

ผลกระทบของการรับรู้ความสามารถของตนเองและบุพปัจจัยต่อผลการ
รับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมประกอบรถยนต์
ในประเทศไทย

The Effect of Perceived Self-efficacy and Its Antecedents on Perceived
Employees Performance of Thailand Automobile Assembly Industry

¹ธีระพล ตางจงราช, ²ประยงค์ มีใจดี และ ³นรพล จินันท์เดช

¹Thiraphon Tangchongrat, ²Prayong Meechaisue and ³Norapol Chinuntdej

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Bangkok, Thailand

E-mail: ¹thiraphon@ru.ac.th, ²p.meechaisue@gmail.com, ³norapol9@yahoo.com

Received May 17, 2022; Revised June 5, 2022; Accepted July 15, 2022

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาผลกระทบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อแรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และ 2) ศึกษาอิทธิพลเชิงสาเหตุของการรับรู้ความสามารถของตนเองและบุพปัจจัยต่อการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ในประเทศไทย ใช้การวิจัยแบบผสมวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ 450 คน สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ใช้สถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพเครื่องมือใช้แบบสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นผู้บริหารของบริษัทประกอบรถยนต์ 5 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้หลักการวิเคราะห์เนื้อหาแล้วเขียนบรรยายเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย พบว่า 1) แบบจำลองเชิงสาเหตุสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า $\chi^2/df = 1.09$ $P = 0.18862$ และ $RMSEA = 0.015$ อธิบายความแปรปรวนของการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 77 โดยแรงจูงใจในการทำงานมีผลกระทบทางบวกต่อการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสูงสุด และตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีผลกระทบทางลบต่อ 2 ตัวแปร คือ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และ 2) ผลการวิจัยเชิงคุณภาพให้เหตุผลต่อสมมติฐานที่มีผลทางลบว่า อาจเกิดจากความเข้าใจที่ไม่ชัดเจนของ

พนักงานเนื่องจากหลักการ Kaizen ให้ความสำคัญกับพนักงานหน้างานเป็นผู้ที่รู้ดีที่สุด โดยให้การสนับสนุนผ่านกิจกรรมกลุ่มย่อยที่เกิดจากการรวมตัวกันอย่างไม่เป็นทางการของพนักงานในหน่วยงานเดียวกันเพื่อทำกิจกรรมปรับปรุงงานเล็ก ๆ ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร; แรงจูงใจในการทำงาน; การรับรู้ความสามารถของตนเอง; การรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

Abstract

This article aimed to study 1) the impact of perceived organizational support on work motivation, self-efficacy, and its antecedents on perceived employee's performance; and 2) the causal influence of self-efficacy and its antecedents on perceived employee's performance in the automobile assembly industry in Thailand by using integrated research, quantitative research, and a questionnaire. The sample of 450 employees at the automotive assembly industry operating level was carried out by multistage sampling. Using descriptive statistics and confirmatory factor analysis. For the qualitative research, an interview tool was used. The key informants were 5 executives of an automobile assembly company. The data was analyzed using content analysis principles before being written up as a descriptive description.

The research results were found as follows: 1) the causal model was harmoniously consistent with the empirical data, with values $\chi^2/df = 1.09$, $P = 0.18862$ and $RMSEA = 0.015$, explaining the variance of perceived employee's performance by 77%; work motivation had the highest positive impact on perceived employee's performance, and the perceived organizational support variable had a negative impact on 2 variables, namely self-efficacy and perceived employee's performance; and 2) The qualitative research findings reasoned against the negative assumptions that this may be due to the unclear understanding of employees because the Kaizen principle emphasizes on-site workers as the ones who know best. By providing support through small group activities that result from the informal gathering of employees in the same department to continuously do small improvement activities together.

Keywords: Perceived Organizational Support; Work Motivation; Self-efficacy; Perceived Employee's Performance

บทนำ

อุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทยได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยในระยะแรกช่วงปี พ.ศ. 2504–2513 เน้นการผลิตเพื่อทดแทนการนำเข้า และตั้งแต่ปี พ.ศ. 2514 เน้นการพัฒนาเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับอุตสาหกรรม โดยส่งเสริมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ มีการออกมาตรการการบังคับใช้ชิ้นส่วนที่ผลิตในประเทศ และการส่งเสริมการลงทุนจากต่างประเทศ ภายหลังเกิดวิกฤตเศรษฐกิจปี พ.ศ. 2540 รัฐบาลมีนโยบายผ่อนปรนให้ต่างชาติเข้ามาถือหุ้นในกิจการไทย พร้อมกำหนดแผนพัฒนาเป็นศูนย์กลางการผลิตรถยนต์ของภูมิภาคเอเชีย (Detroit of Asia) ส่งผลให้อุตสาหกรรมรถยนต์มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ปริมาณการผลิตรถยนต์เพิ่มขึ้นจาก 0.36 ล้านคันในปี พ.ศ. 2540 เป็น 2.01 ล้านคันในปี พ.ศ. 2562 (Krungsri Research, 2020)

ต่อมาในปี พ.ศ. 2540–2551 รัฐบาลส่งเสริมการผลิตรถปิกอัพขนาด 1 ตัน และกำหนดเป็น Product Champion ลำดับแรกของประเทศ ในปี พ.ศ. 2552–ปัจจุบัน ส่งเสริมการผลิตรถยนต์นั่งเป็น Product Champion มีผลให้สัดส่วนการผลิตรถยนต์นั่งเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 28 ของปริมาณการผลิตรถยนต์รวมปี พ.ศ. 2550 เป็นร้อยละ 47 ในปี พ.ศ. 2562 นอกจากนี้ รัฐบาลยังออกมาตรการส่งเสริมการผลิตรถยนต์ไฟฟ้า (Electric Vehicle: EV) 3 ประเภท ได้แก่ รถยนต์ไฮบริด (Hybrid Electric Vehicle: HEV) รถยนต์ปลั๊กอินไฮบริด (Plug-in Hybrid Electric Vehicle: PHEV) และรถยนต์ไฟฟ้าแบตเตอรี่ (Battery Electric Vehicle: BEV) เป็น Product Champion ลำดับที่สามของไทยในปี พ.ศ. 2559–2579 ในขณะที่ยอดขายรถยนต์ในประเทศปี พ.ศ. 2563 มีแนวโน้มหดตัวร้อยละ 39.0–40.0 อยู่ที่ 0.60–0.61 ล้านคัน ต่ำสุดตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 เนื่องจากการเปลี่ยนเทคโนโลยีรถยนต์ไฟฟ้า และปัจจัยด้านอื่น ๆ (Krungsri Research, 2020)

อุตสาหกรรมยานยนต์ไทยต้องปรับตัวเข้าสู่สภาวะการแข่งขันของ Global supply chain ในระดับโลก ที่ต้องมุ่งพัฒนาในเรื่องการทำวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ ให้สอดคล้องกับแนวโน้มของทางเทคโนโลยียานยนต์ในอนาคต และเรื่องการประหยัดพลังงาน เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีมาตรฐานความปลอดภัย ตามแผนยุทธศาสตร์กระทรวงอุตสาหกรรม (Office of the Permanent Secretary Ministry of Industry, 2016) โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสามารถในการแข่งขันระดับโลกได้ (Yaovatsakul, et al., 2018) แนวโน้มอุตสาหกรรมรถยนต์จะให้ความสำคัญกับการพัฒนาเทคโนโลยียานยนต์ไฟฟ้า คาดว่าปริมาณการใช้รถยนต์ไฟฟ้าในไทยจะเติบโตอย่างรวดเร็วภายในระยะเวลา 4–6 ปี ผลจากการพัฒนาแบตเตอรี่ลิเทียมไอออนทำให้ราคาลดลงต่อเนื่อง และภายในปี พ.ศ. 2565 ราคารถยนต์ไฟฟ้าแบบแบตเตอรี่ (BEV) จะใกล้เคียงรถยนต์เครื่องยนต์สันดาปภายใน (ICE) (Krungsri Research, 2020) จากข้อมูลดังกล่าวพบว่า อุตสาหกรรมยานยนต์ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีในระดับสูง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อการจัดการองค์การทั้งระบบ องค์การจำเป็นจะต้องมีการทบทวนกระบวนการและทรัพยากรต่าง ๆ โดยเฉพาะทรัพยากรบุคคลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง

เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้เป็นอุตสาหกรรมที่มีมูลค่าสูงและเกิดความยั่งยืนต่อไป (Yoopraphat & Tantakool, 2020)

บทความวิจัยนี้นำเสนอผลกระทบของการรับรู้ความสามารถของตนเองและบุพปัจจัยต่อผลการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ในประเทศไทย ในครั้งนี้เป็นการศึกษาข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลของอุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ในประเทศไทยสำหรับประยุกต์ใช้ในการจัดทำนโยบายและกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองและการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลกระทบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อแรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองและการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลเชิงสาเหตุของการรับรู้ความสามารถของตนเองและบุพปัจจัยต่อผลการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ในประเทศไทย

การทบทวนวรรณกรรม

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support)

Eisenberger et al. (1986) นำเสนอตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยเป็นแนวคิดที่อยู่ในกลุ่มของทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Maan et al., 2020) แนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของ Eisenberger et al. (1986) เป็นแนวคิดที่มีอิทธิพลต่อนักวิชาการส่วนใหญ่ที่ศึกษาและพัฒนาปัจจัยหรือมาตรวัดที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และผลกระทบเชิงบวกของการรับรู้การสนับสนุนของจากองค์กรของพนักงาน (Sun, 2019) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นการรับรู้ระหว่างพนักงานกับองค์กรในแง่มุมมองของการให้คุณค่าระหว่างกันมีมาตรวัดที่สำคัญ ได้แก่ ความยุติธรรมในองค์กร การสนับสนุนจากหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา และรางวัลและสภาพการทำงาน (Eisenberger, Fasolo & Davis-LaMastro, 1990; Stinglhamber et al., 2019) ทั้งนี้เพื่อพัฒนาผลการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จอย่างสมดุลในทุกมิติ ทั้งด้านการเงิน ลูกค้า กระบวนการภายใน และการเรียนรู้และการเติบโต (Wattanapunkitti, 2021)

แรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation)

แรงจูงใจในการทำงานมีแนวคิดทฤษฎีหลากหลายที่ใช้อธิบาย การวิจัยในครั้งนี้ใช้หลายทฤษฎี ได้แก่ 1) ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย (Goal-setting theory) ซึ่งพัฒนามาจากแนวคิดของ Locke & Latham (1990) อธิบายว่า แรงจูงใจที่ทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมขึ้นอยู่กับความต้องการที่จะบรรลุ

เป้าหมาย โดยเป้าหมายจึงช่วยส่งเสริมการกระทำ การกำหนดเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงและท้าทายสามารถจูงใจให้เกิดการแสดงพฤติกรรมที่มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น (Sricharumedhiyan & Audmuangpiea, 2020; Latham & Pinder, 2005) 2) ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (1964) อธิบายถึงพนักงานที่ถูกจูงใจให้ให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน โดยคาดหวังว่าจะได้รับสิ่งที่ต้องการจากการการมีพฤติกรรมนั้น 3) ทฤษฎีความเสมอภาค โดย Adams (1965) อธิบายว่า การจูงใจได้รับอิทธิพลจากความเสมอภาคหรือความเป็นธรรมที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน การรับรู้ถึงความเป็นธรรมของพนักงานเป็นการเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่นโดยคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ที่มีส่วนเสริมในการทำงานและผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงาน แล้วพนักงานจะเปรียบเทียบและตัดสินว่ามีความเป็นธรรมหรือไม่ในความสัมพันธ์นี้ (Wannarak et al., 2019; Disley, Hatton & Dagnan, 2009) โดยองค์ประกอบของแรงจูงใจที่ได้รับการศึกษาอย่างกว้างขวางเพื่ออธิบายพฤติกรรมส่วนบุคคลแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ แรงจูงใจภายใน และแรงจูงใจภายนอก (Teo, Lim & Lai, 1999; Ugur, & Basak, 2018) ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข (Chuayounan, 2022)

การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy)

ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถตนเองพัฒนามาจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม โดย Bandura (1977) ได้ศึกษาความเชื่อของบุคคลในเรื่องความสามารถในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยความสามารถตนเอง ซึ่งจะมีอิทธิพลให้บุคคลปฏิบัติตนเฉพาะอย่างได้ Bandura นำเสนอแหล่งข้อมูลที่มีอิทธิพลในการส่งเสริมความสามารถของตนเองไว้ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จด้วยตนเอง 2) การได้เห็นประสบการณ์หรือแบบอย่างจากบุคคลอื่น 3) การใช้คำพูดชักจูง และ 4) สภาวะด้านร่างกายและอารมณ์

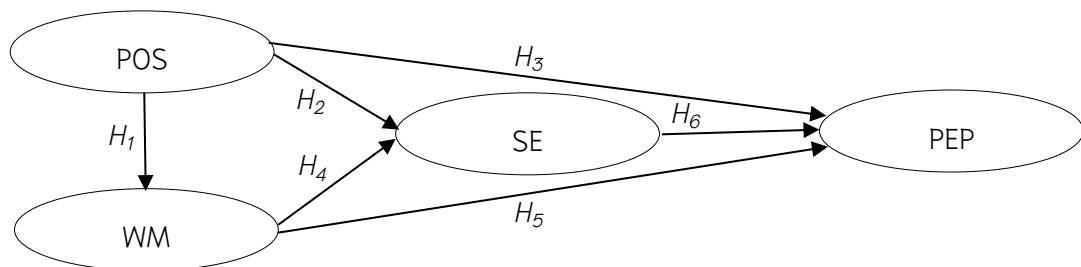
การรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Perceived Employee's Performance)

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นรายงานระดับบุคคลหรือองค์การเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติตามกิจกรรมโดยรวมขององค์การ นโยบาย แนวปฏิบัติ การจัดการความรู้ และความผูกพันของพนักงาน (Anitha, 2014) เป็นการผสมผสานกันระหว่างประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานประจำวันของพนักงานเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Bataineh, 2017) โดย Anitha (2014) อธิบายว่า การรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีฐานทรัพยากร (Resource-based view theory) ซึ่งเป็นกรอบในการวิเคราะห์เกี่ยวกับการนำทรัพยากรที่อยู่ในการครอบครองขององค์การไปดำเนินกลยุทธ์เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยการจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ (effectively) ของพนักงานรายบุคคลจะส่งผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานและประสิทธิผล (effectiveness) โดยรวมขององค์การ (Osman et al., 2019; Stanton & Pham, 2014) ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้วัฒนธรรมและบรรยากาศของนวัตกรรมการทำงานร่วมกัน (Siributra & Chantanasiri, 2021; Liu & Prompanyo, 2021)

ผู้วิจัยศึกษานิยามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และมาตรวัด 3 ด้าน ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ความยุติธรรมในองค์กร การสนับสนุนจากหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา และรางวัลและสภาพการทำงาน สำหรับแรงจูงใจในการทำงาน ศึกษาทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย ทฤษฎีความคาดหวัง และทฤษฎีความเสมอภาค ซึ่งเป็นทฤษฎีที่อธิบายพฤติกรรม 2 ด้าน คือ แรงจูงใจภายใน และแรงจูงใจภายนอก ซึ่งงานวิจัยใช้เป็นมาตรวัดในการวิจัยครั้งนี้ นอกจากนี้ยังศึกษาทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเองในส่วนของนิยามและมาตรวัด 4 ด้าน ซึ่งใช้เป็นมาตรวัดในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จด้วยตนเอง การได้เห็นประสบการณ์หรือแบบอย่างจากบุคคลอื่น การใช้คำพูดชักจูง และสภาวะด้านร่างกายและอารมณ์ โดยการจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานรายบุคคลจะส่งผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานและประสิทธิผลโดยรวมขององค์กร และใช้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นมาตรวัดในการวิจัยครั้งนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิด/ทฤษฎีของ Eisenberger et al. (1986), Locke & Latham (1990), Vroom (1964), Adams (1965), Bandura (1977), Anitha (2014), and Bataineh (2017) ประกอบด้วย ตัวแปรแฝงภายนอก 1 ตัวแปร คือ การรับการสนับสนุนจากองค์กร และตัวแปรแฝงภายใน (Endogenous latent variables) 3 ตัวแปร ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการรับรู้ผลการปฏิบัติของพนักงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยผสมวิธี (Mixed methods research) โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) และใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ด้วยการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth interview) กรณีที่ผลการทดสอบสมมติฐานขัดแย้งกับทฤษฎี

พื้นที่วิจัย คือ จังหวัดชลบุรี และจังหวัดระยอง

การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากร คือ พนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมประกอบรถยนต์

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กำหนดตามสูตรของคอคแรน (Cochran, 1977) เนื่องจากไม่ทราบขนาดประชากรที่แท้จริง โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 384.16 ตัวอย่าง โดยงานวิจัยในครั้งนี้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 450 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการคัดเลือกแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) ได้แก่ 1) จัดสรรกลุ่มตัวอย่างบริษัทละ 150 ตัวอย่าง จำนวน 3 บริษัท คือ โรงงานบริษัท สยามโตโยต้าอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดชลบุรี, โรงงานบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดชลบุรี และโรงงานบริษัท ออโตอัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดระยอง รวมทั้งหมด 450 ตัวอย่าง และ 2) สุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการในแต่ละบริษัทโดยใช้วิธีสุ่มตามสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ตอน มีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อายุงาน ตำแหน่งงาน และกลุ่มงาน

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิดของ Eisenberger et al. (1986)

ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิดของ Teo, Lim, & Lai (1999), and Ugur & Basak (2018)

ตอนที่ 4 ข้อคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ซึ่งผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิดของ Bandura (1977)

ตอนที่ 5 ข้อคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิดของ Anitha (2014), and Bataineh (2017)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1) ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับสมมติฐานที่ต้องการวัด (Item Objective Congruence: IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ใช้เกณฑ์ความสอดคล้องของ Rovinelli & Hambleton (1977) กำหนดค่า IOC ตั้งแต่ 0.50–1.00 มีความสอดคล้อง ผลการตรวจสอบพบว่า ข้อคำถามมีค่า IOC ระหว่าง 0.80–1.00 ผ่านเกณฑ์ทุกข้อ

2) ตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) หรือผลของการวัดมีค่าคงเดิมโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) โดยนำแบบทดสอบที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากรที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด (Eagel & Schutt, 2005) ยอมรับค่า α มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 (Cortina, 1993) ผลการตรวจสอบพบว่า ค่า α ของตัวแปรแฝงมีค่าระหว่าง 0.83–0.92 ผ่านเกณฑ์ทุกตัวแปร

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) เป็นผู้บริหารระดับต้นและระดับกลางของบริษัท สยาม ไทโยต้าอุตสาหกรรม จำกัด สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 3 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสัมภาษณ์ เป็นรายการข้อคำถามที่เปิดกว้างไม่มีตัวเลือกในการตอบ (Prasithrathsint, 2012) ตามผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัยเชิงปริมาณที่ “ไม่สนับสนุน” จำนวน 2 สมมติฐาน ข้อคำถามคือ 1) ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการที่พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีมติเห็นว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีผลทางลบต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงาน และ 2) ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการที่พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีมติเห็นว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีผลทางลบต่อการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้หลักการวิเคราะห์เนื้อหา โดยเรียบเรียงข้อมูล เป็นหมวดหมู่ตามแนวคิดของผู้ให้ข้อมูลหลักแต่ละคน และเรียบเรียงแนวคิดที่ซ้ำ ๆ กันเป็นหมวดหมู่ ตามประเด็นข้อคำถาม

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาผลกระทบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อแรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองและการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ในประเทศไทย ผลการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 450 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 62.00) มีอายุระหว่าง 20-29 ปี (ร้อยละ 45.33) ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 85.11) อายุงานระหว่าง 1-5 ปี (ร้อยละ 64.00) และดำรงตำแหน่งเป็นพนักงาน/เจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 78.00)

2. ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.61$, $SD=0.88$) พิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับที่ 1 ($\bar{X}=3.75$, $SD=0.87$) รองลงมา ความยุติธรรมในองค์การ ($M=3.62$, $SD=0.89$) และรางวัลและสภาพการทำงาน ($\bar{X}=3.45$, $SD=0.88$) ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ลำดับ	องค์ประกอบ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1	ความยุติธรรมในองค์กร	3.62	.89	มาก
2	การสนับสนุนจากหัวหน้า หรือผู้บังคับบัญชา	3.75	.87	มาก
3	รางวัลและสภาพการทำงาน	3.45	.88	มาก
เฉลี่ย		3.61	.88	มาก

3. ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.73$, $SD=0.85$) พิจารณารายด้าน พบว่า แรงจูงใจภายในมีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับที่ 1 ($\bar{X}=3.99$, $SD=0.78$) รองลงมา แรงจูงใจภายนอก ($\bar{X}=3.47$, $SD=0.91$) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรแรงจูงใจในการทำงาน

ลำดับ	องค์ประกอบ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1	แรงจูงใจภายใน	3.99	.78	มาก
2	แรงจูงใจภายนอก	3.47	.91	มาก
เฉลี่ย		3.73	.85	มาก

4. ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเอง พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.01$, $SD=0.74$) พิจารณารายด้าน พบว่า สภาวะด้านร่างกายและอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยมากเป็นลำดับที่ 1 ($\bar{X}=4.13$, $SD=0.74$) รองลงมา การใช้คำพูดชักจูง ($\bar{X}=4.00$, $SD=0.76$) การได้เห็นประสบการณ์หรือแบบอย่างจากบุคคลอื่น ($\bar{X}=3.99$, $SD=0.71$) และประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จด้วยตนเอง ($M=3.91$, $SD=0.73$) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเอง

ลำดับ	องค์ประกอบ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1	ประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จด้วยตนเอง	3.91	.73	มาก
2	การได้เห็นประสบการณ์หรือแบบอย่างจากบุคคลอื่น	3.99	.71	มาก
3	การใช้คำพูดชักจูง	4.00	.76	มาก
4	สภาวะทางด้านร่างกายและจิตใจ	4.13	.74	มาก
เฉลี่ย		4.01	.74	มาก

5. ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.96$, $SD=0.73$) พิจารณารายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยโดยมากเป็นลำดับที่ 1 ($\bar{X}=4.00$, $SD=0.73$) รองลงมา ประสิทธิภาพ ($\bar{X}=3.93$, $SD=0.74$) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ลำดับ	องค์ประกอบ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1	ประสิทธิภาพ	4.00	.73	มาก
2	ประสิทธิผล	3.93	.74	มาก
เฉลี่ย		3.96	.73	มาก

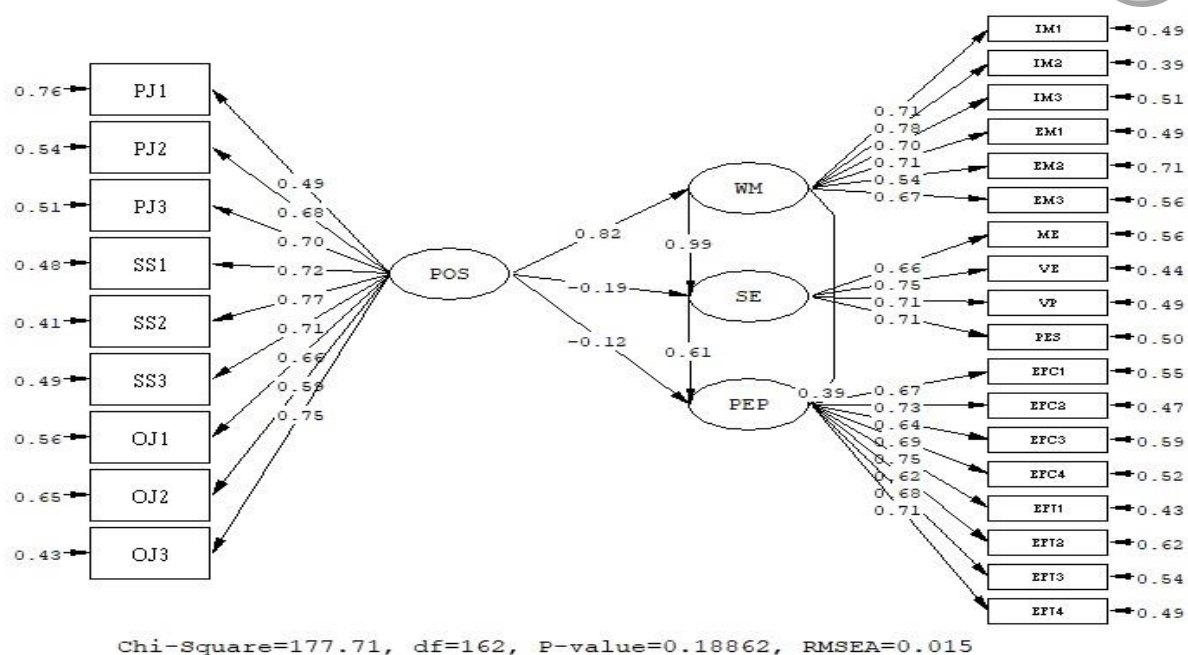
6. ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของแบบจำลองการวัดตัวแปรแฝง พบว่า ค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนที่สกัดได้ (Average Variance Extracted: AVE) มีค่าระหว่าง 0.50–0.58 และค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝง (Construct Reliability: CR) มีค่าระหว่าง 0.80–0.92 ผ่านเกณฑ์ตามกฎของ Hair et al. (2014) ที่กำหนดเกณฑ์ค่า AVE ไม่น้อยกว่า 0.50 และค่า CR ไม่น้อยกว่า 0.60 ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของแบบจำลองการวัดตัวแปรแฝง

ลำดับ	ตัวแปรแฝง	AVE	CR
1	การรับบริการสนับสนุนจากองค์กร (POS)	.56	.92
2	แรงจูงใจในการทำงาน (WM)	.58	.89
3	การรับรู้ความสามารถของตนเอง (SE)	.50	.80
4	การรับรู้ผลการปฏิบัติของพนักงาน (PEP)	.53	.90
เฉลี่ย		.50 – .80	.80 – .92

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาอิทธิพลเชิงสาเหตุของการรับรู้ความสามารถของตนเองและบุพปัจจัยต่อการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ในประเทศไทย ผลการวิจัย ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างของงานวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จากแบบสอบถาม 450 ชุด โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ก่อนปรับโมเดล พบว่า ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ส่วนใหญ่ไม่ผ่านเกณฑ์ จึงทำการปรับโมเดลตามคำแนะนำของโปรแกรม ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างของงานวิจัย หลังปรับโมเดล

2) ตัวแบบสมการโครงสร้างของงานวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ หลังปรับโมเดลค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนผ่านเกณฑ์ทุกค่า โดย $\chi^2/df = 1.09 (\leq 2.00)$ $P\text{ value} = 0.18862 (\geq 0.05)$ $RMSEA = 0.015 (< 0.05)$ $CFI = 1.00 (\geq 0.95)$ $GFI = 0.97 (\geq 0.90)$ และ $AGFI = 0.93 (\geq 0.90)$ (Hair et al., 2014)

3) ผลการวิเคราะห์อิทธิพลสัมประสิทธิ์เส้นทางของแรงจูงใจในการทำงาน (WM) ต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง (SE) และการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (PEP) ในอุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ในประเทศไทย มีค่าอิทธิพลโดยรวมสูงที่สุด เท่ากับ $(0.99 * 0.61) = 0.6039$ รองลงมา อิทธิพลสัมประสิทธิ์เส้นทางรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) ต่อแรงจูงใจในการทำงาน (WM) การรับรู้ความสามารถของตนเอง (SE) และการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (PEP) มีค่าอิทธิพลโดยรวม เท่ากับ $(0.82 * 0.39) + (-0.19 * 0.61) = 0.3198 - 0.1159 = 0.2039$

4) ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของตัวแบบสมการโครงสร้างตัวแปรแฝงภายในมีค่าเท่ากับ 0.77 แสดงว่าตัวแปรในโมเดล สามารถอธิบายความแปรปรวนของการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (PEP) ในอุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ในประเทศไทยได้ร้อยละ 77 ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างของงานวิจัย

	ตัวแปรแฝงภายนอก			ตัวแปรแฝงภายใน					
	POS			WM			SE		
ตัวแปรแฝงภายใน	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
WM	0.82*	–	0.82*	–	–	–	–	–	–
SE	–0.19	0.81*	0.62*	0.99*	–	0.99*	–	–	–
PEP	–0.12	0.70*	0.58*	0.39*	0.60*	0.99*	0.61*	–	0.61*
Squared multiple correlations for structural equations (R ²)			WM = 0.67		SE = 0.71		PEP = 0.77		

หมายเหตุ: TE = อิทธิพลรวม, IE = อิทธิพลทางอ้อม, DE = อิทธิพลทางตรง, * $p < .05$ (t -value ≥ 1.96)

5) ผลการพัฒนาตัวแบบสมการโครงสร้างและทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน (WM) เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (PEP) มากที่สุด รองลงมา การรับรู้ความสามารถของตนเอง (SE) และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) โดยมีค่าอิทธิพลรวม (TE) เท่ากับ 0.99* 0.61* และ 0.58* ตามลำดับ โดยผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มี 2 ข้อที่ไม่สนับสนุน คือ สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) ต่อการรับรู้ในความสามารถของตน (SE) และสมมติฐานที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) ต่อการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (PEP) มีผลกระทบในเชิงลบซึ่งเป็นทิศทางที่ตรงข้ามกับทฤษฎี โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ –0.19 และ –0.12 ตามลำดับ ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สัมประสิทธิ์เส้นทาง	t value	ผลการทดสอบ
1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) มีผลกระทบทางบวกต่อแรงจูงใจในการทำงาน (WM)	0.82	6.36	สนับสนุน
2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) มีผลกระทบทางบวกต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง (SE)	–0.19	–1.54	ไม่สนับสนุน
3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) มีผลกระทบทางบวกต่อการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (PEP)	–0.12	–1.27	ไม่สนับสนุน
4. แรงจูงใจในการทำงาน (WM) มีผลกระทบทางบวกต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง (SE)	0.99	6.26	สนับสนุน
5. แรงจูงใจในการทำงาน (WM) มีผลกระทบทางบวกต่อการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (PEP)	0.39	2.39	สนับสนุน
6. การรับรู้ความสามารถของตนเอง (SE) มีผลกระทบทางบวกต่อการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (PEP)	0.61	5.01	สนับสนุน

6. ผลการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้บริหารระดับต้นและระดับกลางของบริษัท สยาม โตโยต้าอุตสาหกรรม จำกัด จำนวน 3 คน ในประเด็น ตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) มีผลทางลบต่อ การรับรู้ในความสามารถของตนเอง (SE) และการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (PEP) ตามสมมติฐานที่ 2 และ 3 สรุปได้ว่า อาจเกิดมาจากความเข้าใจที่ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับเครื่องมือที่บริษัทใช้ของพนักงาน โดยบริษัทใช้ระบบมาตรฐานในการผลิต ระบบมาตรฐานในการควบคุมทำให้พนักงานต้องแสดงศักยภาพในระดับสูงสุดเป็นปกติ ได้แก่ Toyota Production System (TPS), JIDOKA หรือ Kaizen (ไคเซ็น) โดยเฉพาะ Kaizen เป็นระบบหลักที่ใช้และให้ความสำคัญกับพนักงาน โดยมีแนวคิดสำคัญคือ “คนที่อยู่หน้างานเป็นผู้ที่รู้ดีที่สุด” บริษัทจึงขอยืนยันว่า บริษัทให้คุณค่าแก่พนักงานผู้ปฏิบัติงาน โดยเมื่อมองลึกเข้าไปใน Kaizen ที่มีอยู่ 5 ระบบย่อย คือ 1) การควบคุมและการบริหารคุณภาพทั้งระบบ 2) ระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดี (Just in Time: JIT) 3) การบำรุงรักษาที่ทุกคนมีส่วนร่วม (Total Productive Maintenance: TPM) 4) ระบบข้อเสนอแนะ (Suggestion system) และ 5) กิจกรรมกลุ่มย่อย (Small group activities) ซึ่งตั้งแต่ระบบที่ 3 คือ TPM พนักงานจะเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลเครื่องจักรแต่อาจจะรู้สึกว่า ถูกบังคับให้เข้าร่วมได้ และที่เด่นชัดคือ ระบบที่ 4 ระบบข้อเสนอแนะที่ให้พนักงานและหัวหน้างานเข้ามามีส่วนร่วมกันในการแสดงความคิดเห็นเพื่อสร้างสรรค์และพัฒนาสิ่งต่าง ๆ และระบบที่ 5 เป็นกิจกรรมกลุ่มย่อยที่พนักงานในหน่วยงานเดียวกันรวมตัวกันอย่างไม่เป็นทางการเพื่อปรับปรุงงานเล็ก ๆ ร่วมกัน อย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามกลุ่มพนักงานที่ตอบคำถามส่วนใหญ่มีอายุงาน 1-5 ปี ประสบการณ์ทำงานในบริษัทอาจจะยังไม่มาก ซึ่งบริษัทจะได้ส่งเสริมความรู้ในด้านทักษะการปฏิบัติงานและการมีส่วนร่วมต่าง ๆ ให้มากขึ้น เพื่อให้พนักงานได้รับรู้ถึงการให้คุณค่าแก่พนักงานและเกิดความภาคภูมิใจในความสามารถของตนเองและผลงานของตนเองต่อไป

อภิปรายผลการวิจัย

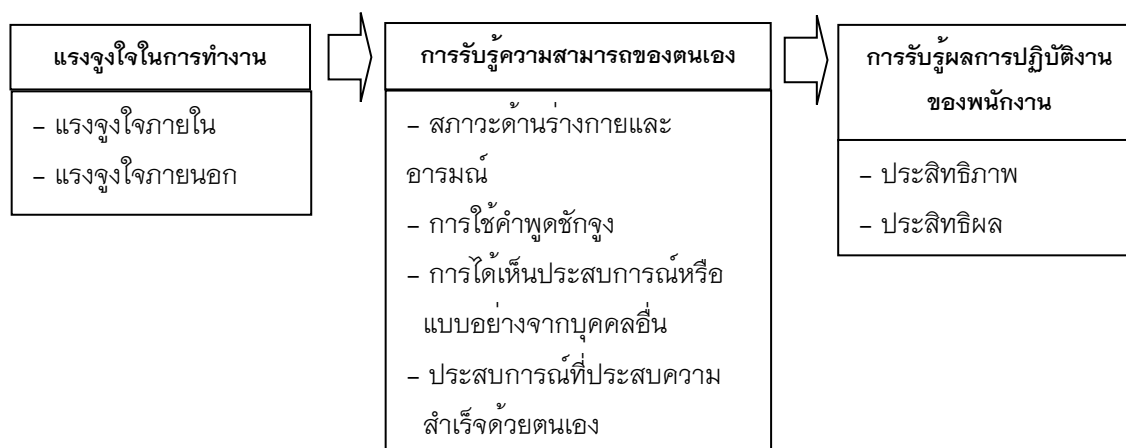
1. จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีผลกระทบทางลบต่อการรับรู้ความสามารถของตน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยผลการวิจัยในอดีตพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีผลทางบวกต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Ozkoc & Bektas, 2016; Gu et al., 2020) ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้บริหารบริษัทในอุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ในประเทศไทยพบว่า อาจเกิดมาจากพนักงานมีความเข้าใจที่ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับระบบมาตรฐานที่บริษัทนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งบริษัทใช้ทั้งระบบมาตรฐานในการดำเนินงานและมาตรฐานในการควบคุม จึงอาจทำให้พนักงานรู้สึกว่าผลงานที่ได้เป็นการทำงานตามคู่มือ ไม่ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ ไม่มีความภาคภูมิใจในผลงานของตนเอง

2. จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีผลกระทบทางลบต่อการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผลการวิจัยในอดีตพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีผลกระทบทางบวกต่อการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Phoruxsa & Boonyoo, 2020; Ikon & Ogochukwu, 2019; Astuty & Udin, 2020) ทั้งนี้ผลการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้บริหารบริษัทในอุตสาหกรรมประกอบรถยนต์สรุปได้ว่า อาจเกิดมาจากพนักงานมีความเข้าใจที่ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับระบบมาตรฐานที่บริษัทนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งบริษัทนำระบบมาตรฐานมาใช้ทั้งระบบมาตรฐานในการดำเนินงานและมาตรฐานในการควบคุม จึงอาจทำให้พนักงานรู้สึกว่าจะต้องทำงานเต็มศักยภาพอยู่ตลอดเวลาเพื่อไม่ให้เกิดข้อบกพร่องขึ้น เป็นความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน

3. จากผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีผลกระทบทางบวกต่อการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการที่พนักงานได้รับการเสริมแรงจูงใจในการทำงานด้วย 1) แรงจูงใจภายใน ได้แก่ การส่งเสริมสนับสนุนการรับผิดชอบหน้าที่ ความกระตือรือร้นที่จะสร้างผลงานใหม่ที่ดีกว่าเดิม และคำชื่นชม และการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และ 2) แรงจูงใจภายนอก ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ผลตอบแทนต่อการทำงานที่เหมาะสม และการมีนโยบายการดำเนินงานที่เหมาะสมสอดคล้องกับทัศนคติของพนักงาน เป็นปัจจัยส่งเสริมให้ผลการปฏิบัติงานมีโอกาสพัฒนาขึ้นกว่าเดิม สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Phoruxsa & Boonyoo (2020), Ambarita & Yuliani (2022), Cetin & Askun (2018), and Diamantidis & Chatzoglou (2019) ที่พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีผลทางบวกต่อการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ผลกระทบของการรับรู้ความสามารถของตนเองและบุพปัจจัยต่อผลการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ในประเทศไทย ในครั้งนี้ พบว่า อิทธิพลสัมประสิทธิ์เส้นทางของตัวแปรแรงจูงใจในการทำงานต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองและการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ในประเทศไทยมีค่าอิทธิพลรวมสูงสุดโดยมีทิศทางและองค์ประกอบ ดังแสดงในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากภาพที่ 3 แรงจูงใจในการทำงาน มีองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ แรงจูงใจภายใน และแรงจูงใจภายนอก การรับรู้ความสามารถของตนเอง มีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ สภาพทางด้านร่างกายและอารมณ์ การใช้คำพูดชักจูง การได้เห็นประสบการณ์หรือแบบอย่างจากบุคคลอื่น และประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จด้วยตนเอง และการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน มีองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

สรุป

ผลการพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของการรับรู้ความสามารถของตนเองและบุพปัจจัยต่อผลการรับรู้ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ในประเทศไทย ในครั้งนี้มีข้อค้นพบที่สำคัญ คือ 1) ตัวแปรแรงจูงใจในการทำงานมีผลกระทบทางบวกต่อการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสูงสุดเท่ากับ 0.99 2) อิทธิพลสัมประสิทธิ์เส้นทางของตัวแปรแรงจูงใจในการทำงานต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองและการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่าอิทธิพลโดยรวมสูงสุดเท่ากับ 0.6039 และ 3) ตัวแปรโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 77

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้บริหารระดับต้นและระดับกลางของบริษัทประกอบรถยนต์ พบว่า สาเหตุที่ตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีผลทางลบต่อการรับรู้ในความสามารถของตนเอง และการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามสมมติฐานที่ 2 และ 3 อาจเกิดมาจากความเข้าใจที่ไม่ชัดเจนของพนักงานเกี่ยวกับเครื่องมือหลักที่บริษัทใช้ คือ Kaizen ซึ่งมีแนวคิดให้ความสำคัญกับพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีผลกระทบทางบวกต่อการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสูงสุด ดังนั้นบริษัทในอุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ในประเทศไทยควรดำเนินการ ได้แก่ 1) มีนโยบายส่งเสริมให้พนักงานเกิดความรู้สึกประทับใจในงานเพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นที่จะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย 2) มีนโยบายส่งเสริมค่านิยมการทำงานร่วมกัน การทำงานเป็นทีม การมีความรับผิดชอบร่วมกัน เพื่อให้พนักงานเกิดการยอมรับซึ่งกันและกันในการทำงาน 3) มีนโยบายกำหนดเกณฑ์การพิจารณาความดีความชอบโดยใช้ผลงาน 4) มีนโยบายให้มีผู้แทนฝ่ายพนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณากำหนดค่าตอบแทนตามภาวะการครองชีพ 5) มีนโยบายส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาทัศนคติด้านบวกในการทำงานร่วมกัน ได้แก่ การจัดกิจกรรมทางศาสนา การฝึกสมาธิ การบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคม เป็นต้น

จากผลการวิจัย พบว่า อิทธิพลสัมประสิทธิ์เส้นทางของตัวแปรแรงจูงใจในการทำงานต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองและการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่าอิทธิพลโดยรวมสูงสุด ดังนั้นนอกจากการมีนโยบายและกิจกรรมเกี่ยวกับการเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานดังกล่าวข้างต้นแล้ว ควรมีนโยบายและกิจกรรมส่งเสริมการรับรู้ความสามารถของพนักงานควบคู่กันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ 1) มีนโยบายให้มีการจัดทำผลการปฏิบัติงานรายบุคคลเพื่อให้พนักงานได้เห็นถึงพัฒนาการด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตน 2) มีนโยบายส่งเสริมการสอนงานขณะปฏิบัติงานโดยพนักงานอาวุโสเพื่อให้ผู้ถ่ายทอดงานเกิดความแตกฉานและพนักงานใหม่เกิดความรู้ความเข้าใจ และ 3) มีนโยบายจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพพนักงานเพื่อให้พนักงานเกิดการผ่อนคลายจิตใจ มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง ลดภาวะสวัสดิการรักษายาบาล และเกิดการมีส่วนร่วมอย่างไม่เป็นทางการกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีผลกระทบทางบวกต่อการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ในประเทศไทยสูงสุด และอิทธิพลสัมประสิทธิ์เส้นทางของตัวแปรแรงจูงใจในการทำงานต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองและการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ในประเทศไทยมีค่าอิทธิพลโดยรวมสูงสุด สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับ งานด้านการจัดการทรัพยากรบุคคลขององค์กรในอุตสาหกรรมประกอบรถยนต์และอุตสาหกรรมอื่นที่ใกล้เคียงกัน โดยควรให้ความสำคัญกับ แรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับ ตัวแปรอื่นที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และการนำโมเดลของการวิจัยในครั้งนี้ไปศึกษาในอุตสาหกรรมต่าง ๆ เพื่อยืนยันผลการวิจัย

เอกสารอ้างอิง

- Adams, J.S. (1965). Inequity in Social Exchange. *Advance in Experimental and Social Psychology*, 2, 267–299. [https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60108-2](https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60108-2)
- Ambarita, P. R. L., & Yuliani, A. H. (2022). The Influence of Self-Efficacy and Work Environment on Employee Performance: Empirical study on PT Sarana Indoguna Lestari. *Open Journal of Business and Management*, 10(1), 263–280. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2022.101016>
- Anitha, J. (2014). Determinants of Employee Engagement and Their Impact on Employee Performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 63(3), 308–323. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-01-2013-0008>
- Astuty, I., & Udin, U. (2020). The Effect of Perceived Organizational Support and Transformational Leadership on Affective Commitment and Employee Performance. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(10), 401–411. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no10.401>
- Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy: The Exercise of Control*. New York: Freeman.
- Bataineh, K.A. (2017). The Impact of Electronic Management on The Employees' Performance. *Journal of Management and Strategy*, 8(5), 86–100. <https://doi.org/10.5430/jms.v8n5p86>
- Cetin, F., & Askun, D. (2018). The Effect of Occupational Self-Efficacy on Work Performance Through Intrinsic Work Motivation. *Management Research Review*, 41(2), 186–201. <https://doi.org/10.1108/MRR-03-2017-0062>
- Chuayounan, S. (2022). The Causal Relationship Model of The Happiness of the Working Elderly within Career Groups. *International Journal of Multidisciplinary in Management and Tourism*, 6(1), 18–32. <https://doi.org/10.14456/ijmmt.2022.3>
- Cochran, W.G. (1977). *Sampling Techniques*. (3rd ed.). New York: John Wiley and Sons.
- Cortina, J.M. (1993). What Is Coefficient Alpha: An Examination of Theory and Applications. *Journal of Applied Psychology*, 78(1), 98–104. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.1.98>
- Diamantidis, A.D., & Chatzoglou, P. (2019). Factors Affecting Employee Performance: An Empirical Approach. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(1), 171–193. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-01-2018-0012>
- Disley, P., Hatton, C., & Dagnan, D. (2009). Applying Equity Theory to Staff Working With Individuals with Intellectual Disabilities. *Journal of Intellectual & Development Disability*, 34(1), 55–66. <https://doi.org/10.1080/13668250802684701>
- Eagel, R. J., & Schutt, R. K. (2005). *The Practice of Research in Social Work*. New York: Sage.

- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment, and Innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75(1), 51–59. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.75.1.51>
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500–507. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500>
- Gu, Z.H., Qiu, T., Tian, F.Q., Yang, S.H., & Wu, H. (2020). Perceived Organizational Support Associated with Depressive Symptoms Among Petroleum Workers in China: A Cross-Sectional Study. *Psychology Research and Behavior Management*, 13, 97–104. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S232635>
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., & Anderson, R.E. (2014). *Multivariate Data Analysis*. (7th ed.). UK: Pearson Education.
- Ikon, M.A., & Ogochukwu, N.C. (2019). Perceived Organizational Support and Employee Performance in Selected Commercial Banks in South East Nigeria. *International Journal of Business and Management Review*, 7(5), 85–108.
- Krungsri Research. (2020). *Business/Industry Outlook 2020–22: Automobile Industry*. Retrieved, July 31, 2020, from <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/Hi-tech-Industries/Automobiles/IO/io-automobile-20>
- Latham, G.P., & Pinder, C.C. (2005). Work Motivation Theory and Research at the Dawn of the Twenty-First Century. *Annual Review of Psychology*, 56, 485–516. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.55.090902.142105>
- Liu, X., & Prompanyo, M. (2021). The impact of Employee Training on Huawei innovation Performance in Shanxi Province, China. *International Journal of Multidisciplinary in Management and Tourism*, 5(1), 1–8. <https://doi.org/10.14456/ijmmt.2021.1>
- Locke, E.A., & Latham, G.P. (1990). *A Theory of Goal Setting & Task Performance*. New Jersey: Prentice Hall.
- Maan, A.T., Abid, G., Butt, T.H., Ashfaq, F., & Ahmed, S. (2020). Perceived Organizational Support and Job Satisfaction: A Moderated Mediation Model of Proactive Personality and Psychological Empowerment. *Future Business Journal*, 6(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s43093-020-00027-8>
- Office of the Permanent Secretary Ministry of Industry. (2016). *The Ministry of Industry Strategic Plan (2017 – 2021)*. Bangkok: Ministry of Industry.

- Osman, Z., Chun, L. S., Hashim, R. A., & Aminudin, N. (2019). Indirect Relationship Between Leadership Style, Organizational Commitment and Academic Employee Performance in Malaysian Online Distance Learning Institutions. *ASEAN Journal of Open Distance Learning*, 11(2), 53–62.
- Ozkoc, A. G., & Bektas, T. (2016). Organizational Support and Self-Efficacy as The Predictors of Dissenter Behavior Among Hotel Employees. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 6(5), 285–305. <http://dx.doi.org/10.6007/IJARBS/v6-i5/2143>
- Phoruxsa, T., & Boonyoo, T. (2020). Effects of the Organizational Commitment and Job Motivation as Mediated Variables Between Perceived Organizational Support and Job Performance of Petrol Station Staff Located at Om Yai Branch, Sampran, Nakhon Pathom Province. *Humanities and Social Sciences Journal of Pibulsongkram Rajabhat University*, 14(1), 263–277. Retrieved from <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/GraduatePSRU/article/view/238298>
- Prasithrathsint, S. (2012). *Research Methodology in Science*. (15th. ed.). Bangkok: Samlada.
- Rovinelli, R.J., & Hambleton, R.K. (1977). On The Use of Content Specialists in The Assessment of Criterion Referenced Test Item Validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49–60.
- Siributra, C., & Chantanasiri, S. (2021). Influence of Transformational Leadership and Organizational Culture Affecting Work Motivation of Generation Y Employees in Private Companies in Udon Thani. *Journal of Arts Management*, 5(2), 458–470. Retrieved from <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jam/article/view/248320>
- Sricharumedhiyan, C., & Audmuangpiea, S. (2020). Work Motivation: Theory and Application. *Journal of MCU Ubon Review*, 5(1), 424–436.
- Stanton, P., & Pham, H.T. (2014). Managing Employee Performance in An Emerging Economy: Perceptions of Vietnamese Managers. *Asia Pacific Business Review*, 20(2), 269–285. <https://doi.org/10.1080/13602381.2013.825975>
- Stinglhamber, F., Ohana, M., Caesens, G., & Meyer, M. (2019). Perceived Organizational Support: The Interactive Role of Coworkers' Perceptions and Employees' Voice. *Employee Relations*, 42(1), 107–124. <https://doi.org/10.1108/ER-05-2018-0137>
- Sun, L. (2019). Perceived Organizational Support: A Literature Review. *International Journal of Human Resource Studies*, 9(3), 155–175. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v9i3.15102>

- Teo, T.S.H., Lim, V.K.G., & Lai, R.Y.C. (1999). Intrinsic And Extrinsic Motivation in Internet Usage. *Omega*, 27(1), 25–37.
- Ugur, N. G., & Basak, B. (2018). Intrinsic And Extrinsic Motivations of Social Media Use: College Students Perspective. *The Online Journal of Quality in Higher Education*, 5(3), 66–78.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. San Francisco: Jossey–Bass.
- Wannarak, C., Phetwong, W., Aompantong, P., Lertwiwatchaiporn, S., & Homyamyen, P. (2019). *The Development of Motivating Plan to Reduce Chemical Fertilizer Usage Among Water Chesnut Growers: Participatory Action Research*. National Research Council of Thailand (NRCT) and The Thailand Research Fund (TRF).
- Wattanapunkitti, P. (2021). A Causal Relationship Model of Factors Influencing the Performance of Small and Medium Enterprises in Thailand. *Journal of Arts Management*, 5(3), 986–1004. Retrieved from <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jam/article/view/251784>
- Yaovatsakul, J., Koolrojanapat, S., & Hasoontree, N. (2018). Readiness Of Using Automated Manufacturing System to Enhance Production Capabilities for Automotive Parts in Thailand. *Panyapiwat Journal*, 10(3), 207–220. Retrieved from <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/pimjournal/article/view/162471>
- Yoopraphat, P., & Tantakool, T. (2020). Development of Technology Innovation to Promote Competitiveness of Industry Entrepreneurs Automotive Parts Manufacturing in Thailand. *Journal of Suvarnabhumi Institute of Technology (Humanities and Social Sciences)*, 6(1), 480–494.