

อิทธิพลของทรัพยากรในงานและการยอมรับในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานด้านการบริการผ่านความพยายามทุ่มเทของพนักงานฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการธุรกิจค้าปลีก

THE INFLUENCE OF JOB RESOURCES AND JOB ACCEPTANCE THAT AFFECT SERVICE PERFORMANCE THROUGH DEDICATED EFFORT OF TRAINEE IN RETAIL BUSINESS

ณัฐพัชร์ อภิรุ้งเรืองสกุล¹ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์²

Nattaphat Apirungruengsakul¹ and Viroj Jadesadalug²

¹คณะบริหารธุรกิจ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

²คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

¹Faculty of Business Administration, Panyapiwat Institute of Management

²Faculty of Management Science, Silpakorn University

Received: March 11, 2018 / Revised: July 5, 2018 / Accepted: July 13, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) อิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีต่อผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของพนักงานฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการธุรกิจค้าปลีก 2) ตรวจสอบความสอดคล้องของตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้แบบสอบถามนักศึกษาของสถาบันการศึกษาเอกชนที่มีสถานะเป็นพนักงานฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการธุรกิจค้าปลีก จำนวน 680 คน โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) ผลการวิจัยพบว่า ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีต่อผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของพนักงานฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการธุรกิจค้าปลีกมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยความพยายามทุ่มเทได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกจากทรัพยากรในงานมากที่สุด รองลงมาคือ การยอมรับในงาน ส่วนผลการปฏิบัติงานด้านการบริการได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกจากความพยายามทุ่มเทมากที่สุด รองลงมาคือ การยอมรับในงานและทรัพยากรในงานตามลำดับ ทั้งนี้ ความพยายามทุ่มเทเป็นตัวแปรต้นกลางเพียงตัวเดียวที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของพนักงานฝึกปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: ทรัพยากรในงาน การยอมรับในงาน ความพยายามทุ่มเทและผลการปฏิบัติงานด้านการบริการ

Abstract

The objectives of this research were (1) to study influences of the causal factors on service performance of trainee employees in retail business enterprises; and (2) to investigate the consistency of causal relationship model based on hypothesis and empirical data. A questionnaire was used as the research tool to collect data from 680 students of private higher education institutions who were serving as trainee employees in retail business enterprises. The data was analyzed using the structural equation modeling (SEM). The results indicated that the adjusted model of casual relationship that affected service performance of trainee employees in retail business enterprises fitted well with the empirical data. The dedicated effort had been directly and positively influenced by job resources most, to be followed by job acceptance. Besides, the results of service performance had been directly and positively influenced by dedicated effort most, to be followed by job acceptance and job resources. Hence, the dedicated effort was the only mediator variable that had the direct influence on service performance of trainee employees in retail business enterprises.

Keywords: Job Resources, Job Acceptance, Dedicated Effort, Service Performance

บทนำ

ธุรกิจค้าปลีกเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ จากความสำคัญในสาขาที่สร้างรายได้สูงสุดของประเทศ รองจากภาคอุตสาหกรรมยังเป็นภาคธุรกิจที่มีการจ้างงานมากเป็นอันดับสามรองจากภาคเกษตรและภาคบริการ ขณะเดียวกันธุรกิจค้าปลีกยังเป็นหนึ่งในกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศโดยรวม และยกระดับมาตรฐานการครองชีพและคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยจะทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงและกระจายสินค้าจากผู้ผลิตและนำสู่ผู้บริโภค (Sathongvian, 2015)

สำหรับธุรกิจค้าปลีกนั้นถือเป็นธุรกิจที่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการที่มีความละเอียดอ่อนในเรื่องของการบริการที่ผู้รับบริการไม่สามารถจับต้องได้แต่สามารถสัมผัสได้ผ่านความรู้สึกขณะเข้ารับบริการ ดังนั้นการที่ผู้ปฏิบัติงานมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการด้วยความพร้อมด้านทัศนคติ ประสิทธิภาพ และการแสดงออกทางพฤติกรรมในการทำงาน เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าจึง

ถือเป็นความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างมาก (Kandampully, 2006)

ปัจจุบันภาคธุรกิจค้าปลีกกำลังเผชิญกับอัตราการหมุนเวียนพนักงานสูง (Office of Commercial Affairs, 2017) แม้ว่าผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการจะได้รับการฝึกอบรมทักษะการให้บริการทั้งด้านการมีจิตบริการ มีทักษะการสื่อสาร ความรับผิดชอบในหน้าที่ และความซื่อสัตย์สุจริต แต่บ่อยครั้งที่ผู้ปฏิบัติงานด้านบริการต้องเผชิญกับสิ่งเร้าทั้งจากปัจจัยภายในปัจจัยภายนอก และปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ พฤติกรรมของลูกค้า ความซับซ้อนของงาน สภาวะทางด้านร่างกาย และจิตใจของพนักงาน (Lovelock & Witrz, 2004) โดยเฉพาะปัจจัยภายในอย่างข้อเรียกร้องในงานด้านความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของงานที่ก่อให้เกิดความซ้ำซ้อน และนำไปสู่การปะทะกันระหว่างกลุ่มจนกลายเป็นความขัดแย้งจากเรื่องงานกลายเป็นเรื่องส่วนตัว หรือปัจจัยทรัพยากรในงานด้านความสัมพันธ์หากผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานและ

ผู้บังคับบัญชาอาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพยายามทุ่มเทในงาน อันจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงาน

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาการศึกษาข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงานที่ส่งผลต่อความพยายามทุ่มเทและผลการปฏิบัติงานในบริบทของประเทศไทย ยังไม่เป็นที่แพร่หลายมากนัก ด้วยเหตุนี้จึงเป็นที่มาของการศึกษาและสำรวจทรัพยากรในงาน การยอมรับในงานและความพยายามทุ่มเท เพื่อหาสาเหตุและแนวทางที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของพนักงานฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการธุรกิจค้าปลีก เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝึกปฏิบัติงาน รวมทั้งเป็นแนวทางเพื่อประกอบการวางแผนและพัฒนาบุคลากรในภาคธุรกิจค้าปลีกที่มีคุณภาพต่อองค์การธุรกิจต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีต่อผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของพนักงานฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการธุรกิจค้าปลีก
2. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาและวิเคราะห์แนวคิดทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรมการวิจัยต่างๆ เพื่อนำไปสู่การสร้างกรอบแนวคิดและสมมติฐาน ดังนี้

1. การยอมรับในงาน (Job Acceptance: JA)

หมายถึง การได้รับการตอบสนองความประสงค์หรือความต้องการในงานที่เหมาะสมของผู้ปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดการยอมรับและความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานด้วยความพยายามทุ่มเทเพื่อบรรลุเป้าหมายในงาน สำหรับปัจจัยการยอมรับในงานของการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ ระดับภาระงานที่เหมาะสมและประสิทธิภาพในการจัดการความขัดแย้งในบทบาท

หน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งการยอมรับในงานเป็นการศึกษาจากส่วนกลับของแนวคิดข้อเรียกร้องในงาน (Job Demand) คือ สถานการณ์ที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกถึงความกดดันที่อาจนำไปสู่ภาวะของความเครียดและส่งผลกระทบต่อจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากต้องใช้ความอดทนและความพยายามทั้งร่างกายและจิตใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุความสำเร็จ ขณะเดียวกันความเครียดยังส่งผลการดำเนินงานขององค์การที่เป็นผลมาจากสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานลดลง (Madare, Dawson & Nael, 2013)

2. ทรัพยากรในงาน (Job Resources: JR)

หมายถึง ปัจจัยหรือสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่องค์กรสนับสนุนให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานสำเร็จบรรลุเป้าหมาย (Yodrakang, 2011) โดยทรัพยากรในงานอาจช่วยลดแรงกดดันจากงานที่ทำ ช่วยกระตุ้นการเรียนรู้ การพัฒนาบุคคล และช่วยให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย (Bakker & Demerouti, 2008) ทั้งนี้ ทรัพยากรในงานยังมีบทบาทในการจูงใจภายใน โดยการส่งเสริมการเรียนรู้ พัฒนาการของบุคคลและความก้าวหน้าในงานผ่านการเติมเต็มความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เช่น ความเป็นอิสระ ความสัมพันธ์และความสามารถ ส่วนการจูงใจภายนอกถือเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้บรรลุเป้าหมายในการทำงานผ่านสภาพแวดล้อมของทรัพยากรในงานต่างๆ ที่เอื้อให้บุคคลยอมรับและเต็มใจที่จะพยายามทุ่มเทความสามารถในการทำงาน (Meijman & Mulder, 1998)

ทั้งนี้ จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับในงานและทรัพยากรในงานจึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ทรัพยากรในงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับการยอมรับในงาน

ในขณะที่ความพึงพอใจในการทำงานนั้นเป็นการรับรู้ถึงความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้ผลตอบแทนเป็นที่พึงพอใจ ซึ่งเป็นขวัญกำลังใจที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น ความมุ่งมั่นทุ่มเท ซึ่งเป็น

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และความสำเร็จขององค์กร (Wonganutroj, 2010) จึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 2 *ทรัพยากรในงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับความพยายามทุ่มเท*

สมมติฐานที่ 3 *การยอมรับในงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับความพยายามทุ่มเท*

3. ผลการปฏิบัติงานด้านการบริการ (Service Performance: SP) สำหรับ “การบริการ (Service)” ตามความหมายพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น การให้บริการ ใช้บริการ (Office of the Royal Society, 2018) ส่วนความหมายของผลการปฏิบัติงาน (Performance) คือ ผลลัพธ์ที่เกิดจากการทำงานที่แสดงถึงศักยภาพประสิทธิภาพของบุคคลในการปฏิบัติทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (Chaiakpuya, 2008) โดยสรุปผลการปฏิบัติงานด้านการบริการ (Service Performance) คือ การมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพทางด้านบริการ (Coste & Tudor, 2013)

ทั้งนี้ หากผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานทำให้เกิดการยอมรับและเต็มใจปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้นและมุ่งมั่นทุ่มเทส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (Wonganutroj, 2010) จากการทบทวนวรรณกรรมจึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 4 *ทรัพยากรในงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านการบริการ*

สมมติฐานที่ 5 *การยอมรับในงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านการบริการ*

4. ความพยายามทุ่มเทในงาน (Discretionary Effort: DE) คือ ระดับความรู้สึกรักของบุคคลที่มีต่องาน โดยมองว่าตนเองเป็นหนึ่งเดียวกับงานและมีความผูกพันกันด้วยจิตใจ (Harmi & Sooraksa, 2016) และใช้เวลาในการทำงานอย่างเต็มที่ คุ่มค่าและรอบคอบ (Dumrong-santi, 2011) ทั้งนี้ หากพิจารณาถึงความพยายามทุ่มเทยังหมายถึง ความตั้งใจในการพยายาม ความเข้มแข็ง

และอดทน โดยไม่ท้อถอยต่ออุปสรรคในการทำงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อบรรลุความสำเร็จ ซึ่งในทางพุทธศาสนาตรงกับ “วิริยะ” คือ ความเพียรพยายาม และอดทนเพื่อให้บรรลุความสำเร็จ (Kromvatch, 2015) หากผู้ปฏิบัติมีความพยายามทุ่มเทเพิ่มขึ้นก็จะส่งผลโดยตรงให้สมรรถนะการปฏิบัติงาน (Performance) เพิ่มขึ้นตามไปด้วย (Corporate Leadership Council, 2014) ดังนั้น ความหมายของความพยายามทุ่มเทในงาน โดยสรุปการที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดผูกพันและคิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของงาน ถือได้ว่าผู้ปฏิบัติเกิดความเต็มใจและยอมรับในงานที่ทำโดยแสดงออกมาในรูปแบบของความพยายามทุ่มเทเพื่อบรรลุความสำเร็จจึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 6 *ความพยายามทุ่มเทในงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านการบริการ*

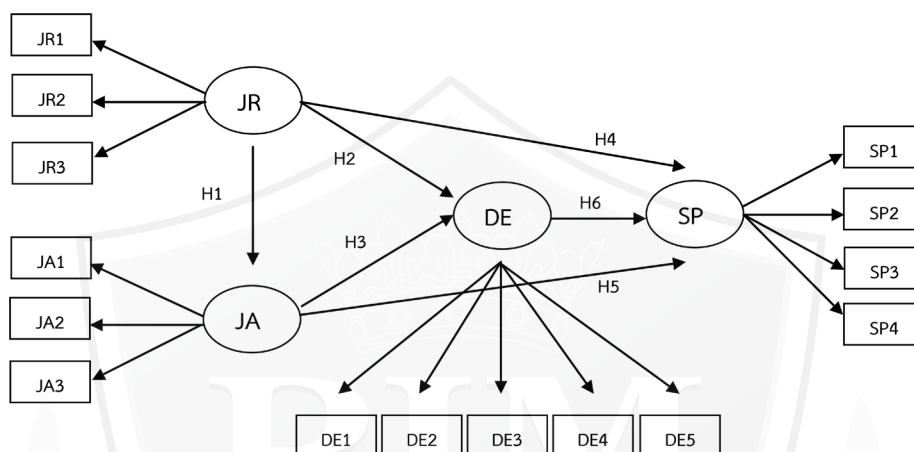
จากการทดสอบแบบจำลองของปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานและทรัพยากรส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการริเริ่มด้วยตนเองพบว่า ปัจจัยเอื้อต่อการทำงานหรือทรัพยากรในงานจะส่งผลต่อความผูกพันในงานที่แสดงออกมาในลักษณะของความทุ่มเทและมีใจจดจ่อในงาน โดยใช้พลังและความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Yodrakang, 2011) ในขณะที่การศึกษารับรู้วัฒนธรรมองค์การของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความยึดมั่นผูกพันในงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่า หากพนักงานมีความยึดมั่นผูกพันในงานสูงจะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยความยึดมั่นผูกพันในงานจะแสดงออกมาในรูปของความเอาใจใส่ในการทำงาน ความพยายามทุ่มเทในงาน ความรู้สึกรัก และมีความสุขในการทำงาน (Anchuk & Smuthranond, 2011) ซึ่งแสดงว่าหากผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองตามความประสงค์หรือความต้องการในงานที่เหมาะสมจะส่งผลให้เกิดการยอมรับและความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานด้วยความพยายามทุ่มเทเพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์ ทั้งนี้ จากการศึกษาดังกล่าวนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 7 ทรัพยากรในงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านการบริการผ่านความพยายามทุ่มเท

สมมติฐานที่ 8 การยอมรับในงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านการบริการผ่านความ

พยายามทุ่มเท

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นนำไปสู่การตั้งสมมติฐานและสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยรายละเอียดดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

หมายเหตุ

ทรัพยากรในงาน (Job Resources: JR)

- JR1 การให้ความรู้ การฝึกอบรม
- JR2 ค่าจ้าง ค่าตอบแทน
- JR3 ความสัมพันธ์ในงาน

การยอมรับในงาน (Job Acceptance: JA)

- JA1 ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่
- JA2 ประสิทธิภาพการจัดการความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่
- JA3 ภาระงานที่เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่

ความพยายามทุ่มเทในงาน

(Discretionary Effort: DE)

- DE1 ตั้งใจทำงานตามระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด
- DE2 พยายามทำงานด้วยความระมัดระวัง
- DE3 พยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ
- DE4 พยายามสร้างสรรค์ คิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ มาปรับใช้ในการทำงานเสมอ
- DE5 พยายามมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร

ผลการปฏิบัติงานด้านการบริการ

(Service Performance: SP)

- SP1 สามารถทำหน้าที่ได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ
- SP2 สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจในการบริการสูงสุด
- SP3 ได้รับคำชมเชยจากผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ
- SP4 ทำงานตรงตามหลักมาตรฐานด้านบริการขององค์กร

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีของสถาบันการศึกษาเอกชนแห่งหนึ่ง (ปีการศึกษา 2560) จำนวน 5,188 คน (Office of the Higher Education Commission, 2018) ที่มีสถานะเป็นพนักงานฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการธุรกิจค้าปลีก โดยผู้วิจัยใช้เกณฑ์การเลือกตัวอย่างขั้นต้นคือ

กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ที่มีจำนวนประชากรหลักพันคน ใช้กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 10-15 หรือเท่ากับ 778 ตัวอย่าง (คิดเป็นร้อยละ 15)

อย่างไรก็ตาม การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาควรมีขนาดเท่ากับ 10-20 เท่าของจำนวนพารามิเตอร์ จึงเหมาะสมในการศึกษา (Hair et al., 2010) โดยจำนวนพารามิเตอร์

ในตัวแบบเท่ากับ 15 พารามิเตอร์ ดังนั้น ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมคือ 300 ตัวอย่าง ทั้งนี้ ในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลได้จำนวน 680 ตัวอย่าง จึงเพียงพอต่อการวิเคราะห์แบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของปัจจัยที่ 1) ทรัพยากรในงาน 2) การยอมรับในงาน 3) ความพยายามทุ่มเท และ 4) ผลการปฏิบัติงานด้านการบริการ โดยแบบสอบถามนี้ผู้วิจัยได้กำหนดระดับความคิดเห็นตามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งกำหนดตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert Scale) (Likert, 1961) โดยแบ่งการวัดออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อ

คำถามกับจุดมุ่งหมายของการวิจัยของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน และคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Rovinelli & Hambleton, 1977) ซึ่งจากการตรวจความสอดคล้องของข้อคำถามทุกข้อคำถาม ค่าดัชนีความสอดคล้องมีค่าเท่ากับ 0.94 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ทั้งนี้ จากการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของค่าสัมประสิทธิ์ของแอลฟาครอนบาค (Cronbach's alpha) ทั้งฉบับที่มีค่าเข้าใกล้ 1 (Cronbach, 1990) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.93 ถือว่าค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรทั้งหมดที่ใช้ศึกษาอยู่ในเกณฑ์ยอมรับได้

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยคือการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อประมาณค่าพารามิเตอร์และทดสอบความสอดคล้องของตัวแบบ โดยการพิจารณาค่าสถิติและเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินความกลมกลืนของตัวแบบรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าสถิติและเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของตัวแบบ

ค่าสถิติ	เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณา
Chi-Square (χ^2)	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือค่า $p > 0.05$
The goodness of fit index (GFI)	> 0.95
The adjusted goodness of fit index (AGFI)	> 0.95
Normed Fit Index (NFI)	> 0.95
Incremental Fit Index (IFI)	> 0.95
The Comparative Fit Index (CFI)	> 0.95
Root mean square error of approximation (RMSEA)	< 0.05 หรือ 0.08

ที่มา: Jantasang & Thamwattana (2016)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา พบว่า วิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์สหสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการ

วิจัย ซึ่งค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมดมีค่าน้อยกว่า 0.8 (Cooper, Schindler & Sun, 2006) แสดงว่าตัวแปรต่างๆ ไม่มีความสัมพันธ์กันเอง รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การหาค่าสหสัมพันธ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด

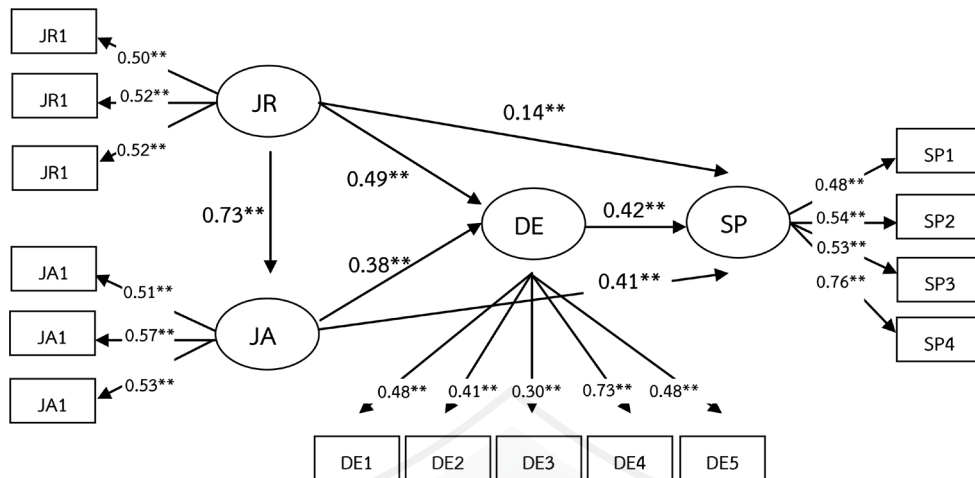
ตัวแปร	JR	JA	DE	SP
ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	4.1449	4.0466	4.3253	4.1754
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	0.5560	0.5099	0.5360	0.5611
ทรัพยากรในงาน (JR)				
การยอมรับในงาน (JA)	.694**	-	-	-
ความพยายามทุ่มเทในงาน (DE)	.623**	.593**	-	-
ผลการปฏิบัติงานด้านการบริการ (SP)	.661**	.609**	.709**	-

หมายเหตุ ** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. ผลการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการของพนักงานฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการธุรกิจค้าปลีก ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผลการวิเคราะห์หลังปรับตัวแบบสมการโครงสร้างพบว่า ค่า Chi-Square (χ^2) มีค่าเท่ากับ 63.71 ที่องศาอิสระ (Degree of Freedom: df) เท่ากับ 49 ณ ระดับนัยสำคัญ (P-Value) เท่ากับ 0.0771 ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนจากการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) เท่ากับ 0.021 และค่า χ^2/df

เท่ากับ 1.3002

ทั้งนี้ จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 โดยตรวจสอบความสอดคล้องของตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ค่าสถิติและเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของตัวแบบผ่านเกณฑ์ทุกค่า ดังนั้น แสดงว่าตัวแบบสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ภาพที่ 2) และผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์อิทธิพลของตัวแปรแฝงในตัวแบบตามสมมติฐาน รายละเอียดดังตารางที่ 3



Chi-Square = 63.7100, df = 49, P-value = 0.0771, RMSEA = 0.0210, N = 680

หมายเหตุ ** = $P < 0.01$

ภาพที่ 2 ผลการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการของพนักงานฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการธุรกิจค้าปลีก

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของตัวแปรแฝงในตัวแบบตามสมมติฐาน

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรผล					
	ความพยายามทุ่มเท			ผลการปฏิบัติงานด้านการบริการ		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE
ทรัพยากรในงาน	0.49**	0.28**	0.77**	0.14**	0.21**	0.35**
การยอมรับในงาน	0.38**	-	0.38**	0.41**	0.16**	0.57**
ความพยายามทุ่มเท	-	-	-	0.42**	-	0.42**

$\chi^2 = 63.7100$, df = 49, P-value = 0.0771, RMSEA = 0.0210, RMR = 0.0080, SRMR = 0.0190, CFI = 1.0000, IFI = 1.0000, NFI = 1.0000, GFI = 0.9900, AGFI = 0.9700

หมายเหตุ

DE = อิทธิพลทางตรง, IE = อิทธิพลทางอ้อม, TE = ผลรวมอิทธิพล, ** = $P < 0.01$ และ - = No Answer

อภิปรายผล

อิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของพนักงานฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการธุรกิจค้าปลีกมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยสามารถแยกอภิปรายผลการวิจัยตาม

สมมติฐานการวิจัย ได้ดังนี้

1. ทรัพยากรในงานมีอิทธิพลต่อการยอมรับในงาน

เนื่องจากทรัพยากรในงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานนั้น เป็นสิ่งกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน (Crawford, LePine & Rich, 2010) โดยอาจเกิดขึ้นได้

ทั้งภายในหรือภายนอกตัวผู้ปฏิบัติ ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในการติดต่อประสานงาน การให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับความเดือดร้อน ความเป็นธรรม ด้านสวัสดิต่างๆ และระดับเงินเดือนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ (Sing & Setkong, 2012) กล่าวคือ หากองค์การสามารถตอบสนองความต้องการในงานแก่พนักงานฝึกปฏิบัติงาน เช่น การให้ความรู้ การฝึกอบรม การให้ค่าจ้างที่เหมาะสม และการมีระดับความสัมพันธ์ในงานที่ดี ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจและเกิดการยอมรับในงานที่ทำ

2. ทรัพยากรในงานมีอิทธิพลต่อความพยายามทุ่มเท เนื่องจากทรัพยากรในงานเป็นสิ่งที่มีองค์การสนับสนุนให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานสำเร็จบรรลุตามเป้าหมาย (Yodrakang, 2011) ดังนั้น หากองค์การให้ผลตอบแทนหรือรางวัลที่เหมาะสมแก่ผู้ปฏิบัติงานก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานตอบแทนคืน โดยการทุ่มเททำงานให้กับองค์การ (Wayne et al., 2003)

3. การยอมรับในงานมีอิทธิพลต่อความพยายามทุ่มเท เนื่องจากความคลุมเครือของบทบาทและบทบาทภาระงานมากเกินไปจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน (Wigrasakda & Jadesadalug, 2017) ดังนั้น หากบุคคลได้รับความพึงพอใจจากการปฏิบัติงานและได้ผลตอบแทนเป็นที่พึงพอใจจะสร้างขวัญกำลังใจให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้นและมุ่งมั่นทุ่มเท (Wonganutroj, 2010) กล่าวคือ หากผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองความต้องการตามข้อเรียกร้องในงานจะทำให้เกิดความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ ระดับภาระงานที่เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ และจัดการความขัดแย้งในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้พนักงานฝึกปฏิบัติงานมีความสุขและความพึงพอใจในการทำงาน โดยแสดงพฤติกรรมออกมาในรูปแบบของความกระตือรือร้น และพยายามทุ่มเทในการปฏิบัติงาน

4. ทรัพยากรในงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการบริการ เนื่องจากทรัพยากรในงานเป็นสิ่งที่มี

องค์การสนับสนุนให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (Yodrakang, 2011) หากผู้ปฏิบัติงานรับรู้ผ่านความเชื่อและความรู้สึกว่าองค์การพร้อมจะให้คุณค่าต่อความทุ่มเทและหวังใญ่ต่อสวัสดิภาพของผู้ปฏิบัติ (Rhoades, Eisenberger & Armeli, 2001) จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมุ่งมั่นและพอใจในงาน ซึ่งส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Thiposot, 2013) กล่าวคือ หากองค์การให้การสนับสนุนทรัพยากรในงานอย่างเหมาะสมจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการที่ดีขึ้น

5. การยอมรับในงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการบริการ จากการที่ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจในงานยอมรับ และเต็มใจปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้นและมุ่งมั่นทุ่มเทจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (Wonganutroj, 2010) กล่าวคือ หากผู้ปฏิบัติงานสามารถยอมรับในงานจากความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ ระดับภาระงานที่เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ และจัดการความขัดแย้งในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การปฏิบัติงานด้านการบริการดียิ่งขึ้น

6. ความพยายามทุ่มเทในงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการบริการ สำหรับความพยายามทุ่มเทนั้นเป็นปัจจัยเหตุของผลการปฏิบัติงาน (Jaemtim & Sanongyard, 2016) เนื่องจากความพยายามทุ่มเทนั้นเป็นความสมัครใจที่แสดงถึงความเสียสละ ทุ่มเทเวลา กระตือรือร้น และความตั้งใจเป็นพิเศษที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายเร็วขึ้น (Lloyd, 2008) ดังนั้น หากพนักงานฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการธุรกิจค้าปลีกมีความพยายามทุ่มเทในงานเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้การปฏิบัติงานด้านการบริการดีขึ้นด้วย

7. ทรัพยากรในงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการบริการผ่านความพยายามทุ่มเท เนื่องจากทรัพยากรในงาน ได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ในงานทั้งผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของผู้ปฏิบัติงาน (Satjatham, 2007)

โดยมีความพยายามทุ่มเทเป็นตัวแปรคั่นกลางที่ส่งอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ (Jaemtim & Sanongyard, 2016) กล่าวคือ หากต้องการให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น ผู้ปฏิบัติงานควรได้รับการสนับสนุนทรัพยากรในงานที่เหมาะสมจากองค์กร เมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานจะแสดงพฤติกรรมออกมาในรูปของความพยายามทุ่มเทที่จะเป็นตัวส่งผ่านไปยังผลการปฏิบัติงาน

8. การยอมรับในงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการบริการผ่านความพยายามทุ่มเท เนื่องจากข้อเรียกร้องในงานเป็นสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับงานทั้งด้านกายภาพ จิตใจ สังคม และองค์การ เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลต้องใช้ความพยายามและทักษะทั้งด้านร่างกายและจิตใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ (Demerouti et al., 2001) ซึ่งการที่บุคคลต้องอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ต้องเผชิญกับข้อเรียกร้อง ถือเป็นอุปสรรคจากความคลุมเครือในบทบาทและความขัดแย้งในการทำงาน เช่น บุคคลต้องแบกรับภาระในงานมากเกินไป ทั้งในรูปแบบความกดดันด้านเวลาและปริมาณงาน (Parker, Jimmieson & Amiot, 2010) ดังนั้น หากต้องการให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น ผู้ปฏิบัติงานต้องรับรู้การยอมรับในงาน ประกอบด้วยความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ ระดับภาระงาน ที่เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ และจัดการความขัดแย้งในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการยอมรับในงานจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานที่แสดงพฤติกรรมออกมาในรูปของความพยายามทุ่มเทที่จะเป็นตัวส่งผ่านไปยังผลการปฏิบัติงาน

สรุปผล

1. ผลจากการพัฒนาตัวแบบตัวแบบโครงสร้างของ

ทรัพยากรในงานและการยอมรับในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานด้านการบริการผ่านความพยายามทุ่มเทของพนักงานฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการธุรกิจค้าปลีกพบว่า มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยปัจจัยสาเหตุด้านทรัพยากรในงาน การยอมรับในงาน และความพยายามทุ่มเทเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของพนักงานฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการธุรกิจค้าปลีก

2. ปัจจัยด้านทรัพยากรในงาน การยอมรับในงาน และความพยายามทุ่มเทมีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของพนักงานฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการธุรกิจค้าปลีกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.01

3. พยายามทุ่มเทเป็นตัวแปรคั่นกลางของปัจจัยด้านทรัพยากรในงาน การยอมรับในงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของพนักงานฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการธุรกิจค้าปลีกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาอิทธิพลของตัวแปรสาเหตุที่มีต่อผลการปฏิบัติงานด้านการบริการด้านอื่นๆ หรือเพิ่มตัวแปรแทรก ในการทดสอบความสัมพันธ์และอิทธิพลที่มีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียของการดำเนินงาน เช่น ผู้ปฏิบัติงานและองค์กร เพื่อหาแนวทางพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์การจัดการทรัพยากรบุคคลขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและองค์กรมีผลการดำเนินงานที่ดียิ่งขึ้น

2. ควรทำวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก และผลการวิจัยมีความสมบูรณ์รอบด้านต่อไป

References

- Anchuk, Y. & Smuthranond, T. (2011). Perception of Organizational Culture, Human Resource Management, Work Engagement and Job Performance of Officers at Port Authority Thailand. *Journal of Humanities and Social Sciences*, 3(3), 74-88. [in Thai]
- Bakker, A. B. & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, 13(3), 209-223.
- Chaiakpuya, P. (2008). *The relationship between performance management systems and the job performance of employee*. The Master of Science in Human Resource Management Program, Sripatum University. [in Thai]
- Cooper, D. R., Schindler, P. S. & Sun, J. (2006). *Business research methods* (9th ed.). New York: McGraw-hill.
- Corporate Leadership Council. (2014). *Driving Performance and Retention through Employee Engagement*. Retrieved March 16, 2018, from https://www.stcloudstate.edu/humanresources/_files/documents/supv-brown-bag/employee-engagement.pdf
- Coste, A. I. & Tudor, A. T. (2013). Service Performance–Between Measurement and Information in the Public Sector. *Procedia–Social and Behavioral Sciences*, 92(10), 215-219.
- Crawford, E. R., LePine, J. A. & Rich, B. L. (2010). Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: A theoretical extension and meta-analytic test. *Journal of Applied Psychology*, 95(5), 834-848.
- Cronbach, J. L. (1990). *Essentials of Psychological Testing* (5th ed.). New York: Harper and Row.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., De Jonge, J., Janssen, P. M. & Schaufeli, W. B. (2001). Burnout and engagement at work as a function of demands and control. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 27, 279-286.
- Dumrongsanti, C. (2011). *The Impact of Intangible Rewards and Leadership Communication Strategies on Talent's Passion*. Master of Science (Human Resource and Organizational Development), Graduate School of Human Resource Development, National Institute of Development Administration. [in Thai]
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Upper Saddle River: NJ Prentice Hall.
- Harmi, A. & Sooraksa, N. (2016). The Relationship between Person–Organizational Values Fit, Organizational Commitment and Discretionary Effort of Professional Nurse. *Srinakharinwirot Business Journal*, 7(1), 120-134. [in Thai]
- Jaemtim, N. & Sanongyart, J. (2016). Factors influencing Job engagement that affect on job performance of Nursing Instructors of Boromarajonani collage of nursing, the Ministry of Public health. *Journal of Education Research, Faculty of Education, Srinakharinwirot University*, 11(1), 51-62. [in Thai]

- Jantasang, S. & Thamwattana, K. (2016). A case relationships model between emotional intelligence and perception of justice influencing to organization citizenship behavior supporting staff of Rajamangala University of Technology Krungthep. *Panyapiwat Journal*, 8(Suppl.), 130-144. [in Thai]
- Kandampully, J. (2006). The new customer centered business model for the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18(3), 173-187.
- Kromvatch, K. (2015). Employees' Work Passion: Related Factors and the Improvement. *HROD Journal*, 7(2), 87-103. [in Thai]
- Likert, R. (1961). *New Patterns of Management*. New York: McGraw-Hill.
- Lloyd, R. (2008). Discretionary effort and the performance domain. *The Australian and New Zealand Journal of Organizational Psychology Press*, 1(1), 22-34.
- Lovelock, C. & Witrz, J. (2004). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (5thed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Madare, J. M., Dawson, M. & Nael, J. A. (2013). Hotel manager's perceived diversity climate and job satisfaction: The mediating effects of role ambiguity and conflict. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 28-34.
- Meijman, T. F. & Mulder, G. (1998). Psychological aspects of workload. In P. J. D. Drenth, H. Thierry & C. J. de Wolff. (Eds.). *Handbook of Work and Organizational Psychology*. (pp. 5-33). Hove, UK: Psychology Press.
- Office of Commercial Affairs. (2017). *Weekly news from Hanoi*. Retrieved March 15, 2018, from http://www.ditp.go.th/contents_attach/203440/203440.pdf [in Thai]
- Office of the Higher Education Commission. (2018). *Total number of students (Bachelor's Degree), Academic Year 2017, Semester 1*. Retrieved March 12, 2018, from http://www.info.mua.go.th/information/show_all_statdata_table.php?data_show=2 [in Thai]
- Office of the Royal Society. (2018). *Royal Institute Dictionary*. Retrieved March 12, 2018, from <http://www.royin.go.th/dictionary/index.php> [in Thai]
- Parker, S. L., Jimmieson, N. L. & Amiot, C. E. (2010). Self-determination as a moderator of demands and control: Implications for employee strain and engagement. *Journal of Vocational Behavior*, 76(1), 52-67.
- Rhoades, L., Eisenberger, R. & Armeli, S. (2001). Affective Commitment to the Organization: The Contribution of Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 825-836.
- Ritcharoon, P., Thaneerat, A., Klaichun, P. & Putinart, C. (2016). Desirable traits study of Panyapiwat Institute of Management's Students by using Work-based Learning pedagogy in Convenience Stores. *Panyapiwat Journal*, 8(1), 200-212. [in Thai]

- Robbins, S. P. (1993). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, and Applications*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- 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(2), 49-60.
- Sathongvian, A. (2015). Strategy for Sustainable Management of Retail Shop in the Central Region in Thailand. *Panyapiwat Journal*, 7(3), 1-9. [in Thai]
- Satjatham, P. (2007). *Employee Job Satisfaction: Case of YHS International Limited*. The Graduate School of Human Resource Development (SHRD), the National Institute of Development Administration (NIDA). [in Thai]
- Sing, R. & Setkong, V. (2012). *Correlation between motivation and satisfaction in operation with the achievement of employee's performances in Sofitel Centara Grand Resort & Villas Hua Hin*. Faculty of Management Science, Silpakorn University. [in Thai]
- Thiposot, S. (2013). *Perceived Organizational Support Affecting Job Performance of Employees in Banking Business*. Master of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. [in Thai]
- Wayne, A., Kaemer, C., Perrewe, P. L. & Johnson, D. (2003). Perceived organizational support as a mediator of the relationship between politics perceptions and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 63(3), 438-456.
- Wigraisakda, K. & Jadesadalug, V. (2017). The Effects of Job Demands on Burnout and Affective Commitment of Casual Dining Restaurant Employees, Uttayarn-Auksa Road, Bangkok. *Electronic Journal of Open and Distance Innovative Learning (e-JODIL)*, 7(1), 1-16. [in Thai]
- Wonganutroj, P. (2010). *Personnel management psychology*. Bangkok: Center for Media Promotion. [in Thai]
- Yodrakang, J. (2011). *The Study of the Effect of Job Resources and Personal Resources Model on Personal Initiative through the Mediating Role of Work Engagement*. Faculty of Liberal Arts, Thammasat University. [in Thai]



Name and Surname: Nattaphat Apirungruengsakul

Highest Education: M.Sc. (Agricultural Economics), Kasetsart University

University or Agency: Panyapiwat Institute of Management

Field of Expertise: International Economics, Agricultural Economics

Address: Faculty of Business Administration, Panyapiwat Institute of Management



Name and Surname: Viroj Jadesadalug

Highest Education: Ph.D. in Management, Mahasarakham University

University or Agency: Silpakorn University

Field of Expertise: Management

Address: Faculty of Management Science, Silpakorn University

PIM

PANYAPIWAT

INSTITUTE OF MANAGEMENT

สถาบันการจัดการปัญญาภิวัตน์