

การศึกษาเชิงประจักษ์การรับรู้ความสามารถแห่งตนและเทคโนโลยีที่มีอิทธิพล ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานโลจิสติกส์

EMPIRICAL STUDY ON THE INFLUENCES OF PERCEIVED SELF-EFFICACY AND TECHNOLOGY ON EMPLOYEE JOB PERFORMANCE IN A LOGISTICS DEPARTMENT

อัชชา พันธุ์ทองหล่อ¹ และ กล้าหาญ ณ น่าน^{1*}
Atcha Phanthonglor¹ and Khahan Na-Nan^{1*}

Received 3 November 2021

Revised 1 March 2022

Accepted 3 March 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการรับรู้ความสามารถแห่งตนมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานโลจิสติกส์ โดยปัจจัยเทคโนโลยีเป็นปัจจัยคั่นกลางระหว่างการรับรู้ความสามารถแห่งตนกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานโลจิสติกส์ และการรับรู้ความสามารถแห่งตน มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานโลจิสติกส์ โดยส่งผ่านปัจจัยเทคโนโลยี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานหน่วยงานโลจิสติกส์ บริษัท ทีเอ็มที สตีล จำกัด (มหาชน) อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 218 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม โดยการประยุกต์จากนักวิชาการที่ทำการศึกษาก่อนหน้า ซึ่งผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเชื่อมั่น (ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค เท่ากับ 0.98) การวิเคราะห์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป PROCESS macro 3.1 รูปแบบที่ 4 ของ Hayes

ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความสามารถแห่งตนมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานโลจิสติกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีอิทธิพลทางอ้อมโดยส่งผ่านการใช้เทคโนโลยีเข้ามาใช้ควบคู่กับการปฏิบัติงาน ขณะเดียวกันปัจจัยเทคโนโลยีทำหน้าที่เป็นปัจจัยคั่นกลางระหว่างการรับรู้ความสามารถแห่งตนกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานโลจิสติกส์ ในลักษณะบางส่วนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าอิทธิพลทางอ้อมหรือตัวแปรคั่นกลางทำหน้าที่ช่วยเสริมแรงการรับรู้ความสามารถแห่งตนต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงาน

¹ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi.

E-mail: atcha_p@mail.rmUTT.ac.th, *Corresponding Author, E-mail: khahan_n@rmUTT.ac.th



โลจิสติกส์ มากกว่าอิทธิพลทางตรงของการรับรู้ความสามารถแห่งตนต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
หน่วยงานโลจิสติกส์

คำสำคัญ: การรับรู้ความสามารถแห่งตน เทคโนโลยี ผลการปฏิบัติงาน หน่วยงานโลจิสติกส์

Abstract

The purposes of this research were to investigate whether perceived self-efficacy had a direct influence on employee job performance in a logistics department, on the two premises that (1) technology was a mediating factor between perceived self-efficacy and employee job performance in a logistics department and that (2) perceived self-efficacy had an indirect influence on employee job performance in a logistics department through the technology factor. The sample group used in this study were 218 employees in the logistics department of TMT Steel Public Company Limited in Phra Nakorn Si Ayutthaya province. The research tool was a questionnaire adapted from previous scholars, which passed assessment in terms of content validity and reliability (Cronbach's alpha = 0.98). Data were analyzed using statistical software that implements Hayes's PROCESS macro 3.1 (model 4).

The study results showed that perceived self-efficacy had a statistically significant direct influence on employee job performance in a logistics department, yet had an indirect impact on their performance through technology that was adopted in the workplace. Technology as a mediating factor between perceived self-efficacy and employee job performance in a logistics department played a statistically significant partial role. The results showed that an indirect influence or a mediator variable, rather than the direct influence of perceived self-efficacy, served to reinforce self-efficacy on employee job performance in a logistics department.

Keyword: perceived self-efficacy, technology, job performance, logistics department

บทนำ

สถานการณ์การแพร่ระบาดของ Covid-19 ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมากมายในหลาย ๆ ด้าน เช่น เศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม และเทคโนโลยี ด้วยความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ล้ำสมัยล้วนสร้างขึ้นจากความคิดและการสร้างสรรค์ของมนุษย์ นำไปสู่จินตนาการในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่จนเกิดเป็นนวัตกรรมที่สร้างความเจริญก้าวหน้าอย่างไม่มีวันสิ้นสุดเพื่อตอบสนองต่อการใช้งานที่สะดวกสบายมากขึ้นในปัจจุบัน การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทำให้องค์กรภาครัฐ การศึกษา หรือเอกชน ไม่เคยหยุดนิ่งที่จะพัฒนาเทคโนโลยีที่ทันสมัย และบุคลากรให้มีคุณภาพ เพื่อพร้อมตอบสนองความต้องการของลูกค้า (อัครเดช ไม้จันทร์, 2560) ในขณะเดียวกันการสร้างความสำเร็จในการทำงาน หรือเทคนิคการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน องค์กรทั้งหลายต่างให้ความสำคัญและเล็งเห็นตรงกันว่าองค์กรจะมีความเจริญก้าวหน้าหรือพัฒนาไปสู่ความสำเร็จในอนาคตได้นั้น สิ่งสำคัญประการหนึ่งคือ บุคลากร ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งขององค์กรที่ต้องได้รับการจัดการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรมีการพัฒนาตัวเองและมีแนวคิดในการพัฒนาการปฏิบัติงานแบบยั่งยืนรวมถึงเป็นการเพิ่มความได้เปรียบและความสามารถในการแข่งขัน โดยผลการปฏิบัติงานถือเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินธุรกิจสามารถสะท้อนถึงประสิทธิภาพขององค์กรผ่านความสอดคล้องในการทำไร ทั้งนี้ผลการปฏิบัติงานหรือการสร้างผลงานให้มีประสิทธิภาพ สามารถพิจารณาตัวชี้วัด ได้แก่ คุณภาพงาน ปริมาณงาน และเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ 1) คุณภาพของงานมีคุณภาพสูงเป็นที่ยอมรับของลูกค้า โดยผู้ผลิตและผู้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ 2) ปริมาณงานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือคาดหวังไว้ 3) เวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน ต้องอยู่ลักษณะที่ถูกต้อง ตรงตามหลักเกณฑ์ มาตรฐาน และทันสมัย (แพรววิไล จันทรบุญ, 2563)

การนำหลักการมาพิจารณาบุคลากรนั้นมีมากมายและหลากหลายคุณลักษณะ ขึ้นอยู่กับองค์กรนั้นว่าต้องการศึกษาและให้ความสำคัญต่อปัจจัยใด การรับรู้ความสามารถแห่งตนเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญเพราะสามารถสะท้อนการให้ความคิดเห็นถึงคุณลักษณะของบุคลากรที่จะนำองค์กรไปสู่เป้าหมาย (อรรอุมา บัวทอง, 2558) Bandura (1997) กล่าวถึง การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อการกระทำของบุคคล โดยบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง (high self-efficacy) บุคคลเหล่านั้นอาจจะเป็นคนที่มีความอดทน มีความอุตสาหะและความพยายามที่จะแสดงความสามารถนั้นออกมาจนประสบความสำเร็จได้ มักมีความตั้งใจและให้ความสนใจในการปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีความพยายามโดยไม่ย่อท้อต่อความยากลำบาก บุคคลที่มีความอดทน มีความอุตสาหะและความพยายามจะแสดงความสามารถออกมาจนประสบผลสำเร็จได้นั้น มักเป็นบุคคลที่ล้วนแต่มีความตั้งใจ มีความสนใจในการทำงาน มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตรงตามเป้าหมาย มีความพยายามและไม่ย่อท้อต่อความยากลำบาก เพื่อแสดงให้เห็นว่าตนเองมีศักยภาพ มีความสามารถในการทำงานสูง หากเมื่องานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จย่อมส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความภาคภูมิใจ หากมีโอกาสได้รับ



มอบหมายงานใหม่ ๆ ที่มีความยาก มีความท้าทายใหม่ ๆ เกิดขึ้น บุคคลเหล่านั้นจะไม่ปฏิเสธ เพราะบุคคลเหล่านั้นมีความเชื่อมั่นว่าตนเองมีความสามารถทำงานทุกอย่างให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ

การที่องค์กรนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ควบคู่กับการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ด้วยความก้าวหน้าความทันสมัยในด้านวิวัฒนาการ และการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจากความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีส่งผลให้องค์กรต่าง ๆ ต้องปรับตัวเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น มีการนำเทคโนโลยีมาพัฒนาควบคู่กับการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และเมื่อพนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจะก่อให้เกิดประสิทธิผลของงาน (ณัฐพล ประคุณศึกษาพันธ์, 2559) หากบุคลากรภายในองค์กรไม่มีความพร้อมที่จะเรียนรู้กับสิ่งใหม่ ๆ ขาดแรงกระตุ้น ขาดการจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่เกิดการยอมรับในการใช้งาน ซึ่งจะส่งผลให้การเพิ่มศักยภาพของบุคลากร การพัฒนาภายในองค์กร ไม่สามารถดำเนินการให้บรรลุตามเป้าหมายและนโยบายที่กำหนดไว้ Herzberg, Mausner & Snyderman (1959) ได้กล่าวไว้ในทฤษฎีสองปัจจัยว่า การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วย 2 ปัจจัย ดังนี้ 1) ปัจจัยตัวกระตุ้น (motivators) เป็นปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 2) ปัจจัยบำรุงรักษา (hygiene) เป็นปัจจัยป้องกัน เพื่อไม่ให้บุคลากรเกิดความรู้สึกในด้านลบกับงานที่บุคลากรปฏิบัติอยู่ ช่วยให้บุคลากรยังสามารถคงปฏิบัติงานอยู่ได้ เมื่อบุคลากรเกิดทัศนคติที่ดีกับการรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ หรือบุคลากรได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและเกิดการยอมรับสิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น ส่งผลให้เกิดความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศตามที่องค์กรคาดหวังไว้

จากสถานการณ์ข้างต้นการที่องค์กรเกิดความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีคุณภาพ พัฒนาการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาใช้ควบคู่กับการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานต้องปรับตัวในการใช้งาน เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน เรียนรู้ระบบเทคโนโลยีที่องค์กรนำเข้ามา และขั้นตอนการทำงานใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น ส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรไม่เกิดประสิทธิภาพ พนักงานขาดความสามารถในการวิเคราะห์ความสามารถของตนเอง ขาดการใช้ความพยายาม และความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้ เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อการที่องค์กรได้นำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ความสามารถของพนักงานเก่า พนักงานใหม่ ในการถ่ายทอดความรู้ ความสามารถส่งต่อซึ่งกัน รวมถึงการออกแบบสภาพการทำงานที่ไม่เหมาะสมและขาดมาตรฐานการทำงานแข่งขันกับเวลาให้ตรงตามเป้าหมายเพื่อตอบสนองคุณภาพ ปริมาณ ความต้องการของลูกค้าให้ทันท่วงที โดยสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่มักจะพบกับความเร่งรีบ จนบางครั้งทำให้การทำงานต้องรับกับสภาพ หรือละเลยในสิ่งที่ต้องทำ และขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัญหาที่กล่าวมาในข้างต้นนี้ ส่งผลต่อการเกิดปริมาณงานที่มากเกินไปจนความจำเป็น คุณภาพของงานไม่ได้ตามเป้าหมาย และใช้เวลาในการทำงานมากขึ้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการรับรู้ความสามารถแห่งตนและการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ควบคู่กับการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการวางแผน การปฏิบัติงาน ของพนักงานหน่วยงานโลจิสติกส์ เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้ความสามารถแห่งตนมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานโลจิสติกส์ โดยปัจจัยเทคโนโลยีเป็นปัจจัยคั่นกลางระหว่างปัจจัยการรับรู้ความสามารถแห่งตนกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานโลจิสติกส์ และปัจจัยการรับรู้ความสามารถแห่งตนมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานโลจิสติกส์โดยส่งผ่านปัจจัยเทคโนโลยี ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยนี้ สามารถนำไปปรับปรุงและประยุกต์ ใช้ในการวางแผนพัฒนางาน เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากร ให้มีความเป็นมืออาชีพ มีความรู้ มีประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญ และกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กรเกิดการพัฒนารับรู้ความสามารถแห่งตนที่จะสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมการทำงานเชิงสร้างสรรค์และเกิดการปรับตัวในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น สามารถวางแผนการทำงานที่เหมาะสมเพื่อแก้ไขปัญหา หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นในการทำงาน สามารถจัดการความรู้อย่างเป็นระบบโดยเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการนำเสนอความคิดเห็นที่จะนำไปสู่การปฏิบัติ สนับสนุนการเรียนรู้เทคโนโลยี และนวัตกรรมใหม่ ๆ สร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้มีศักยภาพและผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีผลการปฏิบัติงานของพนักงานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับงาน และมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายขององค์กร สามารถจำแนกผลการปฏิบัติงานของบุคคลออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานในหน้าที่หรือการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในการทำงานหรือตามคำอธิบายลักษณะงานและการปฏิบัติงานตามสถานการณ์หรือการปฏิบัติงานที่บุคคลได้แสดงพฤติกรรมขึ้นเองตามสถานการณ์ที่พบเห็นโดยปราศจากคำสั่งใด ๆ (กล้าหาญ ณ น่าน, 2563) โดยการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะมีผลงานที่มีประสิทธิภาพได้นั้นต้องประกอบด้วย ความสามารถ ความชำนาญ และสิ่งจูงใจให้ปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมาย โดยประเมิณผลของประสิทธิภาพนั้นได้จากคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของ (Na-Nan, Chaiprasit and Pukeree, 2018) โดยจำแนกการวัดผลการปฏิบัติงานออกเป็น 3 มิติ คือ 1) ด้านปริมาณงาน หมายถึง จำนวนปริมาณของผลงานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้ต้องมีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผน การบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนด 2) ด้านคุณภาพงาน หมายถึง การพิจารณาคุณภาพของงานให้มีความถูกต้อง เรียบร้อยและเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ งานที่ได้รับมอบหมายมีคุณภาพที่ดี ไม่มีข้อผิดพลาดหรือผิดพลาดน้อยที่สุด ซึ่งองค์กรมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน รวดเร็ว คุณภาพตรงตามมาตรฐาน บุคลากรสามารถปฏิบัติได้ตามที่องค์กรกำหนด สามารถทำงานได้ตรง



ตามเป้าหมายโดยผลงานออกมามีคุณภาพเป็นที่ยอมรับและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า หรือผู้ที่มารับบริการ 3) ด้านระยะเวลาที่กำหนด หมายถึง การพิจารณาระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน ว่าเหมาะสมกับงานหรือไม่ ส่งผลให้งานสำเร็จตามกำหนดเวลาเมื่อเปรียบเทียบกับความยากง่ายของงานในแต่ละขั้น โดยบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมาย หลักเกณฑ์ เหมาะสมกับเวลาตามที่องค์กรกำหนด และมีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันสมัย ขณะที่ โบว์ดิทช์ และบัวโน (Bowditch & Buono, 1990, pp. 508-510) ได้ให้ความเห็นในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์การที่จะจัดหาและใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสมและกว้างขวาง โดยได้เสนอรูปแบบองค์ประกอบที่สำคัญของการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์การประกอบด้วยในด้านของ 1) ด้านบุคลากร คือ สิ่งที่สำคัญเพราะบุคคลหรือหมู่คณะที่รวมตัวกันเป็นองค์การ มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีบทบาทในการดำเนินงานหรือทำงานต่าง ๆ มีความสัมพันธ์เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ 2) ด้านกระบวนการทำงาน คือ เป็นกระบวนการวางแผนขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงานตามกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และส่งผลให้กิจกรรมนั้น ๆ สำเร็จลุล่วงไปตามกำหนดแผนการทำงาน 3) ด้านเทคโนโลยี คือ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลกับการออกแบบผลิตภัณฑ์ การออกแบบบริหาร การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในกระบวนการผลิต การควบคุมและการตรวจสอบในคุณภาพ การจัดทำระบบข้อมูลการเชื่อมโยงการตลาด การบริหารเพื่อจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์สู่สังคม โดยแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน การใช้สามัญสำนึกในการพิจารณา การให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง การรักษาระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม การปฏิบัติงานต้องเชื่อถือได้ มีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และงานที่ออกมานั้นได้มาตรฐาน

แนวคิดทฤษฎีการรับรู้ความสามารถแห่งตนและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถแห่งตน เป็นทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเชิงพุทธิปัญญา (social cognitive learning theory) เป็นทฤษฎีของศาสตราจารย์แบนดูราแห่งมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด ประเทศสหรัฐอเมริกา มีความเชื่อว่าการเรียนรู้ของมนุษย์ส่วนมาก เป็นการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือการเลียนแบบ เนื่องจากมนุษย์มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัวอยู่เสมอ แบนดูรา อธิบายว่าการเรียนรู้เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและสิ่งแวดล้อมในสังคม ซึ่งผู้เรียนและสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน แบนดูรา จึงได้ทำการเปลี่ยนชื่อทฤษฎีการเรียนรู้ว่า การเรียนรู้ทางสังคม (social learning theory) ต่อมาได้เปลี่ยนเป็น การเรียนรู้ทางสังคมเชิงพุทธิปัญญา (social cognitive learning theory) เนื่องจากแบนดูรา พบจากการทดลอง สาเหตุที่สำคัญอย่างหนึ่งในการเรียนรู้ด้วยการสังเกต คือ ผู้เรียนจะต้องเลือกสังเกตสิ่งที่ต้องการเรียนรู้โดยเฉพาะ และสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งก็คือ ผู้เรียนจะต้องมีการเข้ารหัสในความทรงจำระยะยาวได้อย่างถูกต้อง และผู้เรียนต้องสามารถที่จะประเมินได้ว่าตนเองเลียนแบบได้ดีหรือไม่ดีอย่างไร และจะต้องควบคุมพฤติกรรมของตนเองได้ด้วย จากทฤษฎีดังกล่าวจึงได้เกิดแนวคิดการรับรู้ความสามารถของตนเอง (perceived self-efficacy) โดยการเรียนรู้ความสามารถของตนเอง Bandura (1986) ได้ให้ความหมายว่า บุคคลมีการตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเอง ที่จะจัดการหรือดำเนินการกระทำพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

การรับรู้ความสามารถของตนเองไม่ได้ขึ้นอยู่กับทักษะที่มีแต่ยังขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของบุคคลว่าพวกเขาเหล่านั้นสามารถทำได้ด้วยหรือไม่ และ Bandura (1997) ได้ให้ความหมายเพิ่มเติม การรับรู้ความสามารถของตนเป็นความเชื่อของบุคคลที่มีต่อความสามารถของตนเองในการจัดการกับสถานการณ์ต่าง ๆ และความสามารถในการกระทำเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์หรือเป้าหมายตามที่กำหนด

จากการศึกษาของ ฉันทวรรณ เอ่งฉ้วน (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความเป็นอิสระในการทำงานกับบุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์และบุคลิกภาพด้านสำนึกในหน้าที่และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยในจังหวัดชุมพร พบว่า เมื่ออาจารย์ในมหาวิทยาลัยมีพฤติกรรมรับรู้ความสามารถของตนเองสูง ก็จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยสูงตามไปด้วย สอดคล้องกับ Anfajaya and Rahayu (2019) กล่าวว่า บุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองจะมีความมั่นใจในการปฏิบัติงานและสามารถปฏิบัติตามแนวทางหรือเป้าหมายที่องค์กรกำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะที่ ศศิวรรณ อินทรวงศ์ (2560) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลระหว่างการเรียนรู้ความสามารถในตนเอง การรับรู้ลักษณะงานที่ตนปฏิบัติ และคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสถาบันอุดมศึกษากลุ่มใหม่ พบว่า บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษากลุ่มใหม่ มีความเชื่อมั่นว่าตนเองมีทักษะ ความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จได้ เนื่องจากเป็นบุคลากรที่มีระดับการศึกษาดีและผ่านการคัดเลือกแล้วว่ามีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับการทำงาน และกฤษฎา เขียววัฒนะสุข, ปริญญ์ สุกรีเชตร (2564) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถของตนเองและแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 เนื่องจากเมื่อพนักงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับที่สูงจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสูงตามไปด้วย

จากทฤษฎีและงานวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการศึกษารังนี้ขึ้นดังนี้

H1 การรับรู้ความสามารถแห่งตนมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานโลจิสติกส์ บริษัท ทีเอ็มที สตีล จำกัด (มหาชน) อำเภอดำรงวิทยารัษฎา

แนวคิดทฤษฎีเทคโนโลยีในฐานะตัวแปรคั่นกลางและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยี เทคโนโลยี คือ เทคโนโลยีที่สามารถนำมาปรับใช้เพื่อใช้กับการจัดการสารสนเทศ ซึ่งกล่าวถึงเทคโนโลยีและระบบต่าง ๆ ที่สามารถจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การวิเคราะห์ และเผยแพร่ รวมถึงอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่นำมาประยุกต์และใช้งานร่วมกัน เพื่อให้ได้ประโยชน์ ประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ ความรวดเร็ว เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งความสำคัญของเทคโนโลยีมีความสำคัญมาก ซึ่งจะเห็นได้ว่าโลกยุคปัจจุบันถือว่าเป็นยุคของข่าวสาร (information age) จะเห็นได้ว่าในแต่ละวันมีข่าวสาร ความรู้ หรือสารสนเทศต่าง ๆ แพร่กระจายออกมามากมาย



และรวดเร็ว บุคคล หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ วิชาธุรกิจและภาคเอกชน ล้วนแต่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้สารสนเทศอยู่ตลอดเวลา สารสนเทศจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงสังคม เปลี่ยนแปลงชีวิตคน เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี จากความหมายและความสำคัญข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีความสำเร็จของระบบเทคโนโลยี (Delone and Mclean, 1992) และการยอมรับเทคโนโลยี (Davis, 1989)

Delone และ Mclean ได้ทำการสร้างโมเดลแห่งความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (1992) และได้ทำการปรับปรุงแบบจำลองดังกล่าวเมื่อปี 2003 โดยแบบจำลอง กล่าวถึงความสำเร็จของระบบสารสนเทศ โดยทฤษฎีดังกล่าวมีปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย ได้แก่ 1) คุณภาพของระบบ (system quality) หมายถึง ระบบที่มีความยืดหยุ่นมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารและเวลาที่ใช้ในการตอบสนองของระบบ 2) คุณภาพของข้อมูล (information quality) หมายถึง ปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศได้จากการประมวลผลในระบบหรือสิ่งที่สารสนเทศมอบให้กับองค์กร 3) คุณภาพของการบริการ (service quality) หมายถึง การให้บริการที่ผู้บริการได้รับโดยรวมถึงความน่าเชื่อถือการตอบสนองความเชื่อมั่น

การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน technology acceptance ทฤษฎีของ Technology acceptance Model (TAM) (Davis, 1989) เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงการยอมรับของผู้ใช้เทคโนโลยี โดยถูกพัฒนามาจากทฤษฎีของการกระทำตามหลักเหตุและผล (theory of reasoned action: TRA) โดยทฤษฎีดังกล่าวถูกนำมาใช้กันอย่างกว้างขวาง และเป็นแบบแผนในการตัดสินใจที่ประสบผลสำเร็จในการพยากรณ์การยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยชี้ให้เห็นถึงสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคลในเรื่องของประโยชน์ที่ผู้ใช้งานจะได้รับและการใช้งานที่ง่ายและสะดวกสบาย อันจะก่อให้เกิดพฤติกรรมในการสนใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้มีการนำมาใช้และเกิดการยอมรับในเทคโนโลยีสารสนเทศ ทฤษฎีดังกล่าวมีปัจจัยหลัก ได้แก่ ตัวแปรภายนอก (external variables) การรับรู้ถึงประโยชน์ (perceived usefulness) ซึ่งหมายถึง ระดับความเชื่อว่าจะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตนได้ และการรับรู้ในการใช้งานง่าย (perceived ease of use) ซึ่งหมายถึง ระดับความเชื่อที่ว่าเทคโนโลยีนั้น ๆ ไม่ต้องใช้ความพยายามที่จะใช้งานโดยจะส่งผลต่อไปยังทัศนคติในการใช้ (attitude toward using) และส่งผลไปยังพฤติกรรมที่มีแนวโน้มจะใช้ (behavioral intention to use) จากนั้นจึงเกิดการใช้งานจริง (actual system use) ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการทำความเข้าใจและการพยากรณ์พฤติกรรมของมนุษย์

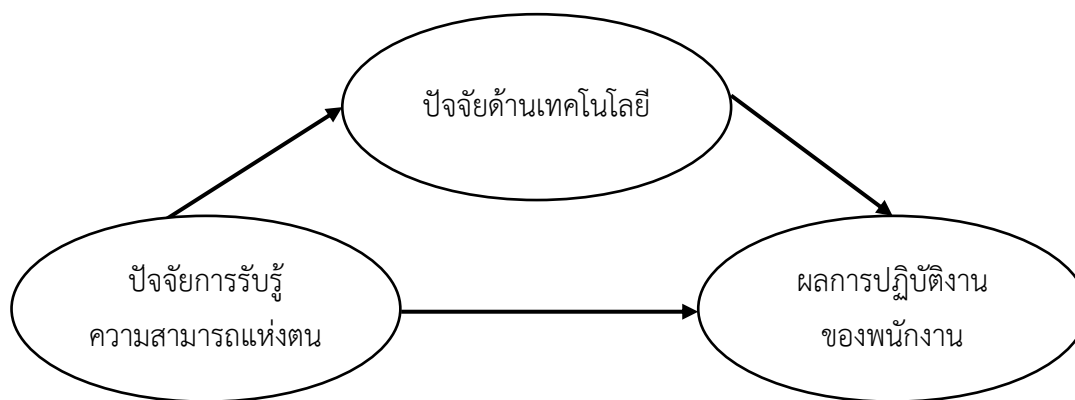
จากการศึกษาของ สุรสิทธิ์ บุญชูพันธ์ (2562) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของคุณภาพระบบสารสนเทศ คุณภาพบริการ และคุณภาพข้อบังคับต่อความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และการยอมรับการใช้งานระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่บุคลากร กรมศุลกากร ประเทศไทย พบว่า 1) ความง่ายต่อการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.378 กล่าวคือ ถ้าหากผู้ใช้งานสามารถใช้งานของทั้งระบบสารสนเทศและคุณภาพระบบเพื่อให้ได้ประโยชน์ตามที่คาดหวังมากยิ่งขึ้นจากผลการปฏิบัติงาน เช่น สามารถลดอุปสรรคความซับซ้อนของขั้นตอนการทำงานสามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจได้ง่าย

ดูแลระบบง่าย และสามารถใช้งานระบบได้ทุกสถานที่และทุกเวลาที่จะเพิ่มพูนส่งผลให้การรับรู้ถึงประโยชน์ตามที่คาดหวังที่ได้จากการใช้งานระบบ ขณะที่เสาวนีย์ มหาชัย (2562) ได้ทำการศึกษาการใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ทักษะที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีความเชื่อมั่นของผู้ใช้งานและความวิตกกังวลมีความสัมพันธ์กับการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา พบว่าความสัมพันธ์โดยรวมระหว่างปัจจัยอื่น ๆ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ทักษะที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี ความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน และความวิตกกังวล มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กล่าวคือ หากตัวแปรหนึ่งมีการรับรู้ในทางที่ดีขึ้นจะส่งผลให้อีกตัวแปรหนึ่งดีขึ้นตามไปด้วย เช่น การรับรู้ว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรช่วยให้บุคลากรสามารถทำงานได้รวดเร็วขึ้น ก็จะทำให้การใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเพิ่มขึ้นไปด้วย และ Hanham et al. (2021) ได้ศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อประสบการณ์การใช้บริการกวดวิชาออนไลน์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี และความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของนักเรียนเกี่ยวกับความสามารถทางวิชาการและการสัมฤทธิ์ผลทางการเรียน พบว่าการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีของบริการกวดวิชาออนไลน์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการรับรู้ตนเองทางวิชาการ สะท้อนได้จากความสามารถของนักศึกษาในการจัดการวางแผนและความเข้าใจของงานที่ได้รับมอบหมายได้ดีขึ้น รวมถึงสามารถทำงานเสร็จทันเวลา ยิ่งนักเรียนรับรู้ว่ตนเองสามารถเข้าใจ วิเคราะห์ อธิบายเพิ่มเติม และประยุกต์ใช้แนวคิดที่สอนได้มากเท่าใด ซึ่งเป็นไปได้ว่าการรับรู้ประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีของการกวดวิชามีส่วนช่วยในการเพิ่มขีดความสามารถในการทำคะแนน วิเคราะห์ อธิบายเพิ่มเติม และนำความรู้เชิงแนวคิดไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากเท่านั้น แสดงให้เห็นว่าในการศึกษารั้งนี้ของ Hanham et al. (2021) ทำให้เห็นว่าการรับรู้ประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีเป็นตัวแปรคั่นกลางที่เสริมแรงและมีส่วนช่วยเพิ่มขีดความสามารถของตนเองให้สูงเพิ่มขึ้นและส่งผลไปยังประสิทธิภาพในการทำงานที่มากขึ้น

จากทฤษฎีและงานวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการศึกษารั้งนี้ขึ้น ดังนี้

H2 ปัจจัยเทคโนโลยีเป็นปัจจัยคั่นกลางระหว่างการรับรู้ความสามารถแห่งตนกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานโลจิสติกส์ บริษัท ทีเอ็มที สตีล จำกัด (มหาชน) อำเภอด่านช้าง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จากวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องก่อนหน้า ผู้วิจัยจึงได้พัฒนารอบแนวคิดสำหรับการศึกษาในครั้งนี เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรหน่วยงานโลจิสติกส์ บริษัท ทีเอ็มที สตีล จำกัด (มหาชน) อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ มีจำนวนทั้งสิ้น 475 คน การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของ Yamané (1973, pp. 886-887) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 218 คน การวิจัยนี้ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบความน่าจะเป็นทางสถิติ (probability sampling) ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) โดยนำรายชื่อบุคลากรแต่ละแผนกมาทำการสุ่มโดยวิธีการนับลำดับตำแหน่งในใบรายชื่อให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ (questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย (1) แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นลักษณะคำถามแบบสำรวจรายการ จำนวน 6 ข้อคำถาม (2) แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถแห่งตน ซึ่งปรับมาจากของ Jones (1986) จำนวน 8 ข้อคำถาม (3) แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยเทคโนโลยี ซึ่งปรับมาจากของ จิตรลีนี ทองจำนงค์ (2557) ประกอบด้วยด้านความสำเร็จของเทคโนโลยี และการยอมรับเทคโนโลยี จำนวน 19 ข้อคำถาม (4) แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานโลจิสติกส์ ซึ่งปรับมาจากของ Na-Nan, Chaiprasit and Pukkeeree (2018) ประกอบด้วยด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 13 ข้อคำถาม แบบสอบถามทั้งหมดถูกส่งให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยผลประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง > 0.50 จากนั้นทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยการหาค่า cronbach's alpha coefficient ผลการทดสอบพบว่าปัจจัยการรับรู้ความสามารถแห่งตนเท่ากับ 0.95 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีเท่ากับ 0.98 ปัจจัยผลการปฏิบัติงานของพนักงานเท่ากับ 0.95 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามภาพรวมเท่ากับ 0.98

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ การแสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน สำหรับการวิเคราะห์อิทธิพล

ทางตรงและทางอ้อม โดยใช้การวิเคราะห์ตามรูปแบบของรูปแบบ 4 (Model 4) ของ Hayes' (2013) ด้วยโปรแกรม PROCESS macro 3.1

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากกลุ่มตัวอย่างพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย (52.29%) และเพศหญิง (47.71%) เมื่อพิจารณาช่วงอายุงานของผู้ตอบพบว่าอายุงาน 5 ปีขึ้นไป (48.62%) ตามด้วยอายุงานระหว่าง 1 - 3 ปี (25.23%) อายุงานระหว่าง 3 - 5 ปี (19.27%) และมีอายุต่ำกว่า 1 ปี (6.88%) เกือบสองในสามส่วน มีสถานะโสด (61.96%) ตามด้วยสถานภาพสมรส (36.24%) และมีสถานภาพหย่าร้างเพียง (1.83%) และเมื่อพิจารณาระดับการศึกษาพบว่า ระดับมัธยมปลาย/ปวช. (33.94%) ตามด้วยระดับปริญญาตรี (26.61%) ระดับมัธยมต้น (22.02%) และระดับอนุปริญญา/ปวส. (17.43%) ประมาณหนึ่งในสี่พบตำแหน่งเจ้าหน้าที่วางผลิมากที่สุด (54.59%) ตามด้วยเจ้าหน้าที่วางแผนจัดส่งและบริการ (23.85%) เจ้าหน้าที่คลังสินค้า inbound (13.76%) และเจ้าหน้าที่วางแผนผลิต (7.80%) โดยเกือบครึ่งมีอัตราเงินเดือน ต่ำกว่า 14,999 บาท (42.66%) รองลงมาเงินเดือน 15,000 - 20,000 บาท (39.91%) เงินเดือน 20,001 - 25,000 บาท (9.17%) เงินเดือน 30,001 บาทขึ้นไป (6.42%) และเงินเดือน 25,001 - 30,000 บาท (1.83%) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ พบว่า มีค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์ความผันแปรของตัวชี้วัดทุกตัวมีค่าอยู่ในระดับสูง รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีค่าอยู่ในระดับปานกลางถึงสูง ดังแสดงในตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาตัวแปรพบว่า การรับรู้ความสามารถแห่งตนมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.93 รองลงมาได้แก่ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานโลจิสติกส์และเทคโนโลยี ตามลำดับ (3.84, 3.75) เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้ง 3 ตัว จำนวน 6 คู่ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.611 ถึง 0.746 อยู่ในช่วงระดับความสัมพันธ์สูง ความสัมพันธ์ดังกล่าวไม่มีภาวะร่วมเส้นตรงพหุระหว่างตัวแปร โดย Tabachnick and Fidell (2001) กล่าวว่าภาวะร่วมเส้นตรงพหุเกิดจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ที่มีค่าตั้งแต่ 0.90 ขึ้นไป ดังนั้น ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรจึงเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติ

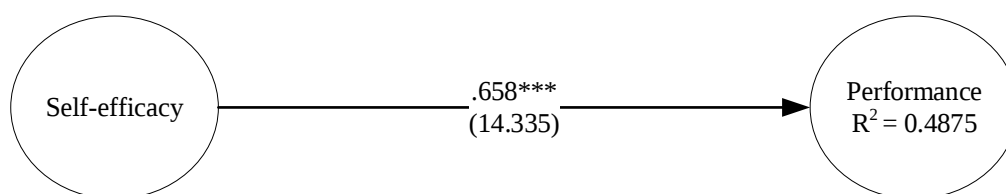
ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร

	Mean	S.D.	Self	Tech	Per
Self	3.93	0.49	1		
Tech	3.75	0.56	0.611**	1	
Per	3.84	0.47	0.698**	0.746**	1

หมายเหตุ: S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation), Self หมายถึง การรับรู้ความสามารถแห่งตน (self-efficacy), Tech หมายถึง เทคโนโลยี (technology), Per หมายถึง ผลการปฏิบัติงาน (performance)



เมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์อิทธิพลของการรับรู้ความสามารถแห่งตนต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานโลจิสติกส์มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมีค่าสูงกว่า 0.20 และมีนัยสำคัญทางสถิติ ($|t| > 2.58, p < 0.01$) (ตัวเลขตัวบน คือ ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง ตัวเลขตัวล่างในวงเล็บ คือ ค่า t-statistics) โดยที่การรับรู้ความสามารถแห่งตนสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานโลจิสติกส์ (R^2) สูงถึง 0.4875 ซึ่งนับว่าสูงมาก เนื่องจากค่าที่สูงกว่า 0.260 ที่ถือว่าเป็นเกณฑ์ขั้นสูง (Cohen, 1992) ข้อสงสัยคือ ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง และ R^2 สูงเกินความเป็นจริง อาจมีปัจจัยบางประการที่แฝงเร้นเชื่อมโยงที่ส่งผลต่ออิทธิพลของผลการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานโลจิสติกส์ ดังแสดงในภาพที่ 2

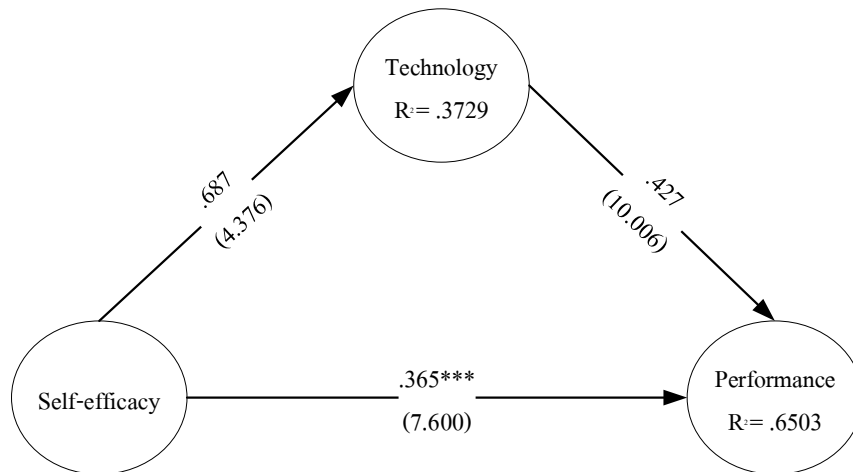


ภาพที่ 2 อิทธิพลโดยรวมของการรับรู้ความสามารถแห่งตนต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานโลจิสติกส์

หมายเหตุ: *** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ .001

ผลการวิเคราะห์โมเดลเมื่อแทรกตัวแปรเทคโนโลยี ระหว่างตัวแปรการรับรู้ความสามารถแห่งตนต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานโลจิสติกส์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางระหว่างการรับรู้ความสามารถแห่งตนต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานโลจิสติกส์ จาก .658 เป็น .365 ลดลงประมาณร้อยละ 44.53 และยังคงมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การรับรู้ความสามารถแห่งตนต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานโลจิสติกส์สูงเกินความจริง ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากมีปัจจัยเทคโนโลยีเป็นปัจจัยคั่นกลางทำหน้าที่ถ่ายทอด (Transmit) อิทธิพลของการรับรู้ความสามารถแห่งตนสู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานโลจิสติกส์ หมายความว่า การรับรู้ความสามารถแห่งตนจะช่วยให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานในระดับสูง หากพนักงานเกิดทัศนคติที่ดีต่อการรองรับการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ในการปฏิบัติงานในระดับที่เหมาะสม การดำเนินการดังกล่าวจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานโลจิสติกส์เป็นอย่างมาก

การทดสอบอิทธิพลทางอ้อม ตามวิธีการสุ่มตัวอย่างซ้ำ (Resampling) แบบไสลคิน 5,000 ชุด การศึกษาครั้งนี้ n เท่ากับ 353 หน่วย การสุ่มตัวอย่างแบบไสลคินอาจได้หน่วยซ้ำซึ่งถือว่าไม่ผิด จากนั้นใช้ข้อมูลแต่ละชุดวิเคราะห์การถดถอย โดยให้ระบุตัวแปรตาม ตัวแปรอิสระ และตัวแปรคั่นกลาง ผลการวิเคราะห์จะได้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง ผลคูณของสัมประสิทธิ์เส้นทางตามเส้นทางที่เข้าสู่ตัวแปรคั่นกลาง และออกจากตัวแปรคั่นกลาง และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard error, SE) อย่างละ 5,000 ค่า แล้วดำเนินการแบบไคแบบหนึ่ง ดังต่อไปนี้ (ในที่นี้แสดงทั้ง 2 แบบ ดูตารางที่ 2)



ภาพที่ 3 การวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของอิทธิพลของการรับรู้ความสามารถแห่งตน ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานโลจิสติกส์โดยมีปัจจัยเทคโนโลยีเป็นปัจจัยคั่นกลาง

หมายเหตุ: *** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ .001

แบบที่ 1 หาค่าเฉลี่ยผลคูณสัมประสิทธิ์เส้นทางและค่าเฉลี่ยของ SE แล้วคำนวณหาค่าสถิติ t และค่าระดับนัยสำคัญถ้า $|t| > 2.00$ แสดงว่ามีนัยสำคัญที่ระดับ .05

แบบที่ 2 นำผลคูณของสัมประสิทธิ์เส้นทาง ตามเส้นทางที่เข้าสู่ปัจจัยคั่นกลาง และออกจากปัจจัยคั่นกลางจำนวน 5,000 ค่า มาเรียงลำดับจากค่าน้อยไปหาค่ามาก แล้วพิจารณาว่าช่วงของค่าเหล่านี้ ณ ตำแหน่ง Percentile 2.5 ถึง Percentile 97.5 ครอบคลุม 0 หรือไม่ ถ้าครอบคลุม 0 แสดงว่า ผลคูณค่าไม่ต่างจาก 0 ณ ระดับนัยสำคัญ 5 เปอร์เซ็นต์ (มนตรี พิริยะกุล, 2558) ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางอ้อมด้วย The Model 4 of Hayes' (2013) PROCESS macro 3.1 in IBM SPSS Statistics version 24.0 for Windows เพื่อหาอิทธิพลทางอ้อม ปรากฏผลลัพธ์ดังนี้

จากตารางที่ 2 พบว่า ส่วนปัจจัยเทคโนโลยีเป็นปัจจัยแฝงเร้นที่เชื่อมโยงระหว่างปัจจัยการรับรู้ความสามารถแห่งตนกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานโลจิสติกส์ เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์แบบลำดับการเกิดของปัจจัยที่นำมาศึกษาพบว่า การรับรู้ความสามารถแห่งตนมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานโลจิสติกส์

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบอิทธิพลทางอ้อมผ่านปัจจัยเทคโนโลยีโดยวิธี bootstrap

เส้นทางอ้อม	Effect	SE	t	95% CI	
				LL	UL
Self -> Tech -> Per	0.293	0.082	3.573	.481	.800



จากผลการวิเคราะห์ พบว่า เมื่อเพิ่มปัจจัยเทคโนโลยีระหว่างปัจจัยการรับรู้ความสามารถแห่งตนกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานโลจิสติกส์ส่งผลให้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางลดลงจากเดิมเป็นอย่างมาก และเมื่อทดสอบนัยสำคัญของอิทธิพลการคั่นกลางได้รับการสนับสนุนด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ (ตารางที่ 2) พบว่า มีอิทธิพลทางอ้อม 1 เส้น มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .001$) แสดงว่าคุณสมบัติของปัจจัยการรับรู้ความสามารถแห่งตนถึงแม้จะมีบทบาทสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานโลจิสติกส์ แต่ที่จริงแล้วการที่องค์กรการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ เพื่อจัดการกับสารสนเทศให้ช่วยในการวางแผนและการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลโดยเทคโนโลยีสารสนเทศยังช่วยพัฒนาบุคคล ช่วยในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งกล่าวถึงเทคโนโลยีและระบบต่าง ๆ ที่สามารถจัดเก็บข้อมูล ประมวลผลข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และเผยแพร่ข้อมูล รวมถึงอุปกรณ์ที่สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่นำมาประยุกต์และใช้งานร่วมกัน เพื่อให้ได้ประโยชน์ ประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ ความรวดเร็ว ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมานั้นเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาเชิงประจักษ์ การรับรู้ความสามารถแห่งตนมีอิทธิพลทั้งทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานโลจิสติกส์และทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานโลจิสติกส์ โดยส่งผ่านปัจจัยเทคโนโลยี สำหรับการรับรู้ความสามารถแห่งตนที่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานโลจิสติกส์ สามารถอธิบายได้ว่าพนักงานที่รับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูงจะพยายามปฏิบัติงานของตนเองที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งมีความเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเองที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามที่ตนเองรับผิดชอบ โดย Anfajaya and Rahayu (2019) กล่าวว่า บุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองจะมีความมั่นใจในการปฏิบัติงานและสามารถปฏิบัติตามแนวทางหรือเป้าหมายที่องค์กรกำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ ศนิพร ปิยพจนกร (2558) การที่บุคคลรับรู้ขอบเขตหรือความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน โดยมีการจัดระเบียบ และวางรูปแบบในการปฏิบัติงานจะสามารถทำให้ให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางอ้อมของการรับรู้ความสามารถแห่งตนต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานโลจิสติกส์โดยส่งผ่านปัจจัยเทคโนโลยี เนื่องจากการรับรู้ความสามารถแห่งตนต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานโลจิสติกส์โดยส่งผ่านปัจจัยเทคโนโลยีผลการวิจัยแสดงให้เห็นแล้วว่า ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถแห่งตนจะส่งอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานมากยิ่งขึ้นเมื่อนำปัจจัยเทคโนโลยีเข้ามาคั่นกลาง กล่าวคือ พนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถแห่งตนสูงจะส่งผลต่อทัศนคติที่ดีในการที่องค์กรการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน และสามารถใช้งานได้ อย่างเต็มประสิทธิภาพและส่งผลไปยังผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ สุทัตตา พานิชวัฒนะ (2560) เพราะการที่บุคคลรับรู้ความสามารถแห่งตนจะส่งผลให้บุคคลเกิดความเชื่อในทักษะความสามารถของ

คนที่ตัดสินใจกระทำ ควบคุมตนเอง จัดระเบียบพฤติกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุผลตามที่ต้องการ ผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองจะมีแรงจูงใจ ทুমเท ยีนหัดการกระทำนั้นจนสำเร็จ สอดคล้องกับโบว์ดิทซ์ และบัวโน (Bowditch & Buono, 1990, pp.508-510) ได้ให้ความเห็นในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์การที่จะจัดหาและใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสมและกว้างขวาง โดยได้เสนอรูปแบบองค์ประกอบที่สำคัญของการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์การประกอบด้วยในด้านของ 1) ด้านบุคลากร คือ สิ่งที่สำคัญเพราะบุคคลหรือหมู่คณะที่รวมตัวกันเป็นองค์การ มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีบทบาทในการดำเนินงานหรือทำงานต่าง ๆ มีความสัมพันธ์เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ 2) ด้านกระบวนการทำงาน คือ เป็นกระบวนการการวางแผนขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานตามกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และส่งผลให้กิจกรรมนั้น ๆ สำเร็จลุล่วงไปตามกำหนดแผนการทำงาน 3) ด้านเทคโนโลยี คือ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลกับการออกแบบผลิตภัณฑ์ การออกแบบบริหาร การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในกระบวนการผลิต การควบคุม และการตรวจสอบในคุณภาพ การจัดทำระบบข้อมูลการเชื่อมโยงการตลาด การบริหารเพื่อจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์สู่สังคม โดยแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน การใช้สามัญสำนึกในการพิจารณา การให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง การรักษาระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม การปฏิบัติงานต้องเชื่อถือได้ มีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และงานที่ออกมานั้นได้มาตรฐาน

การประยุกต์ใช้

ผู้บริหารหรือหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์สามารถใช้ผลการวิจัยครั้งนี้เพื่ออธิบายปรากฏการณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ได้รับอิทธิพลทางตรงจากการรับรู้ความสามารถแห่งตน และอิทธิพลทางอ้อมโดยผ่านปัจจัยเทคโนโลยีโดยแนวทางในการประยุกต์ใช้ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ผลจากอิทธิพลทางตรงที่แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ความสามารถแห่งตนมีความสำคัญอย่างมาก ดังนั้นผู้บริหารหรือหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ควรจัดรูปแบบการพัฒนา เช่น การฝึกอบรม การสอนงาน การจัดให้มีพี่เลี้ยงให้คำปรึกษา หรือการจัดกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนความคิด การส่งเสริมความรู้ ความสามารถของพนักงาน การเปิดเวทีแสดงความสามารถ การมอบรางวัลสำหรับพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อกระตุ้นและผลักดันให้พนักงานเกิดการรับรู้ในความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ซึ่งจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

2. ผลจากการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการที่องค์การนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ควบคู่กับการปฏิบัติงานแสดงบทบาทสำคัญในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้ความสามารถแห่งตนและผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้บริหารและหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานเกิดทัศนคติที่ดีต่อการที่องค์การนำเทคโนโลยีต่าง ๆ ผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้องจำเป็นต้องเสริมและสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ที่กระตุ้นให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ เช่น การมอบหมายสำคัญให้ปฏิบัติการพัฒนากระบวนการให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน การสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารหรือกำหนดทิศทางการดำเนินงานขององค์การ การตระหนักถึง



คุณค่าของพนักงาน การยกย่องและชมเชย ฯลฯ การดำเนินเหล่านี้นี้จะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้การรับรู้ความสามารถแห่งตนส่งอิทธิพลหรือพยากรณ์การเกิดผลการปฏิบัติงานขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ผลจากการศึกษาแสดงให้เห็นว่าอิทธิพลทางอ้อมหรือตัวแปรคั่นกลางทำหน้าที่ช่วยเสริมแรงการรับรู้ความสามารถแห่งตนต่อผลการปฏิบัติของพนักงานมากกว่าอิทธิพลทางตรงของการรับรู้ความสามารถแห่งตนต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้นผู้บริหารหรือหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ควรดำเนินการจัดการ ส่งเสริมพัฒนาพนักงานในองค์การโดยการพัฒนาและฝึกอบรม เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้ความเข้าใจต่อเทคโนโลยี รวมถึงจัดสิ่งจูงใจเพื่อให้พนักงานเกิดการยอมรับต่อการที่องค์การนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมต่าง ๆ เข้ามาเพื่อให้พนักงานได้รับความสะดวก รวดเร็ว เพื่อผลักดันให้พนักงานเกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้นไป

ข้อจำกัดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยการเก็บรวบรวมข้อมูล ณ ช่วงเวลาหนึ่งเท่านั้นซึ่งส่งผลให้ผลการศึกษาสะท้อนเพียงช่วงเวลาการศึกษาเท่านั้น โดยการศึกษาระยะยาวควรมีการศึกษาในอนาคตเพื่อตรวจสอบให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่มีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น กลุ่มตัวอย่างการวิจัยเป็นพนักงานหน่วยงานโลจิสติกส์ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา เท่านั้นอาจจะยังไม่ครอบคลุม อีกทั้งบริษัท ทีเอ็มที สตีล จำกัด (มหาชน) เป็นองค์การขนาดใหญ่ที่มีสำนักงานใหญ่ส่วนกลางจังหวัดกรุงเทพมหานคร ดังนั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุม ครบถ้วนและสามารถนำไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ควรเลือกศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ให้ครอบคลุมทั้งหมด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ ครบถ้วนและสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การประยุกต์ใช้ผลการวิจัยในอุตสาหกรรมอื่นจำเป็นต้องดำเนินการอย่างระมัดระวังหรือปรับปรุงให้เหมาะสมกับบริบทและสภาพแวดล้อมขององค์การก่อนการนำใช้จริง รวมถึงการศึกษาในอนาคตควรขยายขอบเขตอุตสาหกรรมอื่น ๆ โดยใช้โมเดลเดิมเพื่อตรวจสอบปัจจัยเหล่านี้ว่ายังสามารถอธิบายถึงผลการปฏิบัติงานได้หรือไม่ ผลการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่าการที่องค์การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ควบคู่กับการปฏิบัติงานค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลที่สูงอยู่ แสดงว่าตัวแปรคั่นกลางที่ส่งผ่านไปยังผลการปฏิบัติงานการศึกษาในอนาคตควรศึกษาตัวแปรคั่นกลางอื่นเพิ่มเติม เช่น การทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำ ความคิดเชิงบวก เป็นต้น มาทดสอบเพิ่มในโมเดล การทดสอบโมเดลดำเนินการภายใต้บริบทของสังคมไทยและวิกฤตโควิด 19 อาจมีผลต่อความแกร่งของผลการศึกษา ดังนั้นการขยายบริบทการศึกษาที่แตกต่างกันออกไปทั้งอาชีพ ภาษา สังคม วัฒนธรรม และสภาวะการณูปกติใหม่จะสามารถช่วยเพิ่มความแกร่งของโมเดลที่ค้นพบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- กฤษดา เขียววัฒนสุข และ ปริญญ์ ศุภรีเชตร. (2564). ความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถของตนเองและแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 15(40), 96-110.
- กล้าหาญ ณ น่าน. (2563). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ทริปเปิ้ล เอ็ดดูเคชั่น.
- จิตรลีนี ทองจำนงค์. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- ฉันทวรรณ เอ่งฉ้วน. (2560). อิทธิพลของความสามารถในการทำงานกับบุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์และบุคลิกภาพด้านสำนึกในหน้าที่และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อประสิทธิผลการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยในจังหวัดชุมพร. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม*, 7(1), 104-123.
- ณัฐพล ประคณศึกษาพันธ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานรัฐบาล. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- แพรววิไล จันทรบุญ. (2563). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ กรณีศึกษา: สำนักงานอัยการสูงสุด. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- มนตรี พิริยะกุล. (2558). ตัวแปรคั่นกลางและการทดสอบอิทธิพลทางอ้อม. *วารสารการจัดการและการพัฒนา*, 2(1), 11-31.
- ศนิพร ปิยพจนการ. (2558). การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความต้องการของงานกับทรัพยากรในงาน การรับรู้พฤติกรรมในองค์กร และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรเป็นตัวแปรกำกับ: กรณีศึกษา ครูโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ศศิวรรณ อินทรวงศ์. (2560). อิทธิพลระหว่างการเรียนรู้ความสามารถในตนเอง การรับรู้ลักษณะงานที่ตนปฏิบัติและคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษากลุ่มใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- สุทัตตา พานิชวัฒนะ. (2560). การรับรู้ความสามารถของตนเอง ทรัพยากรในงาน และความผูกพันในงานโดยมีความต้องการของงานที่ทำหยาบเป็นตัวแปรกำกับ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.



- สุรสิทธิ์ บุญชูพันธ์ และกรวิช เหล่าพิทักษ์โยธิน. (2562). อิทธิพลของคุณภาพระบบสารสนเทศ
คุณภาพบริการ และคุณภาพข้อบังคับ ต่อความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และ
การยอมรับการใช้งาน ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่บุคลากร
กรมศุลกากรประเทศไทย. *RMUTT Global Business and Economics Review*,
14(1), 73-90.
- เสาวนีย์ มหาชัย ชาคิต สกลอิสริยาภรณ์ และ แก้วตา ผู้พัฒน์พงศ์. (2562). การใช้เทคโนโลยีมีผลต่อ
การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานศุลกากรในจังหวัด
นครราชสีมา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- อรอุมา บัวทอง. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความสามารถตนเอง การกำหนดเป้าหมาย
บุคลิกภาพเชิงรุก กับประสิทธิผลในการทำงาน ของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งใน
กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- อักรเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม
อุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. (วิทยานิพนธ์ปริญญา
โทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- Anfajaya, M. A. and Rahayu, A. (2019). The Role of Self-Efficacy in Organizational
Citizenship Behavior. *Advances in Social Science, Education and Humanities
Research*, 395 108-111.
- Bandura, A (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: WH Freeman.
- Bowditch, J. L., & Buono, A. F. (1990). *A Primer on Organizational Behavior* (2nd ed).
New Jersey, USA: John Wiley & Son.
- Cohen, J. (1992). Quantitative Methods in Psychology: A Power Primer. *Psychological
Bulletin*, 112, 155-159. Retrieved From <https://doi.org/10.1037/0033-2909.112.1.155>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of
Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- DeLone W. H. and McLean E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest for
the Dependent Variable. *Information Systems Research*, (3), 60-95.
- Hanham, J., Lee, C.B., and Teo, T. (2021). The influence of technology acceptance,
academic self-efficacy, and gender on academic achievement through
online tutoring. *Computers & Education*, 172, 1-14. Retrieved From
<https://doi.org/10.1016/j.compedu.2021.104252>

- Hayes, F. A. (2013). *SPSS PROCESS documentation*. Retrieved From
[http://www.marketing-wiwi.uni-jena.de/wmarmedia/dokumente/
WS+15_16/DAM/ Process_ Anleitung_alle_Modelle.pdf](http://www.marketing-wiwi.uni-jena.de/wmarmedia/dokumente/WS+15_16/DAM/Process_Anleitung_alle_Modelle.pdf)
- Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*.
New York: John Wiley & Sons.
- Jones, G. R. (1986). Socialization tactics, self-efficacy, and newcomers' adjustments to
organizations. *Academy of Management journal*, 29(2), 262-279.
- Na-Nan, K., Chaiprasit, K. and Pukkeeree, P. (2018). Factor analysis-validated comprehensive
employee job performance scale. *International Journal of Quality & Reliability
Management*, 35(10), 2436-2449.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2001). *Using Multivariate Statistics*. Boston:
Allyn and Bacon.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York, USA:
Harper and Row.