

อิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนเอง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บริษัท 1577 โฮมชอปปิ้ง จำกัด

The Influence of Perceived Self-Efficacy and Perceived Organizational Support towards Work Adjustment of Customer Service Officer in 1577Home Shopping Limited Stores

อภิชญา แท่งทองคำ และ พวงเพชร วัชรอยู่

Apichaya Thangtongkum and Phuangphet Wacharayoo

หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Master of Science in Industrial and Organizational Psychology Program, Kasetsart University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (2) เปรียบเทียบการปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับการปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า และ (4) ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บริษัท 1577 โฮมชอปปิ้ง จำกัด จำนวน 113 คน คัดเลือกด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-Test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า (1) การรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการปรับตัวในการทำงานอยู่ในระดับสูง (2) ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุงานในองค์กร) ที่แตกต่างกันไม่ทำให้การปรับตัวในการทำงานแตกต่างกัน เว้นแต่พนักงานที่อายุ 35-49 ปี มีการปรับตัวในการทำงานดีกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 24 ปี (3) การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (4) ข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุงานในองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเองและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สามารถร่วมกันพยากรณ์การปรับตัวในการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 76.6

คำสำคัญ: การรับรู้ความสามารถของตนเอง, การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร, การปรับตัวในการทำงาน

Abstract

The purposes of this research were as follows: (1) to study the level of perceived self-efficacy, perceived organizational support, and work adjustment of customer service officers. (2) to compare the work adjustment of customer service officers according to personal factors. (3) to find the relationship between perceived self-efficacy, perceived organizational support, and work adjustment of customer service officers and (4) to study influence

of perceived self-efficacy and perceived organizational support towards work adjustment of customer service officers. The samples are 133 customer service officers in 1577 Home Shopping Company Limited stores collected by questionnaires with accidental sampling. The statistics used in analyzing the data were percentage, mean, standard deviation, t-test for testing the difference of means, One-way ANOVA analysis of variance, Pearson's product moment correlation coefficient, and stepwise multiple regression analysis. Research findings were as follows: (1) the levels of perception on overall perceived self-efficacy, overall perceived organizational support and work adjustment were all at a high level (2) personal factors such as gender, status, education and years of service, caused no difference in work adjustment of customer service officers; except only the age factor showed a difference. Customer service officers who were between 35-49 years of age could do better than customer service officers who were younger than 24 years of age (3) perceived self-efficacy and perceived organizational support had significant and positive relationship to work adjustment at the level of .01 (4) years of service, perceived self-efficacy and perceived organizational support could significantly and jointly predict work adjustment of customer service officers at the level of .001 and at 76.6 percent.

Keywords: perceived self-efficacy, perceived organizational support, work adjustment



บทนำ

องค์กรหนึ่ง ๆ มักประกอบด้วยบุคคลที่มีความแตกต่างกันทั้งอายุ เพศ ความเชื่อ ทักษะ ความสามารถ ผู้บริหารที่มีความรู้เกี่ยวกับความแตกต่างเหล่านี้ จะสามารถวางแผนมอบหมายงาน จูงใจ และส่งเสริมศักยภาพบุคคลได้อย่างเหมาะสม เป็นไปในทิศทางที่องค์กรต้องการลดอัตราการลาออกได้ การที่ผู้บริหารจะปรับกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรบุคคล นอกจากลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันแล้ว ยังต้องคำนึงถึงการรับรู้ประมวล การผสมผสานเรื่องราว การสื่อสาร ความคาดหวัง ความรู้ กิจกรรมและประสบการณ์ที่ผ่านมาของพนักงานด้วย ซึ่งเมื่อบุคคลได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ในงานใดงานหนึ่ง จนมีความเชื่อว่าตนสามารถจัดการกับสถานการณ์แวดล้อมที่คลุมเครือและยุ่งยากได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้บุคคลเกิดความมั่นใจพยายาม อดทนต่อความยากลำบาก มีความตั้งใจมั่นที่จะฝ่าฟันอุปสรรคในการทำงานเป็นผู้มีการรับรู้ความสามารถของตนเองได้ดี (Kaeokangwan, 2010) นอกจากนี้ Weiten and Lloyd (2006) ยังได้กล่าวว่าความรู้สึกที่เกิดจากการรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงขึ้น สามารถจัดการความเครียดได้ดีขึ้น เปิดกว้างเพื่อรับการอบรมเรียนรู้ด้าน

เทคโนโลยี ฯลฯ และจากงานวิจัยของ Onyish & Ogbodo (2012) ยังพบว่าพนักงานมีแนวโน้มที่จะแสดงความรับผิดชอบต่องานเมื่อพวกเขาเชื่อว่าตนเองมีความสามารถอยู่ในระดับสูงพอที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กรได้อีกทั้งความไว้วางใจของผู้บริหารที่แสดงออกให้พนักงานเห็นและรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร เป็นสิ่งสำคัญที่จูงใจพนักงานให้เกิดความรับผิดชอบและปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่ดีในองค์กรได้เช่นกัน

นอกจากบุคคลจะต้องปรับตัวเพื่อตอบสนองกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรที่เปลี่ยนแปลงไปแล้ว องค์กรเองก็ต้องปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานด้วยเช่นกัน ด้วยการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีขึ้นในองค์กร (เช่น ค่าจ้าง, การให้เกียรติและศักดิ์ศรี, สร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล) เป็นต้น เมื่อทั้งองค์กรและพนักงานเต็มซึ่งกันและกันจึงเกิดเป็นความสอดคล้องกันขึ้น (Davis, Lofquist & Weiss, 1968) กล่าวคือ เมื่อถูกจ้างพึงพอใจกับงานแต่ผลการปฏิบัติงานอาจจะยังไม่ถึงระดับความ

พึงพอใจของนายจ้าง ทำให้เกิดความเครียดที่จะถูกให้ออกจากงาน ในทางกลับกัน นายจ้างอาจจะพึงพอใจกับผลการปฏิบัติงานของลูกจ้าง แต่ลูกจ้างอาจจะรู้สึกไม่พึงพอใจกับงานที่ทำอยากหางานใหม่ทำแทน จะเห็นได้ว่าสถานการณ์การจ้างงานจะถาวรได้ก็ต่อเมื่อทั้งลูกจ้างและนายจ้างต่างพึงพอใจซึ่งกันและกัน (Eggerth, 2008) การสนับสนุนจากองค์กรจึงมีส่วนสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงานได้ ดังจะเห็นได้จากการสำรวจ Asia Pacific Employee Benefit Trends ประจำปี 2556 ซึ่งจะนำไปใช้ในปี 2557 จัดทำโดย ทาวเวอร์สวทสัน ที่ปรึกษาด้านการบริหาร องค์กรระดับโลกได้ทำการเก็บข้อมูลนายจ้างรวมทั้งสิ้น 1,066 รายทั่วภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก พบว่า นายจ้าง 4 ใน 10 ราย มีรายจ่ายในด้านสวัสดิการพนักงานสูงเกินกว่า 20% ของค่าตอบแทนพนักงานทั้งหมด แต่ลูกจ้างจำนวนมาก กลับไม่เห็นคุณค่าของการลงทุนมหาศาลนี้เท่าใดนัก มีองค์กรจำนวนครึ่งหนึ่งเท่านั้นที่ระบุว่าพนักงานของตนเห็นคุณค่าด้านสวัสดิการของบริษัทในระดับปานกลางถึงสูง และอีก 15% พบว่าพนักงานของตนไม่เห็นคุณค่าของสวัสดิการที่นายจ้างมีให้เลย (Manager Online, 2013) จึงเห็นได้ว่าพนักงานส่วนใหญ่ยังขาดการรับรู้และไม่เห็นคุณค่าของสวัสดิการที่บริษัทมอบให้เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงาน บริษัทจึงควรให้ความสำคัญและหาหนทางเพิ่มการรับรู้ของพนักงานให้รู้ถึงคุณค่าของสิ่งที่บริษัทมอบให้เพื่อเป็นการส่งเสริมให้เกิดความรักความผูกพัน และอาจเป็นการกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของบริษัทอีกทางหนึ่งด้วย โดยจากการศึกษาของ Eisenberger, et al. (1986) เรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะเพิ่มความคาดหวังของพนักงาน และความพยายามที่มากขึ้นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรแล้วได้รางวัลเป็นสิ่งตอบแทน อนึ่งระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรยังบ่งบอกถึงความต้องการได้รับการยกย่องชมเชย และเห็นชอบ โดยพนักงานจะยินดีเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กร แสดงบทบาทในการพัฒนา และมีความรู้สึกผูกพันในองค์กรด้วย จะเห็นได้จากผลงานของ Takeuchi, et al. (2009) ที่ศึกษากับผู้จัดการชาวต่างชาติที่เข้ามาทำงานในประเทศจีนพบว่า การที่องค์กรให้การสนับสนุนชาวต่างชาติในเรื่องที่พัก อาหาร การจับจ่ายใช้สอย การจัดหาโรงเรียนและงานสำหรับสมาชิกใน

ครอบครัว ช่วยให้พนักงานลดความเครียด และสามารถปรับตัวทั้งในเรื่องการทำงานและเรื่องทั่วไปได้

ดังจะเห็นได้ว่า การปรับตัวที่ดีจะมีส่วนทำให้พนักงานไม่เครียดและจัดการชีวิตตนเองทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวได้ โดยในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นไปที่การปรับตัวในการทำงานของพนักงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้า โดยกำหนดกลุ่มอายุตามช่วงอายุ (generation) เพื่อพิจารณาว่าพนักงานแต่ละกลุ่มสามารถปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อกลยุทธ์ขององค์กร ในสถานการณ์แข่งขันที่ต้องการเป็นผู้นำในธุรกิจโฮมชอปปิ้ง โดยมุ่งเน้นการให้บริการที่สวดยอดเพื่อให้ลูกค้าประทับใจและเกิดการซื้อซ้ำ และมีพฤติกรรมที่สนับสนุนต่อเป้าหมายขององค์กรในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ขององค์กร

ด้วยเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาเพื่อให้ทราบว่า หากบุคคลรับรู้ความสามารถของตนเองว่าสามารถทำงานในหน้าที่ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรับรู้ว่ามี การสนับสนุนจากองค์กรที่ดีแล้ว จะมีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของตนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพียงใด เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ในที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บริษัท 1577 โฮมชอปปิ้ง จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบการปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและอายุงานในองค์กร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับการปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บริษัท 1577 โฮมชอปปิ้ง จำกัด
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วน การรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแตกต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานแตกต่างกัน
2. การรับรู้ความสามารถของตนเอง มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า
3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า
4. ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สามารถร่วมกันพยากรณ์การปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าได้

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาปรับใช้กับการกำหนดกรอบแนวคิดและสร้างเครื่องมือในการวิจัย โดยแบ่งเป็นทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ซึ่งประกอบไปด้วยแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองของ Bandura (1997) ซึ่งจะประเมินความมั่นใจในการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยนำลักษณะการทำงานมาประยุกต์เพื่อให้เข้ากับปัจจัย 4 ประการ คือ ด้านประสบการณ์ที่ประสบผลสำเร็จ ด้านการสังเกตจากผู้อื่น ด้านการชักจูงด้วยคำพูด และด้านการกระตุ้นทางร่างกายและอารมณ์ ส่วนแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผู้วิจัยสนใจศึกษาแนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของ Rhoades & Eisenberger (2002) ซึ่งแบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความยุติธรรม ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และด้านการให้รางวัลและเงื่อนไขในการทำงาน โดยผู้วิจัยนำมาปรับให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กรและลักษณะงานของพนักงาน และนำปัจจัยด้านความยุติธรรมมาใช้ในมิติของผลตอบแทนและสวัสดิการ ดังนั้น ปัจจัย

ที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจึงแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และด้านการให้รางวัลและเงื่อนไขในการทำงาน ส่วนแนวคิดและทฤษฎีการปรับตัวในการทำงาน ผู้วิจัยสนใจศึกษาทฤษฎีการปรับตัวในการทำงาน (Theory of Work Adjustment--TWA) ของ Dawis & Lofquist (1984) ซึ่งกล่าวถึงความสอดคล้องกันระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคคล ความพึงพอใจขององค์กร และระยะเวลาในการดำรงอยู่ในตำแหน่งงาน โดยแบ่งองค์ประกอบ การปรับตัวในการทำงานออกเป็น 2 ด้าน คือ การปรับตัวในการทำงานให้เข้ากับความต้องการส่วนบุคคล และการปรับตัวในการทำงานให้เข้ากับความต้องการขององค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า หน่วยงานบริการลูกค้าของบริษัท 1577 โฮมชอปปีง จำกัด จำนวน 160 คน ทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางสำเร็จรูปของ Krejcie & Morgan (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 113 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการตรวจเอกสารและทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป จำนวน 5 ข้อ เป็นแบบให้เลือกตอบ (check list) และเติมข้อความ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุงานในองค์กร

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง จำนวน 47 ข้อ โดยแบ่งองค์ประกอบของการรับรู้ความสามารถของตนเองออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านประสบการณ์ที่ประสบผลสำเร็จ ด้านการสังเกตจากผู้อื่น ด้านการชักจูงด้วยคำพูด ด้านการกระตุ้นทางร่างกายและอารมณ์

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จำนวน 38 ข้อ โดยแบ่งองค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ด้านการให้รางวัลและเงื่อนไขในการทำงาน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงาน จำนวน 42 ข้อ โดยแบ่งองค์ประกอบของการปรับตัวในการทำงานออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการส่วนบุคคล และด้านความต้องการขององค์กร

ทั้งนี้ แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย ได้ผ่านการทดสอบการใช้งาน โดยการตรวจสอบความครอบคลุมเนื้อหาและภาษาที่ใช้ (content validity) โดยคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และการหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า จำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์เพื่อหาค่าอำนาจจำแนก (item-total correlation) และหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ดังนี้

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง เท่ากับ 0.982

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เท่ากับ 0.971

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงาน เท่ากับ 0.982 (หากเป็นแบบสอบถามควรรีส์จำนวนข้อ) และการหาค่าความเชื่อมั่น

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยใช้ความถี่และร้อยละ
2. วิเคราะห์ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง, ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และระดับการปรับตัวในการทำงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบการปรับตัวในการทำงาน

ของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ค่า t-test และค่า F-test

4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับการปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (pearson's product moment correlation coefficient)

5. วิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าในภาพรวม โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง อิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนเองและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บริษัท 1577 โสมชอปปี้ง จำกัด สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. จากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 24 – 34 ปี (generation Y) ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า และมีอายุงานในองค์กรต่ำกว่า 1 ปี

เมื่อพิจารณาระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้ามีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.86) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านประสบการณ์ที่ประสบผลสำเร็จอยู่ในอันดับแรก รองลงมาคือด้านการชักจูงด้วยคำพูด ด้านการกระตุ้นทางร่างกายและอารมณ์ และด้านการสังเกตจากผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.90, 3.86, 3.84 และ 3.84 ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้ามีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.85)

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้รางวัลและเงื่อนไขการทำงานอยู่ในอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน (ค่าเฉลี่ย 3.87, 3.86 และ 3.83 ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณาระดับการปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้ามีการปรับตัวในการทำงานอยู่ในระดับดี นอกจากนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการปรับตัวในการทำงานให้เข้ากับความต้องการส่วนบุคคลมาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านการปรับตัวในการทำงานให้เข้ากับความต้องการขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.99 และ 3.93 ตามลำดับ)

2. จากการเปรียบเทียบการปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าที่มีเพศสถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุงานที่แตกต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้นอายุ โดยพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าที่มีอายุ 35 – 49 ปี มีการปรับตัวในการทำงานได้ดีกว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 24 ปี

3. จากการศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถของตนเองกับการปรับตัวในการทำงาน พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวในการทำงานอยู่ในระดับสูง โดยการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการกระตุ้นทางร่างกายและอารมณ์ ด้านการชักจูงด้วยคำพูด ด้านการสังเกตจากผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวในการทำงานอยู่ในระดับสูง ส่วนการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวในการทำงานอยู่ในระดับสูง โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการให้รางวัลและเงื่อนไขในการทำงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวในการทำงานอยู่ในระดับสูง

4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเอง และอายุงานในองค์กร สามารถร่วมกันพยากรณ์การปรับตัวในการทำงานของพนักงานได้

โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์การปรับตัวในการทำงานได้ร้อยละ 76.6

การอภิปรายผล

1. จากผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้ามีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) และมีการปรับตัวในการทำงานอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) การที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้ามีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก บริษัทรับสมัครบุคคลที่มีประสบการณ์ทางด้านงานขาย, งาน Telesales, Call Center หรือสายงานอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับทักษะงานขาย การพูด ซึ่งคล้ายคลึงกับหน้าที่งานใหม่ และมีประสบการณ์มาบ้างแล้ว ซึ่งสอดคล้องกับความเชื่อในความสามารถของตนเองที่ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมทางเลือกของบุคคลของ Bandura (Bandura, 1989) ที่กล่าวไว้ว่า บุคคลจะกระทำกิจกรรมที่พวกเขาประเมินตนเองว่าสามารถที่จะทำได้แน่นอน นอกจากนี้การเรียนรู้โดยมีเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานเป็นต้นแบบ รวมถึงการปลุกฝังความคิดเชิงบวกทั้งต่อตนเองและผู้อื่น จะเป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มการรับรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลได้ สอดคล้องกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเองที่นำเสนอ โดย Bandura 4 ปัจจัยคือ ปัจจัยที่เกิดจากประสบการณ์ที่ประสบผลสำเร็จ การใช้ตัวแบบ การใช้คำพูดชักจูง และการกระตุ้นทางอารมณ์ (Evans, 1989 cited in Iarmsupasit, 1996) ดังนั้น บุคคลที่มีความเชื่อในความสามารถของตนเองจะสามารถจัดการกับสถานการณ์และสิ่งที่เป็นอุปสรรคได้ดี ใช้ความพยายามมากขึ้นเพื่อให้งานสำเร็จ มองวิกฤติเป็นโอกาส มีแรงจูงใจในการทำงาน ให้บรรลุเป้าหมาย ชอบทำกิจกรรมที่ท้าทายให้ความร่วมมือในงานอย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง

การที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้ามีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การเข้าร่วมการประชุมพิเศษเป็นระยะเวลา 3 วัน ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน โดยพนักงานจะได้รับหนังสือคู่มือบริษัท

และรับทราบข้อตกลงร่วมกัน ทั้งในเรื่องผลตอบแทน สวัสดิการ ระเบียบปฏิบัติในการทำงาน ค่านิยมขององค์กร วัฒนธรรมองค์กร รางวัลและ โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่ง งานของตน โดยจะมีเอกสารให้พนักงานเซ็นรับทราบใน เรื่องสำคัญของบริษัท และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบาย ที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน โดยตรง พร้อมทั้งชี้แจงเหตุผล ให้ทราบโดยทั่วถึงตามช่องทางการสื่อสารภายในบริษัท นอกจากสวัสดิการที่เป็นตัวเงินแล้ว บริษัทยังให้ความสำคัญกับสิ่งทีนอกเหนือจากเงินเดือน เช่น ประกาศนียบัตร เพิ่ม การจ่ายเบี้ยเลี้ยง การจ่ายค่าล่วงเวลา และสนับสนุน อุปกรณ์สนทนาการ เช่น โตะป้องกัน สวมแบบมีกันสัด อุปกรณ์ออกกำลังกาย เก้าอี้นวด เพื่อผ่อนคลายความ ตึงเครียดจากงานอีกด้วย ซึ่งพนักงานสามารถตอบสนอง ความเอาใจใส่เหล่านี้ของบริษัทได้โดยการตั้งใจทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Eisenberger, et al. (2001) ที่ กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทำให้พนักงาน รู้สึกถึงความใส่ใจ ภาระหน้าที่ในการดูแลเรื่องสวัสดิการ ของตัวแทนขององค์กร ซึ่งมีส่วนช่วยเพิ่มความผูกพัน ต่อองค์กร เข้าใจในองค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพใน งานของตน

การที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้ามีการปรับตัวในการ ทำงานอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การเข้าร่วมการ ปฐมนิเทศ ทำให้ทราบถึงวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นเรื่อง การบริการที่สุดยอด (extreme service) ซึ่งเป็นสิ่งที่บริษัท ต้องการให้พนักงานทุกคนรับทราบ และปฏิบัติงานให้ บรรลุตามเป้าหมายของบริษัท นอกจากนี้บริษัทยังจัดหา สวัสดิการเพื่อสนองความต้องการพื้นฐานของพนักงาน และให้การดูแลพนักงานเหมือนเป็นคนในครอบครัว ทำให้พนักงานรู้สึกสบายใจ อุ่นใจ พึงพอใจ มีความสุข เกิดความรักและผูกพันเปรียบบริษัทเหมือนบ้านที่อยู่รวม กันเป็นครอบครัวใหญ่

2. จากผลการวิจัยเปรียบเทียบการปรับตัวใน การทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าจำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคลพบว่า เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และ อายุงาน ที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้การปรับตัวในการทำงาน แตกต่างกัน ยกเว้น ปัจจัยด้านอายุ โดยพบว่าพนักงานที่ มีอายุ 35-49 ปี มีการปรับตัวในการทำงานดีกว่าพนักงาน ที่มีอายุต่ำกว่า 24 ปี สอดคล้องกับงานวิจัยของเกษม

เฉลิมธนะกิจโกศล (Chalermthanakijkosol, 2000) ที่ ศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัทผู้ให้ บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่า พนักงานที่มีอายุ ตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไปมีการปรับตัวได้ดีว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และงานวิจัยของธนัชร พรหมตันต์ (Promtan, 2004) ที่ศึกษาภาวะผู้นำ ความเครียดในการทำงานและการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด พบว่า อายุแตกต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานแตกต่างกัน และงานวิจัย ของจันทน์ภา สุทธาวาส (Sutthavas, 2011) ที่ศึกษาปัจจัย ที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของข้าราชการรุ่นใหม่ กรมพัฒนาที่ดิน พบว่า อายุแตกต่างกัน มีการปรับตัวใน การทำงานแตกต่างกัน รวมถึงงานวิจัยของศุภร บัวป่อง (Bourpong, 2005) ที่ศึกษาการปรับตัวในการทำงานของ พนักงานฝ่ายวิศวกรรม บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า อายุแตกต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานแตกต่างกัน ทั้งนี้สาเหตุที่พนักงานที่มีระดับอายุ 35 – 49 (generation X) มีการปรับตัวในการทำงานดีกว่าพนักงาน ที่มีอายุต่ำกว่า 24 ปี (generation M) และระดับอายุแตกต่างกันส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงาน อาจเนื่องมาจากพนักงานอยู่ในวัยทำงานมานานพอที่จะทราบหน้าที่ และความรับผิดชอบที่แน่นอน ให้ความสำคัญกับ Work Life Balance ดังที่ สุภัทมา ตันตยาภินันท์ (Tantayapinant, 2011) กล่าวว่าพนักงานที่มีระดับอายุ 35 – 49 ปี มีแนวคิด และการทำงานแบบรอบด้าน จึงสามารถทำงานได้ตาม ลำพัง และยังสามารถทำงานเป็นส่วนหนึ่งของทีมได้เป็นอย่างดี มีความรับผิดชอบ มีนิสัยเปิดกว้างรับฟังข้อติติงเพื่อ ปรับปรุงและพัฒนาตนเอง ส่วนพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 24 ปี ชอบความอิสระ ชอบคิด ชอบการแสดงออก ชอบแสดง ความคิดเห็น มั่นใจในตนเองสูง แต่ยังไม่มีความประสพการณ์ ในการทำงาน และไม่ชอบการอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์หรือกฎ ระเบียบ จึงทำให้มีการปรับตัวในการทำงานแตกต่างกัน

3. จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถของ ตนเองมีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงานอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ การที่พนักงานมี การรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวมอยู่ในระดับสูง จะมีการปรับตัวในการทำงานอยู่ในระดับสูงตามไปด้วย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่

มีอายุระหว่าง 24-34 ปี (generation Y) ซึ่งมีลักษณะมั่นใจในตัวเองสูง คาดหวังเรื่องรายได้สูง มีความทะเยอทะยาน จึงประเมินตนเองว่ามีความสามารถดูแลรับผิดชอบงานในแต่ละวันให้ผ่านไปได้อย่างดี อีกทั้งลักษณะงานเป็นงานบริการและงานขาย หากพนักงานขายได้มากก็ได้ค่าตอบแทนมากขึ้นตามไปด้วย พนักงานจึงสามารถบริหารยอดขายได้ด้วยตนเอง ดังที่ Bandura (1989) ได้กล่าวไว้ว่าการประเมินความสามารถยังเป็นตัวกำหนดว่าคุณมีความพยายามมากเท่าใดและสามารถเผชิญกับอุปสรรคหรือประสบการณ์ที่ไม่น่าพึงพอใจได้นานเท่าใด ยิ่งบุคคลรับรู้ความสามารถของตนเองมากเท่าใดก็จะยิ่งเข้มแข็งและเด็ดเดี่ยวในความพยายามมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Harrison, Chadwick & Scales (1996) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมและบุคลิกภาพที่หลากหลายของการรับรู้ความสามารถของตนเองและการตรวจตราตนเอง พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองของชาวอเมริกันมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวในการทำงาน และงานวิจัยของ Elias, Noordin & Mahyuddin (2010) ทำการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวของนักศึกษามหาวิทยาลัย พบว่า ตัวแปรการปรับตัว, แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ และการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกซึ่งกันและกัน

4. จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ การที่พนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูงจะมีการปรับตัวในการทำงานอยู่ในระดับสูงตามไปด้วย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการเข้ารับการปฐมนิเทศก่อนปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานรับทราบเกี่ยวกับข้อตกลง นโยบาย พันธกิจ วิสัยทัศน์ สวัสดิการที่บริษัทจัดหาให้อีกทั้งยังเข้าร่วมกิจกรรมระหว่างพนักงานใหม่เพื่อปลูกฝังความเป็นผู้นำ และเสริมสร้างทัศนคติที่ดีให้แก่พนักงาน นอกจากนี้พนักงานจะมีพี่เลี้ยง (mentor) ซึ่งอยู่ในแผนกเดียวกันคอยดูแลอย่างใกล้ชิดตลอดช่วงเวลาทดลองงาน 3 เดือน โดยพี่เลี้ยงมีส่วนช่วยอย่างมากในการปรับตัวของพนักงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Levinson (Levinson, 1965 cited in Eisenberger, Huntington, Hutchison and Sowa,

1986) ว่า พนักงานจะพิจารณาการกระทำของตัวเองแทนขององค์กรว่าเปรียบเสมือนการกระทำขององค์กรเอง และการที่พี่เลี้ยงเอาใจใส่ ห่วงใย นอกจากจะทำให้เกิดความรักและสามัคคีแล้ว ยังทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กรด้วย สอดคล้องกับคำกล่าวของ Foa & Foa (Foa & Foa, 1980 cited in Rhoades & Eisenberger, 2002) ที่กล่าวว่า ภาวะผูกพันจากการดูแลเอาใจใส่ซึ่งกันและกันจะเพิ่มความผูกพันทางอารมณ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร ดังนั้นพี่เลี้ยงจึงมีส่วนช่วยลดอัตราการลาออกได้

5. จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงานในองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สามารถร่วมพยากรณ์การปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าได้ โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สามารถอธิบายการปรับตัวในการทำงานได้ดีที่สุด รองลงมาคือ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และอายุงานในองค์กรตามลำดับ ซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังนี้

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถพยากรณ์การปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ได้ดีที่สุดในแง่ของมาจากบริษัทฯ ให้การดูแลเอาใจใส่ ให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม สวัสดิการที่ดี พัฒนาศักยภาพ พนักงานอย่างสม่ำเสมอ มีการฝึกอบรมในงาน และการส่งเสริมให้พนักงานหาความรู้จากการอ่าน โดยจะมีหนังสือที่ เกี่ยวกับงานและการพัฒนาตนเองให้ยืมอ่าน พนักงานสามารถเบิกค่าหนังสือที่ช่วยพัฒนาศักยภาพการทำงานของตนเอง ได้เต็มจำนวนราคาที่พนักงานซื้อเอง และให้รางวัลพนักงานมีทั้งแบบที่เกิดจากความสำเร็จในงานของพนักงานเอง ของทีม และแบบที่เกิดจากการเข้าร่วมกิจกรรมที่องค์กรจัดในทุกระยะ ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน รวมถึงการเข้าร่วมกิจกรรมที่องค์กรจัดให้จะช่วยเสริมสร้างความสามัคคี ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เกิดความผูกพันในองค์กร ดังเช่นที่ Rhoades & Eisenberger (2002) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานและอารมณ์ที่ดี การมีส่วนร่วมในงาน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดความเครียดในงาน มีความต้องการที่จะคงอยู่กับองค์กร และลดพฤติกรรมแยกตัว นอกจากนี้ยังทำให้พนักงานรู้สึก

ถึงความเป็นครอบครัว พุคคยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน
ได้ และ ยินดีที่จะปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานหรือให้
ความร่วมมือในเรื่องอื่น ๆตามท้องถื่นการร้องขอ นอกจากนี้
นี่ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Takeuchi, et al. (2009)
ศึกษาเรื่อง รูปแบบเฉพาะทางของการรับรู้การสนับสนุน
จากองค์การระหว่างชาติกับผลกระทบต่อผลการ
ปฏิบัติงาน พบว่าการ รับรู้การสนับสนุนจากองค์การใน
งานปัจจุบันสามารถพยากรณ์การปรับตัวในการทำงาน
และการปรับตัวในเรื่อง ทั่วไป อีกทั้งการปรับตัวในการ
ทำงานและในเรื่องทั่วไปมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความ
รู้สึกผูกพันด้านจิตใจของ พนักงานชาวต่างชาติและนำไป
สู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้ ดังนั้น การรับรู้
การสนับสนุนจากองค์การจึง มีอิทธิพลต่อการปรับตัวใน
การทำงานของพนักงาน

การรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถพยากรณ์
การปรับตัวในการทำงานของพนักงานได้ อาจเป็น เพราะ
การอบรมให้ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทั้งหมด และ
การอบรมเสริมทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างสม่ำเสมอ
รวมถึงการพูดคุย ช่วยกันหาแนวทางแก้ไขและปฏิบัติที่
ถูกต้องเหมาะสมเมื่อเกิดปัญหา ทำให้พนักงานเกิดความ
มั่นใจ เมื่อเกิดปัญหาทักกับตนเองก็สามารถแก้ไขได้ โดยนำ
วิธีการแก้ปัญหาร่วมกันคิด การยกตัวอย่างสถานการณ์
จำลอง (case study) ในการอบรม และจากข้อมูลเกี่ยวกับ
ผลิตภัณฑ์ที่มี นำมาใช้แก้ปัญหาก็ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
การสร้างเชื่อมั่นให้พนักงานมีความเชื่อมั่นในความสามารถ
ของตนเอง จะส่งผลให้พนักงานทำงานได้อย่าง
มีประสิทธิภาพ ปรับตัวกับปัญหาและสถานการณ์ที่
เปลี่ยนแปลงในองค์การได้ดี มุ่งมั่น ทุ่มเท ทำงานให้
บรรลุ เป้าหมายขององค์การ ทั้งนี้บุคคลที่มีการรับรู้ความ
สามารถของตนเองสูงจะมีความรู้สึกว่าคุณทำได้ ด้วยมี
พลัง (แรงจูงใจ), ใช้วิธีการ (ปัจจัยด้านสถานการณ์), มี
ความเข้าใจแนวทางที่ถูกต้องของการกระทำ (การรับรู้
บทบาท), และมีสมรรถนะ (ความสามารถ) ในการทำงาน
(Bandura 1997 cited in McShane & Von Glinow, 2009)
และเมื่อบุคคล เผชิญกับสภาพปัญหาหรืออุปสรรค แล้ว
สามารถแก้ไขปัญหารหรือจัดอุปสรรคนั้นได้ แล้วเกิด
ความสุขกายสบายใจ เรียกได้ว่าบุคคลนั้นมีการปรับตัว
แบบบูรณาการแบบผสมผสานหรือที่เรียกว่า การปรับตัว

ที่สมบูรณ์ แม้ว่าบางปัญหาอาจไม่ได้รับการแก้ไขจนเสร็จ
สิ้น แต่บุคคลสามารถยอมรับสภาพปัญหา ทำได้ ปรับ
ความคิดความรู้สึกได้ ก็ถือเป็นการปรับตัวที่สมบูรณ์แบบ
เช่นเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Elias, Noordin &
Mahyuddin (2010) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจ ใฝ่สัมพันธ์และ
การรับรู้ความสามารถของตนเองที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัว
ของนักศึกษามหาวิทยาลัย โดยพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์
และการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับ
การปรับตัว ดังนั้น การรับรู้ความสามารถ ของตนเองจึงมี
อิทธิพลทางบวกต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน

อายุงานในองค์การสามารถพยากรณ์การปรับตัว
ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าได้ เนื่องจากการ
มีอายุงานที่เพิ่มขึ้น แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีประสบการณ์
ในการทำงาน ความรู้ ความเชี่ยวชาญเพิ่มขึ้น ทำให้สามารถ
จัดการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงาน ได้อย่างรวดเร็วและ
ชำนาญ ช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมาย ได้ อีกทั้งยังเป็น
ตัวอย่างที่ดีให้แก่พนักงานใหม่ สามารถให้คำปรึกษาและ
แนะนำวิธีการปฏิบัติงานในองค์การอย่างมีความสุขและ
บรรลุเป้าหมายขององค์การได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ
Elias, Noordin & Mahyuddin (2010) ศึกษาเรื่องแรง
จูงใจใฝ่สัมพันธ์และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่
เกี่ยวข้องกับการปรับตัวของนักศึกษา มหาวิทยาลัย โดย
พบว่านักศึกษารุ่นซีเนียร์ (ชั้นปีที่ 3-4) มีการปรับตัวโดย
รวมดีกว่านักศึกษารุ่นจูเนียร์ (ชั้นปีที่ 1-2) ดังนั้น อายุงาน
ในองค์การจึงมีอิทธิพลทางบวกต่อการปรับตัวในการทำ
งานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า การปรับตัวในการ
ทำงานแตกต่างกันตามอายุ โดยพนักงานที่มีอายุระหว่าง
35-49ปี มีการปรับตัวในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ
ต่ำกว่า 24 ปี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานที่อายุน้อย เป็น
ช่วงวัยเริ่มทำงาน มีประสบการณ์น้อย จึงควรสนับสนุน
ให้พนักงานเหล่านั้นเกิดความมั่นใจในการทำงานของ
ตนเองมากขึ้น ซึ่งอาจทำได้โดยการจัดอบรมสัมมนาหรือ
เพิ่มพูนทักษะในงาน และเทคนิควิธีการขาย วิธีการพูด
และเชิญวิทยากรจากภายนอกมาให้ความรู้ใหม่ ๆ รวมถึง

จัดให้พนักงานหรือทีมขายที่ทำผลงานยอดเยี่ยมได้ดีที่สุดของปีมาให้ความรู้ ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เสาให้ฟังถึงวิธีการแก้ปัญหา วิธีการทำงานให้ได้ประสิทธิภาพดี ในลักษณะเล่าสู่กันฟัง เป็นการเพิ่มพูนความสนิทสนมคุ้นเคยระหว่างพนักงานด้วยกัน มีการจัดกิจกรรมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อไม่ให้พนักงานเครียดกับการทำยอดขายเกินไปเพียงอย่างเดียว

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวในการทำงาน และอยู่ในระดับสูง ยกเว้นด้านประสิทธิภาพที่ประสบผลสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง จึงควรสนับสนุนให้เกิดประสบการณ์มากขึ้น เพื่อให้เกิดการปรับตัวในการทำงานที่ได้อย่างต่อเนื่อง อาจทำได้โดยจัดอบรมพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถในงานขายและการบริการอย่างสม่ำเสมอเชิญวิทยากรภายนอกผู้มีประสบการณ์โดยตรงมาให้ความรู้เพิ่มเติมและกระตุ้นให้พนักงานตื่นตัวมีแรงจูงใจในการทำงาน กระตุ้นการเพิ่มยอดขาย โดยจัดให้พนักงานดีเด่นหรือพนักงานที่มีทัศนคติที่ดีทั้งต่องานและองค์กร มาพูดคุยถึงความสำเร็จที่เคยได้รับมาและสิ่งที่ทำให้แก่องค์กร เพื่อส่งเสริมการรับรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรให้เข้มแข็งมากขึ้น ให้ความหมายของแต่ละตัวอักษรเชื่อมโยงเข้ากับกลยุทธ์ขององค์กร โดยเริ่มที่ผู้บริหาร อาจมีการจัดอบรมทุกเดือนให้ผู้บริหารมีส่วนร่วมกับพนักงานเป็นตัวอย่างของการทำวัฒนธรรมองค์กรให้เห็นเป็นรูปธรรมว่าการปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กรจะส่งเสริมให้เกิดประโยชน์ต่อพนักงานและองค์กรได้อย่างไร เช่น เมื่อพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเรื่องการบริการลูกค้าได้ ก็เขียนใส่กระดาษติดบอร์ดในแผนกของตนเอง แชร้เป็นความรู้ให้พนักงานคนอื่นได้ทราบถึงวิธีการด้วย จะสามารถสร้างกำลังใจในการทำงานให้เพื่อนร่วมงานได้ และยังเป็นการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรในเรื่องการเป็นผู้ให้บริการด้วยใจเป็นอย่างดีอีกประการหนึ่งด้วย

3. จากผลการวิจัยที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวในการทำงาน และอยู่ในระดับสูง จึงควรสนับสนุนให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยทำการจัด Onboarding Program เริ่มตั้งแต่การรับสมัครคัดเลือกพนักงานที่ตรงตามต้องการ พิจารณาจากความ

รู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติ จากนั้นก็ทำการคัดเลือกพนักงาน โดยการสัมภาษณ์ การตอบแบบสอบถาม หรือการสร้างสถานการณ์จำลองเพื่อทดสอบการตัดสินใจและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของผู้สมัครเข้าทำงานเพื่อประกอบการคัดเลือกให้ได้พนักงานที่ตรงตามคุณสมบัติที่องค์กรต้องการ เมื่อตกลงรับพนักงานเข้าทำงานแล้วทำการสร้างความประทับใจให้กับพนักงานใหม่ก่อนวันเริ่มงาน โดยให้พี่เลี้ยงหรือหัวหน้างานโทรศัพท์ไปแนะนำตัว พูดคุยกับพนักงานถึงความต้องการให้ช่วยเหลือหรือสนับสนุนเรื่องใดบ้างเพื่อให้พนักงานเรียนรู้งานได้เร็วที่สุด และเมื่อถึงวันปฐมนิเทศก็มาเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ด้วย ให้พนักงานเห็นตัวอย่างรุ่นพี่ที่ดีและที่ปรับตัวได้ดี จัดหาเวลาให้พนักงานใหม่และพนักงานเก่าได้มีโอกาสทำกิจกรรมร่วมกันมากขึ้น เช่นกิจกรรมที่ให้ครอบครัวของพนักงานเข้ามามีส่วนร่วมหรือได้รับประโยชน์ด้วย เป็นการส่งเสริมการรับรู้ว่าองค์กรห่วงใยใส่ใจ ดูแลทั้งพนักงานและครอบครัวของพนักงานด้วย

4. จากผลการวิจัยที่พบว่าอายุงานในองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สามารถร่วมกันพยากรณ์การปรับตัวในการทำงานของพนักงานได้ บริษัทฯ อาจพิจารณาเรื่องการสร้างความผูกพันในองค์กร เพื่อให้พนักงานรู้สึกรักองค์กร ภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและอยู่กับองค์กรได้ยาวนานขึ้น และอาจพิจารณาเพิ่มการรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานแต่ละบุคคล โดยเน้นที่หัวหน้างานและฝ่ายบุคคลที่ทำหน้าที่สังเกตวิเคราะห์ความต้องการของพนักงาน และอาจใช้ผลจากการประเมินผลงานประจำปี หรือผลการทดลองงานร่วมด้วย มาประกอบการพิจารณาเรื่องรางวัลและเงื่อนใจในงาน เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมขององค์กร อาจมีการแจกของรางวัลแก่พนักงานเมื่อเข้าร่วมกิจกรรม มีการชื่นชมพนักงานหรือทีมที่ทำยอดขายได้สูงสุดประจำไตรมาสหรือมีรางวัลแก่พนักงานดีเด่นประจำเดือนเป็นต้น รวมถึงการพิจารณาเรื่องผลตอบแทนและสวัสดิการเพื่อให้เหมาะสมกับตลาดแรงงานในกลุ่มธุรกิจเดียวกัน อาจมีการจัดทำโครงสร้างเงินเดือนที่ชัดเจนและเหมาะสมกับหน้าที่งาน และเพื่อให้เท่าเทียมกับกลุ่มธุรกิจคู่แข่ง

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มประชากรในแผนกอื่น เช่น แผนก Logistic แผนกการตลาด ฯลฯ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการรับรู้ความสามารถของตน และนำความสามารถนั้นมาทำงานที่มีคุณภาพให้กับองค์กร

2. พิจารณาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจมีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานมาศึกษาเพิ่มเติม เช่น บุคลิกภาพ

5 องค์ประกอบ ลักษณะงาน แรงจูงใจในการทำงาน ความเครียดในงาน วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพัน ต่อองค์กร

3. ทำการศึกษาข้อมูลเชิงลึก โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลรูปแบบอื่นนอกเหนือจากแบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด สามารถนำไปอธิบายผลในเชิงลึกได้มากยิ่งขึ้น



References

- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: W. H. Freeman.
- Bourpong, S. (2005). *Self-Adjustment of Thai catering staff in working environment of Thai-Airways International Public Company Limited*. Master of Business Administration Thesis, Valaya Alongkorn Rajabhat University. (in Thai)
- Chalermthanakijkosol, K (2000). *Work adjustment of employees in mobile phone operator company*. Master of Science in Industrial Psychology Thesis, Kasetsart University. (in Thai)
- Dawis, R. V., Lofquist, L. H., & Weiss, D. J. (1968). *A theory of work adjustment (a revision)*. *Minnesota studies in vocational rehabilitation: XXIII*. Minnesota: University of Minnesota.
- Dawis, R. V., & Lofquist, L. H. (1984). *A psychological theory of work adjustment*. Mineapolis: University of Minnesota.
- Eggerth, D. E. (2008). From theory of work adjustment to person-environment correspondence counseling: Vocational psychology as positive psychology. *Journal of Career Assessment*, 16(1), 60-74.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Eisenberger, R, Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86 (1), 42-51.
- Elias, H., Noordin, N., & Mahyuddin, R. H. (2010). Achievement motivation and self-efficacy in relation to adjustment among university students. *Journal of Social Sciences*, 6(3), 333-339.

- Harrison, J. K., Chadwick, M., & Scales, M. (1996). The relationship between cross-cultural adjustment and the personality variables of self-efficacy and self-monitoring. *Journal of Intercultural Relations*, 20(2), 167-188.
- Iarmsupasit, S. (1996). *Theories and techniques in behavior modification* (2nd ed.). Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)
- Kaeokangwan, S. (2010). *Lifespan human development*. Bangkok: Thammasat University. (in Thai)
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Manager Online. (2013). *Benefit trends survey in 2014, employer use more flexible system for employee*. Retrieved from <http://www.manager.co.th/Home/ViewNews.aspx?NewsID=9560000079576>. (in Thai)
- Mcshane, S. L., & Von Glinow, M. A. (2009). *Organizational behavior* (2nd ed.). Singapore: McGraw-Hill.
- Onyishi, I. E., & Ogbodo, E. (2012). The contributions of self-efficacy and perceived organizational support when taking charge at work. *Journal of Industrial Psychology*, 38(1), 1-11.
- Promptan, T. (2004). *Leadership, work stress and work adjustment of employees: A case study of Western Digital (Bang-Pain) company limited*. Master of Science in Industrial Psychology Thesis, Kasetsart University. (in Thai)
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Sutthavas, J. (2011). *Factors affecting work adjustment of Neo Government Officer in land development department*. Master of Science in Industrial Psychology Thesis, Kasetsart University. (in Thai)
- Takeuchi, R., Wang, M., Marinova, S. V., & Yao, X. (2009). Role of domain-specific facets of perceived organizational support during expatriation and implications for performance. *Organization Science*, 20(3), 621-634.
- Tantayapinant, S. (2011). Management tactics for a diverse workforce. *Executive Journal*, 31(4), 59-64. (in Thai)
- Weiten, W., & Lloyd, M. A. (2006). *Psychology applied to modern life* (8th ed.). New York: Thomson

