



เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้
ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาเปรียบเทียบ
คณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ ในสังกัด
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โดย

นายแก้วล้ำ เกิดทวี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาบริหารรัฐกิจ
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2561
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้
ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาเปรียบเทียบ
คณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ ในสังกัด
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โดย

นายแก้วกล้า เกิดทวี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

รัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาบริหารรัฐกิจ

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

STRATEGIC GOALS, SELF – EFFICACY AND JOB PERFORMANCE
PERCEPTION : A CASE STUDY OF DENTISTRY AND PUBLIC HEALTH
SCIENCE THAMMASAT UNIVERSITY

BY

MR. KAOKLA GERTTAWEE



A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF POLITICAL SCIENCE
IN PUBLIC ADMINISTRATION
FACULTY OF POLITICAL SCIENCE
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2018
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์

วิทยานิพนธ์

ของ

นายเก้ากล้า เกิดทวี

เรื่อง

เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงาน
ของพนักงาน กรณีศึกษาเปรียบเทียบคณะทันตแพทยศาสตร์และ
คณะสาธารณสุขศาสตร์ ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
เมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2561

ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ อีสระชัยยศ)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนิสา ช่อแก้ว)

กรรมการวิทยานิพนธ์

.....
(ดร.สุธรรมา นิตินิเทศสุนทร)

คณบดี

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทิวดา กมลเวชช)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเอง และการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาเปรียบเทียบคณะทันตแพทยศาสตร์ และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ชื่อผู้เขียน	นายเก้ากล้า เกิดทวี
ชื่อปริญญา	รัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	บริหารรัฐกิจ รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุนิสา ช่อแก้ว
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเอง และการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาเปรียบเทียบคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เป็นการศึกษาวิจัยเชิงการสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ 1) เพื่อศึกษาถึงการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ 2) เพื่อศึกษาถึงการรับรู้ความสามารถตนเองของพนักงาน 3) เพื่อศึกษาถึงการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ 3 ด้าน คือ การรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) 4) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบถึงความสัมพันธ์ของการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ 3 ด้าน 5) เพื่อศึกษาถึงประโยชน์ของการปฏิบัติงานในองค์การที่ได้จากการรับรู้ถึงเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้านของพนักงาน

ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย คือ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนของคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวนทั้งสิ้น 188 คน ทั้งนี้ในงานวิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ซึ่งประกอบไปด้วย แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูล

ส่วนบุคคล แบบวัดการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ แบบวัดการรับรู้ความสามารถตนเองและแบบวัดการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงาน 3 มิติ รวมทั้งการสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลเชิงลึก ทั้งนี้เมื่อมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรเป็นที่เรียบร้อยแล้วผู้วิจัยก็จะนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS for window) เพื่อนำมาใช้ในการหาค่าเฉลี่ย (Mean) หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และข้อมูลเชิงลึกที่ได้จากการสัมภาษณ์นั้น ผู้วิจัยจะนำมาใช้ในการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อนำข้อมูลมาประกอบกับการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อความครบถ้วนสมบูรณ์ของเนื้อหามากยิ่งขึ้น ทั้งนี้จากผลการศึกษา สามารถสรุปได้ดังนี้

1. บุคลากรทั้งสองคณะมีระดับการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์โดยรวมนั้นอยู่ในระดับมาก
2. ระดับการรับรู้ความสามารถตนเอง บุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์นั้นอยู่ในระดับมาก ส่วนระดับการรับรู้ความสามารถตนเองของบุคลากรคณะสาธารณสุขศาสตร์อยู่ในระดับมากที่สุด
3. ระดับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ระดับการรับรู้ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และระดับการรับรู้ผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของบุคลากรทั้งสองคณะนั้นโดยรวมนั้นอยู่ในระดับมากที่สุด
4. การรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของพนักงานในสังกัดคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ของแต่ละคณะนั้นมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) แต่ในส่วนของตัวแปรผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของคณะสาธารณสุขศาสตร์นั้นไม่มีความสัมพันธ์กัน
5. การรับรู้ความสามารถตนเองของพนักงานคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์นั้นมีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance)
6. การรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองของพนักงานคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์นั้นมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance)

7. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเอง และการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของพนักงานคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์นั้นเมื่อนำมาเปรียบเทียบกันแล้วไม่มีความแตกต่างกัน

8. การรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานของของบุคลากรสายวิชาการและสายปฏิบัติการคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในแต่ละคณะนั้นแตกต่างกัน

9. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเอง และการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของพนักงานคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์นั้นส่งผลลัพธ์ไปในทางที่ดีต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การ

คำสำคัญ: เป้าหมายเชิงกลยุทธ์, การรับรู้ความสามารถตนเอง, การรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงาน 3 มิติ, คณะทันตแพทยศาสตร์และสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Thesis Title	STRATEGIC GOALS, SELF – EFFICACY AND JOB PERFORMANCE PERCEPTION : A CASE STUDY OF DENTISTRY AND PUBLIC HEALTH SCIENCE THAMMASAT UNIVERSITY
Author	Mr. Kaokla Gerttawee
Degree	Master of Political Science
Major Field/Faculty/University	Public Administration Political Science Thammasat University
Thesis Advisor	Assistant Professor Sunisa Chorkaew,Ph.D.
Academic Years	2018

ABSTRACT

The research study examined the relationship between the perception of strategic goals, self – efficacy and job performance in 3 dimensions which is the case study of the Faculties of Dentistry and Public health science Thammasat university. This is the research study in survey field which the objectives is consist of 1) To study the perception of strategic goals. 2) To study about the perception of population’s self – efficacy. 3) To study about the perception in 3 dimensions of job performance which is task performance, contextual performance and adaptive performance. 4) To study and compare in the relationship of the perception of strategic goals, self – efficacy and 3 dimensions of job performance. 5) To study about advantages for the perception of strategic goals, self – efficacy and 3 dimensions of job performance towards population’s organization.

This research’s samples are the academics and operational employees of the Faculties of Dentistry and Public health science of Thammasat university. One hundred and eighty eight of questionnaires will be distributed for two kinds of the populations of two faculties. The questionnaire is composed of personal data, the perception of strategic goals test, self – efficacy test and 3 dimensions of job

performance test (task performance, contextual performance and adaptive performance). In addition the researcher also using the interview method to approach the data inclusively. However collected data will be analyzed by statistical software for social science (SPSS for window) to find the result of frequencies, standard deviation (S.D). Besides Pearson's Product Moment Correlation Coefficient will be used to analyzed for the relationship between the variables. Also the interview data will be used to approach for inclusive data to be analyzed along with statistical data. The researcher collected data from the population to get inside for the final result and recommendation. The result of this research were the following :

1. The academic and operational employees of two faculties have the high level of strategic goals perception.
2. The personnel of dentistry have high level of self – efficacy perception and for public health science's personnel are on the highest level of self – efficacy perception.
3. The perception of task performance, contextual performance and adaptive performance of two faculties are on the highest level.
4. The perception of Strategic goals and 3 dimensions of job performance of two faculties are related except the variable of adaptive performance of public health science is not related.
5. The perception of Self – efficacy and 3 dimensions of job performance of two faculties are related.
6. The perception of strategic goals, Self – efficacy and 3 dimensions of job performance on the personnel of two faculties are related.
7. The perception of strategic goals, Self – efficacy and 3 dimensions of job performance on the personnel of two faculties are not different for comparison.
8. The perception of strategic goals, Self – efficacy and 3 dimensions of job performance on the academic and operational employees of two faculties are different for comparison.

9. The relation on the perception of strategic goals, Self – efficacy and 3 dimensions of job performance on the personnel of two faculties have advantages for working in organizations.

Keywords: Strategic goals, Self – efficacy, 3 dimensions of job performance, the Faculties of Dentistry and public health science Thammasat university



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สามารถเสร็จสิ้นประสบความสำเร็จไปได้ด้วยดีด้วยความช่วยเหลือจากผู้มีพระคุณหลายท่าน บุคคลสำคัญที่ขาดไปไม่ได้เลยคือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนิสา ช่อแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ให้โอกาสผู้วิจัยได้นำเสนอหัวข้องานวิจัยนี้ และนำมาต่อยอดจัดทำจนสำเร็จลุล่วงออกมาได้ อีกทั้งยังคอยให้คำแนะนำที่ดีที่จำเป็น ซึ่งช่วยนำพางานวิจัยนี้ออกมาให้ถูกทิศถูกทางมากยิ่งขึ้นและที่สำคัญยิ่งไปกว่านั้นคือคำแนะนำที่ดี ๆ ที่สามารถเตือนสติในยามที่ผู้วิจัยพบเจอกับอุปสรรคในการทำงานวิจัยที่อาจารย์ให้มา ซึ่งผู้วิจัยก็ยังจดจำได้ดีทำให้รู้ว่าปัญหาแต่ละอย่างนั้นขึ้นอยู่กับมุมมองของเราเองอุปสรรคบางอย่างนั้นก็ก็เป็นเรื่องที่เล็กน้อยเมื่อเทียบกับเรื่องราวในชีวิตที่เราต้องประสบพบเจอซึ่งอาจเป็นเรื่องที่ใหญ่กว่ามากในอนาคตเราจึงควรรับมือกับปัญหาด้วยสติและควรเป็นการจัดการปัญหาในเชิงบวก อีกทั้งยังรวมไปถึงท่านประธาน และกรรมการคุมสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ อิศระชัยยศ และอาจารย์ ดร.สุธรรมมา นิติเกษตรสุนทร ที่ช่วยให้คำแนะนำในการปรับปรุงและแก้ไขเนื้อหาในส่วนที่ยังไม่สมบูรณ์ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์และมีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณบุคลากรของคณะทันตแพทยศาสตร์และสาธารณสุขศาสตร์ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนทุก ๆ ท่าน โดยเฉพาะบุคลากรสายวิชาการ อาจารย์ของทั้งสองคณะหลาย ๆ ท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเข้าสัมภาษณ์และการทำแบบสอบถาม อาจารย์หลายท่านซึ่งล้วนมีคิวแน่น ตารางรัดกุม ก็ยังสละเวลาอันมีค่าของท่านในการทำแบบสอบถามให้แก่ผู้วิจัยบางท่านก็ให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่ดีแก่ผู้วิจัย ซึ่งผู้วิจัยนั้นซาบซึ้งเป็นอย่างมาก และที่ขาดไปไม่ได้เลยคือผู้อุปการคุณของผู้วิจัยจากทั้งสองคณะทั้งพี่ สุমনยา เหวรรักษ์ และ พี่วิทิต ประเสริฐผลจากคณะทันตแพทยศาสตร์ พี่อังคณา นามสุข และ พี่ฉลวย ทิพย์คงคา จากคณะสาธารณสุขศาสตร์ หากขาดซึ่งพี่ ๆ เหล่านี้ที่คอยให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่งานวิจัยและช่วยเหลือผู้วิจัยในการรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรในคณะงานวิจัยขึ้นนี้ก็คงไม่อาจสำเร็จลุล่วงได้ ขอให้บุคลากรทุก ๆ ท่านประสบความสำเร็จยิ่งขึ้นไป นอกจากนี้ยังรวมไปถึงบุคคลสำคัญในครอบครัวคุณพ่อ คุณแม่ เพื่อน ๆ ทุกคนที่คอยให้กำลังใจ ทำให้ผู้วิจัยสามารถฟันฝ่าอุปสรรคและมีกำลังใจในการทำงานวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

นายเก้ากล้า เกิดทวี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญตาราง	(12)
สารบัญภาพ	(13)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 คำถามการวิจัย	5
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย	6
1.4 ขอบเขตการวิจัย	7
1.5 ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย	8
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
1.7 สมมุติฐานการวิจัย	9
1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ	10
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
2.1 ทฤษฎีวิธีการวัดผลแบบสมดุล (Balanced Scorecard)	12
2.2 ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย	22

2.3 ทฤษฎีการบริหารงานตามเป้าหมาย (Management By Objectives)	31
2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน	38
2.5 ทฤษฎีการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal)	53
2.6 ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถตนเอง (self-efficacy)	63
2.7 ทฤษฎีการรับรู้ (Perception Theory)	71
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	76
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	88
3.1 รูปแบบวิธีการวิจัย	88
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	90
3.3 การสร้างเครื่องมือวิจัยและเครื่องมือในการวิจัย	93
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	109
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	110
3.6 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	114
บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล	117
4.1 ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา	118
4.2 การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	125
4.3 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ (Interview data)	132
4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน	143
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	146
5.1 อภิปรายผลการวิจัย	146
5.2 ข้อจำกัดในงานวิจัย	157
5.3 ข้อเสนอแนะ	157
รายการอ้างอิง	163

(10)

ภาคผนวก	172
ภาคผนวก ก	173
ภาคผนวก ข	180
ภาคผนวก ค	189
ประวัติผู้เขียน	192



สารบัญตาราง

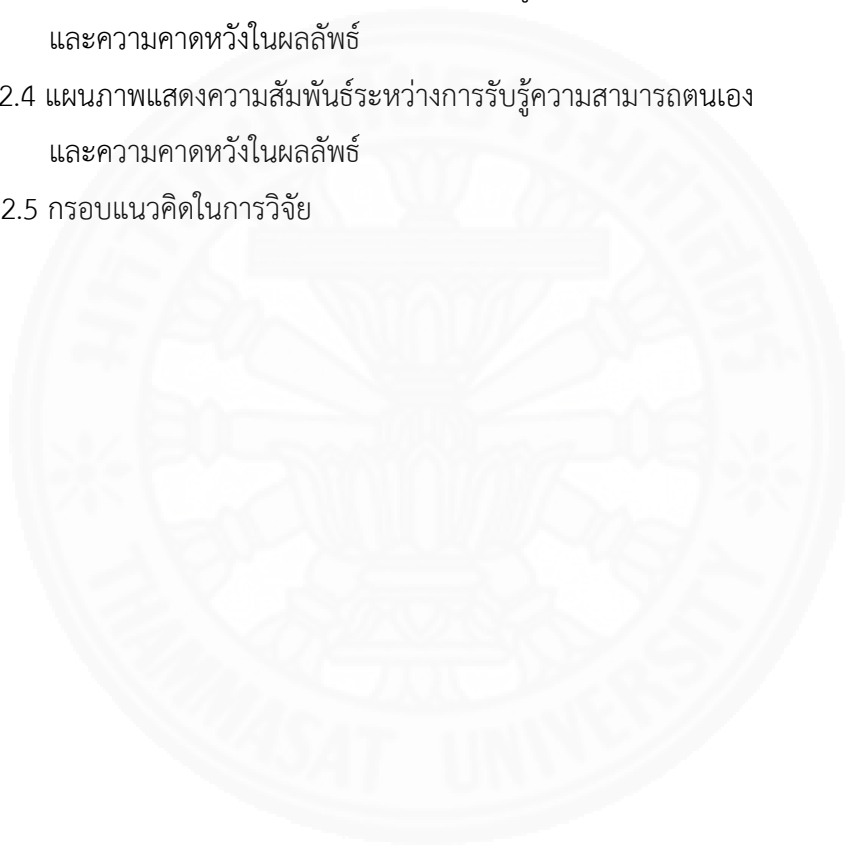
ตารางที่	หน้า
2.1 ความหมายของวิธีการวัดผลแบบสมดุล (Balanced Scorecard)	13
2.2 นิยามและความหมายของเป้าหมาย	22
2.3 ความหมายของการบริหารงานตามเป้าหมาย	31
2.4 นิยามและความหมายของผลการปฏิบัติงาน (Job Performance)	38
2.5 ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน	53
2.6 ความหมายของการรับรู้ความสามารถตนเอง	63
3.1 กระบวนการและระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย	89
3.2 จำนวนบุคลากรและกลุ่มตัวอย่าง (กลุ่มประชากร)	91
3.3 แผนปฏิบัติการ 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564) คณะสาธารณสุขศาสตร์	95
3.4 แผนปฏิบัติการ 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564) คณะทันตแพทยศาสตร์	103
3.5 ตารางแสดงช่วงคะแนนของแบบสอบถามในส่วนที่ 2-4 (การรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเอง และการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงาน)	109
3.6 ตารางแสดงช่วงคะแนนเฉลี่ยของระดับการรับรู้	111
3.7 สมมติฐานและสถิติที่ใช้สำหรับวิเคราะห์	112
4.1 ข้อมูลส่วนบุคคล	118
4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์	120
4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ความสามารถตนเอง	121
4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่	122
4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์	123
4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัว	124
4.7 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และ การรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวมและผลการปฏิบัติงาน 3 รูปแบบ	125
4.8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถตนเอง และการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวมและผลการปฏิบัติงาน 3 รูปแบบ	127
4.9 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานรวม	128

- 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบค่าสถิติ T-test ระหว่างการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเอง กับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวมของ 3 รูปแบบ ของบุคลากร สายวิชาการและสายปฏิบัติการณคณะทันตแพทยศาสตร์ 130
- 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบค่าสถิติ T-test ระหว่างการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเอง กับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวมของ 3 รูปแบบ ของบุคลากร สายวิชาการและสายปฏิบัติการณคณะสาธารณสุขศาสตร์ 131
- 4.12 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย 143



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 องค์ประกอบของวิธีการวัดผลแบบสมดุล (Balanced Scorecard Basics)	18
2.2 แผนภาพแสดงรูปแบบมิติของผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance)	49
2.3 แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถตนเอง และความคาดหวังในผลลัพธ์	65
2.4 แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถตนเอง และความคาดหวังในผลลัพธ์	66
2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย	87



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

เป้าหมายนั้นคือสิ่งที่ต้องการ ผู้บริหารและพนักงานนั้นต้องการจะไปให้ถึง เป้าหมายนั้นเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากในหน่วยงานหรือองค์กรทุก ๆ องค์กรเพราะเป้าหมายนั้นเป็นตัวแบบของบุคลากรทุก ๆ คนในองค์กรในอันที่จะนำเป้าหมายขององค์กรนั้นมาเป็นแนวทางในการยึดถือไว้เพื่อปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ที่หน่วยงานได้บัญญัติไว้ ซึ่งเป้าหมายเชิงกลยุทธ์นั้นก็คือเป้าหมายที่กำหนดไว้ถึงทิศทางในระยะยาวที่มีความเฉพาะเจาะจงและชัดเจนขององค์กร เพื่อตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทั้งนี้การกำหนดเป้าหมายขององค์กรนั้นควรกำหนดเป็นเป้าหมายในเชิงกลยุทธ์ขององค์กร (ดร.พงศ์ศรีนัย พลศรีเลิศ, 2554) และควรเป็นเป้าหมายที่สามารถสื่อสารกันได้อย่างทั่วถึงภายในองค์กรเพื่อให้องค์กรนั้นสามารถที่จะแข่งขันกับองค์กรคู่แข่งได้และเมื่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรนั้นสอดคล้องกับเป้าหมายที่องค์กรตั้งมั่นไว้ผลการดำเนินงานหรือความสำเร็จก็ย่อมจะเกิดขึ้นกับองค์กร สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกับแนวคิดของการกำหนดเป้าหมายในแนวคิดของการบริหารงานตามเป้าหมาย (Management By Objectives) ที่กล่าวไว้ว่าเป้าหมายที่ดีนั้นควรมีความ Smart (George.T.Doran, 1981) ซึ่งประกอบไปด้วย Specific คือ มีความเฉพาะเจาะจง, Measurable คือ สามารถวัดได้, Attainable คือ สามารถบรรลุได้, Realistic คือ อยู่บนพื้นฐานความจริง และ Timely คือ มีการกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนและชัดเจน เป้าหมายเชิงกลยุทธ์นั้นจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับวิธีการวัดผลแบบสมดุล (Balanced Scorecard) เพราะเป็นการแปลวิสัยทัศน์ให้กลายมาเป็นวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกันกับมุมมองที่หลากหลายขององค์กรรวมไปถึงผลลัพธ์ที่องค์กรคาดหวังไว้ (Madalina Brutu, 2010) ซึ่งจะสอดคล้องประสานวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ รวมไปถึงจุดแข็ง จุดอ่อน ภัยคุกคามและโอกาสขององค์กรให้สอดคล้องกันอันเป็นวิธีการที่เป็นที่นิยมและถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลาย (P. Lakshmi Narayanamma and Lalitha, 2016) วิธีการวัดผลแบบสมดุลนั้นเป็นวิธีการในการแปลวิสัยทัศน์ พันธกิจและกลยุทธ์ ให้กลายมาเป็นเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ให้นำมาสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมโดยการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานหลัก (KPI) เพื่อนำมาใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความได้เปรียบให้แก่องค์กร ซึ่งจะเห็นได้ว่าเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ในองค์กรนั้นจึงเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้บริหารได้ทราบถึงความต้องการ ปณิธาน วัตถุประสงค์ที่องค์กรนั้นต้องการที่จะบรรลุได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวและเมื่อผู้บริหารได้ทราบถึงเป้าหมายหรือการกำหนดนโยบายการบริหารขององค์กรแล้วนั้นผู้บริหารก็จะมีแนวทางในการบริหารจัดการที่ชัดเจนตามที่เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของ

องค์การต้องการอีกทั้งผู้บริหารยังมีความเชื่อมั่นในการที่จะตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว การแก้ปัญหาหรือการป้องกันได้อย่างเป็นธรรมและสอดคล้องกับความต้องการขององค์การ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธงชัย สมบูรณ์, 2549) ในด้านของพนักงานนั้นเมื่อพนักงานในองค์การนั้นมีความเข้าใจ เข้าถึงความต้องการ วัตถุประสงค์ขององค์การที่สะท้อนออกมาในรูปแบบของเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์การแล้วนั้นสิ่งที่เกิดขึ้นกับองค์การล้วนเป็นไปในทิศทางที่ดีเพราะพฤติกรรมของพนักงานที่ออกมาในรูปแบบของการดำเนินงานต่าง ๆ ตามบทบาทของตนเองก็จะสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกับเป้าหมายขององค์การอันจะนำมาซึ่งความสำเร็จที่บรรลุตามเป้าหมายขององค์การ ซึ่งตัวแปรที่เป็นรูปธรรมที่จะสามารถนำมาใช้ในการวัดได้ก็คือ ผลการปฏิบัติงาน เพราะผลการปฏิบัติงานนั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การ ดังที่ลอยและมอดลิน (Lloyd and Modlin, 2012) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ผลการปฏิบัติงาน คือ พฤติกรรมของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ขององค์การซึ่งจะแบ่งออกได้เป็น ประสิทธิภาพ ผลผลิตภาพและประสิทธิผล ซึ่งประสิทธิภาพจะใช้สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผลผลิตภาพจะนำมาใช้ในการคำนวณความคุ้มค่า ส่วนประสิทธิผลนั้นคือคุณค่าของผลผลิตภาพและประสิทธิภาพนั่นเอง ในส่วนของ Job performance Theory นั้นผลการปฏิบัติงานนั้นมีหลายรูปแบบทั้งนี้ ฮวงและเวย์เลอร์ (Huang and Weiler, 2010) ได้กล่าวว่าผลการปฏิบัติงานสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) และผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) เช่นเดียวกับที่ โบแมนและมอโทวิลโด (Borman and Motowildo, 1997) ได้แบ่งรูปแบบของผลการปฏิบัติงานออกเป็น 2 ประเภทเช่นเดียวกัน คือ ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) คือ ผลการปฏิบัติงานที่เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเป้าหมายขององค์การ และผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) คือ ผลการปฏิบัติงานที่เป็นพฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนขององค์การ แต่ทั้งนี้เนื่องจากพลวัตที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาพแวดล้อมของการทำงานในองค์การปัจจุบันซึ่งต้องการพนักงานในองค์การที่มีการยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวในการทำงานได้ดีซึ่งถือเป็นปัจจัยหลักในการทำงานในองค์การปัจจุบัน พูลาคอส (Pulakos et al., 2000) จึงได้เพิ่มประเภทของมิติในผลการปฏิบัติงานอีกหนึ่งประเภท คือ ผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive performance) คือ ผลการปฏิบัติงานที่เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่จะปรับตัวไปตามพลวัตในแต่ละสถานการณ์ ผลการปฏิบัติงานนั้นมีความสำคัญเพราะจะเห็นได้ว่าผลการปฏิบัติงานคือตัวชี้วัดว่าบุคลากรนั้นสามารถปฏิบัติงานได้ดีเพียงใดเพราะเป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเป้าหมายโดยรวมขององค์การและสะท้อนความต้องการขององค์การผ่านการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Tracy and Viswanath, 2017) จากการค้นคว้างานวิจัยนั้น ลีค คาร์ล ลิชและแกรี่ (Edwin A., Karyll N., Lise M., and Gary P., 1980)

ได้พบว่าการตั้งเป้าหมายนั้นจะช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่เมื่อเป้าหมายนั้นมีความเฉพาะเจาะจงและมีความท้าทายอีกทั้งพนักงานเองก็มีความสามารถเพียงพอที่จะบรรลุเป้าหมายนั้นด้วยสอดคล้องกับงานวิจัยของมาดาฮี โมฮัมหมัด อาลีและอิสมาเอล (Mahdani, Mohamed, Ali and Ismael, 2012) ที่ค้นพบว่าการนำกลยุทธ์ไปใช้และผลการปฏิบัติงานขององค์กรมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยยะสำคัญ อีกทั้ง อับราฮัม แอทเซกิดและแอทเซฟา (Abraham, Assegid and Assefa, 2014) ก็ได้มีการวิเคราะห์ทางสหสัมพันธ์และค้นพบว่าการรับรู้ต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นมีความสัมพันธ์ไปในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับผลการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรดังนั้นจึงจะเห็นได้ว่าการวางเป้าหมายกลยุทธ์กับผลการปฏิบัติงานนั้นมีความสัมพันธ์กันและการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานและสามารถสะท้อนให้เห็นถึงการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานอีกด้วย

นอกจากนี้การรับรู้ความสามารถตนเอง (Self efficacy) นั้นถือเป็นปัจจัยที่สำคัญในการที่จะบรรลุเป้าหมายที่ออกมาเป็นผลการปฏิบัติงานขององค์กรเพราะตามทฤษฎีแล้วนั้น การรับรู้ความสามารถตนเอง คือ การรับรู้ความสามารถตนเองว่าบุคคลมีการตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเองในการที่จะจัดการหรือดำเนินการให้เกิดพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตนเองตั้งเป้าไว้ (Bandura, 1986) ในการรับรู้ความสามารถตนเองนั้นในตัวบุคคลนั้นจะมีความแตกต่างกันความเชื่อดังกล่าวนั้นจะมีผลต่อความสำเร็จให้บรรลุตามที่คาดหวังไว้ได้ (รพีพรรณ สมจิตรนิก, 2557) ทั้งนี้ตามทฤษฎีของ Bandura นั้น การรับรู้ความสามารถตนเอง (Self efficacy) มีอยู่ 4 วิธีการ (Bandura, 1997 อ้างถึงใน สิริอร, 2553) ประกอบไปด้วย ความสำเร็จจากการปฏิบัติงาน (Performance Accomplishment), การสังเกตจากความสำเร็จของผู้อื่น (Vicarious Experience), การชักจูงด้วยภาษา (Verbal Persuasion) และการกระตุ้นทางอารมณ์ (Emotional Arousal) ซึ่งทั้งหมดนี้นั้นเป็นแหล่งที่จะได้มาซึ่งการรับรู้ความสามารถตนเองอันมีผลต่อการที่จะกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งพิจารณาจากความคิด ความรู้สึก แรงจูงใจต่าง ๆ อันจะมีผลต่อความสำเร็จและความเป็นอยู่ที่ดีเพราะหากบุคคลหรือพนักงานในองค์กรนั้นมีการรับรู้ความสามารถตนเองที่สูงแม้จะเผชิญกับงานที่ยากบุคคลนั้นก็มีความพยายามเพื่อให้งานนั้นประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งเป้าไว้ (Bandura, 1986) ซึ่งจากการค้นคว้างานวิจัยนั้น ล็อค อลิซาเบธ ซินเธียและฟิลิป (Locke, Elizabeth, Cynthia and Philip, 1984) พบว่า ความสามารถในงาน การรับรู้ความสามารถตนเอง เป้าหมายและกลยุทธ์ในงานนั้นตัวแปรทั้งหมดดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ การรับรู้ความสามารถตนเองมีความสัมพันธ์สูงกว่ากับผลการปฏิบัติงานในอดีตแต่ก็เป็นตัวทำนายที่สำคัญต่อผลการปฏิบัติงานในอนาคตโดยเฉพาะเมื่อมีการตั้งเป้าหมายที่ยากต่อผลการปฏิบัติงานในอนาคต อีกทั้งในงานวิจัยของ ยูนและคิม (Yoon and Kim, 2010) ยังได้ค้นพบอีกว่าการรับรู้

ความสามารถตนเองนั้นมีผลกระทบในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์และงานวิจัยของ คิมเบอร์รี่ และอนูปามา (Kimberly and Anupama, 2013) ได้ค้นพบว่านักศึกษาที่มีการรับรู้ความสามารถตนเองที่สูงจะมีผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่สูงกว่าและนักศึกษาที่ใช้กลยุทธ์ทางการเรียนในแต่ละงานก็จะยังมีผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่สูงกว่าเช่นเดียวกัน ผลการปฏิบัติงานที่สูงมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสามารถตนเองที่สูง ดังนั้นจากผลการศึกษาก็สามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ความสามารถตนเองที่สูงนั้นมีความสัมพันธ์กับการตั้งเป้าหมายเพื่อผลลัพธ์ที่คาดหวังผลต่อผลการปฏิบัติงานที่สูงด้วยเช่นกัน

ในส่วนของคุณะสาธาณสุข มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กล่าวได้ว่าเป็นคณะที่มีเอกลักษณ์พิเศษแห่งหนึ่งของประเทศไทย ซึ่งได้มีการจัดตั้งคณะสาธารณสุขขึ้นในปี พ.ศ. 2543 จากการที่มหาวิทยาลัยธรรมศัตร์นั้นมีนโยบายในเรื่องของการขยายขอบเขตทางด้านการศึกษาในส่วนของความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ซึ่งคณะสาธารณสุขศาสตร์นั้นมีกระบวนการในการจัดการเรียนการสอน การวิจัยที่มีความโดดเด่นและแตกต่างจากสถาบันอื่นอย่างเห็นได้ชัดอีกทั้งยังมีการบูรณาการกับวิชาชีพอื่นที่เกี่ยวข้องอาทิเช่น เศรษฐศาสตร์ สังคมศาสตร์ กฎหมาย เป็นต้น เพื่อผลิตบุคลากรทางด้านสาธารณสุขที่มีความรู้ในด้านการควบคุม ป้องกันโรคและส่งเสริมสุขภาพ คณบดีท่านปัจจุบัน คือ ดร.ชัยยุทธ ขวลิตรนิธิกุล (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์, 2016, online) ทางด้านของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์นั้นก็มีความเป็นมาที่น่าสนใจไม่น้อยเนื่องจากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์นั้นได้เห็นความสำคัญของวิชาชีพทันตแพทย์ในประเทศไทยที่กำลังประสบภาวะขาดแคลนอยู่ในขณะนั้นจึงมีการนำเสนอโครงการจัดตั้งคณะทันตแพทย์ขึ้นมาเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการในสังคมที่มีมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นแหล่งรวมการศึกษาวิจัยและการบริการทางด้านทันตแพทยศาสตร์ ด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์และด้านสาธารณสุข อันจะมีส่วนในการที่จะก่อให้เกิดผลประโยชน์ในด้านการพัฒนาประเทศ คณบดีท่านปัจจุบัน คือ รศ.ทพ.ประทีป พันธุมวนิช (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2553, online)

ซึ่งความน่าสนใจของคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ นั้นอยู่ตรงการที่ทางหน่วยงานนั้นเป็นหน่วยงานที่ให้ความสำคัญในเรื่องของการศึกษาวิจัยพัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยีทางการแพทย์ นอกจากนี้ในหน่วยงานนั้นยังมีการวิเคราะห์วิสัยทัศน์และพันธกิจในรูปแบบของเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ที่สะท้อนให้เห็นถึงการมองการณ์ไกลได้อย่างครอบคลุม รอบด้านและชัดเจน ในส่วนของคุณะสาธาณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ นั้นวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์การที่ถูกกำหนดขึ้นนั้นสะท้อนถึงการมองการณ์ไกลในระดับประเทศและคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งนี้วิสัยทัศน์ของคณะที่กำหนดขึ้นคือ การเป็นคณะทางด้านสาธารณสุขชั้นนำในระดับอาเซียน อีกทั้งพันธกิจที่เกิดขึ้นล้วนสอดคล้องไป

ในทางเดียวกันนั้นคือ การเป็นศูนย์กลางในการบริการด้านวิชาการสาธารณสุขในระดับประเทศ อีกทั้งยังมีเครือข่ายทั้งในระดับชาติและในระดับนานาชาติ หรือการส่งเสริมทางด้านการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมไทยสร้างความเข้าใจอันดีทางด้านความแตกต่างที่หลากหลายทางด้านวัฒนธรรมซึ่งจะ มีการบูรณาการไปพร้อม ๆ กับการเรียนการสอน นอกจากนี้ในส่วนของการศึกษาและวิจัยนั้น คณะสาธารณสุขยังให้ความสำคัญในเรื่องของการสร้างองค์ความรู้และงานวิจัยที่ทางด้านสาธารณสุข ที่เป็นที่ยอมรับในระดับชาติและระดับนานาชาติอีกด้วย ในส่วนของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ก็มีการวางเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์การและ มหาวิทยาลัยเช่นกัน อาทิเช่น ประเด็นยุทธศาสตร์ในเรื่องของการเน้นผลผลิตของงานวิจัยที่มีคุณภาพ ได้ตามมาตรฐานของสากล และยังสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาของประเทศได้ ซึ่งยุทธศาสตร์นี้ก็นำมาซึ่งเป้าหมายกลยุทธ์ของหน่วยงาน คือ การที่หน่วยงานควรมีงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารนานาชาติที่มี Impact Factor ให้เพิ่มมากขึ้นไม่น้อยกว่า 10 เปอร์เซนต์ และเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ ซึ่งจะเห็นได้ว่าทั้ง 2 คณะนั้นมีรูปแบบการวางเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ที่ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์การได้อย่างครอบคลุม เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ของ องค์การให้ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าไว้ อีกทั้งยังเป็นองค์การทางการเรียนรู้และให้การ สนับสนุนบทความทางวิชาการและงานวิจัย จึงเป็นองค์การทางการเรียนรู้ที่น่าสนใจในการเข้าไป ค้นคว้าข้อมูลในการทำงานวิจัยครั้งนี้ นอกจากนี้การวางกลยุทธ์ของทั้งสองคณะนั้นยังมีความ คล้ายคลึงกัน กล่าวคือทั้งสองคณะนั้นมีการวางกลยุทธ์หรือแผนปฏิบัติงาน 5 ปี (ปีงบประมาณ 2560-2564) ที่คล้ายกันไปกับแผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ฉบับที่ 12 ส่งผลให้กลยุทธ์ ของทั้งคณะทันตแพทยศาสตร์และสาธารณสุขศาสตร์นั้นมีความคล้ายคลึงกันอย่างมาก ทั้งประเด็น ยุทธศาสตร์ 5 ประเด็น และกลยุทธ์โดยตรงของหน่วยงานอันเนื่องมาจากการคล้ายอิงไปกับ ยุทธศาสตร์หลักของมหาวิทยาลัย และการที่หน่วยงานนั้นให้ความสำคัญกับการศึกษาวิจัยพัฒนาองค์ ความรู้และเทคโนโลยีทางการแพทย์เหมือนกันอีกด้วยซึ่งเป็นการง่ายในการที่จะนำมาเปรียบเทียบ

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 การรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของหน่วยงานนั้นมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ต่อ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานหรือไม่

1.2.2 การรับรู้ความสามารถตนเองของพนักงานนั้นมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ผลการ ปฏิบัติงานของพนักงาน คณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ หรือไม่

1.2.3 การรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์, การรับรู้ความสามารถตนเอง และการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน คณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในแต่ละคณะนั้นมีความสัมพันธ์กันหรือไม่

1.2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน คณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับกันแล้วมีความแตกต่างกันหรือไม่

1.2.5 การรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการและสายปฏิบัติการ คณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในแต่ละคณะนั้นมีความแตกต่างกันหรือไม่

1.2.6 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน คณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์นั้นส่งผลลัพธ์หรือมีประโยชน์อย่างไรต่อองค์กร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาถึงการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1.3.2 เพื่อศึกษาถึงการรับรู้ความสามารถตนเองของพนักงานในคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1.3.3 เพื่อศึกษาถึงการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร 3 ด้าน คือ การรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของพนักงานในคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1.3.4 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบถึงความสัมพันธ์ของการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร 3 ด้าน คือ การรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของพนักงานในคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1.3.5 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบถึงการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการและสายปฏิบัติการณ์คณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในแต่ละคณะ

1.3.6 เพื่อศึกษาถึงประโยชน์ของการปฏิบัติงานในองค์การที่ได้จากการรับรู้ถึงเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้านของพนักงานในคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ : การศึกษาวิจัยขั้นนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตทางด้านพื้นที่ซึ่งก็คือ กรณีศึกษาเปรียบเทียบคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ตั้งอยู่ที่ 99 หมู่ 18 ถนนพหลโยธิน อำเภอ คลองหลวง จังหวัด ปทุมธานี 12121

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต อาคารปิยชาติ ชั้น 10 ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี รหัสไปรษณีย์ 12121

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา : ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดเนื้อหาของการวิจัยซึ่งเป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ในเนื้อหาของการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์การทั้ง 2 องค์การ การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ 3 ด้านตามแนวคิดทฤษฎี คือ การรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของพนักงานในคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1.4.3 ขอบเขตทางด้านวิธีการ : การศึกษาขั้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แต่จะมีการใช้วิธีการวิจัยในเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เข้ามาร่วมด้วยจึงมีความเป็นงานวิจัยแบบผสมแต่จะเน้นไปที่เชิงปริมาณ ในด้านวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยจะใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ในเชิงลึก (In - depth Interview) ในรูปแบบการสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structure interview) เครื่องมือทั้ง 2 แบบจะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งในส่วนของการเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงทุติยภูมิ (Secondary Data) นั้น

จะเป็นการศึกษาในรูปแบบเอกสาร เช่น หนังสือ บทความ วารสาร (ทั้งของไทยและต่างประเทศ) รายงานประจำปีของคณะ เป็นต้น

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา : ผู้วิจัยได้มีการกำหนดระยะเวลาในการทำการศึกษาวิจัยขึ้นนี้ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการทำการวิจัยตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2560 จนถึงเดือนสิงหาคม 2561 ซึ่งกระบวนการและรูปแบบการดำเนินงานในการศึกษาวิจัยสามารถสรุปออกมาได้เป็นตารางในรูปแบบไทม์ไลน์ (Timeline) ดังต่อไปนี้

ลักษณะงาน	ระยะเวลา (เดือนที่)
1. รวบรวมข้อมูลในการสร้างชุดข้อมูล	1-4
2. สร้างชุดข้อมูล (แบบสอบถามและสัมภาษณ์)	4-6
3. เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ	6-8
4. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล	8-10
5. เขียนรายงานสรุปผลการวิจัย	10-11
6. ส่งงานวิจัยฉบับสมบูรณ์	12

หมายเหตุ : โดยผู้วิจัย

1.5 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1.5.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

การรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร คือ การรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ วัตถุประสงค์กลยุทธ์หรือแผนกลยุทธ์ของคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

การรับรู้ความสามารถตนเอง คือ การรับรู้ความสามารถตนเอง (ศึกษาตามแนวคิดของ Bandura, 1997)

1.5.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

การรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร 3 ด้าน ได้แก่ (ศึกษาตามแนวคิดของ (Campbell, (1990): Borman and Motowidlo, (1993): Pulakos et al.,2000) การรับรู้ต่อ

ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) การรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance)

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1.6.2 เพื่อให้ทราบถึงผลลัพธ์จากการศึกษาเปรียบเทียบในเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1.6.3 เพื่อให้ทราบถึงผลจากการรับรู้ความสามารถตนเองที่ส่งผลต่อผลการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และ ผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของพนักงานคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1.6.4 เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของหน่วยงานมากยิ่งขึ้น

1.6.5 เพื่อให้ทราบถึงรูปแบบในการวางเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของหน่วยงานที่จะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่คาดหวังได้และเกิดแนวทางการวางเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของหน่วยงานให้มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

1.6.6 เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยถึงรูปแบบของความสัมพันธ์ในการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1.7 สมมติฐานการวิจัย

1.7.1 การรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของพนักงานคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของแต่ละคณะนั้นมีความสัมพันธ์กัน

1.7.2 การรับรู้ความสามารถตนเองนั้นมีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ผลการปฏิบัติงานผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual

Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของพนักงาน คณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1.7.3 การรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของพนักงานคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1.7.4 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของพนักงานคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์นั้นเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับแล้วไม่มีความแตกต่างกัน

1.7.5 การรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานของของบุคลากรสายวิชาการและสายปฏิบัติการคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในแต่ละคณะนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

1.7.6 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของพนักงานคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์นั้นส่งผลลัพท์ไปในทางที่ดีต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การ

1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.8.1 เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ : เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ วัตถุประสงค์กลยุทธ์หรือแผนกลยุทธ์ของคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1.8.2 การรับรู้ความสามารถตนเอง : การรับรู้ความสามารถตนเอง หมายถึง การที่ตัวบุคคลนั้นมีการตัดสินใจที่เกี่ยวกับความสามารถตนเองในการที่จะจัดการหรือดำเนินการให้เกิดพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตนเองได้ตั้งเอาไว้ (Bandura, 1986)

1.8.3 การรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงาน : การรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของพนักงานในคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1.8.4 ผลการปฏิบัติงาน : ในงานศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะแบ่งผลการปฏิบัติงานออกเป็น 3 ประเภทตามทฤษฎี ดังต่อไปนี้

1.8.4.1 ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งผลลัพธ์จากการแสดงพฤติกรรมเหล่านั้นจะถูกเชื่อมโยงกับระบบการให้รางวัลเพราะพฤติกรรมเหล่านั้นมีความสำคัญต่อองค์กร มีผลต่อกิจกรรม สินค้าและบริการ พฤติกรรมนี้จะสนับสนุนกระบวนการทำงานขององค์กรและจะถูกระบุไว้ในใบบรรยายคุณลักษณะงาน (Campbell,1990)

1.8.4.2 ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) หมายถึง พฤติกรรมที่ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อผลการทำงานขององค์กร แต่จะเป็นพฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนองค์กรทั้งทางด้านสังคมในองค์กรและสิ่งแวดล้อมทางด้านจิตวิทยา เป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้ถูกระบุไว้ในใบบรรยายคุณลักษณะงาน แต่จะเกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานขององค์กรผ่านการสนับสนุนผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) (Borman and Motowidlo, 1993)

1.8.4.3 ผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการที่จะปรับตัวไปตามพลวัตของแต่ละสถานการณ์ในการทำงานหรือการที่พนักงานนั้นมีผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวโดยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของตนเองไปตามสถานการณ์ที่ต้องการในงานหรือสถานการณ์ใหม่ (Hesketh & Neal, 1999; Pulakos et al., 2000)

1.8.5 พนักงานหรือบุคลากร : ลูกจ้าง บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน ระดับปฏิบัติการ บุคลากรสายสนับสนุน ระดับวิชาชีพ ในคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาเปรียบเทียบคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์นั้น ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี อีกทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการศึกษาทำความเข้าใจและเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษาวิจัย โดยผู้วิจัยจะแบ่งแนวคิดและทฤษฎีไว้ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

- 2.1 วิธีการวัดผลแบบสมดุล (Balanced Scorecard)
- 2.2 ความหมายและทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย (Goal Setting Theory)
- 2.3 ทฤษฎีการบริหารงานตามเป้าหมาย (Management By Objectives)
- 2.4 ทฤษฎีผลการปฏิบัติงาน (Job performance)
- 2.5 ทฤษฎีการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal)
- 2.6 ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถตนเอง (Self-efficacy)
- 2.7 ทฤษฎีการรับรู้ (Perception theory)
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์

2.1.1 วิธีการวัดผลแบบสมดุล (Balanced Scorecard)

ความหมายของวิธีการวัดผลแบบสมดุล (Balanced Scorecard)

ในที่นี้จากการค้นคว้าข้อมูลนั้นได้มีผู้อธิบายถึงวิธีการวัดผลแบบสมดุล (Balanced Scorecard) ไว้หลายท่านโดยผู้วิจัยได้รวบรวมและแสดงไว้ตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1

ความหมายของวิธีการวัดผลแบบสมดุล (Balanced Scorecard)

เจ้าของนิยาม	ความหมาย
กฤษณี มหาวิรุฬห์ (2546)	วิธีการซึ่งจะนำมาใช้ในการบริหารงานโดยอาศัยการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานหลัก (KPI) Bsc นั้นจะทำให้กลยุทธ์ที่องค์กรได้กำหนดไว้นำไปสู่การปฏิบัติจริงได้ ทำให้องค์กรเกิดความ เป็นเอกภาพเป็นอันหนึ่งเดียวกันเพราะทุกหน่วยงานย่อยจะมุ่งไปที่ความสำเร็จของ องค์กร
วรรณรัตน์ วัฒนานิมิตกุล (2546)	Balanced scorecard นั้นเป็นเครื่องมือ รูปแบบหนึ่งที่จะนำแนวคิดของแผนกลยุทธ์ของ องค์กรไปสู่การปฏิบัติ เริ่มจากวิสัยทัศน์ พันธกิจและกลยุทธ์ขององค์กรอันเป็นขั้นตอน ของการกำหนดตัวแปรที่จะนำพาองค์กรไปสู่ ความสำเร็จ ต่อจากนั้นคือการสร้างตัวชี้วัดผล การปฏิบัติงานหลักเพื่อชี้ชัดถึงเป้าหมายและ เพื่อการวัดประเมินในงานที่สำคัญต่อเป้าหมาย เชิงกลยุทธ์
พลุ เดชะรินทร์ (2547)	การแปลวิสัยทัศน์ กลยุทธ์และพันธกิจของ องค์กรไปสู่การวัดผลสำเร็จขององค์กรที่มีการ กำหนดกรอบไว้อย่างชัดเจนสำหรับเกณฑ์การ วัดประเมินผล
มาดาลิน่า (Madalina, 2010)	เป็นการแปลวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ให้กลายมา เป็นวัตถุประสงค์และการวัดผลที่สอดคล้องกับ มุมมองที่หลากหลายและยังรวมไปถึงการวัด ผลลัพธ์ที่คาดหวังไว้และกระบวนการที่จะเป็น ตัวขับเคลื่อนให้เกิดผลลัพธ์ที่ต้องการในอนาคต

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ความหมายของวิธีการวัดผลแบบสมดุล (Balanced Scorecard)

เจ้าของนิยาม	ความหมาย
เมอดานีและคณะ (Murdani et al, 2014)	วิธีการวัดผลแบบสมดุล คือ เครื่องมือทางการบริหารที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อนำมาพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานเพื่อผลลัพธ์ทางการเงินที่จะมีค่าเป็นทวีคูณอย่างไม่หยุดยั้งอันนำมาซึ่งความมั่งคั่ง
ทัสลิสและคณะ (A.T. Tsalis et al, 2015)	กรอบแนวคิดเพื่อนำมาใช้ในการวัดผล การจัดการและการรายงานผลลัพธ์เพื่อก่อให้เกิดความยั่งยืนในการประสานกลยุทธ์ขององค์กร
ศ.ลักษมีและดร.ลลิตา (P. Lakshmi and Dr. K. Lalitha, 2016)	การวางแผนในเชิงกลยุทธ์และระบบการจัดการที่เป็นที่นิยมและถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายทั่วโลกทั้งในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม องค์กรภาครัฐและองค์กรไม่แสวงหากำไร เพื่อที่จะสอดประสานกิจกรรมทางธุรกิจ วิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กรให้สอดคล้องกัน พัฒนาการติดต่อสื่อสารในองค์กรทั้งภายในและภายนอก อีกทั้งยังเพื่อเป็นการควบคุมผลการปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องกับเป้าหมายกลยุทธ์ขององค์กร

หมายเหตุ : โดยผู้วิจัย

จากคำอธิบายทั้งหมดนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า Balanced scorecard เป็นวิธีการในการแปลวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ ให้กลายมาเป็นเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ อันจะนำมาสู่การนำเป้าหมายมาสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมโดยการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานหลัก (KPI) เพื่อนำมาใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความได้เปรียบให้แก่องค์กร

2.1.2 แนวคิดของวิธีการวัดผลแบบสมดุล (Balanced Scorecard)

จากการทบทวนวรรณกรรมนั้นผู้วิจัยได้พบแนวคิดเบื้องต้นของ Balanced Scorecard ซึ่งจะประกอบไปด้วยมุมมอง (Perspectives) 4 ด้าน นั่นคือ มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) ซึ่งทั้ง 4 มุมมองนี้จะนำไปสู่ขั้นตอนการพัฒนาเครื่องมือที่จะนำมาใช้ในการวัดผลโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลและการนำผลลัพธ์ที่ได้มาวิเคราะห์ ทั้งนี้มุมมองทั้ง 4 ด้านจะประกอบไปด้วย

1. มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) คือ การเพิ่มกำไรให้กับองค์กร การลดต้นทุนจากการผลิต การสรรหาแหล่งการผลิตที่ทำให้เกิดต้นทุนที่ลดน้อยลง เป็นต้น อาจกล่าวได้ว่า มุมมองนี้ให้ความสำคัญทางด้านการเงินขององค์กรทั้งในด้านของการลดต้นทุนการผลิตและการเพิ่มผลกำไรเพื่อสร้างความคล่องตัวทางด้านการเงินให้แก่องค์กรนั่นเอง

2 . มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) คือ การให้บริการที่คำนึงถึงลูกค้า ภาพลักษณ์ขององค์กร ความพึงพอใจในบริการของลูกค้า เป็นต้น มุมมองนี้โดยสรุปแล้วก็คือการให้ความสำคัญหรือการสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคนสำคัญขององค์กรนั่นก็คือลูกค้านั่นเอง

3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) คือ กระบวนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ การศึกษาวิจัยในการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ เป็นต้น โดยสรุปแล้วมุมมองทางด้านกระบวนการภายในคือความคล่องตัวและการพัฒนากระบวนการภายในขององค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและสร้างรายได้เปรียบแก่องค์กรนั่นเอง

4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) คือ การพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถของพนักงาน เป็นต้น ซึ่งมุมมองนี้นั้นคือการสร้างความได้เปรียบให้กับองค์กรผ่านการพัฒนาทางด้านความรู้ ทักษะและความสามารถให้แก่พนักงานหรือบุคลากรในองค์กรนั่นเอง

ทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า Bsc นั้นเป็นกลไกทางการวางกลยุทธ์เพื่อให้เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กรนั้นประสบความสำเร็จ ในที่นี้มุมมองทั้ง 4 ด้านดังที่กล่าวมานั้นนั้นจะต้องมีความสมดุลในแง่ขององค์ประกอบทั้ง 4 ด้านดังนี้เช่นกัน ซึ่งองค์ประกอบที่ว่ามันประกอบไปด้วย

1. วัตถุประสงค์ (Objectives) คือ เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร หรือความคาดหวังขององค์กรในด้าน เช่น การเพิ่มขึ้นของระดับกำไร การที่ต้นทุนที่ลดลง การเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการให้บริการ การฝึกอบรมทักษะและความรู้ใหม่ ๆ ให้แก่พนักงาน เป็นต้น

2. วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานหลัก (Key Performance Indicators : KPI) คือ ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานหลักของแต่ละหน้าที่อันจะสะท้อนถึงเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กรจากการวัดประเมินว่าสอดคล้องกับสิ่งที่องค์กรคาดหวังไว้หรือไม่ เช่น ส่วนแบ่งทางการตลาดที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา จำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้นหรือจำนวนฐานลูกค้าเดิมที่มีอยู่ จำนวนร้อยละของผลิตภัณฑ์ที่ผ่านการตรวจคุณภาพ ระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่เพิ่มขึ้น เป็นต้น

3. วัตถุประสงค์ เป้าหมาย (Target) คือ ตัวเลขในเชิงกลยุทธ์ที่องค์กรต้องการที่จะบรรลุในแต่ละด้าน เช่น เป้าหมายที่ต้องการมีการเพิ่มขึ้นของจำนวนรายได้ร้อยละ 10 ต่อปี หรือ เป้าหมายความต้องการจำนวนลูกค้าที่จะต้องเพิ่มขึ้นร้อยละ 5 ต่อปี จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมต่อปี เป็นต้น

4. วัตถุประสงค์ แผนงาน โครงการ หรือ กิจกรรม (Initiatives) คือ กระบวนการส่วนหนึ่งที่จะทำให้องค์กรนั้นบรรลุเป้าหมายไปได้ โดยที่ในขั้นตอนนี้จะเป็นเพียงแผนงานเบื้องต้นยังไม่ใช่แผนการปฏิบัติงาน

โดยสรุปแล้วนั้นการที่เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กรนั้นจะประสบความสำเร็จได้ องค์กรจึงจำเป็นต้องปรับและพัฒนาให้องค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน ทั้งองค์ประกอบด้าน วัตถุประสงค์ (Objectives) องค์ประกอบด้านตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานหลัก (Key Performance Indicators : KPI) องค์ประกอบด้านเป้าหมาย (Target) และองค์ประกอบด้านกิจกรรม (Initiatives) ให้มีความสมดุลส่งเสริมซึ่งกันและกันอีกด้วย

2.1.3 หลักการของ Balanced Scorecard

ความสำเร็จในควมมีดุลยภาพนั้นคือหัวใจหลักของ BSC ความสมดุลจะต้องได้รับการบรรลุท่ามกลางปัจจัย 3 รูปแบบ ซึ่ง ซินดี (Cindy, 2012) ได้นำเสนอว่าปัจจัยทั้ง 3 รูปแบบนี้ก็คือ ตัวชี้วัดด้านการเงินกับตัวชี้วัดที่ไม่ใช่ด้านการเงิน องค์กรประกอบทั้งภายในกับองค์ประกอบภายนอกและตัวชี้วัดหลักความสมดุลที่เกิดระหว่างตัวชี้วัดด้านการเงินและไม่ใช่ด้านการเงินจะต้องได้รับการบรรลุ การวัดที่ไม่ใช่ด้านการเงินจะเป็นตัวขับเคลื่อนผลการปฏิบัติงานในอนาคตขององค์กร

ซึ่งจะนำไปสู่ผลสำเร็จ ยิ่งไปกว่านั้นตัวชี้วัดที่ไม่ใช่ด้านการเงินจะเปิดโอกาสให้รับทราบถึงปัญหา เพื่อที่จะได้แก้ไขอย่างทันท่วงทีในขณะที่ยังจัดการได้ ในบางครั้งหากเกิดความขัดแย้งระหว่าง องค์ประกอบภายใน (พนักงาน และกระบวนการภายใน) และองค์ประกอบภายนอก (นายทุนผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียลูกค้า) ก็ควรที่จะทำให้องค์ประกอบเหล่านั้นเกิดความสมดุลในระบบ Scorecard หน้าที่ หลักของ BSC คือ ถูกนำมาใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงานผ่านตัวชี้วัดที่หลากหลายทั้งด้านการเงิน กระบวนการภายใน ลูกค้าและด้านการเจริญเติบโต หลักการของ BSC นั้นจะช่วยให้องค์กรนั้น พัฒนากลยุทธ์ในการเพิ่มผลการปฏิบัติงานในหลาย ๆ ระดับ ยิ่งไปกว่านั้นหลักการยังแสดงให้เห็นถึง ความสัมพันธ์ที่เป็นเหตุเป็นผล แผนที่ทางกลยุทธ์ของ BSC จะแสดงให้เห็นถึงกลยุทธ์ขององค์กรซึ่ง รวมไปถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งแผนที่นี้เป็นพิมพ์เขียวที่มีความสำคัญต่อการวางกลยุทธ์ของ องค์กร

โดยสรุปแล้ว Balanced Scorecard นั้นเป็นการแปลวิสัยทัศน์และกลยุทธ์อันจะ นำมาสู่การวัดผลท่ามกลางมุมมองที่หลากหลาย ซึ่งยังรวมไปถึงการวัดผลลัพธ์ที่น่าพึงพอใจพอ ๆ กับ กระบวนการที่จะขับเคลื่อนให้เกิดผลลัพธ์ดังกล่าวในอนาคต (Madalina, 2010) ซึ่งในการพัฒนา ระบบ BSC ก็เปรียบเสมือนการนำจิ๊กซอร์ มาต่อเข้าด้วยกันเพื่อความสมบูรณ์ ซึ่งแต่ละชิ้นส่วนนั้นจะ เป็นองค์ประกอบทางกลยุทธ์ที่ถูกรวบรวมมาเพื่อให้ระบบนั้นสมบูรณ์ ตามภาพดังต่อไปนี้

1.	ความผูกพันต่อความเป็นผู้นำ	11.	เป้าหมายกลยุทธ์
2.	การติดต่อสื่อสารและการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน	12.	กลยุทธ์ทางการสร้างสรรค์เพื่อเผชิญกับค่านิยมลูกค้า (แผนที่ทางกลยุทธ์)
3.	การจัดการ	13.	การวัดผลการปฏิบัติงาน เป้าหมายและแรงกระตุ้นการรับรู้เบื้องต้น
4.	วิสัยทัศน์และพันธกิจ	14.	การริเริ่มกลยุทธ์
5.	ค่านิยมหลัก	15.	การรายงานผลการปฏิบัติงาน
6.	ความเสียเปรียบและความสามารถขององค์กร	16.	Scorecard ของแผนงานและพนักงานแต่ละคน
7.	ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	17.	รางวัลตอบแทนและโปรแกรมการให้การยอมรับชื่นชมพนักงาน
8.	ค่านิยมของลูกค้า	18.	การประเมินผล
9.	กลยุทธ์ (มุมมอง, รูปแบบทางกลยุทธ์ และ ผลลัพธ์ทางกลยุทธ์)		

ภาพที่ 2.1: Balanced Scorecard Institute. (2017). Balanced Scorecard Basics. [online]. Retrieved from <http://www.balancedscorecard.org/BSC-Basics/About-the-Balanced-Scorecard>

2.1.4 กระบวนการในการจัดทำ Balanced Scorecard

จากการค้นคว้าทบทวนวรรณกรรมนั้นกระบวนการในการพัฒนาและจัดทำ BSC จะประกอบไปด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยขอนำเสนอกระบวนการในการจัดทำ Balanced Scorecard ไว้ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์กลยุทธ์ขององค์กรซึ่งในที่นี้ก็คือการทำ SWOT Analysis นั่นเอง การวิเคราะห์ SWOT คือการวิเคราะห์ จุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weakness) โอกาส (Opportunity) และภัยคุกคาม (Threat) ต่อองค์กรอย่างละเอียดและครอบคลุมรอบด้าน การวิเคราะห์นี้จะทำให้องค์กรทราบว่าองค์กรนั้นมีจุดอ่อนและจุดแข็งในด้านใดบ้างที่จะสามารถสร้างความได้เปรียบและองค์กรนั้นมีโอกาสใดบ้าง ที่องค์กรจะสามารถนำมาต่อยอดบ้าง อีกทั้งยังมีภัยคุกคามต่อองค์กรใน

ด้านใดบ้างที่องค์การพึงตระหนักถึง ทั้งนี้การวิเคราะห์ดังกล่าวก็เพื่อให้องค์การทราบถึงเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์การอย่างชัดเจน

2. ขั้นตอนต่อมาคือการกำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์การ โดยให้สร้างเป็นกลยุทธ์หลักขององค์การโดยส่วนมากแล้วนั้นกลยุทธ์หลักขององค์การจะมาจาก การวิเคราะห์วิสัยทัศน์ (Vision) และพันธกิจ (Mission) หลักขององค์การเพราะเปรียบเสมือนวัตถุประสงค์หลักที่มาจาก การวาดภาพฝันขององค์การที่ต้องการจะไปให้ถึง

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์และกำหนดมุมมองของ BSC ในองค์การว่าควรมีทั้งหมดกี่ มุมมอง และแต่ละมุมมองนั้นควรมีความสัมพันธ์กันอย่างไร สัมพันธ์กันไปในทิศทางใด เพราะแต่ละ องค์การนั้นอาจจะให้ความสำคัญกับมุมมองที่แตกต่างกันไป เช่น มุมมองในด้านลูกค้า หรือมุมมอง ทางด้านการเงิน เป็นต้น จึงควรมีการวิเคราะห์และกำหนดมุมมองให้ออกมาครอบคลุมกับสิ่งที่ องค์การต้องการ

4. การสร้างแผนที่เชิงกลยุทธ์ (Strategy Map) ในระดับองค์การ ซึ่งถ้าหากมีทั้งหมด 4 มุมมองก็จำเป็นอย่างมากที่องค์การจะต้องพิจารณาวัตถุประสงค์ของทุก ๆ มุมมอง โดยนำมา วิเคราะห์ว่าหากองค์การต้องการจะประสบความสำเร็จนั้นจะต้องบรรลุวัตถุประสงค์ใดบ้าง ทั้งนี้ควรมี การจัดลำดับความสำคัญของวัตถุประสงค์และเชื่อมโยงวัตถุประสงค์แต่ละด้านในเชิงเหตุผลอย่าง ชัดเจนอีกด้วย

5. ผู้บริหารขององค์การควรมีการประชุมหารือเพื่อตัดสินใจกันถึงแผนที่ทางกลยุทธ์ที่ได้ สร้างขึ้นเพราะผู้บริหารนั้นเป็นเสาหลักขององค์การในการขับเคลื่อนและนำพาองค์การให้บรรลุ เป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนั้นการวิเคราะห์เป้าหมายเชิงกลยุทธ์จึงควรให้สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์และกลยุทธ์หลักขององค์การอีกด้วย

6. ในวัตถุประสงค์แต่ละด้านนั้นต้องมีการอธิบายถึงรายละเอียดของวัตถุประสงค์ใน มุมมองด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านของการวางแผน เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ โครงการที่สร้างขึ้น ซึ่งในขั้นตอน ระยะนี้ ควรมีการแยกออกเป็นประเด็นต่าง ๆ ทั้งด้านการสร้างตัวชี้วัด การสร้างเป้าหมายจาก การเก็บรวบรวมข้อมูล ณ ปัจจุบันและการจัดทำแผนการดำเนินงานอันเป็นกระบวนการที่จะทำให้ เป้าหมายขององค์การนั้นบรรลุผลสำเร็จตามที่องค์การได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้

7. เมื่อมีการจัดทำแผนการดำเนินการเรียบร้อยแล้ว องค์การสามารถแปลงตัวชี้วัดและ เป้าหมายระดับองค์การให้เป็นหน้าที่ของผู้บริหารในระดับรองได้ เพื่อให้ผู้ดำรงตำแหน่งหน้าที่

เหล่านั้นสามารถที่จะจัดทำแผนการดำเนินงานและสร้างตัวชี้วัดให้กับตำแหน่งผู้บริหารระดับรองต่อไปได้

ดังนั้นจากกระบวนการดังกล่าวนี้ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่าการจัดทำ Balanced Scorecard นั้น คือ การวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและภัยคุกคามขององค์การอย่างละเอียดและครอบคลุมในการที่จะแปลงออกมาให้เกิดเป็นเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจและกลยุทธ์ขององค์การไปตามมุมมองต่าง ๆ ตามที่องค์การต้องการให้บรรลุผลสำเร็จ

2.1.5 ประโยชน์จากการนำ Balanced Scorecard ไปใช้ในองค์การ

จากการค้นคว้าข้อมูลนั้นผู้วิจัยได้สรุปประโยชน์ของการนำ การวัดผลแบบสมดุล (Balanced Scorecard : BSC) มาใช้ในองค์การ ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปได้คือการนำการวัดผลแบบสมดุล (Balanced Scorecard) ไปใช้ทำให้องค์การนั้นมีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นเพราะองค์การนั้นมีเป้าหมายและตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจนที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่องค์การได้ตั้งเป้าเอาไว้ตั้งแต่แรกและทำให้องค์การนั้นมีเป้าหมายโดยมุ่งเน้นไปที่กลยุทธ์ทั่วทั้งองค์การ กระตุ้นให้ในทุก ๆ ระดับขององค์การให้ความสำคัญกับแผนกลยุทธ์ขององค์การ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือตัวหนึ่งในอันที่จะเสริมให้มีการนำกลยุทธ์ขององค์การไปใช้ นอกจากนี้การวัดผลแบบสมดุล (Balanced Scorecard) เป็นตัวแปรสำคัญที่จะสามารถเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์การได้เมื่อมีการกำหนดตัวชี้วัด (KPI) ให้พนักงานต้องทำให้ถึงซึ่งการวัดผลแบบสมดุล (Balanced Scorecard) ยังทำให้พนักงานนั้นเข้าใจในเป้าหมายการทำงานของตนเองมากยิ่งขึ้นว่าการปฏิบัติงานของตนเองนั้นอาจจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานคนอื่นและองค์การโดยรวมอย่างไรเพราะมีการกำหนดเป้าหมายกลยุทธ์และตัวชี้วัดหลักอย่างชัดเจน

ดังนั้นจึงจะเห็นได้ว่า การวัดผลแบบสมดุล (Balanced Scorecard) นั้นก่อให้เกิดประโยชน์แก่การนำไปใช้ในองค์การมากมายหลายประการเพราะก่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดียิ่งขึ้นเพราะองค์การนั้นมีการวางเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ที่ชัดเจนและมีตัวชี้วัดที่สอดคล้องกันทำให้บุคลากรนั้นเข้าใจทิศทางขององค์การและสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานที่ตนเองนั้นจะต้องทำได้ให้ถึงตามเป้าหมายขององค์การได้

2.1.6 การนำการวัดผลแบบสมดุล (Balanced Scorecard) มาใช้และปัญหาในการนำมาใช้ในประเทศไทย

จากการค้นคว้าข้อมูลผู้วิจัยได้ค้นพบว่าในประเทศไทยนั้นการนำ การวัดผลแบบสมดุล (Balanced scorecard) มาใช้นั้นมีวัตถุประสงค์หลักอยู่ 2 ประการ ซึ่งประกอบไปด้วย การนำ

การวัดผลแบบสมดุล (Balanced Scorecard) มาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานในตำแหน่งงานต่าง ๆ ในองค์กรและอีกประการหนึ่งคือ การนำการวัดผลแบบสมดุล (Balanced Scorecard) มาใช้ในการเชื่อมโยงระหว่างแผนกลยุทธ์ (Strategic plan) กับแผนปฏิบัติการ (Action plan) จึงอาจกล่าวได้ว่าในประเทศไทยนั้น การวัดผลแบบสมดุล (Balanced Scorecard) ถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อนำกลยุทธ์ไปใช้และการประเมินผลการปฏิบัติงานเพราะมีการกำหนดตัวชี้วัดหลักในการวัดผลแบบสมดุลนั่นเอง

ส่วนปัญหาของการนำ Balanced Scorecard มาใช้ในประเทศไทยนั้นจากการทบทวนวรรณกรรมได้มีผู้วิเคราะห์ปัญหาจากการนำ การวัดผลแบบสมดุล (Balanced Scorecard) มาใช้ในประเทศไทยได้อย่างน่าสนใจซึ่ง พสุ เดชะรินทร์ (รศ.ดร.พสุ เดชะรินทร์, 2547) ได้กล่าวไว้ว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำ BSC มาใช้ในประเทศไทยนั้นไม่ได้เกิดขึ้นในช่วงของการออกแบบการนำมาใช้แต่ก็ปัญหาในการนำมาใช้ก็เกิดขึ้นในหลายรูปแบบ อาทิเช่น บุคลากรในระดับผู้บริหารนั้นมักจะไม่มองว่าการนำ BSC มาใช้ในองค์กรนั้นก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กรแต่ก็จะมองว่า BSC นั้นเป็นเพียงการสร้างตัวชี้วัดให้กับผลการปฏิบัติงานหรือนำมาใช้ในการจัดทำแผนปฏิบัติการเพียงเท่านั้น ทั้ง ๆ ที่ในความเป็นจริงแล้วการนำ BSC มาใช้อย่างถูกหลักจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กรหลายประการและบุคลากรในระดับบริหารนั้นมักมองเพียงว่า BSC นั้นเป็นโครงการหนึ่งในองค์กร ดังนั้นเมื่อระยะเวลาการออกแบบจัดทำ BSC เสร็จสิ้นผู้บริหารก็จะให้ความสำคัญกับ BSC น้อยลง อีกทั้งบุคลากรในระดับบริหารนั้นมักมองการวัดผลแบบสมดุลเพียงว่าเป็นโครงการที่จะถูกหยิบยกขึ้นมาพิจารณาปีละครั้ง (ตอนสิ้นปี) ซึ่งการที่ผู้บริหารมีมุมมองเป็นเช่นนี้นั้นทำให้องค์กรไม่สามารถนำประโยชน์ที่ได้จากการทำ BSC มาใช้ได้อย่างเต็มที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร นอกจากนี้การที่บุคลากรในองค์กรนั้นต่อต้านการนำ BSC มาใช้ในองค์กรเพราะมีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลและประโยชน์ในการนำ BSC มาใช้ไม่เพียงพอจึงเกิดความวิตกว่าจะเกิดผลในแง่ลบแก่ตนเองหากมีการนำ BSC มาใช้ในองค์กร

จากการวิเคราะห์ทั้งหมดดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่าปัญหาของการนำ การวัดผลแบบสมดุล (Balanced Scorecard) มาใช้นั้นเกิดจากการที่องค์กรให้ความสำคัญเพียงระยะแรกแรกในการจัดทำ BSC ซึ่งก็คือในช่วงของการจัดทำแผนกลยุทธ์และการสร้างตัวชี้วัด ซึ่งในเวลาต่อมา BSC จะถูกให้ความสำคัญน้อยลงและไม่ค่อยถูกนำมาพิจารณาอีก นอกจากนี้พนักงานในองค์กรยังไม่มี ความเข้าใจในหลักการของ BSC จึงมักต่อต้านการนำมาใช้ ซึ่งตามที่กล่าวไปหากนำ BSC มาใช้อย่างถูกวิธีจะสามารถสร้างความได้เปรียบให้แก่องค์กรหลายประการองค์กรจึงควรให้

ความสำคัญกับการนำมาใช้ อีกทั้งยังควรมีการสื่อสารการนำ BSC มาใช้ในองค์กรแก่พนักงานให้เกิดความเข้าใจอย่างทั่วถึงกันอีกด้วย

2.1.7 การนำ BSC มาใช้ในองค์กรภาครัฐ

ในองค์กรภาครัฐนั้น สำนักงาน ก.พ. (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน) ได้มีการนำ BSC มาใช้เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กรและเพื่อสร้างตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานหลักในหน่วยงานเพื่อเน้นให้เห็นถึงการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์อันจะเป็นประโยชน์แก่องค์กรในการที่จะวิเคราะห์ถึงผลลัพธ์ขององค์กรรัฐจากมุมมองทั้ง 4 มุมมอง คือ มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) ในองค์กรภาครัฐนั้นโดยปกติแล้วจะให้การมุ่งเน้นไปที่ปัจจัยภายในองค์กรเอง คือ กระบวนการดำเนินงานภายในองค์กรมากกว่าจะมุ่งเน้นที่ปัจจัยภายนอก เช่น ประชาชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและจะให้ความสนใจกับปัจจัยทางการเงินเฉพาะเมื่อต้องมีการเสนอของบประจำปีเท่านั้น ดังนั้นจึงจะเห็นได้ว่าองค์กรภาครัฐนั้นมีการนำการวัดผลแบบสมดุล (Balanced Scorecard) มาใช้ตามทฤษฎีทั้ง 4 มุมมอง ทว่าจุดเน้นสำคัญขององค์กรภาครัฐในไทยจะเน้นไปที่กระบวนการภายในองค์กรเองซึ่งเป็นปัจจัยภายในองค์กรมากกว่าจะให้ความสำคัญกับลูกค้าซึ่งเปรียบเสมือนปัจจัยภายนอกองค์กรหรือแม้กระทั่งปัจจัยทางการเงินก็ตาม

2.2 ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย

2.2.1 นิยามและความหมายของเป้าหมาย

ในที่นี้จากการค้นคว้าข้อมูลได้มีผู้อธิบายถึงนิยามและความหมายของเป้าหมายไว้หลายท่านโดยผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมและจะแสดงไว้ตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.2

นิยามและความหมายของเป้าหมาย

เจ้าของนิยาม	ความหมาย
ประชุม รอดประเสริฐ (2539, น.119)	แนวทางอันจะนำไปสู่การบรรลุถึงความสำเร็จ เป้าหมายนั้นควรมีความชัดเจนเน้นย้ำไว้อย่างแน่นอนและสามารถวัดได้

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

นิยามและความหมายของเป้าหมาย

เจ้าของนิยาม	ความหมาย
จอร์จและโจนส์ (George and Jones, 2002, P.234)	เป้าหมาย คือ สิ่งที่ตัวบุคคลนั้นมีซึ่งจะแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมในอันเพื่อที่จะได้บรรลุให้ถึงเป้าหมายที่ตนต้องการ
จิรพัฒน์ จันทะไพโร (2549, online)	ระดับมาตรฐานของผลการดำเนินงานที่องค์กรหรือหน่วยงานนั้นได้ตั้งเป้าไว้ ซึ่งการกำหนดเป้าหมายนั้นก็เพื่อนำมาใช้ในการเปรียบเทียบเพื่อดูความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร ทั้งนี้ในส่วนของการกำหนดเป้าหมายนั้นจะเป็นหน้าที่ของผู้บริหารระดับสูงในองค์กรภาครัฐซึ่งจะเป็นผู้กำหนดเป้าหมายและสร้างตัวชี้วัดให้กับองค์กรเพราะบุคคลในตำแหน่งนี้จะสามารถมองเห็นถึงได้ในภาพรวมขององค์กรทราบถึงทิศทางและวัตถุประสงค์ขององค์กรและจะเป็นผู้ที่รับผิดชอบในผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
น.พ.สมชัย ตั้งพร้อมพันธ์ (2552, online)	สิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังว่าจะต้องไปให้ถึงเป้าหมายของบุคคลนั้นอาจมาจากความต้องการส่วนตัว ความคาดหวังหรือจินตนาการ ผู้บริหารนั้นจะเป็นคนที่สร้างเป้าหมายที่เป็นไปได้และจะต้องมีการลงมือกระทำที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ
ฮวน, อีเดนและมิเชล (Juan M., Eden B. and Michelle R., 2012)	เป้าหมายนั้นมีหน้าที่ในการจูงใจและชักนำพฤติกรรมของบุคคล เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมโดยตรง ควรตั้งเป้าหมายที่สูง ซึ่งเป้าหมายนั้นจะยังคงอยู่ในตัวบุคคลเพื่อความพยายามในระยะยาวที่จะบรรลุเป้าหมายที่ทำนาย

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

นิยามและความหมายของเป้าหมาย

เจ้าของนิยาม	ความหมาย
สเตฟาน, เบอ์นาร์ตและคริสเตียน (Stefan, Bernard Christian, 2016)	เป้าหมายนั้นคือสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมมนุษย์โดยการชี้นำทิศทางและการรักษาความพยายามในตัวของบุคคลให้คงอยู่เพื่อการบรรลุผลการปฏิบัติงานที่เฉพาะเจาะจงและเป้าหมายนั้นจะนำไปสู่พฤติกรรมในการค้นคว้า การใช้ความรู้ที่จำเป็นที่เกี่ยวข้องกับงาน และการใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ

หมายเหตุ : โดยผู้วิจัย

จากคำนิยามทั้งหมดของคำว่าเป้าหมายข้างต้นผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า เป้าหมายนั้นคือสิ่งที่ตัวบุคคลนั้นตั้งเป้าไว้อันเกิดจากความต้องการส่วนบุคคล ความคาดหวังที่จะไปให้ถึงเป้าหมายจึงเกิดการกระทำหรือพฤติกรรมเพื่อที่จะสามารถบรรลุถึงเป้าหมายที่ตนเองได้ตั้งไว้ ในที่นี้หากเป็นเป้าหมายขององค์กรแล้วนั้นเป้าหมายจะเป็นสิ่งที่ผู้บริหารระดับสูงสร้างขึ้นมาเพื่อเป็นแบบแผนหรือมาตรฐานในการดำเนินงานในหน่วยงานหรือองค์กรอันจะนำมาใช้เพื่อเปรียบเทียบประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives)

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ หมายถึง เป้าหมายที่กำหนดไว้ถึงทิศทางในระยะยาวที่มีความเฉพาะเจาะจงและชัดเจนขององค์กรเพื่อตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้นเพื่อให้องค์กรนั้นสามารถที่จะแข่งขันในตลาดได้ วัตถุประสงค์ในรูปแบบนี้จะเน้นไปที่ปัจจัยภายนอกขององค์กรอันจะเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การบริการการตลาดหรือความท้าทายทางด้านเทคโนโลยีรูปแบบใหม่ ๆ ซึ่งองค์กรนั้นจะต้องบรรลุให้ได้เพื่อรักษาความสามารถทางการแข่งขันกับตลาดอันเปรียบเสมือนสภาพแวดล้อมภายนอก (QA-NEWS, 2545)

การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning)

การวางแผนเชิงกลยุทธ์ หมายถึง กระบวนการที่ต่อเนื่องอันเกิดจากการที่ผู้นำขององค์กรนั้นให้การตัดสินใจที่เกี่ยวกับอนาคตขององค์กรและยังเป็นการพัฒนากระบวนการเพื่อ

ความสำเร็จตามผลลัพธ์ที่คาดหวังไว้ในอนาคต อีกทั้งยังเป็นการตัดสินใจถึงการนำวิธีการที่จะนำมาใช้ในการประเมินผลลัพธ์แห่งความสำเร็จที่เกิดขึ้นในอนาคตอีกด้วย (Ayachi, 2015)

ดังนั้นจึงจะเห็นได้ว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และการวางแผนเชิงกลยุทธ์นั้นสามารถใช้แทนกันได้และมีลักษณะที่เหมือนกัน กล่าวคือ เป็นเป้าหมายที่เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากลยุทธ์ขององค์การเพื่อให้เกิดความสำเร็จต่ออนาคตขององค์การ

2.2.2 ลักษณะของเป้าหมายที่ดี

จากการทบทวนวรรณกรรมนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าเป้าหมายกับการปฏิบัตินั้นเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงส่งถึงกัน เป้าหมายนั้นมีความสัมพันธ์กับรูปแบบของการวางแผน การดำเนินงานและการประเมินผลการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังรวมไปถึงการติดตามเพื่อปรับปรุงผลงานพนักงานหรือการให้รางวัล เพราะหากองค์กรปราศจากเป้าหมายแล้วนั้นสิ่งเหล่านี้ที่กล่าวมาก็ไม่สามารถมีขึ้นมาได้ (ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร, 2552) นอกจากนี้เป้าหมายที่ดีนั้นจะนำไปใช้กับการดำเนินงานได้ เป้าหมายนั้นจะต้องมีความสำคัญ มีความเฉพาะเจาะจงและชัดเจนไม่เข้าใจยากโดยเฉพาะเป้าหมายนั้นต้องมีตัวชี้วัดที่เฉพาะเจาะจงและชัดเจน ตัวชี้วัดนั้นจะต้องมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายสอดคล้องเข้ากับวัตถุประสงค์โดยรวมขององค์การ เป้าหมายจะต้องไม่ยากเกินไปและไม่ง่ายจนเกินไปมีความสมเหตุสมผล ซึ่งในการเปลี่ยนเป้าหมายให้กลายเป็นการดำเนินงานนั้นผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานควรเข้ามาปรึกษาหารือกันเพื่อกำหนดเป้าหมายร่วมกันเมื่อได้เป้าหมายแล้วจึงแตกเป้าหมายออกมาเป็นงานมีการวางแผนการทำงาน ซึ่งหน้าที่ในการทำงานบางครั้งผู้บริหารก็อาจจะทำหน้าที่ปฏิบัติงานนั่นเอง

2.2.3 ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย (Goal Setting Theory)

ทฤษฎีนี้ถูกค้นพบโดย Edwin A. Locke และ Gary P. Latham (ลือคและลาทม) ซึ่งเป้าหมายนั้นเป็นสิ่งตัวบุคคลพึงมีในยามที่ตัวบุคคลนั้นมีการทำกิจกรรมใด ๆ ก็ตาม เป้าหมายและความพยายามนั้นเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากในอันที่จะทำให้กิจกรรมนั้นประสบความสำเร็จบรรลุได้ตามความต้องการ (กิตติกานต์ อิศระ, 2551) ซึ่งลือคและคณะ (1990) นั้นได้ทำการศึกษาวิจัยถึงการกำหนดเป้าหมายและจากการทบทวนเนื้อหาแล้วผู้วิจัยจึงสามารถสรุปผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายว่า ในส่วนของเป้าหมายนั้นเป้าหมายที่บรรลุได้ง่ายนั้นจะก่อให้เกิดผลิตผลที่ต่ำกว่าเป้าหมายที่บรรลุยากซึ่งจะก่อให้เกิดผลิตผลที่มากกว่า เป้าหมายนั้นจะมีความสัมพันธ์กับการทำงานเพราะเป้าหมายจะกระตุ้นให้เกิดความตั้งใจในการที่จะกระทำมีความพยายามในการที่จะพัฒนากลวิธีเพื่อที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย เป้าหมายที่ยากจะนำไปสู่ความสำเร็จได้ดีกว่าการที่เราไม่มีการตั้งเป้าหมายหรือการที่เราไม่มีเป้าหมายอันคลุมเครือและไม่ชัดเจน นอกจากนี้

ความสามารถนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่ปัจเจกบุคคลพึงมีเพื่อจะสามารถบรรลุได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้และรางวัลตอบแทนในรูปของเงินสามารถก่อให้เกิดความผูกพันกับเป้าหมายยิ่งขึ้น อีกทั้งการได้รับข้อมูลสะท้อน (Feedback) นั้นก็เป็นปัจจัยสำคัญเพื่อที่จะนำข้อมูลสะท้อนเหล่านั้นมาตรวจสอบดูถึงความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายที่ตั้งไว้กับผลการปฏิบัติงานและในการตั้งเป้าหมายนั้นการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานจะก่อให้เกิดผลผลิตที่สูงกว่าการที่เป้าหมายถูกกำหนดโดยผู้บริหารเพียงฝ่ายเดียว อีกทั้งความแตกต่างในเรื่องปัจเจกบุคคล เช่น พื้นฐานทางการศึกษา ทักษะและบุคลิกภาพมักจะไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการกำหนดเป้าหมาย กลไกที่มีอิทธิพลที่จะทำให้เป้าหมายนั้นส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน อาทิเช่น แนวทางและการปฏิบัติที่ถูกกำหนดขึ้น กลยุทธ์ต่าง ๆ และความพยายามที่ถูกนำมาใช้และการพัฒนาปรับปรุงและแก้ไขจุดบกพร่องที่มีและสุดท้ายคือความผูกพันในเป้าหมายนั้นเป็นสิ่งสำคัญ ถ้ามีความผูกพันต่อเป้าหมายจากความคาดหวังในความสำเร็จที่มากเท่าใดเป้าหมายก็จะมีผลต่อผลการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นเท่านั้น

ตามหลักของทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายแล้วนั้น เป้าหมายของปัจเจกบุคคลคือจุดศูนย์กลางของข้อมูลสะท้อนกลับ การตรวจสอบ รางวัลตอบแทน คุณลักษณะงาน เพราะเป้าหมายนั้นจะทำให้ปัจเจกบุคคลนั้นมีความยึดมั่นผูกพันปฏิบัติงานจนสำเร็จบรรลุได้ตามเป้าหมายเพราะการวางเป้าหมายนั้นจะมีทิศทางที่แน่นอนมากกว่าการให้รางวัลเพียงอย่างเดียวที่จะแปรผันเปลี่ยนแปลงไปแล้วแต่สถานการณ์แต่เป้าหมายนั้นก็ไม่ได้เป็นตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดพฤติกรรมทั้งหมดได้เพราะย่อมต้องมีปัจจัยอื่นรวมอยู่ด้วย เช่น ความต้องการที่แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ซึ่งในความเป็นจริงแล้วนั้นการกำหนดเป้าหมายนั้นจะก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีได้เพราะเป้าหมายนั้นก็เปรียบได้กับการประเมินผลการปฏิบัติงานไปในตัวเองอยู่แล้วอันมีปัจจัยมาเสริม เช่น พนักงานรูปแบบคุณลักษณะงาน ภาระงานการทำงาน สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความยากง่ายในเป้าหมายที่ถูกกำหนดไว้ ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมาคือปัจจัยทั้งภายนอกและภายในที่จะทำให้เป้าหมายนั้นส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานได้ตามที่องค์การตั้งเป้าหมายไว้

2.2.4 การกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานของตัวบุคคล (พนักงาน)

ในส่วนของการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานของตัวบุคคลนั้น ชาร์ล (2006, p. 113) ได้ศึกษาวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับรูปแบบของขั้นตอนในการที่จะกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานของตัวบุคคลไว้ ซึ่งชาร์ลนั้นได้นำเสนอขั้นตอนในการกำหนดเป้าหมายในตัวบุคคลเอาไว้ 8 ขั้นตอน ดังนี้

1. งานที่ทำนั้นต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานนั้นได้ทราบถึงทิศทางในการดำเนินงานให้สอดคล้องตามที่องค์กรหรือผู้บังคับบัญชาได้กำหนดเอาไว้ซึ่งการกำหนดเป้าหมายจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ต้องการได้อีกด้วย

2. เป้าหมายที่ถูกกำหนดไว้นั้นต้องมีความสำคัญถึงจะสามารถจูงใจตัวบุคคลในการทำงานได้ ซึ่งดังที่กล่าวไปแล้วเป้าหมายนั้นควรมีความเฉพาะเจาะจงและท้าทายจึงจะสามารถจูงใจตัวบุคคลให้ปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้เพราะเป้าหมายที่ยากนั้นส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานมากกว่าเป้าหมายที่ง่าย

3. ควรมีการวางแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นเป็นตอนเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นได้ทราบถึงรูปแบบและกระบวนการในการดำเนินงานที่ถูกต้องและชัดเจนเพื่อให้สามารถบรรลุผลการปฏิบัติงานได้ตรงตามที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้

4. ตัวบุคคล (พนักงาน) นั้นควรมีการรับรู้ถึงผลการปฏิบัติงานและมาตรฐานของตัวชีวิต ผลการปฏิบัติงานเพื่อให้บุคคลนั้นได้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานที่แท้จริงของตนเองว่าตรงตามที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้มากน้อยเพียงใดอีกทั้งยังได้ทราบถึงมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานที่องค์กรนั้นได้ตั้งเป้าเอาไว้ซึ่งพนักงานนั้นจะต้องทำให้ได้ตามมาตรฐานนั้น

5. ตัวบุคคล (พนักงาน) นั้นควรมีการคาดการณ์ถึงปัญหาและอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นในกระบวนการทำงานเพื่อนำสิ่งเหล่านั้นมาวิเคราะห์ปัญหาและหาทางรับมือแก้ไขเพื่อที่พนักงานผู้ปฏิบัติงานนั้นจะสามารถรับมือได้อย่างทันท่วงที

6. หากตัวบุคคลนั้นไม่สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้เพียงลำพังก็ควรที่จะขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานหรือขอคำปรึกษาช่วยเหลือจากหัวหน้างานของตนเองเพราะการร่วมมือกันทำงานเปรียบเสมือนการร่วมกันแบ่งปันประสบการณ์ในการทำงาน การแก้ปัญหาและวิธีการในการทำงานและยังสามารถสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์กรได้อีกด้วย

7. หากเป้าหมายขององค์กรและตัวบุคคลนั้นมีความสัมพันธ์กันก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจร่วมกันจากทั้งสองฝ่ายเพราะเมื่อเป้าหมายขององค์กรและพนักงานนั้นมีความสอดคล้องกันแล้วการดำเนินงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรนั้นก็จะเป็นไปอย่างราบรื่นมากยิ่งขึ้น

8. การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการที่จะทำให้ตัวบุคคลทราบว่าผลงานตนเองนั้นบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรได้ตั้งไว้หรือไม่เพราะการประเมินผลงานนั้นจะทำให้บุคลากรทราบว่าผลการปฏิบัติงานของตนเองนั้นอยู่ในระดับใดและตรงกับความต้องการที่องค์กรได้ตั้งเป้าไว้หรือไม่ตามตัวชีวิตที่ได้ตั้งเป้าเอาไว้

จากขั้นตอนในการกำหนดเป้าหมายนั้นผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า บุคคลนั้นจะต้องทราบถึงความคาดหวังของตนเองและความคาดหวังขององค์กรที่มีต่อตนเองรวมไปถึงทราบผลการปฏิบัติงานของตนเองว่าเป็นอย่างไร อีกทั้งในการกำหนดเป้าหมายขององค์กรนั้นควรที่จะสอดคล้องกับเป้าหมายของตัวบุคคลเองและควรมีการสื่อสารให้ทั่วถึงกันเป้าหมายขององค์กรจึงจะสามารถบรรลุผลสำเร็จได้

2.2.5 การทำงานของเป้าหมาย

ในส่วนของการทำงานของเป้าหมายนั้น ล็อกและลาทัม (Locke and Latham, 2002, P. 706) ได้ทำการวิจัยและเสนอไว้ว่าการทำงานของเป้าหมายนั้นจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของตัวบุคคลด้วยกลไกหลายรูปแบบ ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมเอาไว้ดังต่อไปนี้

1. เป้าหมายนั้นมีอิทธิพลต่อความคิดและการกระทำในตัวบุคคลเพราะเป้าหมายนั้นจะเป็นสิ่งที่ชี้แนะ ทำหน้าที่ควบคุมให้บุคคลเกิดความพยายามและมีความตั้งใจยึดมั่นในเป้าหมาย ทำให้บุคคลเพิกเฉยต่อกิจกรรมอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ยังเป้าหมายขององค์กรนั้นสอดคล้องกับเป้าหมายของบุคคลมากเท่าใดการบรรลุเป้าหมายก็จะยิ่งง่ายมากขึ้นเท่านั้น

2. เป้าหมายนั้นเป็นตัวกระตุ้นที่มีประสิทธิภาพโดยเฉพาะเป้าหมายที่ยากจะทำให้บุคคลเกิดความพยายามมากกว่าเป้าหมายที่ง่าย เช่น งานง่าย ๆ งานกิจวัตร (routine) จึงอาจกล่าวได้ว่าเป้าหมายที่ยากนั้นส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าเป้าหมายที่ง่ายและไม่มีความท้าทายเพราะเป้าหมายนั้นส่งผลต่อความอดทน หากเป้าหมายนั้นมีความยากบุคคลจะมีความพยายามมากยิ่งขึ้นในกรณีที่บุคคลนั้นสามารถควบคุมเวลาที่จะใช้ในการทำงานได้

3. เป้าหมายนั้นมีผลต่อการกระทำโดยตรง เป้าหมายนั้นเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพยายาม การให้กลวิธีเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ ซึ่งอาจมีปัจจัยอื่น ๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น แรงจูงใจหรือความคิด ความสามารถที่จะบรรลุเป้าหมาย แต่ตัวแปรดังกล่าวก็มีปฏิสัมพันธ์ได้ในหลาย ๆ ทาง

จากกลไกทั้งหมดข้างต้นผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่าในการทำงานของเป้าหมายนั้นหากเป้าหมายนั้นมีความยากบุคคลก็จะมีแรงผูกพันต่อเป้าหมายมากยิ่งขึ้นซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานและยิ่งเป้าหมายขององค์กรและบุคคลนั้นมีความสอดคล้องกันการบรรลุเป้าหมายนั้นก็ยิ่งง่ายขึ้นซึ่งความผูกพันต่อเป้าหมายและความอดทนต่อเป้าหมายในตัวบุคคลนั้นก็เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายได้เช่นกัน

นอกจากนี้จากการศึกษาวรรณกรรมผู้วิจัยได้ค้นพบว่า ล็อกและลาทัม (2006, p. 266) ได้จำแนกความก้าวหน้าทางทฤษฎีเป้าหมายออกเป็น 8 ประเภท ซึ่งสามารถสรุปออกมาได้ดังต่อไปนี้

1. ทางเลือกของเป้าหมาย (Goal Choice) จากงานวิจัยนั้นพบว่า การรับรู้ต่อความสามารถของตนเอง (Self - efficacy) ผลการปฏิบัติงานในอดีตและอิทธิพลทางสังคมนั้นส่งผลต่อระดับของการตั้งเป้าหมาย ซึ่งจากการทดลองกลุ่มตัวอย่างพบว่าการตั้งเป้าหมายผลงานปัจจุบันให้สูงกว่าเป้าหมายของผลงานที่ดีที่สุดในอดีตจะทำให้เป้าหมายในงาน ณ ปัจจุบันนั้นลดลงเพราะเกิดความขัดแย้งระหว่างเป้าหมายขึ้น แต่อย่างไรก็ตามเป้าหมายในงานขึ้นถัดไปนั้นก็จะเพิ่มขึ้นเพื่อชดเชยความพึงพอใจที่ลดลงจากเป้าหมายที่ต่ำกว่าที่คาดหวังไว้

2. เป้าหมายแห่งการเรียนรู้ (Learning Goal) บางครั้งเป้าหมายที่ยากก็ไม่ได้นำไปสู่การผลงานที่ดีกว่าการกำหนดให้ทำให้ออกมาดีที่สุดเสมอไป เช่นเดียวกับการเน้นไปที่เป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงหรือซับซ้อนก็อาจนำไปสู่วิสัยทัศน์อันมีขอบเขตหรือการเน้นไปที่การบรรลุเป้าหมายเพียงอย่างเดียวมากกว่าการใช้ทักษะที่จำเป็นก็เช่นเดียวกัน เป้าหมายแห่งการเรียนรู้จึงจำเป็นเพราะเป็นเป้าหมายที่ต้องการการเรียนรู้ในทักษะงานที่จำเป็น ซึ่งเป้าหมายการเรียนรู้จะทำให้เกิดการบรรลุผลลัพธ์ที่ดียิ่งขึ้นผ่านทางวางแผน การควบคุมและการประเมินมากกว่าแค่การเน้นไปที่เป้าหมายเพียงอย่างเดียว

3. กรอบแนวคิด (Framing) ด้านกรอบแนวคิดเป็นสิ่งที่นักจิตวิทยาให้ความสนใจในแง่ของปัจเจกบุคคลเพราะการตั้งเป้าหมายที่ยากนั้นไม่ได้นำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่คาดหวังเสมอไปหากผู้ปฏิบัติงานมองว่าเป้าหมายที่ยากนั้นเป็นภัยคุกคาม (เน้นไปที่ความล้มเหลวของงาน) ก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานนั้นลดลงจากผู้ปฏิบัติงานที่มองว่าเป้าหมายที่ยากนั้นเป็นความท้าทาย (เน้นไปที่ความสำเร็จของงาน) ก็จะมีโอกาสประสบความสำเร็จได้มากกว่า

4. ผลกระทบ (Affect) งานวิจัยในเยอรมันได้ค้นพบว่าการที่บุคคลมีการรับรู้เป้าหมายนั้นยากที่จะบรรลุจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในผลกระทบ ซึ่งกระบวนการความก้าวหน้าของเป้าหมายและกระบวนการของเป้าหมายนั้นเป็นตัวทำนายที่มีประสิทธิภาพของความรู้สึกในความสำเร็จและความเป็นอยู่ที่ดี การค้นพบที่น่าสนใจคือความรู้สึกขาดการบรรลุเป้าหมายในชีวิตนั้นจะมีความสัมพันธ์กับความเป็นอยู่ที่ดีเมื่อบุคคลนั้นประสบกับความก้าวหน้าของเป้าหมายในการทำงานเพราะความสำเร็จในด้านหนึ่งนั้นสามารถชดเชยความล้มเหลวในด้านอื่นได้

5. เป้าหมายกลุ่ม (Group Goal) การตั้งเป้าหมายจะมีประสิทธิภาพต่อการทำงานเป็นกลุ่มเช่นกัน อย่างไรก็ตามการทำงานเป็นกลุ่มอาจก่อให้เกิดความซับซ้อนและความขัดแย้งในเป้าหมายระหว่างสมาชิกในกลุ่มได้ แต่จากงานวิจัยของเซตและลาทิม (2000) นั้นพบว่าเป้าหมายของบุคคลและกลุ่มนั้นไม่มีความขัดแย้งกัน เช่นเดียวกันกับในงานแรงงานที่ใช้ค่าจ้างเป็นแรงจูงใจก็ไม่มีผลกระทบต่อการทำงานเป็นกลุ่มเช่นเดียวกัน

6. เป้าหมายและคุณลักษณะ (Goal and Trait) เซตและคณะ (2004) ได้ค้นพบว่า ผลกระทบของการกำหนดเป้าหมายนั้นมีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะของบุคคลเช่นเดียวกัน บุคคลที่มีการกำหนดเป้าหมายแห่งการเรียนรู้นั้นมีแนวโน้มที่จะเลือกงานที่พวกเขาจะสามารถพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นต่องานนั้นได้ ในขณะที่บุคคลที่มีการกำหนดเป้าหมายไปที่ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานจะหลีกเลี่ยงงานที่ยากเพราะอาจเกิดความล้มเหลวในงานและเขาอาจถูกคนอื่นมองว่าไร้ความสามารถ เขาจึงมักจะเลือกงานที่ง่ายเพื่อที่จะได้ดูดีในสายตาผู้อื่นและที่สำคัญการตั้งเป้าหมายแห่งการเรียนรู้ที่สูงและเฉพาะเจาะจงจะสามารถเพิ่มผลผลิตของตัวบุคคลได้ไม่ว่าเขาจะมีคุณลักษณะแบบใดก็ตาม

7. เป้าหมายระดับมหัพภาค (Macro Level Goal) การวิจัยในองค์กรค้นพบความสัมพันธ์ของเป้าหมายในระดับสูงของการแบ่งปันวิสัยทัศน์ท่ามกลางพนักงานและการฉกฉวยโอกาสในระดับต่ำ โดยตัวเชื่อมโยงคือการตั้งเป้าหมายแห่งการร่วมมือ โดยการแบ่งปันวิสัยทัศน์ร่วมกันนั้นจะทำให้เป้าหมายแห่งการร่วมมือนั้นแข็งแกร่งขึ้นและเป็นการลดความรู้สึกในทางลบของการเผชิญหน้ากันระหว่างกลุ่มอีกด้วย

8. เป้าหมายและการปูพื้นทางจิตใต้สำนึก (Goal and Subconscious Priming) เพื่อการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้นั้น ความตั้งใจคือตัวแปรสำคัญเพื่อที่จะได้ไม่ต้องตระหนักถึงเป้าหมายในทุก ๆ วินาที เป้าหมายโดยทั่วไปเมื่อมีการยอมรับและเข้าใจก็จะยังคงอยู่ในจิตสำนึกเพื่อเป็นตัวชี้นำทางจิตและการกระทำ จากการค้นพบของ Bargh and Chartrand others (2006) นั้นพบว่า เป้าหมายที่มีการปูพื้นทางจิตใต้สำนึกนั้นจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ทั้งการปูพื้นทางจิตและเป้าหมายที่ตระหนักรู้นั้นมีผลกระทบโดยอิสระกับผลลัพธ์ในงานซึ่งเป้าหมายที่ตระหนักรู้จะส่งผลมากกว่า

จากข้อค้นพบใหม่ในเรื่องการกำหนดเป้าหมายของลือคและลาทัม นั้น สิ่งที่ผู้วิจัยเห็นว่า น่าสนใจคือการกำหนดเป้าหมายที่ยากนั้นไม่ได้ส่งผลดีต่อผลการปฏิบัติงานเสมอไปซึ่งขัดแย้งกับทฤษฎีการตั้งเป้าหมายเดิมของลือคและลาทัม เพราะทั้งนี้การบรรลุเป้าหมายนั้นก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยตัวบุคคลด้วย เช่น ความสามารถในการที่จะบรรลุเป้าหมาย บุคลิกภาพของตัวบุคคลว่าบุคคลนั้นมองเป้าหมายที่ยากเป็นความท้าทายหรือภัยคุกคามเพราะหากบุคคลมองว่าเป้าหมายที่ยากนั้นเป็นภัยคุกคามเช่นนั้นแล้วการตั้งเป้าหมายที่ง่ายก็จะเป็นผลดีต่อผลการปฏิบัติงานมากกว่าการตั้งเป้าหมายที่ยาก

2.3 ทฤษฎีการบริหารงานตามเป้าหมาย (Management By Objectives)

2.3.1 ความหมายและรูปแบบทฤษฎีของการบริหารงานตามเป้าหมาย

จากการทบทวนวรรณกรรมนั้นมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริหารงานตามเป้าหมายหรือการบริหารงานตามวัตถุประสงค์ไว้มากมายแสดงเอาไว้ในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.3

ความหมายของการบริหารงานตามเป้าหมาย

เจ้าของนิยาม	ความหมาย
พลเดช รามวงศ์ (2553, online)	การบริหารโดยวัตถุประสงค์ คือ การร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ระหว่างหัวหน้างานและลูกน้อง ซึ่งจะทำให้ลูกน้องนั้นได้ทราบถึงวัตถุประสงค์ในงานได้อีกทั้งหัวหน้างานก็จะสามารถสนับสนุนให้ลูกน้องนั้นสามารถปฏิบัติงานได้จนบรรลุผลสำเร็จ การสื่อสารจากทั้งสองฝ่ายจึงสำคัญมากเพราะจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในงานและการประเมิณผล
นีล (Niels, 2012)	เทคโนโลยีที่มีความเป็นเอกภาพโดยอิงมาจากเป้าหมายที่มีความชัดเจนซึ่งสามารถทำให้เกิดความหลากหลายทางผลผลิตขององค์การอันมีส่วนเชื่อมโยงกับสภาพแวดล้อมได้
เควิน, เรจินัลและแนนซี (Kevin, Reginald and Nancy, 2014)	การบริหารงานตามเป้าหมายนั้นสามารถเพิ่มผลผลิตในงานได้และยังก่อให้เกิดการทำงานแบบทีมที่มีประสิทธิภาพ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ทั้งในการบริหารระดับสูงและระดับรองลงมา (การบริหารผู้จัดการและลูกจ้าง) ก่อให้เกิดการสื่อสารกันระหว่างหัวหน้าและลูกน้องทำให้เกิดความผูกพันต่อกระบวนการและเป้าหมายและส่งผลต่อความพยายามของลูกจ้างในอันที่จะทำงานให้สำเร็จ

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ความหมายของการบริหารงานตามเป้าหมาย

เจ้าของนิยาม	ความหมาย
มารีฟ (Marife, 2014)	การบริหารงานตามเป้าหมายสามารถใช้เป็นเครื่องมือที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่น่าพึงพอใจได้หากองค์การมีการบริหารจัดการที่ดีซึ่งผลลัพธ์ที่คาดหวังนั้นจะเกิดขึ้นได้จะต้องมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและการสื่อสารที่ดีในการดำเนินงาน เพราะการสื่อสารนั้นเป็นตัวแปรสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจนั้นอยู่รอดได้โดยเฉพาะการสื่อสารแบบร่วมมือกันซึ่งจะมีพลวัตมากกว่า
เจตซท์ ดวงสงค์ (2557, online)	เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญกับเป้าหมายเป็นอันดับหนึ่งเพราะเป้าหมายนั้นจะทำให้บุคคลมีแนวทางในอันที่จะนำมากำหนดทิศทางของตนเอง (Self - Directed) และเพื่อนำมาจูงใจตนเอง (Self- Controlled) ให้เกิดความพยายามที่จะบรรลุผลสำเร็จ

หมายเหตุ : โดยผู้วิจัย

จากคำนิยามข้างต้นผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า การบริหารโดยวัตถุประสงค์นั้น คือการที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานนั้นมีการสื่อสารกันในการกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนร่วมกันในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์การและมีการประเมินผลการปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากการรับรู้ความยุติธรรมจากการมีส่วนร่วมและทำให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่บรรลุตามวัตถุประสงค์

2.3.2 กระบวนการของการบริหารงานตามเป้าหมาย

ในกระบวนการของการบริหารงานตามเป้าหมาย (MBO) นั้นใจความหลักของ MBO นั้นคือการกำหนดเป้าหมายร่วมกันระหว่างผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งโดยทั่วไปแล้วนั้นกระบวนการของ MBO สามารถสรุปได้ว่า (พลเดช รามวงศ์, 2553) ในขั้นต้นของการบริหารงานตามเป้าหมายนั้นควรมีการทบทวนถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย

เชิงกลยุทธ์ขององค์การเสียก่อนเพื่อให้เข้าใจถึงเป้าหมายขององค์การอย่างชัดเจนและในการกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานนั้นจะเป็นการตกลงปรึกษาหารือแลกเปลี่ยนร่วมกันระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้อง ทั้งนี้วัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นนั้นควรให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์โดยรวมหรือเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์การและที่สำคัญคือหัวหน้างานควรตกลงกับลูกน้องถึงระยะเวลาในการติดตามความก้าวหน้าอีกด้วยและในการติดตามความก้าวหน้าในงานทั้งหัวหน้างานและลูกน้องนั้นจะมีการประชุมหารือกันเพื่อการตรวจสอบว่าผลการปฏิบัติงานนั้นมีความก้าวหน้ามากน้อยแค่ไหนมีความสัมพันธ์กันระหว่างเป้าหมายและผลการปฏิบัติงานหรือไม่ซึ่งหากมีข้อบกพร่องใด ๆ เกิดขึ้นก็จะได้นำมาดำเนินการแก้ไขให้ทันท่วงที นอกจากนี้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น คือการประเมินว่าผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานที่ได้นั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานหรือไม่อย่างไร ทั้งนี้ในการประเมินผลดังกล่าวจะเป็นการประเมินผลร่วมกันระหว่างหัวหน้างานและลูกน้อง ซึ่งหากผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์ไว้ก็จะมีผลต่อการปรึกษาหารือเพื่อหาทางแก้ไขร่วมกันและในการประเมินจะมีการกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนและต้องมีการบันทึกผลการปฏิบัติงานด้วยอีกทั้งในการกำหนดค่าตอบแทนจะเป็นการกำหนดค่าตอบแทนสำหรับลูกน้องผู้ปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งรางวัลนั้น อาทิเช่น เงินรางวัล ประกาศเกียรติคุณ เป็นต้น

จากกระบวนการดังกล่าวนี้จะเห็นได้ว่าหัวใจหลักของการบริหารงานตามเป้าหมายนั้นคือการร่วมมือกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งในส่วนของการกำหนดวัตถุประสงค์กระบวนการดำเนินงานและการประเมินผลการปฏิบัติงานเพราะการมีส่วนร่วมนี้จะนำมาซึ่งความพึงพอใจ การรับรู้ความยุติธรรม ความเข้าใจในเป้าหมายและการทำงาน อีกทั้งยังทำให้การบรรลุเป้าหมายนั้นเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ง่ายมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

2.3.3 ขั้นตอนของการปฏิบัติการบริหารงานตามเป้าหมายในองค์การ

ดังที่ผู้วิจัยได้กล่าวไปแล้วว่าความสำคัญของการบริหารงานตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การก็คือการมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์การหรือหน่วยงานตั้งแต่การเริ่มจัดทำระบบการบริหารแบบ MBO ไปจนถึงกระบวนการและการประเมิน การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายก็เพื่อลดการถูกต่อต้านจากพนักงานนั่นเอง (เจตทล์ ดวงสงค์, 2557) ซึ่งในการปฏิบัติการบริหารงานตามเป้าหมายนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการปฏิบัติและขั้นระหว่างการปฏิบัติ ซึ่งการดำเนินงานในขั้นก่อนการปฏิบัติผู้วิจัยสามารถสรุปออกมาได้ดังนี้คือ การให้ความรู้แก่บุคลากรในหน่วยงานในหัวข้อที่เกี่ยวกับกรอบความคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานตามเป้าหมาย (MBO) และในการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์การนั้นในทางปฏิบัติควรเป็นการกำหนดร่วมกันจากพนักงานในทุก ๆ ระดับขององค์การเช่นเดียวกันกับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์การ

ในการกำหนดค่านิยมและความสามารถที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงานนั้นควรเป็นการกำหนดร่วมกันจากพนักงานในหลาย ๆ ระดับหรือในทุก ๆ ระดับขององค์การนอกจากนี้การจัดทำรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานตามเป้าหมายพร้อมกันกับระบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น ระบบค่าจ้าง ค่าตอบแทน ระบบการพัฒนาและฝึกอบรม เพื่อมาเสนอต่อฝ่ายบริหารเพื่อรับฟังความเห็นในการนำมาปรับปรุงอย่างเป็นรูปธรรม

นอกจากนี้ในส่วนของ การดำเนินงานในขั้นระหว่าง การปฏิบัติ นั้นจะมีขั้นตอนซึ่งผู้วิจัย นั้นสรุปออกมาได้ดังนี้ นั่นคือ ควรมีการให้ความรู้ความเข้าใจแก่พนักงานในองค์การในทุก ๆ ระดับในเรื่องของความรู้ความเข้าใจในระบบที่จะนำมาใช้ใหม่และระบบใหม่ที่จะนำมาใช้นี้มีความสำคัญอย่างไรและควรมีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการแก่พนักงานในทุก ๆ ระดับในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมาย เกณฑ์ที่จะใช้ในการชี้วัดรวมไปถึงกระบวนการทำงาน ขั้นตอนต่าง ๆ ของระบบบริหาร ผลการปฏิบัติงานใหม่ซึ่งจะเน้นไปที่ระดับผู้บังคับบัญชาซึ่งเมื่อมีการฝึกอบรมเรียบร้อยแล้วจึงจะสามารถนำระบบมาใช้จริงได้ ควรมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกเพื่อดูแลในแต่ละฝ่ายงาน หากมีข้อสงสัยใด ๆ เกิดขึ้นก็จะได้ให้ความช่วยเหลือ เช่น หน่วยงานฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจากการทบทวนขั้นตอนในการปฏิบัติงานของการบริหารงานตามเป้าหมายนั้นผู้วิจัยเห็นสิ่งสำคัญในการบริหารงานตามเป้าหมายที่นอกจากจะเป็นการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาแล้วนั้นอีกประการหนึ่งคือ การให้ความรู้แก่พนักงานในระบบที่จะนำมาใช้เพราะหากพนักงานมีความเข้าใจในระบบใหม่ที่องค์กรนำมาใช้แล้วนั้นการต่อต้านและความคับข้องใจก็จะน้อยลงและความสำเร็จในการนำขั้นตอนและระบบใหม่ ๆ มาใช้ก็จะมีมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

2.3.4 ข้อควรคำนึงถึงในการจัดทำวัตถุประสงค์ของ MBO

ข้อควรคำนึงถึงในการจัดทำในส่วนของวัตถุประสงค์ของการบริหารงานตามเป้าหมาย คือ หลักการของความ SMART ตามที่ George.T.Doran (1981) ได้กล่าวไว้ว่าคำจำกัดความของความ SMART ในวัตถุประสงค์ในแต่ละตัวสามารถจำแนกได้ดังต่อไปนี้

S specific คือ เป้าหมายต้องมีความชัดเจนเฉพาะเจาะจง

M measurable คือ เป้าหมายต้องสามารถวัดได้ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

A attainable คือ เป้าหมายต้องสามารถที่จะบรรลุได้จริงไม่ยากจนเกินไป

R realistic คือ เป้าหมายต้องไม่เพ้อฝันอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริง

T timely คือ เป้าหมายต้องมีการกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนและชัดเจน

นอกจากนี้แล้วอีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญ คือ วัตถุประสงค์ที่ถูกกำหนดขึ้นในการบริหารงานตามเป้าหมายนั้นควรมีความเชื่อมโยงกันทั่วทั้งองค์การตั้งแต่ระดับผู้บังคับบัญชาไปจนถึงระดับผู้ปฏิบัติงานโดยมีแนวคิดคือการบรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์การ จากข้อกำหนดที่ควรคำนึงถึงในการจัดทำวัตถุประสงค์ใน MBO นั้นผู้วิจัยจึงสามารถสรุปออกมาได้ว่า ในการกำหนดวัตถุประสงค์นั้นนอกจากวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายนั้นจะต้องมีความ SMART นั่นคือมีความเฉพาะเจาะจง บรรลุได้จริง มีความชัดเจน ฯลฯ นอกจากนี้เป้าหมายที่เกิดขึ้นจะต้องได้รับการสื่อสารให้ทราบกับทั่วทั้งองค์การได้อีกด้วยเพื่อให้เกิดการนำมาปฏิบัติได้โดยทั่วกันทั้งองค์การ

2.3.5 การบูรณาการ MBO และ TCA (Theory of Communicative Action)

ในการบูรณาการ MBO และ TCA มาใช้นั้น มาริฟ (Marife, 2014) ได้ทำการศึกษาและพบข้อวิพากย์เกี่ยวกับการนำ MBO (การบริหารงานตามเป้าหมาย) มาใช้ในองค์การอยู่มากมาย ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปออกมาได้มีดังนี้ คือ รูปแบบแนวคิดของการบริหารงานตามเป้าหมายนั้นดูเหมือนจะไม่ได้สนับสนุนบรรยากาศแห่งการร่วมมือกันและการสนับสนุนซึ่งกันและกัน อันเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การทำงานเป็นทีมนั้นมีประสิทธิภาพและสำหรับผู้ที่ไม่เห็นด้วยกับรูปแบบของการบริหารงานตามเป้าหมายนั้นจะมองว่าการบริหารงานตามเป้าหมายล้มเหลวในการบูรณาการวัตถุประสงค์ขององค์การ การทำงานเป็นทีม ซึ่งวัตถุประสงค์ของพนักงานนั้นจะถูกเชื่อมกับเป้าหมายโดยรวมขององค์การโดยปริยายและการสื่อสารในแนวราบกับพนักงานคนอื่น ๆ อีกทั้งตรรกะของการบริหารงานตามเป้าหมายนั้นเน้นไปที่การสื่อสารในแนวตั้งระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องซึ่งเป็นรูปแบบตามธรรมเนียมแบบการสื่อสารจากเบื้องบนลงมาเบื้องล่างอยู่แล้ว นอกจากนี้ในบางมุมมองมองว่าการบริหารงานตามเป้าหมายนั้นส่งเสริมวัฒนธรรมการจัดการองค์การรูปแบบเดิม ๆ ซึ่งเป็นกับดักทางทรัพยากรมนุษย์เพราะไม่ได้เพิ่มความสามารถแต่เน้นไปที่ผลการปฏิบัติงานเป็นการควบคุมมากกว่าการสร้างสรรค์

จากข้อวิพากย์ดังกล่าวนี้เอง มาริฟ (2014) จึงได้เสนอแนวทางเพื่อการนำการบริหารงานตามเป้าหมายมาใช้ในองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นโดยการบูรณาการนำมาใช้ร่วมกันกับ TCA (Theory of Communicative Action) ที่เน้นในเรื่องของการสื่อสาร ซึ่ง TCA หรือ Theory of Communicative Action คือ ทฤษฎีการกระทำเชิงการสื่อสารของ Jurgen Habermas อันเป็นแนวคิดของปรัชญาร่วมสมัยที่ถูกนำมาใช้อย่างเป็นเหตุเป็นผล เป็นทฤษฎีความแตกต่างทางการสื่อสารระหว่างกันผ่านทางการใช้วิจารณ์ญาณ 2 รูปแบบ คือ การใช้เหตุผลในการสื่อสารและการใช้กลยุทธ์หรือเครื่องมือทางความคิดในการสื่อสาร ดังนั้นแล้วการกระทำทางสังคมก็จะเกิดขึ้นได้ใน 2 รูปแบบ คือ การมุ่งเน้นไปที่กลยุทธ์หรือการมุ่งเน้นไปที่การสื่อสาร การมุ่งเน้นไปที่กลยุทธ์ คือ

บุคคลจะใช้กลยุทธ์เพื่อให้เป้าหมายของตนเองบรรลุผลส่วนการมุ่งเน้นไปที่การสื่อสาร คือ การที่บุคคลมีการสื่อสารกันด้วยความเข้าใจโดยเน้นที่การประนีประนอมกันเพื่อให้เกิดความปรองดองลดความขัดแย้งมากกว่าการสื่อสารที่เน้นการบรรลุเป้าหมายของปัจเจกชนเพียงอย่างเดียว (Michael et al., 2013) ดังนั้นการบูรณาการ MBO และ TCA จึงมีแนวคิดซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปออกมาได้ดังนี้

1. ศักยภาพทางการสื่อสารของ MBO และ TCA นั้นก่อให้เกิดรูปแบบของการนำไปใช้ที่นำพึงพอใจ TCA นั้นจะมีกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบรรลุข้อตกลงร่วมกันโดยไม่มีการบีบบังคับหรือใช้อำนาจในแต่ละส่วนของกระบวนการโดยเฉพาะในกลุ่มของผู้บังคับบัญชา ส่วน MBO นั้นจะประกอบไปด้วยหลักการของการติดต่อสื่อสารซึ่งจะทำให้กระบวนการจัดการนั้นยืดหยุ่นได้ด้วยตัวทฤษฎีเอง

2. TCA จะมีการจัดเตรียมโครงสร้างที่เป็นธรรมแก่ MBO ดังนั้นรูปแบบของการใช้อำนาจจะไม่เกิดขึ้นในกระบวนการเพราะ MBO นั้นยอมรับในเรื่องของความหลากหลาย ส่วน TCA จะเตรียมโครงสร้างที่สอดคล้องกันกับ MBO เพื่อให้แน่ใจว่ากระบวนการในการติดต่อสื่อสารกันนั้นมีการใช้ดุลยพินิจที่เป็นธรรมเกิดขึ้น MBO และ TCA จึงให้ความสำคัญกับความหลากหลายบนพื้นฐานที่เป็นธรรมและเป็นจริง ซึ่งสิ่งนี้เองทำให้พนักงานทุกคนมองว่าข้อเสนอที่เกิดขึ้นนั้นเป็นสิ่งที่ถูกต้องอันเป็นการทำให้ทฤษฎีทางการบริหารนี้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. MBO และ TCA เป็นการหลอมรวมการบริหารจัดการเป็นรูปแบบทางปรัชญาอย่างแท้จริง การบูรณาการร่วมกันจากแนวคิดของ Habermas (TCA) และ Drucker (MBO) ซึ่งทั้งสองคนนั้นมีความเชื่อในเรื่องของสังคมที่มีศักยภาพ ดังนั้นการที่จะบูรณาการทั้งสองทฤษฎีเข้าด้วยกันให้เกิดทฤษฎีทางการบริหารที่มีความยั่งยืนท่ามกลางความซับซ้อนทางการบริหารได้นั้นจะต้องคำนึงถึงบริบททางสังคมและวัฒนธรรมที่มีความหลากหลาย

4. เพื่อลดปัญหาจากการตีความในการนำไปใช้อย่างคับแคบของผู้วิจัยที่นำมาปฏิบัตินั้น TCA สามารถนำไปใช้ในการหลอมรวมและจำกัดความใหม่ในความหลากหลายทางวัฒนธรรมและความชอบธรรมทางอำนาจที่ผู้บังคับบัญชามี สิ่งนี้เองจะเป็นเครื่องการันตีว่าผู้ได้บังคับบัญชานั้นจะได้รับความชอบธรรมและมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นมากยิ่งขึ้น

5. MBO และ TCA นั้นจะสอดประสานและส่งเสริมซึ่งกันและกัน เมื่อ TCA ฝังลึกอยู่ในทุกๆกระบวนการของ MBO สิ่งที่จะเกิดขึ้นคือกระบวนการจัดการที่มีความหมายและเป็นอุดมคติที่จะเติมเต็มวัตถุประสงค์หลักขององค์การและทำให้พนักงานนั้นประทับใจกับการทำงานในอุดมคติในสถานที่ทำงานมากยิ่งขึ้นตามเจตนารมณ์ของ Drucker

ดังนั้นสิ่งสำคัญในการบูรณาการทั้งสองแนวคิดเข้าไว้ด้วยกันตามวรรณกรรมผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่าการบริหารงานตามเป้าหมาย (MBO) และการกระทำเชิงการสื่อสาร (TCA) หากมีการนำมาใช้ในองค์กรก็จะเป็นสิ่งที่ส่งเสริมซึ่งกันและกันเพราะมีการคำนึงความหลากหลายทางวัฒนธรรมละก่อให้เกิดการรับรู้ความยุติธรรมในการสื่อสารก่อให้เกิดการสื่อสารที่มีความยุติธรรมและสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างกันอีกด้วย

ทั้งนี้ในส่วนของทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์นั้นส่วนที่เกี่ยวข้องกันคือการทั้งวิธีการวัดผลแบบสมดุล (Balanced Scorecard) ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย (Goal Setting Theory) และทฤษฎีของการบริหารงานตามเป้าหมาย (Management By Objective) นั้นล้วนเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์แทบทั้งสิ้น กล่าวคือเป็นการวางกลยุทธ์ระยะยาวของหน่วยงานทั้งสองคณะ ทั้งคณะทันตแพทยศาสตร์และสาธาณสุขศาสตร์ซึ่งเป็นแผนระยะยาว 5 ปี ซึ่งการสร้างแผนปฏิบัติงาน (แผนกลยุทธ์) นั้นจะเน้นไปที่การทำ SWOT Analysis กล่าวคือ เป็นการวิเคราะห์ถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ รวมไปถึงจุดอ่อนและจุดแข็งขององค์กรซึ่งจะเน้นไปที่การคำนึงถึงมุมมองที่เกี่ยวข้องกับองค์กรเช่นเดียวกันทั้งมุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายในและมุมมองทางด้านการเรียนรู้และพัฒนา การวิเคราะห์ความสำคัญทั้งหมดจะนำมาซึ่งประเด็นยุทธศาสตร์ของหน่วยงานที่แตกออกมาเป็นกลยุทธ์ของหน่วยงาน ทั้งนี้กลยุทธ์ของหน่วยงานดังกล่าวจำเป็นต้องเป็นวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่มีความเป็นไปได้ ไม่ยากหรือง่ายจนเกินไป สามารถเกิดขึ้นได้จริง สามารถวัดได้ถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานของพนักงานกับเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้อันเป็นไปตามแนวคิดทฤษฎีการวางเป้าหมาย (Goal Setting Theory) นอกจากนี้แล้วการได้มาซึ่งกลยุทธ์ของหน่วยงานที่จะสามารถประสบความสำเร็จได้นั้นยังจำเป็นต้องมีการเผยแพร่แผนการปฏิบัติงานของหน่วยงานไปยังผู้ปฏิบัติงานให้เข้าใจกันทั่วทั้งองค์กรเพื่อให้เป้าหมายนั้นได้รับการรับรู้อย่างชัดเจนและทั่วถึงกัน การสื่อสารกันระหว่างแต่ละฝ่ายงานและระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาจึงมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการนำเป้าหมายมาปฏิบัติ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีของการบริหารงานตามเป้าหมาย (Management By Objective) ดังที่ได้กล่าวไปแล้วตั้งแต่ต้นอีกด้วย

2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน

2.4.1 ทฤษฎีผลการปฏิบัติงาน (Job Performance)

จากการค้นคว้าทบทวนวรรณกรรมนั้น มีผู้ให้นิยามและความหมายของผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) เอาไว้มากมายซึ่งผู้วิจัยได้สรุปและแสดงออกมาเป็นตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.4

นิยามและความหมายของผลการปฏิบัติงาน (Job Performance)

เจ้าของนิยาม	ความหมาย
สุวรรณา ม่วงงาม (2550)	ผลสำเร็จจากหน้าที่การงานที่รับผิดชอบในช่วงระยะเวลาที่มีการกำหนดไว้อย่างแน่นอนอันเป็นผลมาจากความพยายามและความสามารถของตัวบุคคลผลลัพธ์ที่ได้มาจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาออกมาเป็นคะแนนจากมาตรฐานเดียวกันและจะนำคะแนนเหล่านี้ไปใช้ในการตัดสินใจในการบริหารทรัพยากรบุคคล
รพีพรรณ สมจิตรนีก (2557)	การประเมินผลงานของบุคคลทั้งด้านพฤติกรรมและผลลัพธ์ในช่วงระยะเวลาของการปฏิบัติงาน โดยการนำมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพของบุคคลในการปฏิบัติงาน
ฮวงและเวย์เลอร์ (Huang and Weiler, 2010)	ผลการปฏิบัติงานนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) และผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) ซึ่งทั้งสองรูปแบบนั้นคือพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์กร

ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

นิยามและความหมายของผลการปฏิบัติงาน (Job Performance)

เจ้าของนิยาม	ความหมาย
อาทีน่าและคณะ (Athena et al., 2011)	คุณภาพหรือปริมาณของงานที่ตัวบุคคลหรือทีม นั้นสามารถบรรลุผลสำเร็จได้
ลอยด์และมอดลิน (Lloyd and Modlin, 2012)	พฤติกรรมของคนงานที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ องค์กรซึ่งจะแบ่งออกได้เป็น ประสิทธิภาพ ผลิต ภาพและประสิทธิผล ประสิทธิภาพใช้สำหรับ ประเมินผลการปฏิบัติงาน ผลิตภาพจะนำมา คำนวณความคุ้มค่า ส่วนประสิทธิผลคือคุณค่า ของผลิตภาพและประสิทธิภาพ
ซาง (Zhang, 2017)	ประสิทธิผลจากการทำงานของตัวบุคคลซึ่งจะถูก วัดประเมินโดยหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานและตัว ผู้ปฏิบัติงานเอง
เทรซี่และวิษณะ (Tracy and Viswanath, 2017)	สิ่งที่ใช้วัดพฤติกรรมการทำงานว่าพนักงาน สามารถปฏิบัติงานได้ดีเพียงใดซึ่งผลการ ปฏิบัติงานนั้นจะถูกเข้าถึงผ่านทาง การประเมิน ภายนอกจากผู้บังคับบัญชา

หมายเหตุ : โดยผู้วิจัย

จากคำนิยามดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงสรุปว่า ผลการปฏิบัติงานนั้น คือ พฤติกรรม
ของพนักงานในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายโดยรวมขององค์กรหรือสะท้อนเป้าหมายความ
ต้องการขององค์กรซึ่งสามารถวัดได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยหัวหน้างานหรือ
ผู้บังคับบัญชา

2.4.2 ทฤษฎีผลการปฏิบัติงาน (Job Performance Theory)

ตามรูปแบบแนวคิดและนิยามของผลการปฏิบัติงานจากการศึกษาค้นคว้าทาง
วิชาการของนักวิชาการมากกว่า 20 ปี ทำให้ทราบว่าผลการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นสามารถแบ่งออก
ได้เป็นหลายมิติบนพื้นฐานระหว่างมุมมองด้านกระบวนการ (พฤติกรรม) และมุมมองด้านผลการ

ปฏิบัติงาน (Borman and Motowidlo, 1993) ในส่วนของ มุมมองทางด้านกระบวนการนั้น คือ พฤติกรรมอะไรก็ตามที่ทำในการทำงานเป็นผลการปฏิบัติงานจากพฤติกรรมที่เฉพาะเจาะจง เช่น การสนทนากับลูกค้า การสอนหนังสือ เป็นต้น ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้จะต้องเป็นพฤติกรรมที่วัดได้และมีเป้าหมายมุ่งเน้นไปที่ผลการปฏิบัติงาน (Campbell et al., 1993) ส่วนมุมมองทางด้านผลการปฏิบัติงานนั้น คือ ผลลัพธ์จากพฤติกรรมของตัวบุคคล เช่น จำนวนชิ้นจากการขายสินค้าหรือระดับความรู้ของผู้เรียน เป็นต้น จากงานวิจัยเชิงประจักษ์นั้นชี้ชัดว่ามุมมองด้านกระบวนการ (พฤติกรรม) และมุมมองทางด้านของผลการปฏิบัติงานนั้นมีความเกี่ยวข้องกัน ทั้งนี้ผลการปฏิบัติงานจะต้องถูกจำแนกความแตกต่างได้จากประสิทธิผล (Effectiveness) (การประเมินผลงาน) และจากผลผลิตหรือประสิทธิภาพ (Efficiency) (อัตราส่วนของผลลัพธ์ที่ได้จากงาน)

ซึ่งความน่าสนใจนั้นอยู่ที่ความแตกต่างระหว่าง ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) และผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) ซึ่งรูปแบบความแตกต่างระหว่างผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่และผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์นั้นโดยทั่วไปมีอยู่ 3 รูปแบบ (Borman and Motowidlo, 1997) ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปออกมาได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) สามารถเปรียบได้กับกิจกรรมภายในงานเกือบทั้งหมดในขณะที่ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) คืองานที่เฉพาะเจาะจงที่ถูกกำหนดขึ้นเพียงเท่านั้น

2. ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) นั้นสามารถทำนายได้จากความสามารถในงานที่ทำได้ในขณะที่ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) ทำนายได้ด้วยแรงจูงใจและบุคลิกภาพของตัวบุคคล

3. ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) นั้นเป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานอยู่แล้วเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่ถูกระบุไว้ในในบรรยายคุณลักษณะงาน (Job Description) ในขณะที่ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) เป็นบทบาทของพฤติกรรมที่นอกเหนือจากนั้นซึ่งไม่มีการบังคับ ไม่ได้ถูกระบุไว้ในในบรรยายคุณลักษณะงาน ไม่ได้ถูกให้รางวัลจากการทำพฤติกรรมอย่างเป็นทางการ

ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance)

ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) คือ พฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งผลลัพธ์จากการแสดงพฤติกรรมเหล่านั้นจะถูกเชื่อมโยงกับระบบการให้รางวัลเพราะพฤติกรรมเหล่านั้นมีความสำคัญต่อองค์กรมีผลต่อกิจกรรม

สินค้าและบริการ พฤติกรรมนี้จะสนับสนุนกระบวนการทำงานขององค์กรและจะถูกระบุไว้ในใบบรรยายคุณลักษณะงาน ดังนั้นแล้ว Task Performance จึงมีความเกี่ยวข้องกันโดยตรงระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง ทั้งนี้ Task Performance นั้น สามารถแบ่งออกได้เป็นโครงสร้างหลายมิติตามที่ Campbell (1990) ได้เสนอรูปแบบโมเดล 8 ปัจจัยในผลการปฏิบัติงานซึ่ง 5 ใน 8 ตัวนั้นเกี่ยวข้องกับ Task Performance ดังนี้ 1. ความชำนาญที่ทำและในงานที่เฉพาะเจาะจง 2. ความชำนาญในงานที่ไม่เฉพาะเจาะจง 3. ความชำนาญในทักษะการเขียนและทักษะทางการสื่อสารทางวาจา 4. ความสามารถในการควบคุมจัดการในตำแหน่งผู้นำ 5. ความสามารถในการจัดการและการปกครอง

ซึ่งทั้ง 5 ปัจจัยนี้แต่ละตัวก็จะประกอบไปด้วยปัจจัยรองซึ่งจะมีความสำคัญในงานที่หลากหลาย (Borman and Brush, 1993) เช่น ปัจจัยที่เกี่ยวกับการควบคุมจัดการก็จะประกอบไปด้วย 1. การแนะนำหรือชี้แนะผู้ใต้บังคับบัญชาและการให้ผลสะท้อนกลับ 2. การดำรงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน 3. การติดต่อสื่อสารประสานงานระหว่างผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา 4. สามารถหาแหล่งทรัพยากรอื่น ๆ ที่จำเป็นเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง

ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance)

ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) คือ พฤติกรรมที่ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กรแต่จะเป็นพฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนองค์กรทั้งทางด้านสังคมในองค์กรและสิ่งแวดล้อมทางด้านจิตวิทยา ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) นั้นแตกต่างจากผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) เพราะเป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้ถูกระบุไว้ในใบบรรยายคุณลักษณะงานแต่จะเกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานขององค์กรผ่านการสนับสนุนผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) อาจกล่าวได้ว่าโดยรวมแล้วนั้นผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) คือกิจกรรมในการทำงานที่ไม่ใช่ผลงานหรือเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงแต่ทว่ากลับมีส่วนทำให้การทำงานของพนักงาน ทีมและองค์กรประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์นั้นจะประกอบไปด้วยปัจจัย อาทิเช่น การให้ความร่วมมือ การช่วยเหลือผู้อื่น การเป็นอาสาสมัครในบทบาทของกิจกรรมที่มากขึ้น การมีความกระตือรือร้นเพื่อทำงาน การปกป้องเป้าหมายขององค์กรและการให้ความยึดมั่นในนโยบายขององค์กรแม้จะไม่ใช่ว่าเรื่องง่ายก็ตาม

ทั้งนี้ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์นั้นเป็นพฤติกรรมการทำงานที่ไม่ได้อยู่ตามธรรมเนียมแต่กลับมีความสำคัญมากกับการทำงานโดยเฉพาะการทำงานเป็นทีมเพราะการทำงานเป็นทีมเองก็จะส่งเสริมปัจจัยในเรื่องของ Contextual Performance เช่นกัน เพราะการทำงานเป็นทีมนี้ต้องการการเปิดเผยซึ่งกันและกันในการที่จะแชร์ข้อมูลข่าวสารหรือทรัพยากรในการทำงานเป็นทีม รวมไปถึงการติดต่อสื่อสารและการพบปะซึ่งกันและกัน หากปราศจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแล้วนั้นการทำงานเป็นทีมย่อมไม่สามารถที่จะบรรลุผลได้ ปัจจัยในการทำงานเป็นทีมดังกล่าวจะประกอบไปด้วย การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การอุทิศตนในงานและความคิดริเริ่ม ซึ่งทั้งหมดนี้จะสะท้อนพฤติกรรมของผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) ซึ่ง Borman and Motowidlo (1993) ได้นำเสนอปัจจัย 5 แบบที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) ดังนี้ 1. มีใจอาสาในกิจกรรมที่นอกเหนือจากงานที่เป็นทางการ 2. มีความกระตือรือร้นที่จะเสนอตัวทำเพื่อให้งานที่สำคัญนั้นลุล่วง 3. การขอความช่วยเหลือผู้อื่น 4. ปฏิบัติตามกฎหมายและกระบวนการในองค์กรแม้ว่าจะไม่ใช่เรื่องที่ยากและสะดวกสบาย 5. ปกป้องเป้าหมายขององค์กรอย่างเปิดเผย

ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) เป็นการแสดงให้เห็นถึงความพยายามที่มีอยู่นอกเหนือจากผลงานที่ทำ เช่น การทำตามกฎระเบียบขององค์กร การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและการกระตุ้นส่งเสริมเพื่อนร่วมงานเมื่อเจอปัญหาในงาน เป็นต้น นอกจากนี้ Organ (1998) ได้นำเสนอปัจจัย 5 แบบที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ เช่นกัน ดังนี้ 1. การขอความช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) 2. การยึดมั่นในหลักการ 3. มีความเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร (เก็บความลับในเรื่องที่กระทบต่อองค์กร) 4. สุขภาพและมีมารยาท (ปรึกษาผู้อื่นก่อนตัดสินใจกระทำ) 5. มีน้ำใจเป็นนักกีฬา

นอกจากนี้แล้ว Contextual Performance ยังรวมไปถึงเรื่องของการมีความคิดริเริ่มที่เกี่ยวข้องกับภารกิจในองค์กรความสามารถในการทำงานที่นอกเหนือจากงานที่เป็นทางการ ความสามารถในการแก้ปัญหาที่ท้าทาย ความสามารถในการคิดริเริ่มเพื่อพัฒนาองค์กร ความสามารถในการมีเป้าหมายระยะยาวเพื่อพัฒนาตนเองและความสามารถในการทำงานเป็นทีม (Crant, 1995) เป็นต้น

2.4.3 ตัวแปรต้นเหตุของผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์

จากการค้นคว้าผู้วิจัยได้พบว่าตัวแปรต้นที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) นั้นมีหลากหลายตัวแปร อาทิเช่น แนวโน้มของนิสัยวัฒนธรรมองค์การและวัฒนธรรมของชาติพันธุ์ เป็นต้น ซึ่งผู้วิจัยสามารถแบ่งออกมาได้ดังนี้

1. บุคลิกภาพและผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์นั้นจะเกี่ยวข้องกับภารกิจที่เป็นอาสาสมัครในองค์กร ดังนั้นนักวิจัยบางคนจึงมีข้อโต้แย้งว่าตัวแปรทางด้านของบุคลิกภาพนั้นจะเป็นตัวทำนายในผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ที่ดีกว่าความสามารถทางการรู้คิด (Motowildo, Borman, and Schmitt, 1997) ซึ่ง Hurtz and Dnovan (2000) ได้ทำการวิเคราะห์ Meta-Analysis กับบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบซึ่งผลการวิจัยนั้นค้นพบว่า การมีสติรู้สำนึก (Conscientiousness) การยินยอมพร้อมใจ (Agreeableness) และความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) นั้นเป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ซึ่งค่าความเที่ยงของการยินยอมพร้อมใจ (Agreeableness) นั้นจะมีสูงกว่าในด้านการให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นมิติของผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์

2. วัฒนธรรมของชาติพันธุ์ Hofstede (1984) ได้อธิบายถึงมิติทางด้านวัฒนธรรมในชาติพันธุ์ที่หลากหลายที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ในที่นี้ระยะห่างทางอำนาจ (Power Distance) คือ คุณลักษณะทางด้านวัฒนธรรมที่ได้รับอิทธิพลมาจากการที่ผู้นำมีอำนาจเหนือผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ในวัฒนธรรมที่มีระยะห่างทางอำนาจสูงอิทธิพลที่เกิดขึ้นจะมีความไม่สมดุลทางอำนาจกันเพราะผู้นำจะมีอำนาจเหนือผู้ตามมากในขณะที่หากมีระยะห่างทางอำนาจที่ต่ำอิทธิพลที่เกิดขึ้นจะมีความสมดุลทางอำนาจมากขึ้นเพราะทั้งผู้นำและผู้ตามจะสามารถมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน Pain and Organ (2000) ได้มีข้อค้นพบว่าในวัฒนธรรมที่มีระยะห่างทางอำนาจน้อย (Low Power Distance) พนักงานนั้นจะมีมุมมองของพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ การเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร การคิดริเริ่มและการพัฒนาตนเองมากขึ้นเพราะความสัมพันธ์ในอำนาจนั้นมีการแบ่งสัณฐานส่วนซึ่งกันและกัน อีกมิติคือวัฒนธรรมแบบการรวมกลุ่ม (Collectivism) และความเป็นปัจเจกนิยม (Individualism) ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะสะท้อนค่านิยมในตัวบุคคลและค่านิยมของกลุ่ม ซึ่งวัฒนธรรมแบบการรวมกลุ่ม (Collectivism) นั้นจะช่วยเสริมผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์มากกว่าเพราะจะประกอบไปด้วยค่านิยมที่ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม Lam, Hui, and Law (1999) ค้นพบว่าการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร การมีน้ำใจเป็นนักกีฬาและความสุภาพมีมารยาทนั้นเป็นลักษณะที่ได้รับการยอมรับและต้องการในประเทศที่มีวัฒนธรรมแบบรวมกลุ่ม เช่น ญี่ปุ่น ฮองกง มากกว่าประเทศที่มีวัฒนธรรมแบบปัจเจกนิยม เช่น ออสเตรเลีย หรือสหรัฐอเมริกา

3. วัฒนธรรมขององค์กร วัฒนธรรมขององค์กรนั้นเป็นตัวขับเคลื่อนที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์เพราะในองค์กรนั้นจะมีการกำหนดบรรทัดฐานทางด้านพฤติกรรมที่ชัดเจนตามที่องค์กรคาดหวังไว้ว่าพฤติกรรมใดเหมาะสมหรือไม่เหมาะสม (McGrath, 1984) บรรทัดฐานทางด้านพฤติกรรมนั้นก่อให้เกิดผลดีในกระบวนการทำงาน อันดับแรกคือมาจากการแบ่งปันค่านิยมร่วมกันของสมาชิกในองค์กร (O'Reilly, Chatman and Caldwell, 1991) อันดับต่อมาคือการทำงานร่วมกันที่ง่ายและน่าพึงพอใจมากยิ่งขึ้นและอันดับสุดท้าย คือ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรเพราะบรรทัดฐานที่เกิดขึ้นนั้นมาจากการที่องค์กรวาดภาพถึงพฤติกรรมที่ต้องการจากพนักงานที่เป็นสมาชิกขององค์กร อาทิเช่น ค่านิยมแห่งความร่วมมือกันที่เกิดขึ้นในองค์กร เช่น การทำงานเป็นทีม การให้เกียรติซึ่งกันและกัน เป็นต้น

4. ภาวะผู้นำ อาจกล่าวได้ว่าพฤติกรรมของผู้นำนั้นมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ของผู้ใต้บังคับบัญชา อันดับแรกคือ ผู้นำนั้นสามารถให้ความกระจ่างถึงความคาดหวังของเป้าหมายได้ซึ่งจะช่วยสร้างบรรทัดฐานทางด้านพฤติกรรมและส่งเสริมพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์และผู้นำนั้นยังสามารถส่งเสริมการยอมรับในเป้าหมายของกลุ่มและความร่วมมือกันในทีมอีกด้วย ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้เป็นการแบ่งปันอัตลักษณ์ร่วมกันละทิ้งความเป็นปัจเจกบุคคลและนำมาซึ่งวัฒนธรรมแบบการรวมกลุ่ม (Collectivism) มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานนั้นจะช่วยส่งเสริมพฤติกรรมของผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ได้จากงานวิจัยในปัจจุบันค้นพบว่าพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีนั้นมีความสัมพันธ์กับการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร การให้ความช่วยเหลือซึ่งเป็นปฏิภริยาโต้ตอบของการสนับสนุนซึ่งกันและกันในผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ นอกจากนี้ผู้นำที่ปฏิบัติกับพนักงานอย่างเท่าเทียมก็สามารถสร้างความไว้วางใจและให้ความกระจ่างชัดในบทบาทพนักงานอันนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ได้ เพราะความไว้วางใจนั้นจะช่วยสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานในอันที่จะอุทิศตนให้แก่องค์กรซึ่งจะมาในรูปแบบของผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ นอกจากนี้ผู้นำยังสามารถเข้าใจส่งเสริมผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความรับผิดชอบในงานได้และมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร สร้างความไว้วางใจในการทำงาน อีกทั้งยังสามารถช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาในการที่จะพัฒนาตนเองอีกด้วย สิ่งเหล่านี้เองผู้ใต้บังคับบัญชาจะให้การตอบแทนออกมาในรูปของผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance)

2.4.4 ผลลัพธ์ของผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์

จากการค้นคว้างานวิจัยผู้วิจัยสามารถสรุปออกมาได้ว่าผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์นั้นสามารถเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กรได้ในหลายด้าน (Podskoff and MacKenzie, 1997) อาทิเช่น

- การสนับสนุนซึ่งกันและกัน เช่น การสอนงานเพื่อนร่วมงานในทักษะที่จำเป็นในงาน หรือการให้คำแนะนำ สิ่งเหล่านี้จะช่วยเพิ่มผลผลิตของเพื่อนร่วมงานได้ดีเพราะทักษะในการทำงานได้รับการแบ่งปันร่วมกันผ่านการทำงานเป็นทีมและแผนก

- การให้ความสะดวกในการทำงาน การให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน และการปฏิบัติต่อกันอย่างสุภาพนั้นจะช่วยเพิ่มผลผลิตในงานโดยการลดเวลาและพลังงานที่ต้องใช้ไปในกิจกรรมที่สร้างขึ้นเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ในทีม

- การที่พนักงานยินยอมที่จะทำตามกฎระเบียบขององค์กรและกระบวนการทำงานต่าง ๆ นั้นจะส่งผลให้ผู้บังคับบัญชานั้นให้ความสนใจไปที่การทำงานหลักได้โดยไม่ต้องมาห่วงในเรื่องที่เกี่ยวกับกฎระเบียบหรือให้การควบคุมที่เข้มงวดต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

- การให้คำแนะนำในเรื่องของการพัฒนาองค์กรอาจเป็นข้อมูลสะท้อนกลับที่สำคัญต่อผู้จัดการเพื่อการพัฒนาวิธีการในการเพิ่มผลการปฏิบัติงาน

- พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบมีสติรู้สำนึก (Conscientiousness) ที่สูงจะแสวงหาโอกาสใหม่ ๆ ในอันที่จะเพิ่มความรู้ และทักษะใหม่ ๆ ที่จำเป็นในการทำงาน ซึ่งสิ่งนี้เป็นการลดภาระของผู้บังคับบัญชาในอันที่จะต้องมากพัฒนาหรือฝึกฝนพนักงาน

- ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เช่นเดียวกัน (Morrison, 1995) พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบมีสติรู้สำนึก (Conscientiousness) จะให้การบริการที่มากกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้ซึ่งจะเป็นการเพิ่มคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้า นอกจากนี้การมีน้ำใจเป็นนักกีฬาและความสุภาพจะสามารถสร้างบรรยากาศที่ดีระหว่างพนักงานหรือเพื่อนร่วมงานได้อันจะส่งผลมาถึงลูกค้าด้วยเช่นกัน ในแง่ของการสนับสนุนซึ่งกันและกัน การให้ความช่วยเหลือนั้นจะส่งผลต่อลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance)

ผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) คือ ความสามารถของบุคคลในการที่จะปรับตัวไปตามพลวัตของแต่ละสถานการณ์ในการทำงาน (Hesketh & Neal, 1999)

หรือการที่พนักงานนั้นมีผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวโดยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของตนเองไปตามสถานการณ์ที่ต้องการในงานหรือสถานการณ์ใหม่ (Pulakos et al., 2000) เพราะในส่วนของการทำงานในองค์การมีพลวัตของการเปลี่ยนแปลงทางด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ตลอดเวลาส่งผลให้รูปแบบการทำงานนั้นมีความท้าทายมากยิ่งขึ้นจึงมีความต้องการให้พนักงานมีความสามารถที่จะปรับตัวให้เข้ากับความแตกต่างระหว่างบุคคล วัฒนธรรมหรือองค์กรได้ และนั่นยังอาจหมายถึงรวมถึงพฤติกรรมทางการปรับตัวที่หลากหลายของพนักงานได้อีกด้วย ดังนั้นผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) จึงเป็นความสามารถที่พนักงานนั้นต้องมีในอันที่จะปรับตัวเพื่อให้เข้ากับสถานที่ทำงานและเพื่อการขับเคลื่อนพฤติกรรมของการปรับตัวให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้นมากกว่าที่เคยเพราะในขณะที่เทคโนโลยีนั้นมีการเปลี่ยนแปลงก้าวหน้าขึ้นสิ่งนี้เองก็เป็นตัวปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานที่ต้องการพนักงานที่มีความสามารถในการปรับตัวได้ดีสามารถเชื่อมโยงกับการเปลี่ยนแปลงอย่างทันท่วงทีกับเศรษฐกิจและสังคมรอบโลกได้ เช่น การฝึกอบรมในหลายรูปแบบทั้งในประเทศและต่างประเทศ การพบปะลูกค้าที่มีความแตกต่างทางพื้นเพและวัฒนธรรม เป็นต้น การทำงานในองค์การยุคปัจจุบันจึงต้องการพนักงานที่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่ ๆ ได้ทั้งในด้านสถานที่ทำงาน ตำแหน่งงานและวัฒนธรรมขององค์การเพราะการปรับตัวได้ดีนั้นจะส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การได้ไปในทางเดียวกันอีกด้วย (Ilgen and Pulakos, 1999)

ทั้งนี้จากการค้นคว้าในเรื่องของความสามารถทางการปรับตัวได้นั้นจากงานวิจัยหลายชิ้นผู้วิจัยสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 กระแสหลักด้วยกัน

1. ผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) นั้นเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมการทำงานในความสามารถที่จะเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่ไม่คาดคิดหรือความสามารถในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมของการทำงาน (Pulakos, Arad, Donovan, and Plamondon, 2000)
2. ความสามารถทางการปรับตัวได้นั้นจะให้ความสำคัญกับการแผ่ขยายความรู้และทักษะใหม่ ๆ ที่จำเป็นไปยังพลวัตทางการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่อาจคาดการณ์ได้ (Chen, Thomas, and Wallace, 2005)
3. ความสามารถทางการปรับตัวได้นั้นจะเน้นไปที่ประสบการณ์ในองค์การในบทบาทของการเจรจาต่อรองในการทำงานที่ไม่คุ้นเคยมาก่อนและการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันในการทำงาน (Chan and Schmitt, 2000)

นอกจากนี้จากการวิจัยยังค้นพบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย 5 องค์ประกอบ (Five Factor Model : FFM) ที่มีความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ อันได้แก่ Extraversion, Agreeableness, Emotional Stability, Conscientiousness, Openness to experience อันเปรียบเสมือนปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพและความสามารถทางด้านการรู้คิด (Cognitive Ability) กับผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) อีกด้วย จากงานวิจัยของเจสันและคณะ (Jason et al., 2013) ค้นพบความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) และความทะเยอทะยาน (มุมมองใน Extraversion) ซึ่งเป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ ทั้งนี้ Ambition นั้นเป็นตัวทำนาย Adaptive Performance ในด้าน Proactive ที่ดีที่สุดเพราะบุคลิกภาพแบบสนใจต่อสิ่งเร้าภายนอก (Extraversion) มักจะทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถที่จะแสวงหาสิ่งแวดล้อมหรือกิจกรรมรอบตัวอย่างกระตือรือร้น สามารถที่จะปรับตัวได้ดีในแต่ละสถานการณ์และมีแนวโน้มที่จะเปิดรับประสบการณ์ที่ทำนายใหม่ ๆ มากกว่าหลีกเลี่ยงการเปลี่ยนแปลง ส่วนความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional stability) นั้น จะเกี่ยวข้องกับ "สู้หรือถอยหนี" ในสถานการณ์ที่ไม่น่าไว้วางใจ ซึ่งในสถานที่ทำงานนั้นในองค์กรมักจะต้องการพนักงานที่ยอมสู้รับมือต่อการเปลี่ยนแปลงที่ทำนายมากกว่าที่จะถอยหนี ซึ่งความมั่นคงทางอารมณ์นั้นส่งผลให้การปรับตัวได้นั้นมีประสิทธิภาพสอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงในการทำงาน อาทิเช่น การเปลี่ยนแปลงบริบททางด้านการฝึกอบรม การทำงานเป็นทีม การรับมือกับความเครียดในการทำงาน การปรับเปลี่ยนบริบทใหม่ ๆ ในการทำงาน ยิ่งไปกว่านั้นบุคคลที่มีความมั่นคงทางอารมณ์มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญไปที่การปฏิบัติงานและหลีกเลี่ยงการให้ความสำคัญกับความไม่มั่นคงทางอารมณ์ที่อาจจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

ในส่วนของปัจจัยอื่น ๆ ของ FFM ก็พบความเกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) เช่นเดียวกัน การเปิดรับประสบการณ์ใหม่ (Openness to Experience) โดยทั่วไปแล้วตามลักษณะเฉพาะคือจะบรรยายถึงคุณลักษณะของความเต็มใจในอันที่จะสร้างสรรค์แนวทางใหม่ ๆ ในการแก้ไขปัญหาและการแสวงหาความหลากหลายในการทำงานรวมถึงจากงานวิจัยนั้นพบว่าการเปิดรับต่อประสบการณ์นั้นมีความเกี่ยวข้องกับการยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมการทำงานใหม่ ๆ และบริบทใหม่ ๆ ในการทำงานอีกด้วย (Camperio Ciani et al., 2007) ทางด้านปัจจัยของการมีสติรู้สำนึก (Conscientiousness) นั้นจะเกี่ยวข้องกับความพยายามที่จะประสบความสำเร็จในเป้าหมาย ดังนั้นบุคคลที่มีสติรู้สำนึกสูงจึงมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อเป้าหมายสูงและจะยิ่งเพิ่มความพยายามในการทำงานมากขึ้นทั้งด้านการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงภายนอกและการแสวงหาโอกาสใหม่ ๆ ในการทำงานเช่นกัน (Denissen and Penke, 2008) สิ่งเหล่านี้เองจะส่งในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานและตัวแปรปัจจัยสุดท้ายคือ

การยินยอมเห็นใจ (Agreeableness) ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันอันเป็นผลจากการเข้ากันได้และการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน บุคคลที่มีบุคลิกแบบ Agreeableness ที่สูงจึงมีแนวโน้มที่จะมีการปรับตัวที่จะสร้างความสัมพันธ์และการร่วมมือได้ดีและสนับสนุนการทำงานร่วมกันเป็นทีมหรือเครือข่ายได้อีกด้วย (Nettle, 2006)

ทั้งนี้เช่นเดียวกันกับ Task Performance และ Contextual Performance ซึ่ง Adaptive Performance นั้นมีหลายมิติและที่สำคัญผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ยังมีส่วนสนับสนุนผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) และผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) เพราะผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้นั้น คือ การที่บุคคลนั้นมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการในงาน สถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมใหม่ ๆ ในงาน ซึ่งฟูลาคอส (2000) ได้นำเสนอรูปแบบ 8 มิติของผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ดังต่อไปนี้ 1. การแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินหรือสถานการณ์วิกฤติ 2. การรับมือกับความเครียด 3. การแก้ไขปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์ 4. การรับมือกับสถานการณ์ในการทำงานที่ไม่แน่นอนและไม่สามารถควบคุมได้ 5. การเรียนรู้การทำงาน เทคโนโลยีและกระบวนการทำงาน 6. การปรับตัวระหว่างบุคคลได้ 7. การปรับตัวทางด้านวัฒนธรรม 8. การปรับตัวทางด้านกายภาพ

ทั้งนี้จากการศึกษาวิจัยโดยเจสันและคณะ (2013) ได้อ้างอิงจากมิติการจำแนกของ ฟูลาคอส (2000) ในรูปแบบ 8 มิติของผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ซึ่งการวิจัยของเจสันและคณะได้ทำการจำแนกออกมาในรูปแบบของตารางมิติออกมาได้ ดังภาพต่อไปนี้

รูปแบบมิติ (Pulakos et al., 2000)	สมรรถนะที่เกี่ยวข้อง	รูปแบบที่เน้น	นิยามความหมายของสมรรถนะ
การแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินหรือสถานการณ์วิกฤติ	1. ความอดทนต่อความเครียด	Reactive	- การรับมือกับความกดดันโดยปราศจากความเครียดหรือวิตกกังวล
การรับมือกับความเครียด	1. ความอดทนต่อความเครียด	Reactive	- การรับมือกับความกดดันโดยปราศจากความเครียดหรือวิตกกังวล
การแก้ไขปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์	2. การคิดริเริ่ม 3. การสร้างสรรค์นวัตกรรม	Proactive Proactive	- การลงมือปฏิบัติโดยปราศจากการชี้แนะหรือควบคุมจากผู้อื่น - การสร้างสรรค์แนวคิดหรือมุมมองใหม่ ๆ
การรับมือกับสถานการณ์ในการทำงานที่ไม่แน่นอนและไม่สามารถควบคุมได้	4. ความอดทนต่อสถานการณ์ที่กำกวม 5. การจัดการต่อการเปลี่ยนแปลง	Reactive Proactive	- การรับมือกับสถานการณ์หรือปัญหาที่ไม่ชัดเจนได้อย่างมีประสิทธิภาพ - การนำวิธีการและระบบใหม่ ๆ มาปฏิบัติใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
การเรียนรู้การทำงานเทคโนโลยีและกระบวนการทำงาน	6. การพัฒนาตนเอง	Proactive	- การแสวงหาความรู้, ทักษะความสามารถใหม่ ๆ ที่จำเป็นในงานอย่างกระตือรือร้น

รูปแบบมิติ (Pulakos et al., 2000)	สมรรถนะที่เกี่ยวข้อง	รูปแบบที่เน้น	นิยามความหมายของ สมรรถนะ
การปรับตัวระหว่าง บุคคลได้	7. ความยืดหยุ่น 8. การตระหนักถึง เรื่องการเมือง	Reactive Proactive	- ความเต็มใจที่ยอมรับ แนวคิดและกลยุทธ์ ใหม่ ๆ - การยอมรับและ ทำงานได้ภายใต้ สภาพแวดล้อมทาง การเมืองในองค์กร
การปรับตัวทางด้าน วัฒนธรรม	9. การให้คุณค่าใน ความหลากหลาย	Reactive	- การให้เกียรติ, ตระหนักถึงคุณค่าใน ความแตกต่างระหว่าง บุคคล
การปรับตัวทางด้าน กายภาพ	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี

ภาพที่ 2.2. แผนภาพแสดงรูปแบบมิติของผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) จาก Jason L. Huang, Ann Marie Ryan, Keith L. Zabel and Ashley Palmer. (2013). Personality and Adaptive Performance at Work: A Meta-Analytic Investigation. Journal of Applied Psychology. 99: 162-164

อย่างไรก็ตามจากการศึกษาของเจสันและคณะ (Jason et al., 2013) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นตัวทำนายของผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้และได้แบ่งรูปแบบพฤติกรรมของผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ออกเป็น 2 แบบ คือแบบ Reactive คือ การตอบสนองต่อการปรับตัวอันเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของสภาพแวดล้อม เช่น การรับมือกับภาวะวิกฤติ, การปรับตัวเข้ากับผู้อื่นที่หลากหลาย เป็นต้น และแบบ Proactive คือ การปรับตัวจากการเป็นผู้สร้าง

การเปลี่ยนแปลงอันเป็นการปรับเปลี่ยนเพื่อให้สภาพแวดล้อมนั้นมีการเปลี่ยนแปลงและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเอง เช่น การนำวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในงาน การพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น อาจกล่าวได้ว่าการปรับตัวเพื่อรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงจากภายนอก (การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง) นั้นเป็นรูปแบบของ Reactive Adaptation ส่วนการริเริ่มเพื่อเปลี่ยนแปลงในตนเอง (การริเริ่มเพื่อการเปลี่ยนแปลง) นั้นเป็นรูปแบบของ Proactive Adaptation อย่างไรก็ตามการปรับตัวทั้งแบบ Reactive และ Proactive นั้นล้วนต้องการการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานแทบทั้งสิ้น

2.4.5 ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัว (Adaptive Performance)

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่สนับสนุนและส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร (Borman and Motowidlo, 1997) การจำแนกแยกความแตกต่างระหว่าง Task Performance, Contextual Performance และ Adaptive Performance นั้น สามารถทำได้ซึ่งมิติระหว่าง Task Performance และ Contextual Performance สามารถแยกออกจากกันได้ ในการวิจัยเชิงประจักษ์นั้นค้นพบว่าผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) และผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) นั้นมีความสำคัญที่แตกต่างกันของผลการปฏิบัติงานที่หลากหลาย (Conway, 1999; Johnson, 2001) โดยจากการวิเคราะห์ Meta Analysis นั้นพบว่าผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่และผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการโดยรวมอย่างมีเอกภาพ (Conway, 1999) ซึ่งโดยรวมแล้วผลการปฏิบัติงานนั้นมีโครงสร้างหลากหลายมิติภายใต้มิติที่หลากหลายในตัวเอง ยิ่งไปกว่านั้นภายใต้มิติของผลการปฏิบัติงานในแต่ละรูปแบบนั้นก็มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จขององค์กรในมุมมองที่แตกต่างกันออกไป เช่น Task Performance จะเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานที่เป็นงานหลักในหน้าที่ของพนักงาน ในขณะที่การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในเทคโนโลยีและโลกาภิวัตน์นั้นก็ทำให้พนักงานนั้นจำเป็นต้องมีความอดทนต่อความไม่แน่นอนได้ (Adaptive Performance) เป็นต้น

2.4.6 ตัวแปรที่ใช้ทำนายความแตกต่างในผลการปฏิบัติงานในแต่ละบุคคล

ตัวแปรที่จะใช้ทำนายผลการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น คือ ตัวแปรที่เฉพาะเจาะจงในตัวบุคคล (Person - specific variables) ซึ่งความหลากหลายในตัวบุคคลนั้นจะนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานที่หลากหลายในที่นี้นั้นจากงานวิจัยจะมุ่งความสนใจไปที่ตัวแปรของ

ความสามารถทางการรู้คิด (Cognitive Ability) ความรู้ (Knowledge) และประสบการณ์ (Experience) ซึ่งเป็นตัวแปรที่ขึ้นอยู่กับตัวบุคคลแทบทั้งสิ้น ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปออกมาได้ดังนี้

ความสามารถทางการรู้คิด (Cognitive Ability)

ความสามารถทางการรู้คิด (Cognitive Ability) คือ คุณสมบัติหรือความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการทำงานทางจิต จากการวิจัยนั้นได้ทำการวัดความสามารถทางจิตโดยทั่วไป (general mental ability (GMA)) ว่ามีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานหรือไม่ ซึ่งจากการวิเคราะห์ Meta Analysis นั้นพบว่า GMA นั้นมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานและเป็นตัวแปรที่สามารถนำมาทำนายผลการปฏิบัติงานได้ดี (Hunter and Hunter, 1984) อย่างไรก็ตาม จากการวิจัยค้นพบว่าความสัมพันธ์ระหว่าง GMA และผลการปฏิบัติงานนั้นจะแตกต่างกันไปตามประเภทของงาน ซึ่งค่าสหสัมพันธ์นั้นจะสูงกว่าในงานที่ซับซ้อนแต่ก็ยังพบความสัมพันธ์ในงานที่ซับซ้อนน้อยกว่าเช่นกัน อีกทั้งยังพบความสัมพันธ์ในทางบวกระหว่างความสามารถทางการรู้คิดกับ Task Performance และ Adaptive Performance (Allworth and Hesketh, 1999) แต่กลับมีความสัมพันธ์ที่ค่อนข้างอ่อนกับ Contextual Performance (Motowidlo and VanScotter, 1994)

ความรู้ (Knowledge)

จากงานวิจัยของ Hunter and Hunter (1984) นั้นพบความสัมพันธ์ระดับปานกลางระหว่างความรู้ในงานและผลการปฏิบัติงานที่ระดับ 0.48 ทั้งนี้จากการทดสอบนั้นพบว่าระดับความสัมพันธ์จะมีค่าสูงกว่าในงานที่ซับซ้อน (Dye et al., 1993) นอกจากนี้ในงานวิจัยของ Schmidt et al, (1986) ยังพบว่าความรู้ในงานเป็นตัวกลางระหว่างอุปนิสัยส่วนตัว (บุคลิกภาพ, ความสามารถทางการรู้คิด) และผลการปฏิบัติงาน จากการค้นพบแสดงให้เห็นว่าบุคคลที่มีความสามารถทางการรู้คิดสูงจะประสบความสำเร็จในงานที่จำเป็นต้องใช้ความรู้มากกว่าเพราะความรู้จะเป็นตัวช่วยในเรื่องของการทำงาน

ประสบการณ์ (Experience)

จากงานวิจัยส่วนใหญ่ที่พบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานกับผลการปฏิบัติงานแต่มีความสัมพันธ์ไปในระดับต่ำที่ 0.18 (Hunter and Hunter, 1984) อีกทั้งการวิเคราะห์ Meta Analysis นั้นพบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์และผลการปฏิบัติงานที่ระดับ 0.13 ซึ่งการค้นพบแสดงให้เห็นว่าพบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์และผลการปฏิบัติงานอาจจะต้องขึ้นอยู่กับความซับซ้อนในงานและรูปแบบการวัดผลการปฏิบัติงานด้วย (Sturman, 2003) นอกจากนี้ในงานวิจัยของ Tesluk and Jacobs (1998) ที่นำเสนอรูปแบบโมเดลในเชิงปริมาณของประสบการณ์ที่

ประกอบด้วยประสบการณ์ที่เฉพาะ หลากหลาย ทำทนายและประสบการณ์ที่ซับซ้อน พร้อมทั้งได้ข้อสรุปว่าประสบการณ์ที่เฉพาะเจาะจงและการตอบสนองของบุคคลต่อประสบการณ์เหล่านั้นอาจส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานมากกว่าประสบการณ์โดยทั่วไป จากการค้นคว้าจึงสรุปได้ว่าประสบการณ์นั้นมีความสัมพันธ์ในระดับอ่อนไปจนถึงปานกลางกับผลการปฏิบัติงาน

ดังนั้นจึงจะเป็นได้ว่าตัวแปรทั้งหมดดังกล่าวทั้งความสามารถทางการรู้คิด ความรู้ และประสบการณ์สามารถส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานได้เช่นเดียวกัน ซึ่งตัวแปรดังกล่าวนี้เป็นตัวแปรที่มีความเป็นปัจเจกบุคคล (Individual) คือขึ้นอยู่กับคุณลักษณะส่วนบุคคลนั่นเอง ซึ่งความสามารถทางการรู้คิดกับความรู้นั้นมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในระดับสูงถึงปานกลางในขณะที่ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์กับผลการปฏิบัติงานกลับอยู่ในระดับที่น้อยแต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะในงานด้วย

2.5 ทฤษฎีการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal)

2.5.1 ความหมายและทฤษฎีของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

จากการค้นคว้าข้อมูลนั้นมีผู้ให้ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้มากมายซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมเอาไว้ส่วนหนึ่งและนำเสนอออกมาในรูปแบบตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.5

ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

เจ้าของนิยาม	ความหมาย
รศ.ดร. ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547, น.224)	กิจกรรมทางด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลอันเกี่ยวข้องกับกระบวนการที่องค์การจัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งในด้านของคุณลักษณะและผลงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้ว
มาทิสและแจ็กสัน (Mathis and Jackson, 2000 อ้างถึงใน ชูชัย สมितिโร. 2552 : 366)	พิจารณาเพื่อใช้ในการตัดสินใจจ้างงาน โดยนำผลการปฏิบัติงานมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ได้มีการกำหนดไว้ซึ่งต้องมีการสื่อสารให้พนักงานได้รับทราบถึงผลลัพธ์ของการพิจารณานั้น

ตารางที่ 2.5 (ต่อ)

ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

เจ้าของนิยาม	ความหมาย
อาลุมิनाและพูจา (Arunima and Pooja, 2016)	กระบวนการที่ถูกใช้โดยทั่วไปภายในองค์กรเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในองค์กร ซึ่งวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นจะแตกต่างกันไปในแต่ละองค์กรขึ้นอยู่กับความต้องการที่เป็นเอกภาพขององค์กรและงานที่เฉพาะเจาะจง ซึ่งกระบวนการในการวัดประเมินจะต้องมีการออกแบบพัฒนาให้มีความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นรับรู้ได้ถึงความยุติธรรมที่จะนำมาจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นเปลี่ยนพฤติกรรม
วีนา (Veena, 2015)	เป็นกระบวนการประเมินการทั้งในรูปแบบเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในเวลาที่เหมาะสมและเฉพาะเจาะจง อีกทั้งยังเป็นการบันทึกคุณลักษณะและพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานแต่ละคนว่ามีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะเข้าถึงเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้เพียงใด นอกจากนี้ยังรวมถึงกระบวนการในการสร้างแบบประเมิน การสัมภาษณ์ การติดตามผลและการให้ข้อมูลสะท้อนกลับในการปฏิบัติงานอีกด้วย
ไมเคิล (Michael, 2017)	กระบวนการที่สำคัญที่ทำให้พนักงานนั้นเกิดความเชื่อมโยงระหว่างการเรียนรู้ความยุติธรรมในการประเมินผลและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบการประเมินผล นอกจากนี้ยังมีผลต่อการรับรู้ความยุติธรรมในการให้ข้อมูลและการกระจายความยุติธรรมของพนักงานอีกด้วย

ตารางที่ 2.5 (ต่อ)

ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

เจ้าของนิยาม	ความหมาย
ทาเฮีย, มาซีเอและมาฮิน (Tahere, Marzieh and Mahin, 2017)	กระบวนการที่เป็นแบบแผนในองค์การโดยอิงจากวัตถุประสงค์ในงานและองค์ประกอบทางจิตเพื่อนำมาเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันกับผลการปฏิบัติงานที่คาดหวังไว้ ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นยังรวมไปถึงขั้นตอนอื่น ๆ เช่น การวัดผลการปฏิบัติงาน, การกำหนดวัตถุประสงค์และการให้รางวัลค่าตอบแทน

หมายเหตุ : โดยผู้วิจัย

จากคำนิยามทั้งหมดข้างต้นผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นหมายถึง กระบวนการที่องค์การจัดตั้งขึ้นอันเป็นกิจกรรมทางด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงานในองค์การโดยนำไปใช้ในการพิจารณาผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน โดยมีเกณฑ์ในการวัดที่มีมาตรฐานชัดเจนเพื่อนำมาใช้ในการเปรียบเทียบและเพื่อก่อให้เกิดความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2.5.2 ความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

จากการค้นคว้าข้อมูลนั้นได้มีนักวิชาการแบ่งรูปแบบของการประเมินผลการปฏิบัติงานเอาไว้ ซึ่งจำเนียร จวงตระกูล (2531, น. 17-19) ได้กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นมีความสำคัญมากทั้งกับบุคลากรในองค์การ ผู้บริหารและต่อองค์การเองซึ่งทั้งนี้ได้มีการแบ่งรูปแบบของการประเมินผลการปฏิบัติงานออกเป็น 3 ประเภท ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปรูปแบบดังกล่าวออกมาได้ดังนี้ รูปแบบแรก คือ ความสำคัญต่อบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเนื่องจากการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นทำให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานนั้นได้ทราบว่าตนเองมีผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การหรือไม่หรือมีข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไขอะไรบ้างหากมีผลงานที่ไม่ถึงเกณฑ์ตามที่มาตรฐานกำหนดก็อาจจะต้องพัฒนาและแก้ไขให้ดีขึ้นและรูปแบบต่อมาคือความสำคัญต่อผู้บริหารเพราะการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการที่จะนำมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายขององค์การว่าเป็นไปตามที่องค์การได้ตั้งเป้าหมายไว้หรือไม่ ซึ่งผู้บริหารจะนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการบังคับบัญชาได้อีกด้วยและรูปแบบสุดท้ายคือ ความสำคัญต่อองค์การเพราะการ

ประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นในทุก ๆ ระดับ ทุก ๆ ตำแหน่งนั้นเมื่อได้ข้อมูลจากการประเมินมาแล้วผู้บริหารระดับสูงสามารถนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ในการตัดสินใจเพื่อปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของพนักงานหรือนำมาใช้ในการประเมินเพื่อให้รางวัลจากผลการปฏิบัติงานที่ดีได้ จากรูปแบบดังกล่าวทั้งหมดนี้ผู้วิจัยจึงสามารถกล่าวได้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นเป็นขั้นตอนสำคัญที่จะทำให้องค์การนั้นได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และผลสะท้อนกลับที่จะส่งผลในด้านดีต่อการพัฒนาองค์การในทุกระดับเลยก็ว่าได้

2.5.3 วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

จากข้อมูลที่ได้ศึกษาค้นคว้ามานั้นผู้วิจัยได้พบว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้วัตถุประสงค์แต่ละแบบก็จะขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละหน่วยงานและนโยบายเชิงกลยุทธ์ของหน่วยงานนั้น ทั้งนี้ รศ.ดร. ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (รศ.ดร. ปรียาพร, 2547, น. 225) ได้กล่าวไว้ว่า โดยทั่วไปนั้นวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานมีหลายประการ ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปออกมาได้ ดังต่อไปนี้ คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นมักจะถูกนำมาใช้ในการประกอบการพิจารณาความดีความชอบของพนักงานและการให้รางวัลที่เหมาะสมแก่ผู้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีอันจะนำมาซึ่งการพิจารณาถึงความเหมาะสมในการจ่ายค่าตอบแทนหรือค่าจ้างแก่พนักงานแต่ละคนและการประเมินผลการปฏิบัติงานก็สามารถนำมาใช้ในการพิจารณาเพื่อการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งจากคุณภาพของผลการทำงานและนำมาใช้ในการพิจารณาเพื่อการพัฒนาคุณภาพของการดำเนินงานในองค์การ อีกทั้งการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นยังสามารถนำมาใช้ในการศึกษาเพื่อนำมาพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในผลการปฏิบัติงานและที่สำคัญการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นยังถูกนำมาพิจารณาในฝ่ายนิเทศงานเพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรและนำข้อมูลเหล่านั้นมาพัฒนาวิธีการในการทำงานนอกจากนี้ยังสามารถนำมาใช้ในการพิจารณาเพื่อสรรหาและคัดเลือกบุคลากรได้อีกด้วย

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการอีกท่านก็คือ จำเนียร จวงตระกูล (2531, น. 22) ก็ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานเอาไว้เช่นกันว่า วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นมี 3 ประการ ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปออกมาได้ดังต่อไปนี้ คือ เพื่อนำมาใช้ในการพิจารณาเพื่อจ่ายค่าตอบแทน เช่น การปรับเพิ่มเงินเดือนประจำปี การจ่ายโบนัส เป็นต้น นอกจากนี้ยังสามารถนำมาใช้ในการจูงใจหรือกระตุ้นพนักงานให้เกิดความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างผลการทำงานที่ดีขึ้นซึ่งสามารถทำได้หลายวิธี เช่น การสื่อสารให้พนักงานทราบผลการปฏิบัติงานถึงข้อดีหรือข้อด้อยในการทำงานและวิธีการในการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นและสุดท้ายคือเพื่อนำมาใช้ในการ

พิจารณาความสามารถหรือศักยภาพพนักงานและนำข้อมูลเหล่านั้นมาพิจารณาถึงความต้องการในการฝึกอบรมและพัฒนา

ดังนั้นจากข้อมูลทั้งหมดข้างต้นผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นก็เพื่อเป็นการนำข้อมูลจากการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นมาใช้ในการพิจารณาเพื่อจ่ายค่าตอบแทน การให้รางวัลต่าง ๆ หรือการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้แก่พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานได้ตรงตามมาตรฐานที่องค์การตั้งเป้าไว้ นอกจากนี้ข้อมูลดังกล่าวยังนำมาใช้ในการพิจารณาความต้องการในการฝึกอบรมแก่พนักงานอีกด้วย

2.5.4 หลักการในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยได้พบว่าหลักการในการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น ดีพอยและคณะ (Dipboye, Smith, and Howell, 1994: Schmitt and Kilmoski, 1991 อ้างถึงใน ชูชัย สมิติไกร. 2552 : 369) ได้กล่าวไว้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดีจะต้องประกอบไปด้วยหลักการสำคัญ 5 ประการ ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปออกมาได้ดังนี้ คือ อันดับแรกนั้น หลักการในการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีความเชื่อมั่น (Reliability) นั่นก็คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานควรมีความคงเส้นคงวา คือ ผู้ประเมินนั้นควรใช้มาตรฐานเดียวกันในการนำมาประเมินพนักงานในตำแหน่งเดียวกันหรือหากมีผู้ประเมินหลายคนก็ควรได้ผลการประเมินที่สอดคล้องกันไม่แตกต่างกันมากนัก ต่อมาคือการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นควรมีความเที่ยงตรง (Validity) นั่นคือ ต้องมีความเกี่ยวข้องกับงาน คือ เกณฑ์มาตรฐานที่ใช้ในการวัดต้องสัมพันธ์โดยตรงกับงาน ทั้งนี้งานแต่ละประเภทอาจจะมีเกณฑ์ที่ใช้ในการวัดผลที่แตกต่างกัน อีกทั้งการประเมินผลนั้นจะต้องมีความสามารถในการจำแนก (Discriminative) ซึ่งก็คือ การประเมินผลจะต้องสามารถแยกแยะผู้ปฏิบัติงานที่ดีกับผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ดีออกจากกันได้เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างระหว่างผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลอย่างชัดเจน นอกจากนี้การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีความยุติธรรม (Fair) คือ ความเหมาะสมของกระบวนการที่นำมาประเมินนั้นจะต้องปราศจากอคติที่มาจากปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานจากตัวผู้ประเมินโดยตรงและประการสุดท้ายคือ การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นจะต้องสามารถนำมาปฏิบัติได้จริง (Practically) คือ กระบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นสามารถเกิดขึ้นได้จริง เก็บรวบรวมข้อมูลได้จริง ไม่ใช่ทรัพยากร เช่น งบประมาณ บุคลากรหรือเวลาในการประเมินผลมากเกินไป

ดังนั้นแล้วหากยึดหลักการทั้งหมดดังที่ผู้วิจัยได้สรุปมาข้างต้น การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นก็จะได้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องและเป็นที่ยอมรับจากทั้งตัวผู้ประเมินผลและผู้ถูกประเมินเพราะ

การรับรู้ความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานก็จะเกิดขึ้นอันจะส่งผลดีต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวมขององค์กรได้ไปในอีกทาง

2.5.5 ประเภทของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ในการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นผู้ประเมินควรมีการเน้นย้ำไปที่คุณลักษณะที่เฉพาะเจาะจงอันเป็นคุณลักษณะที่เหมาะสมกับงานนั้น ซึ่งการประเมินผลนั้นก็ควรมีหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานในอันที่จะนำมาใช้ในการประเมิน ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ตามที่ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547) ได้ทำการจำแนกไว้ ซึ่งผู้วิจัยสรุปออกมาได้ว่า ประเภทของการประเมินผลนั้นประกอบไปด้วยการประเมินคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal trait evaluation) คือ การประเมินคุณลักษณะส่วนบุคคลของตัวพนักงานแต่ละคน เช่น คุณลักษณะที่มีผลต่อความผูกพันในเป้าหมาย คุณลักษณะของการเป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่ม เป็นต้นและอีกประเภทคือการประเมินผลงานที่ปฏิบัติไปแล้ว (Contribution) ซึ่งก็คือ การประเมินผลทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณของปริมาณงานที่ตัวบุคคลนั้นได้เคยปฏิบัติไปแล้วด้วยการใช้เทคนิควิธีการต่าง ๆ เช่น การวิเคราะห์หน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งโดยผู้ประเมินหลายคน เป็นต้น จากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่าประเภทของการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นมี 2 ประเภท แต่ทั้ง 2 ประเภทนั้นก็มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องซึ่งกันและกันเพราะคุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรนั้นสามารถส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลที่จะถูกประเมินออกมาทั้งในรูปแบบเชิงคุณภาพและปริมาณได้เช่นเดียวกัน

2.5.6 กระบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ในด้านของกระบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น รศ.ดร. ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547, น. 227) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ในกระบวนการของการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นเป็นกระบวนการที่จะเกิดขึ้นหลังจากได้มีการสรรหาคัดเลือกบุคลากรและได้บุคลากรนั้นมาปฏิบัติงานในองค์กรมาจนระยะหนึ่งแล้ว เช่น ระยะเวลา 3 - 6 เดือน การประเมินผลก็เป็นไปเพื่อพิจารณาถึงผลงานที่ปรากฏขึ้นของพนักงานในองค์กรแต่ละคน ทั้งนี้ขั้นตอนในการประเมินผลการปฏิบัติงานผู้วิจัยสามารถจำแนกออกมาได้เป็นข้อ ๆ ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดการประเมินผลการปฏิบัติงานว่าจะประเมินเมื่อใด ประเมินถี่แค่ไหน ใครจะเป็นผู้ทำการประเมินผล การกำหนดเกณฑ์ที่จะใช้ในการประเมินรวมไปถึงเครื่องมือที่จะนำมาใช้ในการประเมิน
2. ในการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นควรมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน ซึ่งโดยทั่วไปนั้นวัตถุประสงค์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสรุปได้ว่าเพื่อนำมาใช้ในการพิจารณาบรรจุบุคลากร

เข้าทำงานในองค์กร การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งบุคลากร การปรับปรุงคุณภาพในการทำงาน นำมาประกอบการพิจารณาความดีความชอบประจำปี ใช้ในการพิจารณาในการกำหนดเงินเดือนและตำแหน่ง ใช้ในการพิจารณาในการปรับปรุงผลงานตนเองของบุคลากรและเพื่อนำมาพิจารณาในการให้สวัสดิการแก่พนักงาน เป็นต้น

3. ในการประเมินผลการปฏิบัติงานควรมีการกำหนดรูปแบบและลักษณะงานที่จะประเมินอันประกอบไปด้วยรูปแบบที่มีหลากหลายมิติ ซึ่งสามารถแบ่งออกมาได้เป็นมิติต่าง ๆ อันจะประกอบไปด้วย คุณภาพงาน สมรรถนะในการปฏิบัติงาน ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบในงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความร่วมมือและประสานงาน การปรับตัว ความมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นผู้นำ เป็นต้น

4. การกำหนดตัวผู้ประเมินและการอบรมผู้ประเมิน ซึ่งผู้ประเมินนั้นก็ควรที่จะเป็นหัวหน้างานผู้ใกล้ชิดกับผู้ถูกประเมิน อีกทั้งผู้ประเมินนั้นควรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายจุดประสงค์ของการประเมินรวมทั้งหลักการและวิธีการในการใช้แบบฟอร์มการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วย

5. การกำหนดวิธีการในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งก็มีหลายรูปแบบและวิธีการ แต่ละรูปแบบก็จะแตกต่างกันไปตามจุดมุ่งหมาย เช่น ประเมินคุณลักษณะบุคลากร ประเมินความก้าวหน้าในงาน ประเมินมาตรฐานของงาน เป็นต้น

6. การให้ผู้ประเมินนั้นทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตัวเลขที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและนำข้อมูลที่เก็บได้ดังกล่าวมาทำการวิเคราะห์เพื่อการนำมาประเมินพิจารณาผู้ถูกประเมิน

7. ในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลนั้นควรเป็นไปอย่างรอบคอบ โดยเฉพาะผู้บริหาร ผู้นิเทศงาน ซึ่งจะมีผลต่อการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จากการประเมินนั้นไม่ใช่ข้อมูลที่ธรรมดา บางครั้งเป็นความลับที่ไม่สามารถที่จะเปิดเผยได้หากข้อมูลนั้นเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในการเลื่อนขั้นต่าง ๆ

นอกจากนี้ วีณา (2015) ก็ได้นำเสนอกระบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติงานเอาไว้เช่นเดียวกัน ซึ่งสามารถสรุปออกมาได้ดังต่อไปนี้ คือ ขั้นแรกนั้นควรมีการกำหนดมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยอิงจากการวิเคราะห์งาน ขั้นที่สองควรมีการสื่อสารมาตรฐานของการปฏิบัติงานให้ทราบโดยทั่วกันและต่อมาคือควรมีการดำเนินขั้นตอนการวัดผลการปฏิบัติงานอันจะนำมาซึ่งการนำผลการปฏิบัติงาน ณ ปัจจุบันมาเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานมาตรฐานการ จัดลำดับให้คะแนนผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนซึ่งทั้งนี้ควรมีการสื่อสารผลการประเมินผล

การปฏิบัติงานไปให้พนักงานได้รับทราบและสุดท้ายคือการนำผลการประเมินมาใช้ในการตัดสินใจ และกระบวนการในการพัฒนา

2.5.7 รูปแบบทางการประเมินผลการปฏิบัติงาน

รูปแบบทางการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ใช้กันอยู่ทั่วไปในองค์กรนั้นมีอยู่หลากหลายรูปแบบ ซึ่งแต่ละเทคนิคนั้นล้วนมีทั้งจุดอ่อนและจุดแข็งแตกต่างกันไป ไม่มีเทคนิคใดเพียงเทคนิคเดียวที่จะประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ในการนำมาใช้ในทุก ๆ ครั้ง ซึ่งเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ในการประเมินนั้นขึ้นอยู่กับ 3 ปัจจัยหลักซึ่ง วินา (2015) ได้นำเสนอเอาไว้ดังต่อไปนี้

1. เกณฑ์ทางด้านอัตราประโยชน์ (Utilization criteria) ควรจะมีการตั้งคำถามว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นทำไปเพื่ออะไร ซึ่งคำตอบที่ได้นั้นอาจจะเป็นไปเพื่อการตัดสินใจในการเลื่อนตำแหน่ง การให้ข้อมูลสะท้อนกลับเพื่อให้พนักงานนำไปปรับปรุงหรือเพื่อการสรรหาและคัดเลือก

2. เกณฑ์ในเชิงคุณภาพ (Qualitative criteria) ควรจะมีการพิจารณาถึงข้อจำกัดขององค์กรในการนำเครื่องมือที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการประเมินซึ่งรวมถึงข้อมูลที่ได้ การดำเนินการประเมินและศักยภาพในการแปลผล เป็นต้น

3. เกณฑ์ในเชิงปริมาณ (Quantitative criteria) มาตรฐานทางจิตวิทยาที่นำมาใช้ในการประเมินจะต้องมีความน่าเชื่อถือ มีการจำแนกที่ถูกต้อง เทคนิคที่ใช้ควรมีความเป็นวัตถุวิสัยมากกว่าอัตวิสัย วัตถุวิสัย คือ ความสามารถของเครื่องมือที่มีความจำแนกได้อย่างเป็นกลาง เชื่อถือได้ และมีความเที่ยงตรง

จากเกณฑ์ทั้งหมดดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงสามารถกล่าวได้ว่าหากรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในองค์กรสามารถบรรลุเกณฑ์ทั้งหมดทั้ง 3 ประเภทได้แล้วนั้นการประเมินผลการปฏิบัติงานก็必将มีความยุติธรรม เชื่อถือได้ และสามารถสะท้อนให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานที่แท้จริงอันจะส่งผลถึงคุณภาพในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรได้อีกด้วย

2.5.8 เทคนิคในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

จากการค้นคว้าข้อมูลในส่วนของการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นมีเทคนิคการประเมินผลที่หลากหลายสามารถทำได้หลายวิธี ซึ่ง รศ.ดร. ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547) ได้จำแนกเทคนิคการประเมินผลการปฏิบัติงานเอาไว้ดังต่อไปนี้

1. การให้คะแนนโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) เป็นวิธีการประเมินที่นิยมใช้กันมากด้วยการใช้แบบสอบถามคุณลักษณะต่าง ๆ คะแนนจะเป็นมาตรฐานโดยเริ่มจากคะแนนต่ำสุดไปสูงสุดหรืออาจจะคะแนนสูงสุดไปต่ำสุดก็ได้โดยในแต่ละช่องจะมีค่าให้เลือกว่าคุณลักษณะของเราอยู่ในช่องใด

2. วิธีการจัดลำดับ (Ranking Plan) เป็นวิธีการประเมินเพื่อใช้ในการวัดถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลโดยการจัดอันดับความสำคัญของคุณสมบัติระหว่างบุคคลว่าอยู่ในอันดับใดเมื่อนำมาเปรียบเทียบกันแล้ว

3. การจัดเข้าโค้งปกติ (Force distribution) วิธีการนี้เป็นการป้องกันอคติที่อาจจะเกิดขึ้นจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้ประเมินจะต้องกระจายคุณสมบัติของผู้ถูกประเมินออกมาให้เป็นรูปโค้งปกติ จุดอ่อนของวิธีการนี้คือ จะต้องมียุทธศาสตร์จำนวนมากและบุคลากรแต่ละคนก็จะมีคุณลักษณะที่แตกต่างกัน การกระจายคุณสมบัติจึงมักจะอยู่บนรูปของโค้งเบ้มากกว่าโค้งปกติ นอกจากนี้บุคลากรที่ทำงานประเภทเดียวกันในหน่วยงานก็มักจะมีจำนวนน้อยอีกด้วย

4. การตรวจสอบรายการ (Checklist) วิธีการประเมินรูปแบบนี้จะประกอบไปด้วยข้อความที่อธิบายคุณลักษณะของผู้ทำงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งผู้ประเมินนั้นก็จะเลือกข้อความที่มีความใกล้เคียงกับคุณลักษณะของผู้ทำงานแต่ละคนแล้วนำผลคะแนนมาประเมิน การเขียนข้อความในการประเมินจึงควรมีความชัดเจน อีกทั้งผู้ที่เขียนข้อความนั้นก็ต้องมีความเชี่ยวชาญหรือคุ้นเคยกับงานเป็นอย่างดี

5. การบันทึกเหตุการณ์ (Critical Incidents Behavior) คือ การใช้สมุดในการบันทึกเหตุการณ์ประจำวันโดยที่ผู้ประเมินจะทำการบันทึกว่าในแต่ละวันนั้นผู้ทำงานมีผลการทำงานอย่างไร มีจุดบกพร่องอะไรบ้าง ซึ่งในการบันทึกเหตุการณ์จะมีการจำแนกคุณลักษณะที่เฉพาะแต่ละประเภทออกอย่างชัดเจน เช่น มีความรับผิดชอบในงาน ความตรงต่อเวลา วิธีการนี้จะช่วยผู้ประเมินในเรื่องของความจำ แต่วิธีการนี้นั้นไม่ใช่วิธีการประเมินโดยตรง

6. การสัมภาษณ์ (Field Interview) คล้ายการสัมภาษณ์แต่ผู้ที่ทำการสัมภาษณ์นั้นอาจจะไม่ใช่หัวหน้างานโดยตรงของผู้ถูกสัมภาษณ์แต่ผู้สัมภาษณ์อาจเป็นเจ้าหน้าที่จากฝ่ายบุคคลซึ่งอาจจะส่งต่อการสัมภาษณ์ไปให้พนักงานอีกทีหนึ่ง

7. การเขียนรายงาน (Free Form Essay) วิธีการประเมินนี้เป็นการเขียนข้อความที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงานแต่ละคนโดยไม่มีแบบแผนอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ ซึ่งวิธีการ

ประเมินนี้จะต้องใช้การพิจารณาอย่างละเอียด ซึ่งผู้ประเมินนั้นจะต้องมีความละเอียด ช่างสังเกตและต้องเข้าใจถึงลักษณะของงานที่พนักงานนั้นทำอยู่

8. การประเมินผลแบบกลุ่ม (Group Appraisal) การประเมินรูปแบบนี้จะใช้วิธีการปรึกษาหารือกันซึ่งหัวหน้างานนั้นจะเกี่ยวข้องโดยตรงในการที่จะอธิบายถึงลักษณะงานและหน้าที่โดยตรงของงานที่พนักงานทำแล้วกลุ่มก็จะนำมาอภิปรายแสดงความคิดเห็นถึงวิธีการในการประเมินนั้นแล้วจึงพิจารณาถึงความสามารถในการปฏิบัติงานนั้น เป็นการวิเคราะห์จากหลายฝ่ายเพื่อป้องกันอคติ

9. การประเมินผลตามผลงาน (Appraisal By Result) เป็นวิธีการประเมินโดยเอาผลการทำงานมาเป็นเกณฑ์ในการนำมาพิจารณาร่วมกันระหว่างหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน เพราะทั้งสองฝ่ายจะมีความรับผิดชอบร่วมกันในการกำหนดจุดมุ่งหมายหรือข้อตกลงในการทำงาน มีการกำหนดเกณฑ์ในการประเมินผลงานขึ้นซึ่งการประเมินนั้นจะเป็นการประเมินร่วมกันระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง ซึ่งทั้งนี้หัวหน้างานก็จะคอยชี้แนะการทำงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าเทคนิคการประเมินผลการทำงานนั้นมีหลายรูปแบบซึ่งก็ขึ้นอยู่กับองค์การว่าองค์การให้ความสำคัญกับมิติในงานใดและจะนำเทคนิคใดมาใช้ ซึ่งหากองค์การเห็นว่าเทคนิคใดมีความเหมาะสมกับกับประเมินผลการทำงานในงานประเภทใดก็ควรจะนำเทคนิคนั้นมาใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

ทั้งนี้ในส่วนของทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานนั้นทั้งทฤษฎีผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) และทฤษฎีการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) เป็นส่วนสำคัญของงานวิจัยชิ้นนี้เพราะผลการปฏิบัติงาน 3 มิติ คือ ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัว (Adaptive Performance) เป็นตัวแปรที่จะนำมาใช้วัดถึงความสัมพันธ์กับตัวแปรต้นในส่วนของเป้าหมายกลยุทธ์ ซึ่งผลการปฏิบัติงานทั้ง 3 มิตินั้นเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยทั่วไปในองค์การเพราะเป็นพฤติกรรมที่สะท้อนความสำคัญของเป้าหมายหรือความต้องการขององค์การ ทั้งนี้ผลการปฏิบัติงานจะเกี่ยวข้องกับการประเมินผลในแง่ที่ว่าผลการปฏิบัติงานนั้นสามารถวัดได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อดูว่าเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้มีความสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด ซึ่งทั้งนี้ในงานวิจัยชิ้นนี้เครื่องมือที่จะนำมาใช้วัด คือ การให้คะแนนโดยการให้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) เป็นการให้คะแนนมาตรฐานจากคะแนนสูงสุดไปยังคะแนนต่ำสุดตามการรับรู้ของกลุ่มประชากรในงานวิจัยอันเป็นรูปแบบหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานนั่นเอง

2.6. ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถตนเอง (self-efficacy)

ในทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถตนเองนั้น อัลเบิร์ต แบนดูรา (1981) ได้กล่าวไว้ว่าการรับรู้ความสามารถตนเองของบุคคลนั้นจะเป็นบุคลิกภาพที่พัฒนามาจากประสบการณ์ที่ได้จากการสังเกตเงื่อนไขของผลกรรมที่ได้ของตนเองและตัวแบบ ซึ่งจะผ่านกระบวนการคิดแล้วจึงออกมาเป็นพฤติกรรมที่เลียนแบบจากตัวแบบซึ่ง ทั้งนี้ตัวแบบอาจเป็นบุคคลรอบข้าง เช่น พ่อแม่ เพื่อน ครู หรืออาจมาจากประสบการณ์ทางด้านอื่น ๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือหรือวิทยุ

จากการศึกษาและค้นคว้าได้มีผู้ให้นิยามและความหมายของการรับรู้ความสามารถตนเองเอาไว้มากมายซึ่งผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมแล้วนำเสนอออกมาได้ตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.6

ความหมายของการรับรู้ความสามารถตนเอง

เจ้าของนิยาม	ความหมาย
สุวรรณา ม่วงงาม (2550)	ความเชื่อในตัวเองบุคคลในความสามารถตนเองว่าตนเองนั้นมีความสามารถที่จะดำเนินการให้ประสบความสำเร็จในกิจการตามเป้าหมายที่คาดหวังเอาไว้
กรองกาญจน์ ด่านรัตน์ (2557)	การที่ตัวบุคคลนั้นรับรู้ว่าคุณมีความสามารถที่จะจัดการกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุได้มากหรือน้อยเพียงใด ซึ่งการรับรู้ต่อความสามารถของตนเองนั้นจะเป็นสิ่งที่บุคคลนำมาใช้ในการตัดสินใจในการกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ อีกทั้งยังส่งผลต่อความพยายามที่จะทำให้เป้าหมายนั้นบรรลุความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าไว้
รพีพรรณ สมจิตร์นิก (2557)	ความคิดที่เชื่อมั่นว่าตนเองมีศักยภาพเพียงพอต่อการจัดการในสถานการณ์ที่ต้องเผชิญให้บรรลุความสำเร็จตามที่คาดหวัง ซึ่งความคิดดังกล่าวมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมเพื่อให้ได้รับความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้

ตารางที่ 2.6 (ต่อ)

ความหมายของการรับรู้ความสามารถตนเอง

เจ้าของนิยาม	ความหมาย
แบนดูรา (Bandura, 1986)	เป็นการที่ตัวบุคคลนั้นมีการตัดสินใจที่เกี่ยวกับความสามารถตนเองในการที่จะจัดการหรือดำเนินการให้เกิดพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตนเองได้ตั้งเอาไว้
ลิซ่าและโจแอน (Liza and Jo-ann, 2017)	ความเชื่อส่วนบุคคลในความสามารถของตนเองในการที่จะประสบความสำเร็จในการแสดงพฤติกรรม ซึ่งบุคคลนั้นจะเน้นย้ำไปที่จุดแข็งที่มีอยู่ในความสามารถตนเองในอันที่จะบรรลุผลสำเร็จ
สก๊อต, ชารีและดอนน่า (Scott, Shari and Donna, 2017)	ความเชื่อในตัวบุคคลเกี่ยวกับความสามารถที่จะบรรลุผลสำเร็จ การรับรู้ความสามารถนั้นเป็นตัวแปรสำคัญในอันที่บุคคลนั้นจะมีความผูกพันต่อเป้าหมายมากน้อยเพียงใดเพราะจะเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลที่เกี่ยวกับความสำเร็จหรือความล้มเหลวของพฤติกรรมในอนาคต

หมายเหตุ : โดยผู้วิจัย

จากคำนิยามทั้งหมดนั้นผู้วิจัยจึงขอสรุปว่า การรับรู้ความสามารถตนเองนั้น คือความเชื่อของตัวบุคคลที่เกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถตนเอง ซึ่งความเชื่อนี้มีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมและความสำเร็จในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อเป้าหมายในการที่จะบรรลุผลสำเร็จ

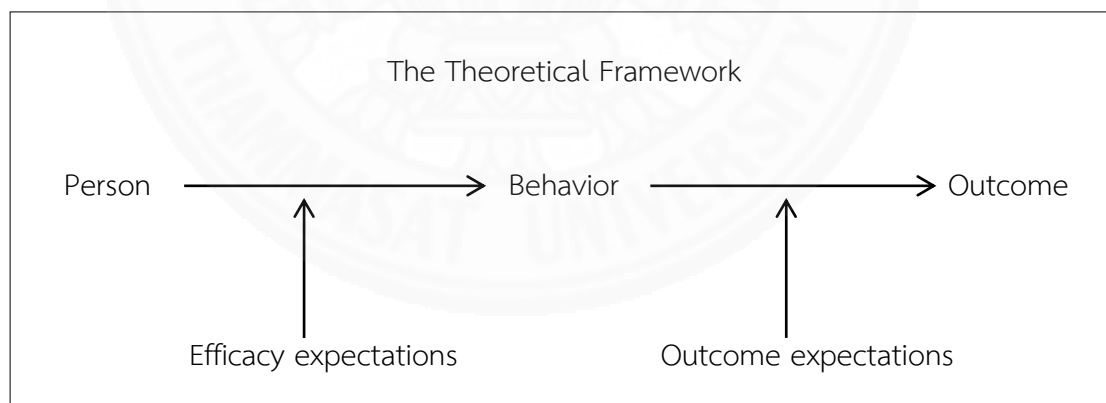
จากการค้นคว้าทฤษฎีที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยพบว่าตามทฤษฎีการรับรู้ความสามารถตนเองนั้น Bandura เชื่อว่าการรับรู้ความสามารถตนเองนั้นส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคล กล่าวคือ บุคคล 2 คน ซึ่งโดยรวมแล้วความสามารถอาจจะไม่ได้แตกต่างกันมากนักแต่คุณภาพของพฤติกรรมนั้นจะแตกต่างกันหากบุคคล 2 คนนี้มีการรับรู้ความสามารถตนเองแตกต่างกันและเช่นเดียวกันในสถานการณ์ที่แตกต่างกันบุคคลก็อาจจะแสดงพฤติกรรมออกมาไม่เหมือนกันด้วย ซึ่งตามทฤษฎีนั้นความสามารถของบุคคลนั้นเป็นสิ่งที่ไม่ตายตัวหากแต่ยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนไปได้ตามสถานการณ์ ดังนั้นพฤติกรรมของ

บุคคลจึงขึ้นอยู่กับ 3 ปัจจัย 1. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factor = p) 2. ปัจจัยเชิงพฤติกรรม (Behavior condition = B) และ3. ปัจจัยเชิงสภาพแวดล้อม (Environment condition = E)

2.6.1 การรับรู้ความสามารถตนเอง (self- efficacy) และความคาดหวังในผลลัพธ์ (Outcome expectations)

การรับรู้ความสามารถตนเอง (self - efficacy) คือ การที่บุคคลนั้นมีการตัดสินใจความสามารถของตนเองว่าอยู่ในระดับใด เป็นความเชื่อส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับความสามารถของตนเอง ในการที่จะกระทำให้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะที่ความคาดหวังในผลลัพธ์ (Outcome expectations) เป็นความเชื่อของบุคคลในการที่จะประเมินพฤติกรรมที่ตนเองปฏิบัติอันจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ตนเองได้คาดหวังเอาไว้เป็นความคาดหวังจากพฤติกรรมที่ตนเองได้กระทำลงไป

ทั้งนี้จากทฤษฎีการรับรู้ความสามารถตนเองและความคาดหวังในผลลัพธ์นั้นเป็นสิ่งที่ไม่สามารถแยกออกจากกันได้เพราะบุคคลนั้นจะมองถึงผลลัพธ์ในการกระทำว่าเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความเหมาะสมในพฤติกรรมที่ได้แสดงลงไปและยังช่วยในการตัดสินใจว่าจะกระทำพฤติกรรมนั้นต่อไปอีกหรือไม่ การรับรู้ความสามารถตนเอง คือ การที่บุคคลมีการตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถตนเองว่าสามารถทำงานหรือพฤติกรรมได้ดีในระดับใด ส่วนความคาดหวังในผลลัพธ์นั้นจะเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นการตัดสินใจว่าผลลัพธ์ใดจะเกิดขึ้นหากแสดงพฤติกรรมนั้น ซึ่งความสัมพันธ์ของทั้งสองตัวแปรนั้นเป็นไปตามภาพ



ภาพที่ 2.3 แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถตนเองและความคาดหวังในผลลัพธ์ จาก Strecher, et.al. (1986). The role of self-efficacy in achieving health behavior change. Journal of health Education and Behavior, 13: 73-91

จากการค้นคว้าผู้วิจัยได้พบว่า แบนดูรา (1978) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถตนเอง และความคาดหวังในผลลัพธ์มีความสัมพันธ์กันมากอันจะมีผลต่อการตัดสินใจในการแสดงพฤติกรรม นั้น ๆ ในตัวบุคคล กล่าวคือ ผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถตนเองสูงจะมีความคาดหวังในผลลัพธ์ที่สูงซึ่งจะมีผลต่อความสำเร็จในตัวบุคคลในขณะที่บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถตนเองที่ต่ำจะไม่มั่นใจต่อพฤติกรรมของตนเองซึ่งจะทำให้ส่งผลต่อการกระทำที่หลีกเลี่ยงปัญหานั้น ๆ ซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าวจะเป็นไปดังภาพ

		ความคาดหวังในผลลัพธ์ (Outcome Expectation)	
		สูง	ต่ำ
การรับรู้ความสามารถตนเอง (Self - Efficacy)	สูง	มีแนวโน้มที่จะทำแน่นอน	มีแนวโน้มที่จะไม่ทำ
	ต่ำ	มีแนวโน้มที่จะไม่ทำ	มีแนวโน้มที่จะไม่ทำแน่นอน

ภาพที่ 2.4 แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถตนเองและความคาดหวังในผลลัพธ์ (น. 22) โดย Albert Bandura, 1977, อ้างถึงใน รพีพรรณ สมจิตรนิก, 2557

ทั้งนี้ในส่วนของการรับรู้ความสามารถตนเองนั้นตามที่แบนดูรา (1986) ได้กล่าวไปแล้วนั้นก็คือ ความเชื่อที่เกี่ยวกับความสามารถของตนเองในการที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง พิจารณาจากความคิด ความรู้สึก แรงจูงใจต่าง ๆ อันจะมีผลต่อความสำเร็จและความเป็นอยู่ที่ดี บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถตนเองที่สูงแม้เผชิญกับงานที่ยากบุคคลนั้นก็มีความพยายามถึงแม้จะพบกับความล้มเหลวก็จะพยายามมองละความล้มเหลวแล้วมองไปที่ความพยายามที่ไม่เพียงพอซึ่งตรงกันข้ามกับคนที่มีการรับรู้ความสามารถตนเองต่ำจะมองว่างานที่ยากนั้นเป็นภัยคุกคามและจะไม่มี ความพยายามในงานหรือหลีกเลี่ยงงานนั้น

ซึ่งในส่วนของการพัฒนาการรับรู้ความสามารถตนเองนั้น Bandura ได้เสนอไว้ 4 วิธีการ (Bandura, 1997 อ้างถึงใน สิริอร, 2553) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสรุปออกมาเป็นข้อ ๆ ดังต่อไปนี้

1. ความสำเร็จจากการปฏิบัติงาน (Performance accomplishment) การประสบความสำเร็จ คือ ประสบการณ์ที่ทำให้ตัวบุคคลนั้นมีความคาดหวังในความสามารถว่าตนเองนั้นมีความสามารถที่จะทำได้สูงแต่หากประสบความล้มเหลวบ่อยครั้งบุคคลก็จะมี ความคาดหวังใน

ความสามารถของตนเองว่าจะทำได้ต่ำ ประสบการณ์แห่งความสำเร็จนั้นจะมีการสั่งสมมาตั้งแต่วัยเยาว์ ซึ่งหากประสบกับความสำเร็จบ่อยครั้งบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถตนเองต่ำก็อาจจะปรับเปลี่ยนมาที่มีการรับรู้ความสามารถตนเองว่าสูงได้ อันเป็นการเปลี่ยนความคาดหวังและรับรู้ความสำเร็จนั้นมาจากการลงแรงของตนเอง

2. การสังเกตประสบการณ์ความสำเร็จและเงื่อนไขผลกรรมของผู้อื่น (Vicarious Experience) ทั้งนี้การได้สังเกตบุคคลอื่นที่มีความสามารถและประสบความสำเร็จได้ก็จะทำให้บุคคลเกิดการรับรู้ว่าคุณเองก็สามารถประสบความสำเร็จได้เช่นเดียวกันและเช่นเดียวกันหากตัวแบบที่มีความสามารถเท่าตนเองที่ตนเองสังเกตเห็นประสบความสำเร็จแล้วก็อาจมีผลทำให้การประเมินความสามารถและการลงแรงของตนเองลดลงได้ ตัวแบบจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะทำให้เกิดความคาดหวังในตัวบุคคลสามารถกระตุ้นให้บุคคลเกิดความคาดหวังในความสามารถตนเองได้

3. การชักจูงด้วยภาษา (Verbal Persuasion) เป็นการใช้ภาษาต่อการพัฒนาพฤติกรรม เพราะภาษามีส่วนช่วยให้บุคคลเชื่อมั่นว่าตนเองนั้นมีความสามารถในอันที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จได้โดยการใช้คำพูดที่กระตุ้น รมเร้าหรือจูงใจแก่บุคคลก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความพยายามที่จะลงแรงกระทำจนสำเร็จได้ ซึ่ง Bandura ได้แนะนำว่าการใช้ภาษาชักจูงนั้นไม่ควรเกินเลยจากความเป็นจริงเพราะหากชักจูงแล้วเกิดความล้มเหลวก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดการรับรู้ในความสามารถของตนเองได้ต่ำลงและจะไปลดความน่าเชื่อถือของผู้ชักจูงอีกด้วย

4. การกระตุ้นทางอารมณ์ (Emotional arousal) บุคคลทั่วไปจะถูกรบเร้าทางอารมณ์ได้มากในสถานการณ์ที่ยากต่อการแก้ไข ยากต่อความสำเร็จแต่ง่ายต่อการสูญเสีย ซึ่งบุคคลอาจจะนำเอาอารมณ์ในช่วงนี้มาประเมินหรือตัดสินความสามารถของตนเองได้ เช่น ในช่วงเวลาที่ใกล้กำหนดส่งงานว่าไม่สามารถแก้ไขปัญญาในงานได้อีกทั้งยังโดนกดดันจากหัวหน้างาน หากในช่วงนี้บุคคลรู้สึกซึมเศร้าก็จะทำให้บุคคลตัดสินว่าตนเองไม่สามารถแก้ไขปัญหานี้ได้แต่หากบุคคลรู้สึกฮึกเหิมก็จะทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในการแก้ไขปัญญา

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่าการพัฒนาการรับรู้ความสามารถตนเองนั้นจะต้องประกอบไปด้วย 4 ปัจจัยดังกล่าวข้างต้น กล่าวคือ บุคคลจะต้องมีการรับรู้ถึงความสำเร็จของตนเองว่าตนเองนั้นสามารถที่จะประสบความสำเร็จได้และมีความสามารถเพียงพอที่จะบรรลุความสำเร็จ จากความสำเร็จของตนเองในอดีตและการสังเกตจากตัวแบบที่มีความคล้ายคลึงตนเอง นอกจากนี้การชักจูงด้วยวาจาจากบุคคลรอบข้างก็สำคัญในการที่จะจูงใจกระตุ้นให้บุคคลมีความเชื่อมั่นในตนเอง ทั้งนี้บุคคลก็จะต้องมีความพร้อมทางอารมณ์ด้วยการรับรู้ความสามารถจึงจะถูกกระตุ้นในในสถานการณ์ที่เหมาะสมได้

2.6.2 อิทธิพลของการรับรู้ความสามารถตนเองต่อการเผชิญหน้ากับปัญหา

จากการศึกษาผู้วิจัยค้นพบว่า แบนดูร่า (1986) นั้นได้กล่าวเอาไว้ว่า การรับรู้ความสามารถในตนเองจะเป็นตัวกำหนดว่าบุคคลจะมีพฤติกรรมหรือกระบวนการคิดเพื่อการตอบสนองอย่างไรภายใต้สถานการณ์ที่ต้องใช้ความพยายามที่สูง ซึ่งการรับรู้ความสามารถในตนเองจะเป็นตัวการที่กำหนดปัจจัยต่อไปนี้

1. กระบวนการรู้การคิด (Cognitive Process) การรับรู้ความสามารถในตนเองนั้นจะส่งผลต่อกระบวนการคิดในตัวบุคคล ซึ่งบุคคลจะนำมาใช้ในการตีความหรือคาดการณ์สิ่งต่าง ๆ เพราะบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถในตนเองสูงจะมองว่าสถานการณ์นั้นเป็นโอกาสที่มาถึงตัวจะมองเห็นความสำเร็จอยู่ที่ปลายทาง ส่วนบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถตนเองต่ำจะมองเห็นแต่ความล้มเหลวที่ปลายทาง ซึ่งการคิดในแง่ลบนั้นจะเป็นการบั่นทอนแรงจูงใจทำให้ตนเองรู้สึกว่าย่ำแย่ความสามารถและจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานอีกด้วยทำให้ยากนักที่บุคคลจะประสบความสำเร็จ

2. กระบวนการจูงใจ (Motivation Process) ในความสามารถที่จะจูงใจตนเองนั้นมีพื้นฐานมาจากกระบวนการคิดเพราะกระบวนการคิดสามารถก่อให้เกิดแรงจูงใจอันมีผลต่อการกระทำ ซึ่งจะถูกรับรู้โดยกระบวนการกำกับตนเอง แรงจูงใจโดยส่วนใหญ่นั้นเป็นผลมาจากกระบวนการคิดและการรับรู้ในความสามารถตนเอง บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถตนเองที่สูงจะมีการตั้งเป้าหมายที่สูงอีกทั้งมีแรงจูงใจที่สูงในอันที่จะกระทำพฤติกรรมมากกว่าบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถตนเองต่ำก็จะมีแรงจูงใจที่ต่ำเช่นเดียวกัน

3. กระบวนการด้านความรู้สึก (Affective Process) การรับรู้ความสามารถตนเองนั้นมีผลต่ออารมณ์และความรู้สึกโดยตรงโดยจะถูกควบคุมผ่านกระบวนการคิด การกระทำและความรู้สึก ความเชื่อในความสามารถตนเองมีผลต่อการตีความในชีวิตให้เป็นไปในทางลบหรือทางบวกได้ การรับรู้ความสามารถจะจัดการกับสภาวะทางอารมณ์ของตนเองเพื่อสนับสนุนให้เกิดการกระทำที่มีประสิทธิผล ในส่วนของความรู้สึกนั้นการรับรู้ความสามารถในตนเองจะทำให้รับรู้ได้ว่าตนเองนั้นมีความสามารถที่จะทำให้สภาวะทางอารมณ์ของตนเองดีขึ้นได้หรือไม่

4. กระบวนการเลือก (Selection Process) ในผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถตนเองต่ำหากในสภาพการณ์ที่บุคคลเชื่อว่ายากเกินความสามารถบุคคลจะหลีกเลี่ยงสถานการณ์นั้นและจะเลือกอยู่ในสถานการณ์ที่ตนเองจัดการได้ตรงกันข้ามกับบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถตนเองสูงก็จะมองว่าสถานการณ์ที่ยากนั้นเป็นความท้าทาย

ดังนั้นหากพิจารณาให้ถึงรูปแบบกระบวนการทั้ง 4 กระบวนการแล้วผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่ากระบวนการคิดนั้นมีอิทธิพลมากที่สุดเพราะกระบวนการคิดนั้นจะส่งผลต่อกระบวนการจูง

ใจ กระบวนการด้านความรู้สึกและกระบวนการเลือกอันจะนำมาซึ่งพฤติกรรมที่สอดคล้องไปตามกระบวนการคิดในตัวบุคคลอันมีความเชื่อมโยงกับการรับรู้ความสามารถในตนเอง

ซึ่งนอกจากนี้แล้วผลจากการที่บุคคลมีการรับรู้ความสามารถตนเองดังกล่าวยังจะนำมาซึ่งพฤติกรรมที่สอดคล้องไปตามการรับรู้ความสามารถตนเองเป็นไปตามที่แบนดูรา (1986) ได้กล่าวไว้ซึ่งผลลัพธ์จากการรับรู้ความสามารถแห่งตนผู้วิจัยสามารถจำแนกออกมาได้ดังต่อไปนี้

1. การเลือกกระทำหรือหลีกเลี่ยงไม่กระทำพฤติกรรม (Choice Behavior) การรับรู้ความสามารถแห่งตนนั้นมีผลต่อการตัดสินใจในการแสดงพฤติกรรมในบุคคล บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถตนเองที่สูงจะเลือกทำงานที่ท้าทาย มีแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองให้ประสบความสำเร็จได้ ส่วนบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถตนเองที่ต่ำก็มักจะหลีกเลี่ยงงานที่ยากเพราะขาดความมั่นใจในความสามารถตนเอง อย่างไรก็ตามหากบุคคลนั้นประเมินความสามารถตนเองไว้สูงกว่าความเป็นจริงแล้วหากประสบกับความล้มเหลวก็จะส่งผลให้เกิดความผิดหวังและความเครียดจึงเป็นเรื่องที่สำคัญมากที่บุคคลควรมีการประเมินความสามารถตนเองให้ถูกต้องตามความเป็นจริงเพราะจะทำให้มีโอกาสประสบความสำเร็จได้สูง

2. การใช้ความพยายามและยืนหยัดในงาน (Effort Expenditure and Persistence) การรับรู้ความสามารถในตนเองนั้นมีผลอย่างมากต่อความพยายามที่จะยืนหยัดในงาน หากบุคคลมีการรับรู้ความสามารถตนเองสูงก็จะให้ความพยายามและยืนหยัดในงานได้นานกว่าเพราะมีความคาดหวังในความสำเร็จต่างจากคนที่มีการรับรู้ความสามารถตนเองต่ำที่จะหลีกเลี่ยงหรือล้มเลิกสิ่งที่ทำได้ง่าย

3. แบบแผนการคิดและการตอบสนองทางอารมณ์ (Thought Patterns and Emotional Reactions) การรับรู้ความสามารถตนเองจะส่งผลต่อกระบวนการคิดและการตอบสนองทางอารมณ์ในตัวบุคคลเพราะหากบุคคลมีการรับรู้ความสามารถตนเองสูงเมื่อเจอกับสภาพแวดล้อมที่มีความกดดันหรือยากต่อการจัดการบุคคลจะมีความพยายามและใช้ความพยายามเพิ่มขึ้นไปอีกตรงกันข้ามกับบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถตนเองต่ำจะมีกระบวนการคิดและการตอบสนองทางอารมณ์ไปในทางลบ เช่น เกิดความเครียดหรือความวิตกกังวล

ดังนั้นจึงจะเห็นได้ว่าการรับรู้ความสามารถตนเองนั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อการยืนหยัดและความผูกพันต่อเป้าหมายในตัวบุคคลเพราะการรับรู้ความสามารถตนเองส่งผลต่อระดับของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในเป้าหมายว่าจะมีมากหรือน้อยเพียงใด อาทิเช่น การเลือกกระทำ การยืนหยัดในงาน (เป้าหมาย) เป็นต้น

2.6.3 มิติของการรับรู้ความสามารถตนเอง

จากการศึกษาผู้วิจัยพบว่า แบนดูร่า (1978) ได้มีการแบ่งระดับการวัดการรับรู้ความสามารถตนเองไว้ 3 มิติ ซึ่งผู้วิจัยสามารถแบ่งออกมาได้ดังนี้

1. มิติที่ 1 ในมิติแรกนี้คือ การวัดระดับความยากของงาน (Magnitude) คือ ระดับในความยากของงานที่ตัวบุคคลนั้นสามารถปฏิบัติให้สำเร็จได้เป็นการวัดความสามารถที่บุคคลจะปฏิบัติงานนั้นได้จากความยากในงานได้เช่นกัน

2. มิติที่ 2 มิติต่อมาคือ การวัดระดับความเชื่อมั่น (Strength) คือ เป็นการวัดระดับความเชื่อมั่นของตัวบุคคลในความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จที่ระดับความยากของงานที่แตกต่างกันออกไปเปรียบเสมือนการการวัดที่สะท้อนการรับรู้ความสามารถในตนเองได้เช่นเดียวกัน

3. มิติที่ 3 การแผ่ขยาย (Generality) คือ การแผ่ขยายการรับรู้ในความสามารถของตนเองจากสถานการณ์หนึ่งไปสู่สถานการณ์อื่น ๆ ได้หรือจากงานหนึ่งไปสู่อีกงานหนึ่งได้เช่นเดียวกัน

ดังนั้นจากมิติทั้ง 3 มิติ ดังที่กล่าวมานั้นผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่ามิติทั้ง 3 เป็นมิติที่สำคัญที่จะสะท้อนให้เห็นถึงการรับรู้ความสามารถในตนเองที่จะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในแต่ละรูปแบบของแต่ละบุคคลได้เช่นเดียวกันเพราะทั้งความยากของงานที่ต้องเผชิญ ระดับความเชื่อมั่นของบุคคลและการแผ่ขยายของการรับรู้ในความสามารถตนเองนั้นล้วนส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถตนเองซึ่งจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของตัวบุคคลแทบทั้งสิ้น

2.6.4 การวัดระดับการรับรู้ความสามารถตนเอง

ในด้านการวัดการรับรู้ความสามารถตนเองนั้น ซินเทียและฟิลิป (1994) ได้ทำการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวัดการรับรู้ในความสามารถของตนเองซึ่งอ้างอิงมาจากทฤษฎีของแบนดูร่า ทั้งนี้ทั้งสองได้ทำการแบ่งการวัดระดับการรับรู้ความสามารถตนเองออกเป็น 4 รูปแบบ ซึ่งผู้วิจัยสามารถจำแนกได้ดังต่อไปนี้

1. การวัดระดับความมั่นใจ (Self Efficacy Strength) วิธีการนี้เป็นที่นิยมมาก ซึ่งจะมีข้อคำถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบว่าตนเองมีความมั่นใจในการปฏิบัติงานที่มีความยากมากขั้นได้มากหรือน้อยเพียงใด จะเป็นการประเมินความมั่นใจที่แบ่งเป็นช่วงคะแนนหรือเป็น Rating Scale นั้นเอง

2. การวัดระดับความยาก (Self Efficacy Magnitude) เป็นวิธีการที่ได้รับความนิยมระดับรองลงมา ซึ่งจะมีข้อคำถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบว่าตนเองมีความมั่นใจในการปฏิบัติงานที่มีความยากมากขั้นได้มากหรือน้อยเพียงใด ซึ่งรูปแบบของคำถามจะเป็นแบบมาตราส่วนสองด้าน คือให้ตอบว่า ใช่หรือไม่ใช่ ได้หรือไม่ได้ เป็นต้น

3. การวัดแบบผสม (Self Efficacy Composites) รูปแบบการวัดแบบผสมระหว่างความมั่นใจและความยาก ซึ่งจะใช้คำถามเดียวกันแต่คำตอบนั้นจะแยกออกเป็น 2 รูปแบบ คือตอบว่าใช่หรือไม่ใช่และมีแบบประเมินความมั่นใจที่จะเป็นช่วงคะแนนอันเป็นวิธีการวัดที่สอดคล้องกับแนวคิดของแบนดูรามากที่สุด

4. การวัดโดยใช้ข้อความเดียวกับงานที่กำหนด (One Item Task Specific Confidence Rating) เป็นการวัดโดยให้ผู้รับการประเมินนั้นประเมินความมั่นใจของตนเองที่มีต่อการปฏิบัติงานที่กำหนดให้โดยใช้คำถามเพียงหนึ่งข้อในการประเมินโดยใช้การประเมินเป็นแบบช่วงคะแนน

ดังนั้นจึงจะเห็นได้ว่าการวัดระดับการรับรู้ความสามารถตนเองนั้นมีหลายวิธีซึ่งก็ขึ้นอยู่กับผู้ที่ทำการวัดหรือผู้ที่ทำการวิจัยว่าจะนำรูปแบบใดที่มีความเหมาะสมที่สุดมาใช้ในการวัด ซึ่งทั้งนี้ในงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยเห็นว่าการวัดระดับการรับรู้ความสามารถตนเองในรูปแบบการวัดระดับความมั่นใจ (Self Efficacy Strength) นั้นเป็นวิธีการที่เหมาะสมที่สุดกับงานวิจัยชิ้นนี้ ซึ่งผู้วิจัยจะวัดระดับการรับรู้ความสามารถตนเองจากความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยใช้มาตรวัดแบบ Rating Scale

ทั้งนี้ในส่วนของทฤษฎีการรับรู้ความสามารถตนเอง (self-efficacy) นั้นถือได้ว่ามีความสำคัญเพราะเป็นอีกหนึ่งตัวแปรที่น่าสนใจในงานวิจัยชิ้นนี้และผู้วิจัยต้องการจะวัดกับกลุ่มประชากรโดยจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนกลยุทธ์ขององค์การ การรับรู้ความสามารถตนเองและผลการปฏิบัติงานจะทำให้การสนับสนุนว่าการรับรู้ความสามารถตนเองนั้นจะมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานเนื่องจากเป็นตัวแปรที่เชื่อมโยงเป้าหมายกับผลการปฏิบัติงานก่อให้เกิดผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายได้ง่ายยิ่งขึ้นเพราะเมื่อบุคคลมีความเชื่อในความสามารถตนเองแล้ว บุคคลก็จะมีแรงผลักดันในการที่จะทำให้เป้าหมายนั้นบรรลุผลสำเร็จได้ง่ายยิ่งขึ้น

2.7. ทฤษฎีการรับรู้ (Perception Theory)

จากการค้นคว้าทฤษฎีนั้นในแง่ของการรับรู้ (Perceive) ของคนเราอาจกล่าวได้ว่า การรับรู้ของเราเป็นผลพวงอันมาจากประสบการณ์ที่เราได้เคยพบเจอมา ซึ่งจะก่อให้เกิดชุดข้อมูลชุดหนึ่งในอันที่เรานำมาตีความสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่เราได้มองเห็นผ่านทางสายตา การรับรู้ (Perceive) นั้น เป็น การที่ตัวบุคคลตีความหมายสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่ได้พบเจอในสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัว ส่วนความหมาย (Meaning) นั้น คือ การตีความหมายที่มาจากกรรับรู้ ซึ่งบุคคลนั้นจะตีความหมายสิ่งเร้าแต่ละสิ่งอย่างไรมันย่อมขึ้นอยู่กับความรู้ของเขาเอง การรับรู้ของแต่ละบุคคลก็มาจากประสบการณ์อันจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ต่อสิ่งเร้านั่นเอง

2.7.1 นิยามและความหมายของการรับรู้ (Perception)

ในส่วนของความหมายของการรับรู้ นั้นจากการค้นคว้าข้อมูลผู้วิจัยได้พบว่า มีผู้ให้นิยามความหมายของการรับรู้ไว้มากมาย ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมและสรุปมาดังต่อไปนี้

จำเนียร ช่วงโชติ (2532, น.2) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้ คือ การรับสัมผัสอันก่อให้เกิดความหมาย การรับรู้คือการตีความหมายจากสิ่งเร้าที่เราได้สัมผัสมา ให้กลายมาเป็นความหมายหรือความเข้าใจของตัวเอง ทั้งนี้ในการที่จะตีความหรือแปลความหมายจากสิ่งเร้าได้นั้นจำเป็นที่อินทรีย์ (ตัวบุคคล) นั้นต้องใช้ประสบการณ์หรือความรู้เดิมหรือความชัดเจนที่มีมาแต่หนหลัง

อีกทั้ง สุรางค์ จันท์ธอมและสุชา จันท์ธอม (2520) ก็ได้ให้นิยามการรับรู้ไว้เช่นเดียวกัน โดยได้ระบุเอาไว้ ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปออกมาได้ดังนี้ คือ การรับรู้ของคนเรานั้นเป็นกระบวนการในการจัดการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมผัสเพื่อนำมาตีความหมายเป็นกระบวนการที่สิ่งมีชีวิตนั้นนำเอาเรื่องราวต่าง ๆ จากสิ่งเร้าที่ผ่านการรับสัมผัสจากอวัยวะรับสัมผัสซึ่งทำหน้าที่เป็นสื่อกลาง นอกจากนี้แล้วการรับรู้ยังเป็นกระบวนการที่เป็นปฏิริยาระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนองต่อสิ่งเร้า เพราะสิ่งเร้าจะส่งผลต่อการรับรู้อันจะนำมาซึ่งการตอบสนองต่อสิ่งเร้าเป็นกระบวนการต่อเนื่องกันนั่นเอง

นอกจากนี้แล้ว ดร.ฮอฟแมน (2016) ยังได้ให้นิยามของการรับรู้ไว้เช่นเดียวกันโดยได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้ คือ การตีความคุณลักษณะของสิ่งต่าง ๆ ในโลกเพื่อการแยกประเภทหรือการจัดหมวดหมู่ทางโครงสร้างของสิ่งเหล่านั้น ซึ่งการรับรู้ของเรานั้นช่วยลดความซับซ้อนของโลกภายนอกและนำไปสู่พฤติกรรม

ดังนั้นจากการให้คำนิยามดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงสามารถสรุปความหมายของการรับรู้ได้ว่า การรับรู้ นั้นเป็นการตีความหมายจากการรับสัมผัสที่ได้จากสิ่งเร้าภายนอกซึ่งมากระทบต่ออวัยวะรับสัมผัสของมนุษย์ (ตา หู จมูก ปาก) อันก่อให้เกิดการรับรู้ ซึ่งจะมีการตีความที่ก่อให้เกิดการรับรู้ในขั้นต่อไป ทั้งนี้การตีความสิ่งเร้านั้นจะต้องขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ตัวบุคคลนั้นมีหรือเคยได้พบเจอมาด้วย

2.7.2 กระบวนการของการรับรู้ (Perception Process)

จากการทบทวนวรรณกรรมในส่วนของกระบวนการการรับรู้ นั้นได้มีนักวิชาการนำเสนอกระบวนการในการรับรู้เอาไว้ส่วนหนึ่ง อาทิเช่น จำเนียร ช่วงโชติ (2532) ที่ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการรับรู้ นั้นต้องประกอบหลายปัจจัย ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปออกมาได้ดังนี้ ในขั้นแรก คือ การรับสัมผัสซึ่งก็คือ กระบวนการที่อวัยวะรับสัมผัสของคนเรานั้นรับสารจากสิ่งเร้าภายนอกที่เข้ามากระทบกับอวัยวะรับสัมผัสของมนุษย์เพื่อให้เกิดการรับรู้ต่อสิ่งเร้ารอบ ๆ ตัวและในขั้นต่อมา ก็คือ การตีความหมายของสิ่งเร้าที่เข้ามากระทบต่ออวัยวะรับสัมผัสเรา ซึ่งในขั้นนี้ต้องอาศัยสติปัญญา ความ

ตั้งใจ การสังเกต ความสนใจ ของตัวบุคคลในอันที่จะทำให้การตีความหมายนั้นมีความถูกต้องและในขั้นสุดท้ายก็คือ การใช้ความรู้เดิมหรือประสบการณ์ในชีวิตที่ผ่านมาของตัวบุคคลเพื่อนำมาช่วยในการตีความหมายสิ่งเร้านั้น ทั้งนี้สิ่งเหล่านั้นมีความสำคัญมากในอันที่จะนำมาตีความหมายต่อสิ่งเร้าซึ่งการตีความหมายที่ตีนั้นคือความหมายที่ถูกตีความออกมาได้จะต้องเป็นความรู้ที่มีความแน่นอนและชัดเจน

นอกจากนี้ สถิต วงศ์สุวรรณ (2525) ยังได้กล่าวถึงความหมายของการรับรู้เอาไว้ในทำนองเดียวกันด้วยว่า กระบวนการของการรับรู้จำเป็นต้องเป็นไปตามขั้นตอน ซึ่งสามารถสรุปออกมาได้ดังนี้ คือ เมื่อมีการเข้ามากระทบต่ออินทรีย์ของสิ่งเร้ากระแสประสาทที่เกิดขึ้นซึ่งรับมาจากอวัยวะรับสัมผัสนั้นก็วิ่งไปที่ระบบประสาทส่วนกลางซึ่งมีศูนย์การดำเนินงานอยู่ที่สมองซึ่งสมองก็จะตีความหมายจากกระแสประสาทที่วิ่งเข้ามาโดยจะอาศัยประสบการณ์และความรู้เดิม รวมไปถึงทั้งความจำ บุคลิกภาพ ทักษะคติ เชาวปัญญา อีกด้วย

จากกระบวนการรับรู้ดังกล่าวผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า กระบวนการรับรู้จะเกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งเร้าภายนอกเข้ามากระทบกับอวัยวะรับสัมผัสซึ่งจะทำให้เกิดกระแสประสาทส่งต่อไปยังสมองเพื่อตีความสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่เข้ามา ทั้งนี้กระบวนการตีความก็จะขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลด้วย อาทิเช่น ประสบการณ์ บุคลิกภาพและสติปัญญา เป็นต้น

2.7.3 การรับรู้ของมนุษย์และการบูรณาการการรับรู้

จากการค้นคว้าข้อมูลผู้วิจัยได้ค้นพบว่าการรับรู้ของมนุษย์และระบบการรับรู้ของมนุษย์นั้นจะถูกกระตุ้นอย่างทันทีเมื่อได้รับการกระตุ้นจากตัวกระตุ้นจากภายนอกอย่างต่อเนื่องกัน ผลลัพธ์จากการกระตุ้นทางประสาทจะถูกเรียกว่าการรู้สึก ซึ่งผลลัพธ์ของอวัยวะรับความรู้สึกแต่ละตัวนั้น จะขึ้นอยู่กับตัวรับรู้ภายนอกที่มีความเกี่ยวข้องกันซึ่งเป็นขอบเขตในเรื่องของประสาทวิทยา (Dulclerci et al., 2010)

การรับรู้ของมนุษย์นั้นจะมีความแตกต่างกันอันเนื่องมาจากคุณลักษณะทางกายภาพของตัวกระตุ้น ซึ่งแต่ละตัวนั้นจะถูกตีความไปตามประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งเร้าที่พบเจอเหล่านั้น ทำให้สมองได้สกัดข้อมูลเหล่านั้นออกมาเป็นความรู้ กระบวนการที่ต่อเนื่องกันของการรู้สึกที่ถูกสร้างขึ้นมานั้นจะถูกรับรู้ว่าเป็นการรับรู้ การรู้สึกจากภายนอกจะสะท้อนคุณลักษณะและมุมมองที่มนุษย์สามารถรับรู้ได้จากโลกภายนอกเพราะกระบวนการรับรู้จำเป็นต้องการข้อมูลจากสิ่งแวดล้อมภายนอกผ่านการใช้กลไกทางความรู้สึก เช่น การมองเห็น การได้ยิน การสัมผัส การได้กลิ่นและการรับรส ซึ่งข้อมูลจากการรู้สึกเหล่านี้จะถูกนำมาตีความ การตอบสนองของอวัยวะรับความรู้สึกก็จะเกิดขึ้นซึ่งก็คือผลลัพธ์จากการรับรู้ตัวกระตุ้นที่เกี่ยวข้องนั้น ๆ ทั้งนี้จำเป็นต้องมีความสอดคล้องกันระหว่างการรู้สึกกับตัวกระตุ้นที่เกิดขึ้น

ทั้งนี้เพื่อการรับรู้จะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเมื่ออวัยวะรับความรู้สึกมีการทำงานในเชิงบูรณาการซึ่งกันและกัน ซึ่งโดยทั่วไปแล้วในเชิงปฏิบัติการอวัยวะเหล่านี้จะทำงานประสานร่วมกันเพื่อให้เกิดคุณภาพทางการรับรู้ ดังนั้นแล้วการรับรู้ตัวกระตุ้นจึงสามารถรับรู้ผ่านทางอวัยวะได้มากกว่าหนึ่งตัว ซึ่งในกระบวนการทางการบูรณาการและการทำงานร่วมกันของอวัยวะการรับรู้จะมีความสอดคล้องต่อเนื่องในสถานการณ์ที่แตกต่างกันและแม้เป็นเช่นนั้นระบบการรับรู้ก็จะมีการปรับเปลี่ยนในตัวมันเองเพื่อที่จะมีการปรับการกระตุ้นที่มีความเกี่ยวข้องกัน เช่น การรับชมภาพยนตร์ในโรงภาพยนตร์ที่จะได้ยินเสียงจากลำโพงหลายตัวรอบทิศทางแต่เราก็ยังสามารถเชื่อมโยงการรับรู้ของเราให้สามารถเชื่อได้ว่าเสียงเหล่านั้นมาจากปากและการพูดของนักแสดงบนจอซึ่งในความเป็นจริงแล้วไม่ใช่แบบนั้นเพราะเสียงนั้นจะมาจากลำโพง เป็นต้น

2.7.4 ลักษณะของตัวผู้รับรู้

จากการค้นคว้าข้อมูลผู้วิจัยได้ค้นพบว่าคุณลักษณะในตัวบุคคลหรือตัวผู้รับรู้ นั้นส่งผลต่อการรับรู้เช่นเดียวกัน ซึ่ง สกิด วงศ์สุวรรณ (2525) ได้กล่าวไว้ว่า ในแง่ของตัวบุคคลนั้นบุคคลจะเลือกรับรู้ในสิ่งเร้าอะไรก่อนหลังนั้นมักจะขึ้นอยู่กับลักษณะของตัวผู้รับรู้ ซึ่งลักษณะของตัวผู้รับรู้สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 แบบ ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปออกมาได้ดังนี้ คือ ลักษณะของตัวผู้รับรู้ ประกอบไปด้วยคุณลักษณะทางด้านกายภาพ เช่น เพศ เชื้อชาติ อายุ สิ่งเหล่านี้ส่งอิทธิพลต่อความแตกต่างทางการรับรู้ของตัวบุคคลและอีกคุณลักษณะซึ่งก็คือคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา เช่น สติปัญญา ทศนคติ ความรู้ ความจำ วัฒนธรรม ค่านิยม ซึ่งปัจจัยทั้งหมดดังกล่าวนี้เป็นผลพวงที่ได้มาจากความรู้เดิมแทบทั้งสิ้น ดังนั้นจากข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยจึงกล่าวได้ว่าคุณลักษณะในตัวผู้รับรู้เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการรับรู้เพราะการรับรู้นั้นมาจากการตีความของตัวผู้รับรู้ ซึ่งการตีความก็จะมาจากตัวผู้รับรู้ในส่วนของประสบการณ์ วัฒนธรรมและสติปัญญาของผู้รับรู้เอง เป็นต้น

2.7.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

ในส่วนของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ นั้น พชณี วรรณ (2524) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้ของบุคคลได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยในหลายรูปแบบ ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปออกมาได้ดังนี้ คือ ปัจจัยแรกจะเป็นเรื่องของคุณสมบัติของตัวผู้รับรู้ คือ คุณลักษณะส่วนบุคคลในด้านต่าง ๆ ที่จะมอิทธิพลทำให้ตัวบุคคลนั้นเชื่อมโยงกับความเป็นจริงของสิ่งเร้าได้มากน้อยเพียงใด อันได้แก่ความรู้ ทศนคติ ความจำ บุคลิกภาพ เป็นต้น และปัจจัยต่อมาคือ การให้ความใส่ใจ ซึ่งคือ การให้ความใส่ใจต่อสิ่งเร้าที่มากกระทบอวัยวะรับสัมผัสก็ขึ้นอยู่กับความใส่ใจของบุคคลเพราะหากบุคคลให้ความใส่ใจต่อสิ่งเร้า สิ่งเร้านั้นก็ได้รับการรับรู้ได้มากกว่า ปัจจัยที่สามคือ ความพร้อมในการรับรู้ คือ ความพร้อมในการรับรู้จะทำให้ตัวบุคคลเกิดความคาดหวังถึงสิ่งที่จะรับรู้ เกิดการเตรียมความพร้อมในการรับมือที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า นั้น ๆ และปัจจัยสุดท้ายคือ บุคลิกภาพ คือ บุคลิกภาพของตัว

บุคคลซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ เช่น เป็นคนอ่อนไหวง่าย เป็นคนตื่นตัว เชื่องช้าทางการรับรู้ เป็นต้น จากข้อมูลทั้งหมดผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า ในแง่ของการรับรู้ของบุคคลนั้นนอกจากจะขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญอย่างปัจจัยของตัวผู้รับรู้แล้ว อาทิเช่น บุคลิกภาพ สติปัญญา ฯลฯ การใส่ใจต่อสิ่งเร้าและความพร้อมต่อการรับรู้ก็เป็นปัจจัยสำคัญเพราะหากสิ่งเร้าใดไม่ได้รับความใส่ใจหรืออยากต่อการรับรู้เมื่อเป็นเช่นนั้นการรับรู้ก็จะไม่สามารถเกิดขึ้นได้เช่นกันเพราะไม่ได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้า

2.7.6 การวัดการรับรู้

การวัดการรับรู้้นั้นจากการค้นคว้าเบื้องต้นนั้นผู้วิจัยพบว่ายังไม่มีการศึกษาวิจัยไว้ อย่างชัดเจนแต่ทว่าส่วนใหญ่้นั้นการวัดการรับรู้้นั้นจะคล้ายคลึงกับการวัดเจตคติ การวัดค่านิยมหรือ การวัดบุคลิกภาพ เนื่องจากการรับรู้้นั้นก็เป็นขั้นตอนส่วนหนึ่งของทัศนคติ ค่านิยมและบุคลิกภาพ นั้นเอง ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปการวัดการรับรู้ออกมาได้เป็นข้อ ๆ ดังต่อไปนี้

1. การวัดจากการสังเกต สีหน้า แววตา อากัปกริยาและพฤติกรรมของบุคคลว่าเป็นอย่างไร คือ สามารถวัดการรับรู้ได้โดยตรงจากการสังเกตภายนอกเลยนั่นเอง

2. การวัดการรับรู้จากการใช้แบบสอบถาม ซึ่งสามารถจัดทำได้ดังต่อไปนี้

2.1 แบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบเลือกความคิดที่ตรงกับตนเองเพียงข้อเดียว เช่น เห็นด้วย หรือ ไม่เห็นด้วย ใช่ หรือ ไม่ใช่ ถูก หรือ ผิด เป็นต้น

2.2 แบบสอบถามที่เป็น Rating Scale มีตัวเลือกให้ผู้ตอบหลายข้อ มีการแบ่งระดับการรับรู้ของคำตอบว่ามากหรือน้อยเพียงใด เช่น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด เป็นต้น

2.3 แบบสอบถามที่ใช้ความหมายของคำเป็นแบบตรงกันข้ามเป็นการใช้คำหรือวลีที่มีความหมายตรงกันข้ามกันเป็นคู่ ๆ จะมีสเกลวัดตามแนวนอนและจะให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบตามการรับรู้ที่มีอยู่ในเรื่องนั้น ๆ

2.4 การใช้แบบทดสอบซึ่งเป็นเครื่องมือทางจิตวิทยา ผู้ทำการทดสอบจะนำเสนอสิ่งเร้าแก่ผู้ถูกทดสอบ สิ่งเร้า้นั้นอาจเป็นรูปภาพหรือสิ่งของเพื่อให้ผู้ถูกทดสอบแสดงพฤติกรรมตอบสนองออกมาดังที่เห็นจากแบบทดสอบที่ใช้ก็เช่น Rorschach Ink Blot Test และ Thematic Apperception Test (TAT) เป็นต้น

ดังนั้นจึงจะเห็นได้ว่าการวัดการรับรู้้นั้นนอกจากการวัดจากภายนอก ซึ่งก็คือการวัดจากสีหน้า แววตาและท่าทางแล้ว การใช้การวัดการรับรู้้นั้นผ่านทางการใช้แบบสอบถามก็เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ในการวัดในการวิจัยได้เพราะสามารถนำมาวิเคราะห์ผ่านทางกระบวนการทางสถิติที่จะสร้างความน่าเชื่อถือในข้อมูลทางการวิจัยที่มากกว่าการสังเกตโดยตรงเพียงอย่างเดียว

ทั้งนี้ในส่วนของทฤษฎีการรับรู้ (Perception Theory) นั้นส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยชิ้นนี้คือ การวัดตัวแปรในส่วนของงานวิจัย ทั้งเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองและผลการปฏิบัติงานใน 3 มิติ ทั้งผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ล้วนแล้วแต่เป็นการวัดถึงระดับของการรับรู้ของกลุ่มประชากรที่มีการรับรู้ต่อตัวแปรแต่ละตัวแทบทั้งสิ้นตามการให้คะแนนโดยการใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยนี้ ซึ่งผลลัพธ์ของงานวิจัยที่ได้จะขึ้นอยู่กับการรับรู้ในแต่ละระดับของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยโดยเฉพาะตัวแปรในส่วนของผลการปฏิบัติงานทั้ง 3 มิติ ผลลัพธ์จากการวัดที่ได้นั้นจะไม่ใช่ผลการปฏิบัติงานจริง ๆ ขององค์กร เช่น ผลการปฏิบัติงานประจำปี เป็นต้น แต่เป็นการรับรู้ต่อพฤติกรรมของตนเองที่สะท้อนออกมาในรูปแบบผลการปฏิบัติงานในแต่ละมิติของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยเท่านั้น

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการค้นคว้างานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศนั้นได้พบงานวิจัยที่มีส่วนคล้ายคลึงกับงานวิจัยในส่วนของเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมมาเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังต่อไปนี้

2.8.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และผลการปฏิบัติงาน

ลือค คาริล ลิซและแกรี่ (1980) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการตั้งเป้าหมายและผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่และได้ค้นพบว่าการตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทาย เฉพาะเจาะจงจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่าเป้าหมายที่ง่าย ทั้งนี้กลไกหลักที่จะช่วยให้เป้าหมายนั้นบรรลุผลสำเร็จได้ก็คือความตั้งใจ ความพยายาม ความคงทนต่อเป้าหมายและกลยุทธ์ที่ใช้จูงใจ การตั้งเป้าหมายนั้นจะช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่เมื่อเป้าหมายนั้นมีความเฉพาะเจาะจงและมีความท้าทายที่เพียงพอ อีกทั้งพนักงานเองก็ต้องมีความสามารถเพียงพอที่จะนำมาใช้ในการบรรลุเป้าหมายนั้นด้วย

มาดาฮี โมฮัมมัด อาลีและอิสมาเอล (2012) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการนำกลยุทธ์ไปใช้และผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาโรงงานในประเทศอินโดนีเซีย ซึ่งงานวิจัยชิ้นนี้นั้นยังได้ศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของตัวกลาง ซึ่งก็คือโครงสร้างที่เป็นทางการในความสัมพันธ์ของการนำกลยุทธ์ไปใช้กับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งกลุ่มประชากรในงานวิจัยมาจาก Jakarta Stock Exchange (JSE) ทั้งนี้ข้อมูลชั้นปฐมภูมินั้นมาจากการใช้แบบสอบถามจาก CEO ในองค์กร แบบสอบถาม 164 ชุดถูกแจกจ่ายให้กับ CEO ในองค์กรซึ่งทั้งหมดแบบสอบถามที่สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 112 ชุด ซึ่งจากผลการวิจัยนั้นพบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยยะสำคัญระหว่างการนำ

กลยุทธ์ไปใช้และผลการปฏิบัติงานในองค์กร นอกจากนั้นผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่ามีผลกระทบในบทบาทของตัวกลางซึ่งก็คือโครงสร้างที่เป็นทางการในความสัมพันธ์ระหว่างการนำกลยุทธ์ไปใช้และผลการปฏิบัติงาน

อองกอล (2013) ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการวางแผนเชิงกลยุทธ์กับผลการปฏิบัติงานขององค์กรไม่แสวงหากำไร กรณีศึกษาในองค์กร ActionAid ในประเทศเคนย่า เป้าหมายในงานวิจัยคือเพื่อศึกษาการวางแผนเชิงกลยุทธ์นั้นมีส่วนช่วยในการเพิ่มพูนผลการปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างไรบ้าง งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพแหล่งข้อมูลในทางปฐมภูมินั้นได้มาจากการสัมภาษณ์พนักงานที่เกี่ยวข้องในด้านการจัดการ จำนวน 12 คน และหุ้นส่วนขององค์กร จำนวน 5 คน ในแง่ขององค์กร ActionAid นั้นได้มีการเปิดรับแนวคิดทางการวางแผนเชิงกลยุทธ์เข้ามาใช้ในองค์กรอย่างหลากหลายเพื่อผลการปฏิบัติงานขององค์กรที่ดีขึ้นทั้งในเรื่องของระบบการเรียนรู้ แนวคิดในการจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น ซึ่งจากการวิจัยนั้นได้ข้อสรุปว่าการวางแผนเชิงกลยุทธ์และผลการปฏิบัติงานขององค์กรนั้นเกี่ยวข้องกับบริบทในระดับชาติและการวางแผนเชิงกลยุทธ์ทั่วโลกและเป็นการทำให้แน่ใจว่าแผนกลยุทธ์นั้นมีความสอดคล้องต่อเนื่องกัน จากผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นอีกว่ายังมีความแตกต่างระหว่างผลลัพธ์และแนวคิดในการวัดผลในประสิทธิภาพของการวางแผนเชิงกลยุทธ์และผลการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งข้อเสนอแนะที่น่าสนใจจากงานวิจัย คือ การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการวัดผลนั้นจำเป็นต้องทำด้วยความระมัดระวัง

เอยาชิ (2015) ได้ทำการศึกษาเรื่องการวางแผนเชิงกลยุทธ์ในการจัดการผลการปฏิบัติงานเป็นการศึกษาถึงบทบาทความสัมพันธ์ของการวางแผนเชิงกลยุทธ์ในการจัดการผลการปฏิบัติงานผ่านระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณในกลุ่มตัวอย่าง 120 บริษัท จากผลการศึกษาพบว่าการวางแผนเชิงกลยุทธ์นั้นมีความสัมพันธ์ไปในทางบวกกับการจัดการผลการปฏิบัติงานและแสดงให้เห็นถึงประโยชน์ของการนำการวางแผนเชิงกลยุทธ์ไปใช้ซึ่งเป็นวิธีการในการปรับปรุงการจัดการที่มีประสิทธิภาพ

การาจ อับดุลลาฮี และบาแซร์ (2015) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการเชิงกลยุทธ์และผลการปฏิบัติงานขององค์กรในเมืองโมกาดิชูประเทศโซมาเลีย โดยใช้การวิจัยทั้งในเชิงพรรณนาและสหสัมพันธ์เพื่อให้ทราบถึงธรรมชาติในความสัมพันธ์ของตัวแปร ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้เครื่องมือทางสถิติในการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของสเปียร์แมน ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่ามียุทธศาสตร์สำคัญทางสถิติผ่านทางความสัมพันธ์ในเชิงบวกระหว่างการจัดการเชิงกลยุทธ์และผลการปฏิบัติงานขององค์กร การศึกษายังคงชี้ชัดว่ามียุทธศาสตร์สำคัญทางสถิติในระดับปานกลางระหว่าง

การจัดการเชิงกลยุทธ์และผลการปฏิบัติงานขององค์การ ซึ่งองค์การก็ควรที่จะมีการเตรียมการจัดการเชิงกลยุทธ์ที่จะพัฒนาผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การให้ดีขึ้นอีกด้วย

ไอต้า อซาฮาตี มูนาวา และรัศมี (2015) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องการนำเสนอกรอบแนวคิดในการวางแผนเชิงกลยุทธ์กับผลการปฏิบัติงานขององค์การ วัตถุประสงค์ของการศึกษาชิ้นนี้คือ การทดสอบว่าการวางแผนเชิงกลยุทธ์นั้นจะสามารถช่วยยกระดับผลการปฏิบัติงานขององค์การได้จริงหรือไม่ ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมนั้นได้มีการเสนอแนะให้ผู้ศึกษานำบางมิติของการวางแผนเชิงกลยุทธ์มาทดสอบ คือ ความเป็นทางการ (Formality) เครื่องมือของการวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Tools of strategic planning) การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employee Participation) การนำแผนกลยุทธ์มาใช้ (Strategic Implementation) ขอบเขตของเวลา (Time Horizon) และการควบคุม (Control) ซึ่งจากการศึกษานั้นพบว่า การวางแผนเชิงกลยุทธ์นั้นมีความสำคัญในการที่จะทำให้องค์การนั้นมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ซึ่งความสัมพันธ์ในแต่ละมิติของการวางแผนเชิงกลยุทธ์ดังกล่าวนี้จะต้องถูกทดสอบผ่านผลการปฏิบัติงานขององค์การ

ดร.พาศิพ (2015) ได้ทำการศึกษาวิจัยการหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการวางแผนเชิงกลยุทธ์และผลการปฏิบัติงานขององค์การโดยมีเป้าหมายคือการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการวางแผนเชิงกลยุทธ์และผลการปฏิบัติงานขององค์การเพื่อนำแนวคิดมาใช้โดยนำการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ผลการปฏิบัติงานรวมทั้งขนาดขององค์การมาเป็นปัจจัยในการวิเคราะห์ผ่านการวิจัยเชิงปริมาณในกลุ่มตัวอย่างขององค์การยุโรป อเมริกันและเอเชีย ซึ่งจากการวิจัยนั้นผลลัพธ์คือพบความสัมพันธ์ไปในทางบวกระหว่างการวางแผนเชิงกลยุทธ์และผลการปฏิบัติงานไม่ว่าองค์การนั้นจะมีขนาดใดก็ตาม

2.8.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงาน

บุษกร พัฒนพานิชย์ (2546) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการศึกษาถึงระดับของการรับรู้ต่อความยุติธรรม ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ความยุติธรรมความคิดเห็นที่เกี่ยวกับความสำคัญ มาตรฐานการปฏิบัติงานและประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท แคเรียร์ ประเทศไทย จำกัด ผลการวิจัยนั้นพบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อในด้านของการรับรู้ในเรื่องของการรับรู้ความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญ คือ ปัจจัยในเรื่องของเพศ อายุ และระยะเวลาในการทำงานในบริษัท ซึ่งปัจจัยทั้งหมดนี้ส่งผลให้การรับรู้ในความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ในแง่ของปัจจัยอื่น คือ การศึกษานั้นไม่มีผลกระทบต่อรับรู้ความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการรับรู้ความยุติธรรมต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับความสำคัญในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานและมาตรฐานของการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับการรับรู้ความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมีระดับนัยสำคัญ .01

สุชาฐิณี พยุงกร (2555) ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของผู้ให้บริการถึงคุณภาพการให้บริการด้านศูนย์บริการตอบรับข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) ของระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นการศึกษาในเรื่องของอิทธิพลของการประเมินผลการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพ (Quality Assurance : QA) ผลการทดสอบภาคทฤษฎีของผู้ให้บริการและทัศนคติด้านงานบริการที่จะส่งผลกระทบต่อรับรู้ในเรื่องคุณภาพการให้บริการของพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรม ทั้งนี้จากผลการวิจัยโดยการใช้แบบสอบถามผู้ให้บริการซึ่งส่วนมากเป็นเพศหญิงจำนวนทั้งสิ้น 83 คน พบว่าในแง่ของการประเมินการปฏิบัติงานในแง่คุณภาพ (Quality Assurance : QA) นั้น ผู้ให้บริการ (พนักงาน) ส่วนใหญ่ไม่ผ่านการประเมินและในแง่ของผลการทดสอบภาคทฤษฎีผู้ให้บริการส่วนใหญ่ นั้นมีคะแนนการทดสอบภาคทฤษฎีอยู่ที่ 85-90% ส่วนในแง่ของคุณภาพในการรับรู้การให้บริการนั้น ผู้ให้บริการมีการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับที่ดีมากและจากการทดสอบสมมุติฐานนั้น ผลการประเมินงานในด้านของคุณภาพ (Quality Assurance : QA) และผลการสอบภาคทฤษฎี ไม่ส่งผลกระทบต่อรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการ (พนักงาน) ตรงกันข้ามกับทัศนคติในงานบริการซึ่งจะมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการ (พนักงาน) ที่ระดับนัยสำคัญ .05

มาริสสา อินทรเกิด และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นการศึกษาถึงการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรและหัวหน้างานที่จะส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานและอิทธิพลจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทั้งนี้จากการวิจัยนั้นได้ผลสรุปว่า การรับรู้การสนับสนุนที่เกิดขึ้นทั้งการสนับสนุนจากองค์กรและหัวหน้างานนั้นจะส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งก็เป็นไปตามทฤษฎีที่ผู้ทำการวิจัยได้ทำการทบทวนค้นคว้ามาเพราะเมื่อพนักงานนั้นมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและหัวหน้างานก็จะเกิดความพึงพอใจอันจะนำไปสู่ความตั้งใจและทุ่มเทในงาน ความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

ดร.อาซิส และคณะ (2013) ได้ทำการวิจัยเรื่องการรับรู้ต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานที่จะนำไปสู่ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานและความพึงพอใจในงาน จากผลการศึกษา

พบว่าพนักงานจะประสบกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การที่ลดลง และจะมีความตั้งใจที่จะลาออกเพิ่มขึ้น เมื่อพนักงานมีการรับรู้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานของพวกเขาขึ้นอยู่กับฐานมาจากการตัดสินใจทางการเมืองและถูกการดำเนินการประเมินผลด้วยอคติ เพราะพนักงานนั้นมองว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทางการเมืองนั้นไม่ก่อให้เกิดความยุติธรรม ขณะเดียวกันหากพนักงานมีการรับรู้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานของพวกเขาเป็นไปเพื่อการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งแล้ว ปัจจัยนี้ก็จะไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การและความตั้งใจที่จะลาออก

อับราฮัม แอทเซกิท และแอทเซฟา (2014) ทำการวิจัยค้นคว้าเรื่องผลกระทบของการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยนี้คือเพื่อเข้าถึงการรับรู้ต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานในองค์กร ANRS ของผู้ตรวจการเงินแผ่นดินว่าการรับรู้ดังกล่าวนี้ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างไรและส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การและความต้องการที่จะลาออกจากองค์กรอย่างไรด้วย ในงานวิจัยชิ้นนี้มีสมมุติฐานทั้งหมดหกข้อ ซึ่งจะถูกรวบรวมเพื่อนำมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งจากผลการศึกษาวิจัยนั้นพบว่า พนักงานในองค์กร ANRS ของผู้ตรวจการเงินแผ่นดินมีระดับการรับรู้ต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ต่ำแต่มีผลการปฏิบัติงานที่สูงและมีระดับความผูกพันต่อองค์การที่ต่ำเช่นกัน อีกทั้งความต้องการในการลาออกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง จากการวิเคราะห์ทางสหสัมพันธ์การรับรู้ต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นมีความสัมพันธ์ไปในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับผลการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์การแต่มีความสัมพันธ์ไปในทางลบอย่างมีนัยสำคัญความต้องการในการลาออกของพนักงาน ในขณะที่การวิเคราะห์สมการถดถอยนั้นพบว่า การรับรู้ต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นมีผลกระทบไปในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานแต่มีผลกระทบไปในทางลบอย่างมีนัยสำคัญต่อความต้องการลาออกของพนักงาน

มายัม ฮัสซีน และโมฮัมมัด (2016) ได้ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และการรับรู้ผลการปฏิบัติงานในพยาบาลทางตะวันตกเฉียงเหนือของประเทศอิหร่านโดยวัตถุประสงค์ของการศึกษาชิ้นนี้ คือ การหาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และการรับรู้ผลการปฏิบัติงานในวิชาชีพพยาบาลโดยจะออกแบบเป็นการวิจัยเชิงพรรณนาสหสัมพันธ์ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ความฉลาดทางอารมณ์และการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานนั้นจะถูกวัดด้วยการรายงานด้วยตนเอง (Self report measure) การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้วิธีการในเชิงอนุมานและเชิงพรรณนา ซึ่งจากผลการวิจัยนั้นพบว่าไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่างความฉลาดทาง

อารมณ์และการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานถึงแม้ว่าจะมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญของ subscale ภายในตัวบุคคลระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานก็ตาม

อินยอง วูมู และซึงโฮ (2016) ได้ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้ของพนักงานต่อความรับผิดชอบทางสังคมและผลการปฏิบัติงาน วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้ คือ การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ในความรับผิดชอบต่อสังคม เอกลักษณะองค์การ ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 250 คนเป็นพนักงานโรงแรมในเกาหลีใต้ ซึ่งจากผลการวิจัยได้พบว่า การรับรู้ต่อความรับผิดชอบต่อสังคมนั้นส่งผลกระทบในทางบวกโดยตรงกับผลการปฏิบัติงานผ่านทางเอกลักษณะขององค์การและความพึงพอใจในงานของพนักงานในองค์การ

2.8.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถตนเองและผลการปฏิบัติงาน

ลือค อลิซาเบธ ซินเธีย และฟิลิป (1984) ได้ทำการวิจัยเรื่องผลกระทบของการรับรู้ความสามารถตนเอง เป้าหมาย กลยุทธ์ในงานต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ จากการศึกษาได้ค้นพบว่า ความสามารถในงาน ผลการปฏิบัติงานในอดีตและการรับรู้ความสามารถตนเองนั้นเป็นตัวทำนายหลักต่อทางเลือกของเป้าหมาย อีกทั้งความสามารถในงาน การรับรู้ความสามารถตนเอง เป้าหมายและกลยุทธ์ในงานนั้น ตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญ การรับรู้ความสามารถตนเองมีความสัมพันธ์สูงกว่ากับผลการปฏิบัติงานในอดีตแต่ก็เป็นตัวทำนายที่สำคัญต่อผลการปฏิบัติงานในอนาคตด้วยโดยเฉพาะเมื่อมีการตั้งเป้าหมายที่ยากต่อผลการปฏิบัติงานในอนาคต

คริสต้า และไมเคิล (1997) ได้ทำการศึกษาเรื่องการแผ่ขยายของการรับรู้ความสามารถตนเองในฐานะตัวกลางระหว่างการควบคุมและความซับซ้อนในงานและการคิดริเริ่มในตัวบุคคล ซึ่งการคิดริเริ่มในตัวบุคคลนั้นเปรียบได้กับผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual performance) วัตถุประสงค์ในงานวิจัย คือ เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ซึ่งการรับรู้ความสามารถตนเองนั้นจะเป็นตัวแปรสื่อกลางในความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมและความซับซ้อนในงานและการคิดริเริ่มในตัวบุคคลเป็นการศึกษาระยะยาวในกลุ่มตัวอย่าง 543 คนในเยอรมันตะวันออก จากผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความสามารถตนเองนั้นเป็นตัวแปรสื่อกลางในความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมและความซับซ้อนในงานและการคิดริเริ่มในตัวบุคคล อีกทั้งการรับรู้ความสามารถตนเองนั้นยังเป็นตัวแปรสื่อกลางในการควบคุมในงานและการคิดริเริ่มในตัวบุคคลอีกด้วย

ยูน และคิม (2010) ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์และบุคลิกภาพการรับรู้ความสามารถของพนักงานในบริษัทในประเทศเกาหลีใต้เพื่อทำการศึกษาผลกระทบของบุคลิกภาพ (Five Factor Model) และการรับรู้ความสามารถตนเองที่มี

ต่อผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ จากการศึกษาที่เกี่ยวกับงานวิจัยค้นพบว่า อันดับแรกระดับของผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ของกลุ่มตัวอย่างนั้นสูงกว่าโดยเฉลี่ย อันดับต่อมาในส่วนของ Five factor Model นั้นการเปิดรับประสบการณ์ ความพึงพิถัน การยินยอมเห็นใจและความสนใจต่อสิ่งภายนอกนั้นมีผลกระทบทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์แต่ความไม่เสถียรทางอารมณ์นั้นมีผลกระทบในทางลบและอันดับต่อมา คือ การรับรู้ความสามารถตนเองนั้นมีผลกระทบในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์อีกด้วย

แจน เชียวลี จูส และโลน (2012) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถตนเอง ความซับซ้อนในงานและผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ เป็นการสำรวจปฏิกริยาสองรูปแบบในการเรียนรู้คำศัพท์ วัตถุประสงค์ในงานวิจัย คือ การเข้าถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างความซับซ้อนในงาน การรับรู้ความสามารถของนักเรียน การใช้กลยุทธ์ทางการเรียนและสุดท้ายคือปฏิสัมพันธ์ของผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ โดยมีกลุ่มตัวอย่างจากนักเรียนจีนที่เรียนภาษาอังกฤษในมหาวิทยาลัย จากผลการศึกษาพบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญของผลกระทบในงานต่อความเชื่อในการรับรู้ความสามารถตนเองและผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่และพบปฏิสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญของผลกระทบจากความซับซ้อนในงานสำหรับความเชื่อในการรับรู้ความสามารถตนเองในการเรียนรู้ในงานทั้งสองรูปแบบ ผลการศึกษายังแสดงให้เห็นถึงปฏิสัมพันธ์ในระดับสูงระหว่างการเรียนรู้ความสามารถตนเองและการใช้กลยุทธ์ทางการเรียนรู้ออกมาทั้งสองรูปแบบอีกด้วย

เทอร์มาสัน และโรเซน (2015) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถตนเอง การควบคุมความตั้งใจที่เกี่ยวกับงานและผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ผ่านการทดลองผ่านการใช้ไฟฟ้าตรวจคลื่นสมอง (ERP : Event Related Potential) จากผลการศึกษาพบความสัมพันธ์ไปในทางบวกระหว่างการรับรู้ความสามารถตนเองและผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ซึ่งตามสมมติฐานของผู้วิจัยคือการรับรู้ความสามารถตนเองนั้นมีส่วนเชื่อมโยงกับการพัฒนาผลงานผ่านทาง การควบคุมความตั้งใจที่เกี่ยวกับงานเพื่อทำให้ได้ผลการปฏิบัติงานตามที่ตั้งเป้าหมายเอาไว้โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 76 คน จากผลการศึกษาพบว่า กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับงาน ความตั้งใจในการจัดสรรทรัพยากรในงาน ความสัมพันธ์ในการควบคุมการกระตุ้นและการตอบสนองและความตั้งใจในงานนั้นจะช่วยอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถตนเองและผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้

คิมเบอร์รี่ และอนุพามา (2013) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถตนเอง การกำกับตนเอง การใช้กลยุทธ์ทางการเรียนและผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (ผลการเรียน) เป็นการศึกษาโดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาจำนวน 96 คน โดยการให้มาปฏิบัติงาน

ในงาน 3 งาน (งานที่ใช้ไอเดีย งานตามแบบแผนและงานที่ต้องเก็บข้อมูล) ภายใต้สภาพแวดล้อมแห่งการเรียนรู้ การรับรู้ความสามารถตนเองในงานจะถูกวัดโดยการรายงานตนเองระหว่างการทำงานในแต่ละชิ้น กลยุทธ์ทางการเรียนจะถูกวัดโดยกลยุทธ์ที่ใช้ในแต่ละงานผ่านการสนทนาระหว่างผู้ร่วมงาน ซึ่งจะจัดเก็บข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ จากผลการศึกษาในแต่ละงานพบว่านักศึกษาที่มีการเรียนรู้ความสามารถตนเองที่สูงจะมีผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่สูงกว่าและนอกจากนี้นักศึกษาที่ใช้กลยุทธ์ทางการเรียนในแต่ละงานก็จะมีผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่สูงกว่าเช่นเดียวกัน ผลการปฏิบัติงานที่สูงมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสามารถตนเองที่สูงแต่กลับไม่พบว่าการรับรู้ความสามารถตนเองมีความสัมพันธ์กับการใช้กลยุทธ์ทางการเรียน

จากการค้นคว้าทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้นผู้วิจัยพบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถตนเอง (Self-Efficacy) กับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) และ ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) อยู่จำนวนไม่น้อยทั้งกลุ่มตัวอย่างที่เป็นองค์กรเอกชนและในมหาวิทยาลัย ซึ่งงานวิจัยส่วนมากที่ค้นคว้ามาจะพบความสัมพันธ์ไปในทางบวกระหว่างการรับรู้ความสามารถตนเองและผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่และผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์แต่ทั้งนี้งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถตนเองและผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) นั้นยังไม่ค่อยมีผู้ศึกษาวิจัยค้นคว้ามากเท่าที่ควรแต่ก็เป็นอีกหนึ่งแนวคิดที่ผู้วิจัยสนใจจะศึกษาเพราะงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) นั้นก็มีอยู่ ส่วนงานวิจัยได้รับการค้นพบแล้วที่เกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถตนเอง (Self-Efficacy) กับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) และผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) ผู้วิจัยก็จะนำมาเป็นแนวทางเพื่อศึกษาเกี่ยวกับและพัฒนาในการสร้างเครื่องมือวิจัยขึ้นนี้

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานนั้นในงานวิจัยของ สุชาธิณี (2555) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ให้บริการถึงคุณภาพการให้บริการด้านศูนย์บริการตอบรับข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) ของระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ก็พบว่าพนักงานนั้นมีการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการ (ผลการปฏิบัติงาน) อยู่ในระดับที่ดีมาก นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยอีก 2 ชิ้นที่ค้นพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นมีความสัมพันธ์ไปในทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน จากข้อสรุปข้างต้นทั้งหมดผู้วิจัยจะนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาที่เกี่ยวกับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงาน

ในส่วนองงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวางเป้าหมายกลยุทธ์ การวางแผนกลยุทธ์หรือการนำกลยุทธ์ไปใช้กับผลการปฏิบัติงานนั้น จากงานวิจัยที่ค้นคว้ามาพบความสัมพันธ์ในเชิงบวกระหว่างการกำหนดเป้าหมายและผลการปฏิบัติงาน ซึ่งโดยรวมแล้วผลการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้นเมื่อเป้าหมายนั้นมีความเฉพาะเจาะจงและมีความท้าทายซึ่งเป็นไปตามทฤษฎี อีกทั้งพนักงานเองก็ควรที่จะต้องมีความสามารถเพียงพอที่จะบรรลุเป้าหมายนั้น นอกจากนี้ยังพบความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันระหว่างเป้าหมาย กลยุทธ์ในงาน การรับรู้ความสามารถตนเองและผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) อีกด้วย จากข้อสรุปทั้งหมดข้างต้นผู้วิจัยได้สรุปสาระจากการทบทวนงานวิจัยออกมาเป็นกรอบแนวคิดที่จะใช้ในการศึกษาซึ่งจะได้กล่าวถึงต่อไปในกรอบการวิเคราะห์ในงานวิจัย

กรอบการวิเคราะห์

การศึกษาวิจัยเรื่อง “เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาเปรียบเทียบคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อเป็นการศึกษาเปรียบเทียบถึงความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร การรับรู้ความสามารถตนเองของพนักงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานใน 2 องค์กรซึ่งคือคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ดังกล่าวนี้เป็นเป้าหมายที่ได้มาจากการแปลวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กรให้กลายมาเป็นเป้าประสงค์อันจะนำมาสู่การปฏิบัติเพื่อสร้างความได้เปรียบขององค์กรทั้ง 2 คณะ ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่าทั้ง 2 คณะนั้นเป็นองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาทางการแพทย์ ทันตแพทย์และสาธารณสุข อันมีการวิเคราะห์ถึงจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กรในการที่จะนำมาพัฒนาสร้างเป็นเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กรที่ครอบคลุมและตอบสนองต่อยุทธศาสตร์องค์กร อาทิเช่น คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้มีประเด็นยุทธศาสตร์ในเรื่องของการเน้นผลผลิตของงานวิจัยที่มีคุณภาพได้ตามมาตรฐานของสากลและยังสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาของประเทศได้ซึ่งยุทธศาสตร์นี้ก็นำมาซึ่งเป้าหมายกลยุทธ์ของหน่วยงาน คือ การที่หน่วยงานควรมีงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารนานาชาติที่มี Impact Factor ให้เพิ่มมากขึ้นไม่น้อยกว่า 10 เปอร์เซนต์และเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติและเช่นเดียวกันกับคณะสาธารณสุขศาสตร์ก็ได้มีการตั้งเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์หลักของทางคณะและมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ฉบับที่ 12 อาทิเช่น การสร้างงานวิจัยและนวัตกรรมที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงพัฒนาต่อสังคมไทยและสังคมโลก มุ่งเน้นคุณภาพในการให้บริการวิชาการและบริการสุขภาพที่ได้มาตรฐานสากล เป็นต้น ซึ่งทั้งนี้มิติของเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของ

องค์การนั้นผู้วิจัยจะแบ่งออกเป็น 3 มิติ คือ ด้านการศึกษาและวิจัย ด้านการบริการ และด้านการบริหารจัดการ

ในส่วนของ การรับรู้ความสามารถตนเอง (Self-Efficacy) นั้น คือ การที่ตัวบุคคลมีความเชื่อในความสามารถของตนเองว่าจะสามารถประสบความสำเร็จในสิ่งที่ทำได้โดยจะศึกษาตามแนวคิดของแบนดูรา (1997) ซึ่งจากการค้นคว้างานวิจัยนั้น มีงานวิจัยที่สนับสนุนความสัมพันธ์ระหว่าง การวางเป้าหมาย การนำกลยุทธ์ไปใช้ การรับรู้ความสามารถตนเองและผลการปฏิบัติงานซึ่งมีข้อค้นพบว่า บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถที่สูงนั้นจะมีแนวโน้มที่จะมีผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่าบุคคลที่มีความเชื่อในความสามารถตนเองที่ต่ำกว่าซึ่งมีการรับรู้ความสามารถตนเองนั้นเป็นตัวกลาง อีกทั้งยังพบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถตนเองกับทั้งผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) และผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) ด้วย ส่วนผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ยังคงต้องการงานวิจัยในปัจจุบันมาสนับสนุนเพิ่มเติมแต่เมื่อพิจารณาถึงสถานะของการทำงานในปัจจุบันที่มีความเป็นพลวัต และต้องการความยืดหยุ่นและปรับตัวได้ของพนักงานที่สูงจึงเป็นอีกหนึ่งรูปแบบของผลการปฏิบัติงานที่ผู้วิจัยสนใจที่จะนำมาศึกษาด้วย

สำหรับการศึกษาผลการปฏิบัติงานจะสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 แนวคิดหลักคือ ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) โดยที่ในกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานนี้จะศึกษาตามแนวคิดปัจจัยของ Campbell (1990), Borman and Motowildo (1993) และ Pulakos (2000) ซึ่งจะนำมาใช้ในการอธิบายถึงการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ ซึ่งเหตุผลที่ผู้วิจัยใช้คำว่า “การรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์” และ “การรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงาน” นั้นก็เพราะว่าผู้วิจัยต้องการเลือกศึกษาถึงประเด็นของเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ ซึ่งเป็นเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์การที่มาจาก การรวบรวม ประเด็นของวิสัยทัศน์และพันธกิจในองค์การให้ออกเป็นเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ที่ตอบสนองต่อกลยุทธ์ขององค์การซึ่งเป็นการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของพนักงานเองและในส่วนของประเด็นเรื่องผลการปฏิบัติงานตามทฤษฎีผลการปฏิบัติงาน 3 แนวคิดดังกล่าวเท่านั้น อีกทั้งกรอบแนวคิดที่จะนำมาใช้ในการวัดของงานวิจัยนี้เป็น การวัดถึงการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งมีความเป็นปัจเจกบุคคลว่าพนักงานนั้นมีการรับรู้ผลการปฏิบัติงานตนเองทั้ง 3 แนวคิดหลักเป็นอย่างไรซึ่งไม่ใช่ผลการปฏิบัติงานที่แท้จริงของพนักงาน ซึ่งทั้งนี้จากการค้นคว้างานวิจัยก็พบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถตนเองกับทั้งผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) และผลการปฏิบัติงาน

ตามสถานการณ์ (Contextual Performance) อย่างมีนัยยะสำคัญ แต่ทั้งนี้ดังที่กล่าวไปในส่วนของ ผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) นั้นยังคงต้องการงานวิจัยใหม่ เพิ่มเติมในการนำมาสนับสนุนแต่เนื่องจากรูปแบบสภาวะการทำงานในองค์กรในปัจจุบันที่มีการ เปลี่ยนแปลงต้องการการปรับตัวได้แนวคิดนี้ก็จะจึงเป็นแนวคิดที่ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาร่วมด้วยเช่นกัน ซึ่งกรอบแนวคิดดังกล่าวสามารถสรุปได้ดังภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย



บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาเปรียบเทียบคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ นั้นจะเป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมผสานกัน (Mixed Method) กล่าวคือจะใช้ระเบียบวิธีการวิจัยทั้งในเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นจะเน้นไปที่รูปแบบวิธีการวิจัยในเชิงปริมาณโดยส่วนใหญ่โดยจะนำรูปแบบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพมาเสริมเพื่อความครอบคลุมและสมบูรณ์ของข้อมูล ซึ่งการวิจัยนี้จะใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมาเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยจะนำมาวิเคราะห์เชิงสถิติเพื่อสรุปผล โดยรายละเอียดของระเบียบวิธีการวิจัยและการดำเนินการศึกษานั้นในเนื้อหาในบทนี้ประกอบด้วย

3.1 รูปแบบวิธีการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการดำเนินการวิจัยโดยพิจารณาเลือกวิธีการในการวิจัยในเชิงผสมผสาน (Mixed Method) กล่าวคือจะใช้ระเบียบวิธีการวิจัยทั้งในเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นจะเน้นไปที่รูปแบบวิธีการวิจัยในเชิงปริมาณโดยส่วนใหญ่โดยจะนำรูปแบบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพมาเสริมเพื่อความครอบคลุมและสมบูรณ์ของข้อมูลดังที่กล่าวไปแล้ว โดยผู้วิจัยสามารถจำแนกออกมาเป็นหัวข้อได้ดังต่อไปนี้

3.1.1 วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ในส่วนของระเบียบวิธีการวิจัยในเชิงปริมาณนั้นผู้วิจัยจะใช้วิธีการวิจัยเชิงการสำรวจ (Survey Method) เป็นการวิจัยสำรวจในเรื่องของข้อมูลทั่วไปและระดับของการรับรู้ในส่วนของเป้าหมายเชิงกลยุทธ์การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานใน 3 มิติ คือ ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัว (Adaptive Performance) โดยเครื่องมือที่จะนำมาใช้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งแบบสอบถามนั้นจะได้มาจากการศึกษาทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับองค์การและงานวิจัย

3.1.2 วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ในส่วนของระเบียบวิธีการวิจัยในเชิงคุณภาพนั้นจะใช้วิธีการวิจัยเชิงการสำรวจ (Survey Method) เช่นเดียวกันโดยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure interview) กับกลุ่มตัวอย่างในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการวิธีการในการจัดทำ การสร้างเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ในแผนงานเพื่อให้ได้มาซึ่งแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจหลักขององค์การ อีกทั้งในประเด็นของการรับรู้ในความสามารถตนเองว่ากลุ่มตัวอย่างมีรูปแบบในการที่จะได้มาซึ่งการรับรู้ความสามารถตนเองในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จเป็นอย่างไรและอยู่ในระดับไหน นอกจากนี้ยังเป็นการสำรวจในประเด็นของผลการปฏิบัติงาน 3 มิติ คือ ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัว (Adaptive Performance) ว่ากลุ่มตัวนั้นอย่างมีการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของตนเองในแต่ละมิติที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็นอย่างไรบ้าง โดยข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะนำมาประกอบกับผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ทางสถิติในส่วนของวิธีการเชิงปริมาณ ซึ่งเครื่องมือในการใช้สัมภาษณ์นั้นจะได้อาจมาจากการศึกษาวรรณกรรม งานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับองค์การและงานวิจัย

ทั้งนี้ผู้วิจัยขอเสนอกระบวนการและระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัยขั้นนี้เพื่อให้เห็นถึงวิธีการในการดำเนินการวิจัยที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ดังแผนภาพตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1

กระบวนการและระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย

ลักษณะงาน	ระยะเวลา (เดือนที่)
1. การกำหนดปัญหาการวิจัยและการทบทวนวรรณกรรม รวบรวมข้อมูลในการสร้างชุดข้อมูล	1-4
2. สร้างชุดข้อมูล (แบบสอบถามและชุดข้อมูลเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์)	4-6
3. เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ	6-8
4. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล	8-10
5. เขียนรายงานสรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	10-12
6. ส่งงานวิจัยฉบับสมบูรณ์	12

หมายเหตุ : โดยผู้วิจัย

จากตารางภาพที่ 3.1 กระบวนการและระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัยนั้น ซึ่งการศึกษาวิจัยชิ้นนี้กำหนดระยะเวลาเอาไว้ 1 ปี คือตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2560 ถึงเดือนสิงหาคม 2561 ทั้งนี้ในขั้นตอนแรกผู้วิจัยจะทำการกำหนดปัญหาและหัวข้อในงานวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการพิจารณาเลือกประเด็นของเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งเป็นกรณีศึกษาเปรียบเทียบกับในกลุ่มประชากรตัวอย่าง ซึ่งคือ บุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทั้งนี้จากการทบทวนวรรณกรรมในเรื่องของเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของทั้ง คณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานใน 3 มิติ คือ ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ผู้วิจัยก็จะนำเนื้อหาที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดมาใช้ในการสร้างเครื่องมือทั้งแบบสอบถาม (Questionnaires) และแบบสัมภาษณ์ในเชิงกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure interview) และในขั้นต่อมาผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาเอาไว้ 3 เดือนในการดำเนินงานเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัย ซึ่งผู้วิจัยกำหนดวิธีการวิจัยไว้ในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยจะเน้นไปในเชิงปริมาณและในขั้นต่อมาเมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนเป็นที่เรียบร้อยแล้วผู้วิจัยก็จะนำข้อมูลดังกล่าวทั้งหมดมาวิเคราะห์ผ่านการวิเคราะห์ทางสถิติในโปรแกรมสำเร็จรูปและในขั้นตอนสุดท้ายคือการสรุปผลการวิจัยและให้ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยในครั้งต่อไป

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ประชากรในงานศึกษาวิจัยชิ้นนี้ คือ บุคลากรในคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยจะเป็นกรณีศึกษาเปรียบเทียบจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่ได้จากทั้งสองคณะทั้ง คณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มนั้น คือ บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนหรือระดับปฏิบัติการ

กลุ่มตัวอย่างที่ 1 บุคลากรสายวิชาการ กลุ่มตัวอย่างนี้เป็นการสุ่มตัวอย่างสำหรับทำแบบสอบถามเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยจะเลือกบุคลากรในสายวิชาการของทั้งสองคณะ ทั้งคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยแบ่งเป็นบุคลากรสายวิชาการ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 56 คน และบุคลากรสายวิชาการคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 46 คน รวมทั้งหมดจำนวน 102 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ 2 บุคลากรสายสนับสนุนหรือระดับปฏิบัติการกลุ่มตัวอย่างนี้เป็นการสุ่มตัวอย่างสำหรับทำแบบสอบถามเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยจะเลือกบุคลากรในสายสนับสนุนหรือสายงานปฏิบัติการของทั้งสองคณะทั้งคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยจะแบ่งเป็นบุคลากรในสายสนับสนุนหรือสายงานปฏิบัติการของคณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์จำนวน 79 คน และบุคลากรในสายสนับสนุนหรือสายงานปฏิบัติการคณะสาธารณสุขศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 33 คนรวมทั้งหมดจำนวน 112 คนโดยจะสรุปเอาไว้ในตารางที่ 3.2 ดังนี้

ตารางที่ 3.2

จำนวนบุคลากรและกลุ่มตัวอย่าง (กลุ่มประชากร)

คณะ/สังกัด	สายวิชาการ		สายสนับสนุนหรือปฏิบัติการ		รวม	
	จำนวนบุคลากร	จำนวนกลุ่มประชากร	จำนวนบุคลากร	จำนวนกลุ่มประชากร	จำนวนบุคลากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	56	40	79	79	135	119
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	46	36	33	33	79	69
รวม	102	76	112	112	214	188

หมายเหตุ : โดยผู้วิจัย

ขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่างจะทำได้ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยจะแบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างประชากรใน 2 คณะ ซึ่งก็คือ บุคลากรในคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 135 คน และบุคลากรในคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 79 คน โดยจะแบ่งบุคลากรของทั้งสองคณะออกเป็น 2 กลุ่มเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนหรือสายปฏิบัติการ โดยแบ่งเป็น บุคลากรสายวิชาการคณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 56 คน และบุคลากรสายวิชาการคณะสาธารณสุขศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 46 คน บุคลากรสายสนับสนุนหรือสายงานปฏิบัติการของคณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 79 คน และบุคลากรในสายสนับสนุนหรือสายงานปฏิบัติการคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 33 คน ซึ่งกลุ่มประชากรทั้งหมดจึงมีจำนวนทั้งสิ้น 214 คน

2. ผู้วิจัยจะทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้เทคนิคของ ทาโร่ ยามาเน่ เพื่อการนำมาคำนวณเพื่อหากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

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

แทนค่า n = ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

จากสูตรนั้นสามารถคำนวณได้ ดังนี้

ดังนั้นจากสูตรที่คำนวณได้ จากจำนวนบุคลากรทั้งหมดของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 100 คน และบุคลากรคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 65 คน รวม 165 คน และจากการคำนวณสูตรก็ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเท่ากับ 165 คน

ทั้งนี้จากกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้นั้นเมื่อนำมาเก็บข้อมูลจริงในส่วนของคณะสาธารณสุขศาสตร์ ผู้วิจัยเลือกที่จะเก็บข้อมูลกับจำนวนประชากรทั้งหมดที่มีอยู่ จำนวน 79 คน และคณะทันตแพทยศาสตร์ผู้วิจัยก็เลือกที่จะเก็บข้อมูลกับจำนวนประชากรทั้งหมดที่มีอยู่เช่นกัน จำนวน 135 คน แต่เนื่องจากข้อจำกัดทางด้าน การเข้าถึงข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างสายวิชาการของทั้ง

สองคนนั้น ทำให้ในการเก็บข้อมูลนั้นผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น จำนวน 188 คน แบ่งเป็น บุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์ จำนวน 119 คนและบุคลากรคณะ สาธารณสุขศาสตร์ จำนวน 69 คน

3. สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์นั้นผู้วิจัยจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ เฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยจะจำแนกตามคณะที่สังกัดตามองค์การและต่อมาจึงแบ่ง ตามตำแหน่งอีกที โดยการนำจำนวนบุคลากรในสายวิชาการและสายสนับสนุนออกมาโดยใช้คณะใน สังกัดเป็นเกณฑ์ จากนั้นจึงคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยการนำสัดส่วนของจำนวนบุคลากรที่มี คือ จำนวนบุคลากรในตำแหน่งแต่ละประเภทของแต่ละคณะต่อจำนวนบุคลากรสายวิชาการและ สายสนับสนุนหรือปฏิบัติการคูณด้วยจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการทั้งหมด ซึ่งในกลุ่มนี้เป็นกลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์โดยใช้การสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง มีจำนวนทั้งสิ้น 12 คน โดยจำแนกได้ ดังต่อไปนี้

1. บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 6 คน โดยสามารถแบ่งออกได้เป็นบุคลากรสาย วิชาการคณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 3 คน และบุคลากรสายวิชาการ คณะสาธารณสุขศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์จำนวน 3 คน

2. บุคลากรสายสนับสนุนหรือปฏิบัติการ จำนวน 6 คน โดยสามารถแบ่งออกได้ เป็นบุคลากรสายสนับสนุนหรือปฏิบัติการคณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 3 คน และบุคลากรสายสนับสนุนหรือปฏิบัติการคณะสาธารณสุขศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 3 คน

3.3 การสร้างเครื่องมือวิจัยและเครื่องมือในการวิจัย

ในการการศึกษาครั้งนี้เครื่องมือที่จะนำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยคือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยนั้นได้สร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยที่ ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม เอกสาร รายงานประจำปีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การ ซึ่งผู้วิจัยได้จำแนกวิธีการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎี เอกสาร รายงานประจำปีและ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้น ผู้วิจัยสามารถนำเนื้อหาทั้งหมดมารวบรวมวิเคราะห์และสร้างเป็น แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ซึ่งสามารถแบ่งประเด็นของทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยได้ ดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 การรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร

(ด้านการศึกษาและวิจัย ด้านการบริการและด้านการบริหารจัดการ)

ประเด็นที่ 2 การรับรู้ความสามารถตนเอง

ประเด็นที่ 3 การรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานซึ่งจะประกอบไปด้วย 3 มิติ คือ

- การรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance)
- การรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance)
- การรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance)

2. เมื่อได้ข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรม เอกสาร รายงานประจำปีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วผู้วิจัยก็ได้รวบรวมข้อมูลทั้งหมดดังกล่าวมาวิเคราะห์และสร้างชุดแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่ต้องสอดคล้องกับกรอบแนวคิดที่ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดไว้ ซึ่งในแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนั้นใน 1 ชุด จะประกอบไปด้วย 4 ส่วน ซึ่งจะมีข้อความทั้งหมด จำนวน 47 ข้อ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 คือ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการตอบแบบสอบถาม ซึ่งข้อมูลในส่วนนี้นั้นจะประกอบไปด้วยข้อความทั้งหมด 6 ข้อ มาจากการทบทวนวรรณกรรมและวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ซึ่งจะประกอบไปด้วยข้อความในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สังกัดคณะประสภการณ์ทำงานและประเภทตำแหน่ง

ส่วนที่ 2 คือ ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ในเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของพนักงานในองค์กร ซึ่งข้อมูลในส่วนนี้จะประกอบไปด้วยข้อความที่เกี่ยวกับการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 3 มิติ คือ ด้านการศึกษาและวิจัย ด้านการบริการและด้านการบริหารจัดการ ซึ่งประกอบไปด้วยข้อความ จำนวน 9 ข้อ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวได้มาจากการศึกษาและวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสร้างเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กรและระบบของรูปแบบในการวางเป้าประสงค์ในเชิงกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร เช่น แผนกลยุทธ์ประจำปี รายงานประจำปี เป็นต้น และจากการสัมภาษณ์กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กรของคณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และคณะ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ซึ่งจะแสดงให้เห็นไว้ในตารางที่ 3.3 และ 3.4 ดังต่อไปนี้

ในส่วนของคณะสาธารณสุขศาสตร์นั้นได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมที่สอดคล้องกันกับแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) ซึ่งคณะสาธารณสุขศาสตร์ได้มีการกำหนดไว้ดังนี้

1. วิสัยทัศน์ : เป็นคณะสาธารณสุขชั้นนำในระดับอาเซียน
2. พันธกิจ :
 - 1) ผลิตบัณฑิตสาธารณสุขศาสตร์ที่มีความรู้ ความสามารถ มีคุณธรรมและเป็นที่ยอมรับในสังคม
 - 2) ผลิตผลงานวิจัยและสร้างองค์ความรู้ด้านสาธารณสุขให้เป็นที่ยอมรับระดับชาติและระดับนานาชาติ
 - 3) เป็นศูนย์กลางการบริการวิชาการด้านสาธารณสุขของประเทศและมีเครือข่ายทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ
 - 4) ส่งเสริมและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมไทยและสร้างความเข้าใจวัฒนธรรมที่แตกต่างโดยบูรณาการไปกับการเรียนการสอน
3. ค่านิยมองค์กร : เป็นเลิศ เป็นธรรม ร่วมนำสังคม
4. ยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาจะนำเสนอไว้ในตารางที่ 3.3 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.3

แผนปฏิบัติการ 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564) คณะสาธารณสุขศาสตร์

<p>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : สร้างบัณฑิตที่มีคุณลักษณะ GREATS</p> <p>เป้าประสงค์ : สร้างบัณฑิตที่มีคุณลักษณะ GREATS มีทักษะการเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneur) และมีทักษะ 3 ภาษา ด้วยกระบวนการเรียนรู้ตามแนวทาง Active Learning และปลูกฝังทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต</p>		
กลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย	กลยุทธ์ของหน่วยงาน	ผู้รับผิดชอบ
1. พัฒนาอาจารย์ให้มีทักษะในการกระตุ้นนักศึกษาให้มีทัศนคติในการเรียนรู้ด้วยตนเองทั้งในและนอกห้องเรียน	1. พัฒนาอาจารย์ให้สามารถจัดการเรียนการสอนคุณลักษณะ GREATS ให้กับนักศึกษาทุกระดับ	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
2. สร้างหลักสูตรและพัฒนาการเรียนการสอนเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต Life Learn Learning และมุ่งสู่ความเป็นนานาชาติตามมาตรฐานสากล	2. พัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอนสู่ความเป็นสากล	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
3. พัฒนาระบบกลไกที่ส่งเสริมการเรียนรู้แบบ Active Learning	3. พัฒนาระบบกลไกที่ส่งเสริมการเรียนการสอนแบบ Active Learning	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

แผนปฏิบัติการ 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564) คณะสาธารณสุขศาสตร์

กลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย	กลยุทธ์ของหน่วยงาน	ผู้รับผิดชอบ
4. สร้างกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่ส่งเสริมให้นักศึกษาได้ปฏิบัติจริงและนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม	4. พัฒนาส่งเสริมให้นักศึกษาได้นำความรู้ไปปฏิบัติจริงและไปประยุกต์ให้เกิดประโยชน์แก่ชุมชน	รองคณบดีฝ่ายวิชาการและผู้ช่วยคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาและศิลปวัฒนธรรม
5. ติดตามผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาตาม GREATS	5. การติดตามผลสัมฤทธิ์ของบัณฑิตตามคุณลักษณะ GREATS	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา/ศิลปวัฒนธรรม
	6. พัฒนาระบบการจัดการสิ่งสนับสนุนด้านการเรียนการสอน	รองคณบดีฝ่ายวิชาการและผู้ช่วยคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาและศิลปวัฒนธรรม
	7. พัฒนาและส่งเสริมนักศึกษาให้มีคุณลักษณะ GREATS	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา/ศิลปวัฒนธรรม
<p>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : สร้างสรรค์งานวิจัยและนวัตกรรมที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงพัฒนาต่อสังคมไทยและสังคมโลก</p> <p>เป้าประสงค์ : ผลิตผลงานวิจัยและนวัตกรรมที่มีคุณภาพระดับมาตรฐานสากลและนำไปใช้ประโยชน์อย่างบูรณาการและยั่งยืน</p>		

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

แผนปฏิบัติการ 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564) คณะสาธารณสุขศาสตร์

กลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย	กลยุทธ์ของหน่วยงาน	ผู้รับผิดชอบ
<p>1. ส่งเสริมและสนับสนุนการผลิตผลงานวิจัยและนวัตกรรมที่ทำทลายทันสมัยและสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล (ตามโมเดลประเทศไทย 4.0) และการแก้ไขปัญหาของประเทศ ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Democracy 2) Policy Recommendation 3) Energy & Environment 4) Health, Wellness & Bio-Med, Medical Technology 5) Food Agriculture & Bio-tech 6) Mechatronic, Intelligence Robots, System Engineering, Electronic Control 7) Digital, Internet of Thing & Convergence 8) Creative, Culture, High Value Service <p>(ข้อ 4-8 คือ 5 กลุ่มเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมเป้าหมายตามโมเดลประเทศไทย 4.0 ที่เติมเต็มด้วยวิทยาการความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และการวิจัยและพัฒนา)</p>	<p>1. ส่งเสริมและสนับสนุนการผลิตผลงานวิจัยและนวัตกรรมที่ทำทลายทันสมัยและสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล (ตามโมเดลประเทศไทย 4.0) และการแก้ไขปัญหาของประเทศ</p>	<p>รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ</p>

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

แผนปฏิบัติการ 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564) คณะสาธารณสุขศาสตร์

กลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย	กลยุทธ์ของหน่วยงาน	ผู้รับผิดชอบ
2. บูรณาการ (Integration) งานวิจัยและนวัตกรรมที่เป็นสายสาขา (Multidisciplinary)/สหวิทยาการ (Interdisciplinary) โดยมุ่งเน้นการวิจัย/นวัตกรรมแบบมีส่วนร่วมเพื่อนำไปสู่การใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์และมุ่งตอบปัญหาสังคม/แก้ไขปัญหาของประเทศ	2. บูรณาการงานวิจัยและนวัตกรรมที่เป็นสหสาขา/สหวิทยาการโดยมุ่งเน้นการวิจัย/นวัตกรรมแบบมีส่วนร่วมเพื่อนำไปสู่การใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์และมุ่งตอบปัญหาสังคม/แก้ไขปัญหาประเทศ	รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ
กลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย	กลยุทธ์ของหน่วยงาน	ผู้รับผิดชอบ
3. พัฒนาศูนย์การวิจัยและศูนย์ความเป็นเลิศทางวิชาการ (Excellence Center) ในประเด็นการวิจัยที่มหาวิทยาลัยมีความเชี่ยวชาญให้เป็นศูนย์กลางการวิจัย (HUB)	3. พัฒนาศูนย์ความเป็นเลิศทางวิชาการ	รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ
4. พัฒนาระบบบริหารจัดการงานวิจัย/นวัตกรรมให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน	4. พัฒนาระบบบริหารจัดการงานวิจัยงานวิจัยนวัตกรรมให้มีประสิทธิภาพและเอื้ออำนวยการดำเนินงานวิจัยของบุคลากร	รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ
	5. พัฒนาบุคลากรและบัณฑิตศึกษาด้านงานวิจัย	รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

แผนปฏิบัติการ 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564) คณะสาธารณสุขศาสตร์

<p>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 : สร้างเครือข่ายความร่วมมือทั้งภายในและภายนอก</p> <p>เป้าประสงค์ : ผลักดันให้เกิดการสร้างความร่วมมือทางวิชาการ การสร้างงานวิจัยและนวัตกรรมทั้งภายในและภายนอกประเทศ ทั้งระดับหน่วยงานและระดับบุคคล</p>		
กลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย	กลยุทธ์ของหน่วยงาน	ผู้รับผิดชอบ
1. สร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการวิจัยกับมหาวิทยาลัยชั้นนำในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องภายใน 8 เรื่อง	1. สร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านวิชาการกับมหาวิทยาลัยและเครือข่ายชั้นนำในต่างประเทศ	ผู้ช่วยคณบดี ฝ่ายวิเทศ สัมพันธ์และ
2. สร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยชั้นนำในต่างประเทศ		ผู้ช่วยคณบดี ฝ่ายการสื่อสาร องค์กร
3. สร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการและวิจัยกับมหาวิทยาลัยและ/หรือภาคีภายนอกเพื่อเป็นหุ้นส่วนในการสร้างความเข้มแข็งทางวิชาการและวิจัยและ/หรือถ่ายทอดองค์ความรู้สู่ชุมชนและสังคม	2. สร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการและด้านการวิจัยจากประชาคมมหาวิทยาลัยและ/หรือภาคีภายนอกเพื่อเป็นหุ้นส่วนในการสร้างความเข้มแข็งทางวิชาการและวิจัยและ/หรือถ่ายทอดองค์ความรู้สู่ชุมชนและสังคม	ผู้ช่วยคณบดี ฝ่ายวิเทศ สัมพันธ์และ ผู้ช่วยคณบดี ฝ่ายการสื่อสาร องค์กร
	3. สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับศิษย์เก่าเพื่อผลักดันชื่อเสียงและเครือข่ายความร่วมมือที่มั่นคง	ผู้ช่วยคณบดี ฝ่ายวิเทศ สัมพันธ์และ ผู้ช่วยคณบดี ฝ่ายการสื่อสาร องค์กร

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

แผนปฏิบัติการ 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564) คณะสาธารณสุขศาสตร์

กลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย	กลยุทธ์ของหน่วยงาน	ผู้รับผิดชอบ
4. ส่งเสริมให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยเข้าไปมีบทบาทในสมาคมวิชาชีพและ/หรือองค์กรที่กำหนดนโยบายระดับชาติและ/หรือระดับนานาชาติ	4. ส่งเสริมให้บุคลากรคณะสาธารณสุขศาสตร์เข้าไปมีบทบาทในสมาคมวิชาชีพและ/หรือองค์กรที่กำหนดนโยบายระดับชาติและ/หรือระดับนานาชาติ	รองคณบดีฝ่ายบริหารและผู้ช่วยคณบดีฝ่ายยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพ
<p>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 : มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการวิชาการและบริการสุขภาพที่ได้มาตรฐานสากล</p> <p>เป้าประสงค์ : 1) ให้บริการที่หลากหลายด้วยคุณภาพแก่ชุมชนและสังคม</p> <p>2) ให้บริการที่เป็นเลิศด้านการรักษาพยาบาล การฟื้นฟู ป้องกัน และการสร้างเสริมสุขภาพแก่ประชาชนด้วยคุณภาพมาตรฐานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)</p>		
กลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย	กลยุทธ์ของหน่วยงาน	ผู้รับผิดชอบ
1. ส่งเสริมให้มีการบูรณาการการให้บริการวิชาการวิจัยและนวัตกรรมแก่ชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืนโดยมุ่งเน้นชุมชนต้นแบบ	1. ส่งเสริมให้มีการบูรณาการการให้บริการวิชาการวิจัยและนวัตกรรมแก่ชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืนโดยมุ่งเน้นการสร้างชุมชนต้นแบบ	รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ
2. สร้างมูลค่าเพิ่ม/สื่อสารการตลาดด้านการให้บริการวิชาการ และ/หรือบริการสุขภาพ	2. เพิ่มรายได้ด้านการบริการวิชาการ	รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ
3. ผลักดันการจัดตั้งศูนย์ความเป็นเลิศทางคลินิก (Clinical Excellence Center) ตามความต้องการของประเทศ	-	-

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

แผนปฏิบัติการ 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564) คณะสาธารณสุขศาสตร์

กลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย	กลยุทธ์ของหน่วยงาน	ผู้รับผิดชอบ
4. ปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการสุขภาพและบริการรักษาพยาบาลให้ทันสมัยเพื่อแก้ไขปัญหาของประเทศ	3. ปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการให้ได้มาตรฐานสากล	รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบริการ
	4. ส่งเสริมให้มีการบริการวิชาการระดับชาติและระดับนานาชาติ	วิชาการ
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 : มุ่งสู่ความมั่นคง ยั่งยืนด้วยการบริหารจัดการที่ทันสมัย เป้าประสงค์ : พัฒนาระบบงานและศักยภาพบุคลากรให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืน		
กลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย	กลยุทธ์ของหน่วยงาน	ผู้รับผิดชอบ
1. นำเทคโนโลยีมาใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานและพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพสูง	1. พัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับใช้ในการบริหารจัดการ Information Management System	-
2. พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง	2. พัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร	-
3. พัฒนาการบริหารจัดการให้คล่องตัวและมีประสิทธิภาพ	3. พัฒนาระบบการทำงานภายในระบบงาน (Work System)	-
	4. พัฒนาการบริหารการจัดการให้คล่องตัวมีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล	
4. พึ่งพาตนเองอย่างยั่งยืนด้วยการแสวงหารายได้และบริหารทรัพย์สิน	5. พึ่งพาตนเองอย่างยั่งยืนด้วยการแสวงหารายได้และบริหารทรัพย์สิน	-
5. สร้างระบบและกลไกในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมและการประหยัดพลังงาน	6. สร้างระบบและกลไกในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	-
6. มุ่งสร้าง Branding และคงไว้ซึ่งอัตลักษณ์ธรรมชาติและเผยแพร่ผลงานที่สร้างชื่อเสียงแก่มหาวิทยาลัย	7. มุ่งสร้าง Branding และคงไว้ซึ่งอัตลักษณ์ธรรมชาติและเผยแพร่ผลงานที่สร้างชื่อเสียงแก่มหาวิทยาลัย	-

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

แผนปฏิบัติการ 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564) คณะสาธารณสุขศาสตร์

กลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย	กลยุทธ์ของหน่วยงาน	ผู้รับผิดชอบ
7. ส่งเสริมทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาไทย	8. ส่งเสริมทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาไทย	-

หมายเหตุ : คณะสาธารณสุขศาสตร์. (2560). แผนปฏิบัติงาน 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564) คณะสาธารณสุขศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, น. 1 - 23

ในส่วนของคณะทันตแพทยศาสตร์นั้นได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมที่สอดคล้องกันกับแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) เช่นเดียวกันซึ่งคณะทันตแพทยศาสตร์ได้มีการกำหนดไว้ดังนี้

1. วิสัยทัศน์ : ผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อสุขภาพช่องปากสู่คุณภาพชีวิต ด้วยการผลิตบัณฑิตจิตสาธารณะ บริการวิชาการ
2. พันธกิจ :
 - 1) ผลิตบัณฑิตทันตแพทย์ที่มีคุณธรรม (morality) จริยธรรม (ethics) และพร้อมด้วยทักษะ 4 ประการ คือ ทักษะในการเรียนรู้ (learning skills) ทักษะชีวิต (life skills) ทักษะในการทำงาน (work-related skills) และทักษะทางวิชาชีพ (professional skills)
 - 2) ผลิตองค์ความรู้ใหม่ทางทันตแพทยศาสตร์เน้นการนำไปใช้แก้ปัญหาของประเทศได้จริง
 - 3) เป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตของทันตบุคลากรและส่งเสริมโอกาสทางการศึกษาวิชาทันตแพทยศาสตร์แก่บุคคลทั่วไป
 - 4) ให้บริการดูแลสุขภาพช่องปากแบบองค์รวมแก่ประชาชนมุ่งเป้าการเป็นศูนย์กลางในบริการทางทันตกรรมระดับตติยภูมิในพื้นที่ภาคกลางตอนล่างของประเทศไทย
3. ค่านิยมองค์กร : เป็นทีม เป็นธรรม คือ การทำงานเป็นทีม สะท้อนปรัชญาความเป็นธรรมศาสตร์ ด้วยหลักธรรมาภิบาล
4. ยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาจะนำเสนอไว้ในตารางที่ 3.4 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.4

แผนปฏิบัติการ 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564) คณะทันตแพทยศาสตร์

<p>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : สร้างบัณฑิตที่มีคุณลักษณะ GREATS เป้าประสงค์ : สร้างบัณฑิตให้มีคุณลักษณะGREATS มีทักษะการเป็น ผู้ประกอบการ (Entrepreneur) และมีทักษะ 3 ภาษา ด้วยกระบวนการเรียนรู้ตามแนวทาง Active Learning และปลูกฝังทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต</p>		
กลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย	กลยุทธ์ของหน่วยงาน	ผู้รับผิดชอบ
1. พัฒนาอาจารย์ให้มีทักษะในการ กระตุ้นนักศึกษาให้มีทัศนคติในการ เรียนรู้ด้วยตนเองทั้งในและนอก ห้องเรียน	1. พัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพของ อาจารย์ด้วยการจัดการเรียนรู้อย่าง ต่อเนื่อง	ผู้ช่วยคณบดี ฝ่ายประกัน คุณภาพหรือ รองคณบดีฝ่าย วิชาการ
2. สร้างหลักสูตรและพัฒนาการเรียน การสอนเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต Life-long Learning และมุ่งสู่ความ เป็นนานาชาติตามมาตรฐานสากล	2. ปรับปรุงและพัฒนาการเรียน การสอนหลักสูตรระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษาตามแนวทาง GREAT และ Active learning	ผู้ช่วยคณบดี และรองคณบดี ฝ่ายวิชาการ และ ประกันคุณภาพ
	3. สร้างหลักสูตรบูรณาการสาขาต่าง ๆ ที่ได้มาตรฐานสากลที่ตอบสนอง และแก้ไขปัญหาของประเทศ	รองคณบดีฝ่าย บัณฑิตและ วิจัย/ผู้กำกับ สาขาวิชา
<p>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : สร้างสรรค์งานวิจัยและนวัตกรรมที่ก่อให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงในเชิงพัฒนาต่อสังคมไทยและสังคมโลก เป้าประสงค์ : ผลิตผลงานวิจัยและนวัตกรรมที่มีคุณภาพระดับมาตรฐานสากล และนำไปใช้ประโยชน์อย่างบูรณาการและยั่งยืน</p>		

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

แผนปฏิบัติการ 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564) คณะทันตแพทยศาสตร์

กลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย	กลยุทธ์ของหน่วยงาน	ผู้รับผิดชอบ
<p>1. ส่งเสริมและสนับสนุนการผลิตผลงานวิจัยและนวัตกรรมที่ทำทนายทันสมัยและสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล (ตามโมเดลประเทศไทย 4.0) และการแก้ไขปัญหาของประเทศได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Democracy 2) Policy Recommendation 3) Energy & Environment 4) Health, Wellness & Bio-Med, Medical Technology 5) Food Agriculture & Bio-tech 6) Mechatronic, Intelligence Robots, System Engineering, Electronic Control 7) Digital, Internet of Thing & Convergence 8) Creative, Culture, High Value Service <p>(ข้อ 4-8 คือ 5 กลุ่มเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมเป้าหมายตามโมเดลประเทศไทย 4.0 ที่เติมเต็มด้วยวิทยาการ ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และการวิจัยและพัฒนา)</p>	<p>1. ส่งเสริมและสนับสนุนการผลิตผลงานวิจัยและนวัตกรรมที่ทำทนายทันสมัยและสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล (ตามโมเดลประเทศไทย 4.0) และการแก้ไขปัญหาของประเทศ</p>	-

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

แผนปฏิบัติการ 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564) คณะทันตแพทยศาสตร์

กลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย	กลยุทธ์ของหน่วยงาน	ผู้รับผิดชอบ
2. บูรณาการ (Integration) งานวิจัยและนวัตกรรมที่เป็นสายสาขา (Multidisciplinary)/สหวิทยาการ (Interdisciplinary) โดยมุ่งเน้นการวิจัย/นวัตกรรมแบบมีส่วนร่วมเพื่อนำไปสู่การใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์และมุ่งตอบปัญหาสังคม/แก้ไขปัญหาของประเทศ	2. พัฒนา cluster การวิจัยและจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดการรวมกลุ่มของนักวิจัยได้แก่จัดเวทีการเสวนาการนำเสนอผลงานวิจัย	รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตและวิจัย
3. พัฒนาคลัสเตอร์การวิจัยและศูนย์ความเป็นเลิศทางวิชาการ (Excellence Center) ในประเด็นการวิจัยที่มหาวิทยาลัยมีความเชี่ยวชาญให้เป็นศูนย์กลางการวิจัย (HUB)	3. พัฒนาศูนย์ความเป็นเลิศทางวิชาการและวิจัย (Excellence Center) ในประเด็นที่คณะทันตแพทยศาสตร์มีความเชี่ยวชาญ	คณบดี
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 : สร้างเครือข่ายความร่วมมือทั้งภายในและภายนอก เป้าประสงค์ : ผลักดันให้เกิดการสร้างความร่วมมือทางวิชาการ การสร้างงานวิจัยและนวัตกรรมทั้งภายในและภายนอกประเทศ ทั้งระดับหน่วยงานและระดับบุคคล		
กลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย	กลยุทธ์ของหน่วยงาน	ผู้รับผิดชอบ
1. สร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการวิจัยกับมหาวิทยาลัยชั้นนำในต่างประเทศที่เชี่ยวชาญใน 8 เรื่อง	-	-
2. สร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยชั้นนำในต่างประเทศ	1. สร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัย/องค์กรชั้นนำในต่างประเทศ ด้านการเรียนการสอน/วิจัย/บริการวิชาการ	คณบดี

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

แผนปฏิบัติการ 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564) คณะทันตแพทยศาสตร์

กลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย	กลยุทธ์ของหน่วยงาน	ผู้รับผิดชอบ
4. ส่งเสริมให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยเข้าไปมีบทบาทในสมาคมวิชาชีพ และ/หรือองค์กรที่กำหนดนโยบายระดับชาติและ/หรือระดับนานาชาติ	-	-
<p>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 : มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการวิชาการและบริการสุขภาพที่ได้มาตรฐานสากล</p> <p>เป้าประสงค์ : 1) ให้บริการที่หลากหลายด้วยคุณภาพแก่ชุมชนและสังคม</p> <p>2) ให้บริการที่เป็นเลิศด้านการรักษาพยาบาล การฟื้นฟู ป้องกัน และการสร้างเสริมสุขภาพแก่ประชาชนด้วยคุณภาพมาตรฐานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)</p>		
กลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย	กลยุทธ์ของหน่วยงาน	ผู้รับผิดชอบ
1. ส่งเสริมให้มีการบูรณาการการให้บริการวิชาการ วิจัยและนวัตกรรมแก่ชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืนโดยมุ่งเน้นชุมชนต้นแบบ	ส่งเสริมให้มีการบูรณาการการให้บริการวิชาการ วิจัยและนวัตกรรมแก่ชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืนโดยมุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรมต้นแบบ	อ.ทพ.ดร.สุธีสุข สุขเดช, อ.ทพญ.กัลยา อินทรีย์
2. สร้างมูลค่าเพิ่ม/สื่อสารการตลาดด้านการให้บริการวิชาการและ/หรือบริการสุขภาพ	-	-
3. ผลักดันการจัดตั้งศูนย์ความเป็นเลิศทางคลินิก (Clinical Excellence Center) ตามความต้องการของประเทศ	-	-
4. ปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการสุขภาพและบริการรักษาพยาบาลให้ทันสมัยเพื่อแก้ไขปัญหาของประเทศ	-	รองคณบดีฝ่ายคลินิกและบริการ

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

แผนปฏิบัติการ 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564) คณะทันตแพทยศาสตร์

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 : มุ่งสู่ความมั่นคง ยั่งยืนด้วยการบริหารจัดการที่ทันสมัย เป้าประสงค์ : พัฒนาระบบงานและศักยภาพบุคลากรให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืน		
กลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย	กลยุทธ์ของหน่วยงาน	ผู้รับผิดชอบ
1. นำเทคโนโลยีมาใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานและพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพสูง	1. นำเทคโนโลยีมาใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานและพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพสูง	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริหาร, อ.ทพ.คมสันต์ อภิญาอุปถัมภ์,
2. พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง	2. พัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการอย่างต่อเนื่อง	รองคณบดีฝ่ายบริหารและกิจการนักศึกษา
3. พัฒนาการบริหารจัดการให้คล่องตัวและมีประสิทธิภาพ	-	รองคณบดีฝ่ายบริหารและกิจการนักศึกษา
4. พึ่งพาตนเองอย่างยั่งยืนด้วยการแสวงหารายได้และบริหารทรัพย์สิน	-	-
5. สร้างระบบและกลไกในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมและการประหยัดพลังงาน	-	-
6. มุ่งสร้าง Branding และคงไว้ซึ่งอัตลักษณ์ธรรมศาสตร์และเผยแพร่ผลงานที่สร้างชื่อเสียงแก่มหาวิทยาลัย	-	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริหาร
7. ส่งเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาไทย	-	-

หมายเหตุ : คณะทันตแพทยศาสตร์. (2560). แผนปฏิบัติงาน 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564) คณะทันตแพทยศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, น. 1 - 14

ทั้งนี้ในส่วนข้อคำถามของส่วนที่ 2 นั้น คำถามในข้อที่ 1-2 จะเกี่ยวกับประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 คำถามในข้อที่ 3-4 จะเกี่ยวกับประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 คำถามในข้อที่ 5 จะเกี่ยวกับประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 คำถามในข้อที่ 6-7 จะเกี่ยวกับประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 และคำถามในข้อที่ 8-9 จะเกี่ยวกับประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 ทั้งนี้ข้อคำถามที่ 1-3 จะอยู่ในประเด็นของการศึกษาและวิจัย ข้อคำถามที่ 4,5,8,9 จะอยู่ในประเด็นของการบริหารและข้อคำถามที่ 6-7 จะอยู่ในประเด็นของการให้บริการ

ส่วนที่ 3 จะเกี่ยวข้องกับข้อมูลในด้านการรับรู้ความสามารถตนเอง ซึ่งข้อมูลในส่วนนี้จะประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 8 ข้อ ซึ่งข้อคำถามนั้นได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถตนเองซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาตามแนวคิดของ แบนดูรา (1997) และดัดแปลงมาจากงานข้อคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถตนเองในงานวิจัยของ รพีพรรณ สมจิตรนิก และสุวรรณา ม่วงงาม ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาปรับปรุงให้เหมาะสมกับบริบทที่ทำการศึกษาร่วมกันอีกด้วยซึ่งในส่วนของข้อคำถามนั้นจะเกี่ยวข้องกับความสำเร็จจากการปฏิบัติงาน (Performance accomplishment) ในข้อที่ 1,2,6,8 การสังเกตประสบการณ์ความสำเร็จและเงื่อนไขผลกรรมของผู้อื่น (Vicarious Experience) ในข้อที่ 4 และการกระตุ้นทางอารมณ์ (Emotional arousal) ในข้อที่ 3,5,7

ส่วนที่ 4 ในส่วนนี้คือข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ผลการปฏิบัติงาน ซึ่งข้อมูลในส่วนนี้จะประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 24 ข้อ ประกอบไปด้วย ข้อคำถามในส่วนของการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ซึ่งได้ศึกษาตามแนวคิดของ แคมป์เบล (Campbell, 1990) จำนวน 8 ข้อ ทั้งนี้ในส่วนของข้อคำถามนั้นจะเกี่ยวข้องกับความชำนาญที่ทำได้และในงานที่เฉพาะเจาะจง ในข้อที่ 1,2,3,6,8 ความสามารถในการจัดการและการปกครองในข้อที่ 4 และปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของ โบแมนและบริซ (1993) ในข้อที่ 5,7 ข้อ คำถามในส่วนของการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) ซึ่งจะศึกษาตามแนวคิดของ โบแมนและโมโทวิลโด (1993) จำนวน 8 ข้อ ซึ่งในส่วนของข้อคำถามนั้นจะเกี่ยวข้องกับกรณีใจอาสาในกิจกรรมที่นอกเหนือจากงานที่เป็นทางการ ในข้อที่ 1 การขอความช่วยเหลือผู้อื่นในข้อที่ 2 การปฏิบัติตามกฎและกระบวนการในองค์กร ในข้อที่ 3 การปกป้องเป้าหมายขององค์กร ในข้อที่ 4 และปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ของ Organ (1998) ในข้อที่ 5 และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ของ Crant (1995) ในข้อที่ 7,8 ส่วนข้อคำถามที่เกี่ยวกับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ซึ่งจะศึกษาตามแนวคิดของ พูลาคอส (2000) จำนวน 8 ข้อ ซึ่งในส่วนของข้อคำถามนั้นจะเกี่ยวข้องกับการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินหรือสถานการณ์วิกฤติในข้อที่ 1

การรับมือกับความเครียดในข้อที่ 2 การรับมือกับสถานการณ์ในการทำงานที่ไม่แน่นอนไม่สามารถควบคุมได้ในข้อที่ 3 การเรียนรู้การทำงาน เทคโนโลยีและกระบวนการทำงานในข้อที่ 4,5 การปรับตัวระหว่างบุคคลในข้อที่ 6,8 และการปรับตัวทางด้านวัฒนธรรม ในข้อที่ 7

ทั้งนี้ในส่วนของแบบสอบถามส่วนที่ 2-4 ก็คือ การรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเอง และการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานนั้น จะมีลักษณะของข้อคำถามแบบปลายปิด ซึ่งมีรูปแบบของตัวเลือกในมาตรวัดแบบ Likert Scale ซึ่งมี 5 ระดับ และในแต่ละระดับนั้นผู้วิจัยจะนำมากำหนดคะแนนในแต่ละด้านจากการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นของแบบสอบถามทั้ง 3 ส่วน ซึ่งจะแสดงไว้ในตารางที่ 3.5 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.5

ตารางแสดงช่วงคะแนนของแบบสอบถามในส่วนที่ 2-4 (การรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงาน)

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

หมายเหตุ : โดยผู้วิจัย

3. แบบสัมภาษณ์ ในแบบสัมภาษณ์นั้นจะใช้รูปแบบการสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structure interview) ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ในเชิงลึก โดยจะมีคำถามในประเด็น ดังต่อไปนี้

ประเด็นคำถามที่ 1 การรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร

ประเด็นคำถามที่ 2 การรับรู้ความสามารถตนเอง

ประเด็นคำถามที่ 3 การรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงาน

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ในส่วนของข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) นั้นผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร รายงานประจำปีของคณะและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมถึงเว็บไซต์ทางการของคณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

2. ในส่วนของข้อมูลในชั้นปฐมภูมิ (Primary Data) นั้น ผู้วิจัยจะใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์มาเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัย ซึ่งผู้วิจัยจะแบ่งออกเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.1 ผู้วิจัยได้ติดต่อทางคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในการทำหนังสือทางราชการเพื่อเข้าไปยื่นในการขออนุญาตในการทำการศึกษาวิจัยไปที่คณะทันตแพทยศาสตร์ และคณะคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

2.2 ในส่วนของการแจกแบบสอบถามนั้น ผู้วิจัยจะทำการติดต่อเจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยงานเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างให้แก่ผู้ทำการวิจัยซึ่งผู้วิจัยจะส่งแบบสอบถามไปยังคณะทันตแพทยศาสตร์ และคณะสาธารณสุขศาสตร์ แต่หากเจ้าหน้าที่ไม่สะดวกในการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยก็จะทำการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง

2.3 ในส่วนของการสัมภาษณ์นั้นผู้วิจัยจะทำการติดต่อไปยังหน่วยงานคณะสังกัดของกลุ่มตัวอย่างในการขอความร่วมมือและการอนุเคราะห์ด้วยความยินยอมในการให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์แก่ผู้วิจัย ซึ่งหากได้รับการตอบรับผู้วิจัยก็จำทำการนัดวัน เวลาและสถานที่ที่สะดวกเพื่อทำการสัมภาษณ์ ทั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการส่งแบบสัมภาษณ์ให้แก่ผู้รับการสัมภาษณ์ก่อนวันสัมภาษณ์จริงล่วงหน้า

2.4 ในส่วนของการรับแบบสอบถามคืนนั้นผู้วิจัยจะทำการติดต่อไปยังหน่วยงานต้นสังกัดโดยจะติดต่อไปยังเจ้าหน้าที่ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการรวบรวมแบบสอบถามในการนัดวันเวลาที่สะดวกเพื่อมารับแบบสอบถามคืนหรือไปรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดด้วยตนเอง

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้การวิเคราะห์ทางสถิติผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for window สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยจะนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ ดังต่อไปนี้

1. ในข้อมูลส่วนที่ 1 ของแบบสอบถามซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคลนั้นผู้วิจัยจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลในสถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ซึ่งจะเป็นการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อนำมาใช้ในการบรรยายลักษณะโดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

2. ในข้อมูลส่วนที่ 2-4 ของแบบสอบถามนั้นจะเป็นข้อมูลในส่วนของการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานนั้นผู้วิจัยจะใช้การวิเคราะห์โดยจะหาค่าเฉลี่ย หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของตัวแปร

ต่าง ๆ โดยจะใช้วิธีการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และการแปลผลข้อมูลในส่วนของการรับรู้ในตัวแปรต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการกำหนดเกณฑ์ในช่วงคะแนนเฉลี่ยเพื่อนำมาใช้ในการแปลผลในระดับการรับรู้ดังตารางที่ 3.6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.6

ตารางแสดงช่วงคะแนนเฉลี่ยของระดับการรับรู้

ระดับการรับรู้	ช่วงคะแนนเฉลี่ย
มากที่สุด	4.21-5.00
มาก	3.41-4.20
ปานกลาง	2.62-3.40
น้อย	1.81-2.60
น้อยที่สุด	1.00-1.80

หมายเหตุ : โดยผู้วิจัย

3. การทดสอบสมมติฐานในงานวิจัยนั้น ผู้วิจัยจะทำการทดสอบสมมติฐานโดยจะใช้สถิติ โดยจะแสดงไว้ในดังตารางที่ 3.7 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.7

สมมติฐานและสถิติที่ใช้สำหรับวิเคราะห์

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการวิจัย
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 1 : การรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของพนักงานในสังกัดคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของแต่ละคณะนั้นมีความสัมพันธ์กัน</p>	<p>Pearson's Product Moment Correlation Coefficient</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 2 : การรับรู้ความสามารถตนเองนั้นมีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ผลการปฏิบัติงานผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของพนักงานคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์</p>	<p>Pearson's Product Moment Correlation Coefficient</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 3 : การรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของพนักงานคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์</p>	<p>Pearson's Product Moment Correlation Coefficient</p>

ตารางที่ 3.7 (ต่อ)

สมมติฐานและสถิติที่ใช้สำหรับวิเคราะห์

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการวิจัย
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 4 : ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของพนักงานคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์นั้นเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับแล้วไม่มีความแตกต่างกัน</p>	<p>Content Analysis (การวิเคราะห์เนื้อหา)</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 5 : การรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานของของบุคลากรสายวิชาการและสายปฏิบัติการคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในแต่ละคณะนั้นไม่มีความแตกต่างกัน</p>	<p>T-test</p>

ตารางที่ 3.7 (ต่อ)

สมมติฐานและสถิติที่ใช้สำหรับวิเคราะห์

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการวิจัย
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 6 : ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของพนักงานคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์นั้น ส่งผลลัพธ์ไปในทางที่ดีต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร</p>	Content Analysis (การวิเคราะห์เนื้อหา)

หมายเหตุ : โดยผู้วิจัย

4. ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นั้นผู้วิจัยจะใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

3.6 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะมีการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยก่อนที่จะนำเครื่องมือไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงโดยจะทำการทดสอบเครื่องมือในด้านความเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามจำนวน 81 ข้อ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 การรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 การรับรู้ความสามารถตนเองจำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 4 การรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงาน จำนวน 45 ข้อ

ซึ่งผู้วิจัยจะทำการทดสอบเครื่องมือในด้านความเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ตามวิธีการดังต่อไปนี้

1. ในส่วนของความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) นั้นจะเป็นการวัดความเที่ยงตรงในเนื้อหาของเครื่องมือที่จะนำมาวัดจากความคิดเห็นที่นำมาพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญที่เกี่ยวกับประเด็นในหัวข้อที่ผู้วิจัยทำการศึกษา จำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบและให้ความเห็นที่เกี่ยวข้องกับความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและความเหมาะสมของข้อมูลในข้อคำถามเพื่อการนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำการวิจัยในครั้งนี้ จากนั้นผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามมาปรับปรุงเพื่อหาค่าดัชนีของความสอดคล้อง (IOC : Index Of Item – Objective Congruence) ทั้งนี้ค่า IOC สามารถกำหนดได้เป็น 3 ระดับ คือ

+1 คือ แน่ใจว่าแบบสอบถามสามารถวัดได้ตรงตามเนื้อหา (มี Content Validity)

0 คือ ไม่แน่ใจว่าแบบสอบถามนั้นจะสามารถวัดได้ตรงตามเนื้อหา

-1 คือ แน่ใจว่าแบบสอบถามนั้นไม่สามารถวัดได้ตรงตามเนื้อหา

หลังจากนั้นผู้วิจัยจะนำคะแนนที่ได้จากการประเมินและความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิมาเข้าสู่สูตรเพื่อคิดหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index Of Item – Objective Congruence) ดังสูตรต่อไปนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

แทนค่า IOC คือ ค่าดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ คือ ผลรวมคะแนนจากการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ

N คือ จำนวนของผู้ทรงคุณวุฒิ

ทั้งนี้จากการคำนวณหาค่าดัชนีของความสอดคล้องนั้นผู้วิจัยจะเลือกข้อคำถามที่มีค่ามากกว่า 0.5 ขึ้นไปเพื่อมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง ส่วนข้อคำถามที่มีค่าต่ำกว่า 0.5 ผู้วิจัยจะนำมาพิจารณาเพื่อปรับปรุงข้อคำถามหรือตัดข้อคำถามนั้นออก

2. ในส่วนของการทดสอบหาค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามนั้นผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามเบื้องต้นไปใช้กับกลุ่มทดลองที่มีความใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวนทั้งหมด 30 คน เพื่อหาค่าความคงที่ภายในของเนื้อหา (Internal Consistency) จากการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Chronbach (α) เป็นการหาค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น (coefficient of reliability) จากสูตรดังต่อไปนี้

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2}\right)$$

แทนค่า α คือ ค่าความเชื่อมั่น

K คือ จำนวนข้อ

$\sum S_i^2$ คือ ค่าความแปรปรวนของคะแนนในแบบสอบถามแต่ละข้อ

S^2 คือ ค่าความแปรปรวนของคะแนนในแบบสอบถามทั้งฉบับ

ทั้งนี้ในการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นนั้นผู้วิจัยจะทำการเลือกข้อคำถามที่มีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.7 ขึ้นไปตามเกณฑ์การพิจารณาของค่าแอลฟาของ Chronbach มาใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

3. ในขั้นตอนต่อมาผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้วนั้นมานำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อการพิจารณาและนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงและนำไปวิเคราะห์ผลด้วยเทคนิค ดังที่กล่าวไว้ในหน้า 108 อันจะนำไปสู่การอภิปรายผลลัพธ์ใน บทที่ 5 ต่อไป

บทที่ 4

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ในการศึกษาวิจัยเรื่องเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาเปรียบเทียบกับคณะทันตแพทยศาสตร์ และคณะสาธารณสุขศาสตร์ ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนหรือปฏิบัติการในคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยจะเป็นกรณีศึกษาเปรียบเทียบกับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่ได้จากทั้งสองคณะทั้งคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวนทั้งสิ้น 188 คน แบ่งเป็นคณะทันตแพทยศาสตร์ 119 คนและคณะสาธารณสุขศาสตร์ 69 คน

จากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ ทาโร่ ยามาเน่ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเท่ากับ 165 คน แบ่งเป็นบุคลากรทั้งหมดของคณะทันตแพทยศาสตร์ จำนวน 100 คน และบุคลากรคณะสาธารณสุขศาสตร์ จำนวน 65 คน แต่ทั้งนี้เพื่อเพื่อความครอบคลุมของกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยจึงเลือกเก็บข้อมูลให้ได้จำนวนมากที่สุด ซึ่งจากการเก็บข้อมูลได้รับแบบสอบถามกลับคืนจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 188 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยชิ้นนี้นั้นเป็นบุคลากร คณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ศูนย์รังสิตเพียงแห่งเดียวเท่านั้น

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) จะประกอบไปด้วย

4.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างงานวิจัย ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สังกัดคณะ ประสบการณ์ทำงานและประเภทตำแหน่ง

4.1.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย การรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเอง (Self-Efficacy) ผลการปฏิบัติงาน 3 มิติ คือ ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance)

4.2 การทดสอบสมมติฐานโดยการใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

4.3 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ (Interview data)

4.1 ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

4.1.1 ข้อมูลจากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1

ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	56	29.8
หญิง	132	70.2
รวม	188	100.0
2. อายุ		
20-30 ปี	49	26.1
31-40 ปี	90	47.9
41-50 ปี	27	14.4
มากกว่า 50 ปี	22	11.7
รวม	188	100.0
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	26	13.8
ปริญญาตรี	87	46.3
ปริญญาโท	21	11.2
ปริญญาเอก	54	28.7
รวม	188	100.0
4. สังกัดคณะ		
ทันตแพทยศาสตร์	119	63.3
สาธารณสุขศาสตร์	69	36.7
รวม	188	100.0

ตารางที่ 4.1

ข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5. ประสบการณ์		
น้อยกว่า 1 ปี	11	5.9
1-3 ปี	58	30.9
4-6 ปี	46	24.5
ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป	73	38.8
รวม	188	100
6. ตำแหน่ง		
สายวิชาการ	76	40.4
สายสนับสนุนหรือปฏิบัติการ	112	59.6
รวม	188	100.0

หมายเหตุ : โดยผู้วิจัย

จากตารางที่ 4.1 จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล การแจกแจงความถี่และร้อยละ พบว่า

1. เพศ พบว่าเพศหญิงมี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 70.2 ส่วนเพศชาย มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 ตามลำดับ

2. อายุ พบว่าบุคลากรช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9 ช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1 ช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 และช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 การศึกษาปริญญาเอก มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 การศึกษาต่ำกว่า

ปริญญาตรี มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 และการศึกษาปริญญาโท มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 ตามลำดับ

4. สังกัดคณะ พบว่าบุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์ มีจำนวนทั้งสิ้น 119 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 และบุคลากรคณะสาธารณสุขศาสตร์ 69 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 ตามลำดับ

5. ประสบการณ์ พบว่าบุคลากรที่มีอายุงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไปมีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 บุคลากรที่มีอายุงานระหว่าง 1-3 ปี มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 บุคลากรที่มีอายุงานระหว่าง 4-6 ปี มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 และบุคลากรที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 ตามลำดับ

6. ตำแหน่ง พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนหรือปฏิบัติการ มีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 59.6 บุคลากรสายวิชาการ มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4 ตามลำดับ

4.1.2 การวิเคราะห์ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

4.1.2.1 การรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร

ตารางที่ 4.2

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร ($n = 188$) โดยรวมและของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 คณะ

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับของการรับรู้ต่อ เป้าหมายเชิงกลยุทธ์
การรับรู้ต่อเป้าหมาย เชิงกลยุทธ์โดยรวม	4.04	0.65	การรับรู้ระดับมาก (3.41 – 4.20)
คณะทันตแพทยศาสตร์	4.06	0.69	การรับรู้ระดับมาก (3.41 – 4.20)
คณะสาธารณสุขศาสตร์	4.00	0.57	การรับรู้ระดับมาก (3.41 – 4.20)

หมายเหตุ : โดยผู้วิจัย

จากตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ โดยรวมนั้นอยู่ในระดับมาก พบว่า ระดับการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์โดยรวมนั้นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 การรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของบุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์นั้นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของบุคลากรคณะสาธารณสุขศาสตร์อยู่ในระดับมากเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

4.1.2.2 การรับรู้ความสามารถตนเอง (Self - Efficacy)

ตารางที่ 4.3

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ความสามารถตนเอง ($n = 188$) โดยรวมและของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 คณะ

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการรับรู้ความสามารถตนเอง
การรับรู้ความสามารถตนเองโดยรวม	4.21	0.55	การรับรู้ระดับมากที่สุด (4.21 – 5.00)
คณะทันตแพทยศาสตร์	4.15	0.58	การรับรู้ระดับมาก (3.41 – 4.20)
คณะสาธารณสุขศาสตร์	4.32	0.50	การรับรู้ระดับมากที่สุด (4.21 – 5.00)

หมายเหตุ : โดยผู้วิจัย

จากตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการรับรู้ความสามารถตนเอง โดยรวมนั้นอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า ระดับการรับรู้ความสามารถตนเองโดยรวมนั้นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 การรับรู้ความสามารถตนเองของบุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์นั้นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และการรับรู้ความสามารถตนเองของบุคลากรคณะสาธารณสุขศาสตร์อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32

4.1.2.3 การรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance)

ตารางที่ 4.4

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) (n= 188) โดยรวมและของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 คณะ

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับการรับรู้ ผลงานตามหน้าที่
การรับรู้ต่อ ผลงานตามหน้าที่โดยรวม	4.23	0.52	การรับรู้ระดับมากที่สุด (4.21 – 5.00)
คณะทันตแพทยศาสตร์	4.23	0.53	การรับรู้ระดับมากที่สุด (4.21 – 5.00)
คณะสาธารณสุขศาสตร์	4.23	0.53	การรับรู้ระดับมากที่สุด (4.21 – 5.00)

หมายเหตุ : โดยผู้วิจัย

จากตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) โดยรวมนั้นอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า ระดับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) โดยรวมนั้นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 การรับรู้ความสามารถตนเองของบุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์นั้นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และการรับรู้ความสามารถตนเองของบุคลากรคณะสาธารณสุขศาสตร์อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23

4.1.2.4 การรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance)

ตารางที่ 4.5

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) (n= 188) โดยรวมและของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 คณะ

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับการรับรู้ ผลงานตามสถานการณ์
การรับรู้ต่อ ผลงานตามสถานการณ์	4.36	0.54	การรับรู้ระดับมากที่สุด (4.21 – 5.00)
คณะทันตแพทยศาสตร์	4.38	0.55	การรับรู้ระดับมากที่สุด (4.21 – 5.00)
คณะสาธารณสุขศาสตร์	4.33	0.53	การรับรู้ระดับมากที่สุด (4.21 – 5.00)

หมายเหตุ : โดยผู้วิจัย

จากตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) โดยรวมนั้นอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่าระดับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) โดยรวมนั้นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 การรับรู้ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) ของบุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์นั้นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และการรับรู้ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) ของบุคลากรคณะสาธารณสุขศาสตร์อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33

4.1.2.5 การรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance)

ตารางที่ 4.6

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) (n= 188) โดยรวมและของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 คณะ

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับการรับรู้ ผลงานตามการปรับตัวได้
การรับรู้ต่อ ผลงานตามการปรับตัวได้	4.24	0.53	การรับรู้ระดับมากที่สุด (4.21 – 5.00)
คณะทันตแพทยศาสตร์	4.24	0.57	การรับรู้ระดับมากที่สุด (4.21 – 5.00)
คณะสาธารณสุขศาสตร์	4.23	0.46	การรับรู้ระดับมากที่สุด (4.21 – 5.00)

หมายเหตุ : โดยผู้วิจัย

จากตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) โดยรวมนั้นอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่าระดับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) โดยรวมนั้นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 การรับรู้ผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของบุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์นั้นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และการรับรู้ผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของบุคลากรคณะสาธารณสุขศาสตร์อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2

4.2. การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ในงานวิจัยชิ้นนี้ ในส่วนของการทดสอบสมมติฐานนั้นผู้วิจัยทำการกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ .05 เพื่อนำมาสรุปผลในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานสรุปออกมาได้ ดังต่อไปนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 : การรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของพนักงานในสังกัดคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของแต่ละคณะนั้นมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.7

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวมและผลการปฏิบัติงาน 3 รูปแบบ

การรับรู้ผลการปฏิบัติงาน 3 รูปแบบ	การรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน	P-Value
คณะทันตแพทยศาสตร์		
ผลการปฏิบัติงานโดยรวม	0.314	0.001*
ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่	0.268	0.017*
ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์	0.350	0.000*
ผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้	0.243	0.008*
คณะสาธารณสุขศาสตร์		
ผลการปฏิบัติงานโดยรวม	0.273	0.024*
ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่	0.296	0.014*
ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์	0.349	0.004*
ผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้	0.227	0.062

*p <.05 (ค่า p – value มีค่า ≤ .05)

จากตารางที่ 4.7 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวมและผลการปฏิบัติงาน 3 รูปแบบ คือ ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) พบว่าโดยรวมแล้วทั้งสองคณะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ คณะทันตแพทยศาสตร์ เท่ากับ .314 และมีค่า p-value เท่ากับ .001 คณะสาธารณสุขศาสตร์ เท่ากับ .273 และมีค่า p-value เท่ากับ .024 ซึ่งทั้งสองคณะนี้มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์ (0) และยอมรับสมมติฐานที่ 1

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของพนักงานในสังกัดคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของแต่ละคณะนั้นมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว ในส่วนของคณะทันตแพทยศาสตร์มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเป้าหมายเชิงกลยุทธ์กับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ เท่ากับ .268, .350, .243 ตามลำดับ และค่า p-value เท่ากับ .017, .000, .008 ตามลำดับ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .296, .349, .227 ตามลำดับ และค่า p-value เท่ากับ .014, .004 และ .062 ตามลำดับ ซึ่งในส่วนของผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของคณะสาธารณสุข พบว่ามีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 ทำให้ปฏิเสธสมมติฐาน ซึ่งจะกล่าวถึงในบทที่ 5 ต่อไป

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 : การรับรู้ความสามารถตนเองนั้นมีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของพนักงานคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตารางที่ 4.8

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถตนเอง (Self - Efficacy) และการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวมและผลการปฏิบัติงาน 3 รูปแบบ

การรับรู้ผลการปฏิบัติงาน 3 รูปแบบ	การรับรู้ความสามารถตนเอง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน	P-Value
คณะทันตแพทยศาสตร์		
ผลการปฏิบัติงานโดยรวม	0.358	0.000*
ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่	0.415	0.000*
ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์	0.378	0.000*
ผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้	0.405	0.000*
คณะสาธารณสุขศาสตร์		
ผลการปฏิบัติงานโดยรวม	0.351	0.003*
ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่	0.536	0.000*
ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์	0.368	0.002*
ผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้	0.379	0.001

* $p < .05$ (ค่า p - value มีค่า $\leq .05$)

จากตารางที่ 4.8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถตนเอง (Self - Efficacy) และการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวมและผลการปฏิบัติงาน 3 รูปแบบ คือ ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) พบว่าโดยรวมแล้วทั้งสองคณะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ คณะทันตแพทยศาสตร์ เท่ากับ .358 และมีค่า p -value เท่ากับ .000 คณะสาธารณสุขศาสตร์ เท่ากับ .351 และมีค่า p -value เท่ากับ .003 ซึ่งทั้งสองคณะนั้นมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์ (0) และยอมรับสมมติฐานที่ 2

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าการรับรู้ความสามารถตนเองนั้นมีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ผลการปฏิบัติงานผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของพนักงานคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วในส่วนของคุณคณะทันตแพทยศาสตร์ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถตนเองกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ เท่ากับ .415, .378, .405 ตามลำดับ และค่า p-value เท่ากับ .000 ในขณะที่คณะสาธารณสุขศาสตร์ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .536, .368, .379 ตามลำดับ และค่า p-value เท่ากับ .000, .002 และ.001ตามลำดับ

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 : การรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของพนักงานคณะทันตแพทยศาสตร์ และคณะสาธารณสุขศาสตร์
จากตารางที่ 4.9

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวมของ 3 รูปแบบ

คณะ	ผลการปฏิบัติงาน 3 รูปแบบ		p-value
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน		
คณะทันตแพทยศาสตร์			
การรับรู้ต่อเป้าหมายกลยุทธ์	0.314		0.001*
การรับรู้ความสามารถตนเอง	0.358		0.000*
คณะสาธารณสุขศาสตร์			
การรับรู้ต่อเป้าหมายกลยุทธ์	0.272		0.024*
การรับรู้ความสามารถตนเอง	0.351		0.003*

* $p < .05$ (ค่า p - value มีค่า $\leq .05$)

จากตารางที่ 4.9 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวมของ 3 รูปแบบ พบว่าการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองของทั้งสองคุณะนั้นมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานโดยรวมของทั้ง 2 คณะ โดยคณะทันตแพทยศาสตร์มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์กับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวม เท่ากับ .314 และมีค่า p-value เท่ากับ .001 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถตนเองกับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวมเท่ากับ .358 และมีค่า p-value เท่ากับ .000 คณะสาธารณสุขศาสตร์ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์กับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวม เท่ากับ .272 และมีค่า p-value เท่ากับ .024 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถตนเองกับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวมเท่ากับ .351 และมีค่า p-value เท่ากับ .003 ซึ่งการรับรู้ของทุกตัวแปรดังกล่าวของทั้ง 2 คุณะนั้นมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 จึงจึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์ (0) และยอมรับสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 : ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเอง และการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของพนักงานคณะทันตแพทยศาสตร์ และคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์นั้นเมื่อนำมาเปรียบเทียบกันแล้วไม่มีความแตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.9 พบว่าคณะทันตแพทยศาสตร์มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์กับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวม เท่ากับ .314 และมีค่า p-value เท่ากับ .001 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถตนเองกับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวมเท่ากับ .358 และมีค่า p-value เท่ากับ .000 คณะสาธารณสุขศาสตร์ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์กับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวม เท่ากับ .272 และมีค่า p-value เท่ากับ .024 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถตนเองกับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวมเท่ากับ .351 และมีค่า p-value เท่ากับ .003 ซึ่งการรับรู้ของทุกตัวแปรดังกล่าวของทั้ง 2 คุณะนั้นมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 จึงสามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ของตัวแปรในเป้าหมายกลยุทธ์ขององค์กร การรับรู้ความสามารถตนเอง และผลการปฏิบัติงานโดยรวมของทั้งสองคุณะนั้น เมื่อนำมาเปรียบเทียบกันแล้วนั้นไม่มีความแตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์ (0) และยอมรับสมมติฐานที่ 4 ซึ่งในขณะที่การรับรู้ความสามารถตนเองกับผลการปฏิบัติงานโดยรวมของทั้งสองคุณะนั้นมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แทบไม่แตกต่างกัน

ส่วนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์กับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวมของคณะสาธารณสุขนั้นมีค่าระดับสหสัมพันธ์ที่น้อยกว่าคณะทันตแพทยศาสตร์ซึ่งแตกต่างกันเพียงเล็กน้อย ซึ่งจะกล่าวถึงต่อไปในบทที่ 5 ต่อไป

สมมติฐานการวิจัยที่ 5 : การรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์การรับรู้ความสามารถตนเอง และการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานของของบุคลากรสายวิชาการ และสายปฏิบัติการคณะทันตแพทยศาสตร์ และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในแต่ละคณะนั้น ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10

แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบค่าสถิติ T-test ระหว่างการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองกับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวมของ 3 รูปแบบของบุคลากรสายวิชาการและสายปฏิบัติการคณะทันตแพทยศาสตร์

ทันตแพทยศาสตร์	วิชาการ		สนับสนุน		t	p-value
	(n = 40)		(n = 79)			
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD		
การรับรู้ต่อเป้าหมายกลยุทธ์	4.12	0.72	4.03	0.68	0.740	0.461
การรับรู้ความสามารถตนเอง	4.10	0.63	4.18	0.55	-0.688	0.493
ผลการปฏิบัติงาน 3 รูปแบบ	4.58	0.50	4.35	0.56	2.113	0.037*

*p<.05 (ค่า p – value มีค่า ≤ .05)

ตารางที่ 4.11

แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบค่าสถิติ T-test ระหว่างการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองกับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวมของ 3 รูปแบบของบุคลากรสายวิชาการและสายปฏิบัติการณคณะสาธารณสุขศาสตร์

คณะสาธารณสุขศาสตร์	วิชาการ		สนับสนุน		t	p-value
	(n = 36)		(n = 33)			
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD		
การรับรู้ต่อเป้าหมายกลยุทธ์	4.03	0.65	3.97	0.47	0.421	0.675
การรับรู้ความสามารถตนเอง	4.42	0.50	4.21	0.48	1.725	0.089
ผลการปฏิบัติงาน 3 รูปแบบ	4.33	0.48	4.33	0.79	0.000	1.000

* $p < .05$ (ค่า p – value มีค่า $\leq .05$)

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผลการทดสอบค่าสถิติทีคณะทันตแพทยศาสตร์ระหว่างการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองกับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวมของ 3 รูปแบบ ของบุคลากรสายวิชาการและสายปฏิบัติการณคณะทันตแพทยศาสตร์ พบว่าผลการทดสอบของคณะทันตแพทยศาสตร์นั้นมีค่า p-value ในด้านการรับรู้ต่อเป้าหมายกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเอง เท่ากับ .461, .439 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 5 จึงกล่าวได้ว่าการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์การรับรู้ความสามารถตนเองของบุคลากรสายวิชาการและสายปฏิบัติการณคณะทันตแพทยศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ นั้นมีความแตกต่างกันแต่หว่าค่า p-value ในด้านการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงาน 3 รูปแบบ มีค่าเท่ากับ .037 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 ทำให้ยอมรับสมมติฐานที่ 5 ในด้านการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงาน 3 รูปแบบของบุคลากรสายวิชาการและสายปฏิบัติการณคณะทันตแพทยศาสตร์นั้นไม่มีความแตกต่างกัน ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าการทดสอบค่าสถิติทีของคณะทันตแพทยศาสตร์ในด้านการรับรู้ต่อเป้าหมายกลยุทธ์และการรับรู้ความสามารถตนเองนั้นยอมรับสมมติฐานศูนย์ (0) และปฏิเสธสมมติฐานที่ 5 แต่ในส่วนของผลการปฏิบัติงาน 3 รูปแบบนั้นปฏิเสธสมมติฐานศูนย์ (0) และยอมรับสมมติฐานที่ 5 ที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผลการทดสอบค่าสถิติที่คณะสาธารณสุขศาสตร์ระหว่างการเรียนรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองกับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวมของ 3 รูปแบบ ของบุคลากรสายวิชาการและสายปฏิบัติการณ์คณะสาธารณสุขศาสตร์ พบว่าผลการทดสอบของคณะสาธารณสุขศาสตร์นั้นมีค่า p-value ในด้านการรับรู้ต่อเป้าหมายกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงาน 3 รูปแบบ เท่ากับ .675, .089, 1.00 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานศูนย์ (0) และปฏิเสธสมมติฐานที่ 5 จึงกล่าวได้ว่าการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการและสายปฏิบัติการณ์คณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์นั้นมีความแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 6 : ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และ ผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของพนักงานคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์นั้นส่งผลดีไปในการปฏิบัติงานขององค์กร

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 12 คน แบ่งเป็นบุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์ สายวิชาการ จำนวน 3 คน สายสนับสนุน จำนวน 3 คน บุคลากรคณะสาธารณสุขศาสตร์ สายวิชาการ จำนวน 3 คน สายสนับสนุน จำนวน 3 ท่าน พบว่าในส่วนของ การรับรู้ในเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานใน 3 รูปแบบนั้นจะส่งผลดีไปในการปฏิบัติงานที่ดีต่อองค์กรได้ในหลายด้านเป็นไปตามสมมติฐานที่ 6 ซึ่งจะกล่าวต่อไปในบทที่ 5

4.3 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ (Interview data)

จากการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 12 คน แบ่งเป็นบุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์ สายวิชาการ จำนวน 3 คน สายสนับสนุน จำนวน 3 คน บุคลากรคณะสาธารณสุขศาสตร์ สายวิชาการ จำนวน 3 คน สายสนับสนุน จำนวน 3 ท่าน พบข้อมูลสำคัญในเชิงคุณภาพของแต่ละตัวแปรงานวิจัย ดังต่อไปนี้

4.3.1 ระดับการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของทั้ง 2 คณะ

จากการสัมภาษณ์นั้นพบว่าในส่วนของคณะทันตแพทยศาสตร์ในตอนนี้ในส่วนของเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ทางคณะจะให้ความสำคัญกับความเป็นนานาชาติมากยิ่งขึ้นดังจะเห็นได้ว่า

หลักสูตรต่าง ๆ ที่เพิ่งมีการเพิ่มเข้ามาจะมีความเป็นสากลมากยิ่งขึ้น อาทิเช่น หลักสูตรปริญญาเอกแบบ international หรือ หลักสูตรปริญญาตรีแบบทวิภาษา เนื่องจากการเรียนการสอนในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปเยอะมาทำให้ทางคณะเองก็ต้องมีการปรับตัวเพื่อให้เข้าสู่ความเป็นสากลมากยิ่งขึ้น ในส่วนของเป้าหมายกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเองทางคณะก็ให้ความสำคัญเช่นเดียวกันโดยทางมหาวิทยาลัยเองได้มีนโยบายที่ให้ความสำคัญกับการผลิตงานวิจัยซึ่งเมื่อทางคณะมีนโยบายที่สอดคล้องไปกับแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย ฉบับที่ 12 ทำให้ทางคณะให้ความสำคัญกับงานวิจัยโดยจะมีการส่งผ่านเป้าหมายจากคณบดีไปยังรองคณบดีไปจนถึงแต่ละฝ่ายงานเพื่อหาวิธีการให้อาจารย์ในคณะนั้นสามารถที่จะผลิตผลงานวิจัยออกมาให้ได้มากขึ้นแต่ทว่าในส่วนของท่านอาจารย์ทางคณะก็ยังขาดแคลนอาจารย์ที่มีคุณวุฒิที่จะสามารถสร้างงานวิจัยออกมาได้โดยที่อาจารย์ส่วนหนึ่งนั้นยังมีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรีจึงอยู่ในขั้นตอนของการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรจำนวนดังกล่าวซึ่งมีจะบทบาทหน้าที่ในการสร้างงานวิจัยที่มีคุณภาพให้แก่คณะได้ในอนาคต

นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างสายวิชาการทั้ง 3 ท่านก็ได้ข้อมูลมาว่าจากการที่ทางคณะได้คณบดีท่านใหม่มาระยะหนึ่งแล้วทางคณะก็จะมีภาระเน้นการสื่อสารขององค์กรไปในทุก ๆ ระดับ ซึ่งจะรวมไปถึงการสื่อสารเป้าหมายกลยุทธ์ของคณะไปถึงนักศึกษาด้วยเช่นเดียวกัน เพื่อให้ให้นักศึกษาที่เหมือนเป็นหน่วยย่อยได้รับรู้ถึงความเคลื่อนไหวในคณะในเรื่องการเรียนการสอน อีกทั้งยังมีการประชุมอาจารย์และเจ้าหน้าที่ร่วมกันเพื่อสื่อสารถึงกลยุทธ์องค์กรและยังมีการประชุมของหน่วยย่อยเอง อาทิเช่น การประชุมคณาจารย์และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนเองโดยรองเลขานุการและเลขานุการจะเป็นผู้ดำเนินการ

ในส่วนเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของคณะสาธารณสุขเองนั้นจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างสายวิชาการได้ข้อมูลมาว่าทางคณะจะมีการสื่อสารเป้าหมายของคณะโดยการให้ความรู้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องในองค์กรก่อนเป็นอันดับแรกในส่วนของหลักการและทฤษฎีทั้งนี้ทางคณะจะเน้นไปที่หลักการของการมีส่วนร่วมจะยึดเจ้าหน้าที่ บรรดาคณาจารย์ ผู้บริหารและยังมีผู้เชี่ยวชาญมาเกี่ยวข้อง ซึ่งทางคณะจะมีการจัดวันประชุมเชิงปฏิบัติการหรือการทำ workshop ขึ้นหลายต่อหลายครั้งเพื่อรับทราบว่าบรรดาลูกค้า นักศึกษา ชุมชน ซึ่งเปรียบเสมือนผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) นั้นต้องการอะไร อาทิเช่น เป้าหมายในการให้บริการทางวิชาการ ซึ่งการประชุมจะมีการเตรียมข้อมูลมาก่อนค่อนข้างดี ประมาณ 3 ครั้ง ครั้งแรกเป็นการเตรียมข้อมูลจากทุกภาคส่วนครั้งที่ต่อ ๆ มากลุ่มการระดมความคิดก็จะเลิกลงเพราะเมื่อเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจกลุ่มก็ต้องเลิกลงเพราะไม่สามารถนำทุกคนและทุกความเห็นที่หลากหลายมาเกี่ยวข้องได้ ในส่วนของการ

สื่อสารเป้าหมายขององค์กรนั้นจะมีการประชุมเป็นเรื่อง ๆ 2 เดือนครั้งเพื่อสื่อสารถึงนโยบายและเป้าหมายที่แน่นอนจึงต้องมีการสื่อสารที่มากพอสมควร

ทั้งนี้คณะสาธารณสุขจะมีกรรมการประจำคณะซึ่งเป็นคณะกรรมการที่มาทำหน้าที่ในการตรวจสอบว่าการดำเนินงานนั้นเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้วางเอาไว้หรือไม่ อีกทั้งการประชุมนั้นจะแยกกันโดยบรรดาคณาจารย์ดำเนินการโดยคณบดีและเจ้าหน้าที่สายปฏิบัติการก็จะดำเนินการโดยเลขานุการ โดยในการประชุมยุทธศาสตร์แต่ละครั้งจะมีอาจารย์เข้าร่วมประมาณ 80 เปอร์เซ็นต์ของจำนวนทั้งหมดเพราะบางท่านก็ติดภารกิจส่วนตัว ในการประชุมหากเกี่ยวข้องกับวิชาการก็จะเป็นเรื่องของบรรดาคณาจารย์แต่หากเกี่ยวข้องกับสายสนับสนุนก็จะเป็นเรื่องของฝ่ายเจ้าหน้าที่ แต่ในส่วนของการพัฒนาบุคลากรนั้นจะเป็นการจัดทำร่วมกันระหว่างผู้บริหาร อาจารย์และฝ่ายสนับสนุน ทั้งนี้ในความเป็นจริงแล้วเป้าหมายนั้นเป็นนโยบายในระดับองค์กร เป้าหมายในระดับนโยบายจึงเป็นเป้าหมายย่อยซึ่งบุคลากรอาจจะยังไม่เข้าใจองค์การต่อยอดจึงเกิดเป้าหมายย่อยขึ้นเพื่อเสริมเป้าหมายหลักให้ชัดเจนยิ่งขึ้นทั้งนี้เป้าหมายย่อยก็จะเกี่ยวกับผู้ที่เกี่ยวข้องซึ่งก็จะลงไปทำที่หัวหน้างานในแต่ละฝ่ายที่จะเป็นผู้เข้ามาดูแล ดังจะเห็นได้ว่าเป้าหมายนั้นจะอยู่ในใบบรรยายคุณลักษณะงานอยู่แล้ว (Job description) และสามารถวัดได้ด้วย KPI จากผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น ดังนั้นหากบุคลากรในคณะมีความเข้าใจงานของตนเองก็สามารถเข้าถึงเป้าหมายได้โดยไม่ต้องท่องจำเป้าหมายเช่นเดียวกัน

4.3.2 ระดับการรับรู้ต่อความสามารถตนเองของบุคลากรทั้ง 2 คณะ

จากการสัมภาษณ์พบว่าในส่วนของคณะทันตแพทยศาสตร์นั้นบุคลากรสายสนับสนุนนอกจากงานสายสนับสนุนทางวิชาการ อาทิเช่น งานบริการทางนักศึกษา งานวางแผนกลยุทธ์และนโยบายหรืองานบริหารทั่วไป ยังมีตำแหน่งงานที่มีความเกี่ยวข้องทางด้านเทคนิค อาทิเช่น ตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานทันตกรรม ผู้ช่วยทันตกรรม ช่างทันตกรรม ฯลฯ ซึ่งจากการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างสายสนับสนุนพบว่าตำแหน่งหน้าที่เหล่านี้เรียกร้องให้บุคลากรต้องมีความสามารถทางด้านเทคนิคและความชำนาญในเครื่องมือในระดับสูงเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของประชาชนหรือนักศึกษาที่มารับบริการและจากความคาดหวังในหน้าที่ดังกล่าวอาจส่งผลต่อระดับการรับรู้ความสามารถตนเองของบุคลากรในคณะได้

อีกทั้งในส่วนของสายวิชาการพบว่า นอกจากงานทางด้านการสอน การทำวิจัยแล้วยังมีบทบาทหน้าที่ของการบริการทางคลินิกแก่ประชาชนและชุมชนด้วย ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วกลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นในความสามารถตนเองในระดับที่สูงในส่วนของงานทางด้านการศึกษาหรือการบริการทันตกรรมเพราะเนื่องจากมีความชำนาญจากประสบการณ์มายาวนานทำให้มีความ

เชี่ยวชาญในหน้าที่ตนเองอย่างสูงเมื่อพบเจอกับปัญหาในงานก็จะมี การสื่อสารกันในงานเพื่อแบ่งเบาภาระ มีการขอความร่วมมือจากแต่ละฝ่ายซึ่งจะมีการวางแผนสำรองอยู่ตลอดเวลาโดยเฉพาะในงานด้านบริหารจะมีการวางแผนที่รัดกุม จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างสายวิชาการพบว่าแหล่งของการรับได้มาหรือทำให้บุคลากรรับรู้ถึงความสามารถตนเองนั้นมาจาก feedback ในการทำงานซึ่งเปรียบได้กับความสำเร็จจากการปฏิบัติงาน (Performance accomplishment) และการชักจูงด้วยภาษา (Verbal persuasion) ตามหลักการของ Bandura (Bandura, 1977) ซึ่งในงานด้านคลินิกจะมี feedback ที่ชัดเจนจากผู้มารับบริการที่มักจะมาติดตามผลการรักษาทุก ๆ 3-6 เดือน ซึ่งมักจะกลับมาใช้บริการกันอย่างต่อเนื่องเปรียบเสมือนการได้รับการยอมรับจากคนไข้ซึ่งมักจะมีการบอกต่อแนะนำคนในครอบครัวหรือเพื่อนฝูงให้เข้ามาใช้บริการที่คลินิกเช่นกัน นอกจากนี้การได้เห็นรอยยิ้มกลับมาจากคนไข้ก็มีส่วนสำคัญต่อบุคลากรที่ทำให้ผู้ให้บริการรับรู้ได้ถึง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ในส่วนของงานสอนก็จะเป็นผลการสอบ license ของนักศึกษาเพื่อรับใบประกอบโรคศิลป์ การรับรู้ว่าคุณศึกษามีจำนวนการสอบใบประกอบโรคศิลป์ผ่านได้มาในจำนวนที่น่าพึงพอใจก็เป็นการรับรู้ประสบการณ์ความสำเร็จของบรรดาคุณจารย์ในคณะ

ในส่วนของคณะสาธารณสุขนั้นพบว่าบุคลากรมีระดับการรับรู้ความสามารถตนเองอยู่ในระดับที่มากที่สุด จากการสัมภาษณ์พบว่าสายสนับสนุนนั้นทั้งในตำแหน่งรักษาการ หัวหน้างานบริหารทั่วไป นักยุทธศาสตร์ ประกันคุณภาพและการคลัง นักวิชาการพัสดุ มีระดับการรับรู้ความสามารถตนเองในระดับที่สูงมากเนื่องจากมีความชำนาญและประสบการณ์ในการทำงานมาไม่ต่ำกว่า 7 ปี นอกจากนี้แล้วผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานที่ออกมาซึ่งอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจมีผลสะท้อนกลับ (Feedback) ที่น่าพึงพอใจกลับมาจากทั้งหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานที่มักจะคอยเป็นที่ปรึกษาในงานซึ่งกันและกันในการแก้ปัญหาในการทำงานก็มักจะมีการตั้งสติและดูที่ตัวปัญหาก่อนว่าตนเองสามารถจัดการได้ด้วยตนเองหรือไม่ แต่หากปัญหาเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องโดยรวมหลายส่วนงาน บทบาทของเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานก็จะเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อแก้ปัญหาร่วมกัน

ในส่วนของบุคลากรสายวิชาการ จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 3 ท่านพบว่าบุคลากรมีระดับการรับรู้ความสามารถตนเองในระดับที่สูง เนื่องจากมีประสบการณ์ในการทำงานมาก ทั้งนี้ตามหลักการของ Bandura (1977) จะเปรียบได้กับความสำเร็จจากการปฏิบัติงาน (Performance accomplishment) โดยเฉพาะในเชิงของการบริหารทางด้านวิชาการ บุคลากรบางท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านสถิติและการจัดการทางด้านสิ่งแวดล้อม บางท่านเคยเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในระดับ 10 ของกรมอนามัย เป็นที่ปรึกษาอธิบดีดูงานในส่วนของอนามัยและสิ่งแวดล้อมและเป้าหมาย ซึ่งได้รับการยอมรับผู้บริหารทั้งในระดับต้น กลางและสูงซึ่งประสบการณ์ทำงานในหลายตำแหน่ง

ดังกล่าวส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถตนเองของบุคลากร นอกจากนี้เมื่อประสบพบเจอกับปัญหาในการทำงาน ไม่ว่าจะปัญหาในเรื่องของคนหรือเงิน อาทิเช่น อัตรากำลังคนไม่เพียงพอ เป็นต้น ก็จะมีการรับมือปรึกษาหารือกันในการเชิญผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความสามารถพิเศษมาช่วยเป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แก่นักศึกษาเพราะเนื่องจาก อาจารย์ทางคณะบางท่านยังเป็นอาจารย์ที่เพิ่งรับเข้ามายังไม่มีประสบการณ์ในงานวิจัยมากเท่าที่ควรซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าวก็จะเข้ามาเป็นบทบาทเป็นผู้ดูแล (Mentor) แก่อาจารย์ใหม่ที่เพิ่งรับเข้ามาอีกด้วย

ส่วนในเรื่องเงินดังกล่าวทางคณะจะมีการจัดตั้ง Business Unit เพราะเมื่อมหาวิทยาลัยออกนอกกรอบเงินอุดหนุนที่ทางคณะได้มาก็ต้องมีการปรับตัว รายได้จากการสอนอย่างเดียวจึงไม่เพียงพอ จึงมี Business Unit เกิดขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น อาทิเช่น การเก็บค่าบริการทาง lab การเก็บค่าบริการฝึกอบรม มีการโฆษณา หรือการเสนอทุนวิจัยซึ่งจะมีการหักเปอร์เซ็นต์เข้าคณะเพื่อเป็นรายได้ ซึ่งเห็นได้ว่าการรับมือกับปัญหาได้ดีนั้นเป็นส่วนหนึ่งของความเชื่อมั่นในความสามารถตนเองเพราะแสดงถึงการยืนหยัดแม้จะเจอปัญหาหรืองานที่ยาก (Bandura, 1978) ซึ่งทางสาธารณสุขนั้นบุคลากรมีการรับมือกับปัญหาได้อย่างเป็นระบบร่วมกันในปัญหาโดยรวม ในส่วนของแหล่งในการรับรู้ความสามารถตนเองนั้นจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่า มาจาก feedback ของการประเมินจากทางคณะที่เกิดขึ้นอยู่ทุกปี ซึ่งเปรียบได้กับการชักจูงด้วยภาษา (Verbal persuasion) ตามหลักการของ Bandura (1977) อย่างไรก็ตามจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างสายวิชาการของทั้ง 2 คณะได้ข้อมูลมาว่าบุคลากรทางวิชาการของทั้งสองคณะพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ความสามารถตนเองในส่วนของการทำงานวิจัยในระดับที่ไม่สูงมาก ซึ่งแตกต่างจากงานด้านการสอน การบริการทางคลินิกหรือการบริหาร อันเนื่องมาจากความชำนาญ ระยะเวลาในการทำงานวิจัยและภาระในการทำงานที่รัดกุมทำให้ไม่ค่อยมีเวลาในการทำงานวิจัยแต่ทั้งนี้ที่ผ่านมาก็มีงานวิจัยออกมาบ้าง

4.3.3 ระดับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance)

จากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ถึงผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ของตนเองนั้นว่าสามารถทำออกมาได้ดี ในส่วนของคณะทันตแพทยศาสตร์ บุคลากรสายสนับสนุนมีการรับรู้ว่าตนเองสามารถปฏิบัติหน้าที่ตนได้เป็นอย่างดีตามหน้าที่ที่ตนเองได้รับจากผู้บังคับบัญชา ทั้งในงานด้านวิชาการทางการศึกษา งานวิเคราะห์นโยบายและแผนงานและงานบริหารงานทั่วไป เป็นไปตามที่บทบาทหน้าที่ที่คาดหวังไว้ทั้งนี้เนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงานของแต่ละท่านที่มีมายาวนานไม่ต่ำกว่า 7 ปี ทำให้มีความเชี่ยวชาญตามหน้าที่หลักของตนเองได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังคงความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ตามปัจจัยของ Borman and

Brush (Borman and Brush, 1993) เนื่องจากการทำงานนั้นต้องทำงานกันอย่างเป็นระบบมีการทำงานเชื่อมโยงกันเป็นระบบในทุกตำแหน่งงานทำให้ต้องมีการติดต่อสื่อสารกัน พุดคุยสร้างความสัมพันธ์และช่วยเหลือกันในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดขึ้นในการทำงานอีกด้วย

ในส่วนของสายวิชาการเองแม้จะมีหลายหน้าที่ทั้งงานด้านการเรียนการสอน การทำวิจัยและงานบริการทางคลินิกก็สามารถแบ่งส่นปันส่วนบทบาทหน้าที่ออกมาได้ดี โดยเฉพาะในงานด้านการสอนและการบริการทันตกรรม แต่ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างสายวิชาการ 3 ท่านก็พบว่า หากเป็นงานทางด้านการศึกษาวิจัยกลุ่มตัวอย่างยังคงรับรู้ว่ามีศักยภาพในการทำงานวิจัยออกมาได้ยังไม่ดีพอเนื่องด้วยตารางงานที่รัดกุมและประสบการณ์ความชำนาญทำให้ต้องมีการปรับปรุงและฝึกฝนอีกในอนาคต

ในส่วนของคุณะสาธารณสุขเองบุคลากรสายสนับสนุนมีการรับรู้ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ในระดับที่สูงตามตำแหน่งงานต่าง ๆ ทั้งงานทางด้านการบริหารงานทั่วไป งานยุทธศาสตร์และงานทางด้านพัสดุจัดซื้อจัดจ้างทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรมีความชำนาญในสายงานของตนเองโดยมีอายุงานไม่ต่ำกว่า 7 ปี ทั้งในสายงานปัจจุบันและในสายงานก่อนหน้า ความชำนาญและประสบการณ์ทำให้การรับรู้ในผลการปฏิบัติงานหลักของตนเองมีมาก อีกทั้งผลลัพธ์ของการทำงานที่ออกมาก็เป็นไปตามที่หัวหน้างานหรือองค์กรคาดหวังไปเพราะมีการประเมินผลงานดำเนินงานอยู่ทุกปี อีกทั้งความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ตามปัจจัยของ Borman and Brush (1993) ก็เป็นไปได้อย่างรวดเร็วเพราะเฉกเช่นเดียวกับคณะทันตแพทย์กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อมูลว่าการทำงานในคณะสาธารณสุขต้องเป็นไปอย่างเป็นระบบมีความเชื่อมโยงกันในทุก ๆ ภาคส่วนเพื่อป้องกันการดำเนินงานแบบ silo การติดต่อสื่อสารและสัมพันธ์ภาพอันดีในการทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ

ในสายวิชาการบางท่านเป็นอาจารย์ที่เพิ่งรับเข้ามาแต่ก็มีประสบการณ์ทำงานในด้านการสอนอย่างน้อย 2 ปี ซึ่งก็ทำให้มีความคุ้นชินกับการเรียนการสอนและวัฒนธรรมองค์กรมาพอสมควร อีกทั้งความเป็นผู้ชำนาญเฉพาะด้านอาทิเช่น การจัดการสิ่งแวดล้อม ชีวอนามัยและสถิติ และความชำนาญจากบทบาทและหน้าที่ก่อนหน้าที่เคยทำมา ประสบการณ์เหล่านี้ทำให้บุคลากรมีความเชื่อมั่นในความสามารถและผลการปฏิบัติงานของตนเอง อีกทั้งจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างสายวิชาการพบว่าผลสะท้อนจากบุคคลรอบข้างทั้งอาจารย์พี่เลี้ยง (Mentor) เพื่อนร่วมงานและการประเมินผลการปฏิบัติงานของทางคณะเองก็มีส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของบุคลากรสายวิชาการ แต่ทั้งนี้บทบาทหน้าที่ทางด้านงานวิจัยนั้นจากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างยังไม่ค่อยมีความเชื่อมั่นในศักยภาพตนเองในด้านงานวิจัย เนื่องด้วยเป็นบุคลากรที่ยังมีประสบการณ์มาไม่มากในด้านการเป็นอาจารย์หรือต่อให้มีประสบการณ์ในด้านการเป็นอาจารย์มา

มากแต่ด้วยภาระงานที่รัดกุมและบทบาทหน้าที่อื่น ๆ ทำให้ส่งผลต่อการมีเวลาและศักยภาพการฝึกฝนในการทำงานวิจัย

4.3.4 ระดับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance)

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างสายสนับสนุนคณะทันตแพทยพบว่าเมื่อมีกิจกรรมอาสาที่อยู่นอกเหนือจากงานในหน้าที่หลักของตนเองก็มักจะมีความเต็มใจที่จะเข้าร่วมหากไม่ติดภาระในงานหลักตามหน้าที่ตนเองเพราะกิจกรรมต่าง ๆ ภายในของคณะจะมีมาอยู่เรื่อย ๆ ซึ่งต้องการความร่วมมือจากบุคลากรแต่ทั้งนี้ก็ต้องบริหารจัดการงานหลักเป็นสำคัญก่อนเพราะต้องมีการจัดลำดับงานสำคัญ งานเร่งด่วนกับงานรองกิจกรรมต่าง ๆ จึงต้องไม่ควรที่จะมากระทบกับงานหลัก แต่ก็พร้อมที่จะมีส่วนร่วมทุกเมื่อ การเก็บความลับขององค์กรสามารถทำได้ดีมากไม่เคยออกไปพูดข้างนอกแม้ว่าโดยส่วนมากแล้วองค์กรจะไม่ได้มีความลับอะไรมากมายในส่วนของการบริหารงาน การคิดริเริ่มที่จำเป็นในการทำงานก็เป็นสิ่งจำเป็น อาทิเช่น มีการจัดระบบการทำงานให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นหรือการหาวิธีการทำงานให้รวดเร็วได้ตามข้อกำหนด ในส่วนของการวางแผนระยะยาวมีการวางแผนบ้างบางเรื่อง เช่น เรื่องส่วนตัวแต่ก็ไม่ใช่ว่าทุกเรื่องถ้าเกี่ยวกับการทำงานเพราะ การจะวางแผนระยะยาวในการทำงานจำต้องขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้บริหารหรือองค์กรต้องการด้วยซึ่งบางครั้งองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ส่วนในด้านการทำงานเป็นทีม นั้น พบว่ากลุ่มตัวอย่างชอบการทำงานเป็นทีมเพราะมีที่ปรึกษา เกิดการระดมความคิดซึ่งกันและกัน เพราะงานหลายๆงานไม่สามารถทำได้เพียงคนเดียว

ในส่วนของสายวิชาการ พบว่าการปฏิบัติตามกฎระเบียบและการปกป้องความลับขององค์กรนั้น กลุ่มตัวอย่างจะอยู่ในกรอบของระเบียบองค์กรเนื่องจากเป็นคนแบบนั้น ชอบทำตามกฎระเบียบเพราะทำให้ไม่รบกวนคนอื่นและเป็นเรื่องที่ต้องทำ อีกทั้งโดยปกติจะไม่ค่อยพูดเรื่องที่ไม่สมควรอยู่แล้วหากไม่เกี่ยวข้องกับงานหรือไม่ใช่หน้าที่ตนเอง กิจกรรมที่อยู่นอกเหนืองานก็จะเข้าร่วมบ่อยหรือบางครั้งก็มีรองคณบดีเข้าร่วมด้วยหรือไปแทนงาน อาทิเช่น งานแข่งกีฬาศูนย์สุขภาพศาสตร์ ในส่วนของการคิดริเริ่ม จะมีหลายโครงการซึ่งกลุ่มตัวอย่างบางท่านทำงานสมาคมปริทัศน์ เป็นผู้เชี่ยวชาญโรคเหงือกจึงเกิดงานรณรงค์เรื่องการสูบบุหรี่ขึ้นซึ่งเป็นงานของ (สสส) โดยจะมีการดึงนักศึกษาให้เข้าร่วมด้วย ทั้งนี้งานดังกล่าวจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับคนไข้ในการเลิกบุหรี่เพราะจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างบางท่านได้กล่าวว่า เป็นการเอาความรู้ด้านปริทัศน์ที่มีอยู่มาเชื่อมต่อกับกิจกรรมขององค์กรภายนอกเพื่อการบูรณาการเข้ามาในวิชาเรียนในการรักษาคนไข้จริง ๆ ของ

นักศึกษาเพื่อให้คนใช้เลิกบุหรี่ได้ นอกจากนี้ยังมีระบบอาจารย์ที่ปรึกษาที่เปลี่ยนไปเป็นระบบสายรหัสมากขึ้น โดยให้อาจารย์ฝังตัวไปในสายรหัส อาจารย์ 1 ท่านดูแลนักศึกษา 6 คน ซึ่งจะอาศัยสัมพันธภาพอันดีของระบบสายรหัสนักศึกษามาใช้ในอาจารย์ที่ปรึกษาให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้นโดยจะเชื่อมโยงกับชมรมศิษย์เก่าด้วย

ในส่วนของเป้าหมายระยะยาวนั้นกลุ่มตัวอย่างมีการตั้งเป้าหมายในการเปิด training ผู้เชี่ยวชาญเพื่อการ training นักศึกษาปริญญาตรีที่จะมาเรียนต่อเพื่อสอบเป็นผู้เชี่ยวชาญในอนาคต แต่ทั้งนี้ยังขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการเปิดสอน ในด้านการทำงานเป็นทีมพบว่ากลุ่มตัวอย่างชอบที่จะทำงานเป็นทีมเพราะทำงานเป็นกลุ่มอยู่แล้วตั้งแต่สมัยเรียนเนื่องจากการเรียนการสอนที่คณะจะเน้น Problem based learning (PBL) การเรียนรู้ที่ใช้ปัญหาเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความต้องการที่จะใฝ่หาความรู้เพื่อแก้ปัญหา กระตุ้นให้นักศึกษาลงมือปฏิบัติในการแสวงหาความรู้ทำงานร่วมกันอีกทั้งงานทางด้านการบริหารก็จำเป็นต้องมีการระดมความคิดและตัดสินใจร่วมกัน การทำงานเป็นทีมจึงสำคัญ

ในส่วนของคณะสาธารณสุขชนั้น พบว่ากลุ่มตัวอย่างสายสนับสนุนมีความเคร่งครัดในการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรเพราะเป็นแนวทางปฏิบัติที่องค์กรได้มีการกำหนดไว้และเป็นหน้าที่ของตนเองที่ควรปฏิบัติตาม อีกทั้งในหน้าที่บางอย่างการเก็บความลับขององค์กรก็เป็นเรื่องสำคัญ อาทิเช่น เนื้อหาในการประชุมกับผู้บริหาร หรือ ข้อมูลทางการเงินในส่วนของการจัดซื้อจัดจ้าง การเก็บความลับได้ดีจึงเป็นเรื่องสำคัญ ความคิดริเริ่มในส่วนของการทำงานก็มีบ้างเพราะกระบวนการทำงานในบางงานไม่สามารถใช้วิธีการทำงานรูปแบบเดิม ๆ ได้ การแก้ไขปัญหาหรือวิธีการทำงานใหม่ ๆ จึงเข้ามามีส่วนร่วม กิจกรรมที่นอกเหนือจากงานหลักหรือกิจกรรมอาสาต่าง ๆ ถ้ามีโอกาสก็มักจะเข้าร่วมทุก ๆ งานเนื่องจากได้พบปะผู้คนและสังสรรค์ร่วมกันทั้งในและนอกคณะ ในส่วนของการวางเป้าหมายระยะยาวจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อมูลว่าหากเป็นเรื่องของกระบวนการทำงานและตำแหน่งงานต้องขึ้นอยู่กับสิ่งที่องค์กรตั้งเป้าไว้และผู้บริหารต้องการซึ่งในระยะเวลาข้างหน้าอีกสามปีห้าปีทุกอย่างก็อาจจะเปลี่ยนแปลงไปอีกการตั้งเป้าหมายระยะยาวจึงต้องสอดคล้องกับสิ่งที่องค์กรตั้งเป้าไว้ซึ่งเป็นไปได้ยาก

ในสายวิชาการ พบว่าการปฏิบัติตามกฎระเบียบและการรักษาความลับขององค์กรนั้นสามารถทำได้ดีเพราะเป็นสิ่งจำเป็น ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างท่านหนึ่งได้ให้ข้อมูลมาว่าในความเป็นจริงแล้วทางคณะไม่ได้มีความลับอะไรมากมายเพราะการบริหารงานนั้นต้องมีการแสดงให้เห็นถึงความโปร่งใส การเข้าร่วมในกิจกรรมที่อยู่นอกเหนือจากงานหลักหากมีโอกาสก็จะเข้าร่วมทุกครั้งเพื่อติดตามความเคลื่อนไหวของทั้งในคณะและนอกคณะและสอดส่องดูแลนักศึกษาแต่กับบางท่านก็เข้า

ร่วมบ้างแต่ไม่เยอะเพราะบางกิจกรรมบางงานก็เหมาะกับคนหนุ่มสาวมากกว่า ในส่วนของความคิดริเริ่มในงานนั้นมีมากเพราะมีการนำโปรแกรมใหม่ ๆ มาใช้กับนักศึกษา เช่น คลาสฟอร์ ในการจับเวลาทำข้อสอบของนักศึกษา การหาวิธีการในการบูรณาการเนื้อหาในการเรียนให้นักศึกษาสามารถนำไปใช้จริงได้หรือในด้านของการศึกษาวิจัยเพราะการเป็น advisor ของนักศึกษาปริญญาเอกด้วยจึงต้องมีความคิดใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลาเพื่อดูแลและให้คำแนะนำต่องานวิจัยของนักศึกษา ในส่วนของ การวางแผนเป้าหมายระยะยาวจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างสายวิชาการได้ให้ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกันว่าใน career path ของความเป็นอาจารย์มหาวิทยาลัยเองได้มีการวางแผนเป้าหมายไว้ในตัวอยู่แล้วการยึดมั่นในเป้าหมายเอาไว้จึงสำคัญ อาทิเช่น การผลิตงานวิจัยเพื่อขอตำแหน่ง ผศ. รศ. หรือ ศ. ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ เป็นต้น ในขณะที่บางคนไม่ได้มีการตั้งเป้าหมายระยะยาวเอาไว้เพราะสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เนื่องจากการวางแผนระยะยาวนั้นเหมาะกับบริบทแวดล้อมที่ไม่เปลี่ยนแปลงมาก ในส่วนของการทำงานเป็นทีม พบว่าการทำงานเป็นทีมนั้นราบรื่นมากกว่าเพราะได้ปรึกษาหารือกับทั้งในเรื่องการเรียนการสอน งานวิจัยโดยเฉพาะงานด้านการบริหารนั้นการทำงานเป็นทีมสำคัญมาก

4.3.5 ระดับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance)

จากการสัมภาษณ์ พบว่าใน ส่วนของ บุคลากรสายสนับสนุน คณะทันตแพทยศาสตร์ การรับมือกับความเครียดจากการทำงานนั้นโดยรวมแล้วสามารถรับมือกับความเครียดได้ดีเพราะเมื่อเกิดความเครียดก็มักจะกลับมาตั้งสติก่อน ทบทวนว่าปัญหาคืออะไร ตนเองสามารถรับมือกับปัญหาได้ดีมากน้อยเพียงใดแล้วค่อย ๆ เผชิญหน้าและหาวิธีการที่เหมาะสมในการรับมือกับปัญหาที่ก่อให้เกิดความเครียด ในด้านการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เข้ามาในกระบวนการทำงานก็สามารถเรียนรู้ได้ดี อาทิเช่น โปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ในสำนักงาน Microsoft office รูปแบบต่าง ๆ ฯลฯ เพราะเนื่องจากงานมีความจำเป็นต้องใช้ในงานจึงต้องตามให้ทันและปรับปรุงทักษะการใช้เทคโนโลยีให้ดีขึ้นโดยเฉพาะในงานสายปฏิบัติการในทางคลินิกทันตกรรมก็มีความจำเป็นต้องเรียนรู้เทคโนโลยีที่เข้ามาใหม่อยู่ตลอดเวลาเพื่อให้เกิดความชำนาญในทักษะทางเครื่องมือในงานและความปลอดภัยของผู้รับบริการ ในส่วนของการปรับตัวต่อความหลากหลาย พบว่าบุคลากรสามารถปรับตัวต่อความหลากหลายได้ดีมาก ทั้งทางด้านความหลากหลายทางความคิด วัฒนธรรม ชาติพันธุ์ ในการทำงานเพราะการทำงานต้องเจอความหลากหลายเป็นเรื่องปกติอยู่แล้วแม้จะเจอความกดดันบ้างในบางเวลาแต่ก็สามารถปรับตัวได้ดี ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในการทำงาน

ในส่วนของคุณภาพการสวดวิภากรพบว่กลุ่มตัวอย่างสามารถรับมือกับความเครียดได้ดีเพราะการทำงานย่อมต้องเจอกับความกดดันแค่ต้องรู้ตัวและมีสติตลอดเวลา รู้ว่ปัญหาคืออะไร ความเครียดคืออะไร พยายามแก้ไขสิ่งที่เกิดขึ้นและผ่อนคลายกับบางท่านเมื่อเครียดก็จะนอนจะไม่ฝืนตนเองเพราะฝืนไปก็ไม่มีประโยชน์ต้องค่อย ๆ คิดแก้ปัญหา จะมีการ set priority เรื่องไหนสำคัญ เรื่องไหนเร่งด่วนก็ควรจัดการก่อนแล้วค่อยตามจัดการเรื่องรองลงมา ในส่วนของการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ในการลองอะไรใหม่อยู่ตลอดอย่างในส่วนการปฏิบัติงานทางด้านทันตกรรมเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในางานก็เป็นเครื่องมือที่ใช้อยู่เป็นประจำก็จะมีควมคุ้นเคยเป็นอย่างดี ส่วนกับโปรแกรมต่าง ๆ ที่เข้ามาใหม่ ๆ ก็ต้องพยายามเรียนรู้ให้ได้มากที่สุดเพราะจำเป็นในการเชื่อมโยงกับการเรียนการสอนกับบางท่านเนืองด้วยตารางงานที่รัดกุมการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ จึงเป็นเรื่องยาก อาทิเช่น โปรแกรมใหม่ ๆ ที่นำเข้ามาใช้ในฐานข้อมูลด้านงานเอกสาร ในส่วนของการปรับตัวต่อความหลากหลายเนืองนั้นกลุ่มตัวอย่างสามารถรับมือได้ดีและชอบกับความหลากหลายในที่ทำงานเพราะมีหลายด้าน หลายประเด็น เนื่องจากเป็นคนที่ชอบรับฟังอยู่แล้ว ชอบเรียนรู้จากคู่สนทนา ซึ่งจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างสวดวิภากรท่านหนึ่งได้กล่าวว่าทุกครั้งที่มีกรสนทนาจะได้เรียนรู้้อะไรหลาย ๆ อย่างจากการพูดคุยและสามารถนำส่วนดีที่ได้เรียนรู้จากคู่สนทนามาใช้ได้ โดยเฉพาะในด้านงานห็นส่วนทางคลินิกจะต้องพบกับความหลากหลายเยอะมากทั้งจากผู้มารับบริการและห็นส่วนเอง การเปิดใจยอมรับจึงสำคัญ การทำงานก็จะต้องมีความยืดหยุ่นให้มากเพราะมีความท้าทายให้ได้เรียนรู้้อยู่ตลอดทั้งส่วนที่ดีและไม่ดีแต่เราจะต้องนำมาเป็นบทเรียน

ทางด้านคุณภาพการสวดสนับสนุนของคณะสธารณสุขเนือง พบว่การรับมือกับความเครียดสามารถทำได้ดี ถึงแม้จะมีความกดดันจากการทำงานบ้างแต่ก็สามารถแยกแยะได้ว่าปัญหาคืออะไรและจะสามารถรับมือกับความเครียดที่เกิดจากปัญหาเหล่านั้นอย่างไรและควรที่จะผ่อนคลายให้ได้เพราะหากเครียดมากไปจะส่งผลต่อสมรรถนะในการทำงานได้ ในด้านการเรียนรู้เทคโนโลยีในการทำงานใหม่ ๆ ก็สามารถเรียนรู้ได้ดีโดยเฉพาะเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ของตนเองโดยตรงจะต้องสามารถเรียนรู้ให้ได้เพื่อนำมาใช้ในงาน แรก ๆ อาจจะมีปัญหาบ้างกับการใช้โปรแกรมใหม่ ๆ เช่น โปรแกรมสำเร็จรูปในสำนักงานต่าง ๆ แต่เมื่อมีการฝึกฝนไปเรื่อย ๆ ก็จะเกิดความคุ้นชินและชำนาญไปเองเพราะงานทุกงานจำเป็นต้องเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่แล้วทั้งด้านเทคโนโลยีและวิธีการทำงานเป็นเรื่องปกติ ในส่วนของการปรับตัวต่อความหลากหลายทางด้านควมคิด วัฒนธรรมและชาติพันธุ์ พบว่กลุ่มตัวอย่างมีการปรับตัวต่อความหลากหลายได้เป็นอย่างดีเพราะการทำงานนอกจากจะต้องเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ แล้วการพบเจอกับความหลากหลายก็เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นจึงควรมีการปรับตัว ซึ่งกลุ่มตัวอย่างก็สามารถทำได้ดีและมีความราบรื่นในการทำงาน บางคนก็ชื่นชอบที่ได้แลกเปลี่ยนควมคิดที่หลากหลายเพราะทำให้ได้ไอเดียใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานได้

ในส่วนของสายวิชาการนั้นพบว่าบุคลากรสายวิชาการมีการรับมือกับความเครียดได้ดีมากเนื่องด้วยมีประสบการณ์ทำงานมานานเมื่อมีประสบการณ์เยอะก็จะสามารถรับมือกับความกดดันต่างได้ดีกับบางท่านแม้จะประสบการณ์น้อยแต่การรับมือกับความเครียดให้ได้ก็เป็นสิ่งจำเป็นเพราะการทำงานมีความกดดันอยู่ตลอดเวลา จึงต้องตั้งตัวให้ดี หาทีมหรืออาจจะปรึกษาหารือกับอาจารย์พี่เลี้ยง (Mentor) ในการช่วยกันหาทางออกหาข้อมูลและวิเคราะห์ ในส่วนของการเรียนรู้เทคโนโลยีในการทำงานมีการนำมาใช้และมีให้อาจารย์เรียนรู้ได้ตลอดเวลา มีการเชิญวิทยากรมาอบรมบรรดาคณาจารย์ในการเข้าถึงเทคโนโลยีใหม่ ๆ ซึ่งต้องเรียนรู้ตามให้ทันเพื่อนำมาใช้ในงานและในส่วนของการปรับตัวในความหลากหลาย พบว่า กลุ่มตัวอย่างสามารถปรับตัวได้ดีมากเพราะมีประสบการณ์และผ่านมาเยอะกับความหลากหลายทั้งทางด้านวัฒนธรรมและความคิดทำให้สามารถรับมือได้ดี ร่วมงานกันได้ ไม่ก่อให้เกิดปัญหาในการทำงานกับบางท่านที่ประสบการณ์ยังไม่มากก็สามารถปรับตัวได้ดีเช่นเดียวกันเพราะการทำงานย่อมเจอกับความหลากหลายเป็นเรื่องปกติ

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยนั้นสามารถสรุปได้ตามตารางที่ 4.12 ดังต่อไปนี้
ตารางที่ 4.12

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานงานวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 1 : การรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ และการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และ ผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของพนักงานในสังกัดคณะทันตแพทยศาสตร์ และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ของแต่ละคณะนั้นมีความสัมพันธ์กัน	คณะทันตแพทยศาสตร์ ยอมรับสมมติฐานงานวิจัย ($r = 0.314, p < .05$) คณะสาธารณสุขศาสตร์ ยอมรับสมมติฐานงานวิจัย ($r = 0.272, p < .05$)
สมมติฐานการวิจัยที่ 2 : การรับรู้ความสามารถตนเอง นั้นมีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และ ผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของพนักงานคณะทันตแพทยศาสตร์และ คณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	คณะทันตแพทยศาสตร์ ยอมรับสมมติฐานงานวิจัย ($r = 0.358, p < .05$) คณะสาธารณสุขศาสตร์ ยอมรับสมมติฐานงานวิจัย ($r = 0.351, p < .05$)
สมมติฐานการวิจัยที่ 3 : การรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และ ผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของพนักงานคณะทันตแพทยศาสตร์และสาธารณสุขศาสตร์	คณะทันตแพทยศาสตร์ เป้าหมายกับผลงานและ Self-efficacy กับผลงาน ยอมรับสมมติฐานงานวิจัย ($r = 0.314, p < .05$) ($r = 0.358, p < .05$)

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานงานวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 3 (ต่อ)	<p>คณะสาธารณสุขศาสตร์</p> <p>เป้าหมายกับผลงานและ Self-efficacyกับผลงาน ยอมรับสมมติฐานงานวิจัย ($r = 0.272$, $p < .05$) ($r = 0.351$, $p < .05$)</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 4 : ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และ ผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของพนักงานคณะ ทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์นั้นเมื่อ นำมาเปรียบเทียบกันแล้วไม่มีความแตกต่างกัน</p>	<p>คณะทันตแพทยศาสตร์ ยอมรับสมมติฐานงานวิจัย</p> <p>คณะสาธารณสุขศาสตร์ ยอมรับสมมติฐานงานวิจัย</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 5 : การรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเอง และการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการ และสายปฏิบัติการนั้นคณะทันต แพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในแต่ละคณะนั้น ไม่มีความแตกต่างกัน</p>	<p>คณะทันตแพทยศาสตร์ ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย เป้าหมาย, self-efficacy ($t = 0.740$, -0.688) ยอมรับสมมติฐานงานวิจัย ผลงาน ($t = 2.113$) ($p < .05$)</p>

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานงานวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
<p>สมมติฐานที่ 5 (ต่อ)</p>	<p>คณะสาธารณสุขศาสตร์ ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย เป้าหมาย, self-efficacy และ ผลงาน (t = 0.421, 1.725, 0.000) (p < .05)</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 6 : ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเอง และการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของพนักงานทั้ง 2 คณะ นั้นส่งผลดีไปในทางที่ดีต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร</p>	<p>คณะทันตแพทยศาสตร์ ยอมรับสมมติฐานงานวิจัย</p> <p>คณะสาธารณสุขศาสตร์ ยอมรับสมมติฐานงานวิจัย</p>

หมายเหตุ : โดยผู้วิจัย

จากผลการวิเคราะห์ทางสถิติจึงสรุปได้ว่าในส่วนของสมมติฐานที่ 1, 2, 3, 4 และ 6 ตามตารางนั้นแสดงให้เห็นว่าจากการทดสอบทางสถิติที่ได้จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์ (0) และยอมรับสมมติฐานทางเลือก ทั้งสมมติฐานที่ 1, 2, 3, 4 และ 6 แต่ในส่วนของสมมติฐานที่ 5 นั้นตัวเลขทางสถิติกลับพบว่าค่า p-value มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ .05 จึงยอมรับสมมติฐานศูนย์ (0) และปฏิเสธสมมติฐานที่ 5 ในส่วนของการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และการรับรู้ความสามารถตนเองของคณะทันตแพทยศาสตร์ แต่ในส่วนของ การรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานกลับปฏิเสธสมมติฐานศูนย์ (0) และยอมรับสมมติฐานที่ 5 และในส่วนของคณะสาธารณสุขศาสตร์นั้นยอมรับสมมติฐานศูนย์ (0) และปฏิเสธสมมติฐานที่ 5 ของทั้ง 3 ตัวแปร

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยชิ้นนี้มุ่งเน้นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงาน 3 รูปแบบ คือ การรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) โดยเป็นการศึกษาเปรียบเทียบกันระหว่างบุคลากรในคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยชิ้นนี้ คือ บุคลากรในคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนหรือปฏิบัติการ จำนวนทั้งสิ้น 188 คน แบ่งเป็นบุคลากรของพนักงานในคณะทันตแพทยศาสตร์จำนวน 119 คน บุคลากรคณะสาธารณสุขศาสตร์ จำนวน 69 คน งานวิจัยชิ้นนี้ใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

จากนั้นผู้วิจัยจะนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับคืนจากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows เพื่อหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที (T-test) ของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

5.1 อภิปรายผลการวิจัย

5.1.1 ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล

ในส่วนของคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนั้น พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9 เนื่องจากว่าบุคลากรส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างนั้นมีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 ทั้งนี้จากการเก็บข้อมูลพบว่าบุคลากรสายวิชาการของคณะทันตแพทยศาสตร์จำนวนหนึ่งนั้นมีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ซึ่งแตกต่างจากคณะสาธารณสุขที่บุคลากรทางด้านวิชาการหรือบรรดาคณาจารย์ทุกท่านนั้นมีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโทขึ้นไปและโดยส่วนมาก

จะมีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาเอก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างระยะเวลาทางการศึกษาและเกณฑ์ในการรับบุคลากรเข้าทำงานของคณะในสายวิทยาศาสตร์การแพทย์ซึ่งต่างจากสาขาอื่นและสาธารณสุข ซึ่งจากการสัมภาษณ์นั้นพบว่าอาจารย์คณะทันตแพทยศาสตร์นั้นจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีระยะเวลาการศึกษาโดยปกติแล้วรวมทั้งสิ้น 6 ปี จึงสามารถเทียบเคียงได้กับบุคลากรสายอื่นที่จบปริญญาโท โดยเฉพาะสายสังคมที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและโทในระยะเวลาแล้ว 6 ปีเช่นกัน ซึ่งทั้งนี้ทางคณะเองได้มีการคิดค่าตอบแทนให้บุคลากรเทียบเท่าวุฒิปริญญาโท และทางคณะเองก็มีนโยบายส่งต่อบุคลากรเหล่านี้ในการไปศึกษาต่อเพื่อเพิ่มความเชี่ยวชาญทางด้านทันตกรรมในแต่ละด้าน (เด็ก, จัดฟัน, ชุมชน, ปริทันต์ ฯลฯ) หรือเพื่อปรับวุฒิทางการศึกษาและรับใบประกอบโรคศิลป์ในอนาคต อย่างไรก็ตามก็พบข้อจำกัดของบุคลากรสายวิชาการที่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรีของคณะทันตแพทยศาสตร์เช่นกันด้วยเงื่อนไขของ สกอ. (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา) ทำให้บุคลากรสายวิชาการที่มีวุฒิปริญญาตรีนั้นมีภาระความรับผิดชอบโดยรวมเทียบเท่ากับบุคลากรสายวิชาการที่มีวุฒิปริญญาโทขึ้นไปในเรื่องการเรียนการสอน แต่ด้วยเงื่อนไขของ สกอ.บางประการทำให้บุคลากรเหล่านี้ไม่สามารถรับผิดชอบหน้าที่บางด้านได้ เช่น การควบคุมนักศึกษาฝึกงานหรือการควบคุมนักศึกษาแพทย์ในคลินิกทันตกรรมเพราะหน้าที่เหล่านี้จำเป็นต้องใช้บุคลากรที่มีประสบการณ์ นอกจากนี้ในส่วนปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพบว่า มีบุคลากรระดับวุฒิการศึกษาที่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 ซึ่งพบว่าจำนวนทั้งหมดนั้นเป็นบุคลากรสายสนับสนุนหรือสายปฏิบัติการของคณะทันตแพทยศาสตร์ ซึ่งแตกต่างจากคณะสาธารณสุขที่บุคลากรสายสนับสนุนนั้นมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จากการสัมภาษณ์พบว่าในส่วนของเกณฑ์การรับบุคลากรสายสนับสนุนเข้าทำงานของคณะทันตแพทยศาสตร์เองก็มีความแตกต่างจากคณะอื่นเช่นเดียวกัน เนื่องจากคณะทันตแพทยศาสตร์นั้นต้องมีสายวิชาชีพที่ช่วยการเรียนการสอนนักศึกษาในคลินิก ซึ่งหน้าที่ดังกล่าวซึ่งจะมีทั้งปริญญาตรีและระดับประกาศนียบัตร ตัวอย่างเช่น ตำแหน่งผู้ช่วยทันตกรรม รับวุฒิ ม.6 ซึ่งจะเรียนหลักสูตรนี้ 1 ปี ได้ประกาศนียบัตร หรือตำแหน่งช่างทันตกรรม รับวุฒิ ม. 6 เรียน 2 ปี ได้ประกาศนียบัตร หรือตำแหน่งช่างอิเล็กทรอนิกส์ทางคณะก็จะรับวุฒิ ปวส ได้เช่นเดียวกันหรือแม้กระทั่งบางตำแหน่งที่ทำงานในสำนักงานเลขานุการก็ไม่จำเป็นต้องต้องรับวุฒิปริญญาตรี เช่น นักการภารโรง คนขับรถ ซึ่งคณะอื่น ๆ ก็จะมีตำแหน่งนี้เหมือนกัน แต่ทั้งนี้ตำแหน่งดังกล่าวไม่ได้รวมอยู่กับกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยชิ้นนี้ ดังนั้นจึงจะเห็นได้ว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลในด้านของระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 คณะนั้นมีความแตกต่างกันพอสมควร อันเนื่องมาจากระยะเวลาทางการศึกษาของบุคลากรสายวิชาการ เกณฑ์การรับบุคลากรของคณะและบทบาทหน้าที่ในส่วนของความเชี่ยวชาญทางเทคนิคการแพทย์ทำให้คณะทันตแพทยศาสตร์สามารถรับบุคลากรที่ดูเหมือนจะไม่ตรง

ตามเกณฑ์เมื่อเทียบกับคณะอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัยได้ นอกจากนี้ในส่วนของประสบการณ์การทำงานของกลุ่มตัวอย่างพบว่าบุคลากรที่มีอายุงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไปมากที่สุด มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรส่วนมากของทั้งสองคณะโดยเฉพาะบุคลากรสายวิชาการส่วนมากนั้นจะเป็นผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ทางการสอน การทำคลินิกและการทำงานวิจัยซึ่งมีประสบการณ์ทำงานมายาวนาน อีกทั้งบุคลากรสายสนับสนุนและปฏิบัติการนั้นก็เป็นผู้เชี่ยวชาญทางเทคนิคเฉพาะด้านหรือตามสายงานเช่นกัน อาทิเช่น ผู้เชี่ยวชาญทาง lab หรือ ผู้เชี่ยวชาญทางด้านทรัพยากรมนุษย์และการวางแผนกลยุทธ์ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องไปกับจำนวนปีของอายุการทำงาน

5.1.2 ระดับตัวแปร (การรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเอง และผลการปฏิบัติงานทั้ง 3 รูปแบบ)

ตัวแปรของการรับรู้เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของทั้ง 2 คณะ พบว่าการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างของทั้ง 2 คณะนั้นมีการรับรู้และเข้าใจถึงเป้าหมายกลยุทธ์ขององค์กรเพราะเป้าหมายเป็นตัวกำหนดทิศทางในกระบวนการทำงาน เป้าหมายเป็นตัวกำหนดโครงการที่จะเกิดขึ้นและยังเป็นตัวชี้วัดถึงผลการปฏิบัติงานที่องค์กรต้องการไปให้ถึง เป้าหมายกลยุทธ์ของทั้งสองคณะนั้นเป็นนโยบายที่สอดคล้องไปกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย ฉบับที่ 12 ซึ่งเป้าหมายกลยุทธ์ของทั้งสองคณะมีความคล้ายคลึงกันโดยเฉพาะในส่วนของประเด็นยุทธศาสตร์ของคณะที่สามารถใช้ร่วมกันได้

ในส่วนของระดับการรับรู้ความสามารถตนเอง (Self-efficacy) นั้น จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างบุคลากรทั้ง 2 คณะนั้นมีระดับการรับรู้ความสามารถตนเองอยู่ในระดับที่สูงแต่บุคลากรคณะสาธารณสุขนั้นมีระดับการรับรู้ความสามารถตนเองที่มากกว่าคณะทันตแพทยศาสตร์ ซึ่งพบว่าบุคลากรทันตแพทย์นั้นนอกจากงานทางด้านการศึกษา การวิจัยแล้วนั้น ในสายสนับสนุนบางตำแหน่งเรียกร้องให้บุคลากรต้องมีความสามารถทางด้านเทคนิคและความชำนาญในเครื่องมือในระดับสูงเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของประชาชนหรือนักศึกษาที่มารับบริการในสายวิชาการยังมีงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการทางทันตกรรม การให้บริการแก่ชุมชน การเป็นหุ้นส่วนทางคลินิก ฯลฯ สิ่งเหล่านี้เองที่อาจส่งผลต่อระดับการรับรู้ความสามารถตนเองของบุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์

ในตัวแปรของการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ของทั้ง 2 คณะ พบว่าการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 คณะมีระดับการรับรู้ถึงผลการปฏิบัติงานในหน้าที่หลักของตนเองในระดับที่สูงมาก อันเนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงานของแต่ละท่านที่มีมายาวนานไม่ต่ำกว่า 7 ปี ทำให้มีความเชี่ยวชาญตามหน้าที่หลักของตนเองได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานก็เป็นไปได้อย่างราบรื่นเนื่องจากการทำงานนั้นต้องทำงานกัน

อย่างเป็นทางการเชื่อมโยงกันเป็นระบบในทุกตำแหน่งงานทำให้ต้องมีการติดต่อสื่อสารกัน การพูดคุยการสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีเพื่อหลีกเลี่ยงการทำงานแยกส่วนแบบ silo แต่ทั้งนี้ในส่วนของ บุคลากรสายวิชาการทั้งสองคณะในหน้าที่หลักในด้านกาทำงานวิจัยบุคลากรยังมีการรับรู้ในศักยภาพ ด้านงานวิจัยของตนเองที่ยังไม่ดีพอเนื่องด้วยตารางงานที่รัดกุมและประสบการณ์ความชำนาญ

ในส่วนของตัวแปรระดับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) ของบุคลากรทั้ง 2 คณะนั้นพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานที่ช่วยส่งเสริมหน้าที่หลักของตนเองที่สูง ทั้งนี้บุคลากรทั้งจากคณะทันตแพทยศาสตร์ และคณะสาธารณสุขศาสตร์นั้นมีการรับรู้ผลการปฏิบัติงานที่เปรียบเสมือนพฤติกรรมที่ส่งเสริมหน้าที่หลักได้ระดับมากที่สุดทั้งในแง่ของการมีจิตอาสาในงานที่นอกเหนือจากงานหลักที่บุคลากรในทุกภาคส่วนมักจะเต็มใจให้ความร่วมมือ การเก็บความลับขององค์กรซึ่งส่วนมากแล้วในแง่ของการบริหารงานนั้นองค์กรไม่ได้มีความลับอะไรมากมายเพราะการบริหารงานนั้นต้องมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ความคิดริเริ่มในการทำงานที่ต้องมีอยู่ตลอดเวลาโดยเฉพาะในงานสายวิชาการเพราะต้องนำมาใช้ในการบูรณาการให้เข้ากับการเรียนการสอนและการเป็นที่ปรึกษาในงานวิจัยแก่นักศึกษา และการวางแผนระยะยาวในการทำงานซึ่งโดยรวมแล้วหากเป็นการวางแผนระยะยาวในการทำงานนั้นเป็นไปได้ยากเพราะในองค์กรมีพลวัตที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา

ในส่วนของตัวแปรระดับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของบุคลากรทั้ง 2 คณะนั้นพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวไปตามพลวัตหรือสภาพแวดล้อมขององค์กรที่เปลี่ยนแปลงไปได้มากที่สุด ทั้งนี้บุคลากรทั้งสองคณะทั้งคณะทันตแพทยศาสตร์และสาธารณสุขศาสตร์นั้น มีระดับการรับรู้ทั้งในส่วนของ การรับมือกับความเครียดจากการทำงานซึ่งสามารถทำได้ดีการทำงานย่อมต้องเจอกับความกดดันแค่ต้องรู้ตัวและมีสติตลอดเวลา การเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เข้ามาในกระบวนการทำงานซึ่งก็มีให้เรียนรู้อยู่ตลอดเวลาที่ต้องพยายามเรียนรู้ให้ได้มากที่สุดเพราะจำเป็นในการเชื่อมโยงกับการเรียนการสอนหรือนำมาใช้ในทักษะทางการบริการแก่ประชาชน การปรับตัวต่อความหลากหลายในที่ทำงานทั้งทางด้านทางความคิด วัฒนธรรม ชาติพันธุ์ บุคลากรก็สามารถปรับตัวได้ดีไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในการทำงาน

5.1.3 อภิปรายกรอบแนวคิดงานวิจัย

จากผลลัพธ์ทางสถิติที่ได้นั้นเมื่อมาเปรียบเทียบกับกรอบแนวคิดในงานวิจัยที่ผู้วิจัยได้มีการกำหนดเอาไว้ตั้งแต่ต้นคือ ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเอง (Self - efficacy) และการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานทั้ง 3 รูปแบบ

(ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance)) นั้น การรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์จะส่งผลต่อการรับรู้ผลการปฏิบัติงาน ในขณะที่ตัวแปรของการรับรู้ความสามารถตนเองนั้นจะเป็นตัวกลางที่ทำให้การรับรู้ต่อเป้าหมายกลยุทธ์และผลการปฏิบัติงานนั้นมีความสัมพันธ์กัน อีกทั้งยังเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานอีกด้วย

ซึ่งจากผลการวิจัยทั้งจากวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติและการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์นั้นพบว่าตัวแปรในงานวิจัยทั้งในส่วนของ การรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และการรับรู้ความสามารถตนเอง (Self - efficacy) นั้น ล้วนมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานแทบทั้งสิ้นของบุคลากรทั้งคณะทันตแพทยศาสตร์และสาธารณสุขศาสตร์อันสอดคล้องกับกรอบแนวคิดทางการวิจัยที่ผู้วิจัยได้ตั้งเอาไว้ ทั้งนี้จากข้อมูลเชิงคุณภาพนั้นจะพบว่าการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กรนั้นมีความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กรเพราะหากบุคลากรมีความเข้าใจและรับรู้ได้ถึงเป้าหมายกลยุทธ์หรือความต้องการที่องค์กรต้องการจะไปให้ถึงแล้วนั้นบุคลากรก็จะแสดงพฤติกรรมในงานทำงานที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรได้อย่างถูกต้องถูกทิศทาง อีกทั้งยังทำให้บุคลากรนั้นมีการตระหนักรู้อยู่ตลอดเวลาว่าตนเองนั้นมีผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้มากน้อยเพียงใดเพื่อที่จะได้มีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาให้ผลการปฏิบัติงานของตนเองนั้นมีความสอดคล้องกับมาตรฐานตามที่เป้าหมายขององค์กรได้กำหนดหรือคาดหวังไว้ เช่นนี้แล้วเมื่อบุคลากรมีการรับรู้ถึงเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร บุคลากรก็จะมีการรับรู้ถึงผลการปฏิบัติงานของตนเองด้วยเช่นเดียวกัน ทั้งนี้แม้รูปแบบของผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) อาจจะไม่ใช่วัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเป้าหมายหลักขององค์กรเหมือนผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) แต่ก็เป็นพฤติกรรมในงานที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพของผู้ปฏิบัติงานอันจะช่วยส่งเสริมสิ่งแวดล้อมทางจิตวิทยาในการทำงานและจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในองค์กรโดยอ้อมได้อีกด้วย นอกจากนี้ในด้านของผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ก็เป็นผลการปฏิบัติงานอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการปรับตัวไปตามพลวัตของบุคลากรในองค์กร ทั้งนี้จากผลการวิจัยพบทั้งความสัมพันธ์ (คณะทันตแพทยศาสตร์) และการไม่มีความสัมพันธ์กัน (สาธารณสุขศาสตร์) ระหว่างตัวแปรเป้าหมายเชิงกลยุทธ์กับผลการปฏิบัติงานรูปแบบดังกล่าวของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งอาจต้องการงานวิจัยในครั้งต่อไปมาสนับสนุนเพื่อความแม่นยำและเที่ยงตรงที่มากขึ้น

ในด้านของการรับรู้ความสามารถตนเอง (Self - efficacy) นั้น จากการเก็บข้อมูลทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณนั้น พบความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถตนเองกับผลการ

ปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 คณะ ซึ่งการการสัมภาษณ์นั้นจะพบว่าตัวแปรของการรับรู้ความสามารถตนเองที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคลากรมากที่สุดคือประสบการณ์ในการทำงานซึ่งเปรียบได้กับ ความสำเร็จจากกรปฏิบัติงาน (Performance accomplishment) เนื่องจากบุคลากรนั้นส่วนมากมีประสบการณ์ในการทำงานกันมามากส่งผลให้เกิดการรับรู้สรรณะในงานของตนเองว่ามีมากเนื่องจากมีความเชี่ยวชาญในงานที่ทำให้เกิดความคุ้นชินในงานและความเชื่อมั่นในความสามารถตนเอง นอกจากนี้ในส่วนของการได้รับผลสะท้อนกลับหรือ Feedback ซึ่งเปรียบได้กับการชักจูงด้วยวาจา (Verbal Persuasion) นั้นก็มีความสำคัญมาก ๆ ทั้งจากเพื่อนร่วมงานซึ่งเปรียบเสมือนกำลังใจและแรงกระตุ้นในการทำงานหรือจากหัวหน้างานเองซึ่งเปรียบได้กับการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน สิ่งเหล่านี้ทำให้บุคลากรมีการรับรู้ถึงผลการปฏิบัติงานที่แท้จริงของตนเองและยังรับรู้ได้ถึงความสามารถที่ตนเองมีในงานได้ด้วยเช่นเดียวกัน ซึ่งจากผลการวิจัยนั้นพบความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถตนเองกับผลการปฏิบัติงานทั้ง 3 รูปแบบของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยทั้ง 2 คณะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive performance) ของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยทั้ง 2 คณะ ซึ่งยังไม่มีมีการค้นพบในงานวิจัยก่อนหน้านี้อีกด้วย

5.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 : การรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของพนักงานในสังกัดคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของแต่ละคณะนั้นมีความสัมพันธ์กัน

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กรนั้นมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และ ผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 คณะ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 (ปฏิเสธสมมติฐานศูนย์ยอมรับสมมติฐานที่ 1) สอดคล้องกับงานวิจัยของลือค คาร์ล ลิชและแกรี่ (1980) ที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการตั้งเป้าหมายและผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task performance) และได้ค้นพบว่าการตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทาย เฉพาะเจาะจงจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่าเป้าหมายที่ง่าย ทั้งนี้กลไกหลักที่จะช่วยให้เป้าหมายนั้นบรรลุผลสำเร็จได้ก็คือ ความตั้งใจ ความพยายาม ความคงทนต่อเป้าหมายและกลยุทธ์ที่ใช้จูงใจ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดร พาทิพ कुमार (2015)

ที่ทำการศึกษาวิจัยการหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการวางแผนเชิงกลยุทธ์และผลการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นการวิจัยเชิงปริมาณในกลุ่มตัวอย่างขององค์กรยุโรป อเมริกันและเอเชีย ซึ่งจากการวิจัยนั้นผลลัพธ์คือ พบความสัมพันธ์ไปในทางบวกระหว่างการวางแผนเชิงกลยุทธ์และผลการปฏิบัติงานในส่วนของกลุ่มตัวอย่างคณะทันตแพทยศาสตร์นั้น ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สันของผลการปฏิบัติงานโดยรวม มีค่าเท่ากับ .314 ($p < .05$) และค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สันของผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) มีค่าเท่ากับ .268, .350, .243 ($p < .05$) ตามลำดับจะเห็นได้ว่าการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของคณะนั้นมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานทั้ง 3 รูปแบบ ดังจะเห็นได้ว่าทางคณะเน้นการตั้งเป้าหมายร่วมกันโดยที่ผู้บริหารนั้นจะมีการกำหนดเป้าหมายคร่าว ๆ ที่สอดคล้องกับเป้าหมายมหาวิทยาลัยมาก่อนแล้วนำมาเสนอในที่ประชุมต่อบุคลากรในคณะทั้งอาจารย์ หัวหน้างานและหน่วยงานย่อยเพื่อการระดมความคิดซึ่งเป้าหมายกลยุทธ์ที่เกิดขึ้นใหม่จะล้อกันกับเป้าหมายกลยุทธ์เดิม ทั้งนี้ในการตั้งเป้าหมายกลยุทธ์ของคณะหากบุคลากรมีข้อเสนอที่ควรปรับปรุงต่าง ๆ ผู้บริหารก็จะรับฟังและนำมาพิจารณาเพื่อความเหมาะสม อีกทั้งจากการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะนั้นบุคลากรก็มีการประเมินผลการทำงานของตนเองให้สอดคล้องกับความเป็นจริงเพื่อให้ตรงกับเป้าหมายหรือความคาดหวังขององค์กรอยู่ตลอดเวลา ในส่วนของคณะสาธารณสุขนั้นเช่นเดียวกับคณะทันตแพทยศาสตร์ ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สันของผลการปฏิบัติงานโดยรวม มีค่าเท่ากับ .272 ($p < .05$) และค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สันของผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) และผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) มีค่าเท่ากับ .296, .349 ($p < .05$) ตามลำดับแต่ทว่าในส่วนของผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) กลับมีค่าเท่ากับ .227 ($p = .062$) ซึ่งยอมรับสมมติฐานศูนย์ (0) ปฏิเสธที่ 1 ในส่วนของเป้าหมายเชิงกลยุทธ์กับผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ อาจกล่าวได้ว่าเนื่องจากผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้นั้นเป็นพฤติกรรมการปรับตัวในการทำงาน เป็นการปรับตัวไปตามสภาพแวดล้อมและพลวัตของการทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ไม่ใช่พฤติกรรมตามหน้าที่โดยตรงตามหน้าที่งานหรือตามเป้าหมายขององค์กรคาดหวัง ผลการปฏิบัติงานรูปแบบดังกล่าวจึงไม่สัมพันธ์กับเป้าหมายกลยุทธ์ขององค์กร

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 : การรับรู้ความสามารถตนเองนั้นมีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของพนักงานคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าการรับรู้ความสามารถตนเองนั้นมีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และ ผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 คณะ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 (ปฏิเสธสมมติฐานศูนย์ ยอมรับสมมติฐานที่ 2) สอดคล้องกับงานวิจัยของคิมเบอร์รี่และอนุพามา (2013) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถตนเอง การกำกับตนเอง การใช้กลยุทธ์ทางการเรียนและผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (ผลการเรียน) เป็นการศึกษาโดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาจำนวน 96 คน โดยการให้มาปฏิบัติงานในงาน 3 งาน (งานที่ใช้ไอเดีย งานตามแบบแผนและงานที่ต้องเก็บข้อมูล) ภายใต้สภาพแวดล้อมแห่งการเรียนรู้ จากผลการศึกษาในแต่ละงานพบว่านักศึกษาที่มีการรับรู้ความสามารถตนเองที่สูงจะมีผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่สูงกว่าและนอกจากนี้นักศึกษาที่ใช้กลยุทธ์ทางการเรียนในแต่ละงานก็จะมีผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่สูงกว่าเช่นเดียวกัน ผลการปฏิบัติงานที่สูงมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสามารถตนเองที่สูง ในส่วนของกลุ่มตัวอย่างคณะทันตแพทยศาสตร์นั้น ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สันของผลการปฏิบัติงานโดยรวม มีค่าเท่ากับ .358 ($p < .05$) และค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สันของผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) มีค่าเท่ากับ .415, .378, .405 ($p < .05$) ตามลำดับ ในส่วนของคณะสาธารณสุขศาสตร์นั้น ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สันของผลการปฏิบัติงานโดยรวม มีค่าเท่ากับ .351 ($p < .05$) และค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สันของผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) มีค่าเท่ากับ .536, .368, .379 ($p < .05$) ตามลำดับ อาจกล่าวได้ว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้ง 2 คณะนั้นเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยเพราะการรับรู้ความสามารถตนเอง (Self-efficacy) นั้นเป็นความเชื่อมั่นในความสามารถตนเองเมื่อบุคคลมีความเชื่อมั่นในความสามารถหรือศักยภาพของตนเองที่สูงแม้จะเจอกับงานที่ยากท้าทายและกดดันเพียงใดก็จะสามารถบรรลุผลสำเร็จในงานที่ตั้งเป้าไว้ได้และการรับรู้ความสามารถตนเองยังส่งผลต่อการยึดมั่นและยืนหยัดในเป้าหมายของบุคคลอีกด้วย (Bandura, 1981) นอกจากนี้จากผลการทดสอบสมมติฐานยังพบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถตนเอง (Self-efficacy) และ ผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ซึ่งยังไม่มีการวิเคราะห์ในงานวิจัยก่อนหน้านี้อีกด้วย

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 : การรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการ

ปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของพนักงานคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ ธรรมศาสตร์

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองนั้นมีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 คณะ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 (ปฏิเสธสมมติฐานศูนย์ ยอมรับสมมติฐานที่ 3) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลีออค, อลิซาเบธ ซินเจียและฟิลิป (1984) ได้ทำการวิจัยเรื่องผลกระทบของการรับรู้ความสามารถตนเอง เป้าหมาย กลยุทธ์ในงาน ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความสามารถในงาน การรับรู้ความสามารถตนเอง เป้าหมายและกลยุทธ์ในงานนั้นตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญ การรับรู้ความสามารถตนเองมีความสัมพันธ์สูงกว่ากับผลการปฏิบัติงานในอดีตแต่ก็เป็นตัวทำนายที่สำคัญต่อผลการปฏิบัติงานในอนาคตด้วยโดยเฉพาะเมื่อมีการตั้งเป้าหมายที่ยากต่อผลการปฏิบัติงาน ในส่วนของกลุ่มตัวอย่างคณะทันตแพทยศาสตร์นั้น ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สันของการรับรู้ต่อเป้าหมายกลยุทธ์ขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานโดยรวม มีค่าเท่ากับ .314 ($p < .05$) และค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สันของการรับรู้ต่อความสามารถตนเองกับผลการปฏิบัติงานโดยรวม มีค่าเท่ากับ .358 ($p < .05$) ในส่วนของคณะสาธารณสุขศาสตร์นั้น ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สันของการรับรู้ต่อเป้าหมายกลยุทธ์ขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานโดยรวม มีค่าเท่ากับ .272 ($p < .05$) และค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สันของการรับรู้ต่อความสามารถตนเองกับผลการปฏิบัติงานโดยรวม มีค่าเท่ากับ .351 ($p < .05$) กล่าวได้ว่าผลการทดสอบของทั้ง 2 คณะนั้นเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้เพราะการรับรู้ต่อเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานนั้นมีความสัมพันธ์กัน เมื่อตัวบุคคลมีการรับรู้ถึงเป้าหมายขององค์กรบุคคลก็จะเกิดพฤติกรรมในการทำงานที่สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ที่องค์กรคาดหวังไว้ อีกทั้งการที่บุคคลมีการรับรู้ถึงความสามารถตนเองที่สูงมากเท่าใดการบรรลุเป้าหมายหรือผลการปฏิบัติงานขององค์กรก็จะเป็นเรื่องที่ง่ายมากขึ้นเท่านั้น (Bandura, 1997)

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 : ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และ ผลการปฏิบัติงานตามการ

ปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของพนักงานคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์นั้นเมื่อนำมาเปรียบเทียบกันแล้วไม่มีความแตกต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองนั้นมีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 คณะ (ปฏิเสฐสมมติฐานศูนย์ ยอมรับสมมติฐานที่ 4) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ การาจ อับดุลลาฮีและบาแซร์ (2015) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการเชิงกลยุทธ์และผลการปฏิบัติงานขององค์กรในเมืองโมกาดิชู ประเทศโซมาเลีย โดยใช้การวิจัยทั้งในเชิงพรรณนาและสหสัมพันธ์ จากผลการศึกษา พบว่า มีนัยยะสำคัญทางสถิติผ่านทางความสัมพันธ์ในเชิงบวกระหว่างการจัดการเชิงกลยุทธ์และผลการปฏิบัติงานขององค์กร การศึกษาวิจัยยังชี้ชัดว่ามีนัยยะสำคัญทางสถิติในระดับปานกลางระหว่างการจัดการเชิงกลยุทธ์และผลการปฏิบัติงานขององค์กรและงานวิจัยของแจน เชียวลี จูส และโลน (2012) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถตนเอง ความซับซ้อนในงานและผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ เป็นการสำรวจปฏิกริยาสองรูปแบบในการเรียนรู้คำศัพท์ วัตถุประสงค์ในงานวิจัย คือ การเข้าถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างความซับซ้อนในงาน การรับรู้ความสามารถของนักเรียน จากผลการศึกษาพบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญของผลกระทบในงานต่อความเชื่อในการรับรู้ความสามารถตนเองและผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่และพบปฏิสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญของผลกระทบจากความซับซ้อนในงานต่อความเชื่อในการรับรู้ความสามารถตนเองในการเรียนรู้ในงานทั้งสองรูปแบบ ทั้งนี้เมื่อนำมาเปรียบเทียบกันแล้ว ในส่วนของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์กับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงาน คณะทันตแพทยศาสตร์ มีค่าเท่ากับ .314 และมีค่า p- value เท่ากับ .001 คณะสาธารณสุขศาสตร์ มีค่าเท่ากับ .272 และมีค่า p - value เท่ากับ .024 ทั้งสองคณะมีตัวแปรทั้งสองที่มีความสัมพันธ์กัน แต่ทั้งนี้มีความแตกต่างกันเล็กน้อยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคณะทันตแพทยศาสตร์อยู่ในระดับปานกลาง (.314) ในขณะที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคณะสาธารณสุขศาสตร์อยู่ในระดับน้อย (.272) อาจกล่าวได้ว่าคณะทันตแพทยศาสตร์เป็นคณะที่มีความเป็นวิทยาศาสตร์การแพทย์ ซึ่งแตกต่างจากคณะสาธารณสุข โดยเฉพาะบทบาทของบุคลากรสายวิชาการที่มีหน้าที่ทั้งด้านการเรียนการสอน การทำงานวิจัยและยังมีบทบาททางด้านการทำคลินิกและการบริการทางทันตกรรมแก่ประชาชนด้วย ด้วยบทบาทที่มากกว่าและความจำเพาะทางหน้าที่ดังกล่าวอาจส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ตัวแปรของเป้าหมายและผลการปฏิบัติงานมีมากขึ้นเล็กน้อยเมื่อนำมาเปรียบเทียบกันแล้ว ส่วนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถตนเองกับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงาน คณะ

ทันตแพทยศาสตร์ มีค่าเท่ากับ .358 และมีค่า p- value เท่ากับ .000 ส่วนคณะสาธารณสุขศาสตร์ .351 และมีค่า p- value เท่ากับ .003 ซึ่งระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าวของทั้ง 2 คณะอยู่ในระดับปานกลางจึงไม่มีความแตกต่างกันเมื่อนำมาเปรียบเทียบกันแล้ว อาจกล่าวได้ว่าบทบาทหน้าที่ในงานของบุคลากรทั้ง 2 คณะซึ่งเป็นสายวิทยาศาสตร์ ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ล้วนมีความท้าทายในงาน มีการเรียนรู้ใหม่ ๆ ในงานอยู่ตลอดและต้องพบเจอกับพลวัตทางสภาพแวดล้อมในการทำงานที่หลายหลายไม่แตกต่างกันส่งผลให้บุคลากรมีระดับการรับรู้ความสามารถตนเองและผลการปฏิบัติงานของตนเองที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 5 : การรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานของของบุคลากรสายวิชาการและสายปฏิบัติการคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในแต่ละคณะนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานของของบุคลากรสายวิชาการและสายปฏิบัติการคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ ในแต่ละคณะนั้นมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 จึงยอมรับสมมติฐานศูนย์ (0) ปฏิเสธสมมติฐานที่ 5 ในส่วนของคณะทันตแพทยศาสตร์นั้น พบว่าในส่วนของการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์นั้น บุคลากรสายวิชาการมีระดับการรับรู้ที่มากกว่าบุคลากรสายสนับสนุน โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.12 และ 4.03 ตามลำดับ จากการสัมภาษณ์ พบว่า บทบาทหน้าที่ของบุคลากรสายวิชาการในคณะทันตแพทย์นั้นมีหลายบทบาทด้วยกันเพราะนอกจากงานทางด้าน การเรียนการสอน การทำงานวิจัยแล้ว ยังมีบทบาทหน้าที่อื่น ๆ ด้วยเช่น การคุมนักศึกษาฝึกงานในคลินิก การบริการทางคลินิกทันตกรรม ฯลฯ ด้วยบทบาทหน้าที่ที่หลากหลายของบุคลากรสายวิชาการต่อหนึ่งท่านทำให้การรับรู้ต่อเป้าหมายกลยุทธ์ขององค์กรนั้นมีมากกว่าเพราะเมื่อมีบทบาทหน้าที่มากขึ้นการรับรู้ก็มากขึ้นตามไปด้วยในขณะที่บุคลากรสายสนับสนุนมักจะมียบทบาทหน้าที่เฉพาะตามหน้าที่งานที่ได้รับตามตำแหน่งงาน อาทิเช่น งานบริการนักศึกษา ช่างอิเล็กทรอนิกส์หรืองานผู้ช่วยทันตกรรม ซึ่งเป็นบทบาทหน้าที่เฉพาะตามตำแหน่งงานไม่มีบทบาทหน้าที่อื่น ๆ ในส่วนของการรับรู้ความสามารถตนเอง พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนนั้นมีระดับการรับรู้ความสามารถตนเองที่มากกว่าบุคลากรสายวิชาการ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.18 และ 4.10 ตามลำดับ ซึ่งดังที่กล่าวไปแล้วสำหรับบุคลากรสายวิชาการด้วยบทบาทหน้าที่ที่มากกว่าทั้งบทบาทด้านการเรียนการสอน งานวิจัยและคลินิก ซึ่งแตกต่างจากบุคลากรสายสนับสนุนที่มีบทบาทหน้าที่เฉพาะด้าน ด้วยบทบาทที่มากกว่าให้เกิดความคาดหวังที่มากจากองค์กรทำให้ส่งผลต่อระดับการ

รับรู้ความสามารถตนเองของบุคลากรสายวิชาการได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งบทบาททางด้านของการทำงานวิจัยที่กลุ่มตัวอย่างยังมีการรับรู้ว่าคุณภาพการทำงานวิจัยไม่เท่าที่ควร แต่ทว่าในส่วนของการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานนั้นกลับปฏิเสธสมมติฐานศูนย์ (0) ยอมรับสมมติฐานที่ 5 ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 ($p\text{-value} = .037$) กล่าวได้ว่าการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนนั้นไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งบุคลากรของคณะทันตแพทยศาสตร์ ซึ่งด้วยหน้าที่ของบุคลากรเองแม้จะมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่มากน้อยไม่เท่ากันแต่ทุกบทบาทหน้าที่ก็ล้วนมีความสำคัญในการที่จะทำให้คณะบรรลุเป้าหมายที่ตั้งซึ่งเป็นเรื่องสำคัญ ทำให้บุคลากรต้องมีการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานของตนเองเพื่อจะได้รู้ว่าพฤติกรรมของตนเองนั้นสอดคล้องกับสิ่งที่องค์กรตั้งเป้าหรือกำหนดไว้หรือไม่ การรับรู้ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งสองสายจึงไม่มีความแตกต่างกัน (ยอมรับสมมติฐานศูนย์ ปฏิเสธสมมติฐานที่ 5 ในส่วนของการรับรู้เป้าหมายเชิงกลยุทธ์และการรับรู้ความสามารถตนเองและปฏิเสธสมมติฐานศูนย์ ยอมรับสมมติฐานที่ 5 ในด้านการรับรู้ผลการปฏิบัติงาน) ทางด้านคณะสาธารณสุขศาสตร์นั้นทางด้านการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และการรับรู้ความสามารถตนเองนั้น พบว่าบุคลากรสายวิชาการมีการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และการรับรู้ความสามารถตนเองที่มากกว่าบุคลากรสายสนับสนุน โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.03 กับ 3.97 และ 4.42 กับ 4.21 ตามลำดับ ทั้งนี้ด้วยบทบาทภาระงานของบุคลากรสายวิชาการที่มีมากนอกจากงานด้านการสอนแล้วยังมีงานทางด้านการทำวิจัย การเป็นคณะกรรมการผู้บริหารงาน ต่างจากบุคลากรสายสนับสนุนที่มักจะเป็นงานเฉพาะตามรูปแบบหน้าที่ อาทิเช่น การวางกลยุทธ์นโยบาย งานพัสดุ การจัดซื้อจัดจ้าง งานบริหารทั่วไป ฯลฯ ด้วยบทบาทหน้าที่ของงานที่มาก ความคาดหวังตามบทบาทหน้าที่ที่มากขึ้นจากองค์กร สิ่งเหล่านี้เองล้วนส่งผลต่อระดับของการรับรู้ต่อเป้าหมายกลยุทธ์และการรับรู้ความสามารถตนเองที่มากกว่าของบุคลากรสายวิชาการ ในส่วนของการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.33 และ 4.33 ตามลำดับแต่ปฏิเสธสมมติฐานที่ 5 ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 ($p\text{-value} = 1.00$) อาจกล่าวได้ว่าการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน คณะสาธารณสุขศาสตร์นั้นมีความแตกต่างกันแต่อาจจะมีแตกต่างกันไม่มากนัก (ยอมรับสมมติฐานศูนย์ ปฏิเสธสมมติฐานที่ 5 ของทั้ง 3 ตัวแปร)

สมมติฐานการวิจัยที่ 6 : ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และ ผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) ของพนักงานคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์นั้นส่งผลลัพท์ไปในทางที่ดีต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร

จากการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ไปในทิศทางเดียวกันว่าการรับรู้เป้าหมายกลยุทธ์ขององค์กร การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานของตนเองนั้นจะส่งผลไปในทางที่ดีต่อการทำงาน ซึ่งทำให้ยอมรับสมมติฐานที่ 6 (ปฏิเสธสมมติฐานศูนย์ ยอมรับสมมติฐานที่ 6) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัฒนมาศ ปั้นแดง (2550) ที่ศึกษาถึงผลของการรับรู้ความสามารถตนเองและการกำหนดเป้าหมายที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานผลิตกางเกงยีนส์แห่งหนึ่ง ซึ่งจากผลการศึกษานั้นพบว่า พนักงานที่มีอายุงานหรือประสบการณ์ทำงานมากก็จะมีระดับการรับรู้ความสามารถตนเองที่มาก ซึ่งส่งผลต่อระดับผลผลิตที่สูงขึ้นตามไปด้วยและในขณะเดียวกันการกำหนดเป้าหมายของกลุ่มทดลองในการทำงานส่งผลให้ระดับผลการปฏิบัติงานที่สูงเพิ่มขึ้นอย่างมากอีกด้วย ทั้งนี้จากการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างมองว่าตัวแปรดังกล่าวนี้มีความเชื่อมโยงซึ่งกันและกันเพราะหากบุคลากรมีการรับรู้ถึงเป้าหมายขององค์กรหรือคณะซึ่งเปรียบเสมือนหมุดหมายหรือความคาดหวังต่อบุคลากรทุกระดับแล้วนั้นก็จะเป็นการง่ายมากขึ้นต่อบุคลากรในการที่จะแสดงพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อเป้าหมายหรือความคาดหวังเหล่านั้นขององค์กรได้และในขณะเดียวกันที่บุคลากรมีการรับรู้และเข้าใจถึงผลการปฏิบัติงานของตนเองซึ่งเปรียบเสมือนพฤติกรรมที่ตอบสนองความต้องการขององค์กรแล้วนั้น บุคลากรก็จะได้รับทราบพฤติกรรมหรือผลการปฏิบัติงานของตนเองนั้นอยู่ในระดับใด ตรงตามที่องค์กรได้คาดหวังเอาไว้หรือไม่เพราะเมื่อได้รับทราบผลการปฏิบัติงานของตนเองแล้วก็จะเป็นการง่ายต่อการที่จะปรับปรุงหรือแก้ไขผลการปฏิบัติงานของตนเองให้ดีขึ้นตรงตามที่องค์กรตั้งเป้าหมายเอาไว้และในส่วนของการรับรู้ความสามารถตนเองนั้น กลุ่มตัวอย่างมองว่าหากมีการรับรู้ความสามารถตนเองแล้วนั้น บุคลากรก็จะทราบว่าตนเองมีศักยภาพในการปฏิบัติงานได้ดีมากน้อยเพียงใดเพราะการรับรู้ความสามารถตนเองเปรียบเสมือนตัวเชื่อมโยงระหว่างเป้าหมายกับผลการปฏิบัติงาน หากบุคลากรมีการรับรู้ความสามารถตนเองระดับสูง บุคลากรก็จะมีความมุ่งมั่นและความพยายามในการที่บรรลุให้ถึงเป้าหมายขององค์กรและจะส่งผลให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นด้วย (Bandura, 2004, online) เพราะหากบุคลากรมีการรับรู้ถึงความสามารถตนเองที่ต่ำ บุคลากรก็จะมองว่าตนเองมีความสามารถที่ไม่เพียงพอที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ ได้ ซึ่งในความเป็นจริงแล้วพบว่าในการตั้งเป้าหมายของทั้ง 2 คณะนั้นในทางทฤษฎีแล้วจะเน้นการมีส่วนร่วมกับบุคลากรในทุกระดับขององค์กรซึ่งเปรียบเสมือนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การแสดงความคิดเห็นเป็นสิ่งที่ผู้บริหารนั้นเปิดใจและรับฟัง อาทิเช่น กลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับวิชาการอาจารย์ก็จะเข้ามามีบทบาทสำคัญ อีกทั้งเป้าหมายกลยุทธ์ยังถูกเชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานผ่านทาง KPI (Key Performance Indicator) ในการประเมินผลการปฏิบัติงานอีกด้วย คือการแบ่งกลยุทธ์ขององค์กรออกเป็นเป้าหมายย่อยในแต่ละหน้าที่ขององค์กร กล่าวคือหากบุคลากรมีความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดีแล้วบุคลากรก็จะสามารถเข้าถึงเป้าหมาย

กลยุทธ์ขององค์กรไปโดยปริยาย ในส่วนของการรับรู้ความสามารถตนเอง พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ความสามารถตนเองผ่านทางผลการปฏิบัติงานในอดีตซึ่งเปรียบเสมือนความสำเร็จในอาชีพที่ผ่านมา (Performance Accomplishment) นั่นเองที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างได้รับทราบว่าตนเองมีระดับความสามารถมากน้อยเพียงใด ซึ่งประสบการณ์ความสำเร็จต่องานในอดีตที่ผ่านมาทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าตนเองนั้นมีความสามารถในผลงานตามหน้าที่ที่มาก นอกจากนี้การได้รับผลสะท้อนกลับ (Feedback) ซึ่งเปรียบเสมือนการชักจูงด้วยวาจา (Verbal Persuasion) (Bandura, 1997) การได้รับผลสะท้อนกลับจากทั้งหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานหรือผู้มารับบริการ ทั้งหมดนั้นส่งผลต่อการรับรู้ต่อความสามารถตนเองของกลุ่มตัวอย่างแทบทั้งสิ้น

5.2 ข้อจำกัดทางงานวิจัย

จากการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 คณะนั้น ผู้วิจัยได้พบข้อจำกัดทางงานวิจัยดังต่อไปนี้

1. ข้อจำกัดในเรื่องของการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างทั้งสายวิชาการและสายปฏิบัติการ เนื่องจากด้วยกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 สาย มีภาระงานที่มากโดยเฉพาะกลุ่มตัวอย่างสายวิชาการที่นอกจากภาระงานในส่วนของการเรียนการสอนหรือการทำงานวิจัยแล้วนั้น ทั้งสองคณะยังพบด้วยว่า สายวิชาการมีภาระงานอื่น ๆ ในส่วนของงานด้านการบริหารหรือในส่วนของคณะทันตแพทยศาสตร์นั้น บุคลากรสายวิชาการจะมีภาระงานอื่น ๆ อาทิเช่น การให้บริการประชาชนในคลินิกทันตกรรม การออกชุมชน การทำงานในหุ้ส่วนคลินิก ฯลฯ ทำให้เกิดข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

2. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลในงานวิจัย ทำให้เกิดข้อจำกัดในเรื่องของระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ทั้งนี้เนื่องด้วยข้อจำกัดในเรื่องของการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจึงทำให้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลในงานวิจัยที่ผู้วิจัยกำหนดไว้มีไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ครบตามจำนวนที่ผู้วิจัยตั้งเป้าไว้

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

1. ในการกำหนดเป้าหมายกลยุทธ์ขององค์กรควรเน้นการมีส่วนร่วม ซึ่งจากการเก็บข้อมูลนั้น พบว่าองค์กรเน้นหลักการมีส่วนร่วมอยู่แล้วแต่ทั้งนี้ความเข้าใจในเป้าหมายขององค์กร

ของบุคลากรอาจจะยังไม่ชัดเจน สิ่งที่ทำให้บุคลากรมีความเข้าใจในเป้าหมายขององค์กรเนื่องจากบุคลากรมีความเข้าใจในหน้าที่งานของตนเองได้ดี ซึ่งเป้าหมายขององค์กรก็ถูกเชื่อมโยงกับการประเมินผลมากกว่าจะถูกสื่อสารโดยตรงไปที่พนักงานส่งผลให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กรแต่อาจจะยังไม่เข้าใจถึงเป้าหมายกลยุทธ์อย่างชัดเจน ดังนั้นควรจะเน้นการมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายให้มากขึ้นให้มากขึ้นอีกเพื่อที่บุคลากรจะได้เข้าถึงเป้าหมายกลยุทธ์ซึ่งเปรียบเสมือนความคาดหวังขององค์กรในทุก ๆ ตำแหน่งงาน การให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมก่อให้เกิดรู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งในเป้าหมายขององค์กรมากกว่าแค่ผู้ปฏิบัติตามและควรมีการสื่อสารเป้าหมายให้บุคลากรในทุก ๆ ระดับได้เข้าใจมากขึ้นอาจทำเป็นเอกสารหรือคู่มือที่เกี่ยวข้องกับนโยบายหรือกลยุทธ์ขององค์กรประจำปี อาทิเช่น การจัดทำแผ่นพับ (Brochure) ที่เกี่ยวข้องกับ Road map ในปีต่อ ๆ ไปขององค์กร ซึ่งภายในนั้นจะมีเป้าประสงค์ประจำปีขององค์กร (โดยสังเขป) กลยุทธ์และโครงการของหน่วยงานที่เข้าใจง่าย ไม่เน้นตัวอักษร สามารถพกพาไปได้ทุกที่โดยสะดวกในการทำการศึกษาและเข้าใจ ซึ่งอาจจะดีกว่ารายงานประจำปีที่เป็นเล่มซึ่งอาจจะไม่สะดวกในการพกพาและด้วยเนื้อหาที่มากอาจจะทำให้ผู้อ่านไม่มีเวลาในการนำมาศึกษามากพอ นอกจากนี้อาจมีกล่องความเห็นโดยทางคณะอาจจะกำหนดให้บุคลากรทุกท่านร่วมกันออกความเห็นในการวางกลยุทธ์ที่สอดคล้องของคณะกับแผนพัฒนามหาวิทยาลัย โดยกำหนดให้ 1 ท่านต่อ 1 กลยุทธ์ที่น่าสนใจแล้วให้หัวหน้าส่วนงานหรือเลขานำมารวบรวมแล้วนำเสนอในที่ประชุมประจำเดือนเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางเป้าหมายกลยุทธ์ของคณะดีกว่าการขอความเห็นแบบลอย ๆ เพราะบุคลากรอาจจะไม่กล้าที่จะออกความเห็นโดยตรง เป็นการสร้างความรู้สึกของการมีส่วนร่วมได้อีกด้วย

2. องค์กรควรมีกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานเกิดการรับรู้หรือตระหนักในความสามารถของตนเองมากยิ่งขึ้นเพราะจากงานวิจัยนั้นพบว่าการรับรู้ความสามารถตนเองที่สูงนั้นส่งผลดีต่อผลการปฏิบัติงานโดยเฉพาะผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่หลัก (Task Performance) ในองค์กร ซึ่งจากเก็บข้อมูลนั้นพบว่าแหล่งของการรับรู้ความสามารถที่สำคัญของกลุ่มตัวอย่างมาจากการรับรู้ได้ด้วยตนเองจากประสบการณ์ความสำเร็จในอดีต (Performance accomplishment) เสียส่วนมาก ดังนั้นองค์กรจึงควรให้ส่งเสริมหรือสนับสนุนบุคลากรให้เกิดการรับรู้ถึงความสามารถและศักยภาพในการทำงานของตนเองให้มากยิ่งขึ้นผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น กิจกรรมประจำเดือน โดยมีการจัดกิจกรรมให้บุคลากรนำเสนอไอเดียในการจัดการผลงานให้บรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงาน อาทิเช่น นำเสนอมาว่าทำอะไรที่จะกระตุ้นให้นักศึกษาในคณะมีคุณสมบัติของความเป็น Active Learning ตามยุทธศาสตร์ที่ 1 ไอเดียใดของใครได้รับการนำไปต่อยอดและปฏิบัติจริงบุคลากรท่านนั้นจะได้รับรางวัล ทั้งการชื่นชมในที่ประชุมประจำเดือนและรางวัลตอบแทน เป็นการกระตุ้นให้บุคลากรมีการเรียนรู้ถึงเป้าหมายขององค์กร มีการรับรู้ถึงความมีส่วนร่วมในเป้าหมายองค์กรของ

ตนเองเชื่อมโยงกับการรับรู้ความสามารถตนเองได้อีกด้วย เนื่องจากบุคลากรจะได้รับรู้ถึงความสำเร็จในความคิดที่ตนเองได้นำเสนอออกมาอย่างเป็นรูปธรรมจนเกิดความภาคภูมิใจและองค์กรก็ให้ความสำคัญในการรับฟังและนำไปปฏิบัติตาม

3. สิ่งที่ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญคือการให้ผลสะท้อนกลับ (Feedback) แก่บุคลากรเพราะจากการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างนั้น พบว่าแหล่งของการรับรู้ความสามารถตนเองนอกจากจะเป็นเรื่องของความสำเร็จในงานในอดีตแล้วนั้น การได้รับผลสะท้อนกลับจากงานก็เป็นอีกปัจจัยสำคัญ ซึ่งเปรียบได้กับการชักจูงด้วยวาจา (Verbal persuasion) ทั้งนี้องค์กรหรือหัวหน้างานควรมีการให้ผลสะท้อนกลับที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและตรงตามความเป็นจริงเพื่อที่บุคลากรจะได้นำมาประเมินเปรียบเทียบกับมาตรฐานในงานหรือสิ่งที่องค์กรตั้งเป้าเอาไว้ได้และจะไม่เกิดการประเมินความสามารถตนเองที่สูงหรือต่ำกว่าความเป็นจริงซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กรหรือความเชื่อมั่นในตนเองของบุคลากรได้ นอกจากนี้หากพบว่าบุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่ต่ำกว่ามาตรฐานก็ควรมีการปรึกษาหารือกันระหว่างหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงาน ควรมีการพัฒนาและฝึกอบรมทั้งทางทักษะในงานและการรับรู้ต่อความสามารถตนเองของบุคลากรด้วย และควรมีการให้กำลังใจแก่บุคลากรซึ่งเสมือนการเสริมแรงทางบวกในงานทำให้บุคลากรมีความเชื่อมั่นในความสามารถตนเองและมีกำลังใจในการที่จะพัฒนาตนเองต่อไป อาทิเช่น หน่วยงานควรมีการจัดคอร์สการฝึกอบรมสำหรับบุคลากรที่ผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าเกณฑ์ อาจเป็นคอร์สประจำวันเสาร์ต้นเดือนหรือช่วงเย็น โดยเน้นที่การให้คำปรึกษา การปรับปรุงและพัฒนาการรับรู้ความสามารถตนเอง (เช่น กิจกรรมการสร้างผู้นำแห่งความสำเร็จ) หรือการสอนงานมากกว่าการตำหนิติเตียนเพื่อที่บุคลากรที่มีผลงานต่ำกว่าเกณฑ์จะได้ไม่รู้สึกว่าคุณด้อยกว่าเพื่อนร่วมงานแต่มีกำลังใจและความเชื่อมั่นในความสามารถตนเองในการที่จะพัฒนาฝีมือต่อไปหรืออาจมีกิจกรรมที่สร้างสรรค์ เช่น เพื่อร่วมงานรหัส โดยจะเป็นเพื่อนรหัสที่จะคอยให้ feedback ของกันและกันในการทำงานในทุก ๆ สัปดาห์ มีการหยิบยื่นกำลังใจในการทำงานให้กันด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น ส่งการ์ดอวยพร ฯลฯ เป็นการสร้างสรรค์พัฒนาผลการทำงานและพัฒนาความสัมพันธ์อันดีแก่เพื่อนร่วมงานได้อีกด้วย

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการพิจารณาในประเด็นต่อไปนี้

1. ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เน้นไปที่ตัวแปรในงานวิจัยที่มีความเหมือนกัน โดยเฉพาะในส่วนของเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กรและการรับรู้ความสามารถตนเองและผลการปฏิบัติงาน ทำให้ในเรื่องของตัวแปรในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนั้น อาทิ

เช่น ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการศึกษา จึงมีความแตกต่างกันพอสมควร ในงานวิจัยครั้งต่อไปจึงควรคำนึงถึงตัวแปรในส่วนของคุณลักษณะประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมือนกันด้วย

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ของบุคลากรจากกลุ่มตัวอย่างสายวิทยาศาสตร์การแพทย์ที่อาจครอบคลุมถึงคณะสหเวชศาสตร์ แพทยศาสตร์ พยาบาลศาสตร์เพื่อความกว้างขวางขึ้นและข้อมูลที่มากขึ้นจากกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยหรืออาจเป็นการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างบุคลากรสายวิทยาศาสตร์การแพทย์และสายสังคมศาสตร์อาทิเช่น คณะศิลปศาสตร์ รัฐศาสตร์ สังคมสงเคราะห์ศาสตร์ เป็นต้น

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองและผลการปฏิบัติงานร่วมกับตัวแปรอื่น ๆ ที่น่าสนใจ อาทิเช่น ความยากในงาน คุณลักษณะงาน ระดับการศึกษา ความผูกพันในงานหรือการรับรู้ความสำเร็จในงาน เป็นต้น

รายการอ้างอิง

หนังสือและบทความในหนังสือ

- กิตติกานต์ อิศระ. (2551). *the20% factor – เปลี่ยนแค่ 20% ได้ชีวิตดีกว่าเดิม*. กรุงเทพฯ: บริษัท วี. พรินท์ (1991) จำกัด.
- จำเนียร จวงตระกูล. (2531). *การประเมินผลการปฏิบัติงาน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- จำเนียร ช่วงโชติ. (2532). *จิตวิทยาการรับรู้และเรียนรู้ (Psychology Of Perception And Learning)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชูชัย สมितिไกร. (2552). *การสรรหา การคัดเลือกและการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประชุม รอดประเสริฐ . (2539). *การบริหารโครงการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.
- กล้าหาญ ณ น่าน. (2559). *การจัดการผลการปฏิบัติงาน (Performance Management)*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธงชัย สมบูรณ์. (2549). *การบริหารและจัดการมนุษย์ในองค์กร*. กรุงเทพฯ: ประชาสัมพันธ์สยาม.
- พชนี วรกวิน. (2524). *จิตวิทยา*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: คณะวิทยาศาสตร์ วิทยาลัยครุจันทรเกษม.
- พลู เดชะรินทร์. (2546). *เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balance scorecard และ Key performance indicators*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). *จิตวิทยาการบริการงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ
- สถิต วงศ์สวรรค์. (2525). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บำรุงสาส์น.
- สิริอร วิชชาวุธ. (2553). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรางค์ จันทร์เอม และ สุชา จันทร์เอม. (2520). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ: แพร่พิทยา.
- สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ. (2552). *คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ : แนวทางการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย*. นนทบุรี: บริษัท พี.เอ.ลิวิ่ง จำกัด.
- สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ. (2552). *คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ : ภาพรวมระบบบริหารผลงานและระบบประเมินผลการปฏิบัติราชการ*. นนทบุรี: บริษัท พี.เอ.ลิวิ่ง จำกัด.

บทความวารสาร

- วรรณรัตน์ วัฒนานิมิตกุล. (2546). *การใช้ Balanced Scorecard ในการบริหารงานเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัย*. บทความในการประชุมทางวิชาการสอ. ในประเทศไทย ครั้งที่ 11, มหาวิทยาลัยสยาม
- พลุ เดชะรินทร์. (2547). *การนำหลักการ Balanced Scorecard มาใช้กับกองทัพอากาศ*. บทความการบรรยายพิเศษที่กองทัพอากาศ, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, น. 1 - 6

เอกสารการประชุมทางวิชาการ

- คณะทันตแพทยศาสตร์. (2560). *แผนปฏิบัติงาน 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564) คณะทันตแพทยศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, น. 1 - 14*
- คณะสาธารณสุขศาสตร์. (2560). *แผนปฏิบัติงาน 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564) คณะสาธารณสุขศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, น. 1 - 23*

วิทยานิพนธ์

- กรองกาญจน์ ด่านรัตน์. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของกลุ่มชายรักชายที่เป็นบุคลากรในหน่วยงานรัฐบาลในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต) . มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.*
- บุษกร พัฒนพาณิชย์. (2546). *การรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บริษัท แคเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะบริหารธุรกิจ.*
- มาริสสา อินทรเกิด และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2559). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ, คณะบริหารธุรกิจ.*

- รพีพรรณ สมจิตรนิก. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ความสามารถตนเองและคุณลักษณะของงานต่อความผูกพันในงานและผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา กลุ่มธุรกิจบริษัทหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- วัฒนมาศ ปั่นแดง. (2550). *ผลของการเรียนรู้ความสามารถตนเองและการกำหนดเป้าหมายที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานผลิตกางเกงยีนส์แห่งหนึ่ง*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- สุชาฐิณี พยุภกร. (2555). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของผู้ให้บริการถึงคุณภาพการให้บริการด้านศูนย์บริการตอบรับข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) ของระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, คณะบริหารธุรกิจ.
- สุวรรณ ม่วงงาม. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างมุมมองโลกในแง่ดี การรับรู้ความสามารถตนเองและผลการปฏิบัติงานของวิศวกร: กรณีศึกษา กลุ่มบริษัทแห่งหนึ่ง*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

- QA-NEWS.(2545). *ความหมายของคำที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา. ข่าวประกันคุณภาพการศึกษา พระจอมเกล้าพระนครเหนือ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2560 จาก http://www.qa.kmutnb.ac.th/qa_news/2545/QANEWS35_25451101.pdf
- กฤษณี มหาวิรุฬห์. (2547). *แนวความคิดการบริหารแบบ Balanced Scorecard*. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2560 จาก <http://www.geocities.com/vichakarn2002/scorcard.doc>
- จิรพัฒน์ จันทะไพร. (2549). *เป้าหมาย (Target)*. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2560 จาก <https://www.gotoknow.org/posts/43569>
- เจตชาติ ดวงสงค์. (2557). *Management By Objectives กับการบริหาร*. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2560 จาก <file:///C:/Users/User/Desktop/MBO%20document.pdf>
- ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงคาร. (2552). *เป้าหมายสำคัญอย่างไร*. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2560 จาก <http://oknation.nationtv.tv/blog/piyanan/2009/07/06/entry-1>

- น.พ.สมชัย ตั้งพร้อมพันธ์. (2552). *การสร้างเป้าหมาย(Goal setting)*. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2560 จาก <http://www.hrtothai.com/Articles/Index/748>
- พลเดช รามวงศ์. (2553). *การบริหารโดยวัตถุประสงค์*. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2560 จาก <https://www.gotoknow.org/posts/340024%20%E0%B8%AA%E0%B8%B7%E0%B8%9A%E0%B8%84%E0%B9%89%E0%B8%99>
- มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์. (2016). *ประวัติคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2560 จาก <http://www.dentistry.tu.ac.th/Dentistry/Pase%2001.htm>
- มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์. (2016). *ประวัติคณะฯ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2560 จาก http://fph.tu.ac.th/page_group.php?id=2016-00049&subid=2016-00272#ShowData

Books

- George, J.M. and Jones, G.R. (2002). *Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Locke, E. A., and Latham G. P. (1990). *A theory of Goal Setting and Task Performance*. New Jersey: Prentice Hall.

Articles

- Abraham Zewdie Bekele, Assegid Demissie Shigutu and Assefa Tsegay Tensay. (2014). The Effect of Employees Perception of Performance Appraisal on Their Work Outcomes. *Journal of Business and Economics*, 2: 136 – 173.
- Arunima Shrivastava and PoojaPurang. (2016). Performance Appraisal Fairness and Its Outcomes: A Study of Indian Banks. *The Indian Journal of Industrial Relations*, 4: 660 – 674.
- A.T. Tsalisa, E.I. Nikolaoua, E. Grigoroudisb and P.K. Tsagarakisa. (2015). A dynamic sustainability Balanced Scorecard methodology as a navigator for exploring

- the dynamics and complexity of corporate sustainability strategy. *Journal of Civil Engineering & Environmental Systems*, 4: 281 – 300.
- Audrey Charbonnier-Voirin, Patrice Roussel. (2012). Adaptive Performance: A New Scale to Measure Individual Performance in Organizations. *Journal of Administrative Sciences*, 280 – 293.
- Ayachi Haythem. (2015). The Role of Strategic Planning in Performance Management. *Journal of MultiDisciplinary Research. Journal of Multidisciplinary Research*, 2: 1 – 14.
- Cindy Brown. (2012). Application of the Balanced Scorecard in Higher Education : Opportunities and Challenges. *Journal of Planning for Higher Education*, 40 – 50.
- Charles L. Hughes. (2006). Goal setting ; key to individual and organizational effectiveness. *Journal of American Management Association*, 113 – 115.
- Christa Speier and Micheal Frese. (1997). Generalized Self-Efficacy As a Mediator and Moderator Between Control and Complexity at Work and Personal Initiative : A Longitudinal Field Study in East Germany. *Journal of Human Performance*, 171 – 192.
- Cynthia Lee and Philip Bobko. (1994). Self-Efficacy Beliefs : Comparison of Five Measures. *Journal of Applied Psychology*, 79: 364 - 369.
- Dr. Aziz Javed, Naveed Saif, Dr; Shafiqur Rehman, Muhammad Imran Qureshi, Muhamamd Saqib Khan and Farhatullah Khan. (2013). Perception of job Performance appraisals toward Turnover intention and Job Satisfaction. *Journal of Finance and Accounting*, 6: 260 – 267.
- Donald D. Hoffman. (2016). The Interface Theory of Perception : *Natural Selection Drives True Perception To Swift Extinction. Journal of Psychological Science*, 1 – 26.
- Dr. Pardeep Kumar. (2015). Correlation Between Strategic Planning and Firm Performance. *Journal of Management and Business Studies*, 5: 64-75.

- Dulclerci Sternadt Alexandre and João Manuel R. S. Tavares. (2010). Introduction of Human Perception in Visualization. *International Journal of Imaging and Robotics*, 1 – 10.
- Edwin A. Locke, Karyll N. Shaw, Lise M. Saari, and Gary P. Latham. (1980). Goal setting and Task Performance. *Journal of Organizational Effectiveness Research*.
- Edwin A. Locke, Elizabeth Federick, Cynthia Lee and Philip Bobko. (1984). Effect of Self-efficacy, Goal, and Task Strategies on Task Performance. *Journal of Applied Psychology*, 69: 241 – 251.
- Edwin A. Locke and Gary P. Latham. (2006). New Directions in Goal-Setting Theory. *Journal of Psychological Science*, 265 – 268.
- F. Scott Imus, Shari Burns and Donna M. Weglarz. (2017). Self-Efficacy and Graduate Education in a Nurse Anesthesia Program: A Pilot Study. *Journal of American Association of Nurse Anesthetists*, 85: 205 – 216.
- Garad Yusuf Mohamud, Abdullahi Salad Mohamud and Bashir Hussein Mohamed. (2015). The Relationship Between Strategic Management and Organizational Performance in Mogadishu Somalia. *Journal of Research and Reflection in Management Science*, 2: 42 – 51.
- H. Kevin Fulk, Reginald L. Bell and Nancy Bodie. (2014). Team Management by Objectives: Enhancing Developing Teams' Performance. *Journal of Management Policy and Practice*, 3: 17 – 26.
- Ida Sosiawani, Azahari Bin Ramli, Munauwar Bin Mustafa and RushamiZein Bin Yusoff. (2015). Strategic Planning and Firm Performance: A Proposed Framework. *Journal of Business and Technology*, 1(2): 201 – 207.
- Inyong Shin, Won-Moo Hur and Seongho Kang. (2016). Employees' Perceptions of Corporate Social Responsibility and Job Performance: A Sequential Mediation Model. *Journal of MDPI*, 8: 1 – 12.
- Jason L. Huang, Ann Marie Ryan, Keith L. Zabel and Ashley Palmer. (2013). Personality and Adaptive Performance at Work: A Meta-Analytic Investigation. *Journal of Applied Psychology*, 99: 162 – 164.

- Jan Elen, Xiaoli Wu, Joost Lowyck and Lies Sercu. (2012). Self-efficacy, task complexity and task performance : Exploring interactions in two versions of vocabulary learning tasks. *An International Journal*, 15: 17 – 35.
- Juan M. Madera, Eden B. King and Michelle R. Hebl. . (2012). Enhancing the Effects of Sexual Orientation Diversity Training : The Effects of Setting Goals and Training Mentors on Attitudes and Behaviors, 28: 79 – 91.
- Kimberly Wilson and Anupama Narayan. (2013). Relationships Among Individual Task Self-Efficacy, Self-Regulated Learning Strategy Use and Academic Performance in a Computer - Supported Collaborative Learning Environment. *Journal Of Educational Psychology*, 36: 236 – 253.
- Lisa Banman RN, Jo-Ann V. Sawatzky RN,. (2017). The Role of Self-Efficacy in Cardiovascular Disease Prevention in Women. *Journal of Cardiovascular Nursing*, 27: 11 – 19.
- Locke, E. A., and Latham G. P. (2002). Building A Practically Useful Theory Of Goal Setting And Task Motivation: A 35-Year Odyssey. *Journal of American Psychologist*, 57: 705 – 717.
- Mahdani Ibrahim, Mohamed Sulaiman, Ali Al Kahtani and Ismael Abu-Jarad. (2012). The Relationship between Strategy Implementation and Performance of Manufacturing Firms in Indonesia : The Role of Formality Structure as a Moderator. *Journal of Applied Science*, 7: 955 – 964.
- Madalina Brutu. (2010). A Short Analysis of Balance scorecard's Concept. *Journal of Banat University of Agricultural Sciences & Veterinary Medicine*, 1 – 7.
- Marife C. Posadas. (2014). Converlogical Management Theory : Towards the Development of the Communicative Competence of an Organization. *Journal of Business & Economics*, 24: 45 – 59.
- Maryam Vahidi, Hossein Namdar, Areshtanab and Mohammad Arshadi Bostanabad. (2016). The Relationship between Emotional Intelligence and Perception of Job Performance among Nurses in North West of Iran. *Journal of Scientifica*, 1 – 7.

- Michael Mulvaney. (2017). Performance Appraisals in Public Parks and Recreation : A Study of Employees' Short and Longer Term Attitudes Toward the Appraisal System. *Journal of and Recreation Administration Summer 2017*, 2: 86 – 107.
- Michael Schaefer, Hans-Jochen Heinze, Michael Rotte and Claudia Denke. (2013). Communicative versus Strategic Rationality: Habermas Theory of Communicative Action and the Social Brain. *Journal of Public Library of Science*, 8: 1-8.
- Mrs. Veena Rajput. (2015). Performance Appraisal System. *Asian Journal of Nursing Education & Research*, 2: 287 – 292.
- Murdani Abdullah, Dadang Makmun, Achmad Fauzi and Aan Santi. (2014). The Use of Balanced Scorecard to Support Achievement of Business Plan in Digestive Endoscopy Center, 2013. *Journal of Gastroenterology, Hepatology & Digestive Endoscopy*, 93 – 97.
- Niels Thyge Thygesen. (2012). The 'polycronic' effects of Management by Objectives – a system theoretical approach. *Tamara Journal for Critical Organization Inquiry*, 10: 22 – 32.
- Ongonge Julian. (2013). Relationship Between Strategic Planning and Organization's Performance in Non Governmental Organizations (NGOs) : A Case of ActionAid, Kenya. *Journal for School of Business of University of Nairobi*.
- P. Lakshmi Narayanamma and Dr. K. Lalitha. (2016). Balanced Scorecard - The Learning & Growth Perspective. *Aweshkar Research Journal*, 2: 1 – 9.
- Richard R.Reilly and Zvi H Aronson. (2012). Managing Contextual Performance. *Journal of Organizational Psychology*, 1 – 34.
- Sabine Sonnentag, Judith Volmer and Anne Spsychala. (2008). Job Performance. *Journal of Organizational Behavior*, 427 – 477.
- Shu - Rung Lin and Chun - Chieh Hsu. (2010). A Study of Impact On Job Training On Job Performance Of Employees In Catering Industry. *Journal of Organizational Innovation*, 9: 125 – 138.
- Stefan Reemts, Bernhard Hirsch and Christian Nitzl. (2016). The impact of goal setting on the individual work performance of German civil servants – Empirical

- evidence from local administrations. *Journal for Public & Nonprofit Services*, 89 – 101.
- Strecher VJ, DeVellis BM, Becker MH, Rosenstock IM. (1986). The role of self-efficacy in achieving health behavior change. *Journal of health Education and Behavior*, 13: 73 – 91.
- Tahere Moradi, Marzieh Adel Mehraban and Mahin Moeini. (2017). Comparison of the Perceptions of Managers and Nursing Staff Toward Performance Appraisal. *Journal of Nursing & Midwifery Research*, 128 – 134.
- Themanson JR, Rosen PJ. (2015). Examining the relationships between self-efficacy, task-relevant attentional control , and task performance: Evidence from event-related brain potentials. *Journal of British Psychological Society*.
- Tracy Ann Sykes and Viswanath Venkatesh. (2017). Explaining Post Implementation Employee System Use and Job Performance : Impact of The Content And Source Of Social Network Ties. *Journal of MIS Quarterly*, 41: 917 – 935.
- Yoon, J.Y.,and Kim, J.M. (2010). The Relationship among Contextual Performance, Personality Factors, and Self-efficacy of Employees in Large Corporations. *Journal Of Korea Agricultural Science*.
- Xiaojun Zhang. (2017). Knowledge Management System Use And Job Performance: A Multilevel Contingency Model. *Journal of MIS Quarterly*, 41: 811-840.

Others

- Albert Bandura. (1994). *Self-efficacy*. [Online]. Retrieved from <https://www.uky.edu/~eushe2/Bandura/Bandura1994EHB.pdf>
- Balance Scorecard Institute. (2017). *Balanced Scorecard Basics*. [online]. Retrieved from <http://www.balancedscorecard.org/BSC-Basics/About-the-Balanced-Scorecard>



ภาคผนวก ก

ตารางแสดงค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งราย
ด้านและทั้งฉบับ
ส่วนที่ 1 การรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร

ข้อ	คำถาม	ทิศทาง	ค่า CVR	Cronbach's Alpha if item Deleted
1.	หน่วยงานท่านมีการพัฒนาการเรียนการสอนสู่ความเป็นสากล	+	0.67	0.940
2.	หน่วยงานท่านมีการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพของอาจารย์ด้วยการจัดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	+	0.67	0.936
3.	หน่วยงานท่านมีการส่งเสริมและสนับสนุนการผลิตงานวิจัยและนวัตกรรมที่ทำทนาย ทันสมัย	+	0.67	0.940
4.	หน่วยงานท่านมีการบูรณาการงานวิจัยและนวัตกรรมที่เป็นสหสาขาเพื่อนำไปสู่การใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์และมุ่งตอบปัญหาสังคมหรือประเทศ	+	0.67	0.936
5.	หน่วยงานท่านมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการวิจัยกับประชาคมมหาวิทยาลัยและเครือข่ายชั้นนำทั้งในและต่างประเทศ	+	0.67	0.934

ข้อ	คำถาม	ทิศทาง	ค่า CVR	Cronbach's Alpha if item Deleted
6.	หน่วยงานท่านส่งเสริมให้มีการบูรณาการในการให้บริการวิชาการวิจัยและนวัตกรรมแก่ชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน	+	0.67	0.934
7.	หน่วยงานท่านมีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการให้ได้มาตรฐานสากล	+	0.67	0.934
8.	หน่วยงานท่านมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานและพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพสูง	+	0.67	0.935
9.	หน่วยงานท่านมีการพัฒนาระบบบริหารจัดการให้คล่องตัว มีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล	+	0.67	0.936
ค่าความเชื่อมั่นการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร (9 ข้อ)			0.942	

ตารางแสดงค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งราย
ด้านและทั้งฉบับ

ส่วนที่ 2 การรับรู้ความสามารถตนเอง

ข้อ	คำถาม	ทิศทาง	ค่า CVR	Cronbach's Alpha if item Deleted
1.	ท่านคิดว่าท่านประสบความสำเร็จในงานที่ทำอยู่บ่อยครั้ง	+	1.00	0.942
2.	แม้จะเจองานที่ยากท่านก็จะยืนหยัดทำงานนั้นจนเสร็จสิ้น	+	1.00	.0939
3.	ท่านคิดว่าท่านสามารถที่จะทำงานที่ยากและซับซ้อนให้สำเร็จได้	+	1.00	0.938
4.	ท่านคิดว่าท่านมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในงานได้ไม่ต่างจากคนอื่น ๆ	+	1.00	0.936
5.	ท่านมักจะมองว่าสถานการณ์ที่ยากต่อการควบคุมนั้นเป็นความท้าทาย	+	1.00	0.936
6.	ท่านมั่นใจว่าท่านจะสามารถประสบความสำเร็จในงานได้แม้งานนั้นจะมีการตั้งเป้าหมายไว้สูง	+	1.00	0.936
7.	ท่านมั่นใจว่าท่านสามารถที่จะเรียนรู้รูปแบบการทำงานใหม่ ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	+	1.00	0.937

ข้อ	คำถาม	ทิศทาง	ค่า CVR	Cronbach's Alpha if item Deleted
8.	ท่านมักจะมองว่าความสำเร็จในงานมาจากความสามารถของตัวเอง	+	1.00	0.938
ค่าความเชื่อมั่นการรับรู้ความสามารถตนเอง (8 ข้อ)			0.942	

ตารางแสดงค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งรายด้านและทั้งฉบับ

ส่วนที่ 3 การรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) ผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัว (Adaptive Performance)

ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance)				
ข้อ	คำถาม	ทิศทาง	ค่า CVR	Cronbach's Alpha if item Deleted
1.	ท่านคิดว่าท่านมีความชำนาญในงานโดยทั่วไปในตำแหน่งงานของท่าน	+	0.67	0.947
2.	ท่านคิดว่าท่านมีความชำนาญในการทำงานที่มีความเฉพาะเจาะจงในตำแหน่งงานของท่าน	+	0.67	0.946

ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance)				
ข้อ	คำถาม	ทิศทาง	ค่า CVR	Cronbach's Alpha if item Deleted
3.	ท่านคิดว่าท่านมีผลการปฏิบัติงานที่ดีในตำแหน่งงานที่ท่านทำ	+	1.00	0.946
4.	ท่านมีความสามารถทางด้านการบริหารจัดการในงานที่ดีได้	+	1.00	0.950
5.	ท่านสามารถธำรงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานของท่านได้	+	0.67	0.949
6.	ท่านคิดว่าท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	+	0.67	0.949
7.	ท่านมีความสามารถในการเสาะหาทรัพยากรที่จำเป็นมาใช้ในงานได้	+	0.67	0.950
8.	ท่านคิดว่าท่านสามารถที่จะบรรลุผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่องค์กรท่านตั้งไว้ได้	+	1.00	0.946
ค่าความเชื่อมั่นการรับรู้ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) (8 ข้อ)			0.950	

ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance)				
ข้อ	คำถาม	ทิศทาง	ค่า CVR	Cronbach's Alpha if item Deleted
1.	ท่านมักจะมีจิตอาสาในการเข้าร่วมกิจกรรมที่อยู่นอกเหนือจากงานหลักของท่าน	+	1.00	0.962
2.	เมื่อเพื่อนร่วมงานเจอกับปัญหา ท่านมักจะชอบให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจอยู่เสมอ ๆ	+	1.00	0.962
3.	ท่านมักปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด	+	1.00	0.962
4.	ท่านมักจะยึดมั่นในหลักการปกป้องเป้าหมายหลักและความลับขององค์กร	+	1.00	0.962
5.	ท่านมักมีความสุขพอ่อนโยนและปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานด้วยการให้เกียรติอยู่เสมอ	+	0.67	0.960
6.	ท่านมักจะมีความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ต่องานที่ท่านทำอยู่บ่อยครั้ง	+	1.00	0.962
7.	ท่านมีความสามารถในการทำงานเป็นทีมได้ดี	+	0.67	0.959
8.	ท่านมีการพัฒนาตนเองเพื่อการพัฒนาในการทำงานอยู่เสมอ	+	1.00	0.962
ค่าความเชื่อมั่นการรับรู้ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) (8 ข้อ)		0.964		

ผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัว (Adaptive Performance)				
ข้อ	คำถาม	ทิศทาง	ค่า CVR	Cronbach's Alpha if item Deleted
1.	เมื่อเจอกับสถานการณ์ฉุกเฉิน ท่านสามารถรับมือกับสถานการณ์เหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ	+	1.00	0.964
2.	ท่านสามารถรับมือกับความเครียดความกดดันจากการทำงานได้ดี	+	0.67	0.964
3.	ท่านคิดว่าท่านจะสามารถรับมือกับสถานการณ์ในการทำงานที่ไม่แน่นอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	+	1.00	0.962
4.	ท่านสามารถเรียนรู้ระบบการทำงานและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้เป็นอย่างดี	+	1.00	0.964
5.	ท่านมักจะแสวงหาความรู้ ทักษะและความสามารถใหม่ ๆ ที่จำเป็นในการทำงานอยู่เสมอ	+	0.67	0.964
6.	ท่านสามารถร่วมงานกับผู้ที่มีความแตกต่างทางทางด้านความคิดกับท่านได้	+	1.00	0.962
7.	ท่านสามารถร่วมงานกับผู้ที่มีความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมและชาติพันธุ์กับท่านได้	+	1.00	0.963
8.	ท่านเป็นผู้ที่มีความยืดหยุ่นในการทำงานร่วมกับผู้อื่น	+	1.00	0.965

ค่าความเชื่อมั่นการรับรู้ผลการปฏิบัติงาน ตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance) (8 ข้อ)	0.966
--	-------

** ข้อคำถามที่มีค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาที่ได้มาจากการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (OIC)
จากการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านที่มีค่าต่ำกว่า 0.5 ผู้วิจัยได้ทำการตัดออกก่อนหน้านี้อแล้ว

**ข้อคำถามที่มีค่าความเชื่อมั่นน้อยกว่า 0.7 ผู้วิจัยได้ทำการตัดออกหรือแก้ไขให้เหมาะสมยิ่งขึ้น
เช่นเดียวกัน



ภาคผนวก ข

แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาเปรียบเทียบคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คำชี้แจง

1. วัตถุประสงค์ของแบบสอบถามนี้

1) เพื่อศึกษาถึงการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

2) เพื่อศึกษาถึงการรับรู้ความสามารถตนเองของพนักงานในคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

3) เพื่อศึกษาถึงการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ 3 ด้าน คือ การรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance)

แบบสอบถามในงานวิจัยชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะรัฐศาสตร์ สาขาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

2. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 การรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์การ จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 3 การรับรู้ความสามารถตนเอง จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 4 การรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงาน จำนวน 24 ข้อ

ทั้งนี้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรในกลุ่มต่าง ๆ นั้นเป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างทางด้านการรับรู้ว่ามีเหมือนหรือมีความแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะนำไปสู่การอภิปรายผลและการให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรในคณะ โดยผู้วิจัยจะทำการส่งมอบงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ให้แก่ทางคณะต่อไป โดยทั้งนี้ข้อมูลในส่วนของคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถามจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เก้ากล้า เกิดทวี

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง จงเติมเครื่องหมาย ✓ หรือ × ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับลักษณะของท่าน	
1. เพศ	<input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง
2. อายุ	<input type="checkbox"/> 20 – 30 <input type="checkbox"/> 31 – 40 <input type="checkbox"/> 41 – 50 <input type="checkbox"/> มากกว่า 50 ปี
3. ระดับการศึกษา	<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาโท <input type="checkbox"/> ปริญญาเอก
4. สังกัดคณะ	<input type="checkbox"/> ทันตแพทยศาสตร์ <input type="checkbox"/> สาธารณสุขศาสตร์
5. ประสบการณ์ทำงาน	<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ปี <input type="checkbox"/> 1 – 3 ปี <input type="checkbox"/> 4 – 6 ปี <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป
6. ประเภทตำแหน่ง	<input type="checkbox"/> สายวิชาการ <input type="checkbox"/> สายสนับสนุนหรือสายปฏิบัติการ

ส่วนที่ 2 การรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร

คำชี้แจง จงเติมเครื่องหมาย ✓ หรือ × ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับการรับรู้ต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของท่านมากที่สุด (รวม 9 ข้อ) โดยตัวแปรของคำตอบจะมีค่าจำกัดความดังนี้

- เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ หมายถึง เป้าหมายที่ได้มาจากการแปลวิสัยทัศน์ พันธกิจและกลยุทธ์ขององค์กรให้กลายเป็นเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ อันนำมาซึ่งการนำเป้าหมายมาปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมผ่านการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานหลักเพื่อใช้ในการวัดผล

ข้อ	คำถาม	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	ข้อเสนอแนะ
1.	หน่วยงานท่านมีการพัฒนาการเรียนการสอนสู่ความเป็นสากล						
2.	หน่วยงานท่านมีการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพของอาจารย์ด้วยการจัดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง						
3.	หน่วยงานท่านมีการส่งเสริมและสนับสนุนการผลิตงานวิจัยและนวัตกรรมที่ทำหาย ทันสมัย						
4.	หน่วยงานท่านมีการบูรณาการงานวิจัยและนวัตกรรมที่เป็นสหสาขาเพื่อนำไปสู่การใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์และมุ่งตอบปัญหาสังคมหรือประเทศ						
5.	หน่วยงานท่านมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการวิจัยกับประชาคมมหาวิทยาลัยและเครือข่ายชั้นนำทั้งในและต่างประเทศ						
6.	หน่วยงานท่านส่งเสริมให้มีการบูรณาการในการให้บริการวิชาการวิจัยและนวัตกรรมแก่ชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน						
7.	หน่วยงานท่านมีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการให้ได้มาตรฐานสากล						

ข้อ	คำถาม	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ข้อเสนอแนะ
8.	หน่วยงานท่านมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานและพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพสูง						
9.	หน่วยงานท่านมีการพัฒนาระบบบริหารจัดการให้คล่องตัว มีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล						

ส่วนที่ 3 การรับรู้ความสามารถตนเอง

คำชี้แจง จงเติมเครื่องหมาย \checkmark หรือ \times ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับการรับรู้ความสามารถตนเองของท่านมากที่สุด (รวม 8 ข้อ) โดยตัวแปรของคำตอบจะมีคำจำกัดความดังนี้

- การรับรู้ความสามารถตนเอง (Self - Efficacy) หมายถึง ความคิดเห็นหรือความเชื่อของตัวบุคคลเกี่ยวกับความสามารถของตนเอง ซึ่งความเชื่อดังกล่าวมีผลต่อการแสดงออกทางพฤติกรรมที่มีผลต่อความสำเร็จในงานหรือการกระทำในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ข้อ	คำถาม	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ข้อเสนอแนะ
1.	ท่านคิดว่าท่านประสบความสำเร็จในงานที่ทำอยู่บ่อยครั้ง						
2.	แม้จะเจองานที่ยากท่านก็จะยืนหยัดทำงานนั้นจนเสร็จสิ้น						

ข้อ	คำถาม	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	ข้อเสนอแนะ
3.	ท่านคิดว่าท่านสามารถที่จะทำงานที่ยากและซับซ้อนให้สำเร็จได้						
4.	ท่านคิดว่าท่านมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในงานได้ไม่ต่างจากคนอื่น ๆ						
5.	ท่านมักจะมองว่าสถานการณ์ที่ยากต่อการควบคุมนั้นเป็นความท้าทาย						
6.	ท่านมั่นใจว่าท่านจะสามารถประสบความสำเร็จในงานได้แม้งานนั้นจะมีการตั้งเป้าหมายไว้สูง						
7.	ท่านมั่นใจว่าท่านสามารถที่จะเรียนรู้การรูปแบบการทำงานใหม่ ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ						
8.	ท่านมักจะมองว่าความสำเร็จในงานมาจากความสามารถของตัวเอง						

ส่วนที่ 4 การรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง จงเติมเครื่องหมาย \checkmark หรือ \times ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานของท่านมากที่สุด ซึ่งจะประกอบไปด้วยคำถามด้านผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) จำนวน 8 ข้อ ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) จำนวน 8 ข้อ และผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัว (Adaptive Performance) จำนวน 8 ข้อ (รวม 24 ข้อ) โดยตัวแปรของคำตอบจะมีคำจำกัดความดังนี้

- ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานขององค์กรอันมีความสำคัญต่อองค์กรเพราะมีผลต่อกิจกรรมสินค้าและบริการ พฤติกรรมนี้จะสนับสนุนกระบวนการทำงานขององค์กรและจะถูกระบุไว้ในใบบรรยายคุณลักษณะงาน

- ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) หมายถึง พฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนองค์กรทั้งทางด้านสังคมในองค์กรและสิ่งแวดล้อมทางด้านจิตวิทยาเป็นพฤติกรรมในการทำงานที่ไม่ใช่ผลงานหรือเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงแต่มีส่วนร่วมทำให้การทำงานของพนักงาน ทีมและองค์กรประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัว (Adaptive Performance) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการที่จะปรับตัวไปตามพลวัตของแต่ละสถานการณ์ในการทำงานหรือการที่พนักงานนั้นมีผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวโดยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของตนเองไปตามสถานการณ์ที่ต้องการในงานหรือสถานการณ์ใหม่

ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance)							
ข้อ	คำถาม	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ข้อเสนอแนะ
1.	ท่านคิดว่าท่านมีความชำนาญในงานโดยทั่วไปในตำแหน่งงานของท่าน						
2.	ท่านคิดว่าท่านมีความชำนาญในการทำงานที่มีความเฉพาะเจาะจงในตำแหน่งงานของท่าน						
3.	ท่านคิดว่าท่านมีผลการปฏิบัติงานที่ดีในตำแหน่งงานที่ท่านทำ						
4.	ท่านมีความสามารถทางด้านการบริหารจัดการในงานที่ดีได้						

ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance)							
ข้อ	คำถาม	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ข้อเสนอแนะ
5.	ท่านสามารถดำรงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานของท่านได้						
6.	ท่านคิดว่าท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาได้อย่างมีประสิทธิภาพ						
7.	ท่านมีความสามารถในการเสาะหาทรัพยากรที่จำเป็นมาใช้ในงานได้						
8.	ท่านคิดว่าท่านสามารถที่จะบรรลุผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่องค์กรท่านตั้งไว้ได้						

ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance)							
ข้อ	คำถาม	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ข้อเสนอแนะ
1.	ท่านมักจะมีจิตอาสาในการเข้าร่วมกิจกรรมที่อยู่นอกเหนือจากงานหลักของท่าน						
2.	เมื่อเพื่อนร่วมงานเจอกับปัญหา ท่านมักจะชอบให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจอยู่เสมอ ๆ						
3.	ท่านมักปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด						

ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance)							
ข้อ	คำถาม	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ข้อเสนอแนะ
4.	ท่านมักจะยึดมั่นในหลักการปกป้องเป้าหมายหลักและความลับขององค์กร						
5.	ท่านมักมีความสุขก่อนโยนและปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานด้วยการให้เกียรติอยู่เสมอ						
6.	ท่านมักจะมีความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ต่องานที่ท่านทำอยู่บ่อยครั้ง						
7.	ท่านมีความสามารถในการทำงานเป็นทีมได้ดี						
8.	ท่านมีการพัฒนาตนเองเพื่อการพัฒนาในการทำงานอยู่เสมอ						

ผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัว (Adaptive Performance)							
ข้อ	คำถาม	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ข้อเสนอแนะ
1.	เมื่อเจอกับสถานการณ์ฉุกเฉิน ท่านสามารถรับมือกับสถานการณ์เหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ						
2.	ท่านสามารถรับมือกับความเครียดความกดดันจากการทำงานได้ดี						

ผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัว (Adaptive Performance)							
ข้อ	คำถาม	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ข้อเสนอแนะ
3.	ท่านคิดว่าท่านจะสามารถรับมือกับสถานการณ์ในการทำงานที่ไม่แน่นอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ						
4.	ท่านสามารถเรียนรู้ระบบการทำงานและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้เป็นอย่างดี						
5.	ท่านมักจะแสวงหาความรู้ ทักษะและความสามารถใหม่ ๆ ที่จำเป็นในการทำงานอยู่เสมอ						
6.	ท่านสามารถร่วมงานกับผู้ที่มีความแตกต่างทางด้านความคิดกับท่านได้						
7.	ท่านสามารถร่วมงานกับผู้ที่มีความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมและชาติพันธุ์กับท่านได้						
8.	ท่านเป็นผู้ที่มีความยืดหยุ่นในการทำงานร่วมกับผู้อื่น						

ข้อเสนอแนะ/มุมมองต่องานวิจัย

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ค

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง”เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษาเปรียบเทียบคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คำถามในการสัมภาษณ์

ประเด็นเรื่องเป้าหมายเชิงกลยุทธ์

1. หน่วยงานท่านมีรูปแบบกระบวนการในการสร้างเป้าหมายเชิงกลยุทธ์หรือยุทธศาสตร์ขององค์กรเป็นอย่างไร
2. หน่วยงานท่านมีการสื่อสารถึงเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กรให้บุคลากรภายในทราบหรือไม่และมีกระบวนการอย่างไรใครเป็นผู้รับผิดชอบ
3. ท่านรับทราบถึงเป้าหมายเชิงกลยุทธ์หรือยุทธศาสตร์ขององค์กรท่านหรือไม่อย่างไร

ประเด็นเรื่องการรับรู้ความสามารถตนเอง (Self-efficacy)

1. ท่านมีความเชื่อมั่นในทักษะหรือความสามารถของตนเองมากน้อยแค่ไหน
2. หากท่านประสบกับปัญหาในการทำงานท่านคิดว่าตนเองจะรับมือกับปัญหาเหล่านั้นได้ดีมากน้อยเพียงใด
3. ท่านมีการเรียนรู้หรือการรับรู้ถึงความเชื่อมั่นในทักษะความสามารถตนเองของท่านด้วยวิธีการใดหรือจากแหล่งใด

ประเด็นเรื่องการรับรู้ผลการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance)

1. ท่านคิดว่าท่านสามารถปฏิบัติหน้าที่ในงานหลักของท่านได้ดีมากน้อยเพียงใด
2. ท่านมีความชำนาญในทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นในงานหลักของท่านหรือไม่ อย่างไร
3. ท่านมีความเชื่อมั่นในความสามารถตนเองที่จะปฏิบัติงานในงานหลักได้ดีมากน้อยเพียงใด

ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance)

1. ท่านจะให้ความช่วยเหลือเมื่อเพื่อนร่วมงานประสบกับปัญหาในการทำงานหรือไม่อย่างไร
2. ท่านสามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรและปกป้องความลับขององค์กรได้หรือไม่อย่างไร
3. ท่านมักจะมีจิตอาสาในกิจกรรมหรืองานที่อยู่นอกเหนืองานหลักหรือไม่อย่างไร
4. ท่านมีความคิดริเริ่มในการทำงานในองค์กรของท่านหรือไม่อย่างไร
5. ท่านมีวิธีการในการแก้ปัญหาเมื่อเจอกับปัญหาที่ท้าทายหรือยากอย่างไร
6. ท่านมีเป้าหมายระยะยาวในการพัฒนาในการทำงานของตนเองอย่างไร
7. ท่านมีความเห็นอย่างไรกับการทำงานเป็นทีม

ผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัวได้ (Adaptive Performance)

1. ท่านคิดว่าตนเองสามารถรับมือกับปัญหาและความเครียดจากการทำงานได้ดีหรือไม่อย่างไร
2. เมื่อเจอกับสถานการณ์ฉุกเฉินหรือสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนในงานท่านจะรับมืออย่างไร
3. ท่านสามารถเรียนรู้กระบวนการทำงานใหม่ ๆ เทคโนโลยีในการทำงานใหม่ ๆ เป็นได้ดีหรือไม่อย่างไร
4. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับความหลายหลายระหว่างบุคคลในการทำงาน ทั้งด้านวัฒนธรรม ทักษะ คติ ฯลฯ

ประโยชน์ที่ได้จากการรับรู้เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองและผลการปฏิบัติงาน

1. องค์กรท่านมีการส่งเสริมขององค์กรต่อพนักงานให้เกิดการรับรู้ความสามารถตนเอง ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ได้หรือไม่
2. องค์กรสามารถออกแบบงานให้เหมาะสมกับระดับการรับรู้ความสามารถตนเองของพนักงานได้หรือไม่
3. องค์กรมีการส่งเสริมให้พนักงานวิเคราะห์ถึงความสามารถตนเองว่าตนเองถนัดในด้านไหนทำให้การวางแผนงานในตำแหน่งงานเหมาะสมยิ่งขึ้นหรือไม่
4. องค์กรท่านมีการตั้งเป้าหมายร่วมกันระหว่างองค์กรกับพนักงานและให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายซึ่งจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานหรือไม่

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นาย แก้วกล้า เกิดทวี
วันเดือนปีเกิด	29 เมษายน 2535
วุฒิการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปี 2557: ศิลปศาสตรบัณฑิต (จิตวิทยา) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

