648 คน (ข้อมูลวันที่ 1 มีนาคม 2559)

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

1. ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตรการหาขนาดตัวอย่างของ Yamane (1973, p.727) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% และมีความคลาดเคลื่อน 5% หรือ 0.05 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n เท่ากับ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N เท่ากับ ขนาดประชากร

e เท่ากับ ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่ม (เท่ากับ 0.05)

ผลจากการคำนวนนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 247 คน

2. ผู้วิจัยกำหนดอัตราการถอนตัว (Drop out) ร้อยละ 10 คิดเป็น 25 คน ในการวิจัยครั้งนี้จึงใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 272 คน

3. ผู้วิจัยคำนวนจำนวนตัวอย่างพนักงานในแต่ละชั้นภูมิ ดังนี้

(1) ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) (ชัยพร วิชชาวุธ, 2523, น. 121) มีทั้งสิ้น 9 ชั้นภูมิ ดังตารางที่ 3.1

(2) นำจำนวนพนักงานแต่ละชั้นภูมิมาคำนวนแบบสัดส่วน (Proportion) เพื่อหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มให้สามารถเป็นตัวแทนของแต่ละชั้นภูมิได้จริง โดยได้เป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละชั้นภูมิ ดังตารางที่ 3.1 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 272 คน

3. เลือกพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการจับฉลาก

ตารางที่ 3.1

กลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ

ชั้นภูมิ	**ประชากรแต่ละชั้นภูมิ**	**% สัดส่วน**	**จำนวนกลุ่มตัวอย่าง**
1. กลุ่มพนักงานขายเขตกรุงเทพพื้นที่ 1	47	7.35	20
2. กลุ่มพนักงานขายเขตกรุงเทพพื้นที่ 2	54	8.46	23
3. กลุ่มพนักงานขายเขตกรุงเทพพื้นที่ 3	73	11.03	30
4. กลุ่มพนักงานขายเขตกรุงเทพพื้นที่ 4	56	8.82	24
5. กลุ่มพนักงานขายเขตกลาง	75	11.40	31
6. กลุ่มพนักงานขายเขตใต้	86	13.24	36
7. กลุ่มพนักงานขายเขตตะวันออก	54	8.46	23
8. กลุ่มพนักงานขายเขตเหนือ	75	11.40	31
9. กลุ่มพนักงานขายเขตอีสาน	128	19.85	54
รวม	648	100	272

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

3.2.1 ตัวแปรต้น (Independence Variable) ได้แก่

3.2.1.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Percieved Organizational Support)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Percieved Organizational Support) ที่ใช้ในการศึกษานั้นมีพื้นฐานตามแนวคิดของ Rhoades & Eisenberger ในปี 2002 ผู้วิจัยกำหนดด้านที่จะนำมาศึกษาจากผลการศึกษา Meta-analysis ของ Rhoades & Eisenberger ในปี 2002 ซึ่งมีการสรุปปัจจัยที่ทำให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ 3 ด้านสำคัญ คือด้านความยุติธรรม ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ด้านรางวัลและสภาพการทำงาน โดยผู้วิจัยเลือกการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ 2 ด้าน คือ ด้านความยุติธรรม และด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และเลือกด้านย่อยของด้านรางวัลและสภาพการทำงานออกมาเพิ่มเติมอีก 4 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (Rhoades & Eisenberger, 2002 ใช้คำว่าด้านการเล็งเห็นคุณค่าของพนักงาน) ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ(Rhoades & Eisenberger, 2002 ใช้คำว่าด้านการฝึกอบรม) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน รายด้านที่ผู้วิจัยใช้นั้นยังคงมีพื้นฐานมาจากแนวคิดของ Rhoades & Eisenberger, 2002 การแยกรายด้านดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผลการศึกษานั้นสะท้อนเห็นปัจจัยรายด้านที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน และการยึดมั่นต่อเป้าหมายอย่างชัดเจน ครอบคลุม และเหมาะสมกับองค์การที่ผู้วิจัยต้องการทำการศึกษา อีกทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยภายในประเทศที่ทำการศึกษาด้านความมั่นคงในการทำงาน และ ด้านโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ ดังนั้น ด้านของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การที่ใช้ในงานวิจัยฉบับนี้มี 6 ด้าน ดังนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรม
2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน
3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ
4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงาน
5. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ
6. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3.2.2.1 การรับรู้ความสามารถทางอาชีพ (Occupational Self-efficacy)

การรับรู้ความสามารถทางอาชีพ (Occupational Self-efficacy) นั้นมีแนวคิดพื้นฐานแนวคิดมาจากทฤษฎีการรับรู้ความสามารถ (Self-efficacy) ของ Albert Bandura ซึ่ง Schyns & von Collani (2002) ได้ปรับปรุงแบบวัดให้มีความเฉพาะเจาะจงเพื่อให้สามารถทำนายในมิติขององค์การได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

3.2.2 ตัวแปรตาม (Dependence Variable) คือ ผลการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของหัวหน้างาน แบ่งเป็นผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณ และผลการปฏิบัติงานตามสมรรถนะ

3.2.3 ตัวแปรสื่อ (Mediating Variable) คือ การยึดมั่นต่อเป้าหมาย ตามแนวคิดของ Locke & Latham (1990)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจจึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ มีแบบสอบถามจำนวน 2 ชุด

แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับพนักงานขายระดับปฏิบัติการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับตนเองโดยแบบสอบถามนั้นมี 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อายุงาน ประเภทพนักงาน พื้นที่ที่สังกัด ระดับการศึกษา สถานภาพ ภูมิลำเนา โดยให้ผู้ตอบทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามขึ้นมาใหม่ จากที่ผู้วิจัยทบทวนการศึกษา Meta- analysis ที่ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การตามแนวคิดของ Rhoades & Eisenberger (2002) โดยผู้วิจัยเลือกการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ 2 ด้าน คือ ด้านความยุติธรรม และด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และเลือกด้านย่อยของด้านรางวัลและสภาพการทำงานออกมาเพิ่มเติมอีก 4 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (Rhoades & Eisenberger, 2002 ใช้คำว่าด้านการเล็งเห็นคุณค่าของพนักงาน) ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ (Rhoades & Eisenberger, 2002 ใช้คำว่าด้านการฝึกอบรม) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้มีความครอบคลุม มีความชัดเจน ทันยุคสมัย และเหมาะสมกับองค์การผู้วิจัยต้องการทำการศึกษา อีกทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยภายในประเทศที่ทำการศึกษาด้านความมั่นคงในการทำงาน และ ด้านโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ ดังนั้นจึงแบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในรายด้าน 6 ด้าน ดังนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรม

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงาน

5. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ

6. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีข้อคำถามทั้งหมด 42 ข้อ โดยแต่ละด้านมี 7 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupational Self-effcicacy Scale หรือ OCCSEFF) ของ Schyns & von Collani (2002) ฉบับย่อ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามต้นฉบับเท่ากับ .92 มาแปลและให้ผู้เชี่ยวชาญทางภาษาทำการตรวจสอบ โดยมีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 8 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามการยึดมั่นต่อเป้าหมาย ผู้วิจัยนำแบบสอบถามการยึดมั่นต่อเป้าหมายของ Hollenbeck, Williams, and Klein (1989) ที่มีการพัฒนาแบบสอบถามการยึดมั่นต่อเป้าหมายโดยอาศัยแนวคิดพื้นฐานเรื่องการยึดมั่นต่อเป้าหมายของ Locke & Latham (1986มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามต้นฉบับเท่ากับ .79 มาแปลและให้ผู้เชี่ยวชาญทางภาษาทำการตรวจสอบ โดยมีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 9 ข้อ

แบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับหัวหน้างานของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานตามการรับรู้ของหัวหน้างาน แบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่ใช้นี้มี 2 ส่วน คือส่วนที่ 1 แบบประเมินผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณที่เป็นตัวชี้วัดทางด้านการขายที่องค์การแห่งนี้ใช้ และส่วนที่ 2 แบบประเมินผลการปฏิบัติงานตามสมรรถนะ เป็นแบบประเมินสมรรถนะของพนักงานขาย โดยปรับปรุงมาจากแบบประเมินสมรรถนะขององค์กรแห่งนี้ที่พัฒนาโดยบริษัทที่ปรึกษา Mercer

3.4 การสร้างและพัฒนาแบบสอบถาม

3.4.1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

เนื่องจากพนักงานขายขององค์การที่ทำการศึกษาวิจัยแห่งนี้มีเฉพาะพนักงานเพศชาย ผู้วิจัยจึงทำการสำรวจข้อมูลส่วนบุคคล ดังนี้ อายุ อายุงาน ประเภทพนักงาน พื้นที่ที่สังกัด ระดับการศึกษา สถานภาพ ภูมิลำเนา

3.4.2 แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

3.4.2.1 ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การขึ้นมาใหม่ ตามแนวคิดของ Rhoades & Eisenberger (2002) โดยแบ่งด้านของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ ออกเป็น 6 ด้าน ด้านละ 7 ข้อ โดยเป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด มีทั้งสิ้น 42 ข้อ มีข้อคำถามเชิงบวก 36 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบ 6 ข้อ ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2

แสดงจำนวนข้อคำถามเชิงบวก และเชิงลบของแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ	จำนวน (ข้อ)	ข้อคำถาม	
		เชิงบวก	เชิงลบ
ด้านความยุติธรรม	7	1, 2, 3, 4, 5, 6	7
ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน	7	8, 9,10, 11, 12,13	14
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	7	15, 16, 17, 18, 19,20	21
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	7	22, 23, 24, 25, 26, 27	28
ด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ	7	29, 30, 31, 32, 33, 34	35
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	7	36, 37, 38, 39, 40, 41	42

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดการประมาณค่าแบบ Likert Scale แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยแต่ละข้อมีคะแนน 1-5 คะแนน มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ตารางที่ 3.3

เกณฑ์การให้ค่าคะแนนของแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

ระดับความคิดเห็น	ค่าคะแนนข้อคำถามเชิงบวก	ค่าคะแนนข้อคำถามเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ปานกลาง	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

การแปลผลคะแนนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทำได้โดยหาค่าเฉลี่ยของคะแนนรวมจากข้อคำถามทุกข้อ โดยแบ่งระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การออกเป็น 3 ระดับ ตามความกว้างของอันตรภาคชั้น จากสูตร

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนกลุ่ม}}$$

$$\frac{5-1}{5} = 0.8$$

ซึ่งสามารถแบ่งระดับคะแนนเฉลี่ยได้ ดังนี้

คะแนนตั้งแต่ 4.21 – 5.00
คะแนนตั้งแต่ 3.41 – 4.20 } กำหนดให้คือระดับสูง

คะแนนตั้งแต่ 2.61 – 3.40 ⟶ กำหนดให้คือระดับปานกลาง

คะแนนตั้งแต่ 1.81 – 2.60
คะแนนตั้งแต่ 1.00 – 1.80 } กำหนดให้คือระดับต่ำ

จากหลักเกณฑ์ข้างต้น สามารถแบ่งการรับรู้ความสามารถของตนได้เป็น 3 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 5.00 คะแนน หมายถึง มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในระดับสูง

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 คะแนน หมายถึง มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 2.60 คะแนน หมายถึง มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในระดับต่ำ

ผู้วิจัยได้นำคะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามมาเปรียบเทียบกับช่วงค่าเฉลี่ยนของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่กำหนดไว้ เพื่ออธิบายว่ากลุ่มตัวอย่างดังกล่าวนี้มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับใด

3.4.2.2 นำข้อคำถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การไปทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ตามสูตรของ Lawshe (1975, pp. 563-575) กับผู้เชี่ยวชาญ 5 คน โดยอัตราส่วนของความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำสุดที่ยอมรับนั้นต้องไม่ต่ำกว่า 0.99 จากการตรวจสอบจึงมีข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์แล้ว 35 ข้อ

3.4.2.3 นำแบบสอบถามไปทดลองก่อนใช้จริงกับพนักงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 30 คน แล้วนำมาตรวจสอบคุณภาพ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.4.2.3.1 วิเคราะห์รายข้อ (Item Analysis) ทำการหาค่าอำนาจจำแนกโดยการจัดกลุ่มผู้ตอบแบ่งสอบถามเป็นกลุ่มต่ำ (25%) และกลุ่มสูง (25%) และนำผลของทั้งสองกลุ่มมาทดสอบหาค่า T-test และคัดข้อคำถามที่มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากการวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกพบว่ามีข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์จำนวน 32 ข้อ

3.4.2.3.2 นำข้อคำถามที่มีค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหามากกว่า หรือเท่ากับ 0.99 และมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า หรือเท่ากับ 1.75 มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการวัดค่าคงที่ภายใน (Internal Consistency) โดยใช้ค่าสัมประสิทธ์อัลฟา (Coefficiency Alpha) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า .65 (ประคอง กรรณสูต, 2538)

3.4.2.4 แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีทั้งสิ้น 32 ข้อมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ .909 โดยแยกเป็นรายด้านได้ ดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การรายด้าน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ	**จำนวน (ข้อ)**	**ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)**
ด้านความยุติธรรม	4	.845
ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน	5	.652
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	6	.635
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	5	.828
ด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ	5	.813
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	7	.848

แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีข้อคำถาม 32 ข้อ แบ่งเป็นข้อคำถามเชิงบวก และลบดังตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5

แสดงจำนวนข้อคำถามเชิงบวก และเชิงลบของแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ	จำนวน (ข้อ)	ข้อคำถาม	
		เชิงบวก	เชิงลบ
ด้านความยุติธรรม	4	1, 2, 3, 4	-
ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน	5	5, 6, 7, 8	9
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	6	10, 11, 12, 13, 14	15
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	5	16, 17, 18, 19, 20	-
ด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ	5	21, 22, 23, 24,25	-
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	7	26, 27, 28, 29, 30, 31	32

3.4.3 แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ

3.4.3.1 ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบวัดแบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเองทางอาชีพ (Occupational Self-effcicacy Scale หรือ OCCSEFF) ของ Schyns & Collani (2002) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามต้นฉบับเท่ากับ .92 นำมาแปลและให้ผู้เชี่ยวชาญทางภาษาทำการตรวจสอบ โดยมีจำนวนข้อทั้งสิ้น 8 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดการประมาณค่าแบบ Likert Scale แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยแต่ละข้อมีคะแนน 1-5 คะแนน มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ตารางที่ 3.6

เกณฑ์การให้ค่าคะแนนของแบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ

ระดับความคิดเห็น	ค่าคะแนนข้อคำถามเชิงบวก
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ปานกลาง	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การแปลผลคะแนนการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพทำได้โดยหาค่าเฉลี่ยของคะแนนรวมจากข้อคำถามทุกข้อ โดยแบ่งระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองทางอาชีพออกเป็น 3 ระดับ ตามความกว้างของอันตรภาคชั้น จากสูตร

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนกลุ่ม}}$$

$$\frac{5-1}{5} = 0.8$$

ซึ่งสามารถแบ่งระดับคะแนนเฉลี่ยได้ ดังนี้

คะแนนตั้งแต่ 4.21 – 5.00 } กำหนดให้คือระดับสูง

คะแนนตั้งแต่ 3.41 – 4.20 }

คะแนนตั้งแต่ 2.61 – 3.40 ⟶ กำหนดให้คือระดับปานกลาง

คะแนนตั้งแต่ 1.81 – 2.60
คะแนนตั้งแต่ 1.00 – 1.80 } กำหนดให้คือระดับต่ำ

จากหลักเกณฑ์ข้างต้น สามารถแบ่งการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพได้เป็น 3 ระดับ ดังนี้
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 5.00 คะแนน หมายถึง มีการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพในระดับสูง
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 คะแนน หมายถึง มีการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 2.60 คะแนน หมายถึง มีการรับรู้ความสามารถทางอาชีพของตนเองในระดับต่ำ

ผู้วิจัยได้นำคะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามมาเปรียบเทียบกับช่วงค่าเฉลี่ยของการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพที่กำหนดไว้ เพื่ออธิบายว่ากลุ่มตัวอย่างดังกล่าวนี้มีการรับรู้ความสามารถของตนเองทางอาชีพอยู่ในระดับใด

3.4.3.2 นำข้อคำถามการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพไปทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ตามสูตรของ Lawshe (1975, pp. 563-575) กับผู้เชี่ยวชาญ 5 คน โดยอัตราส่วนของความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำสุดที่ยอมรับนั้นต้องไม่ต่ำกว่า 0.99 จากการตรวจสอบข้อคำถามทั้งหมด 8 ข้อผ่านเกณฑ์ทุกข้อ

3.4.3.3 นำแบบสอบถามไปทดลองก่อนใช้จริงกับพนักงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 30 คน แล้วนำมาตรวจสอบคุณภาพ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.4.3.3.1 วิเคราะห์รายข้อ (Item Analysis) ทำการหาค่าอำนาจจำแนกโดยการจัดกลุ่มผู้ตอบแบ่งสอบถามเป็นกลุ่มต่ำ (25%) และกลุ่มสูง (25%) และนำผลของทั้งสองกลุ่มมาทดสอบหาค่า T-test และคัดข้อคำถามที่มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากการวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกพบว่ามีข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์จำนวน 7 ข้อ

3.4.3.3.2 นำข้อคำถามที่มีค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหามากกว่า หรือเท่ากับ .99 และมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า หรือเท่ากับ 1.75 มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการวัดค่าคงที่ภายใน (Internal Consistency) โดยใช้ค่าสัมประสิทธ์อัลฟา (Coefficiency Alpha) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า .65 (ประคอง กรรณสูต, 2538)

3.4.3.4 แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเองทางอาชีพมีทั้งสิ้น 7 ข้อมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ .859

3.4.4 แบบสอบถามการยึดมั่นต่อเป้าหมาย

3.4.4.1 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามการยึดมั่นต่อเป้าหมายของ Hollenbeck, Williams, and Klein (1989) ที่มีการพัฒนาแบบสอบถามการยึดมั่นต่อเป้าหมายมีแนวคิดพื้นฐานเรื่องการยึดมั่นต่อเป้าหมายของ Locke & Latham (1986) มาแปลและให้ผู้เชี่ยวชาญทางภาษาทำการตรวจสอบ โดยมีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 9 ข้อ โดยแบบสอบถามของ Hollenbeck et al (1989) นั้นมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .79 แบบสอบถามทั้ง 9 ข้อนั้นมีข้อคำถามเชิงบวกจำนวน 5 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบจำนวน 4 ข้อ ดังนี้

ข้อคำถามเชิงบวก ได้แก่ 1, 2, 3, 4, 6

ข้อคำถามเชิงลบ ได้แก่ 5, 7, 8, 9

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดการประมาณค่าแบบ Likert Scale แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยแต่ละข้อมีคะแนน 1-5 คะแนน มีเกณฑ์การให้ค่าคะแนน ดังนี้

ตารางที่ 3.7

เกณฑ์การให้ค่าคะแนนของแบบสอบถามความยึดมั่นต่อเป้าหมาย

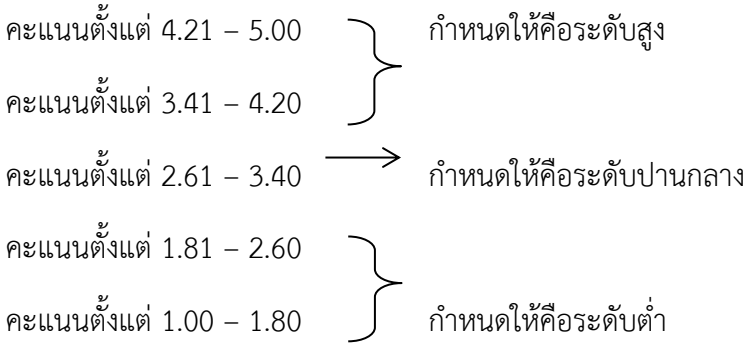
ระดับความคิดเห็น	ค่าคะแนนข้อคำถามเชิงบวก	ค่าคะแนนข้อคำถามเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ปานกลาง	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

การแปลผลคะแนนความยึดมั่นต่อเป้าหมายทำได้โดยหาค่าเฉลี่ยของคะแนนรวมจากข้อคำถามทุกข้อ โดยแบ่งระดับความยึดมั่นต่อเป้าหมายออกเป็น 3 ระดับ ตามความกว้างของอันตรภาคชั้น จากสูตร

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนกลุ่ม}}$$

$$\frac{5-1}{5} = 0.8$$

ซึ่งสามารถแบ่งระดับคะแนนเฉลี่ยได้ ดังนี้



จากหลักเกณฑ์ข้างต้น สามารถแบ่งความยึดมั่นต่อเป้าหมายได้เป็น 3 ระดับ ดังนี้
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 5.00 คะแนน หมายถึง มีความยึดมั่นต่อเป้าหมายในระดับสูง
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 คะแนน หมายถึง มีความยึดมั่นต่อเป้าหมายในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 2.60 คะแนน หมายถึง มีความยึดมั่นต่อเป้าหมายในระดับต่ำ

ผู้วิจัยได้นำคะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามมาเปรียบเทียบกับช่วงค่าเฉลี่ยนของความยึดมั่นต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพื่ออธิบายว่ากลุ่มตัวอย่างดังกล่าวนี้มีการยึดมั่นต่อเป้าหมายอยู่ในระดับใด

3.4.4.2 นำข้อคำถามการยึดมั่นต่อเป้าหมายไปทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ตามสูตรของ Lawshe (1975, pp. 563-575) กับผู้เชี่ยวชาญ 5 คน โดยอัตราส่วนของความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำสุดที่ยอมรับนั้นต้องไม่ต่ำกว่า 0.99 จากการตรวจสอบข้อคำถามทั้งหมด 9 ข้อผ่านเกณฑ์ทุกข้อ

3.4.4.3 นำแบบสอบถามไปทดลองก่อนใช้จริงกับพนักงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 30 คน แล้วนำมาตรวจสอบคุณภาพ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.4.4.3.1 วิเคราะห์รายข้อ (Item Analysis) ทำการหาค่าอำนาจจำแนกโดยการจัดกลุ่มผู้ตอบแบ่งสอบถามเป็นกลุ่มต่ำ (25%) และกลุ่มสูง (25%) และนำผลของทั้งสองกลุ่มมาทดสอบหาค่า T-test และคัดข้อคำถามที่มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากการวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกพบว่ามีข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์จำนวน 8 ข้อ

3.4.4.3.2 นำข้อคำถามที่มีค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหามากกว่า หรือเท่ากับ .99 และมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า หรือเท่ากับ 1.75 มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการวัดค่าคงที่ภายใน (Internal Consistency) โดยใช้ค่าสัมประสิทธ์อัลฟา (Coefficiency Alpha) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า .65 (ประคอง กรรณสูต, 2538)

3.4.4.4 แบบสอบถามความยึดมั่นต่อเป้าหมาย มีทั้งสิ้น 8 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ .787

3.4.5 แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

3.4.5.1 ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาแบบสอบถามผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายตามการรับรู้ของหัวหน้างาน โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณ ผู้วิจัยทำการศึกษาตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน และนำใช้ตัวชี้วัดบางตัวมาสร้างแบบสอบถามผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณตามการรับรู้ของหัวหน้างาน เนื่องจากความหลากหลายทางพื้นที่ขายที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงไม่กำหนดค่าน้ำหนักของตัววัดแต่ละตัวตามพื้นที่ เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบในแต่ละพื้นที่ได้ โดยตัวชี้วัดที่นำมาใช้ มี 3 ตัวชี้วัด ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ 1 ยอดขายเปรียบเทียบกับเป้าการขายที่ตั้งไว้

ตัวชี้วัดที่ 2 จำนวนร้านค้าใหม่ที่เปิดได้เทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้

ตัวชี้วัดที่ 3 จำนวนร้านค้าที่เข้าเยี่ยมและมียอดขายเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้

แบบประเมินผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของหัวหน้างาน โดยมีทั้งสิ้น 3 ข้อคำถาม โดยมีวิธีการในการให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ตามมาตรวัด Likert ตารางที่ 3.8

เกณฑ์การให้ค่าคะแนนของแบบประเมินผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณ

ระดับความสำเร็จที่ทำได้เทียบกับเป้าหมาย	ค่าคะแนน
มากกว่า 100%	5
80-100%	4
60-79%	3
40-59%	2
น้อยกว่า 40%	1

การแปลผลคะแนนผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณทำได้โดยหาค่าเฉลี่ยของคะแนนรวมจากข้อคำถามทุกข้อ โดยแบ่งระดับผลการปฏิบัติงานออกเป็น 3 ระดับ ตามความกว้างของอันตรภาคชั้น จากสูตร

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนกลุ่ม}}$$

$$\frac{5-1}{5} = 0.8$$

ซึ่งสามารถแบ่งระดับคะแนนเฉลี่ยได้ ดังนี้

คะแนนตั้งแต่ 4.21 – 5.00 } กำหนดให้คือระดับสูง

คะแนนตั้งแต่ 3.41 – 4.20 }

คะแนนตั้งแต่ 2.61 – 3.40 ⟶ กำหนดให้คือระดับปานกลาง

คะแนนตั้งแต่ 1.81 – 2.60 }

คะแนนตั้งแต่ 1.00 – 1.80 } กำหนดให้คือระดับต่ำ

จากหลักเกณฑ์ข้างต้น สามารถแบ่งผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณได้เป็น 3 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 5.00 คะแนน หมายถึง มีผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณในระดับสูง

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 คะแนน หมายถึง มีผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 2.60 คะแนน หมายถึง มีผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณในระดับต่ำ

ส่วนที่ 2 แบบประเมินผลการปฏิบัติงานตามสมรรถนะ (Competency) เป็นแบบประเมินสมรรถนะของพนักงานขาย โดยปรับปรุงมาจากแบบประเมินสมรรถนะขององค์กรแห่งนี้ที่พัฒนาโดย Mercer ซึ่งไม่มีการกำหนดค่าน้ำหนักของสมรรถนะแต่ละตัว ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตองค์กรแห่งนี้เพื่อนำแบบประเมินสมรรถนะตามตำแหน่งงานของพนักงานขายขององค์กรมาใช้ในการศึกษา ภายหลังจากการศึกษาแล้วผู้วิจัยนำข้อคำถามมาปรับปรุงให้มีความชัดเจนถึงการแสดงพฤติกรรมในสมรรถนะนั้นๆมากขึ้น โดยสมรรถนะที่ใช้ในแบบสอบถาม ทั้งสิ้น 4 สมรรถนะ

สมรรถนะที่ 1 การบริหารตราสินค้าและการตลาด

สมรรถนะที่ 2 การบริหารงานขาย

สมรรถนะที่ 3 การบริหารช่องทางการจัดจำหน่าย

สมรรถนะที่ 4 การบริหารสินค้า

แบบประเมินผลการปฏิบัติงานตามสมรรถนะนี้เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานตามสมรรถนะ ผลการปฏิบัติงานตามสมรรถนะตามการรับรู้ของหัวหน้างาน โดยมีทั้งสิ้น 18 ข้อคำถาม โดยมีวิธีการในการให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ตามมาตรวัดแบบ Likert

ตารางที่ 3.9

เกณฑ์การให้ค่าคะแนนของแบบประเมินผลการปฏิบัติงานตามสมรรถนะ

ระดับพฤติกรรมที่แสดงออก	ค่า**คะแนน**
แสดงพฤติกรรมตลอดเวลา	5
แสดงพฤติกรรมบ่อยครั้ง	4
แสดงพฤติกรรมระดับกลางๆ	3
แสดงพฤติกรรมนานๆ ครั้ง	2
ไม่เคยแสดงพฤติกรรมเลย	1

การแปลผลคะแนนความผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพทำได้โดยหาค่าเฉลี่ยของคะแนนรวมจากข้อคำถามทุกข้อ โดยแบ่งระดับผลการปฏิบัติงานออกเป็น 3 ระดับ ตามความกว้างของอันตรภาคชั้น จากสูตร

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนกลุ่ม}}$$

$$\frac{5-1}{5} = 0.8$$

ซึ่งสามารถแบ่งระดับคะแนนเฉลี่ยได้ ดังนี้

คะแนนตั้งแต่ 4.21 – 5.00 } กำหนดให้คือระดับสูง

คะแนนตั้งแต่ 3.41 – 4.20 }

คะแนนตั้งแต่ 2.61 – 3.40 ⟶ กำหนดให้คือระดับปานกลาง

คะแนนตั้งแต่ 1.81 – 2.60 }

คะแนนตั้งแต่ 1.00 – 1.80 } กำหนดให้คือระดับต่ำ

จากหลักเกณฑ์ข้างต้น สามารถแบ่งผลการปฏิบัติงานตามสมรรถนะ ได้เป็น 3 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 5.00 คะแนน หมายถึง มีผลการปฏิบัติงานตามสมรรถนะในระดับสูง

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 คะแนน หมายถึง มีผลการปฏิบัติงานตามสมรรถนะในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 2.60 คะแนน หมายถึง มีผลการปฏิบัติงานตามสมรรถนะในระดับต่ำ

3.4.5.2 นำข้อคำถามผลการปฏิบัติงานตามสมรรถนะไปทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ตามสูตรของ Lawshe (1975, pp. 563-575) กับผู้เชี่ยวชาญ 5 คน โดยอัตราส่วนของความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำสุดที่ยอมรับนั้นต้องไม่ต่ำกว่า 0.99 จากการตรวจสอบจึงมีข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์แล้ว 15 ข้อ เป็นข้อคำถามผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณ 3 ข้อ และเป็นข้อคำถามผลการปฏิบัติงานเชิงสมรรถนะ 12 ข้อ

3.4.4.3 นำแบบสอบถามไปทดลองก่อนใช้จริงกับพนักงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 30 คน แล้วนำมาตรวจสอบคุณภาพ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.4.4.3.1 วิเคราะห์รายข้อ (Item Analysis) ทำการหาค่าอำนาจจำแนกโดยการจัดกลุ่มผู้ตอบแบ่งสอบถามเป็นกลุ่มต่ำ (25%) และกลุ่มสูง (25%) และนำผลของทั้งสองกลุ่มมาทดสอบหาค่า T-test และคัดข้อคำถามที่มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากการวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกพบว่ามีข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์จำนวน 15 ข้อ เป็นข้อคำถามผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณ 3 ข้อ และเป็นข้อคำถามผลการปฏิบัติงานเชิงสมรรถนะ 12 ข้อ

3.4.4.3.2 นำข้อคำถามที่มีค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหามากกว่า หรือเท่ากับ .99 และมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า หรือเท่ากับ 1.75 มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการวัดค่าคงที่ภายใน (Internal Consistency) โดยใช้ค่าสัมประสิทธ์อัลฟา (Coefficiency Alpha) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า .65 (ประคอง กรรณสูต, 2538)

3.4.4.4 แบบสอบถามความผลการปฏิบัติงาน มีทั้งสิ้น 15 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ .915

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.5.1 ผู้เก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนเมษายน 2559 โดยดำเนินการ ดังนี้

3.5.1.1 ผู้วิจัยจัดเตรียมแบบสอบถามโดยแบ่งเป็น 2 ชุด

ชุดที่ 1 สำหรับพนักงานในระดับปฏิบัติการ ซึ่งมี 4 ตอนคือ ข้อมูลส่วนบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และการยึดมั่นต่อเป้าหมาย

ชุดที่ 2 สำหรับหัวหน้างานประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานใต้บังคับบัญชาที่ทำแบบสอบถาม มี 2 ตอนคือ ผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณ และผลการปฏิบัติงานตามสมรรถนะ

3.5.1.2 ภายหลังจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะกำหนดรหัสตัวเลขไว้ในแบบสอบถามแต่ละฉบับ โดยแบบสอบถามชุดที่ 1 และชุดที่ 2 จะมีรหัสตัวเลขเดียวกัน ผู้วิจัยจะทำการจัดส่งเอกสารรายละเอียดรหัสตัวเลขให้แก่หัวหน้างานเพื่อให้ทราบว่าแบบประเมินชุดใดใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานคนใดในกลุ่มตัวอย่างที่สังกัดตนเอง

3.5.1.3 ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง

3.5.1.4 ผู้วิจัยจัดส่งแบบสอบถามไปยังสาขาขององค์การแห่งหนึ่งในธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม แต่ละสาขา เพื่อช่วยดำเนินการในการแจกแบบสอบถามและส่งกลับผู้วิจัย

3.5.2 ผู้วิจัยทำการตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา โดยแบบสอบถามที่ตอบกลับมาสมบูรณ์นั้นจะนำไปวิเคราะห์ผลต่อไป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลโดยค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percent)

3.6.2 วิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความสามารถของตน การยึดมั่นต่อเป้าหมาย และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ (Percent) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.6.3 ทดสอบสมมติฐานการวิจัย 1-3 โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

3.6.4 ทดสอบสมมติฐานการวิจัย 4-5 ตามขั้นตอน ดังนี้

3.6.4.1 วิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) และหาค่าสัมประสิทธิ์การถอดถอย (Regression Coefficient) จากสมการถอดถอย 3 สมการ

สมการที่ 1 $M = aX + e_1$

สมการที่ 2 $Y = cX + e_2$

สมการที่ 3 $Y = c'X + bM + e_3$

เมื่อ X คือ ตัวแปรต้น

ในสมมติฐานที่ 4 คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

ในสมมติฐานที่ 5 คือ การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ

M คือ ตัวแปรสื่อ การยึดมั่นต่อเป้าหมาย

Y คือ ตัวแปรตาม ผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

a คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรต้น (X) จากการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างตัวแปรต้น (X) ไปสู่ตัวแปรสื่อ (M)

b คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรสื่อ (M) จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุระหว่างตัวแปรต้น (X) และตัวแปรสื่อ (M) ไปสู่ตัวแปรตาม (Y)

c คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรต้น (X) จากการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างตัวแปรต้น (X) ไปสู่ตัวแปรตาม (Y)

c' คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรต้น (X) จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุระหว่างตัวแปรต้น (X) และตัวแปรสื่อ (M) ไปสู่ตัวแปรตาม (Y)

e1 คือ ค่าคงที่ของตัวแปรสื่อ (M) เมื่อตัวแปรต้น (X) มีค่าเป็นศูนย์

e2 คือ ค่าคงที่ของตัวแปรตาม (Y) เมื่อตัวแปรต้น (X) มีค่าเป็นศูนย์

e3 คือ ค่าคงที่ของตัวแปรตาม (Y) เมื่อตัวแปรต้น (X) และตัวแปรสื่อ (M) มีค่าเป็นศูนย์

3.6.4.2 ทดสอบตัวแปรสื่อตามแนวคิดขอ Baron& Kenny (1986) และ Judd& Kenny (1981) ด้วย 4 ขั้นตอน

ขั้นที่ 1 ตรวจสอบการส่งผลโดยรวม (Total Effect) โดยการหาค่า c ด้วยสมการถดถอย โดยให้ตัวแปรตาม (Y) เป็นตัวแปรเกณฑ์และให้ตัวแปรต้น (X) เป็นตัวแปรทำนาย

ขั้นที่ 2 หาค่า a ด้วยสมการถดถอย โดยให้ตัวแปรสื่อ (M) เป็นตัวแปรเกณฑ์และให้ตัวแปรต้น (X) เป็นตัวแปรทำนาย

ขั้นที่ 3 หาค่า b โดยการทดสอบการส่งผลของตัวแปรสื่อ (M) ไปยังตัวแปรตาม (Y) ด้วยสมการถดถอย โดยให้ตัวแปรตาม (Y) เป็นตัวแปรเกณฑ์ให้ตัวแปรต้น (X) และตัวแปร

สื่อ (M) เป็นตัวแปรทำนาย โดยการควบคุมตัวแปรต้น (X) เพื่อแสดงผลที่ตัวแปรสื่อ (M) มีต่อตัวแปรตาม (Y)

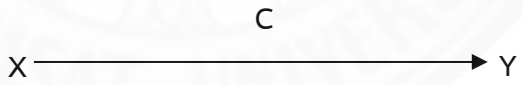
ขั้นที่ 4 หาค่า c' (Direct Effect) โดยการทดสอบว่าตัวแปรสื่อ (M) เป็นตัวแปรสื่อระหว่างตัวแปรต้น (X) กับตัวแปรตาม (Y) เมื่อควบคุมตัวแปรสื่อ (M) หากตัวแปรสื่อ (M) ส่งผลสอดแทรกต่อตัวแปรตาม (Y) อย่างสมบูรณ์ จะทำให้เส้นทางระหว่างตัวแปรต้น (X) ไปสู่ตัวแปรตาม (Y) มีค่าเป็น 0 (c' = 0)

การทดสอบตัวแปรสื่อตามแนวคิดของ บารอนและเคนนี (Baron & Kenny, 1986) โดยตัวแปร M ที่ทดสอบจะเป็นตัวแปรสื่อของตัวแปรต้น X ไปสู่ตัวแปรตาม Y เมื่อ

3.6.4.2.1 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย a, b และ c ต้องมีค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 โดย

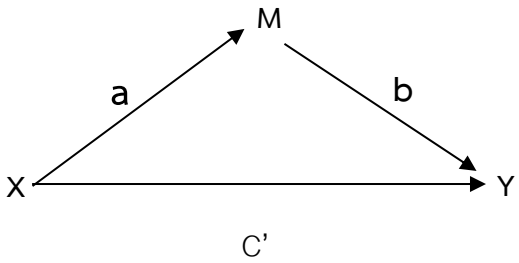
- a ต้องมีค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายถึง ต้องมีการส่งผลระหว่างตัวแปรต้น X ไปสู่ตัวแปร M (ดังแสดงในภาพที่ 3.2) ถ้าค่า Sig. ของ a มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ตัวแปร M ที่ทดสอบจะไม่เป็นตัวแปรสื่อ

- b ต้องมีค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายถึง ต้องมีการส่งผลระหว่างตัวแปร M ไปสู่ตัวแปรตาม Y เมื่อควบคุมตัวแปรต้น X (ดังแสดงในภาพที่ 3.2) ถ้าค่า Sig. ของ b มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ตัวแปร M ที่ทดสอบจะไม่เป็นตัวแปรสื่อ



ภาพที่ 3.1 แสดงการส่งผลโดยรวมระหว่างตัวแปรต้น X ไปสู่ตัวแปรตาม Y (Total Effect หรือ c)

- c ต้องมีค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายถึง ต้องมีการส่งผลระหว่างตัวแปรต้น X ไปสู่ตัวแปรตาม Y (ดังแสดงในภาพที่ 3.1) ถ้าค่า Sig. ของ c มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ตัวแปร M ที่ทดสอบจะไม่เป็นตัวแปรสื่อ



ภาพที่ 3.2 แสดงการส่งผลทางตรงระหว่างตัวแปรต้น X ไปสู่ตัวแปรตาม Y (Direct Effect หรือ c') และการส่งผลทางอ้อมของตัวแปรต้น X ผ่านตัวแปรสื่อ M ไปสู่ตัวแปรตาม Y (Indirect Effect หรือ a*b)

จากภาพที่ 3.1 แสดงการส่งผลโดยรวมระหว่างตัวแปรต้น (X) ไปสู่ตัวแปรตาม (Y) (ค่า c) และภาพที่ 3.2 แสดงการส่งผลทางตรงระหว่างตัวแปรต้น (X) ไปสู่ตัวแปรตาม (Y) (ค่า c') และการส่งผลทางอ้อมของตัวแปรต้น (X) ผ่านตัวแปรสื่อ (M) ไปสู่ตัวแปรตาม (Y) (ค่า a*b) ซึ่งผล โดยรวมมีค่าเท่ากับผลทางตรงรวมกับผลทางอ้อม ดังแสดงในสมการ

ผลโดยรวม (c) = ผลทางตรง (c') + ผลทางอ้อม (a*b)

จากภาพที่ 3.1 และ 3.2 เพื่อทราบว่าตัวแปร M เป็นตัวแปรสื่อหรือไม่ สามารถอธิบายผลการวิจัยจากค่านัยสำคัญทางสถิติของ a, b และ c ได้ 5 กรณี ดังนี้

กรณีที่ 1 a มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ b และ c ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าตัวแปรต้น X มีความสัมพันธ์กับตัวแปร M ที่ทดสอบการเป็นสื่อ แต่ไม่ส่งผลผ่านตัวแปร M ไปสู่ตัวแปรตาม Y และตัวแปรต้น X ไม่ส่งผลไปสู่ตัวแปรตาม Y ดังนั้น ตัวแปร M จึงไม่ใช่ตัวแปรสื่อ

กรณีที่ 2 กรณีที่ค่า a และ c มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ b ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าตัวแปรต้น X มีความสัมพันธ์กับตัวแปร 2 ตัว คือ ตัวแปร M และตัวแปร Y แต่ไม่ส่งผลผ่านตัวแปร M ที่ทดสอบการเป็นสื่อไปสู่ตัวแปรตาม Y ดังนั้น ตัวแปร M จึงไม่ใช่ตัวแปรสื่อ

กรณีที่ 3 กรณีที่ b มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ a และ c ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าตัวแปรต้น X ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปร M และไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม Y มีเพียงตัวแปร M ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม Y ดังนั้น ตัวแปร M จึงไม่ใช่ตัวแปรสื่อ

กรณีที่ 4 กรณีที่ b และ c มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ a ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติแสดงว่าตัวแปรต้น X และตัวแปร M ที่ทดสอบ มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม Y แต่ตัวแปรต้น X ไม่มีผลส่งผ่านตัวแปร M ไปสู่ตัวแปร Y ดังนั้น ตัวแปร M จึงไม่ใช่ตัวแปรสื่อ

กรณีที่ 5 กรณีที่ c มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ a และ b ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติจากสมการ c = c' + a*b แสดงว่าตัวแปรต้น X ส่งผลโดยตรงต่อตัวแปรตาม Y โดยไม่ผ่านตัวแปร Mดังนั้น ตัวแปร M จึงไม่ใช่ตัวแปรสื่อ

3.6.4.2.2 เมื่อพบว่า a, b และ c มีนัยสำคัญทางสถิติ ให้ทดสอบการเป็นตัวแปรสื่อสมบูรณ์หรือตัวแปรสื่อบางส่วน จากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย c' ดังนี้

- ถ้าค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย c' ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (c ≈ a*b)

แสดงว่าการยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อสมบูรณ์ คือ ตัวแปรต้น X ต้องส่งผลทางอ้อมผ่านตัวแปรสื่อ M ไปสู่ตัวแปรตาม Y ทั้งหมด โดยไม่มีการส่งผลโดยตรงระหว่างตัวแปรต้น X ไปสู่ตัวแปรตาม Y

- ถ้าค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย c' มีนัยสำคัญทางสถิติ (c = c' + a*b)

แสดงว่าการยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อบางส่วน คือ ตัวแปรต้น X ส่งผลทางอ้อมผ่านตัวแปรสื่อ M ไปสู่ตัวแปรตาม Y บางส่วน ในขณะที่บางส่วนส่งผลโดยตรงจากตัวแปรต้น X ไปสู่ตัวแปรตาม

3.6.4.3 ทดสอบตัวแปรสื่อ โดยใช้สถิติทดสอบ Z (Z-test) ตามวิธีการทดสอบของโซเบล (Sobel, 1982, quote in Preacher & Leonardelli, 2006) จากสูตร

$$Z = \frac{a * b}{\sqrt{b^2 s_{a^2} + a^2 s_{b^2}}}$$

โดย a และ b จากสมการที่ 1 และ 3 ตามลำดับ

sa คือ ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ a

sb คือ ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ b

ถ้าผลการทดสอบพบว่าค่า Z ที่คำนวณได้มีค่า p-value น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ค่า a และค่า b มีนัยสำคัญทางสถิติ และตัวแปร Z ที่ทดสอบนั้นเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่าง X และ Y

3.6.5 ทดสอบสมมติฐานการวิจัย 4 การยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม และผลการปฏิบัติงาน

วิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) และหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) จากสมการถอดถอย 3 สมการ ได้แก่

สมการที่ 1 $\mathrm{GC} = \mathrm{a(POS)} + \mathrm{e}_1$

สมการที่ 2 $\mathrm{PER} = \mathrm{c(POS)} + \mathrm{e}_2$

สมการที่ 3 $\mathrm{PER} = \mathrm{c'(POS)} + \mathrm{b(GC)} + \mathrm{e}_3$

เมื่อ POS (ตัวแปรต้น) คือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Percieved Organizational Support)

GC (ตัวแปรสื่อ) คือการยึดมั่นต่อเป้าหมาย (Goal Commitment)

PER (ตัวแปรตาม) คือผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การธุรกิจค้าปลีก (Job Performance)

3.6.6 ทดสอบสมมติฐานการวิจัย 5

วิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) และหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) จากสมการถอดถอย 3 สมการ ได้แก่

สมการที่ 4 $\mathrm{GC} = \mathrm{a(SELF)} + \mathrm{e}_1$

สมการที่ 5 $\mathrm{PER} = \mathrm{c(SELF)} + \mathrm{e}_2$

สมการที่ 6 $\mathrm{PER} = \mathrm{c'(SELF)} + \mathrm{b(GC)} + \mathrm{e}_3$

เมื่อ SELF (ตัวแปรต้น) คือการรับรู้ความสามารถในอาชีพ (Occupational Self-efficacy)

GC (ตัวแปรสื่อ) คือการยึดมั่นต่อเป้าหมาย (Goal Commitment)

PER (ตัวแปรตาม) คือผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การธุรกิจค้าปลีก (Job Performance)

ตารางที่ 3.10

ตารางสรุปสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติ และสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

สมมติฐานที่ใช้ในงานวิจัย	สถิติที่ใช้ทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย **<u>สมมติฐานทางสถิติ</u>** H_0 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมนั้นไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย H_1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย **สมมติฐานที่** 1.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรมนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย **<u>สมมติฐานทางสถิติ</u>** H_0 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรมนั้นไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย H_1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรมนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย **สมมติฐานที่** 1.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย **<u>สมมติฐานทางสถิติ</u>** H_0 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานนั้นไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย H_1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย	

ตารางที่ 3.10 (ต่อ)

ตารางสรุปสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติ และสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

สมมติฐานที่ใช้ในงานวิจัย	**สถิติที่ใช้ทดสอบ**
สมมติฐานที่ 1.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย **<u>สมมติฐานทางสถิติ</u>** H_0 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการนั้นไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย H_1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย **สมมติฐานที่** 1.4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงานนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย **<u>สมมติฐานทางสถิติ</u>** H_0 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงานนั้นไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย H_1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงานนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย **สมมติฐานที่** 1.5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย **<u>สมมติฐานทางสถิติ</u>** H_0 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพนั้นไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย H_1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย	Pearson's Product Moment Correlation Coefficient

ตารางที่ 3.10 (ต่อ)

ตารางสรุปสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติ และสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

สมมติฐานที่ใช้ในงานวิจัย	สถิติที่ใช้ทดสอบ
สมมติฐานที่ 1.6 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย **<u>สมมติฐานทางสถิติ</u>** H_0 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านสภาพการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย **H_1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย** **สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย** **<u>สมมติฐานทางสถิติ</u>** H_0 การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพนั้นไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย H_1 การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย	Pearson's Product Moment Correlation Coefficient
สมมติฐานที่ 3 การยึดมั่นต่อเป้าหมายของพนักงานขายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย **<u>สมมติฐานทางสถิติ</u>** H_0 การยึดมั่นต่อเป้าหมายของพนักงานขายไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย H_1 การยึดมั่นต่อเป้าหมายของพนักงานขายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย	Pearson's Product Moment Correlation Coefficient

ตารางที่ 3.10 (ต่อ)

ตารางสรุปสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติ และสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

สมมติฐานที่ 4 การยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม และผลการปฏิบัติงาน **<u>สมมติฐานทางสถิติ</u>** H_0 การยึดมั่นต่อเป้าหมายไม่เป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม และผลการปฏิบัติงาน H_1 การยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม และผลการปฏิบัติงาน	Regression Coefficient
สมมติฐานที่ 5 การยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงาน **<u>สมมติฐานทางสถิติ</u>** H_0 การยึดมั่นต่อเป้าหมายไม่เป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงาน H_1 การยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงาน	Regression Coefficient

บทที่ 4
ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายในธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง โดยมีการยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อ” ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขาย 272 คน โดยแจกแบบสอบถามทั้งหมด 272 ฉบับ ได้แบบสอบถามคืนกลับมา 270 ฉบับ ผู้วิจัยได้ตัดแบบสอบถามที่มีการตอบไม่สมบูรณ์ออก แบบสอบถามที่นำมาใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 265 ฉบับ เท่ากับร้อยละ 97.43 โดยแบ่งออกเป็นกลุ่มตัวอย่างตามชั้นภูมิได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.1

แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามสมบูรณ์ที่นำมาใช้ในการศึกษา เทียบกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ในแต่ละชั้นภูมิ

ชั้นภูมิ	กลุ่มตัวอย่างที่กำหนดแต่ละชั้นภูมิ	กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามสมบูรณ์	ร้อยละ
1. เขตกรุงเทพพื้นที่ 1	20	19	95.0
2. เขตกรุงเทพพื้นที่ 2	23	22	95.7
3. เขตกรุงเทพพื้นที่ 3	30	28	93.3
4. เขตกรุงเทพพื้นที่ 4	24	24	100.0
5. เขตกลาง	31	31	100.0
6. เขตใต้	36	35	97.2
7. เขตตะวันออก	23	23	100.0
8. เขตเหนือ	31	30	96.8
9. เขตอีสาน	54	53	98.1
ทั้งหมด	272	265	97.43

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้ศึกษา อายุตัว อายุงาน ประเภทพนักงาน สาขา การศึกษา และภูมิลำเนา โดยไม่ได้ศึกษาเรื่องเพศเนื่องจากพนักงานขายในงค์การแห่งนี้มีเฉพาะเพศชาย

ตารางที่ 4.2

แสดงค่าความถี่ และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (n=265)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวนกลุ่ม (คน)	ร้อยละ
1. อายุ		
• น้อยกว่า 30 ปี	61	23.0
• 30 – 35 ปี	164	61.9
• มากกว่า 35 ปี	40	15.1
2. อายุงาน		
• น้อยกว่า 1 ปี	17	6.4
• 1-3 ปี	174	65.7
• 4-6 ปี	60	22.6
• มากกว่า 6 ปี	14	5.3
3. ประเภทพนักงาน		
• เงินสด	221	83.4
• เครดิต	44	16.6
4. พื้นที่		
• เขตกรุงเทพพื้นที่ 1	19	7.2
• เขตกรุงเทพพื้นที่ 2	22	8.3
• เขตกรุงเทพพื้นที่ 3	28	10.6
• เขตกรุงเทพพื้นที่ 4	24	9.1
• เขตกลาง	31	11.7
• เขตใต้	35	13.2
• เขตตะวันออก	23	8.7
• เขตเหนือ	30	11.3
• เขตอีสาน	53	20.0

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

แสดงค่าความถี่ และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (n=265)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวนกลุ่ม (คน)	ร้อยละ
5. ระดับการศึกษา		
• ปริญญาตรี	261	98.5
• สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.5
6. สถานภาพ		
• โสด	132	49.8
• สมรส	131	49.4
10. อื่นๆ	2	.8
7. ภูมิลำเนา		
• กรุงเทพ	72	27.2
• ต่างจังหวัด	193	72.8

จากตารางที่ 4.2 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา โดยส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 30 – 35 ปี จำนวน 164 คน หรือร้อยละ 61.9 รองลงมามีอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 61 คน หรือร้อยละ 23 และมีอายุมากกว่า 35 ปี จำนวน 40 คน หรือร้อยละ 15.1 โดยมีอายุน้อยที่สุดเท่ากับ 22 ปี และอายุมากที่สุด 43 ปี มีอายุเฉลี่ย 32.68

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา โดยส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดจำนวน 132 คน หรือร้อยละ 49.8 สถานภาพสมรสจำนวน 131 คน หรือร้อยละ 49.4 และสถานภาพอื่นๆ คือหย่าร้าง 2 คน หรือร้อยละ 0.8 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 261 คน หรือร้อยละ 98.5 และมีส่วนน้อยที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 4 คน หรือร้อยละ 1.5

ในด้านภูมิลำเนา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัดมีจำนวน 193 คน หรือร้อยละ 72.8 และมีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพจำนวน 72 คน หรือร้อยละ 27.2 ด้านพื้นที่การปฏิบัติงาน พนักงานอยู่ในพื้นที่เขตกรุงเทพพื้นที่ 1 จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 เขตกรุงเทพพื้นที่ 2 จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 เขตกรุงเทพพื้นที่ 3 จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 เขตกรุงเทพพื้นที่ 4 จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 เขตกลางจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7

เขตใต้จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 เขตตะวันออก จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 เขตเหนือจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 และเขตอีสาน จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 20

ข้อมูลส่วนตัวด้านการทำงาน กลุ่มตัวอย่างมีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 อายุงาน 1-3 ปี จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 65.7 อายุงาน 4-6 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 และอายุงานมากกว่า 6 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ5.3 เป็นพนักงานเงินสดจำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 83.4 และเครดิต 44 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6

4.2 สถิติพรรณาของตัวแปร

จากข้อมูลการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 265 คน สามารถสรุปค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ การยึดมั่นต่อเป้าหมาย และผลการปฏิบัติงาน ได้ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3

แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับ
1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ	3.77	.568	สูง
• การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรม	3.88	.692	สูง
• การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน	3.90	.568	สูง
• การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	3.66	.737	สูง
• การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.93	.781	สูง
• การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ	3.82	.774	สูง
• การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.60	.636	สูง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับ
2. การรับรู้ความสามารถตนเองด้านอาชีพ	4.16	.629	สูง
3. การยึดมั่นต่อเป้าหมาย	3.78	.671	สูง
4. ผลการปฏิบัติงาน	3.86	.630	สูง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า

4.3.1 กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมาคือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงเท่ากับ 3.90 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงเท่ากับ 3.88 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงเท่ากับ 3.82 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงเท่ากับ 3.66 และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงเท่ากับ 3.60

4.3.2 กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ความสามารถตนเองด้านอาชีพอยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.16

4.3.3 กลุ่มตัวอย่างมีระดับการยึดมั่นต่อเป้าหมายอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

4.3.4 กลุ่มตัวอย่างมีผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูงอยู่ที่ 3.86

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละตัวแปร สามารถสรุปค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ การยึดมั่นต่อเป้าหมาย และผลการปฏิบัติงาน ได้ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.4

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร

	ตัวแปร	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*
1	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ	*1*									
2	- ด้านความยุติธรรม	*.822**	*1*								
3	- ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน	*.555**	*.388**	*1*							
4	- ด้านผลตอบแทน	*.889**	*.739**	*.320**	*1*						
5	- ด้านความมั่นคง	*.854**	*.651**	*.369**	*.726**	*1*					
6	- ด้านโอกาสในการเติบโต	*.866**	*.655**	*.496**	*.706**	*.716**	*1*				
7	- ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	*.838**	*.614**	*.334**	*.716**	*.623**	*.656**	*1*			
8	การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ	*.615**	*.436**	*.444**	*.513**	*.522**	*.540**	*.536**	*1*		
9	การยึดมั่นต่อเป้าหมาย	*.705**	*.574**	*.420**	*.647**	*.592**	*.625**	*.575**	*.693**	*1*	
10	ผลการปฏิบัติงาน	*.562**	*.430**	*.388**	*.487**	*.473**	*.512**	*.463**	*.570**	*.641**	*1*

หมายเหตุค่า p-value คือ sig. (1 tailed), *p < .01

จากตารางที่ 4.4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละตัวแปร พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 (r = .562) และในรายด้านทั้ง 6 ด้าน คือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรม ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านโอกาสและการเติบโตในสายอาชีพ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 (r = .430, r = .388, r = .487, r = .473, r = .512 และ r = .463 ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพกับผลการปฏิบัติงานพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 (r = .570)

ความสัมพันธ์ของตัวแปรการยึดมั่นต่อเป้าหมายกับผลการปฏิบัติงานการยึดมั่นต่อเป้าหมายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 (r = .641)

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น ทั้ง 3 ตัว คือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และการยึดมั่นต่อเป้าหมาย พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 (r = .615) และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยึดมั่นต่อเป้าหมายอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 (r = .705) และการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยึดมั่นต่อเป้าหมายอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 (r = .693)

4.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

4.3.1 สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

<u>สมมติฐานทางสถิติ</u>

H_0: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

H_1: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

สมมติฐานที่ 1.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

สมมติฐานทางสถิติ

H_0: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรมไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

H_1: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

สมมติฐานที่ 1.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

สมมติฐานทางสถิติ

H_0: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

H_1: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

สมมติฐานที่ 1.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

สมมติฐานทางสถิติ

H_0: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

H_1: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

สมมติฐานที่ 1.4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

สมมติฐานทางสถิติ

H_0: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

H_1: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

สมมติฐานที่ 1.5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

<u>สมมติฐานทางสถิติ</u>

H_0: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

H_1: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

สมมติฐานที่ 1.6 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

<u>สมมติฐานทางสถิติ</u>

H_0: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านสภาพการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

H_1: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

ตารางที่ 4.5

แสดงค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และผลการปฏิบัติงาน

ตัวแปรต้น	ผลการปฏิบัติงาน
1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม	.562**
• การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรม	.430**
• การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน	.388**
• การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	.487**
• การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงาน	.473**
• การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ	.512**
• การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	.463**

หมายเหตุค่า **P-value คือ sig. (1 tailed), **p < .01**

จากตารางที่ 4.5 เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และผลการปฏิบัติงานโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบการวิเคราะห์พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียรสันของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม กับผลการปฏิบัติงานมีค่าเท่ากับ .562 มีค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นในสมมติฐานที่ 1 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 คือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย เมื่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมสูง ผลการปฏิบัติงานจะสูงตามไปด้วย

เมื่อพิจารณาสมมติฐานย่อย มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียรสันของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรม กับผลการปฏิบัติงานมีค่าเท่ากับ .430 มีค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นในสมมติฐานที่ 1 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรมนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย เมื่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรมสูง ผลการปฏิบัติงานจะสูงตามไปด้วย

สมมติฐานที่ 1.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียรสันของ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน กับผลการปฏิบัติงานมีค่าเท่ากับ .388 มีค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นในสมมติฐานที่ 1 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย เมื่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานสูง ผลการปฏิบัติงานจะสูงตามไปด้วย

สมมติฐานที่ 1.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียรสันของ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ กับผลการปฏิบัติงานมีค่าเท่ากับ .487 มีค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่ง

น้อยกว่าระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นในสมมติฐานที่ 1 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย เมื่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการสูง ผลการปฏิบัติงานจะสูงตามไปด้วย

สมมติฐานที่ 1.4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียรสันของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงานมีค่าเท่ากับ .473 มีค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นในสมมติฐานที่ 1 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย เมื่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงานสูง ผลการปฏิบัติงานจะสูงตามไปด้วย

สมมติฐานที่ 1.5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียรสันของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพกับผลการปฏิบัติงานมีค่าเท่ากับ .512 มีค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นในสมมติฐานที่ 1 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย เมื่อของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพสูง ผลการปฏิบัติงานจะสูงตามไปด้วย

สมมติฐานที่ 1.6 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียรสันของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานมีค่าเท่ากับ .463 มีค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นในสมมติฐานที่ 1 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย เมื่อของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานสูง ผลการปฏิบัติงานจะสูงตามไปด้วย

4.3.2 สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

<u>สมมติฐานทางสถิติ</u>

H_0: การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

H_1: การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.6

แสดงค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงาน

ตัวแปรต้น	ผลการปฏิบัติงาน
การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ	.570**

หมายเหตุค่า **p-value คือ sig. (1 tailed), **p < .01**

จากตารางที่ 4.6 เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบการวิเคราะห์พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียรสันของการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพกับผลการปฏิบัติงานมีค่าเท่ากับ .562 มีค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นในสมมติฐานที่ 1 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 คือ การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย เมื่อการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพสูง ผลการปฏิบัติงานจะสูงตามไปด้วย

4.3.3 สมมติฐานที่ 3 การยึดมั่นต่อเป้าหมายของพนักงานขายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

<u>สมมติฐานทางสถิติ</u>

H_0 การยึดมั่นต่อเป้าหมายของพนักงานขายไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

H_1 การยึดมั่นต่อเป้าหมายของพนักงานขายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

ตารางที่ 4.7

แสดงค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์ระหว่างการยึดมั่นต่อเป้าหมายของพนักงานขาย และผลการปฏิบัติงาน

ตัวแปรต้น	ผลการปฏิบัติงาน
การยึดมั่นต่อเป้าหมายของพนักงานขาย	.641**

หมายเหตุค่า **p-value คือ sig. (1 tailed), **p < .01**

จากตารางที่ 4.7 เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการยึดมั่นต่อเป้าหมาย และผลการปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบการวิเคราะห์พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียรสันของการยึดมั่นต่อเป้าหมาย กับผลการปฏิบัติงานมีค่าเท่ากับ .641 มีค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นในสมมติฐานที่ 1 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 คือการยึดมั่นต่อเป้าหมายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย เมื่อมีการยึดมั่นต่อเป้าหมายสูง ผลการปฏิบัติงานจะสูงตามไปด้วย

4.3.4 สมมติฐานที่ 4 การยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม และผลการปฏิบัติงาน

<u>สมมติฐานทางสถิติ</u>

H_0: การยึดมั่นต่อเป้าหมายไม่เป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม และผลการปฏิบัติงาน

H_1: การยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม และผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 4 เป็นการศึกษาตัวแปรสื่อการยึดมั่นต่อเป้าหมายในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม กับผลการปฏิบัติงาน แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8

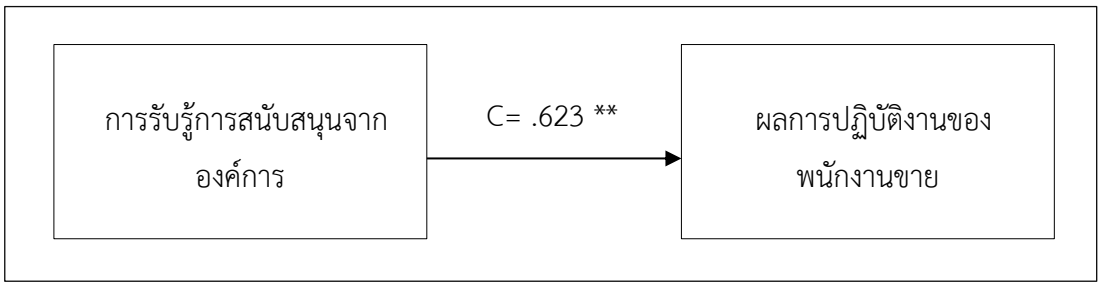
แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม กับผลการปฏิบัติงาน โดยมีการยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อ

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	สมการ	B	SE B	Beta	t-test	R^2
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม	ผลการปฏิบัติงาน	c	.623**	.057	.562	11.019**	.316
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม	การยึดมั่นต่อเป้าหมาย	a	.833**	.052	.705	16.127**	.497
การยึดมั่นต่อเป้าหมาย	ผลการปฏิบัติงาน	b	.602**	.044	.641	13.545**	.411
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม	ผลการปฏิบัติงาน	c’	.243**	.073	.219	3.340**	.435
Sobel’s test (Z-value)	10.403 (.000**)						

หมายเหตุ : p–value คือ Sig ,* p < .05, ** p < .01

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ค่า Z ที่คำนวนได้จากการทดสอบ Sobel’s test นั้นมีค่า p-value น้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ค่า a และค่า b มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 ว่าการยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม และผลการปฏิบัติงาน

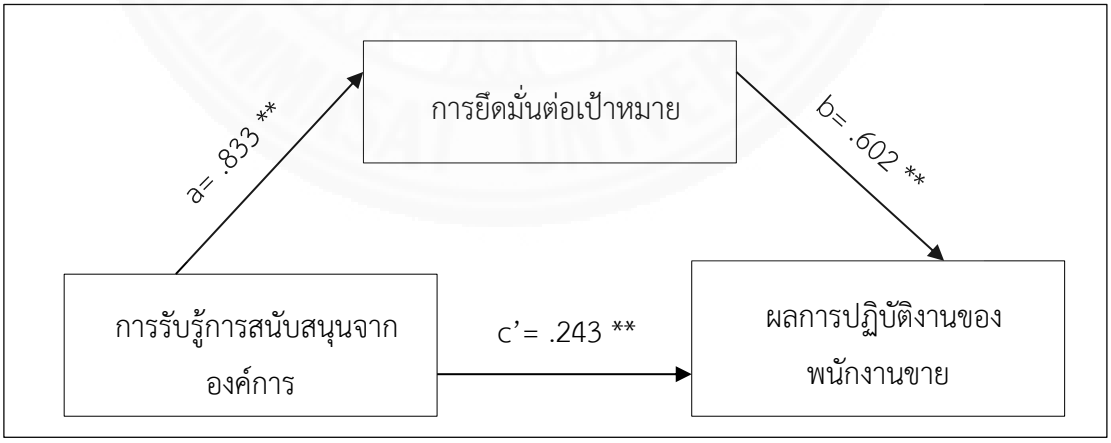
จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (ตัวแปรต้น) และผลการปฏิบัติงาน (ตัวแปรตาม) พบว่าค่า c คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมมีค่า p-value น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 หมายความว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (ตัวแปรต้น) มีการส่งผลไปยังผลการปฏิบัติงาน (ตัวแปรตาม)



ภาพที่ 4.1 แสดงการส่งผลทางตรงจากรับรู้การสนับสนุนจากองค์การไปยังผลการปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม (ตัวแปรต้น) และการยึดมั่นต่อเป้าหมาย (ตัวแปรตาม) พบว่าค่า a คือค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมมีค่า p-value น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 หมายความว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม (ตัวแปรต้น) มีการส่งผลไปยังการยึดมั่นต่อเป้าหมาย (ตัวแปรตาม)

จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุระหว่างการยึดมั่นต่อเป้าหมาย (ตัวแปรต้น) กับผลการปฏิบัติงาน (ตัวแปรตาม) พบว่า ค่า b คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการยึดมั่นต่อเป้าหมายมีค่า p-value น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 หมายความว่า การยึดมั่นต่อเป้าหมาย (ตัวแปรต้น) มีการส่งผลไปยังผลการปฏิบัติงาน (ตัวแปรตาม)



ภาพที่ 4.2 แสดงการส่งผลทางตรงจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การไปยังผลการปฏิบัติงาน และแสดงผลทางอ้อมจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การส่งผ่านการยึดมั่นต่อเป้าหมายไปยังผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม (ตัวแปรต้น) การยึดมั่นต่อเป้าหมาย (ตัวแปรสื่อ) และผลการปฏิบัติงาน (ตัวแปรตาม) พบว่า ค่า c' คือค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม มีค่า p-value น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 หมายความว่า การยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อบางส่วนในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม และผลการปฏิบัติงาน แสดงว่าการการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การส่งผลทางอ้อมผ่านตัวแปรการยึดมั่นต่อเป้าหมาย (ตัวแปรสื่อ) ไปสู่ตัวแปรผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายบางส่วน ในขณะที่บางส่วนส่งผลโดยตรงจากตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การไปสู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

4.3.5 สมมติฐานที่ 5 การยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงาน

<u>สมมติฐานทางสถิติ</u>

H_0: การยึดมั่นต่อเป้าหมายไม่เป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงาน

H_1: การยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 5 เป็นการศึกษาตัวแปรสื่อการยึดมั่นต่อเป้าหมายในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงาน แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.9

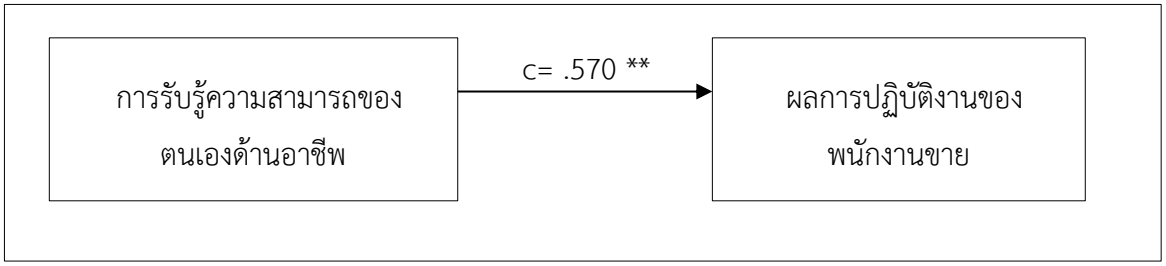
แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ กับผลการปฏิบัติงาน โดยมีการยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อ

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	สมการ	B	SE B	Beta	t-test	R^2
การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ	ผลการปฏิบัติงาน	c	.570**	.051	.570	11.245**	.325
การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ	การยึดมั่นต่อเป้าหมาย	a	.739**	.047	.693	15.590**	.480
การยึดมั่นต่อเป้าหมาย	ผลการปฏิบัติงาน	b	.602**	.044	.641	13.545**	.411
การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ	ผลการปฏิบัติงาน	c’	.242**	.064	.242	3.771**	.441
Sobel’s test (Z-value)	10.321(.000**)						

หมายเหตุ : p–value คือ Sig ,* p < .05, ** p < .01

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ค่า Z ที่คำนวนได้จากการทดสอบ Sobel’s test นั้น มีค่า p-value น้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ค่า a และค่า b มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐานH_1 ว่าการยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงาน

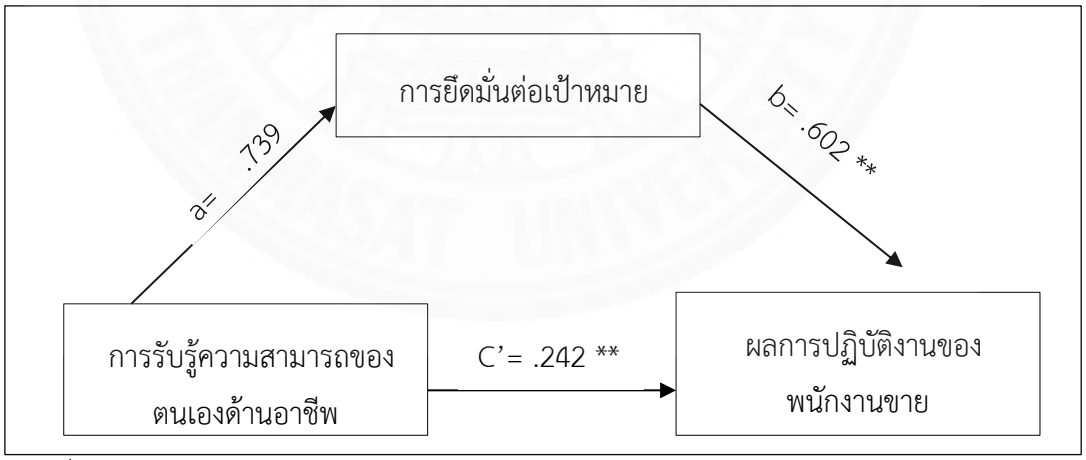
จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (ตัวแปรต้น) และผลการปฏิบัติงาน (ตัวแปรตาม) พบว่าค่า c คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ มีค่า p-value น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 หมายความว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (ตัวแปรต้น) มีการส่งผลไปยังผลการปฏิบัติงาน (ตัวแปรตาม)



ภาพที่ 4.3 แสดงการส่งผลทางตรงจากการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพไปยังผลการปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (ตัวแปรต้น) และการยึดมั่นต่อเป้าหมาย (ตัวแปรตาม) พบว่าค่า a คือค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ มีค่า p-value น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 หมายความว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (ตัวแปรต้น) มีการส่งผลไปยังการยึดมั่นต่อเป้าหมาย (ตัวแปรตาม)

จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุระหว่างการยึดมั่นต่อเป้าหมาย (ตัวแปรต้น) กับผลการปฏิบัติงาน (ตัวแปรตาม) พบว่า ค่า b คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการยึดมั่นต่อเป้าหมาย มีค่า p-value น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 หมายความว่า การยึดมั่นต่อเป้าหมาย (ตัวแปรต้น) มีการส่งผลไปยังผลการปฏิบัติงาน (ตัวแปรตาม)



ภาพที่ 4.4 แสดงการส่งผลทางตรงจากการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพไปยังผลการปฏิบัติงาน และแสดงผลทางอ้อมจากการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ ส่งผ่านการยึดมั่นต่อเป้าหมายไปยังผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (ตัวแปรต้น) การยึดมั่นต่อเป้าหมาย (ตัวแปรสื่อ) และผลการปฏิบัติงาน (ตัวแปรตาม) พบว่า ค่า c’ คือค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ มีค่า p-value น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 หมายความว่า การยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อบางส่วนในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงาน แสดงว่าการ การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพส่งผลทางอ้อมผ่านตัวแปรการยึดมั่นต่อเป้าหมาย (ตัวแปรสื่อ) ไปสู่ตัวแปรผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายบางส่วน ในขณะที่บางส่วนส่งผลโดยตรงจากตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพไปสู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายในธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง โดยมีการยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อ” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ การยึดมั่นต่อเป้าหมาย และระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายในธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ การยึดมั่นต่อเป้าหมาย กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายในธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง

3. เพื่อศึกษาการยึดมั่นต่อเป้าหมายที่เป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายในธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 272 คน ที่เป็นพนักงานขายในธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง จากประชากรทั้งหมด 648 คน โดยแจกแบบสอบถามทั้งหมด 272 ฉบับ ได้แบบสอบถามคืนกลับมา 270 ฉบับ เมื่อคัดแบบสอบถามที่มีการตอบไม่สมบูรณ์ออก มีแบบสอบถามจำนวน 265 ฉบับที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้

เครื่องมือในการวิจัยมี 2 ชุด ชุดที่ 1 สำหรับกลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลส่วนบุคคล และประเมินตนเองด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และการยึดมั่นต่อเป้าหมาย โดยแบบสอบถามชุดที่ 1 มี 4 ส่วน ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อายุงาน ตำแหน่ง พื้นที่ที่สังกัด ระดับการศึกษา สถานภาพ และภูมิลำเนา (เนื่องจากประชากรมีเฉพาะเพศชาย จึงไม่ทำการศึกษาเรื่องเพศ) ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามขึ้นมาใหม่ตามแนวคิดของ Rhoades & Eisenberger ปี 2002 โดยแบบสอบถามนั้นมีข้อคำถามทั้งหมด 32 ข้อคำถาม เป็นข้อคำถามเชิงบวก 29 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบ 3 ข้อ แบ่งเป็น 6 ด้านย่อยคือ ด้านของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การที่ใช้ในงานวิจัยฉบับนี้มี 6 ด้าน คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรม มี 4 ข้อ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน มี 5 ข้อ การรับรู้การ

สนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มี 6 ข้อ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงาน มี 5 ข้อ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ มี 5 ข้อ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มี 7 ข้อ ส่วนที่ 3 ผู้วิจัยได้แปลแบบสอบถามการยึดมั่นต่อเป้าหมายของ Hollenbeck, Williams, and Klein (1989) ที่มีแนวคิดพื้นฐานเรื่องการยึดมั่นต่อเป้าหมายของ Locke & Latham (1986) มีข้อคำถามทั้งหมด 8 ข้อ เป็นข้อเชิงลบ 3 ข้อ และข้อคำถามเชิงบวก 5 ข้อ ส่วนที่ 4 ผู้วิจัยได้แปลแบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเองทางอาชีพ (Occupational Self-effcicacy Scale หรือ OCCSEFF) ของ Schyns & Collani (2002) มีข้อคำถาม 7 ข้อ ชุดที่ 2 สำหรับหัวหน้างานทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยผลการปฏิบัติงานนั้นแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ ผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณ มีข้อคำถาม 3 ข้อ และผลการปฏิบัติงานเชิงสมรรถนะ มีข้อคำถาม 12 ข้อ โดยสรุปผลทดสอบสมมติฐานได้ ดังนี้

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ใช้ในงานวิจัย	สถิติที่ใช้ทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย	ยอมรับสมมติฐาน r= .562, p-value <.01
สมมติฐานที่ 1.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรมนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย	ยอมรับสมมติฐาน r= .430, p-value <.01
สมมติฐานที่ 1.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย	ยอมรับสมมติฐาน r= .388, p-value <.01
สมมติฐานที่ 1.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย	ยอมรับสมมติฐาน r= .487, p-value <.01
สมมติฐานที่ 1.4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงานนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย	ยอมรับสมมติฐาน r=.473, p-value <.01

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ใช้ในงานวิจัย	สถิติที่ใช้ทดสอบ
สมมติฐานที่ 1.5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย	ยอมรับสมมติฐาน r= .512, p-value <.01
สมมติฐานที่ 1.6 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย	ยอมรับสมมติฐาน r= .463, p-value <.01
สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย	ยอมรับสมมติฐาน r= .570, p-value <.01
สมมติฐานที่ 3 การยึดมั่นต่อเป้าหมายของพนักงานขายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย	ยอมรับสมมติฐาน r= .641, p-value <.01
สมมติฐานที่ 4 การยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม และผลการปฏิบัติงาน	ยอมรับสมมติฐาน Z= 10.403, p-value <.01
สมมติฐานที่ 5 การยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงาน	ยอมรับสมมติฐาน Z= 10.321, p-value <.01

5.1 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

5.1.1 วิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

Eisenberger et al. (1986) ได้กล่าวว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การคือความเชื่อของพนักงานว่าองค์การได้ให้คุณค่า ความห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ทั้งในด้านของค่าตอบแทน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การสนับสนุนด้านทรัพยากร และสวัสดิการต่างๆ

เมื่อพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ พนักงานย่อมมีความเต็มใจที่จะแลกเปลี่ยนกับองค์การโดยการแสดงพฤติกรรมที่ดี ไม่ว่าจะเป็น มีความยึดมั่นต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วม และมีพฤติกรรมการคงอยู่ในองค์การ (Rhoades & Eisenberger, 2002) ซึ่งจากการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานขายในธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การพบว่า พนักงานขายมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับสูง โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงานมีค่าเฉลี่ยในระดับสูงที่สุดเท่ากับ 3.93 รองลงมาคือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยมีค่าเฉลี่ยในระดับสูงอยู่ที่ 3.90, 3.88, 3.82, 3.66 และ 3.60 ตามลำดับ

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ด้วยธุรกิจของบริษัทมีบริษัทในเครืออยู่เป็นจำนวนมากและธุรกิจหลักได้ดำเนินกิจการมานานกว่า 80 ปี มีพนักงานประจำของบริษัทในกว่าหลายพันคน อีกทั้ง วัฒนธรรมองค์กรมีลักษณะเป็นครอบครัว พี่น้อง และพนักงานมักได้ยินผู้บริหารกล่าวเสมอว่า ที่นี่ไม่มีนโยบายปลดพนักงานออก เมื่อมีการปฐมนิเทศน์พนักงานใหม่ หรือกิจกรรมต่างๆ ผู้บริหารมักจะเล่าถึงประวัติขององค์การว่ากว่าจะเติบโตมาจนถึงทุกวันนี้ องค์การได้ผ่านวิกฤตใดมาบ้าง และแม้กระทั่งเกิดวิกฤตองค์การในยุคที่แย่ที่สุด ยังไม่มีการปลดพนักงานออก แต่กลับร่วมกันฝ่าฟันผ่านวิกฤตเหล่านั้นมาได้ ในสถานการณ์ขององค์การในปัจจุบัน องค์การมุ่งเน้นการปฏิบัติงานเชิงรุก การลดต้นทุน เพื่อประโยชน์ในการแข่งขันกับคู่แข่ง และผลกำไรที่มากขึ้น จึงเกิดเป็นนโยบายการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง และรูปแบบการบริหารผลงานใหม่ ซึ่งส่งผลให้มีการโยกย้ายพนักงาน และควบรวมหน่วยงาน การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้พนักงานสามารถรับรู้ได้ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อยเมื่อเทียบกับวิกฤติที่องค์การเคยผ่านมา สะท้อนให้เห็นในผลการวิจัยว่าพนักงานรู้สึกมั่นคงในการทำงานที่องค์การแห่งนี้ โดยมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงาน

อยู่ในระดับสูง และเป็นด้านที่มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยในระดับสูงที่สุด เท่ากับ 3.93

ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีระดับการรับรู้ในระดับสูง ผู้วิจัยเห็นว่า ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านหัวหน้างานเกิดจากรูปแบบการบริหารงานของหัวหน้างานระดับต้นที่คอยสนับสนุนการทำงานของพนักงานขาย โดยหัวหน้างานระดับต้นมีพนักงานใต้บังคับบัญชาอยู่ประมาณ 3-10 คน ด้วยจำนวนพนักงานใต้บังคับบัญชาไม่มากนัก ทำให้สามารถดูแล ติดตามพนักงานได้อย่างทั่วถึง หัวหน้างานระดับต้นมีหน้าที่ผลักดันติดตามยอดขาย บริหารคลังสินค้า ช่วยแก้ปัญหา และข้อขัดแย้งระหว่างพนักงานกับลูกค้า ในการดำเนินงานของหัวหน้างานระดับต้นจะมีการประชุมทุกเช้าเพื่อติดตามปัญหา ให้คำแนะนำ แจ้งข่าวสารต่างๆให้แก่พนักงานทราบ หัวหน้างานระดับต้นจึงเปรียบเสมือนตัวกลางในการสื่อสารจากผู้บริหารลงมาถึงพนักงาน การบริหารงานของหัวหน้างานระดับต้นจึงสะท้อนในผลการศึกษาที่แสดงให้เห็นว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีระดับการรับร้อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยในระดับสูงเท่ากับ 3.90 หัวหน้างานสามารถสะท้อนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การได้ เพราะหัวหน้างานเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์การ เมื่อพนักงานนั้นรับรู้ว่าได้รับการดูแลอย่างดีจากหัวหน้างาน จะก่อให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การตามมา (Rhoades & Eisenberger, 2002)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยในระดับสูง เท่ากับ 3.88 ผู้วิจัยเห็นว่า ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการบริหารงาน การบริหารผลการปฏิบัติงาน หรือการบริหารด้านใดก็ตามที่ส่งผลกระทบต่อพนักงาน ผู้บริหารระดับสูงจะเข้าประชุม และชี้แจงพนักงานด้วยตนเอง ย่อมทำให้พนักงานเกิดความเข้าใจ และมั่นใจ ถึงแม้ว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นจะส่งผลกระทบต่อตัวพนักงาน นอกจากการสื่อสารทางตรงจากผู้บริหารระดับสูงแล้ว การชี้แจ้งเรื่องต่างๆยังใช้เทคโนโลยีแอพพลิเคชั่นอื่นๆเป็นเครื่องมือช่วยให้สามารถสื่อสารกับพนักงานได้อย่างทั่วถึง และมีช่องทางให้พนักงานสามารถส่งปัญหาร้องทุกข์ถึงผู้บริหารได้ ในการปฏิบัติขององค์การต่อพนักงานที่กล่าวมาข้างต้นเป็นความยุติธรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนโยบายหรือกฎระเบียบ การตัดสินใจในด้านการบริหารงานต่างๆที่ส่งผลต่อพนักงาน รวมถึงการแจ้งให้พนักงานทราบล่วงหน้าก่อนการเริ่มใช้นโยบาย หรือระเบียบต่างๆ รวมถึงรับฟังเสียงของพนักงานถือเป็นความยุติธรรมอย่างหนึ่ง (Cropanzano and Greenberg, 1997) ซึ่งความยุติธรรมที่องค์การปฏิบัติต่อพนักงานนั้นส่งผลต่อการรัยรู้การสนับสนุนต่อองค์การ (Rhoades & Eisenberger, 2002)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านโอกาสและการเติบโตด้านอาชีพมีระดับการรับรู้รองลงมาจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยในระดับสูงเท่ากับ 3.82 ผู้วิจัยเห็นว่าโอกาสการเติบโตของพนักงาน (Career Path) ในองค์การแห่งนี้นั้นมีกำหนดเป็นมาตรฐานชัดเจน เช่น หากพนักงานนั้นมีผลการปฏิบัติงานดี ติดต่อกัน 3 ปี จะสามารถปรับระดับ (Job grade) ของพนักงานได้ หากพนักงานมีผลการปฏิบัติงานระดับดีมาก ใน 2 ปี ติดต่อกัน สามารถเสนอเพื่อปรับตำแหน่งได้เร็วขึ้น (Fast track) มีการเปิดสอบให้แก่พนักงานภายในเพื่อโอนย้ายตำแหน่งงาน มีการฝึกอบรมจากทางฝ่ายทรัพยากรบุคคลเป็นรูปแบบชัดเจน ตามอายุงานและสามารถให้พนักงานเลือกเข้าอบรมได้เพิ่มเติมตามความสนใจโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย การฝึกอบรมเป็นการสื่อสารให้พนักงานทราบว่าองค์การนั้นมีการลงทุนกับพนักงานซึ่งนำไปสู่การเพิ่มการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงาน (Wayne et al., 1997 อ้างถึงใน Rhoades & Eisenberger, 2002) ด้วยปัจจัยเหล่านี้จึงส่งผลให้พนักงานมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับสูง

ในส่วนของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยในระดับสูงเท่ากับ 3.66 ผู้วิจัยเห็นว่าองค์การแห่งนี้มีสวัสดิการที่ครอบคลุม และเพียงพอให้แก่พนักงาน อาทิ ประกันสังคม ประกันสุขภาพแบบกลุ่ม กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การตรวจสุขภาพประจำปี การกู้เงิน ทุนการศึกษาสำหรับพนักงานและบุตรพนักงาน เงินและสวัสดิการสำหรับงานแต่งงาน หรือเป็นเจ้าภาพงานศพ สำหรับพนักงานขายจะมีเงินพิเศษจากการขายเพิ่มเติมจากเงินเดือน และโบนัสประจำปี เป็นต้น อีกทั้งในปีที่ผ่านมามีการปรับฐานเงินเดือนให้สูงขึ้นเพื่อให้สามารถแข่งขันกับตลาดได้ ปัจจัยเหล่านี้จึงส่งผลให้มีค่าเฉลี่ยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rhoades & Eisenberger, 2002

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีค่าเฉลี่ยในระดับสูงเท่ากับ 3.60 ผู้วิจัยเห็นว่าผลการวิจัยนั้นสอดคล้องกับที่ Lowe & Schellenberg (2001) ได้สำรวจเกี่ยวกับปัจจัยที่จะส่งผลให้พนักงานนั้นมีระดับของความเชื่อมั่น ความผูกพัน การสื่อสารสูงหรือต่ำนั้นมีผลมาจาก 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยแรก สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการทำงานและสุขภาพพลานามัย ปัจจัยที่ 2 ทรัพยากรที่สนับสนุนให้สามารถปฏิบัติงานได้ดี และปัจจัยสุดท้ายคือการเปลี่ยนแปลงขององค์การ เช่นการลดขนาด ปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การ เนื่องจากองค์การมีการจัดหาอุปกรณ์และเทคโนโลยีให้แก่พนักงานขาย เช่น แทบเล็ตสำหรับการขาย โทรศัพท์มือถือ รถ และมีส่วนงานระบบสนับสนุนที่คอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการใช้ระบบ แต่การสนับสนุนด้านระบบบางครั้งยังล่าช้า การรับรู้การสนับสนุนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานต่างไปจากการสนับสนุนด้านอื่นๆ คือ พนักงานขายจะ

สังกัดในพื้นที่ที่แตกต่างกัน ซึ่งมีการบริหารงานในคลังสินค้าแตกต่างกันไป เช่น บางพื้นที่เช่าอยู่กับตัวแทนจำหน่าย เช่ากับบริษัทกระจายสินค้า หรือมีคลังสินค้าของตนเอง การจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆมีความแตกต่างกัน ซึ่งอาจส่งผลให้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านนี้มีค่าเฉลี่ยในลำดับสุดท้าย

ในการพิจารณาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงเท่ากับ 3.77 ผู้วิจัยเห็นว่าเป็นผลมาจากรูปแบบการบริหารขององค์การในทุกๆเดือนจะมีการจัดประชุม โดยมีตัวแทนพนักงานขายในแต่ละพื้นที่เข้าร่วมประชุมพร้อมกับหัวหน้างานระดับต้น เพื่อรับทราบนโยบาย ทิศทาง ความสำเร็จของการดำเนินงานเดือนที่ผ่านมา รายการส่งเสริมการขาย ข่าวสารต่างๆ จากผู้บริหารทั้งระดับกลางจนถึงระดับสูงอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งเมื่อหัวหน้างานระดับต้นกลับเข้าไปปฏิบัติงานในสาขา หัวหน้างานต้องนำข้อมูล ข่าวสารไปแจ้งให้แก่พนักงานคนอื่นๆในพื้นที่ให้ทราบประกอบกับขั้นตอนการปฏิบัติงานในพื้นที่ที่กำหนดให้มีการประชุมตอนเช้า (Morning brief) เพื่อการสื่อสารกันระหว่างหัวหน้างานระดับต้นและพนักงานใต้บังคับบัญชาเป็นประจำทุกวัน นอกจากการประชุมประจำเดือนแล้วยังมีกิจกรรมงานเลี้ยงปีใหม่ งานสัมนาสายการขาย กิจกรรมอื่นๆที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานทุกระดับในองค์การ เป็นการขอบคุณความทุ่มเทที่พนักงานทำเพื่อองค์การ มีกิจกรรมเหล่านี้สะท้อนให้พนักงานรู้สึกถึงความเป็นหนึ่งเดียว อาทิ ผู้บริหารระดับสูงร่วมร้องเพลงประจำองค์การ ร่วมถ่ายรูป และสังสรรค์กับพนักงานโดยไม่คำนึงถึงตำแหน่งของตน ผู้วิจัยจึงเห็นว่ารูปแบบการบริหารงาน การสื่อสาร กิจกรรมต่างๆที่จัดให้แก่พนักงานและวัฒนธรรมความเป็นครอบครัวเหล่านี้ส่งผลให้พนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง

5.1.2 วิเคราะห์การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ

จากการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความสามารถด้านอาชีพของตนเอง พบว่าพนักงานขายมีระดับการรับรู้ความสามารถตนเองด้านอาชีพอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.16 กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุงานตั้งแต่ 1-6 ปี มีร้อยละ 88.3 แบ่งเป็นอายุงาน 1-3 ปี ร้อยละ 65.7 อายุงาน 4-6 ปี ร้อยละ 22.6 และกลุ่มตัวอย่างส่วนน้อยมีอายุงานน้อยกว่า 1 ปีร้อยละ 6.4 และอายุงานมากกว่า 6 ปี ร้อยละ 5.3

ในการรับสมัครตำแหน่งพนักงานขายเครดิต และพนักงานเงินสดใหม่ผู้สมัครจะต้องมีประสบการณ์การขายตำแหน่งนั้นๆอย่างน้อย 1-3 ปี จากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างเหล่านี้มีประสบการณ์การทำงานในด้านการขายมาก่อนอย่างน้อย 1-3 ปี และต้องจบการศึกษาขั้นต่ำ

คือ ระดับปริญญาตรี จึงส่งผลให้มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Bandura (1986) (อ้างถึงใน Richard et al., 1991, p.183-184) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ความสำเร็จในประสบการณ์ที่ผ่านมา (Mastery Experience) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง ส่งผลให้บุคคลสามารถประเมินความสามารถของตนเองว่ามีความสามารถสูง และหากประสบความสำเร็จบ่อยครั้งยิ่งทำให้การรับรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวมีเพิ่มมากขึ้น

5.1.3 วิเคราะห์การยึดมั่นต่อเป้าหมาย

ตามการบริหารงานบุคคลในปีที่ผ่านมามีการปรับฐานเงินเดือนของพนักงานขาย ส่งผลให้พนักงานขายได้รับฐานเงินเดือนที่สูงขึ้น และได้รับเงินพิเศษลดลง มีการควบรวมหน่วยงานเกิดขึ้น ซึ่งทำให้ในเบื้องต้นผู้วิจัยเห็นว่าสถานการณ์ดังกล่าวอาจจะส่งผลกระทบถึงระดับความยึดมั่นต่อเป้าหมายของกลุ่มตัวอย่าง แต่ผลการวิเคราะห์พบว่าระดับการยึดมั่นต่อเป้าหมายนั้นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ผู้วิจัยจึงพิจารณาลักษณะของเป้าหมายของพนักงานขาย พบว่าเป็นเป้าหมายที่ได้รับมอบหมายมา (Assigned Goal) หัวหน้างานระดับต้นจะมอบหมายเป้าการขายให้แก่พนักงานแตกต่างกันไป อาจแบ่งตามความสามารถของพนักงานขาย ตามปัจจัยต่างๆของพื้นที่หรือตามนโยบายขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของหัวหน้างานระดับต้น เป้าหมายที่ได้รับนั้นเป็นเป้าหมายเชิงปริมาณที่ชัดเจน เช่น จำนวนลัง จำนวนแพ็ค จำนวนลิตร จำนวนร้านค้า สอดคล้องกับที่ Locke & Latham (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546) ได้อธิบายลักษณะของเป้าหมายที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจไว้ว่าต้องมีความเฉพาะเจาะจง (Specific) เป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงจะทำให้บุคคลทำงานได้ดี มากกว่าเป้าหมายที่คลุมเคลือ และเป้าหมายต้องมีความท้าทาย (Challenge) เป้าหมายที่ยากแก่การบรรลุถึงทำให้บุคคลสามารถทำงานได้ดีกว่าเป้าหมายง่ายๆ

ผู้วิจัยจึงเห็นว่า วิธีการกำหนดเป้าหมายของหัวหน้างานระดับต้น และลักษณะของเป้าหมายที่กำหนดไว้ ส่งผลให้เป้าหมายมีความท้าทาย และเฉพาะเจาะจง จึงก่อให้เกิดแรงจูงใจที่จะทำเป้าหมายให้สำเร็จ อีกทั้ง นอกเหนือจากเงินเดือนที่พนักงานขายจะได้รับแล้ว พนักงานขายจะได้รับเงินพิเศษเพิ่มเติมเป็นรางวัลการขายเมื่อทำได้ถึงเป้าหมายที่กำหนด ด้วยปัจจัยเหล่านี้จึงอาจจะส่งผลให้พนักงานขายมีระดับการยึดมั่นต่อเป้าหมายในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

5.1.4 วิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน

จากผลการศึกษาพบว่าผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายอยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.86 ผู้วิจัยเห็นว่าผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายตามการรับรู้ของหัวหน้างานมี

ค่าเฉลี่ยระดับสูงเนื่องมาจากหัวหน้างานผู้ประเมินเป็นหัวหน้างานระดับต้น มีพนักงานใต้บังคับบัญชา 3-10 คน สามารถติดตามการทำงาน ผลักดัน จูงใจ ให้คำแนะนำ และแก้ปัญหาต่างๆแก่พนักงานได้อย่างใกล้ชิด สมรรถนะจะส่งเสริมให้พนักงานนั้นมีผลการปฏิบัติงานที่ดีตามที่ Boyatzis, 1996 (อ้างถึงใน กีรติ ยศยิ่งยง, 2549) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า สมรรถนะคือคุณลักษณะที่อยู่ภายในบุคคล ซึ่งนำไปสู่ผลงานมีประสิทธิภาพ สมรรถนะจึงมีส่วนในการส่งเสริมให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดี โดยสมรรถนะที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานได้แก่ การบริหารจัดการตราสินค้าและการตลาด, การบริหารงานขาย, การบริหารช่องทางการจัดจำหน่าย และการบริหารสินค้า ล้วนแต่ส่งผลให้มีพฤติกรรมที่สนับสนุนให้มีผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณที่ดี ทั้งด้านยอดขาย และจำนวนร้านค้าใหม่ที่เพิ่มขึ้น

ผู้วิจัยจึงเห็นว่าในการบริหารผลงาน หากพิจารณาเฉพาะผลงานเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียวไม่ครอบคลุมถึงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่ส่งผลให้เกิดผลงานเชิงปริมาณเหล่านั้น จึงต้องพิจารณาผลการปฏิบัติงานด้านสมรรถนะควบคู่กับไป เพราะสมรรถนะเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ส่งเสริมให้มีผลงานแตกต่างจากบุคคลอื่น ดังที่สมาคมการจัดการของสหรัฐอเมริกา (American Management Association) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า สมรรถนะเป็นลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในบุคคล มีผลทำให้บุคคลผู้นั้นมีผลงานที่ดีเหนือกว่าผู้อื่น (อ้างถึงใน นิสดาร์ เวชยานนท์, 2549) อีกทั้ง หลักของการประเมินผลงานที่ ผุสดี รุมาคม (2551) ได้ไว้กล่าวว่าปัจจัยที่ผู้บังคับบัญชาทำการประเมินควรจะเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้อง และสามารถประเมินได้ การประเมินที่ถูกต้องที่สุดจะเกิดขึ้นเมื่อผู้บังคับบัญชามุ่งเน้นที่พฤติกรรมของพนักงานในขณะปฏิบัติงานที่สามารถสังเกตุเห็นได้ และผลที่พนักงานทำได้สำเร็จ ซึ่งจะทำการประเมินใน 2 มิติ คือ เชิงปริมาณ และเชิงพฤติกรรมสมรรถนะสามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานบุคคลในหลายๆด้าน อาทิ การกำหนดกลยุทธ์การวางแผนธุรกิจ การสรรหาและการคัดเลือก การฝึกอบรม การพัฒนาอาชีพ การบริหารผลการปฏิบัติงาน การจัดทำแผนสืบทอดตำแหน่ง (Rylatt & Lohan, 1995 อ้างถึงใน กีรติ ยศยิ่งยง, 2549) ในการบริหารผลงานของสายงานขายมักจะใช้ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณที่ชัดเจน เช่น เป้า ยอดขาย จำนวนสินค้าที่ขายได้ การเติบโตของตลาด แต่การพิจารณาผลลัพท์เชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว อาจไม่เพียงพอที่จะบริหารผลงาน สร้างโอกาสการเติบโตในสายอาชีพ หรือเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้แก่พนักงานได้ การพิจารณาในเชิงพฤติกรรม หรือสมรรถนะจึงจำเป็นต้องนำมาพิจารณาในการบริหารผลงาน รวมถึงการบริหารงานบุคคลด้านอื่นๆ ควบคู่กันไปกับผลงานเชิงปริมาณ

5.2 การอภิปรายสมมติฐาน

5.2.1 สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

สมมติฐานที่ 1.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

สมมติฐานที่ 1.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

สมมติฐานที่ 1.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

สมมติฐานที่ 1.4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

สมมติฐานที่ 1.5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

สมมติฐานที่ 1.6 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

5.2.1.1 สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r =.562) ซึ่งแสดงว่า เมื่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมสูง ผลการปฏิบัติงานของพนักงานจะสูงตามไปด้วย ซึ่งเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรม และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 (r= .512, r= .487, r= .473, r= .463, r= .430 และ r= .388 ตามลำดับ) แสดงว่าเมื่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในแต่ละด้านนั้นสูง ผลการปฏิบัติงานจะสูงตามไปด้วย

5.2.1.2 อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การทดสอบสมมติฐานยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 1 และสมมติฐานย่อยการวิจัยที่ 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5 และ 1.6 หมายถึง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรม และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการศึกษามีความสอดคล้องกับทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมซึ่งเป็นพื้นฐานของแนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ โดยมีความแนวคิดว่า การแลกเปลี่ยนทางสังคมมีความสัมพันธ์บนพื้นฐานของความเชื่อใจซึ่งกันและกัน ในบริบทขององค์การหมายถึงความเชื่อใจระหว่างองค์การ หัวหน้างาน และพนักงาน (จริยา หอมกรุ่น, 2549) โดยการแลกเปลี่ยนต่อกันมีหลายรูปแบบ เช่น องค์การให้การสนับสนุนการจัดหาทรัพยากร เครื่องมือเครื่องใช้ สวัสดิการ ความเป็นอยู่ที่ดี การฝึกอบรม โอกาสความก้าวหน้า หรือการให้ผลตอบแทนที่ดี ในขณะที่พนักงานจะปฏิบัติงานเพื่อให้องค์การบรรลุถึงเป้าหมาย มีความรู้สึกผูกพันทางใจต่อองค์การ ปฏิบัติงานเกินขอบเขตการทำงานที่รับผิดชอบ และตอบสนองต่อปัญหาด้วยความประนีประนอม รวมถึงมีการแสดงผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น มีอัตราการขาดงาน และแนวโน้มการลาออกที่ลดลง พฤติกรรมทั้งหมดเป็นการแลกเปลี่ยนทางสังคมระหว่างพนักงานและองค์การ

ผู้วิจัยพบผลการศึกษาในงานวิจัยอื่นๆที่ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับผลการปฏิบัติงานมีผลการศึกษาสอดคล้องกันฉบับนี้ เช่น การศึกษา Meta-analysis ของ Riggle et al. (2009) ที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับงาน จากงานวิจัยจำนวน 167 การศึกษาในช่วงปีค.ศ. 1986 ถึง 2006 พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Cullen et al. (2014) ได้ทำการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และผลการปฏิบัติงาน โดยศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 147 คนจากบริษัทด้านเภสัชกรรม พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับผลการปฏิบัติงาน และงานวิจัยในปีเดียวกัน Shen et al. (2014) ได้ศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 450 คน เป็นระดับพนักงานและระดับหัวหน้างาน ผลการศึกษาพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับผลการปฏิบัติงาน ในส่วนของงานวิจัยในประเทศที่ทำการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ กับผลการปฏิบัติงานมีอยู่น้อย และมักจะศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม โดยไม่ได้ศึกษาใน

รายด้าน ดังเช่นงานวิจัยของ ปริญดา วิรานุวัตร (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องผลของภาวะผู้นำ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของทีมเรือในกิจการเดินเรือ: กลไกการทำงานที่มีความผูกพันด้านจิตใจเป็นตัวแปรสื่อผลการศึกษาพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของทีม

ในงานวิจัยภายในประเทศมีการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การรายด้านหลายฉบับ แต่มักจะทำการศึกษากับตัวแปรอื่นๆ เช่น ความผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีงานวิจัยจำนวนน้อยที่ทำการศึกษากับผลการปฏิบัติงาน ในการศึกษาฉบับนี้ มีผลการศึกษาพบว่าเมื่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในแต่ละด้านนั้นสูง ผลการปฏิบัติงานจะสูงตามไปด้วย โดยสามารถอภิปรายในรายด้านได้ดังนี้

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 (r= .512) แสดงว่าถ้าพนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ และโอกาสในการเติบโตในสาย อาชีพสูง จะมีผลการปฏิบัติงานสูงตามไปด้วย ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านอื่นๆ การรับรู้ด้านนี้เป็นด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานสูงที่สุด

ผู้วิจัยเห็นว่า ด้วยองค์การแห่งนี้มีการกำหนดรูปแบบการบริหารงานด้านบุคคลเกี่ยวกับเส้นทางการเติบโตด้านอาชีพ (Career Path) ไว้อย่างชัดเจน พนักงานแต่ละตำแหน่งสามารถปรับตำแหน่งให้สูงขึ้น หรือปรับระดับ (Job grade) ตามเกณฑ์อายุงานประกอบกับการพิจารณาผลการปฏิบัติงานควบคู่กัน เช่น พนักงานจะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หรือปรับระดับภายใน 2 ปี (Fast track) ในกรณีที่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานได้ระดับดีมากติดต่อกัน 2 ปี แต่โดยทั่วไปจะมีการปรับระดับเมื่อทำงานครบ 3 ปี และต้องมีผลการปฏิบัติงานในระดับดี หากพนักงานต้องการโอนย้าย จะมีการเปิดสอบและคัดเลือกจากหน่วยงานต่างๆ พนักงานสามารถสอบและโอนย้ายได้ มีโครงการ Advanced Track เป็นโครงการที่เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความสามารถ เสนอแผนงานที่จะพัฒนาองค์การ ผู้ที่ผ่านการคัดเลือก และผ่านการเข้าร่วมกิจกรรมระยะเวลา 1 ปี จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่เร็วขึ้นกว่าปกติ (Fast Track) ด้านการฝึกอบรมทางฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จะมีแผนการฝึกอบรมประจำปีที่กำหนดให้พนักงานเข้าอบรมตามอายุงาน ตามทักษะที่จำเป็นในงาน และตามหลักสูตรที่ผู้เข้าอบรมสนใจโดยไม่มีค่าใช้จ่าย นอกจากการอบรมตามแนวทางการพัฒนาของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์แล้ว การมอบหมายงานของหัวหน้างานที่นอกเหนือจากงานประจำ หรือเป็นงานที่มีคุณค่า เปรียบเสมือนการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความสามารถย่อมก่อให้เกิดการรับรู้โอกาสในการเติบโตแก่พนักงาน นอกจากนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าการสื่อสารเรื่องความก้าวหน้า และโอกาสในการ

เรียนรู้การอบรมต่างๆ ระหว่างหัวหน้างานชั้นต้นกับพนักงานเป็นสิ่งสำคัญ หัวหน้างานต้องมีการพูดคุยกับพนักงานที่มีศักยภาพถึงเรื่องการปรับระดับ โอกาสในการเติบโต เพื่อเป็นการผลักดันให้พนักงานรักษาผลการปฏิบัติงานที่ดีไว้ และรักษาให้พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีอยู่กับองค์การ เมื่อพนักงานได้รับโอกาสในการเรียนรู้อบรม เห็นโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ ได้รับการมอบหมายงานที่มีคุณค่าเพิ่มเติมจากหัวหน้างาน มีโอกาสในการแสดงผลงาน หรือมีการพูดคุยเกี่ยวกับโอกาสในการปรับตำแหน่ง จะมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตสูง และจะส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานในระดับสูงขึ้น

ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r= .487) แสดงว่าถ้าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีสูง ผลการปฏิบัติงานจะสูงตามไปด้วย ผู้วิจัยมีความเห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาเป็นพนักงานขายได้รับผลตอบแทนจากการทำงานในรูปแบบของเงินเดือน และเงินพิเศษจากการขายประจำเดือน ซึ่งเงินพิเศษที่ได้รับเพิ่มเติมจะประเมินตามผลการปฏิบัติงานในแง่ของ ยอดขาย จำนวนสินค้าที่ผลักดันได้ จำนวนการเข้าเยี่ยมร้านค้า หรือจำนวนร้านค้าที่เปิดใหม่ ดังนั้น เมื่อพนักงานรับรู้ว่าองค์การมีการสนับสนุนในด้านผลตอบแทน หรือสวัสดิการว่า หากพนักงานทำได้ตามเป้าที่ได้รับมอบหมายจะส่งผลให้ตนเองได้รับผลตอบแทน และสวัสดิการตามเกณฑ์ต่างๆที่องค์การตั้งไว้ไม่ว่าจะเป็น โบนัสประจำปี หรือเงินพิเศษจากการขายประจำเดือน สอดคล้องกับทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Aselage & Eisenberger, 2013)

ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r= .473) แสดงว่าถ้าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงานสูง ผลการปฏิบัติงานจะสูงตามไปด้วย ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ด้วยธุรกิจหลักขององค์การได้ดำเนินกิจการมานานกว่า 80 ปี มีธุรกิจในเครือมากมาย มีพนักงานประจำของบริษัทกว่าหลายพันคน และในอดีตที่ผ่านมาแม้องค์การประสบวิกฤติที่แย่ที่สุด แต่ไม่เคยมีนโยบายปลดพนักงานออก กลับร่วมพลังกันฝ่าฟันผ่านวิกฤตเหล่านั้นมาได้ ในการประชุมทุกๆเดือนผู้บริหารจะแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินธุรกิจให้พนักงานทราบ โดยรายงานสถานการณ์การแข่งขันขององค์การในปัจจุบันเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ผลักดันยอดขาย ดังนั้น เมื่อพนักงานทราบถึงทิศทางในการดำเนินธุรกิจขององค์การอย่างไร พนักงานย่อมรับรู้ความมั่นคงขององค์การ เมื่อองค์การมั่นคง พนักงานจะสามารถยึดองค์การเป็นที่พึ่งได้ โดยเชื่อว่าถ้าองค์การมีความมั่นคง ย่อมยังคงจ้างพนักงานต่อไป และสามารถตอบแทนพนักงานด้วยสวัสดิการ และ

ผลตอบแทนที่ดีได้ พนักงานจึงแสดงผลการปฏิบัติงานที่ดีเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนแก่องค์การ สอดคล้องกับทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Aselage & Eisenberger, 2013)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r= .463) แสดงว่าถ้าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านสภาพแวดล้อมการทำงานสูง ผลการปฏิบัติงานจะสูงตามไปด้วย สอดคล้องกับทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม นั่นคือเมื่อองค์การมีการสนับสนุนเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น รถ อุปกรณ์และระบบเทคโนโลยี หรือหน่วยงานฝ่ายสนับสนุน พนักงานจะเกิดทัศคติด้านบวกต่อองค์การว่าตนเองได้รับการสนับสนุนให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถและไม่มีอุปสรรคในการทำงาน ซึ่งต่างจากพนักงานที่ไม่ได้รับการสนับสนุน หรือปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวยในการทำงาน เช่น พนักงานได้รับมอบหมายให้ไปส่งสินค้าตามวันและเวลาที่กำหนด แต่รถที่ใช้ในการขนส่งสินค้ามีไม่เพียงพอ ส่งผลให้พนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามที่ได้รับมอบหมาย ย่อมมีเห็นว่าองค์การไม่มีความพร้อมในการจัดหาอุปกรณ์ให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ ในทางตรงกันข้ามหากพนักงานทราบถึงประโยชน์ของเครื่องมือเหล่านั้น เข้าใจวิธีการใช้งาน นำอุปกรณ์เครื่องมือเหล่านั้นไปใช้ได้อย่างเต็มศักยภาพ พนักงานย่อมมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ และย่อมมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นตามมา

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r= .430) แสดงว่าถ้าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรมสูง ผลการปฏิบัติงานจะสูงตามไปด้วย ตามงานวิจัยของเปรมจิตร์ คล้ายเพ็ชร (2548) ที่กล่าวว่าการที่องค์การแสดงความยุติธรรมในการพิจารณาผลตอบแทนในการทำงาน หรือมีความยุติธรรมในเชิงกระบวนการล้วนส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเพราะสะท้อนถึงการคำนึงถึงความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ความยุติธรรมในเชิงกระบวนการของพนักงานก่อให้เกิดความมั่นใจว่าองค์การมีการบริหารงานที่ยุติธรรมและส่งผลต่อการบริหารผลตอบแทนด้วยความยุติธรรมเช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับ Greenberg (1990) กล่าวว่า กระบวนการการให้ผลตอบแทนที่มีความยุติธรรมจะส่งผลให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่เข้มแข็งมากกว่าความยุติธรรมของผลตอบแทนเพียงอย่างเดียว เพราะพนักงานมีความเชื่อพื้นฐานว่ากระบวนการการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมจะนำมาซึ่งผลตอบแทนที่น่าพึงพอใจ สร้างความรู้สึกมั่นคง มีทัศคติทางบวกต่อองค์การ และเกิดความไว้วางใจองค์การแก่พนักงาน ดังนั้นผลการศึกษาจงสอดคล้องกับทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม เมื่อพนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมซึ่งจะส่งผลต่อนโยบายในเรื่องต่าง รวมถึงผลตอบแทน พนักงานย่อมแสดงผลการปฏิบัติงานที่ดีเป็นการแลกเปลี่ยนให้แก่องค์การ

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r= .388) แสดงว่าถ้าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ผลการปฏิบัติงานจะสูงตามไปด้วย ตามผลการศึกษา Meta Analysis ของ Rhoades & Eisenberger (2002) พบว่าหัวหน้างานเป็น 1 ใน 3 ปัจจัยหลักในการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ดังเช่นในงานวิจัยของ มาลิณี อ้นวิเศษ ในปี 2554 กล่าวไว้ว่า พนักงานมักมีความกังวลในเรื่องการเล็งเห็นคุณค่าของพนักงานที่ได้รับจากทั้งองค์การ และหัวหน้างาน เนื่องจากหัวหน้างานเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์การที่จะมีผลต่อพนักงานในด้านการประเมิน และควบคุมผลงานของพนักงาน พนักงานจะพิจารณาว่าตนเองเป็นที่ชื่นชอบ ยอมรับหรือไม่ในสายตาของหัวหน้างาน ซึ่งบ่งบอกได้ถึงการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน เมื่อพนักงานรับรู้ว่าหัวหน้างานมีการสนับสนุนจะส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติทางบวกกับหัวหน้างาน และส่งผลไปถึงการรับรู้ว่าองค์การสนับสนุน และมีทัศนคติทางบวกแก่องค์การเช่นเดียวกัน ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการมีทัศนคติทางบวกของพนักงานนั้นจะส่งผลให้พนักงานแสดงผลการปฏิบัติงานที่ดีตามมา

จากผลการศึกษาดังกล่าว การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายสูงที่สุด ดังนั้น องค์การจึงต้องให้ความสำคัญกับโอกาสการเติบโตในสายอาชีพ และการให้ความรู้ด้านต่างๆแก่พนักงานเพื่อรักษาระดับและเพิ่มให้พนักงานนั้นมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น องค์การอาจสร้างโครงการพิเศษนอกเหนือจากงานประจำ ให้พนักงานมีพื้นที่ในการแสดงความสามารถ และมองเห็นโอกาสที่จะได้เติบโตในองค์การ ซึ่งล้วนแต่เป็นประโยชน์ทั้งต่อองค์การ และพนักงาน

5.2.2 สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

5.2.2.1 สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การความสามารถของตนเองด้านอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 (r= .570) ซึ่งแสดงว่าเมื่อการรับรู้การความสามารถของตนเองด้านอาชีพสูง ผลการปฏิบัติงานนั้นจะสูงตามไปด้วย

5.2.2.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานขายมีการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพอยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.16 เนื่องมาจากเกณฑ์การรับสมัครพนักงานนั้น

พนักงานจะต้องมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นๆอย่างน้อย 1-3 ปี ต้องจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุงานตั้งแต่ 1-6 ปี ร้อยละ 88.3 แบ่งเป็นอายุงาน 1-3 ปี ร้อยละ 65.7 อายุงาน 4-6 ปี ร้อยละ 22.6 และกลุ่มตัวอย่างส่วนน้อยมีอายุงานน้อยกว่า 1 ปีร้อยละ 6.4 และอายุงานมากกว่า 6 ปี ร้อยละ 5.3

ผู้วิจัยจึงเห็นว่า พนักงานขายจบศึกษาระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์ในการทำงานด้านการขายในตำแหน่งปัจจุบันมาก่อนจึงส่งผลให้มีการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพในระดับสูง เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพกับผลการปฏิบัติงานพบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .570 (p-value < .01) กล่าวคือ เมื่อการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพสูง ผลการปฏิบัติงานนั้นจะสูงตามไปด้วย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Rigotti et al. (2008) ที่นำเครื่องมือวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupatonal Self-efficacy) ของ Schyns & Collani (2002) ไปศึกษาในประเทศเยอรมัน สวีเดน เบลเยี่ยม อังกฤษ และสเปน และพบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองทางด้านอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับผลการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยภายในประเทศไทย อาทิ งานวิจัยของสมชาย อินทรมงคล (2548) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง บุคลิกภาพ เชาวน์อารมณ์ กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายในกลุ่มบริษัทที่ประกอบธุรกิจขายสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกผลการปฏิบัติงานทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ งานวิจัยของกิรดา พุ่มพงษ์ (2551) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน กับผลการปฏิบัติงานของลูกจ้าง คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวก กับผลการปฏิบัติงาน งานวิจัยของวัฒนมาศ ปั้นแตง (2550) ที่ศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเอง และการกำหนดเป้าหมายที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานผลิตกางเกงยีนส์แห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบความแตกต่างระหว่างผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีระดับการรับรู้ความสามารถตนเองสูง กับพนักงานที่มีระดับการรับรู้ความสามารถตนเองต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และงานวิจัยของดรุณี คลี่บัวแก้ว (2554) ได้ทำการศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน และการได้รับการพัฒนาการทำงานเป็นทีมที่พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพของพนักงานมาจากประสบการณ์การทำงานที่พนักงานมีก่อนเริ่มเข้างานด้วยเกณฑ์การรับสมัครที่กำหนดให้พนักงานต้องมีประสบการณ์ในตำแหน่งงานนั้นๆ อย่างน้อย 1-3 ปี ประกอบกับการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ และการเติบโตด้านอาชีพ (r= .540, p=<.01) สูงที่สุด เมื่อเทียบกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านอื่นๆ ยิ่งสะท้อนให้เห็นว่าหากพนักงานขายได้รับแผนการพัฒนาด้านบุคลากรที่ดี มีโอกาสแสดงความสามารถ รับรู้ว่าตนเองนั้นมีความสามารถทางด้านอาชีพ ยิ่งส่งเสริมผลให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานนั้นดียิ่งขึ้น

5.2.3 สมมติฐานที่ 3 การยึดมั่นต่อเป้าหมายของพนักงานขายมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

5.2.3.1 สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า การยึดมั่นต่อเป้าหมายของพนักงานขายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 (r= .641) ซึ่งแสดงว่าเมื่อการยึดมั่นต่อเป้าหมายของพนักงานขายสูง ผลการปฏิบัติงานนั้นจะสูงตามไปด้วย

5.2.3.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเห็นได้ว่า การทดสอบสมมติฐานนั้นยอมรับสมมติฐานว่าการยึดมั่นต่อเป้าหมายของพนักงานขายมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย กล่าวคือเมื่อการยึดมั่นต่อเป้าหมายของพนักงานขายสูง ผลการปฏิบัติงานนั้นจะสูงตามไปด้วย สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Hoegl & Parboteeah (2006) ที่ได้ทำการศึกษาการยึดมั่นต่อเป้าหมายของทีมงาน กับผลการปฏิบัติงานพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของทีมงาน ผลการศึกษาของ Porter & Latham (2013) ที่ศึกษาตัวแปรการยึดมั่นต่อ และผลการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของหัวหน้างาน มีผลการศึกษาสอดคล้องกันคือ การยึดมั่นต่อเป้าหมายและผลการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญ ในบริบทการทำงานของพนักงานขายนั้น เป้าหมายที่พนักงานขายมีคือเป้าหมายที่ได้รับมอบหมายมาจากหัวหน้างานระดับต้น ซึ่งเป็นเป้าหมายที่จะสะท้อนไปถึงยอดขายโดยรวม หากพนักงานได้รับเป้าหมายมาแต่ไม่ยึดมั่นต่อเป้าหมาย พนักงานจะไม่มีความมุ่งมั่น ไม่พยายามที่จะผลักดันสินค้า เข้าเยี่ยมร้านค้าหรือเสนอขายสินค้าเพื่อทำให้เป้าหมายนั้นสำเร็จ

เมื่อเปรียบเทียบกับตัวแปรต้นอื่นที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานพบว่าการยึดมั่นต่อเป้าหมายนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน (r= .641, p<.01) สูงกว่าตัวแปรต้นอื่น ยิ่งแสดงให้เห็นว่า การยึดมั่นต่อเป้าหมายสำหรับพนักงานขายนั้นส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมาก และเป็นตัวแปรที่สำคัญที่จะทำให้พนักงานขายนั้นแสดงผลการปฏิบัติงานที่ดี เพราะเมื่อพนักงานขายมีระดับการยึดมั่นต่อเป้าหมายสูง พนักงานขายจะยึดมั่นต่อเป้าหมายที่ได้รับ เกิดความทุ่มเท ไม่ย่อท้อ และมีความมานะพยายามเพื่อให้ไปถึงเป้าหมายที่ตนเองมี ส่งผลการปฏิบัติงานย่อมมีสูงขึ้นตามไปด้วย

5.2.4 สมมติฐานที่ 4 การยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

5.2.4.1 สรุปผลการวิจัย

การยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อบางส่วนในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย แสดงว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายโดยตรง และส่งผลทางอ้อมผ่านการยึดมั่นต่อเป้าหมายไปยังผลการปฏิบัติงาน

5.2.4.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยยอมรับสมมติฐานที่ 4 คือ การยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อบางส่วนในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย โดยผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายจะเพิ่มขึ้นอาศัย 2 กลไก คือการเพิ่มขึ้นของการยึดมั่นต่อเป้าหมาย และการเพิ่มขึ้นของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การยังส่งผลต่อการยึดมั่นต่อเป้าหมาย ซึ่งหมายความว่า การมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นมีอิทธิพลมากจากการสนับสนุนจากองค์การที่สัมพันธ์กับการยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นกลไกหลักและอิทธิพลจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การไปยังผลการปฏิบัติโดยตรงเป็นกลไกรอง

กลไกหลักในการเพิ่มผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย คือการส่งผลอิทธิพลทางอ้อมจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม ผ่านการยึดมั่นต่อเป้าหมายไปยังผลการปฏิบัติงาน

จากผลการวิจัย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การนั้นเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความยึดมั่นต่อเป้าหมายที่พนักงานมี โดยการที่จะสนับสนุนให้พนักงานมีการยึดมั่นต่อเป้าหมายที่สูงขึ้นนั้นองค์การต้องให้การสนับสนุนพนักงานในด้านต่างๆ โดยจากผลวิจัยเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธ์

ความสัมพันธ์ของตัวแปร พบว่าในทุกตัวแปรย่อยของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การล้วนแต่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยึดมั่นต่อเป้าหมายทั้งสิ้น ทั้งนี้ มีตัวแปรย่อยของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ 2 ตัวแปร ที่มีค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์สูงกว่าตัวแปรอื่นๆ คือด้านผลตอบแทน (r=.647, p<.01) และด้านโอกาสการเติบโตในสายอาชีพ (r=.625, p<.01) ผู้วิจัยจึงเห็นว่าด้านผลตอบแทนที่องค์การมีให้แก่พนักงาน สำหรับพนักงานขายจะได้รับผลการตอบแทนเท่าใดนั้นแปรผันไปตามผลการปฏิบัติงานที่พนักงานสามารถทำได้ หากองค์การมีการวางระบบผลตอบแทนที่ดี จูงใจ ย่อมทำให้พนักงานเกิดความมุมานะในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้ามายที่ได้รับ ในขณะเดียวกันด้านโอกาสการเติบโตในสายอาชีพ หากพนักงานมองเห็นโอกาสในการเติบโตภายในองค์การ พนักงานย่อมมีความมุ่งมั่นที่จะทำให้เป้าหมายนั้นสำเร็จเพื่อให้ตนเองมีอากาสในการเติบโตมากกว่าบุคคลอื่น ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าองค์การควรให้ความสนใจเป็นพิเศษกับตัวแปรย่อยดังกล่าว เพื่อเพิ่มให้พนักงานนั้นมีระดับการยึดมั่นต่อเป้าหมายสูงขึ้น และการยึดมั่นต่อเป้าหมายที่สูงขึ้นนั้นจะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายนั้นสูงขึ้นตามมา

กลไกรอง คือการส่งผลทางตรงจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมไปยังผลการปฏิบัติงาน

แม้ว่าการสนับสนุนจากองค์การเป็นปัจจัยที่ส่งอิทธิพลโดยตรงกับผลการปฏิบัติงาน แต่ไม่ใช้วิธีการหลักที่จะส่งผลให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น เมื่อเทียบกับการส่งผลอิทธิพลทางอ้อมจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม ผ่านการยึดมั่นต่อเป้าหมายไปยังผลการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทั้งโดยรวมและรายด้านไปยังผลการปฏิบัติงาน พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานสูงกว่าด้านอื่นๆ (r=.512, p<.01) จึงแสดงให้เห็นว่าองค์การต้องให้ความสำคัญกับการสนับสนุนด้านความรู้ และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพของพนักงาน หากพนักงานได้รับการสนับสนุนด้านต่างๆสูงขึ้นจะส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นตามไปด้วย ยิ่งไปกว่านั้นยังส่งผลให้การยึดมั่นต่อเป้าหมายของพนักงานสูงขึ้นเช่นเดียวกัน

5.2.5 สมมติฐานที่ 5 การยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

5.2.5.1 สรุปผลการวิจัย

การยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อบางส่วนในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย แสดงว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายโดยตรง และส่งผลทางอ้อมผ่านการยึดมั่นต่อเป้าหมายไปยังผลการปฏิบัติงาน

5.2.5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อบางส่วนในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย มีกลไกการส่งอิทธิพล 2 กลไก คือ การเพิ่มขึ้นของการยึดมั่นต่อเป้าหมายและการเพิ่มขึ้นของการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ โดยการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพส่งผลต่อการยึดมั่นต่อเป้าหมาย ซึ่งหมายความว่า การมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นมีอิทธิพลมากจากการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ ที่สัมพันธ์กับการยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นกลไกหลัก และมีอิทธิพลจากการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพไปยังผลการปฏิบัติโดยตรงเป็นกลไกรอง

กลไกหลักในการเพิ่มผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย คือการส่งผลอิทธิพลทางอ้อมจากการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพผ่านการยึดมั่นต่อเป้าหมายไปยังผลการปฏิบัติงาน

จากผลการวิจัย การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพนั้นเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความยึดมั่นต่อเป้าหมาย โดยเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธ์ความสัมพันธ์ของตัวแปร พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยึดมั่นต่อเป้าหมาย ($r=.693$, $p<.01$) สูงกว่าความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพกับผลการปฏิบัติงานเป้าหมาย ($r=.570$, $p<.01$) ดังที่ผู้วิจัยได้อภิปรายไว้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพของพนักงานมาจากประสบการณ์การทำงานที่พนักงานมีก่อนเริ่มเข้างานด้วยเกณฑ์การรับสมัครที่กำหนดให้พนักงานต้องมีประสบการณ์ในตำแหน่งงานนั้นๆ อย่างน้อย 1-3 ปี อีกทั้งพนักงานขายต้องมีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำระดับปริญญาตรี ย่อมทำให้พนักงานมีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ ซึ่งส่งผลให้พนักงานเชื่อมั่นว่าตนเองมีความสามารถในอาชีพที่ตนมี และมั่นใจว่าตนเองสามารถทำเป้าหมายที่ได้รับได้สำเร็จ เห็นโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมาย เมื่อมีการรับรู้

ความสามารถของตนเองด้านอาชีพสูงขึ้น จึงเกิดความยึดมั่นต่อเป้าหมายที่สูงขึ้นตามมา และเมื่อการยึดมั่นต่อเป้าหมายที่สูงขึ้นจึงส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายนั้นสูงขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Latham & Seijts ในปี 2011 ได้ทำการศึกษากับนักศึกษาระดับปริญญาตรีธุรกิจจำนวน 128 คน โดยศึกษาตัวแปรการยึดมั่นต่อเป้าหมายที่เป็นตัวแปรสื่อระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง และผลการปฏิบัติงาน พบว่า การยึดมั่นต่อเป้าหมายนั้นเป็นตัวแปรสื่อระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง และผลปฏิบัติงาน

กลไกรอง การส่งผลทางตรงจากการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพไปยังผลการปฏิบัติงาน

ตามที่ผู้วิจัยได้อภิปรายในการส่งอิทธิพลทางอ้อมจากการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพผ่านการยึดมั่นต่อเป้าหมายไปยังผลการปฏิบัติงาน แม้ว่าการส่งผลทางตรงจากการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพไปยังผลการปฏิบัติงานจะไม่ใช่กลไกหลักแต่การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลให้พนักงานนั้นเชื่อมั่นว่าตนเองมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้ สามารถเผชิญกับอุปสรรค และแก้ไขปัญหาได้ด้วยความสามารถที่ตนเองมี การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพจึงย่อมส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยตรง เมื่อมีการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพสูงขึ้น ผลการปฏิบัติงานของพนักงานจึงสูงตามไปด้วย สอดคล้องกับการศึกษาของ Rigotti et al. (2008) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถของตนเองทางด้านอาชีพกับตัวแปรผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์การ ผลการศึกษาพบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพส่งผลกับผลการปฏิบัติงาน

องค์การควรสนับสนุนการสร้างให้พนักงานเกิดความมั่นใจในความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริมให้มีการลงมือปฏิบัติจริงเพื่อให้เกิดประสบการณ์ การแบ่งปันความรู้ แนวทางจากบุคคลตัวอย่างต้นแบบที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน (Best Practice) หัวหน้างานหรือผู้บริหารควรสนับสนุนชักจูงโน้มน้าวให้พนักงานเชื่อมั่นว่าสามารถไปถึงเป้าหมายในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งการสนับสนุนเหล่านี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Bandura (1986) (อ้างถึงใน Richard et al., 1991, p.183-184) ที่จะก่อให้เกิดการรับรู้ความสามารถของตนเอง ซึ่งหากพนักงานมีการรับรู้ความสามารถทางอาชีพของตนเองสูงจะส่งอิทธิพลต่อกลไลหลักให้มีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นผ่านการยึดมั่นต่อเป้าหมาย และผ่านกลไกรองจากการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพไปยังผลการปฏิบัติงาน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะต่อองค์การ

5.3.1.1 องค์การควรให้ความสำคัญกับการยึดมั่นต่อเป้าหมายของพนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากเป็นตัวแปรสื่อที่สำคัญในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงาน องค์การสามารถเพิ่มการยึดมั่นต่อเป้าหมายของพนักงานขายได้โดยการเพิ่มการสนับสนุนการองค์การด้านต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านผลตอบแทน และสวัสดิการ ให้ดึงดูดและสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน และด้านการอบรมและโอกาสการเติบโตในสายอาชีพให้พนักงานมีความพร้อม และเห็นโอกาสในการเติบโตในองค์การ ซึ่งเป็น 2 ด้านหลักดังกล่าวที่จะทำให้พนักงานนั้นมีการยึดมั่นต่อเป้าหมายที่สูงขึ้นได้ นอกจากนี้ด้านการอบรมและโอกาสการเติบโตในสายอาชีพยังส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถด้านอาชีพ ให้พนักงานมีการรับรู้ความสามารถด้านอาชีพของตนเองสูงขึ้น ซึ่งจะส่งอิทธิพลให้มีการยึดมั่นต่อเป้าหมายที่สูงขึ้นตามมาเช่นเดียวกัน

5.3.1.2 ด้านการอบรมและโอกาสการเติบโตในสายอาชีพเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างสูงกับทั้งการยึดมันต่อเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นองค์การจึงควรมุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาทักษะเชิงลึกในงาน มากกว่าทักษะพื้นฐานทั่วไปตามแผนในการฝึกอบรมจากฝ่ายบุคคล องค์การควรมุ่งเน้นการฝึกฝนทักษะเฉพาะในงานขาย องค์การจึงควรให้ความสำคัญทักษะทางเทคนิค (Technical skill) เพิ่มมากขึ้น และลดข้อจำกัดของการฝึกอบรม ไม่ว่าจะเป็นด้านพื้นที่ในการปฏิบัติงานของพนักงานขายกระจายอยู่ทั่วประเทศ ค่าเดินทาง ค่าที่พัก ความคุ้มค่าในการอบรม จึงควรหาวิธีการอื่นๆให้สามารถพัฒนาพนักงานได้อย่างเหมาะสมมากยิ่งขึ้น โดยสนับสนุนให้มีการใช้เครื่องมือ และสื่อต่างๆสำหรับการเรียนรู้ของพนักงานเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าทางด้านเงิน เวลา และทรัพยากรมากที่สุด องค์การควรส่งเสริมการใช้สมรรนะในการพัฒนาพนักงานขายเพิ่มเติมมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสอนงานและระบบพี่เลี้ยง (mentoring) วางแผนการฝึกอบรม (Training Roadmap) หรือการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เมื่อนำสมรรถนะที่เหมาะสมมาใช้ย่อมส่งผลให้พนักงานมีทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน มีระดับของทักษะตามที่องค์การต้องการ ส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามที่คาดหวัง และไปถึงเป้าหมายขององค์การ นอกจากนี้องค์การควรให้ความสำคัญเรื่องการสื่อสารถึงโอกาสในการเติบโตก้าวหน้าระหว่างหัวหน้างานระดับต้นและพนักงานเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะส่งเสริมให้พนักงานแสดงผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นตามมา

5.3.1.3 องค์การควรกำหนดรางวัลตอบแทนที่จูงใจ สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน รวมถึงพิจารณาความเป็นไปได้ในการบรรลุเป้าหมาย ซึ่งต้องมีความท้าทายเพียงพอ และอยู่ในเกณฑ์ที่พนักงานสามารถทำให้สำเร็จได้ เพื่อให้พนักงานสามารถเห็นโอกาสความเป็นไปได้ที่จะบรรลุเป้าหมาย และเห็นผลประโยชน์ที่จะได้รับผลตอบแทนอย่างสมเหตุสมผลจากการบรรลุเป้าหมาย

5.3.1.4 จากผลการวิจัยพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานนั้นมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน และการยึดมั่นต่อเป้าหมายต่ำที่สุดกว่าด้านย่อยอื่นๆ ในการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ดังนั้น องค์การจึงควรให้ความสำคัญในเรื่องการติดตามผลการปฏิบัติงาน การติดตามเป้าหมายที่พนักงานได้รับในรายบุคคลมากขึ้น ทั้งมิติของเป้าการขาย การกระจายสินค้า ร้านค้าที่เข้าเยี่ยม หัวหน้างานควรติดตามทุกวัน ทุกสัปดาห์ ระบุเป้าหมายที่พนักงานต้องทำให้ชัดเจน เพื่อให้พนักงานนั้นทำงานเชิงรุกมากยิ่งขึ้น กระตุ้น ผลักดันให้พนักงานทุ่มเทให้ไปถึงเป้าหมาย รวมถึงรับทราบปัญหา ให้คำแนะนำ และช่วยพนักงานในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน หากหัวหน้างานเพิ่มความใส่ใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายย่อมส่งผลให้พนักงานขายมีผลการปฏิบัติงาน และการยึดมั่นต่อเป้าหมายที่ดีขึ้น นอกจากนี้องค์การควรพิจารณาภาระงานของหัวหน้างานระดับต้น ซึ่งหากมีภาระงานที่มากเกินไป ยอมส่งผลต่อการสนับสนุน ติดตาม ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหา และผลักดันให้พนักงานนั้นสามารถปฏิบัติงานได้เต็มประสิทธิภาพ และ องค์การควรส่งเสริมการพัฒนาทักษะการสอนงาน และการเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring) เพื่อให้หัวหน้างานระดับต้นสามารถสนับสนุนพนักงานทั้งในแง่การทำงาน และการดำเนินชีวิตได้ดีมากยิ่งขึ้น

5.3.1.5 องค์การควรให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกในที่ทำงานเพิ่มเติม ไม่ว่าจะเป็นห้องน้ำ น้ำดื่ม เครื่องมือเครื่องใช้ โทรศัพท์มือถือ แท็บแล็ต รถขนส่ง ระบบสารสนเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานที่สนับสนุนต่างๆ ต้องมุ่งทำงานเพื่อให้การทำงานของพนักงานขายประสบผลสัมฤทธิ์มากยิ่งขึ้น ดังนั้นทิศทางการทำงานของหน่วยงานสนับสนุนจำเป็นต้องสอดคล้องไปกับทิศทางของฝ่ายขาย และต้องเปิดรับฟังถึงปัญหา เพื่อนำปัญหาเหล่านั้นไปแก้ไข ปรับปรุง และต้องลดเนื้องานที่ทับซ้อนกัน ตัวอย่างเช่น รายงานที่ฝ่ายขายต้องสรุป บางรายงานใช้เวลามากเกินไปและซ้ำซ้อนกับรายงานอื่นๆ ส่งผลให้เสียเวลาในการปฏิบัติงาน กลายเป็นภาระงานที่มากเกินความจำเป็น หน่วยงานสนับสนุนต้องพัฒนาระบบการทำงานโดยรับฟังจากความต้องการของฝ่ายขายให้มากที่สุด เพื่อตอบโจทย์ของปัญหา และส่งเสริมให้เกิดผลลัพท์ที่ดี นอกจากนี้ยังต้องสนับสนุน แก้ไข ปรับปรุง และให้บริการการสนับสนุนการช่วยเหลือด้านระบบ หรืออุปกรณ์ทางเทคโนโลยีต่างๆให้รวดเร็วมากขึ้น การแก้ไขปัญหาล้าช้าหรือมองข้ามปัญหา จะส่งผลกระทบต่อโอกาสทางการขาย เสียเวลาในการปฏิบัติงาน เสียฐานลูกค้าในที่สุด ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และกลายเป็นอุปสรรคต่อความทุ่มเทในการบรรลุเป้าหมายของพนักงานในที่สุด

5.3.1.6 ตามสถานการณ์ขององค์การที่มีการปรับรูปแบบการทำงานให้มีการทำงานเชิงรุกมากยิ่งขึ้น และมีนโยบายลดค่าใช้จ่ายทำให้การมีการควบรวม และยุบหน่วยงานเพื่อลดค่าใช้จ่ายลง ทำให้พนักงานขายระดับปฏิบัติการได้รับเงินพิเศษในบางเดือนล่าช้า องค์การจึงควรมีแผนในการดำเนินการเปลี่ยนแปลงเชิงนโยบายที่ชัดเจน และครอบคลุมเพื่อไม่ให้พนักงานได้รับผลกระทบ และควรให้ความสำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการสื่อสาร ควรมีการสื่อสารระหว่างองค์การกับพนักงานในรูปแบบการสื่อสาร 2 ทางให้มากขึ้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อส่งสัย เข้าใจผิด รวมไปถึงข่าวลือต่างๆในกลุ่มของพนักงาน นอกจากนี้การสื่อสารที่ดียังช่วยสร้างการรับรู้ถึงสิทธิประโยชน์ สวัสดิการที่พนักงานจะได้รับ นอกเหนือจากเรื่องเงินเดือน และเงินพิเศษต่างๆ เพราะองค์การมีสวัสดิการหลายอย่าง แต่พนักงานอาจจะไม่ทราบถึงสวัสดิการ หรือหน่วยงานที่ต้องติดต่อในการประสานงาน ดังนั้นองค์การควรหาเครื่องมือ หรือปรับปรุงการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อให้ทราบถึงสวัสดิการและหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการประสานงาน การสื่อสารที่ชัดเจนมากขึ้นนั้นย่อมส่งผลให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีระดับสูงขึ้น

5.3.1.7 องค์การควรให้ความสำคัญด้านการสื่อสาร เพราะส่งผลกระทบสำคัญต่อ การรับรู้ด้านความยุติธรรม และด้านความมั่นคงในการทำงาน แม้ว่าในนโยบายสำคัญๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการปฏิบัติงาน การประเมินผลงาน การควบรวมหน่วยงาน การแจ้งสถานการณ์ปัจจุบันของบรัษัท เป็นต้น จะมีการสื่อสารจากผู้บริหารระดับสูงไปยังพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างสม่ำเสมอ แต่อาจจะยังขาดการสื่อสารสองทางที่ดีเพียงพอจากระดับปฏิบัติการไปยังผู้บริหารระดับสูง ทำให้ปัญหาบางอย่างของพนักงานไม่ได้รับการแก้ไข หรือแก้ไขได้ล่าช้า หรือแม้กระทั้งพนักงานบางคนเกิดความรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงาน ดังนั้นจึงควรส่งเสริมให้เกิดการสื่อสารแบบสองทางให้มากยิ่งขึ้น

5.3.1.8 องค์การสามารถนำเครื่องมือในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มาเป็นแนวทางในการบริหารผลงานขององค์การได้ในอนาคต โดยเฉพาะการใช้สมรรถนะควบคู่ไปกับการประเมินตัวชีวัดผลการปฏิบัติงาน (KPI) ด้านอื่นๆ ซึ่งจะเกิดประโยชน์ทั้งการประเมินผลงานและพัฒนาผลงานควบคู่กันไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในอนาคต

5.3.2.1 ศึกษาประชากรในสายงานอื่นๆ เช่น สายงานสนับสนุน สายวิชาชีพ ทั้งในภาคเอกชนอื่นๆ เพราะลักษณะกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกัน ในสายงานสนับสนุนอาจมีลักษณะการตั้งเป้าหมายที่ไม่ชัดเจนเช่นสายการขาย อาจส่งผลต่อระดับการยึดมั่นต่อเป้าหมายที่แตกต่างออกไป

5.3.2.2 การยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อบางส่วนในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยเห็นว่า ในการปฏิบัติงานการยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสำคัญที่จะส่งผลให้งานสำเร็จ การยึดมั่นต่อเป้าหมายจึงน่าจะเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นอื่นๆ กับผลการปฏิบัติงานด้วย ดังนั้น การศึกษาในอนาคตควรศึกษาตัวแปรต้นอื่นๆเพิ่มเติมเพื่อให้การศึกษาครอบคลุมและสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ดีมากขึ้น

5.3.2.3 ผู้วิจัยได้แปลแบบสอบถามการยึดมั่นต่อเป้าหมาย และแบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพจากแบบสอบถามของต่างประเทศ ทำให้สำนวนของข้อคำถามไม่เป็นภาษาไทยนัก และอาจไม่เข้ากับบริบทของคนไทย และสายอาชีพของพนักงานขาย งานวิจัยในอนาคตจึงควรพัฒนาแบบสอบถามให้มีความสอดคล้องกับบริบทดังกล่าวให้มากยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

หนังสือและบทความในหนังสือ

กีรติ ยศยิ่งยง. (2549). *ขีดความสามารถ Competency : base approach*. กรุงเทพฯ : มิสเตอร์ก๊อปปี้ (ประเทศไทย)

ชนะ เกษโกศล. (2542). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทฤษฎีและแนวปฏิบัติ.* กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์, คณะวิทยาการจัดการ.

ชัยพร วิชชาวุธ. (2523). *การวิจัยเชิงจิตวิทยา.* กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

ประคอง กรรณสูต. (2538). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผุสดี รุมาคม. (2551). *การประเมินการปฏิบัติงาน.* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี .

นิสดารก์ เวชยานนท์. (2549). *Competency-based approach*. กรุงเทพฯ : กราฟิโก ซิสเต็มส์

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. (2543). *ทฤษฎีและเทคนิคการปรับพฤติกรรม.* กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สิทธิโชค วรานุสันติกูล. (2546). *จิตวิทยาสังคม: ทฤษฎีและการประยุกต์.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สิริอร วิชชาวุธ. (2554). *จิตวิทยาการเรียนรู้.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุพานี สฤษฎ์วานิช. (2545). *พฤติกรรม*องค์การ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี .

อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัชฌุกร. (2551). *การประเมินผลการปฏิบัติงาน.* (ฉบับปรับปรุง) กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

วิทยานิพนธ์

กรรณิการ์ สุขชารี. (2548). *ความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง และการรับรู้ความสามารถของตนเองกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เวิลด์ อีควิปเม้นท์ จำกัด.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, คณะมนุษยศาสตร์.

กิรดา พุ่มพงษ์. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถในตนเอง คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน กับผลการปฏิบัติงานของลูกจ้าง คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.* (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะมนุษยศาสตร์.

จริยา หอมกรุ่น. (2549). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาบริษัทประกันแห่งหนึ่ง.* (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์.

จันทร์พา ทัดภูธร. (2543). *อิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์การ และการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้า ลูกน้อง ตามการรับรู้ของลูกจ้างที่มีต่อการตอบแทนของลูกจ้าง: กรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์.

ดรุณี คลี่บัวแก้ว. (2554). *การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานและการได้รับการพัฒนาการทำงานเป็นทีมที่พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของฝ่ายช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, คณะมนุษยศาสตร์.

นิชาภา ปัญจมาวัฒนา. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี*. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์.

ปริญดา วิรานุวัตร. (2550). *ผลของภาวะผู้นำ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของทีมเรือในกิจการเดินเรือ: กลไกการทำงานที่มีความผูกพันด้านจิตใจเป็นตัวแปรสื่อ.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์.

เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร์. (2548). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมองค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การ และความตั้งใจในการลาออก.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์.

มาลิณี อ้นวิเศษ. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน อุปนิสัย 8 ประการ รูปแบบการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ กับความตั้งใจในการลาออกของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร โดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรสื่อ.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์.

รชฎ ชยสดมภ์. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การและความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอีเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง*. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์.

รมิดา น่วมเกตุ. (2555). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ คุณลักษณะของงาน และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานประจำฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด*. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์.

วรนาฏ เวนุอาธร. (2555). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและหัวหน้างาน ความผูกพันในงานและความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการองค์กรภายใต้การดูแลของรัฐแห่งหนึ่ง*. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์.

วรัญญพร ปานแสน. (2550). *ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ความผูกพันต่อเป้าหมายและวิธีการสร้างอิทธิพลที่ส่งผลการปฏิบัติงานของนักธุรกิจอิสระในธุรกิจขายตรงหลายชั้น*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์.

วรางคณา แก้วมณี. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ.* (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์.

วัฒนมาศ ปั้นแตง. (2550). *ผลการรับรู้ความสามารถของตนเอง และการกำหนดเป้าหมายที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานผลิตกางเกงยีนส์แห่งหนึ่ง.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์.

วิธัญญา วัณโณ. (2546*). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และหัวหน้างานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีความกตัญญูกตเวทีเป็นตัวแปรกำกับ*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะจิตวิทยา

สมชาย อินทรมงคล. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง บุคลิกภาพเชาวน์อารมณ์ กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, คณะมนุษยศาสตร์.

สายธาร ไกรขุนทด. (2543). *ปจจัยที่พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตโรงงานอุตสาหกรรมผลิตอุปกรณ์อิเล็คทรอนิกส*. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม, คณะมนุษยศาสตร์.

สุพิมล มาสิลีรังสี. (2554). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และการรับรู้แบบอย่างปฏิบัติของผู้นำที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง.* (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์.

อติพร สมรรถจิตต์. (2556). *ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.* (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์.

Books

Bandura, A. (1986). *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory.* New Jersey: Prentice Hall.

Bandura, A. (1997). *Self-efficacy in Changing Societies.* New York: Cambridge University Press.

Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy: The Exercise of Control.* New York: W.H. Freeman & Company.

Baron R. A. & Byrne D., (1996). *Social Psychology.* (8th ed.). Boston : Allyn and Bacon.

Beach, D. S. (1970). *Personnel : The Management of People at Work.* New York: Macmillan.

Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: J. Wiley.

Bovee, C. L. (1993). *Management.* New York: McGraw-Hill.

Burning R. H., Schraw G. J.& Ronning R. R. (2003). *Cognitive Psychology and Instruction.* (4th ed.). N.J. : Pearson Merrill Prentice Hall.

Campbell, J. P., McCloy, R. A., Oppler, S. H., & Sager, C. E. (1993*). A theory of performance.* San Francisco: Jossey-Bass.

Currie Donald. (2006). *Introduction to Human Resource Management : a guide to personnel in practice.* London: Chartered Institute of Personnel and Development.

George, J. M. & Jones, G. R. (2002*). Understanding and managing organizational behavior*. N.J.: Prentice Hall

Greenberg J. & Baron R. A. (2003). *Behavior in organizations : understanding and managing the human side of work*. N.J.: Prentice Hall

Kreitner, R. & Kinicki, A. (1997). *Organizational Behavior.* (4th ed.). New York : MaGraw-Hill.

Landy F. J. (1985). *Psychology of Work Behavior* (3rd ed.). Homewood, Ill.: Dorsey.

Locke E. A., Latham G. P., Smith K. J. & Wood R. E. (1990). *A theory of Goal setting & Task Performance*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.

Lowe Graham & Schellenberge (2001). *What's a Good Job? The Importance of Employment Relationships.* Canadian Policy Research Networks.

Muchinsky P. M. (2006). *Psychology Applied to work.* (8th ed.). Belmont, California, U.S.A.: Thomson.

Richard M. S.& Lyman W. Porter. (1991). *Motivation and work behavior.* (5th ed.). New York: McGraw-Hill.

Schultz, D. & Schultz, S. E. (1998). *Theories of Personality.* (6th ed.). California: Brooks/ Cole.

Torrington, D. P. & Hall, L. (2002*). Human Resource management.* London: Prentice Hall.

Yamane, Taro. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: Harper & Row.

Journals

Ahmed, I.& Nawaz, M. (2015). Antecedents and outcomes of perceived organizational support: a literature survey approach. *Journal of Management Development*. *34*(7), 867-880.

AlZalabani, A., & Modi, R. S. (2014). Impact of Human Resources Management Practice and Perceived Organizational Support on Job Satisfaction: Evidence from Yanbu Industrial City, KSA. *IUP Journal of Organizational Behavior. 13*(3), 33-52.

Armstrong-Stassen, M. & Ursel, N. D. (2009). Perceived organizational support, career satisfaction, and the retention of older workers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology. 82* (1), 201-220.

Arshadi, N. & Hayavi, G. (2013). Effect of Perceived Organizational Support on Affective Commitment and Job Performance: Mediating role of OBSE. *Social and Behavioral Sciences. 84*, 739-743. DOI:10.1016/j.sbspro.2013.06.637

Aselage, J. & Eisenberger, R. (2013). Perceived organizational support and psychological contracts: a theoretical integration. *Journal of Organizational Behavior. 24*(5), 491–509.

Aubé, C. & Rousseau, V. (2011). Interpersonal aggression and team effectiveness: The mediating role of team goal commitment. *Journal of Occupational and Organizational Psychology. 84*(3), 565–580. DOI:10.1348/096317910X492568

Aubé, C., Brunelle, E. & Rousseau, V. (2014). Flow experience and team performance: The role of team goal commitment and information exchange. *Motivation & Emotion. 38* (1), 120-130. DOI:10.1007/s11031-013-9365-2

Caesensa, G. & Stinglhamberb, F. (2014). The relationship between perceived organizational support and work engagement: The role of self-efficacy and its outcomes. *Revue europeenne de psychologie appliquee. 64* (5), 259-267. DOI:10.1016/j.erap.2014.08.002

Carpenter Il, Dick M & Clayton, Grant. (2014). Measuring the relationship between self-efficacy and math performance among first-generation college bound middle school students. *Middle Grades Research Journal. 9*(2), 109-126.

Chaudhary, R., Rangnekar, S. & Barua, M. K. (2013). Engaged Versus Disengaged: The Role Of Occupational Self-Efficacy. *Asian Academy of Management Journal. 18* (1),91-108.

Chaudhary, R., Rangnekar, S.& Barua, M. (2012) Relationships between occupational self-efficacy, human resource development climate, and work engagement. *Team Performance Management. 18* (7/8), 370-383. DOI:10.1108/13527591211281110

Cropanzano, R., & Greenberg, J. (1997). Progress in organizational justice: Tunneling through the maze. *International review of industrial and organizational psychology*. 12, 317–372.

Cullen, K. L.,Edwards, B. D.,Casper, Wm. C.& Gue, K. R. (2014). Employees' Adaptability and Perceptions of Change-Related Uncertainty: Implications for Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, and Performance. *Journal of Business and Psychology. 29* (2), 269-280. DOI:10.1007/s10869-013-9312-y

Deconinck, J. B.& Johnson, J. T. (2009). The Effects Of Perceived Supervisor Support, Perceived Organizational Support, And Organizational Justice On Turnover Among Salespeople. *Journal of Personal Selling & Sales Management. 29* (4), 333-350.

Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology. 71*(3), 500-507

Eisenberger, R., Stinglhamber F., Vandenberghe, C., Sucharski, I., & Rhoades, L. (2002). Perceived Supervisor Support: Contributions to Perceived Organizational Support and Employee Retention. *Journal of Applied Psychology. 87*(3), 565–573. DOI:10.1037//0021-9010.873.3.565

Garg, S. & Dhar, R. (2014). Effects of stress, LMX and perceived organizational support on service quality: Mediating effects of organizational commitment. *Journal of Hospitality and Tourism Management. 21*, 64-75.

Gok, S., Karatuna, I., Karaca, P. O. (2015). The Role of Perceived Supervisor Support and Organizational Identification in Job Satisfaction. *Social and Behavioral Sciences*. *177*, 38-42. DOI:10.1016/j.sbspro.2015.02.328

Hochwarter, W. A., Kacmar, C., Perrewé, P.& Johnson, D. (2003). Perceived organizational support as a mediator of the relationship between politics perceptions and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior. 63(*3), 438-456. DOI: 10.1016/S0001-8791(02)00048-9

Hoegl, M. & Parboteeah, K. P. (2006). Team Goal Commitment In Innovative Projects. *International Journal of Innovation Management. 10(*3), 299-324.

Hollenbeck, J. R., O'Leary, Anne M.; Klein, Howard J.; Wright, Patrick M. (1989). Investigation of the construct validity of a self-report measure of goal commitment. *American Psychological Association*. *74*(6), 951-956.

In-Jo Park & Heajung Jung. (2015). Relationships Among Future Time Perspective, Career And Organizational Commitment, Occupational Self-Efficacy, And Turnover Intention. *Social Behavior And Personality.* 43(9), 1547–1562.

Jin Linlin & Zhong Yinghong . (2014). Contextual Factors Affecting The Influence Of Perceived Organizational Support On Team Innovative Performance. *Social Behavior And Personality*., *42*(3), 517-528.

Khedhaouria A., GurAu C. & Torres O. (2015). Creativity, self-efficacy, and small-firm performance: the mediating role of entrepreneurial orientation. *Small Business Economics. 44* (3), 485-505.

Klassen, R. M. & Tze, V. M.C. (2014). Teachers' self-efficacy, personality, and teaching effectiveness: A meta-analysis. *In Educational Research Review*. 12, 59-76

Kurtessis, J. N., Eisenberger, R. Ford, M. T. Buffardi, L. C. Stewart, K. A., & Adis, C. S. (2015). Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory. *Journal of Management. 1,* 1-31. *DOI:10.1177/0149206315575554*

Kwak, C., Chung, B. Y., Xu, Y. &Eun-Jung, C. (2010). Relationship of job satisfaction with perceived organizational support and quality of care among South Korean nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*. 47(10), 1292-1298.

Lawshe, C. H. (1975). A quantitative approach to content validity. *Personnel Psychology*, 28, 563-575.

Lambert Brian, Plank Richard E., Reid David A. & Fleming David. (2014). A Competency Model for Entry Level Business-to-Business Services Salespeople. Services Marketing Quarterly. *35*(1), 84-103.

Locke, E. A., Latham, G. P., & Erez, M. (1988). The determinants of goal commitment. *Academy of Management Review*. 1, 23–39.

Luxmi & Yadav, V. (2011). Perceived organizational support as a predictor of organizational commitment and role stress. *Paradigm*. *15* (1/2), 39-47.

Paggi, M. E.& Jopp, D. S. (2015) Outcomes of occupational self-efficacy in older workers. *International Journal of Aging & Human Development. 80*(4), 357-379. DOI:10.1177/0091415015607640

Pajares, F., Britner, S. & Valiante, G. (2000). Relation Between Achievement Goals and Self-Beliefs of Middle School Students in Writing and Science. *Contemporary Educational Psychology. 25*(4), 406-422.

Pajeres, Frank & Johnson, Magaret J. (1994). Confidence and Competence in Writing: The Role of Self-Efficacy, Outcome Expectancy and Apprehension. *Research in the Teaching of English*. *28*, 313-331.

Panaccio, A. & Vandenberghe, C. (2009). Perceived organizational support, organizational commitment and psychological well-being: A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior*. *75*, 224–236.

Porter, R.& Latham, G. (2013) The Effect of Employee Learning Goals and Goal Commitment on Departmental Performance. Journal of Leadership & & Organizational Studies. *20* (1),62-68.

Rhoades, L., Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology. 87(*4), 698–714.

Riggle, R. J., Edmondson, D. R.,Hansen, J. D. (2009). A meta-analysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20 years of research. *Journal of Business Research. 62*(10),1027-1030.

Rigotti, T., Schyns, B., & Mohr, G. (2008). A Short Version of the Occupational Self Efficacy Scale: Structural and Construct Validity across Five Countries. *Journal of Career Assessment*. *16*(2), 238-255.

Salancik, G. R. (1977). Commitment and the control of organizational behavior and belief. In B. M. Staw & G. Salancik (Eds.). *New directions in organizational behavior*. 1-54.

Schyns, B. & von Collani, G. (2002). A new occupational self-efficacy scale and its relation to personality constructs and organizational variables. *European Journal of Work & Organizational Psychology. 11*(2), 219-241.

Seijts, G. H., & Latham, G. P. (2000). The Construct of Goal Commitment: Measurement And Relationships with Task Performance. *Problems and Solutions in Human Assessment.* 315-332

Seijts, Gerard H., & Latham, Gary P. (2011). The Effect of Commitment to a Learning Goal, Self-Efficacy, and the Interaction Between Learning Goal Difficulty and Commitment on Performance in a Business Simulation. *Human Performance*. *24*, 189–204.

Shen, Y., Jackson, T., Ding, C., Yuan, D., Zhao, L., Dou, Y.& Zhang, Q. (2014). Linking perceived organizational support with employee work outcomes in a Chinese context: Organizational identification as a mediator. *European Management Journal. 32*(3), 406-412.

Shore, L. M., Tetrick, L.E. (1991) . A Construct Validity Study of the Survey of Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*. 7, 637-643.

Wood, R.E. and Bandura, A. (1989*).* Impact of conceptions of ability on self-regulatory mechanisms and complex decision making. *Journal of Personality and Social Psychology. 56*, 407-415.

Articles

Asmus S., Karl F., Mohnen A. & Reinhart G. (2015). The impact of goal-setting on worker performance – empirical evidence from a real-effort production experiment. *In 12th Global Conference on Sustainable Manufacturing - Emerging Potentials. 26*, 127-132

Electronic Media

Sonnentag S. & Frese M. (2001) Performance Concepts and Performance Theory http://ebme.unigiessen.de/wps/pgn/dl/down/open/ebme_de/76c2123e38821cc433156b2ec6b6545c4c9b6b099ff13f03f7387a66bf7674a4cf2623c07ac1d76d277aa220eb8d2f44/Performance_concepts_and_Performance_Theory.pdf

Eisenberger, R. (2015). Retrieved from http://classweb.uh.edu/eisenberger/perceived-organizational-support/

Pajares F. (2002). Overview of social cognitive theory and of self-efficacy. Retreived from http://www.uky.edu/~eushe2/Pajares/eff.html

โชติกา ชุ่มมี. (23 กันยายน 2558). ปลาใหญ่กินปลาเล็กกลยุทธ์การเติบโตในวงการอาหารและเครื่องดื่มที่ยังมาแรงไม่หยุด. *SCB Economic Intelligence Center*. สืบค้นจาก https://www.scbeic.com/th/detail/product/1608

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือในการทำวิจัย

แบบสอบถามสำหรับพนักงาน

รหัสแบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายในธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง โดยมีการยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อ

ผู้ทำวิจัย นางสาวอัมพิกา สุนทรภักดี (0922602231)

ปริญญาโท จิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คำชี้แจง

แบบสอบถามมี 4 ตอนคือ

1. ข้อมูลส่วนบุคคล
2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ
3. การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ
4. การยึดมั่นต่อเป้าหมาย

กรุณาตอบคำถาม**ให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง**

ข้อมูลที่ได้ใช้เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น ไม่มีผลต่อการทำงานของท่าน และจะถูกเก็บเป็นความลับ

ตอนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจ้ง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. อายุ .....ปี

2. อายุงาน

☐ น้อยกว่า 1 ปี ☐ 1-3 ปี

☐ 4-6 ปี ☐ มากกว่า 6 ปี

3. ประเภทพนักงาน

☐ เงินสด ☐ เครดิต

4. พื้นที่สังกัด

☐ เขตกรุงเทพพื้นที่ 1 ☐ เขตกลาง

☐ เขตกรุงเทพพื้นที่ 2 ☐ เขตใต้

☐ เขตกรุงเทพพื้นที่ 3 ☐ เขตตะวันออก

☐ เขตกรุงเทพพื้นที่ 4 ☐ เขตเหนือ

☐ เขตอีสาน

5. ระดับการศึกษา

☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

6. สถานภาพ

☐ โสด ☐ สมรส ☐ อื่นๆ ระบุ

7. ภูมิลำเนา

☐ กรุงเทพ ☐ ต่างจังหวัด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ	ระดับความเห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านความยุติธรรม					
1. องค์การมีความยุติธรรมในการบริหารจัดการเรื่องต่างๆ ในองค์การที่มีผลกระทบต่อพนักงาน					
2. องค์การมีการแจ้งให้พนักงานทราบล่วงหน้าก่อนมีการประกาศใช้กฎระเบียบต่างๆ					
3. องค์การมีการสื่อสารกับพนักงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้พนักงานทราบข้อมูลที่ถูกต้องจากองค์การ					
4. องค์การเปิดโอกาสให้ฉันได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ					
ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน					
5. หัวหน้างานติดตาม และให้คำแนะนำเพื่อพัฒนาฉันอยู่เสมอ					
6. เมื่อฉันประสบปัญหาในการทำงาน หัวหน้างานไม่นิ่งเฉยที่จะช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา แนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้ฉัน					
7. หัวหน้างานแสดงความรับผิดชอบต่อผลงานของฉันทั้งดีและไม่ดี					
8. หัวหน้างานเป็นกำลังสำคัญในการผลักดัน และจูงใจให้ฉันไม่ย่อท้อ					
9. หัวหน้างานละเลยในการควบคุม ดูแล ตรวจสอบการทำงานของฉัน					
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ					
10. เงินเดือน สวัสดิการต่างๆที่ได้รับจากองค์การนั้นเหมาะสม					
11. องค์การนั้นจ่ายค่าตอบแทนคุ้มค่ากับผลงานที่ฉันทำให้แก่องค์การ					

12. องค์การนั้นเอาใจใส่ในชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของฉัน					
13. ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ได้รับเพียงพอกับภาระค่าใช้จ่ายของฉัน					
14. ค่าตอบแทนนั้นเหมาะสมตามตำแหน่งหน้าที่ที่ฉันรับผิดชอบ					
15. สวัสดิการ และค่าตอบแทนต่างๆที่ได้รับจากองค์การนั้นไม่เพียงพอต่อการสร้างความมั่นคงในชีวิต					
ด้านความมั่นคงในการทำงาน					
16. ตราบใดที่ฉันสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายขององค์การ องค์การจะยังคงจ้างฉันต่อไป					
17. ฉันทราบดีว่าองค์การไม่มีนโยบายในการปลดพนักงานหรือเลิกจ้างงาน แม้ว่าจำเป็นต้องลดขนาดขององค์การก็ตาม					
18. ฉันมั่นใจว่าฉันมีความมั่นคงในอาชีพ หากฉันอยู่ในองค์การแห่งนี้					
19. ฉันเชื่อว่าองค์การไม่เลิกจ้างพนักงาน หากองค์การประสบภาวะวิกฤติ หรือปัญหาด้านการเงิน					
20. ฉันมีความเชื่อมั่นในหลักประกัน และความมั่นคงที่องค์การมอบให้แก่ฉัน					
ด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ					
21. ฉันได้รับการฝึกอบรม สอนงานจากหัวหน้างานเพื่อพัฒนาศักยภาพของฉันอย่างสม่ำเสมอ					
22. หัวหน้างานเคยพูดคุยกับฉันถึงโอกาสในการเติบโตในอาชีพของฉัน					
23. หัวหน้างานมอบหมายงานที่มีความท้าทายนอกเหนือจากงานประจำให้แก่ฉันเพื่อพัฒนาศักยภาพของฉัน					
24. ฉันมองเห็นโอกาสที่จะเติบโตในองค์การ					
25. องค์การมีนโยบายในการปรับระดับ เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน					

ด้านสภาพการทำงาน					
26. สถานที่ทำงานของฉันมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม เพียงพอ และถูกสุขลักษณะ					
27. ฉันได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์ทางเทคโนโลยี เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต อย่างเพียงพอ					
28. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องช่วยเหลือสนับสนุนให้ฉันสามารถปฏิบัติงานได้เต็มความสามารถ					
29. เครื่องมือ และระบบสารสนเทศที่องค์กรจัดหาให้ตอบสนองตรงตามความต้องการในการทำงานของฉัน และทำให้ฉันทำงานได้สะดวกขึ้น					
30. ฉันได้รับการอบรมการใช้เครื่องมือต่างๆจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ฉันสามารถใช้เครื่องมือเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
31. เครื่องมือ และระบบสารสนเทศที่องค์การจัดหาให้ส่งเสริมทำให้ผลงานของฉันมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
32. ฉันต้องการให้มีการสนับสนุน และปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานให้มากกว่าเดิม					

อนที่ 3 แบบสอบถามการยึดมั่นต่อเป้าหมาย	**ระดับความเห็นด้วย**				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. เป็นการยากที่ฉันจะเอาจริงเอาจังกับเป้าหมายที่มี					
2. ในความเป็นจริงฉันคาดหวังที่จะบรรลุเป้าหมายที่ฉันมีไม่ได้เลย					
3. ฉันขอบอกอย่างตรงไปตรงมาว่า ฉันไม่สนใจว่าฉันจะบรรลุเป้าหมายที่มีหรือไม่					
4. ฉันทุ่มเทสุดใจในการทำเป้าหมายที่มีให้สำเร็จ					
5. ไม่ยากสำหรับฉันที่จะละทิ้งเป้าหมายที่มี					
6. ฉันคิดว่าเป้าหมายนี้เป็นเป้าหมายที่ดีที่จะมุ่งไปให้ถึง					

7. ฉันเต็มใจที่จะเพิ่มความพยายามสุดตัวมากขึ้นจากที่ฉันเคยพยายามตามปกติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่มี					
8. ฉันได้ประโยชน์ไม่มากนักจากการพยายามให้บรรลุเป้าหมายที่มี					

ตอนที่ 4 การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ	**ระดับความเห็นด้วย**				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. เมื่อฉันตกอยู่ในสถานการณ์ลำบากในการทำงาน ฉันสามารถหาทางแก้ไขได้เสมอ					
2. ฉันสามารถคงอารมณ์ให้สงบได้เมื่อต้องเผชิญกับความยากลำบากในงานของฉัน เพราะฉันเชื่อในความสามารถของฉัน					
3. เมื่อฉันต้องเผชิญกับปัญหาในการทำงานของฉัน ฉันสามารถหาทางแก้ไขได้หลายวิธี					
4. ไม่ว่าจะมีอะไรก็ตามเกิดขึ้นในงานของฉัน ฉันสามารถรับมือกับมันได้เสมอ					
5. ประสบการณ์ในอดีตในการทำงานของฉันเตรียมความพร้อมให้ฉันได้เป็นอย่างดีสำหรับอนาคตทางอาชีพของฉัน					
6. ฉันบรรลุเป้าหมายหลายๆเป้าหมายที่ฉันได้ตั้งไว้ให้แก่ตนเองในการทำงาน					
7. ฉันรู้สึกพร้อมที่จะเผชิญกับสิ่งที่จะต้องทำส่วนใหญ่ในงานของฉัน					

รบกวนตรวจสอบความครบถ้วนของการตอบแบบสอบถาม....ขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

รหัสแแบบสอบถาม

แบบสอบถามสำหรับหัวหน้างาน

แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน: ให้ท่านประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาตามการรับรู้ของท่าน

ผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณ	**ระดับความสำเร็จที่ทำได้เทียบกับเป้าหมาย**				
	มากกว่า 100%	**80-100%**	**60-79%**	**40-59%**	**น้อยกว่า 40%**
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
1. ยอดขายที่พนักงานขายท่านนี้ทำได้เทียบกับเป้าการขายที่ท่านคาดหวังอยู่ในระดับใด					
2. จำนวนร้านค้าใหม่ที่พนักงานขายท่านนี้สามารถเปิดได้เทียบกับเป้าหมายที่ท่านคาดหวังไว้อยู่ในระดับใด					
3. จำนวนร้านค้าที่พนักงานขายท่านนี้สามารถเข้าเยี่ยมและมียอดสั่งซื้อ เทียบกับเป้าหมายที่ท่านคาดหวังไว้อยู่ในระดับใด					
ผลการปฏิบัติงานเชิงสมรรถนะ	**ระดับการแสดงพฤติกรรม**				
	ทำสม่ำเสมอ	**ทำบ่อย**	**ทำปานกลาง**	**ทำนานๆครั้ง**	**ไม่เคยทำเลย**
	5	4	3	2	1
1. พนักงานขายท่านนี้สามารถอธิบาย และตอบคำถามเกี่ยวกับสินค้าที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง					
2. พนักงานขายท่านนี้สามารถบริหารสินค้าได้ตามนโยบาย และเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้					
3. พนักงานขายท่านนี้สามารถรวบรวมข้อมูลของตลาดในพื้นที่ที่รับผิดชอบเพื่อนำมาวิเคราะห์ได้					
4. พนักงานขายท่านนี้สามารถดำเนินแผนการ					

ขายได้สอดคล้องตามที่ได้รับมอบหมาย					
5. พนักงานขายท่านนี้สามารถสร้างโอกาสทางการขายจากทักษะการสื่อสาร การเจรจาที่มีอยู่ และจัดการข้อโต้แย้งของลูกค้าได้					
6. พนักงานขายท่านนี้สามารถวางแผนและบริหารการขายของตนเองได้ตามเป้าการขายที่ได้รับมอบหมาย					
7. พนักงานขายท่านนี้สามารถวางแผนการเข้าเยี่ยม (Route) ได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในด้านเวลา และค่าใช้จ่าย โดยสามารถเข้าเยี่ยมครบได้ตามจำนวนร้านค้าที่กำหนด มียอดขายได้ตามเป้าการขาย					
8. พนักงานขายท่านนี้มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับช่องทางการขายอย่างถูกต้อง					
9. พนักงานขายท่านนี้ทำการสื่อสารข้อมูลระหว่าง บริษัท กับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง					
10. พนักงานท่านนี้ขยายการขายไปยังช่องทางร้านค้าใหม่ๆ ได้เสมอ					
11. พนักงานขายท่านนี้มักตั้งข้อสังเกต หรืออธิบายเกี่ยวกับจุดแข็งจุดอ่อนในการบริหารสินค้าของบริษัทได้อย่างน่าสนใจ					
12. พนักงานท่านนี้บริหารสินค้าในคลังสินค้าได้ถูกต้องตามหลักการบริหารสินค้าในคลัง					

ภาคผนวก ข

ตารางค่า CVR, T-value, Corrected Item-Total Correlation, Cronbach's Alpha if Item Deleted และ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบวัดรายด้าน และรายฉบับ

ข้อคำถาม	CVR	T-Value	Reliability	
			Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนองค์การ ค่า Cronbach's Alpha (32 ข้อ) = .909				
1. ด้านการสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรม ค่า Cronbach's Alpha (4 ข้อ) = .845				
1. องค์การมีความยุติธรรมในการบริหารจัดการเรื่องต่างๆในองค์การที่มีผลกระทบต่อพนักงาน	1.00	4.564	.736	.778
2. องค์การยินดีรับฟังเสียงของพนักงานเพื่อประกอบในการตัดสินใจขององค์การ	0.67*	-	-	-
3. องค์การมีการแจ้งให้พนักงานทราบล่วงหน้าก่อนมีการประกาศใช้กฎระเบียบต่างๆ	1.00	5.166	.681	.803
4. องค์การมีการสื่อสารกับพนักงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้พนักงานทราบข้อมูลที่ถูกต้องจากองค์การ	1.00	5.230	.599	.839
5. องค์การให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนเท่าเทียมกัน	0.00	-	-	-
6. องค์การเปิดโอกาสให้ฉันได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ	1.00	7.671	.730	.782
7. องค์การนั้นบังคับใช้แนวทางกฎระเบียบต่างๆโดยไม่พิจารณาความยุติธรรมที่มีต่อพนักงาน*	1.00	0.953**	-	-
2. ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ค่า Cronbach's Alpha (5 ข้อ) = .652				
8. หัวหน้างานเป็นผู้นำมีวิสัยทัศน์ในการนำพาทีมงานให้บรรลุเป้าหมายได้	0.00*	-	-	-
9. หัวหน้างานติดตามและให้คำแนะนำเพื่อพัฒนาฉันอยู่เสมอ	1.00	5.528	.569	.524

ตารางค่า CVR, T-value, Corrected Item-Total Correlation, Cronbach's Alpha if Item Deleted และ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบวัดรายด้าน และรายฉบับ (ต่อ)

ข้อคำถาม	CVR	T-Value	Reliability	
			Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
10. เมื่อฉันประสบปัญหาในการทำงานหัวหน้างานไม่นิ่งเฉยที่จะช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้ฉัน	1.00	5.778	.631	.494
11. หัวหน้างานแสดงความรับผิดชอบต่อผลงานของฉันทั้งดีและไม่ดี	1.00	3.880	.486	.574
12. หัวหน้างานทุ่มเททั้งกายและใจเพื่อให้การทำงานของทีมประสบความสำเร็จ	0.00	-	-	-
13. หัวหน้างานเป็นกำลังสำคัญในการผลักดันและจูงใจให้ฉันไม่ย่อท้อ	1.00	4.799	.474	.567
14. หัวหน้างานละเลยในการควบคุมดูแลตรวจสอบการทำงานของฉัน*	1.00	2.169	.070	.797
3. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ค่า Cronbach's Alpha (6 ข้อ) = .635				
15. เงินเดือนสวัสดิการต่างๆที่ได้รับจากองค์การนั้นเหมาะสม	1.00	5.408	.462	.550
16. สวัสดิการและผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กรนั้นเพียงพอทำให้ชีวิตครอบครัวของฉันมั่นคง	0.67*	-	-	-
17. องค์การนั้นจ่ายค่าตอบแทนคุ้มค่ากับผลงานที่ฉันทำให้แก่องค์การ	1.00	5.799	.646	.472
18. องค์การนั้นเอาใจใส่ในชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของฉัน	1.00	7.611	.651	.506
19. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับเพียงพอกับภาระค่าใช้จ่ายของฉัน	1.00	7.272	.728	.423
20. ค่าตอบแทนนั้นเหมาะสมตามตำแหน่งหน้าที่ที่ฉันรับผิดชอบ	1.00	6.016	.605	.494

ตารางค่า CVR, T-value, Corrected Item-Total Correlation, Cronbach's Alpha if Item Deleted และ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบวัดรายด้าน และรายฉบับ (ต่อ)

ข้อคำถาม	CVR	T-Value	Reliability	
			Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
21. สวัสดิการและค่าตอบแทนต่างๆที่ได้รับจากองค์การนั้นไม่เพียงพอต่อการสร้างความมั่นคงในชีวิต*	1.00	1.856	-.532	.850
4. ด้านความมั่นคงในการทำงาน ค่า Cronbach's Alpha (5 ข้อ) = .828				
22. ตราบใดที่ฉันสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายขององค์การองค์การจะยังคงจ้างฉันต่อไป	1.00	5.270	.427	.841
23. ฉันทราบดีว่าองค์การไม่มีนโยบายในการปลดพนักงานหรือเลิกจ้างงานแม้ว่าจำเป็นต้องลดขนาดขององค์การก็ตาม	1.00	5.350	.634	.791
24. ฉันมั่นใจว่าฉันมีความมั่นคงในอาชีพหากฉันอยู่ในองค์การแห่งนี้	1.00	9.188	.705	.769
25. ฉันเชื่อว่าองค์การไม่เลิกจ้างพนักงานหากองค์การประสบภาวะวิกฤติหรือปัญหาด้านการเงิน	1.00	3.149	.647	.794
26. ฉันมีความเชื่อมั่นในหลักประกันและความมั่นคงที่องค์การมอบให้แก่ฉัน	1.00	4.593	.754	.759
27. ฉันคิดว่าองค์การพร้อมที่จะจ้างพนักงานจนเกษียณอายุ	0.33*	-	-	-
28. การโยกย้ายควบรวมหน่วยงานส่งผลให้ฉันรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงาน*	1.00	0.236**	-	-

ตารางค่า CVR, T-value, Corrected Item-Total Correlation, Cronbach's Alpha if Item Deleted และ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบวัดรายด้าน และรายฉบับ (ต่อ)

ข้อคำถาม	CVR	T-Value	Reliability	
			Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
5. ด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ ค่า Cronbach's Alpha (5 ข้อ) = .813				
29. ฉันได้รับการฝึกอบรมสอนงานจากหัวหน้างานเพื่อพัฒนาศักยภาพของฉันอย่างสม่ำเสมอ	1.00	6.107	.646	.768
30. หัวหน้างานเคยพูดคุยกับฉันถึงโอกาสในการเติบโตในอาชีพของฉัน	1.00	5.052	.715	.740
31. หัวหน้างานมอบหมายงานที่มีความท้าทายนอกเหนือจากงานประจำให้แก่ฉันเพื่อพัฒนาศักยภาพของฉัน	1.00	3.251	.269	.855
32. ฉันมองเห็นโอกาสที่จะเติบโตในองค์การ	1.00	5.741	.711	.741
33. ฉันได้รับมอบหมายงานที่มีคุณค่าเพิ่มเติมนอกเหนือจากงานประจำของฉัน	0.33*	-	-	-
34. องค์การมีนโยบายในการปรับระดับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน	1.00	6.999	.688	.749
35. ฉันคิดว่าโอกาสในการเติบโตในองค์การนี้มีน้อยมาก*	1.00	1.703**	-	-
6. ด้านสภาพการทำงาน ค่า Cronbach's Alpha (7 ข้อ) = .874				
36. สถานที่ทำงานของฉันมีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่นห้องน้ำน้ำดื่มเพียงพอและถูกสุขลักษณะ	1.00	4.802	.554	.868
37. ฉันได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีเช่นโทรศัพท์มือถือแท็บเล็ตอย่างเพียงพอ	1.00	3.277	.589	.864
38. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องช่วยเหลือสนับสนุนให้ฉันสามารถปฏิบัติงานได้เต็มความสามารถ	1.00	5.795	.768	.839

ตารางค่า CVR, T-value, Corrected Item-Total Correlation, Cronbach's Alpha if Item Deleted และ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบวัดรายด้าน และรายฉบับ (ต่อ)

ข้อคำถาม	CVR	T-Value	Reliability	
			Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
39. เครื่องมือและระบบสารสนเทศที่องค์กรจัดหาให้ตอบสนองตรงตามความต้องการในการทำงานของฉันและทำให้ฉันทำงานได้สะดวกขึ้น	1.00	6.710	.825	.830
40. ฉันได้รับการอบรมการใช้เครื่องมือต่างๆจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ฉันสามารถใช้เครื่องมือเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1.00	5.376	.684	.852
41. เครื่องมือและระบบสารสนเทศที่องค์กรจัดหาให้ส่งเสริมทำให้ผลงานของฉันมีประสิทธิภาพมากขึ้น	1.00	5.261	.729	.846
42. ฉันต้องการให้มีการสนับสนุนและปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานให้มากกว่าเดิม*	1.00	3.244	.414	.882
แบบสอบถามการยึดมั่นต่อเป้าหมาย ค่า Cronbach's Alpha (8 ข้อ) = .787				
1. เป็นการยากที่ฉันจะเอาจริงเอาจังกับเป้าหมายที่มี*	1.00	1.861	.341	.788
2. ในความเป็นจริงฉันคาดหวังที่จะบรรลุเป้าหมายที่มีไม่ได้เลย*	1.00	2.925	.511	.761
3. ค่อนข้างมีแนวโน้มว่าเป้าหมายที่มีอาจจำเป็นต้องปรับปรุงขึ้นอยู่กับเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น*	1.00	1.452**	-	-
4. ฉันขอบอกอย่างตรงไปตรงมาว่าฉันไม่สนใจว่าฉันจะบรรลุเป้าหมายที่มีหรือไม่*	1.00	5.245	.626	.742
5. ฉันทุ่มเทสุดใจในการทำเป้าหมายที่มีให้สำเร็จ	1.00	4.277	.387	.780
6. ไม่ยากสำหรับฉันที่จะละทิ้งเป้าหมายที่มี	1.00	1.776	.232	.809
7. ฉันคิดว่าเป้าหมายนี้เป็นเป้าหมายที่ดีที่จะมุ่งไปให้ถึง	1.00	8.584	.787	.707

ตารางค่า CVR, T-value, Corrected Item-Total Correlation, Cronbach's Alpha if Item Deleted และ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบวัดรายด้าน และรายฉบับ (ต่อ)

ข้อคำถาม	CVR	T-Value	Reliability	
			Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
8. ฉันเต็มใจที่จะเพิ่มความพยายามสุดตัวมากขึ้นจากที่ฉันเคยพยายามตามปกติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่มี	1.00	4.816	.560	.755
9. ฉันได้ประโยชน์ไม่มากนักจากการพยายามให้บรรลุเป้าหมายที่มี*	1.00	3.457	.560	.752
แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถตนเองด้านอาชีพ ค่า Cronbach's Alpha (7 ข้อ) = .859				
1. ความรู้ความสามารถที่ฉันมีทำให้ฉันรู้วิธีในการรับมือกับสถานการณ์ต่างๆที่ไม่คาดคิดมาก่อนในงานของฉัน	1.00	1.602**	-	-
2. เมื่อฉันตกอยู่ในสถานการณ์ลำบากในการทำงาน ฉันสามารถหาทางแก้ไขได้เสมอ	1.00	4.172	.586	.845
3. ฉันสามารถคงอารมณ์ให้สงบได้เมื่อต้องเผชิญกับความยากลำบากในงานของฉัน เพราะฉันเชื่อในความสามารถของฉัน	1.00	5.825	.513	.855
4. เมื่อฉันต้องเผชิญกับปัญหาในการทำงานของฉัน ฉันสามารถหาทางแก้ไขได้หลายวิธี	1.00	4.606	.708	.827
5. ไม่ว่าจะมีอะไรก็ตามเกิดขึ้นในงานของฉัน ฉันสามารถรับมือกับมันได้เสมอ	1.00	5.957	.776	.817
6. ประสบการณ์ในอดีตในการทำงานของฉันเตรียมความพร้อมให้ฉันได้เป็นอย่างดีสำหรับอนาคตทางอาชีพของฉัน	1.00	6.500	.694	.830
7. ฉันบรรลุเป้าหมายหลายๆเป้าหมายที่ฉันได้ตั้งไว้ให้แก่ตนเองในการทำงาน	1.00	2.826	.610	.842

ตารางค่า CVR, T-value, Corrected Item-Total Correlation, Cronbach's Alpha if Item Deleted และ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบวัดรายด้าน และรายฉบับ (ต่อ)

ข้อคำถาม	CVR	T-Value	Reliability	
			Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
8. ฉันรู้สึกพร้อมที่จะเผชิญกับสิ่งที่จะต้องทำส่วนใหญ่ในงานของฉัน	1.00	4.911	.516	.857
แบบสอบถามผลการปฏิบัติงาน ค่า Cronbach's Alpha (15 ข้อ) = .915				
ผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณ				
1. ยอดขายที่พนักงานขายท่านนี้ทำได้เทียบกับเป้าการขายที่ท่านคาดหวังอยู่ในระดับใด	1.00	2.600	.360	.915
2. จำนวนร้านค้าใหม่ที่พนักงานขายท่านนี้สามารถเปิดได้เทียบกับเป้าหมายที่ท่านคาดหวังไว้อยู่ในระดับใด	1.00	4.760	.630	.908
3. จำนวนร้านค้าที่พนักงานขายท่านนี้สามารถเข้าเยี่ยมและมียอดสั่งซื้อ เทียบกับเป้าหมายที่ท่านคาดหวังไว้อยู่ในระดับใด	1.00	3.643	.578	.909
ผลการปฏิบัติงานเชิงสมรรถนะ				
1. พนักงานขายท่านนี้สามารถอธิบายและตอบคำถามเกี่ยวกับสินค้าที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง	1.00	3.682	.481	.912
2. พนักงานขายท่านนี้สามารถบริหารสินค้าได้ตามนโยบายและเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้	1.00	5.873	.641	.908
3. พนักงานขายท่านนี้สามารถรวบรวมข้อมูลของตลาดในพื้นที่ที่รับผิดชอบเพื่อนำมาวิเคราะห์ได้	1.00	5.541	.748	.903
4. พนักงานขายท่านนี้สามารถดำเนินแผนการขายได้สอดคล้องตามที่ได้รับมอบหมาย	1.00	3.943	.647	.907

ตารางค่า CVR, T-value, Corrected Item-Total Correlation, Cronbach's Alpha if Item Deleted และ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบวัดรายด้าน และรายฉบับ (ต่อ)

ข้อคำถาม	CVR	T-Value	Reliability	
			Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
5. พนักงานขายท่านนี้มีความทุ่มเทสุดกำลังในการบริหารยอดขายให้ได้ตามเป้าการขายที่ได้รับ	0.67*	-	-	-
6. พนักงานขายท่านนี้ให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นทีมอย่างดี	0.67*	-	-	-
7. พนักงานขายท่านนี้สามารถสร้างโอกาสทางการขายจากทักษะการสื่อสารการเจรจาที่มีอยู่และจัดการข้อโต้แย้งของลูกค้าได้	1.00	4.798	.672	.906
8. พนักงานขายท่านนี้สามารถวางแผนและบริหารการขายของตนเองได้ตามเป้าการขายที่ได้รับมอบหมาย	1.00	6.873	0.753	.904
9. พนักงานขายท่านนี้สามารถวางแผนการเข้าเยี่ยม(Route)ได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในด้านเวลาและค่าใช้จ่ายโดยสามารถเข้าเยี่ยมครบได้ตามจำนวนร้านค้าที่กำหนดมียอดขายได้ตามเป้าการขาย	1.00	4.248	0.607	.909
10. พนักงานขายท่านนี้สามารถนำเทคโนโลยีต่างๆที่บริษัทมีมาใช้เป็นประโยชน์ในการบริหารการขาย	0.00*	-	-	-
11. พนักงานท่านนี้มักกระตุ้นและให้กำลังใจผู้ร่วมทีมเพื่อให้ดำเนินงานได้ถึงเป้าหมาย	0.33*	-	-	-
12. พนักงานขายท่านนี้มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับช่องทางการขายอย่างถูกต้อง	1.00	5.800	.581	.909

ตารางค่า CVR, T-value, Corrected Item-Total Correlation, Cronbach's Alpha if Item Deleted และ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบวัดรายด้าน และรายฉบับ (ต่อ)

ข้อคำถาม	CVR	T-Value	Reliability	
			Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
13. พนักงานขายท่านนี้เข้าใจและปฏิบัติขั้นตอนการทำงานรวมถึงระเบียบต่างๆด้านการขายได้อย่างถูกต้อง	0.67*	-	-	-
14. พนักงานขายท่านนี้ทำการสื่อสารข้อมูลระหว่างบริษัทกับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	1.00	3.880	.505	.912
15. พนักงานท่านนี้ขยายการขายไปยังช่องทางร้านค้าใหม่ๆได้เสมอ	1.00	9.525	.797	.901
16. พนักงานขายท่านนี้มักตั้งข้อสังเกตหรืออธิบายเกี่ยวกับจุดแข็งจุดอ่อนในการบริหารสินค้าของบริษัทได้อย่างน่าสนใจ	1.00	3.643	0.485	.912
17. พนักงานขายท่านนี้สามารถบอกได้ถูกต้องว่าลูกค้าที่ซื้อสินค้าจากตนคือใครและสินค้าใดขายดีในกลุ่มลูกค้ากลุ่มไหน	0.67*	-	-	-
18. พนักงานท่านนี้บริหารสินค้าในคลังสินค้าได้ถูกต้องตามหลักการบริหารสินค้าในคลัง	1.00	4.248	0.707	.905

* คือ ข้อคำถามที่ถูกตัดเนื่องจากไม่ผ่านเกณฑ์ค่าอัตราส่วนความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio) ซึ่งต่ำกว่า 0.9

** คือ ข้อคำถามที่ถูกตัดเนื่องจากไม่ผ่านเกณฑ์ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) น้อยกว่า 1.75

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวอัมพิกา สุนทรภักดี
วันเดือนปีเกิด	12 กรกฎาคม 2529
วุฒิการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ตำแหน่ง	หัวหน้าแผนกพัฒนากำลังพล บริษัท บุญรอดเทรดดิ้งจำกัด