

ปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเอง  
และบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง

ปริญญาานิพนธ์

ของ

วัลภา สบายยิ่ง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์

มีนาคม 2542

ปริญญานิพนธ์

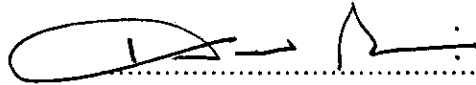
เรื่อง

ปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเอง และบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง

ของ

นางสาววัลภา สบายยิ่ง

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาวิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์  
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

วันที่ 12 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2542

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์

..... ประธาน  
(อาจารย์ ดร.วิลาสลักษณ์ ชวัลลี)

..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรพินทร์ ชูชม)

..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดุขฎิ โยเหลา)

..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม  
(อาจารย์ ดร.พรรณี บุญประกอบ)

..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิโชค วรรณสันติกุล)

## ประกาศขอบคุณ

ปริญญาโทนี้สำเร็จลงได้ด้วย ด้วยความกรุณาจากบุคคลหลายท่าน ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่ให้ทุนการศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ ณ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มาโดยตลอด

ผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.วิลาศลักษณ์ ขววัลลี ประธานกรรมการปริญญาโท ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรพินทร์ ชูชม และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดุขฎิ โยเหลา กรรมการควบคุมปริญญาโท ที่ได้ช่วยเหลือ ให้ข้อเสนอแนะเป็นกำลังใจ อย่างดีเยี่ยมตลอดเวลาที่ทำปริญญาโท

ขอขอบพระคุณ ทบวงมหาวิทยาลัยที่ให้ทุนข้าพเจ้าไปศึกษาชั้นคณา ณ มหาวิทยาลัยซิดนีย์ (The University of Sydney) และขอขอบคุณ Dr. Ian Smith และ Dr. Lee Owens แห่งมหาวิทยาลัยซิดนีย์ ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะตลอดเวลาที่ศึกษาอยู่

ขอขอบคุณร้อยเอกหญิง ณัฐรา อยู่นาน คุณธรรมบุญ สมบูรณ์สิน แห่งบริษัทสุพรีเดอรัม (อินเตอร์เนชันแนล) จำกัด

ขอขอบคุณ คุณอาทิตย์ พูลโชค และคุณสุณี บุตรจันทร์ แห่งบริษัทแอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด ขอขอบคุณคุณสุวิชัย สาณเสน นายกสมาคมขายตรง (ไทย) และบริษัททูทรี เมติกส์ อินเตอร์เนชันแนล จำกัด ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลและช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจนสำเร็จลงไปด้วยดี

ขอขอบคุณ เพื่อนร่วมงานที่หวังใยตลอดมา ขอขอบคุณเพื่อนปริญญาเอกการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ รุ่น 1 และรุ่นน้องทุกคนที่เป็นกัลยาณมิตรของข้าพเจ้า ได้เป็นกำลังใจซึ่งกันและกันตลอดเวลาที่ศึกษาในสถาบันนี้

ท้ายที่สุดขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ทุกท่านที่ให้ความรู้เป็นอย่างดีเยี่ยม ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ และคุณยายที่อบรมสั่งสอนให้ข้าพเจ้ามีวันนี้ ขอขอบคุณพี่ ๆ น้อง ๆ ที่เข้าใจและสนับสนุนช่วยเหลือข้าพเจ้าเป็นอย่างดีตลอดมา

วัลภา สบายยิ่ง

# สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
กรอบความคิดของการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
สมมติฐานการวิจัย.....	12
2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
ทฤษฎีและแนวคิดการตั้งเป้าหมาย.....	20
ทฤษฎีและแนวคิดการรับรู้ความสามารถของตนเอง.....	35
แนวคิดเกี่ยวกับผู้จำหน่ายตรงและผลการปฏิบัติงาน.....	40
ความสัมพันธ์ระหว่างการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเองและผลการปฏิบัติงาน.....	45
บุคลิกภาพ และประสบการณ์ในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน.....	51
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	57
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	57
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	58
การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	67
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	68
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	71
ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง.....	71
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของตัวแปร.....	74
ค่าสมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร.....	75
การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน.....	78
การทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองสมมุติฐานตามแนวทางของล๊อค (Locke) กับข้อมูลเชิงประจักษ์.....	81
แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุสำหรับอธิบายผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง.....	92

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5	
สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	105
ความมุ่งหมาย สมมติฐานและวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	105
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	106
อภิปรายผล.....	111
ข้อเสนอแนะ.....	115
บรรณานุกรม.....	117
ภาคผนวก.....	130
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	182

## บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	องค์ประกอบเป้าหมายขององค์การกับผลการปฏิบัติงาน.....	34
2	จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามบริษัทที่สังกัด.....	57
3	ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดบุคลิกภาพ.....	60
4	ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดเป้าหมายขององค์การ.....	62
5	ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล.....	65
6	ระดับของการยอมรับการตรวจสอบความกลมกลืน.....	70
7	จำนวนร้อยละของผู้จำหน่ายตรงที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ประสบการณ์ จำนวนครั้งที่อบรม จำนวนครั้งที่ไปพบลูกค้า และ สถานภาพการทำธุรกิจขายตรง.....	72
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าความแปรปรวนและค่าความโค้งของข้อมูลที่ได้จากการจัดตัวแปร.....	74
9	ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน ระหว่างตัวแปรประสบการณ์ในการทำงานบุคลิกภาพ การตั้งเป้าหมายขององค์การ การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลและผลการปฏิบัติงาน.....	76
10	ค่านำหนักองค์ประกอบและค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงของตัวแปรบุคลิกภาพ.....	78
11	ค่านำหนักองค์ประกอบและค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงของตัวแปรเป้าหมายขององค์การ.....	79
12	ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของตัวแปรสาเหตุ ที่ส่งผลต่อตัวแปรผล ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุยกกำลังสองของตัวแปร ผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพตามแบบจำลองของลีโอคที่ปรับแบบจำลองแล้ว.....	85
13	ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมของตัวแปรสาเหตุ ที่ส่งผลต่อตัวแปรผล ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุยกกำลังสองของตัวแปร ผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณในแบบจำลองที่ปรับแบบจำลองแล้ว.....	91
14	ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของตัวแปรสาเหตุ ที่ส่งผลต่อตัวแปรผล ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุยกกำลังสองของตัวแปร ผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพที่ปรับแบบจำลองแล้ว.....	97
15	ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของตัวแปรสาเหตุ ที่ส่งผลต่อตัวแปรผล ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุยกกำลังสองของตัวแปร ผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณที่ปรับแบบจำลองแล้ว.....	103
16	สรุปค่าสถิติต่างๆ ที่ใช้ในการทดสอบด้วยโปรแกรมลิสเรลในแบบจำลองต่างๆ.....	104

## บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2	แบบจำลองความสัมพันธ์ของตัวแปรตามสมมติฐานข้อ 1.....	13
3	แบบจำลองความสัมพันธ์ของตัวแปรตามสมมติฐานข้อ 2.....	15
4	แบบจำลองความสัมพันธ์ของตัวแปรตามสมมติฐานข้อ 3.....	17
5	แบบจำลองความสัมพันธ์ของตัวแปรตามสมมติฐานข้อ 4.....	19
6	ความเป็นมาของทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย.....	21
7	ทฤษฎีการตั้งเป้าหมายของล๊อค (Locke) ว่าด้วยแรงจูงใจในการทำงาน.....	23
8	โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม ปัญญาและองค์ประกอบส่วนบุคคล และอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อม.....	35
9	ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับความสามารถของตนเองและ ความคาดหวังกับผลกรรมที่จะเกิดขึ้น.....	36
10	ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งการรับรู้ ความสามารถของตนเองกับพฤติกรรม.....	39
11	ความสัมพันธ์ระหว่างการตั้งเป้าหมาย การรับรู้เกี่ยวกับความสามารถของตนเอง และผลการปฏิบัติงาน.....	46
12	ผลการทดสอบแบบจำลองแสดงความสัมพันธ์ของผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ ตามสมมติฐานข้อ 1.....	82
13	ผลการทดสอบแบบจำลองแสดงความสัมพันธ์ของผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ ตามสมมติฐานข้อ 1 เมื่อปรับแบบจำลองแล้ว.....	84
14	ผลการทดสอบแบบจำลองแสดงความสัมพันธ์ของผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณ ตามสมมติฐานข้อ 2.....	87
15	ผลการทดสอบแบบจำลองแสดงความสัมพันธ์ของผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณ ตามสมมติฐานข้อ 2 เมื่อปรับแบบจำลองแล้ว.....	89
16	ผลการทดสอบแบบจำลองแสดงความสัมพันธ์ของผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ ตามสมมติฐานข้อ 3.....	93
17	ผลการทดสอบแบบจำลองแสดงความสัมพันธ์ของผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ ตามสมมติฐานข้อ 3 เมื่อปรับแบบจำลองแล้ว.....	95
18	ผลการทดสอบแบบจำลองแสดงความสัมพันธ์ของผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณ ตามสมมติฐานข้อ 4.....	99
19	ผลการทดสอบแบบจำลองแสดงความสัมพันธ์ของผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณ ตามสมมติฐานข้อ 4 เมื่อปรับแบบจำลองแล้ว.....	101
20	ความสัมพันธ์ระหว่างการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเอง และผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพตามแนวทางของล๊อค.....	106
21	ความสัมพันธ์ระหว่างการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเอง และผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณตามแนวทางของล๊อค.....	107
22	แบบจำลองตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของผู้จำหน่ายตรง.....	108
23	แบบจำลองตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณของผู้จำหน่ายตรง.....	110

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงของโลกในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านใดมีผลกระทบต่อโครงสร้างทางสังคม องค์การเป็นส่วนหนึ่งของสังคมสมัยใหม่ที่มีความซับซ้อนและได้รับผลจากการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ผลกระทบต่อองค์การที่สำคัญคือพลวัตของการทำงานของบุคลากร องค์การจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การ โดยใช้ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยให้องค์การอยู่รอดและสามารถแข่งกับองค์การอื่น ๆ ได้ ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้น บุคคลในหน่วยงานเป็นผู้ที่มีความสำคัญที่สุดเป็นผู้ที่จะให้ความร่วมมือในการดำเนินงานต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จในโลกปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540-2544) ที่มุ่งเน้นให้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดการพัฒนาไปในทุก ๆ ด้านพร้อม ๆ กัน หากจะกล่าวเฉพาะสำหรับองค์การภาคธุรกิจ ทรัพยากรมนุษย์ เป็นหัวใจในการดำรงอยู่ขององค์การคือพนักงานขาย พนักงานขายจำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคม ในส่วนขององค์การการปรับตัวที่เห็นได้ชัดคือ ความต้องการพนักงานขายที่มีปริมาณเพิ่มขึ้นตามลำดับ (ประภาศรี อมรสิน, 2536 : 18) ทั้งนี้เพราะธุรกิจได้ขยายตัวเพิ่มขึ้นและความก้าวหน้าสูงขึ้น จึงมีความต้องการพนักงานขายเพื่อเชื่อมโยงการผลิตและการบริโภคให้ได้สมดุลมีมากขึ้นเป็นทวีคูณ ด้วยเหตุเช่นนี้องค์การต่าง ๆ จึงให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ ให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและทำให้องค์การเจริญก้าวหน้าสามารถแข่งขันกับองค์การธุรกิจอื่น ๆ ได้

ในบรรดาวิธีการภาคธุรกิจทั้งหลายธุรกิจขายตรง(direct-sale)เป็นธุรกิจที่กำลังเป็นที่นิยมในปัจจุบันอย่างเป็นที่น่าสังเกต เราจะเห็นได้จากปริมาณการขาย โดยพบว่าประมาณการส่วนแบ่งการตลาดปี 2540 มียอดขายทั้งสิ้น 20,000 ล้านบาท (นัทธินี มณีวรรณ, 2541: 9) เป็นยอดการจำหน่ายที่สูงขึ้นอย่างมากจากปี 2538 ซึ่งมียอดส่วนแบ่งการตลาดเพียง 14,600 ล้านบาท จะเห็นได้ว่าธุรกิจขายตรงเป็นธุรกิจที่ได้รับความนิยมอย่างมาก เหตุผลอาจเนื่องมาจากความสะดวกสบายของผู้ซื้อ โดยที่ธุรกิจขายตรงเป็นการที่ให้ผู้ขายเป็นผู้ที่ติดต่อกับลูกค้า เป็นการขายที่เข้าถึงประตูบ้านหรือมีการขายที่บ้านของลูกค้า (door to door selling หรือ house to house selling) และเป็นการขายจากผู้ผลิตไปยังลูกค้าโดยไม่ผ่านคนกลาง (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538 และ Ostrow & Smith, 1988) จากสถิติการเติบโตของธุรกิจการขายตรงของประเทศไทยและจากการรวบรวมสถิติของคอตเลอร์ (Kotler, 2535) ได้พบว่าประสิทธิภาพของสื่อบุคคลสามารถนำไปสู่ผลสำเร็จของการขายได้มากที่สุด ในอัตรา ร้อยละ 45 รองลงมาเป็นการจัดแสดงสินค้า ร้อยละ 23 การติดต่อทางไปรษณีย์ ร้อยละ 20 การติดต่อทางโทรศัพท์ ร้อยละ 18 นิตยสาร ร้อยละ 15 และแคตตาล็อก ร้อยละ 12 นอกจากนี้แล้ว นิคเกิลส์ (Nickels, 1976 : 296-299) กล่าวว่าการขายโดยบุคคลมีความสำคัญและเหมาะสมกว่าการขายรูปแบบอื่น ๆ ในหลายกรณี ได้แก่ ลูกคามีความผูกพันกับสินค้าอื่นมาก่อน จึงไม่สามารถใช้วิธีใดมาชักจูงได้ หรือรูปแบบของการค้นหาข้อมูลของลูกค้าเป็น



อุปสรรคต่อการใช้วิธีการอื่นใดในการนำสินค้าไปสู่ลูกค้า และลูกค้าแต่ละกลุ่มเป้าหมายมีความต้องการสินค้าแตกต่างกันอย่างมาก เป็นต้น

ผู้จำหน่ายตรงเป็นผู้ที่มีบทบาทต่อองค์การเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นผู้ที่หารายได้เข้าองค์การ เป็นเสมือนสายเลือดใหญ่หล่อเลี้ยงให้องค์การสามารถอยู่ในวงการธุรกิจได้ ผู้จำหน่ายตรงจึงจำเป็นต้องมีความสามารถสูงเนื่องจากลูกค้าหรือผู้บริโภคมีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังต้องมีความอดทน มานะ พยายามที่จะเดินทางไปพบกับลูกค้า อย่างไรก็ตามจากการศึกษาพบสถานการณ์ที่อาจเป็นปัญหาต่อองค์การกล่าวคือ ผู้จำหน่ายตรงไม่มีความอดทนต่องานและไม่สามารถสร้างฐานแรงจูงใจในการทำงานในระยะยาวได้ (วรรณิ บรรทัด. 2527 : 219) ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากปัจจัยหลายประการที่มาจากองค์การและบุคคล ได้แก่ การจ่ายค่าตอบแทนแบบค่านายหน้าเพียงอย่างเดียว การให้การฝึกอบรมไม่เพียงพอ การขาดเทคนิคในการเลือกพนักงานที่ดี และการไม่มีหลักประกันความก้าวหน้าในอนาคตให้แก่พนักงาน

ในการที่จะเข้าไปปัญหาขององค์การและของบุคคลดังกล่าวจำเป็นต้องทราบข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นเสียก่อน โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องและมีผลต่อการปฏิบัติงานโดยตรง ล็อคและลาธัมได้ศึกษางานวิจัย 13 เรื่อง พบว่ามีปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล และการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Locke & Latham. 1990: 70) จากการศึกษาเฉพาะในกลุ่มผู้จำหน่ายตรงที่เกี่ยวกับการตั้งเป้าหมายของการเข้ามาในอาชีพว่ามีเป้าหมายอย่างไร พบว่า หากพนักงานขายมีเป้าหมายตั้งแต่แรกและเห็นความสำคัญของเป้าหมายก็จะทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดี (Wotruba. 1989) กล่าวคือ ผู้จำหน่ายตรงที่มีเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงมีชั่วโมงการทำงานมีรายได้ในปีแรกมากกว่าพนักงานขายที่ไม่มีเป้าหมายหรือมีเป้าหมายไม่เฉพาะเจาะจง และพบความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นเป้าหมายมีความสำคัญที่จะทำให้ประสบความสำเร็จกับชั่วโมงการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ในด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง (self-efficacy) ในฐานะตัวแปรที่มีอิทธิพลอีกประการหนึ่งที่สำคัญได้รับความสนใจและการยอมรับเพิ่มมากขึ้นในการศึกษาด้านพฤติกรรมองค์การเกี่ยวกับการทำงาน มีข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นจำนวนมากที่ยืนยันว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ บุคคลที่คิดว่าตนเองมีความสามารถจะทำงานได้ดีกว่าบุคคลที่คิดว่าจะล้มเหลว (Gist & mitchell. 1992 : 183) ตัวอย่างเฉพาะกรณี ได้แก่ งานวิจัยของบาร์ลิง และแบทเทิล (Barling & Battle. 1983) พบว่าบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานการขายประกันชีวิตสูง มีผลการปฏิบัติงานขายประกันชีวิตได้ดีกว่าบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานการขายประกันชีวิตต่ำ การวิจัยของเทย์เลอร์และคณะ (Taylor et al.. 1984) พบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและการผลิตงานวิจัย ในขณะที่เชลและคณะ (Shell et al.. 1995) พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการเรียน นอกจากนี้ยังได้รับการสนับสนุนจากซาดรีและโรเบอร์ทสัน (Sadri & Robertson. 1993) ที่ทำการสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองและพฤติกรรมการทำงาน โดยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานและการเลือกแสดงพฤติกรรมของบุคคล

การรับรู้ความสามารถของตนเองนอกจากจะมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานแล้ว ยังมีความสัมพันธ์กับการตั้งเป้าหมาย โดยที่ผู้ที่มีความสามารถของตนเองสูงจะตั้งเป้าหมายที่ยากเพียงพอที่เขาจะทำได้ เพื่อที่จะได้ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ (Luthans. 1994) ผู้ที่รับรู้ความสามารถของตนเองต่ำจะตั้งเป้าหมายที่สูงหรือต่ำเกินไป การตั้งเป้าหมายสูงเกินไปทำให้บุคคลรู้สึกท้อแท้ทำให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ ในทางตรงกันข้ามผู้ที่ตั้งเป้าหมายต่ำเกินไปจะทำให้ไม่ได้ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ ล็อค (Locke. 1990) ได้อ้างถึงงานวิจัยหลายชิ้น ที่บ่งบอกถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของ

ตนเอง และการตั้งเป้าหมายอันมีผลต่อการปฏิบัติงาน 3 ทาง กล่าวคือ การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์หลักต่อผลการปฏิบัติงานและมีผลต่อการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล และการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลก็มีผลต่อการปฏิบัติงาน (Locke & Latham.1990 : 70 Citing . Bandura & Ad Kinson, 1987 : Hollenbeck & Bnef, 1987; Locke et al., 1984; Meyer & Gallatley, 1988; 2 studies; Meyer at al., 1988. Podsakoff & Farth, 1989; Taylor. Locke, Lee & Gist, 1984; and Wood & Locke, 1987)

นอกจากปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว เป้าหมายขององค์กรก็มีส่วนสำคัญในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ประสบความสำเร็จ เป้าหมายขององค์กรอาจถูกมองได้ว่าเป็นเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดให้พนักงานปฏิบัติตาม (assigned goals) ความสำคัญของเป้าหมายขององค์กรอยู่ที่ความสัมพันธ์ทางอ้อมกับผลการปฏิบัติงานผ่านการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลและการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Locke & Latham. 1990: 72)

บุคลิกภาพของพนักงานขาย เป็นส่วนสำคัญอีกประการหนึ่งที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน โดยที่พนักงานขายควรมีบุคลิกภาพที่น่าประทับใจของผู้พบเห็น แอนเดอร์สัน (Anderson. 1992) กล่าวว่าพนักงานขายที่มีบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ จะต้องเป็นผู้ที่เปิดเผย เป็นมิตร มีความปรารถนาที่จะพบผู้คน เต็มใจที่จะสนับสนุนผู้อื่น และมีความต้องการที่จะเอาชนะ บุคลิกภาพดังกล่าวมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการขายอย่างมาก นอกจากนี้ บาร์ริคและเมาท์ (Barrick & Mount. 1993) ได้ทำการสังเคราะห์งานวิจัยระหว่างตัวแปรบุคลิกภาพ 5 แบบคือ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (neuroticism) แบบแสดงตัว(extraversion) แบบอ่อนโยน (agreeableness) แบบเปิดกว้าง (openness to experience) และแบบมีสติ (conscientiousness) กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 แบบ กับการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่บุคลิกภาพ แบบแสดงตัว แบบอ่อนโยน แบบมีสติ และ แบบเปิดกว้างมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน และบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงาน

นอกจากบุคลิกภาพจะมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานแล้ว บุคลิกภาพยังมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสามารถของตนเอง (self-efficacy) ทอมส์ มัวร์ และสกอตต์ (Thoms, Moore and Scott. 1996) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองสำหรับกลุ่มทำงานที่บริหารกลุ่มด้วยสมาชิกในกลุ่ม (self-managed) กับการทำงานกลุ่มและบุคลิกภาพ 5 แบบดังกล่าวข้างต้น โดยศึกษากับคนงานในโรงงาน 126 คน ผลการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 แบบ กับการรับรู้ความสามารถของตนเองสำหรับการจัดการตนเองต่อการทำงานกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษาดังกล่าวได้ให้ข้อเสนอแนะว่า องค์กรจะต้องพิจารณาถึงบุคลิกภาพของผู้ที่อยู่ในองค์กรด้วย

อย่างไรก็ตามเป้าหมายขององค์กรไม่ได้เป็นเป้าหมายของบุคคลหรือของกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งภายในองค์กรโดยเฉพาะ แต่เป็นเป้าหมายร่วมของทุกกลุ่ม แสดงให้เห็นว่าองค์กรมีลักษณะ และมีการทำงานที่มีแบบแผน ส่งผลให้เกิดทิศทางที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในระยะยาว ในทางปฏิบัติผู้บริหารองค์กรมิใช่จะมีความคิดหรือมองเป้าหมายเฉพาะที่จะทำกำไรให้อย่างเดียว แต่จะต้องเกี่ยวข้องและรับผิดชอบในเป้าหมายอื่น ๆ ด้วย เช่น การพัฒนาการผลิต ผลผลิต ขวัญของผู้ร่วมงาน ความเจริญก้าวหน้าขององค์กร รวมทั้งความรับผิดชอบต่อสังคมโดยส่วนรวมด้วย เป้าหมายและวัตถุประสงค์ทั้งหลายขององค์กรจะมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรด้วย การตั้งเป้าหมายเป็นเทคนิคอย่างหนึ่งที่น่าสนใจในการพัฒนาองค์กร (Locke.1984 : 9) เพื่อที่จะแก้ปัญหาทางด้านการจูงใจภายในองค์กร โดยเน้นเรื่องการผสมผสานความสำคัญของเป้าหมายขององค์กรกับเป้าหมายของปัจเจกบุคคลที่อยู่ในองค์กรนั้นเข้าด้วยกัน เป็นการสนับสนุนให้เกิดการปฏิบัติจริง ลักษณะเช่นนี้เป็นแนวทางที่จะช่วย

ให้เป้าหมายขององค์การประสบความสำเร็จภายใต้สภาพความเป็นจริง ในขณะที่เดียวกันก็เป็นการมุ่งแสวงหาวิธีการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การโดยการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมและการปฏิบัติงาน เป็นการเปิดโอกาสให้สมาชิกในองค์การร่วมกำหนดวัตถุประสงค์ และเน้นการควบคุมตนเองกับการนำตนเอง สิ่งเหล่านี้นำมาซึ่งการยอมรับและการจูงใจในการปฏิบัติงานซึ่งจะก่อให้เกิดความสำเร็จต่อวัตถุประสงค์ขององค์การ ในส่วนขององค์การทางธุรกิจก็ไม่ต่างจากองค์การทั่วไปที่จำเป็นต้องมีบทบาทหน้าที่ที่จะพัฒนาคุณภาพของพนักงานขายให้เป็นผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีเพื่อให้บริษัทมีความเจริญก้าวหน้าไปตามแสโลกาภิวัตน์

จากปัจจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้นนี้จะเห็นได้ว่าการตั้งเป้าหมายทั้งโดยองค์การและโดยบุคคล เป็นพื้นฐานสำคัญของการบริหารงานที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ การตั้งเป้าหมายโดยองค์การเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตั้งเป้าหมายโดยบุคคล ในขณะที่การตั้งเป้าหมายโดยบุคคลส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน การตั้งเป้าหมายโดยบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอื่น ที่สำคัญ คือการรับรู้ความสามารถของตนเอง บุคลิกภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน และเป้าหมายขององค์การ ในส่วนของพนักงานขายเองก็จำเป็นจะต้องมีความรู้ความเข้าใจพัฒนาตนเองให้เป็นพนักงานที่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การเป็นพนักงานขาย ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความสามารถของตนเอง การตั้งเป้าหมายขององค์การและเป้าหมายส่วนบุคคล บุคลิกภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง

## 2. ความมุ่งหมายของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาทางพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งมีจุดเน้นที่ การรับรู้ความสามารถของตนเองและการตั้งเป้าหมาย กับผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง ในขณะที่เดียวกันก็ให้ความสำคัญกับตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เป้าหมายองค์การ บุคลิกภาพ และ ปัจจัยบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะดังนี้

1. เพื่อทดสอบแบบจำลองความสัมพันธ์ ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง การตั้งเป้าหมาย และผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรงตามแบบจำลองของล็อก (Locke.1990)
2. เพื่อทดสอบแบบจำลองความสัมพันธ์ ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง การตั้งเป้าหมาย และผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรงตามแบบจำลองของล็อก เมื่อเพิ่มตัวแปรบุคลิกภาพ และ ประสบการณ์ในการทำงาน

## 3. ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อธุรกิจการขายตรงในประเทศไทย ในการพัฒนาผู้จำหน่ายตรงในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การคัดเลือกพนักงานขาย บุคลิกภาพ การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล การตั้งเป้าหมายองค์การ และการรับรู้ความสามารถของตนเอง ในการศึกษาครั้งนี้ไม่พบว่ามีผู้ใดศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรงมาก่อนในประเทศไทย ดังนั้น การศึกษาในบริบทสังคมไทยจะทำให้ได้ประโยชน์อย่างมาก เนื่องจากเป็นองค์ความรู้ใหม่ โดยสามารถแยกความสำคัญเชิงวิชาการและในเชิงปฏิบัติ ดังนี้

### 1. ความสำคัญเชิงวิชาการ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาทางพฤติกรรมศาสตร์ที่นำตัวแปรบุคลิกภาพเป้าหมายองค์การเป้าหมายส่วนตัว การรับรู้ความสามารถของตนเอง มาอธิบายผลการปฏิบัติงาน โดยบูรณาการแนวคิดทางสังคมวิทยา จิตวิทยา ผนวกเข้าด้วยกัน ข้อค้นพบจะเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในการให้ได้หลักฐานเชิงประจักษ์ในการสร้างความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง การตั้งเป้าหมาย และผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรงในบริบทสังคมไทย

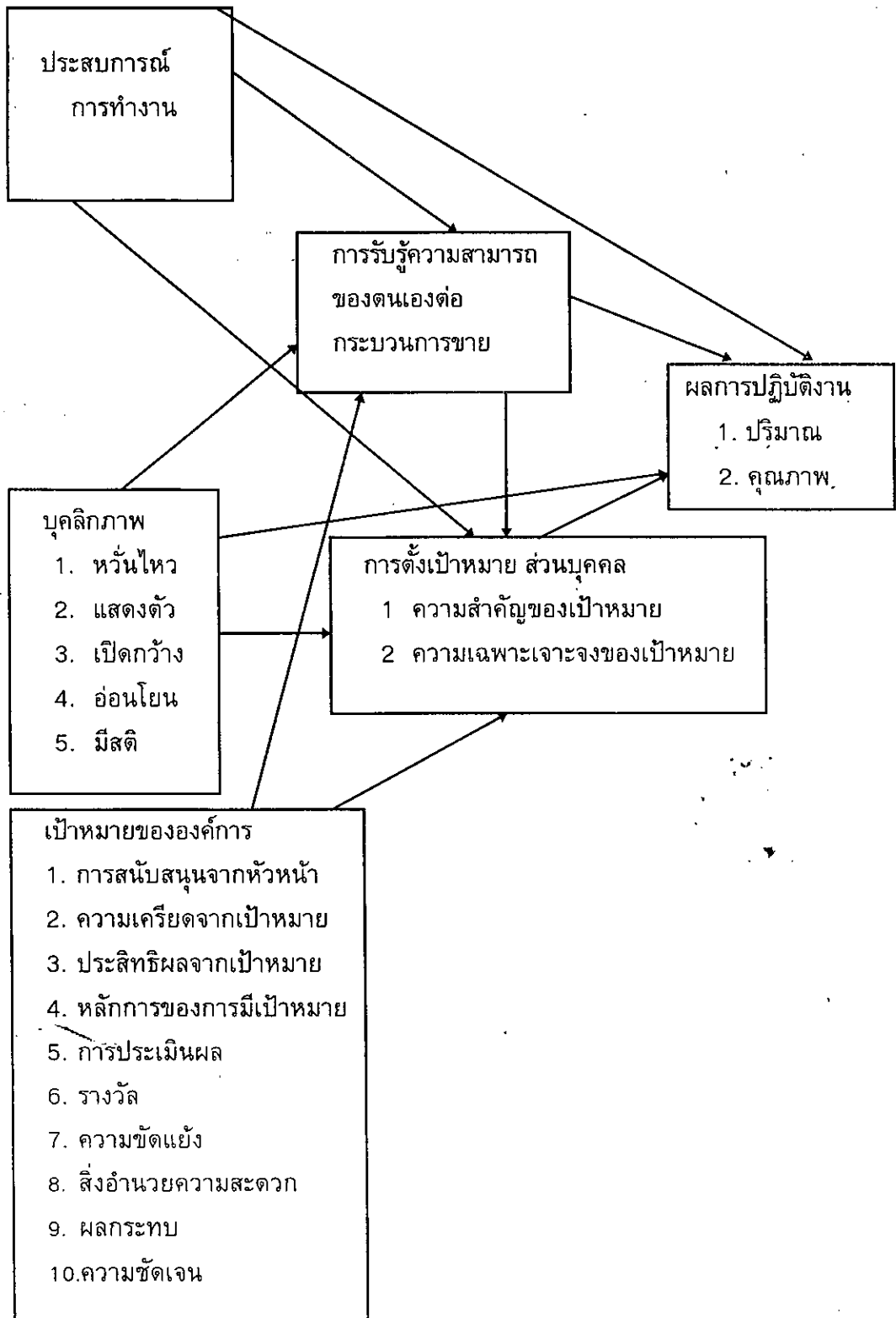
### 2. ความสำคัญเชิงปฏิบัติ

2.1. ผลการวิจัยนี้มีความสำคัญต่อธุรกิจขายตรงในประเทศไทย จะทำให้ทราบถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง ทั้งการปฏิบัติงานเชิงปริมาณ และคุณภาพ

2.2. ผลการวิจัยนี้มีความสำคัญต่อผู้บริหารองค์การขายตรง เนื่องจากสามารถประยุกต์ใช้ในการบริหารงานบุคคลโดยเฉพาะการพัฒนา และการส่งเสริมปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้ผลผลิตขององค์การดีขึ้น

2.3. ผลการวิจัยนี้มีความสำคัญต่อผู้จำหน่ายตรง เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาตนเอง ให้เป็นผู้จำหน่ายตรงที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับสูง เพื่อเป็นผู้ประสบความสำเร็จในอนาคตต่อไป

กรอบความคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 4. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้จำหน่ายตรงที่มียอดขายย้อนหลัง 3 เดือนซึ่งทำงานขายในบริษัทขายตรงซึ่งใช้ระบบการขายตรงแบบระบบเครือข่ายหลายระดับ (multilevel marketing) จำหน่ายสินค้าอุปโภคและบริโภค (comodity) และเป็นสมาชิกสมาคมขายตรง (ไทย) (The Thai Direct Selling Association) จำนวน 8 บริษัท

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้จำหน่ายตรงที่มียอดขายย้อนหลัง 3 เดือนซึ่งทำงานขายในบริษัทขายตรงซึ่งใช้ระบบการขายตรงแบบระบบเครือข่ายหลายระดับ (multilevel marketing) จำหน่ายสินค้าอุปโภคและบริโภค (comodity) และเป็นสมาชิกสมาคมขายตรง (ไทย) (The Thai Direct Selling Association) จำนวน 8 บริษัท โดยสุ่มตัวอย่างจากบริษัท 3 แห่งจำนวน 443 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษาประกอบด้วยตัวแปร 6 ตัวแปร ดังนี้

3.1 ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ

3.2 ตัวแปรต้น ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเองต่อกระบวนการขาย การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล ประกอบด้วย การรับรู้ความสำคัญของเป้าหมายและการรับรู้ความเฉพาะเจาะจงของเป้าหมาย บุคลิกภาพ ประกอบด้วยบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว แบบแสดงตัว แบบเปิดกว้าง แบบอ่อนโยน และแบบมีสติ เป้าหมายองค์การประกอบด้วยการสนับสนุนจากหัวหน้า ความเครียดจากเป้าหมาย ประสิทธิภาพจากเป้าหมาย หลักการของการมีเป้าหมาย การนำเป้าหมายมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน รางวัลที่เป็นรูปธรรม ความขัดแย้งจากเป้าหมาย การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกจากองค์การ ผลกระทบจากเป้าหมายที่ผิดพลาดและความชัดเจนของเป้าหมาย และประสบการณ์ในการทำงาน

#### 5. นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้มีนิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

1. บริษัทขายตรง หมายถึง บริษัทที่จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค (commodity) โดยการขายตรง และเป็นสมาชิกสมาคมขายตรงไทย (The Thai Direct Selling Association) จำนวน 8 บริษัท

2. ผู้จำหน่ายตรง หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ขายสินค้าให้บริษัทขายตรงที่ผลิตสินค้าโดยเป็นการขายโดยบุคคลต่อบุคคล เป็นการขายตามลักษณะของลูกค้าแต่ละคน หรือเป็นการขายที่บริการถึงบ้านหรือประตูบ้านโดยไม่ต้องผ่านคนกลางซึ่งเป็นบริษัท และเป็นผู้ที่มียอดขายย้อนหลัง 3 เดือน

3. ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง ระยะเวลาจริงที่ผู้จำหน่ายตรงให้กับกิจกรรมการทำงานในบริษัทขายตรงปัจจุบันอย่างจริงจัง โดยคิดเป็น เดือน และผลรวมจำนวนครั้งที่ได้ทำกิจกรรมซึ่งเกี่ยวข้องกับงานขายอันประกอบด้วยจำนวนครั้งที่ตนเองเข้าอบรม จำนวนครั้งที่พาลูกทีมเข้าอบรม และจำนวนครั้งที่ไปพบลูกค้า

4. บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะของผู้จำหน่ายตรงตามการรับรู้ของตนเองในลักษณะต่าง ๆ 5 ลักษณะ คือ แบบหวั่นไหว (neuroticism) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (extraversion) แบบเปิดกว้าง (openness) แบบอ่อนโยน (agreeableness) และ แบบมีสติ (conscientiousness)

4.1 บุคลิกภาพ แบบหวั่นไหว (neuroticism) หมายถึง เป็นผู้ที่มีความกังวล (worrying) ความรู้สึกเป็นศัตรูอย่างโกรธเคือง (angry hostility) ความรู้สึกซึมเศร้า (depression) การคำนึงถึงแต่ตนเอง (self-consciousness) การมีความอยาก (impulsiveness) และมีอารมณ์เปราะบาง (vulnerable)

4.1.1 มีความวิตกกังวล (anxiety) หมายถึง บุคคลที่มีความว่าวุ่นหวาดกลัว มีแนวโน้มที่จะวิตกกังวล ตึงเครียด กระสับกระส่าย

4.1.2 ความรู้สึกเป็นศัตรูอย่างโกรธเคือง (angry hostility) เป็นลักษณะที่บ่งชี้แนวโน้มของความโกรธ และภาวะที่เกี่ยวข้องเช่นความหงุดหงิดและความขุ่นเคือง

4.1.3 ความรู้สึกซึมเศร้า (depression) เป็นผู้ที่มีความรู้สึกผิด เศร้า สิ้นหวัง และว่าเหว เป็นผู้ที่มีความท้อแท้ง่าย

4.1.4 การคำนึงถึงแต่ตนเอง (self-consciousness) เป็นลักษณะผู้ที่มีอารมณ์ความรู้สึกที่มีความระอวย รู้สึกไม่สบายใจที่จะมีผู้อื่นอยู่แวดล้อม ไวต่อการแสดงออกของผู้อื่นมีต่อตนเอง และมีแนวโน้มที่จะรู้สึกต่ำต้อย เป็นลักษณะที่รู้สึกอายหรือรู้สึกกังวลกับการเข้าสมาคม

4.1.5 การมีความอยาก (impulsiveness) หมายถึง การไม่สามารถที่จะควบคุมความอยาก และความต้องการของตนเอง

4.1.6 มีอารมณ์เปราะบาง (vulnerability) หมายถึง ความอ่อนแอต่อความเครียด ไม่สามารถเผชิญกับความเครียดได้ เป็นผู้ที่ต้องพึ่งพาผู้อื่น เป็นคนสิ้นหวังตื่นตระหนกเมื่อประสบกับสถานการณ์ฉุกเฉิน

4.2 บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (extraversion) หมายถึง การเป็นผู้ที่มีความอบอุ่น (warmth) ความชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (gregariousness) การแสดงออกแบบตรงไปตรงมา (assertiveness) การชอบมีกิจกรรม (activity) ชอบแสวงหาความตื่นเต้น (excitement-seeking) การมีอารมณ์ด้านบวก (positive-emotion)

4.2.1 การเป็นผู้ที่มีความอบอุ่น (warmth) หมายถึง การเป็นผู้ที่มีความรักและเป็นมิตรต่อผู้อื่นเป็นผู้ที่มีความรักผู้อื่นอย่างแท้จริง

4.2.2 ความชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (gregariousness) หมายถึง ความชอบที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่นเป็นหมู่คณะ

4.2.3 การแสดงออกแบบตรงไปตรงมา (assertiveness) ผู้ที่กล้าที่จะแสดงความเป็นผู้นำหรือเป็นผู้ที่มีอิทธิพลในสังคม

4.2.4 การชอบมีกิจกรรม (activity) หมายถึง ผู้ที่มีความว่องไวตื่นตัวมีความต้องการทำกิจกรรมอยู่เสมอ

4.2.5 ชอบแสวงหาความตื่นเต้น (excitement-seeking) หมายถึง ผู้ที่ชอบสิ่งแวดล้อมที่มีสีสันสดใส

4.2.6 การมีอารมณ์ด้านบวก (positive-emotion) หมายถึง ผู้ที่มีความสนุกสนาน มีความสุขมีความหวังและมองโลกในแง่ดี

4.3 บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง (openness) หมายถึง การเป็นคนช่างฝัน (fantasy) ความสุนทรีย์ (aesthetics) การเปิดเผยความรู้สึก (feelings) การปฏิบัติ (actions) การมีความคิด (ideas) การยอมรับค่านิยม (values)

4.3.1 การเป็นคนช่างฝัน (fantasy) หมายถึง ผู้ที่มีชีวิตเต็มไปด้วยการจินตนาการและความฝันมีความคิดสร้างสรรค์ภายในตนเอง

4.3.2 ความสุนทรีย์ (aesthetics) หมายถึง ผู้ที่ห่วงใยกับงานความงดงามในงานศิลปะ บทกวี

4.3.3 การเปิดเผยความรู้สึก (feelings) หมายถึง การเป็นผู้ที่รับรู้อารมณ์และความรู้สึกภายในตนเอง

4.3.4 การปฏิบัติ (actions) หมายถึง ผู้ที่พร้อมที่จะลองทำกิจกรรมใหม่ ๆ เช่น รับประทานอาหารใหม่ ๆ ชอบความแปลกใหม่หลากหลายกว่าความเคยชินที่ปฏิบัติอยู่

4.3.5 การมีความคิด (ideas) หมายถึง การมีความคิดที่จะเปิดรับเหตุการณ์หรือเรื่องใหม่ ๆ

4.3.6 การยอมรับค่านิยม (values) หมายถึง การมีความพร้อมที่จะตรวจสอบค่านิยมต่าง ๆ เช่น ทางสังคมการเมืองและศาสนา

4.4 บุคลิกภาพแบบอ่อนโยน (agreeableness) หมายถึง การเป็นผู้ไว้วางใจผู้อื่น (trust) ความตรงไปตรงมา (straightforwardness) ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ (altruism) การยอมตามผู้อื่น (compliance) การถ่อมตน (modesty) และความมีจิตใจอ่อนโยน (tender-mindedness)

4.4.1 การเป็นผู้ไว้วางใจผู้อื่น (trust) หมายถึง การที่เชื่อว่าผู้อื่นมีความซื่อสัตย์และมีเจตนาดี

4.4.2 ความตรงไปตรงมา (straightforwardness) หมายถึง การมีความจริงใจที่จะปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมา

4.4.3 ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ (altruism) หมายถึง ผู้ที่มีความห่วงใยในสวัสดิภาพของผู้อื่นเป็นผู้ที่ชอบช่วยเหลือผู้อื่น

4.4.4 การยอมตามผู้อื่น (compliance) หมายถึง ผู้ที่มีลักษณะอ่อนโยน ตอบสนองการกระทำของผู้อื่นอย่างสุขุม

4.4.5 การถ่อมตน (modesty) หมายถึง ผู้ที่ถ่อมตนไม่ชมว่าตนเองเหนือผู้อื่น

4.4.6 ความมีจิตใจอ่อนโยน (tender-mindedness) หมายถึง ผู้ที่ให้ความสำคัญต่อความเป็นมนุษย์ของผู้อื่นมีความห่วงใยต่อความต้องการของผู้อื่น

4.5 บุคลิกภาพมีสติ (conscientiousness) หมายถึง การมีความสามารถ (competence) ความเป็นระเบียบ (order) การมีความรับผิดชอบในหน้าที่ (dutifulness) การมีความต้องการสัมฤทธิ์ผล (achievement striving) ความมีวินัยในตนเอง (self-discipline) และความคิดที่สามารถปฏิบัติได้ (deliberation)

4.5.1 การมีความสามารถ (competence) หมายถึง ผู้ที่สามารถจัดการกับชีวิตตนเองได้มีความเป็นเหตุเป็นผลและมีประสิทธิภาพในตนเอง

4.5.2 ความเป็นระเบียบ (order) หมายถึง ผู้ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

4.5.3 การมีความรับผิดชอบในหน้าที่ (dutifulness) หมายถึง ผู้ที่ยึดมั่นในหลักการทางจริยธรรมและปฏิบัติตามคำมั่นที่ให้ไว้

4.5.4 การมีความต้องการสัมฤทธิ์ผล (achievement striving) หมายถึง การทำงานหนักเพื่อประสบความสำเร็จในงานตามเป้าหมาย



4.5.5 ความมีวินัยในตนเอง (self-discipline) หมายถึง ความสามารถที่จะเริ่มและปฏิบัติงานให้สำเร็จแม้ว่าเต็มไปด้วยความเบื่อหน่าย หรืออุปสรรคก็ตาม

4.5.6 ความคิดที่สามารถปฏิบัติได้ (deliberation). หมายถึง การมีความคิดที่สามารถปฏิบัติได้มีความระมัดระวังในการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย

5. การตั้งเป้าหมายขององค์กร หมายถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการตั้งเป้าหมายขององค์กรซึ่งมีผลต่อแรงจูงใจของผู้จำหน่ายตรง ประกอบด้วย การสนับสนุนและการมีส่วนร่วมของหัวหน้างานในการตั้งเป้าหมาย ความเครียดจากเป้าหมาย ความสมเหตุสมผลของเป้าหมาย การนำเป้าหมายมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน รางวัลที่เป็นรูปธรรม ความขัดแย้งจากเป้าหมาย การจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการบรรลุเป้าหมาย ผลกระทบของเป้าหมายที่ผิดพลาด และความชัดเจนของเป้าหมาย

5.1 การสนับสนุนและการมีส่วนร่วมของผู้ในกลุ่มในการตั้งเป้าหมาย (supervisor support/participation) หมายถึง การที่ผู้ในกลุ่มคอยสนับสนุนกระตุ้นให้ดำเนินไปสู่เป้าหมาย การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายกับผู้ในกลุ่ม และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจวิธีการบรรลุเป้าหมาย

5.2 ความเครียดจากเป้าหมาย (goal stress) หมายถึง ความเครียดของพนักงานที่เกิดจากความล้มเหลวในการบรรลุเป้าหมายที่ยากเกินไป

5.3 ความมีประสิทธิภาพของเป้าหมาย (goal efficacy) หมายถึง การที่ผู้จำหน่ายตรงความรู้สึกชอบในการมีเป้าหมาย ความภาคภูมิใจเมื่อบรรลุเป้าหมาย การวางแผนในการบรรลุเป้าหมายที่เหมาะสม

5.4 หลักของการมีเป้าหมาย (goal rationale) หมายถึง ความเข้าใจถึงวิธีการวัดผล การปฏิบัติงาน เหตุผลของเป้าหมาย ที่ผู้จำหน่ายตรงยอมรับได้

5.5 การนำเป้าหมายมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน (use of goal setting in performance setting) หมายถึง เป้าหมายที่ผู้จำหน่ายตรงมีส่วนในการกำหนดและถูกนำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรงในขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงาน

5.6. รางวัลที่เป็นรูปธรรม (tangible rewards) หมายถึง สิ่งที่บริษัทเสนอให้ผู้จำหน่ายตรงเพื่อเปิดโอกาสในความก้าวหน้า ความมั่นคงในอาชีพ และเพื่อเพิ่มแรงจูงใจ

5.7 ความขัดแย้งจากเป้าหมาย (goal conflict) หมายถึง ความขัดแย้งอันเนื่องจากการตั้งเป้าหมายมากเกินไป การขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ การขัดแย้งในค่านิยม

5.8 การจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการบรรลุเป้าหมาย (organizational facilitation of goal achievement) หมายถึง การที่บริษัทให้ทรัพยากรอย่างเพียงพอ มีนโยบายสนับสนุนชัดเจน และให้ความสำคัญกับเป้าหมาย

5.9 ผลกระทบของเป้าหมายที่ผิดพลาด (dysfunctional effects of goals) หมายถึง ลักษณะของการตั้งเป้าหมายที่ผิดพลาด เช่น การไม่มีการสนับสนุนจากหัวหน้างานหรือผู้บริหาร การใช้เป้าหมายเพื่อลงโทษแทนการอำนวยความสะดวกการปฏิบัติงาน

5.10 ความชัดเจนของเป้าหมาย (goal clarity) หมายถึง ความเฉพาะเจาะจงของเป้าหมายในเรื่องเนื้อหาการขาย และความสำคัญของเป้าหมาย (meaningfulness) ต่อดูผู้จำหน่ายตรงเอง

6. การรับรู้ความสามารถของตนเอง (self-efficacy) หมายถึง การที่ผู้จำหน่ายตรงตัดสินใจเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานว่า ตนเองสามารถทำได้หรือไม่และมีความมั่นใจในระดับใด ในกระบวนการขายสินค้าโดยบุคคล 7 ขั้นตอน คือ การกำหนดลูกค้าเป้าหมาย (prospecting) การเตรียมตัวก่อนเข้าพบลูกค้าเป้าหมาย (pre-approach) การเข้าพบลูกค้าเป้าหมาย

(the approach) การเสนอขาย (the presentation) การเผชิญข้อโต้แย้ง (meeting objection) . การปิดการขาย (closing the sale) และการติดตามผลหลังการขาย (follow-up)

6.1 การกำหนดลูกค้าเป้าหมาย หมายถึง การที่ผู้จำหน่ายตรงสามารถกำหนดรายชื่อลูกค้าที่เป็นผู้ที่มีความจำเป็นและความต้องการต่อสินค้า รวมถึงเป็นผู้ที่มีอำนาจการตัดสินใจสั่งซื้อ

6.2 การเตรียมตัวก่อนพบลูกค้าเป้าหมาย หมายถึง การที่ผู้จำหน่ายตรงข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ รสนิยม ความต้องการ และคุณสมบัติของลูกค้า

6.3 การเข้าพบลูกค้าเป้าหมาย หมายถึง การที่ผู้จำหน่ายตรงสามารถดึงดูดความสนใจของลูกค้าต่อสินค้า การคาดการณ์ล่วงหน้าจากพฤติกรรมของลูกค้าว่าจะซื้อหรือไม่

6.4 การเสนอขาย หมายถึง การที่พนักงานขายสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่ละเอียด ชัดเจน และสร้างความเชื่อมั่นในสินค้าต่อผู้ซื้อ

6.5 การเผชิญข้อโต้แย้ง หมายถึง การที่พนักงานขายสามารถอธิบายข้อโต้แย้งที่แท้จริงของผู้ซื้อ พร้อมทั้งให้ข้อมูลเพิ่มเติมแก่ผู้ซื้อ

6.6 การปิดการขาย หมายถึง การที่ผู้จำหน่ายตรงทราบว่าผู้ซื้อมีความสนใจหรือพอใจสินค้าเพียงพอที่จะซื้อสินค้าหรือไม่

6.7 การติดตามผลหลังการขาย หมายถึง การที่ผู้จำหน่ายตรงติดตามการใช้สินค้าของลูกค้า ความพอใจในสินค้า

7. การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะของเป้าหมาย ในการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง ได้แก่ ความสำคัญของเป้าหมาย และความเฉพาะเจาะจงของเป้าหมาย

7.1 ความสำคัญของเป้าหมาย หมายถึง การที่ผู้จำหน่ายตรงให้ความสำคัญต่อเป้าหมายว่าจะช่วยทำให้ตนเองประสบความสำเร็จด้วยผลการปฏิบัติงานที่ดี

7.2 ความเฉพาะเจาะจงของเป้าหมาย หมายถึง การที่ผู้จำหน่ายตรงกำหนดยอดขายที่แน่นอน ตามกำหนดเวลาเพื่อช่วยให้ตนเองมีผลการปฏิบัติงานที่ดี

8. ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลงานของผู้จำหน่ายตรงที่ได้จากการวัดเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

8.1 ผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณ หมายถึง รายได้ของผู้จำหน่ายตรงจากการจำหน่ายสินค้าด้วยตนเองในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา และรายได้จากสัดส่วนของลูกทีมโดยคิดเป็นจำนวนเงินบาท

8.2 ผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ หมายถึง ความสามารถในการทำงานด้านกระบวนการขาย และการรับรู้ของผู้จำหน่ายตรงในเรื่องความพึงพอใจของลูกค้า

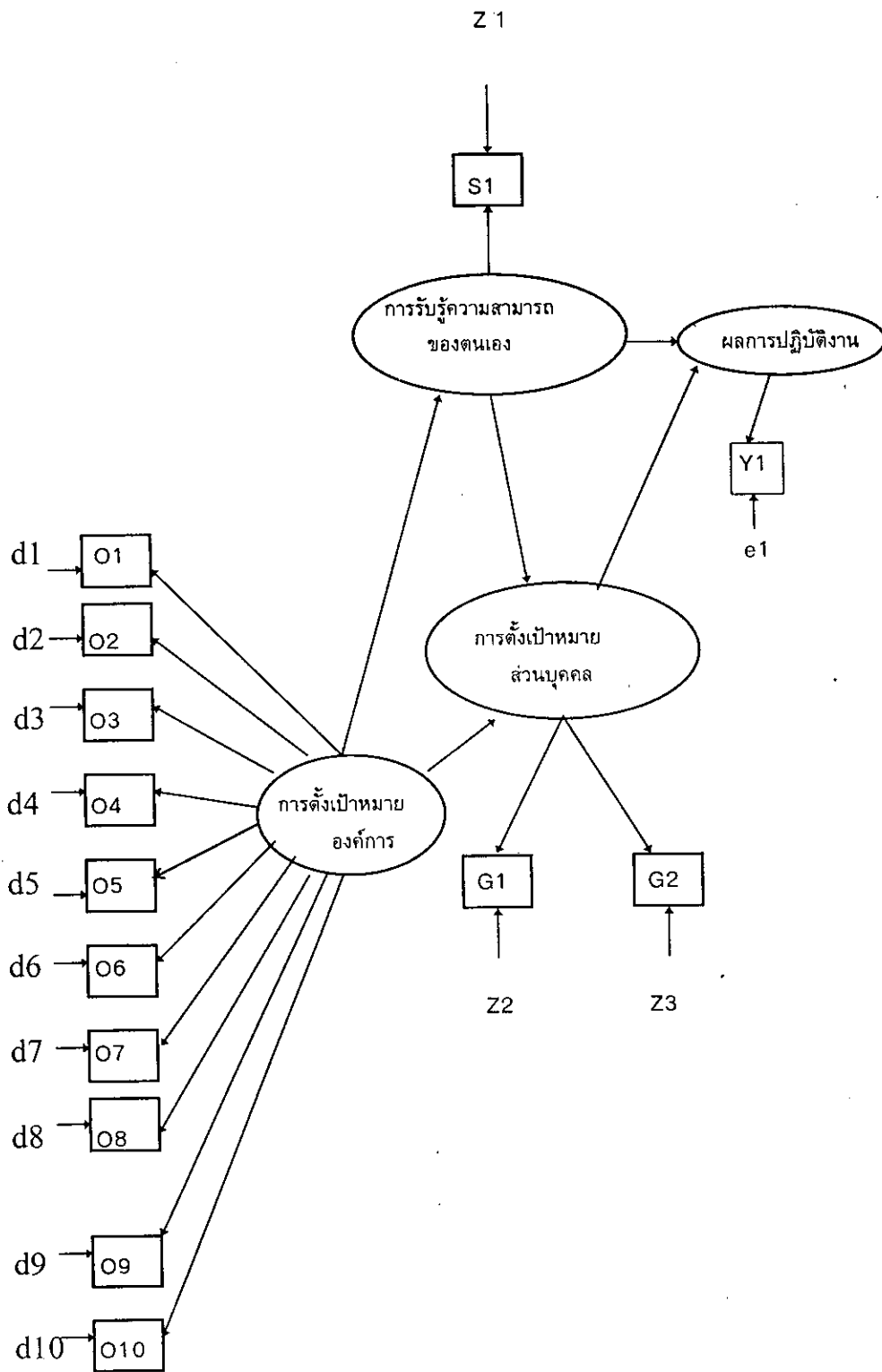
8.2.1 ความสามารถในการกระบวนการขาย หมายถึง ความสามารถในการขาย 7 ด้าน ได้แก่ การกำหนดลูกค้าเป้าหมาย การเตรียมตัวก่อนพบลูกค้าเป้าหมาย การเข้าพบลูกค้าเป้าหมาย การเสนอขาย การเผชิญข้อโต้แย้ง การปิดการขาย และการติดตามผลการขาย

8.2.2 การรับรู้ของผู้จำหน่ายตรงในเรื่องความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึง การรับรู้ถึงความพอใจของลูกค้าในเรื่องความรู้ความเข้าใจในสินค้า และการรับรู้ในพฤติกรรมบริการของพนักงานขาย

## 7. สมมติฐานการวิจัย

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางการศึกษาและวิเคราะห์ ดังนี้

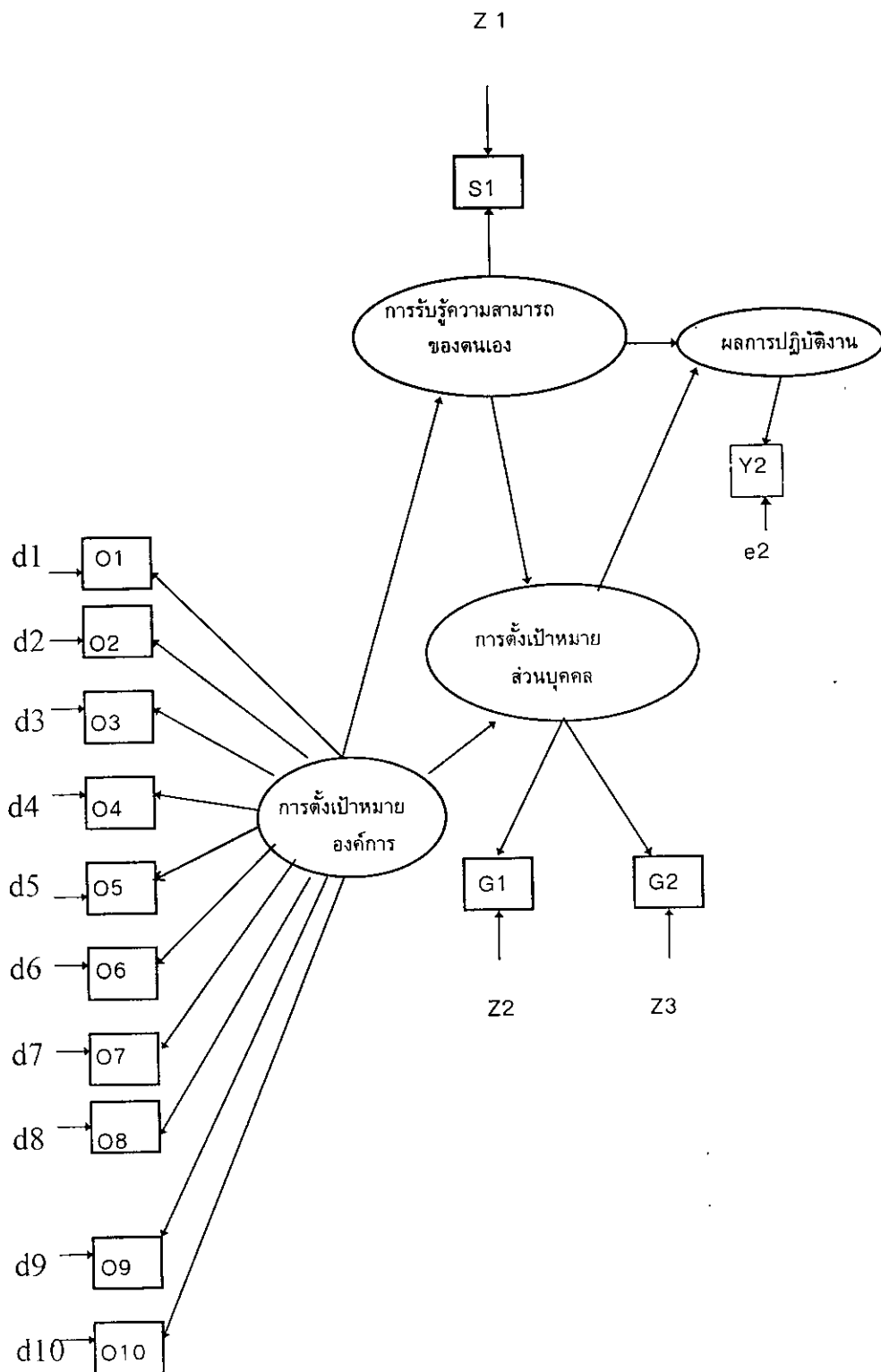
7.1 ผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรงด้านคุณภาพซึ่งอธิบายตามแบบจำลองของลีโอคซึ่งได้รับอิทธิพลทางตรงจาก การรับรู้ความสามารถของตนเอง ต่อกระบวนการขาย และการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล (ความสำคัญและความเฉพาะเจาะจงของเป้าหมาย) และ ได้รับอิทธิพลทางอ้อมจาก เป้าหมายขององค์กร (การสนับสนุนจากหัวหน้า ความเครียดจากเป้าหมาย ความมีประสิทธิผลของเป้าหมาย ความสมเหตุสมผลของเป้าหมาย การใช้การตั้งเป้าหมายเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน รางวัลที่เป็นรูปธรรม ความขัดแย้งจากเป้าหมาย การจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการบรรลุเป้าหมาย ผลกระทบของเป้าหมายที่ผิดพลาด และความชัดเจนของเป้าหมาย ) โดยส่งผ่านทาง การรับรู้ความสามารถของตนเอง ต่อกระบวนการขาย และการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นมีแบบจำลอง (Model) ในภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 แบบจำลองแสดงความสัมพันธ์ของผลการปฏิบัติงานตามสมมติฐานข้อ 1

- |                                   |  |   |
|-----------------------------------|--|---|
| O1 = การสนับสนุนจากหัวหน้า        | S1 = การรับรู้ความสามารถของตนเองต่อการขยาย | d1-d10 = ความคลาดเคลื่อนในการวัด O1-O10 |
| O2 = ความเครียดจากเป้าหมาย        | G1 = ความสำคัญของเป้าหมาย                  | z1 = ความคลาดเคลื่อนในการวัด S1         |
| O3 = ความมีประสิทธิผลของเป้าหมาย  | G2 = ความเฉพาะเจาะจงของเป้าหมาย            | z2-z3 = ความคลาดเคลื่อนในการวัด G1-G2   |
| O4 = หลักการของการมีเป้าหมาย      | Y1 = ผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ             | a1 = ความคลาดเคลื่อนในการวัด Y1         |
| O5 = การใช้เป้าหมายในการประเมินผล |  |   |
| O6 = รางวัล                       |  |   |
| O7 = ความวิตกกังวลจากเป้าหมาย     |  |   |
| O8 = การจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก |  |   |
| O9 = ผลกระทบของเป้าหมาย           |  |   |
| O10 = ความชัดเจนของเป้าหมาย       |  |   |

7.2 ผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรงด้านปริมาณซึ่งอธิบายตามแบบจำลองของล๊อคซึ่งได้รับอิทธิพลทางตรงจาก การรับรู้ความสามารถของตนเอง ต่อกระบวนการขาย และการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล (ความสำคัญและความเฉพาะเจาะจงของเป้าหมาย) และ ได้รับอิทธิพลทางอ้อมจาก เป้าหมายขององค์กร (การสนับสนุนจากหัวหน้า ความเครียดจากเป้าหมาย ความมีประสิทธิผลของเป้าหมาย -ความสมเหตุสมผลของเป้าหมาย การใช้การตั้งเป้าหมายเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน รางวัลที่เป็นรูปธรรม ความขัดแย้งจากเป้าหมาย การจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการบรรลุเป้าหมาย ผลกระทบของเป้าหมายที่ผิดพลาด และความชัดเจนของเป้าหมาย ) โดยส่งผ่านทาง การรับรู้ความสามารถของตนเอง ต่อกระบวนการขาย และการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นมีแบบจำลอง (Model) ในภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 แบบจำลองแสดงความสัมพันธ์ของผลการปฏิบัติงานตามสมมติฐานข้อ 2

O1 = การสนับสนุนจากหัวหน้า

O2 = ความเครียดจากเป้าหมาย

O3 = ความมีประสิทธิผลของเป้าหมาย

O4 = หลักการของการมีเป้าหมาย

O5 = การใช้เป้าหมายในการประเมินผล

O6 = รางวัล

O7 = ความขัดแย้งจากเป้าหมาย

O8 = การจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก

O9 = ผลกระทบของเป้าหมาย

O10 = ความชัดเจนของเป้าหมาย

S1 = การรับรู้ความสามารถของตนเองต่อการขาด

G1 = ความสำคัญของเป้าหมาย

G2 = ความเฉพาะเจาะจงของเป้าหมาย

Y2 = ผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณ

O1-O10

Z1

Z2-Z3

G1-G2

e2

Z1

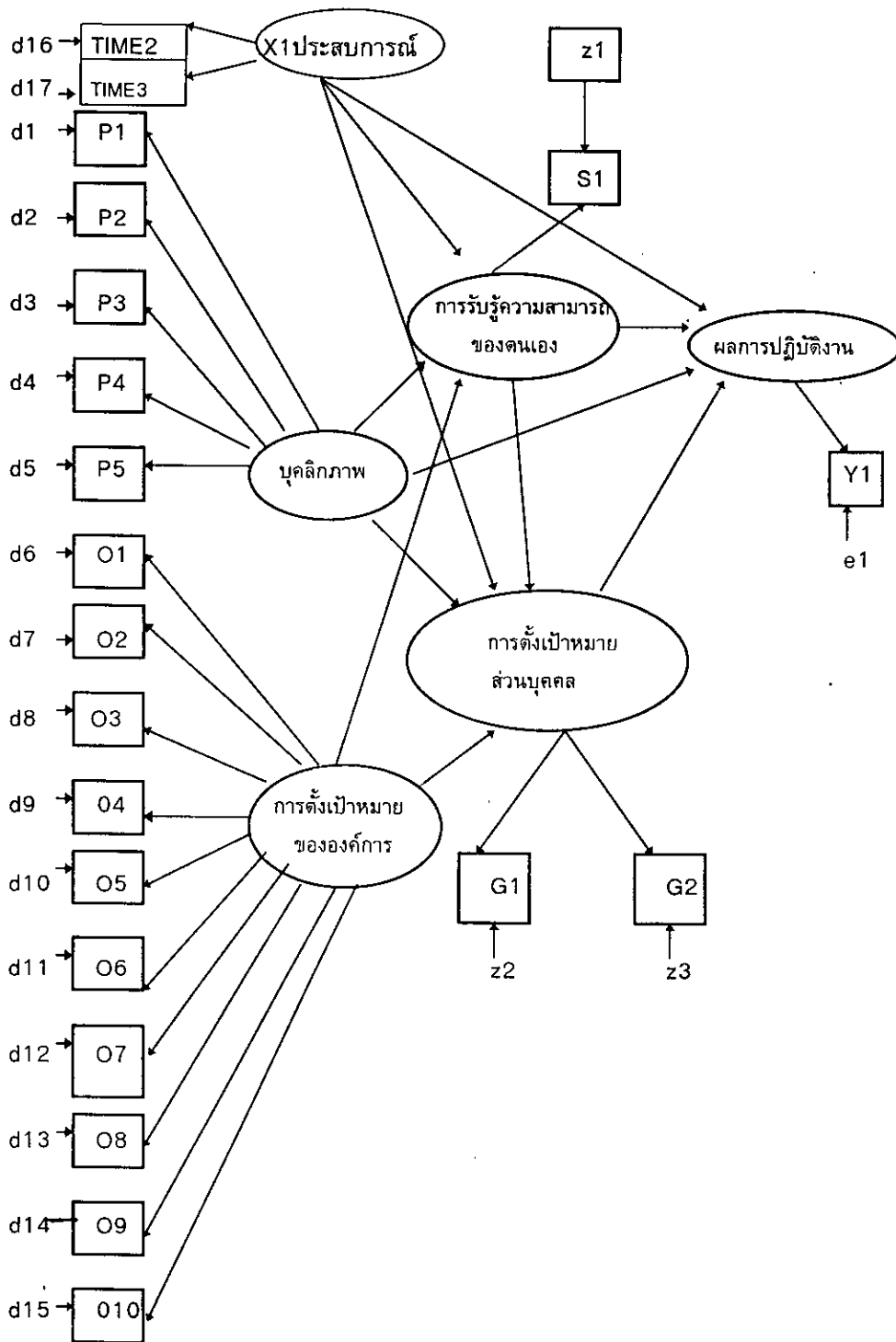
d1-d10 = ความคลาดเคลื่อนในการวัด O1-O10

z1 = ความคลาดเคลื่อนในการวัด S1

z2-z3 = ความคลาดเคลื่อนในการวัด G1-G2

e2 = ความคลาดเคลื่อนในการวัด Y2

7.3 ผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรงด้านคุณภาพซึ่งอธิบายตามแบบจำลองของลีดและเพิ่มตัวแปรที่ได้จากงานวิจัยโดยผลการปฏิบัติงานได้รับอิทธิพลทางตรงจาก การรับรู้ความสามารถของตนเอง ต่อกระบวนการขาย และการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล (ความสำคัญและความเฉพาะเจาะจงของเป้าหมาย) บุคลิกภาพ (แบบหวั่นไหว แบบแสดงตัว เปิดกว้าง แบบอ่อนโยน และแบบมีสติ) และประสบการณ์ในการทำงาน (ระยะเวลาในการทำงานและจำนวนครั้งที่อบรมและพบลูกค้า) และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจาก เป้าหมายองค์กร (การสนับสนุนจากหัวหน้า ความเครียดจากเป้าหมาย ความมีประสิทธิภาพของเป้าหมาย หลักการของการมีเป้าหมาย การใช้การตั้งเป้าหมายเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน รางวัลที่เป็นรูปธรรม ความขัดแย้งจากเป้าหมาย การจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการบรรลุเป้าหมาย ผลกระทบของเป้าหมายที่ผิดพลาด และความชัดเจนของเป้าหมาย ) บุคลิกภาพ และประสบการณ์ในการทำงาน โดยผ่านทาง การรับรู้ความสามารถของตนเอง ต่อกระบวนการขาย และการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล นอกจากนี้ได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากการรับรู้ความสามารถของตนเองต่อกระบวนการขายโดยผ่านทาง การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นมีแบบจำลอง (Model) ในภาพประกอบ 4

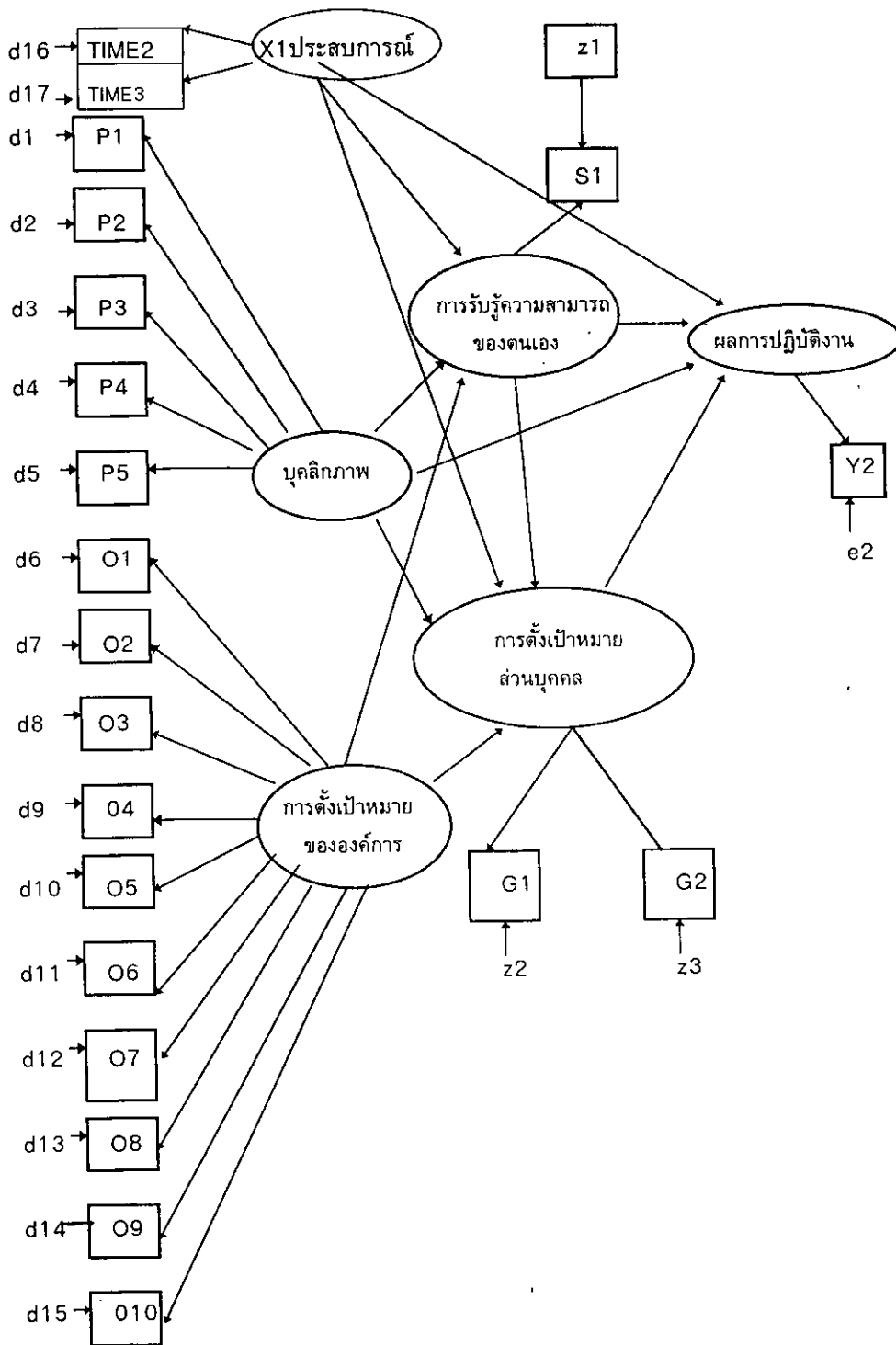


ภาพประกอบ 4 แบบจำลองแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรตามสมมติฐานข้อ 3

- |                                   |   |                                      |   |
|-----------------------------------|---|--------------------------------------|---|
| O1 = การสนับสนุนจากหัวหน้า        | O8 = การจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก         | Time2 = ระยะเวลาที่ทำงาน             | d1-d5 = ความคลาดเคลื่อนในการวัด P1-P5         |
| O2 = ความเครียดจากเป้าหมาย        | O9 = ผลกระทบของเป้าหมาย                   | Time3 = จำนวนครั้งที่อบรมและพบลูกค้า | d6-d15 = ความคลาดเคลื่อนในการวัด O1-O10       |
| O3 = ความมีประสิทธิผลของเป้าหมาย  | O10 = ความชัดเจนของเป้าหมาย               | P1 = บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว            | d16-d17 = ความคลาดเคลื่อนในการวัด TIME2 TIME3 |
| O4 = หลักการของกรณีเป้าหมาย       | S1 = การรับรู้ความสามารถของตนเองต่อการขาย | P2 = บุคลิกภาพแบบแสดงตัว             | z1 = ความคลาดเคลื่อนในการวัด S1               |
| O5 = การใช้เป้าหมายในการประเมินผล | G1 = ความสำคัญของเป้าหมาย                 | P3 = บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง           | z2-z3 = ความคลาดเคลื่อนในการวัด G1-G2         |
| O6 = รางวัล                       | G2 = ความเฉพาะเจาะจงของเป้าหมาย           | P4 = บุคลิกภาพแบบอ่อนโยน             | e1 = ความคลาดเคลื่อนในการวัด Y1               |
| O7 = ความขัดแย้งจากเป้าหมาย       | Y1 = ผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ            | P5 = บุคลิกภาพแบบมีสติ               |   |



7.4 ผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรงด้านปริมาณซึ่งอธิบายตามแบบจำลองของลีดและเพิ่มตัวแปรที่ได้จากงานวิจัยโดยผลการปฏิบัติงานได้รับอิทธิพลทางตรงจาก การรับรู้ความสามารถของตนเอง ต่อกระบวนการขาย และการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล (ความสำคัญและความเฉพาะเจาะจงของเป้าหมาย) บุคลิกภาพ (แบบวันไหว แบบแสดงตัว เปิดกว้าง แบบอ่อนโยน และแบบมีสติ) และประสบการณ์ในการทำงาน (ระยะเวลาในการทำงานและจำนวนครั้งที่อบรมและพบลูกค้า) และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจาก เป้าหมายองค์กร (การสนับสนุนจากหัวหน้า ความเครียดจากเป้าหมาย ความมีประสิทธิผลของเป้าหมาย หลักการของการมีเป้าหมาย การใช้การตั้งเป้าหมายเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน รางวัลที่เป็นรูปธรรม ความขัดแย้งจากเป้าหมาย การจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการบรรลุเป้าหมาย ผลกระทบของเป้าหมายที่ผิดพลาด และความชัดเจนของเป้าหมาย) บุคลิกภาพ และประสบการณ์ในการทำงาน โดยผ่านทาง การรับรู้ความสามารถของตนเอง ต่อกระบวนการขาย และการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล นอกจากนี้ได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากการรับรู้ความสามารถของตนเองต่อกระบวนการขายโดยผ่านทาง การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นมีแบบจำลอง (Model) ในภาพประกอบ 5



ภาพประกอบ 5 แบบจำลองแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรตามสมมติฐานข้อ 4

- |                                   |   |                                      |   |
|-----------------------------------|---|--------------------------------------|---|
| O1 = การสนับสนุนจากหัวหน้า        | O8 = การจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก         | Y2 = ผลการปฏิบัติงานตัวแปรตาม        | d1-d5 = ความคลาดเคลื่อนในการวัด P 1-P5        |
| O2 = ความเครียดจากเป้าหมาย        | O9 = ผลกระทบของเป้าหมาย                   | Time2 = ระยะเวลาที่ทำงาน             | d6-d15 = ความคลาดเคลื่อนในการวัด O1-O10       |
| O3 = ความมีประสิทธิผลของเป้าหมาย  | O10 = ความชัดเจนของเป้าหมาย               | Time3 = จำนวนครั้งที่อบรมและพบลูกค้า | d16-d17 = ความคลาดเคลื่อนในการวัด TIME2 TIME3 |
| O4 = หลัการของกรรมเป้าหมาย        | S1 = การรับรู้ความสามารถของตนเองต่อการขาย | P1 = บุคลิกภาพแบบพหุหน้าที่          | z1 = ความคลาดเคลื่อนในการวัด S1               |
| O5 = การใช้เป้าหมายในการประเมินผล | G1 = ความสำคัญของเป้าหมาย                 | P2 = บุคลิกภาพแบบแรงกดดัน            | z2-z3 = ความคลาดเคลื่อนในการวัด G1-G2         |
| O6 = รางวัล                       | G2 = ความเฉพาะเจาะจงของเป้าหมาย           | P3 = บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง           | e2 = ความคลาดเคลื่อนในการวัด Y2               |
| O7 = ความขัดแย้งจากเป้าหมาย       |   | P4 = บุคลิกภาพแบบอ่อนโยน             |   |
|                                   |   | P5 = บุคลิกภาพแบบมีสติ               |   |

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเองที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง ผู้วิจัยจึงขอเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ทฤษฎีและแนวคิดการตั้งเป้าหมาย
2. ทฤษฎีและแนวคิดการรับรู้ความสามารถของตนเอง
3. แนวคิดเกี่ยวกับผู้จำหน่ายตรงและผลการปฏิบัติงาน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเอง และ ผลการปฏิบัติงาน
  - 4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการตั้งเป้าหมาย และผลการปฏิบัติงาน
  - 4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง และผลการปฏิบัติงาน
  - 4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการตั้งเป้าหมาย และการรับรู้ความสามารถของตนเอง
5. บุคลิกภาพ ประสิทธิภาพการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน
  - 5.1 ความหมายบุคลิกภาพ
  - 5.2 รูปแบบบุคลิกภาพ
  - 5.3 งานวิจัยปัจจัยที่เกี่ยวข้อง
    - 5.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ และ ผลการปฏิบัติงาน
    - 5.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ และการรับรู้ความสามารถของตนเอง
    - 5.3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ และการตั้งเป้าหมาย
    - 5.3.4 ประสิทธิภาพการทำงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเอง การตั้งเป้าหมาย และ ผลการปฏิบัติงาน

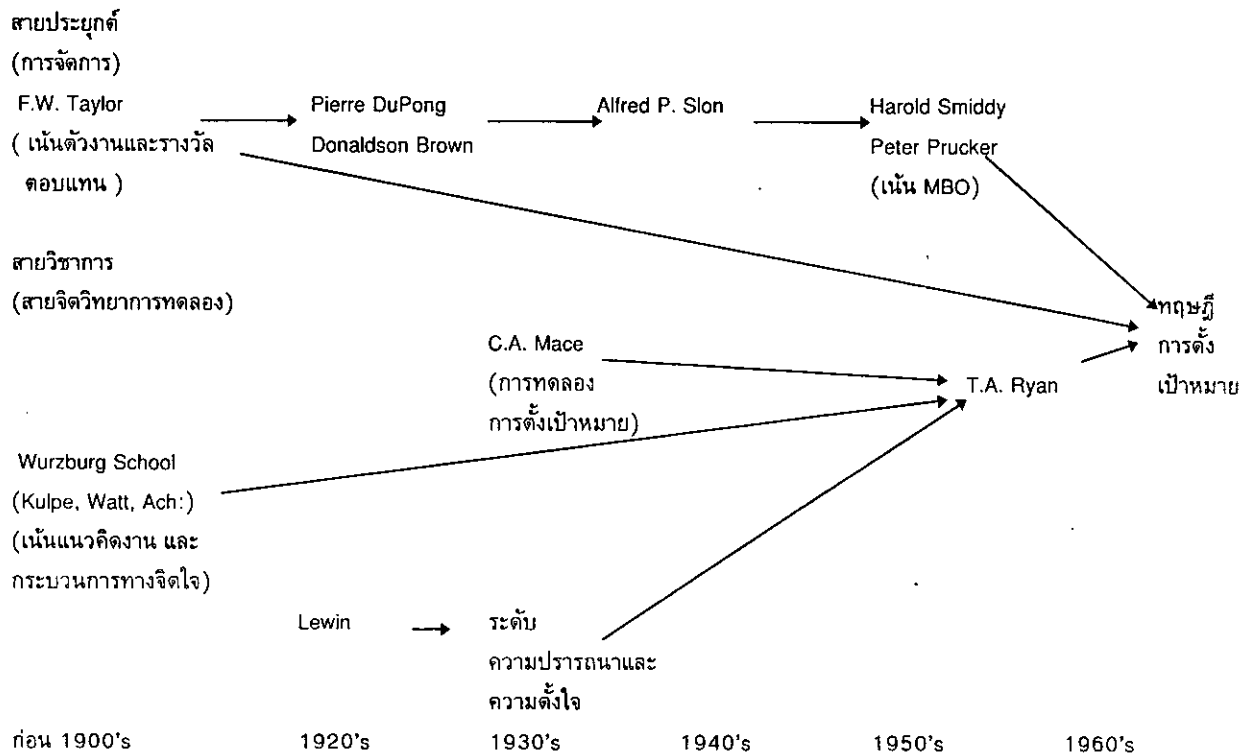
#### 1. ทฤษฎีและแนวคิดการตั้งเป้าหมาย

##### 1.1 ความหมายของการตั้งเป้าหมาย

การตั้งเป้าหมาย (goal setting) หมายถึง เทคนิคที่ใช้ในการจูงใจผู้ปฏิบัติงานให้พยายามทำงานเพื่อบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ (Locke & Latham, 1984: 1-9)

##### 1.2 ความเป็นมาของทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย

ทฤษฎีการตั้งเป้าหมายได้รับอิทธิพลจากผลงานของไรอัน (Locke & Latham, 1990: 11-15 Citing Ryan, 1970) อาจกล่าวได้ว่ามีกลุ่มงานที่เกี่ยวกับทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย 2 สาย สายที่ 1 เป็นสายความรู้ทางวิชาการโดยเฉพาะ ซึ่งเกี่ยวกับทฤษฎีทางจิตวิทยาการทดลอง สายที่ 2 เป็นสายประยุกต์ทางธุรกิจ ซึ่งเกี่ยวข้องกับทฤษฎีการจัดการ โดยมีอิทธิพลของเส้นทางทั้งสองดังนี้



ภาพประกอบ 6 ความเป็นมาของทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย

ที่มา: Locke & Latham, 1990 : 12

1.2.1 ตัวกำหนดของสายงานทางวิชาการ

สายงานวิชาการเริ่มขึ้น โดยกลุ่มแนวคิดเวอร์สเบอร์ก (Wurzburg School) ประเทศเยอรมัน ในต้น ค.ศ.1900 ภายใต้การอำนวยการของคาลเป (Kulpe) ซึ่งเป็นนักวิชาการที่มีความสนใจในการศึกษากระบวนการทางจิตใจ (mental process) เขาใช้คำว่า งาน (task) ในการอ้างถึงสิ่งที่ถูกทดลองกระทำ สมาชิกคนหนึ่งคือแอก (Ach) ใช้คำเรียกอีกคำหนึ่งว่า แนวโน้มที่มีการกำหนดแล้ว (determining tendency) ในการอธิบายข้อเท็จจริง ซึ่งวัตต์ (Watt) ก็ชี้ให้เห็นเช่นเดียวกันว่างานที่ถูกกำหนดในเบื้องต้นสามารถส่งผลในการกระทำภายหลัง โดยที่บุคคลไม่ได้นึกถึงเลยในขณะที่ปฏิบัติ

งานของแอก (Ach) อีกชิ้นหนึ่ง ได้แก่ การประมวลในสิ่งที่เรียกว่า กฎความยากของแรงจูงใจ (difficulty law of motivation) ซึ่งระบุความพยายามที่บุคคลมี สามารถเพิ่มขึ้นได้ หากความยากของงานหรือการกระทำเพิ่มขึ้นด้วย (Locke & Latham.1990 : 13 Citing. Ach.1935) กฎเช่นนี้คือตัวกำหนดอย่างชัดเจนในเรื่องบทบาทหน้าที่ของเป้าหมายที่ยาก (goal difficulty function)

เลวิน (Lewin) วิจารณ์งานของแอก (Ach) ด้วยเหตุผลที่ว่า ผลที่เกิดขึ้นจากงานต่อผลการปฏิบัติงานมีมากกว่าที่แอก (Ach) ระบุไว้ เลวินได้เสนอคำเฉพาะ คือคำว่า ความตั้งใจ (Intention)

เขารู้ให้เห็นว่า ความตั้งใจมีความสัมพันธ์กับระดับความตั้งใจที่ควรตั้งซึ่งคงอยู่ในบุคคลจนกระทั่งได้มีการปฏิบัติที่เกิดผลในระดับหนึ่งหรือสมบูรณ์แล้ว ความตั้งใจก็จะลดลง งานของเลวินนี้เองนำไปสู่การทดลองเกี่ยวกับงานที่มีการหยุดชะงักและการทำต่อ (the resumption of interrupted tasks) อันเป็นการศึกษาจำนวนมากในผลของความตั้งใจที่เกิดขึ้นต่อการเรียนรู้ และการศึกษาเกี่ยวกับภาวะทางจิตใจ และการศึกษาที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย คือ การศึกษาถึงระดับของความปรารถนา (aspiration) อย่างไรก็ตาม งานวิจัยในเรื่องระดับของความปรารถนาซึ่งไม่เหมือนกับการตั้งเป้าหมาย ที่มุ่งเน้นไปที่ตัวกำหนดมากกว่าจะเป็นผลที่จะเกิดขึ้น

มีงานวิจัยที่มีอิทธิพลอีกเรื่องหนึ่งได้แก่ งานวิจัยของเมส (Locke & Latham, 1990 : 13-14 Citing. Mace, 1935 ) ได้ศึกษาเชิงทดลองโดยใช้การตั้งเป้าหมายเป็นตัวแปรอิสระในการเปรียบเทียบเป้าหมายที่ท้าทาย (challenging) กับเป้าหมายที่ทำให้ดีที่สุดใน (do your best) กับผลของเป้าหมายตามระดับความยากซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงทดลองที่ประสบความสำเร็จอย่างมาก เมสเสนอไว้ว่าความชอบในงาน (task liking) และความสนุกสนานกับงาน (enjoyment) มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติตามเป้าหมายหรือมาตรฐานงาน สิ่งจูงใจ (incentive) เช่น คำชม คำวิจารณ์ การให้ข้อมูลป้อนกลับ การแนะนำของหัวหน้า และมาตรฐานที่กำหนดให้มีผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลต่อเป้าหมายส่วนบุคคล

จะเห็นได้ว่า งานของเมสมีความสำคัญมากต่อทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย แม้ว่าเขาจะไม่ได้อาศัยข้อมูลการทดลองทางสถิติ แต่ก็จุดเริ่มต้นให้ผู้ศึกษาต่อไป ซึ่งเป็นงานของเบย์ตัน (Bayton, 1943) เป็นผู้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการตั้งเป้าหมายและผลการปฏิบัติงาน โดยการทดสอบทางสถิติเป็นคนแรก

### 1.2.2 ตัวกำหนดในสายประยุกต์

ล็อกและลาธัม (Locke & Latham, 1990: 14-15) กล่าวว่า ตัวกำหนดสายนี้เริ่มจากงานของเทลเลอร์ (Taylor) ในหนังสือชื่อ Principles of Scientific Management ใน ค.ศ.1911 ซึ่งเป็นเวลาเดียวกันกับที่กลุ่มแนวคิดเวสเบอร์ก (Würzburg) เพื่อฟู หนังสือเล่มนี้ชี้ให้เห็นถึงวิธีการคัดเลือก ฝึกอบรม และการจูงใจคนทำงานในโรงงาน สำหรับเทลเลอร์แล้วตัวที่จูงใจหลักมี 2 ประการ คือ ตัวขึ้นงานและรางวัลตอบแทน (bonus) ตามระบบของเทลเลอร์ รางวัลตอบแทน (bonus) จำนวนมากจะถูกมอบให้กับคนงานที่ประสบความสำเร็จในการทำงานที่มอบหมาย

ความคิดของเทลเลอร์มีบทบาทในการกำหนดแนวคิดการจัดการโดยวัตถุประสงค์ (Management By Objective) MBO เป็นระบบของการตั้งเป้าหมายขององค์กรที่เน้นการจูงใจในความพยายามให้กับผู้จัดการธุรกิจโดยมีการตั้งวัตถุประสงค์รวมขององค์กรและการนำวัตถุประสงค์รวมขององค์กรมาแบ่งเป็นวัตถุประสงค์ย่อยในการจัดการงานในระดับต่าง ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติจนบรรลุผลได้ และส่งผลสู่เป้าหมายในระดับสูงตามลำดับ จนถึงระดับสูงสุดขององค์กร

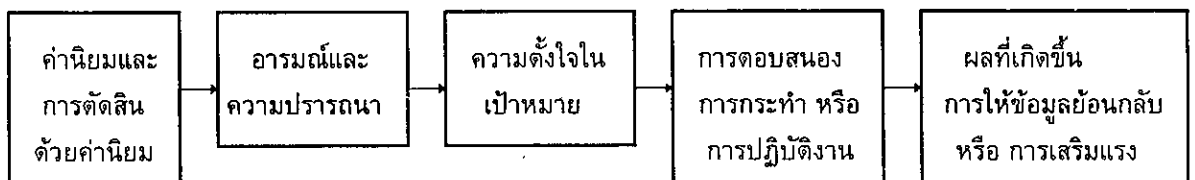
นอกจากนี้ กรีนวูด ล็อก และเรนท์ (Locke & Latham, 1990 : 14-15 ; Citing Greenwood, 1981; Lock, 1982 a & Wren, 1987) ได้กล่าวถึงประวัติของ MBO ว่า ปีแอร์ ดูปองต์ (Pierre DuPont) เป็นผู้ดัดแปลงความคิดของเทลเลอร์ในเรื่องของการประเมินผลการปฏิบัติงานว่ามีความคุ้มค่าหรือไม่ ผู้บริหารคนหนึ่งชื่อ โดแนลสัน บราวน์ (Donaldson Brown) เป็นผู้ดัดแปลงแนวคิดในการประเมินผลการปฏิบัติ

นอกจากนี้ กรีนวูด ล็อค และเรนท์ (Locke & Latham. 1990 : 14-15 ; Citing Greenwood. 1981; Lock. 1982 a & Wren. 1987) ได้กล่าวถึงประวัติของ MBO ว่า ปีแอร์ ดูปองต์ (Pierre DuPont) เป็นผู้ดัดแปลงความคิดของเทลอร์ในเรื่องของการประเมินผลการปฏิบัติงานว่ามีความคุ้มค่าหรือไม่ ผู้บริหารคนหนึ่งชื่อ โดแนลสัน บราวน์ (Donaldson Brown) เป็นผู้ดัดแปลงแนวคิดในการประเมินผลการปฏิบัติงานของแผนกต่าง ๆ ในโรงงานแห่งนี้ นอกจากนี้ สโลน (Sloan) ซึ่งเป็นประธานของบริษัทจีเอ็ม (General Motors) เป็นผู้ที่ใช้ MBO ในการจูงใจและประเมินผู้จัดการต่าง ๆ โดยใช้หลักการชี้แนะ ได้แก่ การทำให้เป้าหมายมีความเป็นมาตรฐาน มีความยากที่จะปฏิบัติให้สำเร็จ แต่มีความเป็นไปได้ ซึ่งเขาเชื่อว่าเป็นวิธีที่มีประสิทธิผลที่สุดในการใช้ประโยชน์จากความคิดริเริ่มด้านทรัพยากรและศักยภาพของบุคลากร

หลังจากนั้น มีการนำแนวคิดไปใช้ในองค์กร โดยให้ผู้จัดการแต่ละคนเสนอแผนเป้าหมายที่คิดว่าสามารถบรรลุได้และวิธีการที่จะใช้ต่อหัวหน้าในระดับสูงขึ้นไป และมีการใช้แนวคิดนี้อีกหลายบริษัท เราอาจมองว่า MBO คือ การตั้งเป้าหมายที่มีการประยุกต์ในระดับองค์กร

### 1.3 ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย

ทฤษฎีนี้เสนอโดยล็อค (Locke. 1968) ซึ่งได้อ้างถึงงานที่มาจากไรอัน (Luthans. 1995 : 186-187 Citing Ryan & Smith 1954) และย้อนหลังไปถึงงานของเทย์เลอร์ ล็อคเสนอว่า “บุคคลกระทำพฤติกรรมตามเป้าหมายและความตั้งใจของตน” ตามทฤษฎีนี้เป้าหมายของบุคคลเป็นตัวกลางระหว่างพฤติกรรมกับลักษณะของงาน สิ่งจูงใจ การนิเทศงาน และการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้วยความเชื่อมั่นว่า เป้าหมายเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลรักษาพันธะสัญญาที่จะทำงานให้สำเร็จ ล็อคสรุปทฤษฎีการตั้งเป้าหมายด้วยแผนภูมิตามภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 7 ทฤษฎีการตั้งเป้าหมายของ Locke ว่าด้วยแรงจูงใจในการทำงาน

ที่มา: Luthan. 1995 : 186

ล็อค และคณะ (Locke et al. 1981 : 125-152) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการตั้งเป้าหมายไว้พอสรุปได้ดังนี้

- 1) การให้เป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง ทำให้บุคคลทำงานได้ดีมากกว่าเป้าหมายที่คลุมเครือ เช่น ทำให้ดีที่สุด ทำให้เร็วที่สุด
- 2) การตั้งเป้าหมายที่ยากแก่การบรรลุถึง (แต่มีความเป็นไปได้ที่จะบรรลุถึง) ทำให้บุคคลทำงานได้ผลดีกว่าเป้าหมายง่าย ๆ
- 3) การให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย มีแนวโน้มส่งผลให้ผู้ร่วมงานได้ผลงานสูงกว่าการที่ผู้ร่วมงานไม่มีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายการทำงาน

4) การให้ข้อมูลป้อนกลับ (feedback) ในเรื่องการบรรลุเป้าหมายของการทำงานแก่ผู้ทำงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ผลดีกว่าการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านการปฏิบัติงาน และดีกว่าไม่ให้ข้อมูลย้อนกลับเลย

5) เป้าหมายควรมีการแสดงระยะเวลาที่จะทำงานให้สำเร็จ

นอกจากนี้ ลัทธัม และ ซารี (Latham & Saari. 1979 : 151-156) ก็ยังเห็นว่า มีเงื่อนไขที่จำเป็น 2 เงื่อนไข ที่จะทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ นั่นคือ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องผูกพันกับเป้าหมายและแหล่งอำนวยความสะดวกซึ่งช่วยให้เป้าหมายประสบความสำเร็จ ถ้าผู้ปฏิบัติงานไม่มองเห็นค่าของสิ่งที่เขาทำแล้ว การปฏิบัติงานของเขาจะทำได้ไม่ดีพอ และถ้าผู้ปฏิบัติงานถูกกระตุ้นเพื่อทำงานให้ถึงระดับเป้าหมาย แต่ทางด้านการจัดการไม่สามารถจัดหาเครื่องมือที่จำเป็นต่อการฝึกอบรมหรือการสนับสนุนแล้ว เป้าหมายจะประสบผลสำเร็จได้ยาก

#### 1.4 มิติของเป้าหมาย (Dimensions of Goals)

มิติของเป้าหมายประกอบด้วย ส่วนที่เป็นเนื้อหา (content) และความเข้ม (intensity) ในส่วนเนื้อหาหมายถึง สิ่งที่คุณต้องการให้ได้มา ซึ่งปกติแล้วก็จะเป็นเรื่องของโลกภายนอก (external world) แม้ว่าจะไม่เป็นเรื่องจิตใจมากนัก แต่ก็สามารถจะเป็นเป้าหมายทางจิตใจได้เหมือนกัน เช่น ความสูง ความปรารถนาในความสำราญ ในส่วนของเนื้อหานี้อาจจะมีความแตกต่างกันทางคุณภาพ ทางปริมาณ ทางความชัดเจน และความคงเส้นคงวา หรือความขัดแย้งได้

ในส่วนของมิติที่ 2 คือ ความเข้ม หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวกับกระบวนการ อันได้แก่ความพยายามที่จะใช้ในการตั้งเป้าหมายซึ่งมีความแตกต่างกันตามลำดับ ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลเป็นลำดับของความผูกพันต่อเป้าหมาย และการให้ความสำคัญของเป้าหมาย

มิติทั้ง 2 นี้ ปกติแล้วไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะแยกจากกัน ตัวอย่างเช่น กระบวนการทางจิตใจที่เข้มกว่าจะเกี่ยวข้องกับการตั้งเป้าหมายที่มีความเฉพาะและชัดเจนกว่าเป้าหมายที่ไม่ชัดเจน ในกรณีเช่นนี้เป้าหมายที่มีความชัดเจนกว่าจึงมีความเข้มข้นมากกว่าเป้าหมายที่ไม่ชัดเจน

#### 1.5 กลไกการทำงานของเป้าหมาย (Goal Mechanisms)

ล็อกและลัทธัม (Lock & Latham. 1990: 86-108) กล่าวว่า บุคคลเมื่อรู้ว่าจะต้องทำให้บรรลุเป้าหมายเขาจะต้องออกแรงให้เวลากับเป้าหมาย ตลอดจนเอาใจใส่ที่จะทำกิจกรรมในกิจกรรมต่าง ๆ สิ่งนี้เรียกว่า กลไกโดยตรง อย่างไรก็ตาม กลไกที่ดูจะเป็นอัตโนมัตินี้อาจไม่เพียงพอที่บุคคลจะต้องมีการค้นคิดวิธีการที่จะใช้เพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว นั่นคือ กลไกทางอ้อมของการทำงานของเป้าหมาย

กล่าวโดยสรุปว่า ในเรื่องกลไกโดยตรงผลการวิจัยพบในประการแรกว่า ยิ่งเป็นเป้าหมายที่ยากเท่าไร ยิ่งทำให้การปฏิบัติงานดีขึ้นเท่านั้น ภายใต้เงื่อนไขที่บุคคลนั้นมีความรู้ความสามารถเพียงพอ ประการที่สอง เป้าหมายจะจูงใจให้บุคคลได้ให้เวลาในการทำกิจกรรม เป้าหมายที่ยากจะช่วยให้บุคคลนั้นใช้เวลาทำงานที่ยาวนาน ประการที่สาม เป้าหมายที่ชัดเจนและแน่นอนจะทำให้บุคคลมีความตั้งใจต่อการแสดงพฤติกรรมหรือพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้น

## 1.6 ประโยชน์ของการตั้งเป้าหมาย

จากงานวิจัยของล็อกและลาธัม (Locke & Latham, 1984 : 18) พบว่า ผลที่น่าเชื่อถือได้มากที่สุดจากการตั้งเป้าหมาย คือ การเพิ่มผลผลิตในงานหรือการปรับปรุงคุณภาพงาน แต่ก็ยังมีประโยชน์อื่นๆ ตามมา เช่น ประการแรก การสร้างความกระตือรือร้นในความคาดหวัง เช่น การที่พนักงานรู้ว่าหัวหน้างานมีความต้องการให้ตนทำงานที่แน่นอนอย่างไร ประการที่สอง ช่วยลดความเบื่อหน่ายในการทำงาน การสร้างเป้าหมายที่ยากแต่สามารถบรรลุผลได้ช่วยให้เกิดความท้าทายในงาน เมื่อพบว่าเป้าหมายได้บรรลุและมีข้อมูลป้อนกลับที่ชี้ถึงความสำเร็จในเป้าหมายเหล่านั้น พนักงานก็จะรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความชอบงานมากขึ้น และพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานและงานที่ตนทำอยู่

ข้อมูลป้อนกลับที่เกี่ยวกับความสำเร็จตามเป้าหมายจะทำให้พนักงานเป็นที่ยอมรับ จากทั้งเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ซึ่งอาจจะสร้างให้เกิดการแข่งขันกันอย่างต่อเนื่องในหมู่พนักงาน อันจะยังผลต่อการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

การตั้งเป้าหมายโดยเฉพาะอย่างยิ่งที่มีลักษณะของการมีส่วนร่วม พบว่า มีผลต่อการยกระดับการปฏิบัติงานและเพิ่มความรู้สึกในความสามารถแก่ผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายช่วยให้พนักงานเหล่านั้นมีความมั่นใจว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายนั้น ๆ ได้

## 1.7 ลักษณะของการตั้งเป้าหมายขององค์กร

เป้าหมายขององค์กรที่กำหนดขึ้นมานั้นควรจะต้องมีลักษณะชัดเจนและรัดกุม และเป็นที่เข้าใจสำหรับผู้ใต้บังคับบัญชา และเป้าหมายดังกล่าวจะต้องเป็นเป้าหมายที่คำนึงถึงความสามารถของผู้ที่ต้องรับผิดชอบจะต้องเป็นเป้าหมายที่น่าสนใจ จูงใจ และท้าทายด้วย เป้าหมายที่กำหนดขึ้นควรมีลักษณะดังนี้ คือ (สมยศ นาวิการ, 2519 : 42-43)

1) เป้าหมายจะต้องวัดได้ (measurement of goals) ไม่ว่าจะในระดับไหนขององค์กร ควรจะกำหนดเป้าหมายออกมาเป็นจำนวนที่วัดได้

2) เป้าหมายและระยะเวลา (goals and time) เป้าหมายจะต้องมีกรอบของระยะเวลาที่กำหนดไว้ด้วย ซึ่งเป้าหมายจะทำให้สำเร็จเมื่อใดเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ

ฉายศิลป์ เขียวชาฎพิพัฒน์ (2526 : 1-2) ได้สรุปถึงเป้าหมายที่จะสัมฤทธิ์ผลไว้ว่า ควรจะมีลักษณะดังนี้คือ

1) เป็นเป้าหมายที่เป็นไปได้และไม่สูงหรือมากเกินไป การวางเป้าหมายจึงจะต้องรู้ว่าตนเองมีความสามารถเพียงใดและจะต้องมองเห็นความเป็นไปได้ที่จะบรรลุเป้าหมายนั้น เมื่อมีเป้าหมายหลักแล้วก็ควรมีเป้าหมายที่สอดคล้องกับเป้าหมายหลัก มิใช่วางเป้าหมายหลายอย่างซึ่งขัดกันและก่อให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติ

2) การปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับการบรรลุเป้าหมาย เส้นทางของความสำเร็จของแต่ละคนอาจจะไม่เหมือนกัน แต่ผู้ที่จะไปสู่ความสำเร็จได้จะต้องดำเนินอยู่บนเส้นทางที่จะนำไปสู่จุดหมายที่ตนวางไว้นั้น

3) ไม่เป็นเป้าหมายที่บรรลุได้ยาก การตั้งเป้าหมายแล้วไม่ประสบความสำเร็จนั้นจะก่อให้เกิดความท้อถอย เสียกำลังใจ



4) ได้รับความร่วมมือร่วมใจจากผู้ที่เกี่ยวข้อง การวางเป้าหมายย่อมจะมีผลกระทบต่อผู้เกี่ยวข้องถ้าเขาเห็นด้วยกับเป้าหมายและส่งเสริมก็จะประสบความสำเร็จเร็วขึ้น แต่ถ้าเขาขัดขวางก็จะทำให้เสียกำลังใจและเสียเวลาดังนั้นการวางเป้าหมายที่ตีนั้นควรจะได้รับความเห็นชอบอย่างจริงจัง และพร้อมที่จะร่วมมือผลักดันให้อยู่ในแนวทางที่จะนำไปสู่เป้าหมายได้

ส่วนลักษณะของเป้าหมายนั้น ธงชัย สันติวงษ์ (2534 : 46) ได้ให้ความเห็นว่าควรมีลักษณะ คือ

1) สามารถบรรยายความออกเป็นระดับต่าง ๆ ของความสำเร็จที่ต้องการ เช่น ได้รับส่วนแบ่งการตลาด 3%

2) มีการเน้นหรือระบุเกี่ยวกับเวลาที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จได้

3) สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ขององค์การ

4) สอดคล้องเข้ากันได้กับเป้าหมายอื่น ๆ

ซึ่งเป้าหมายจะเป็นการระบุถึงผลสำเร็จของงานที่ทำที่เกี่ยวข้องกับระยะเวลาอันสั้น โดยมากมักจะมีการระบุเฉพาะเจาะจงเป็นผลสำเร็จของงานแต่ละด้านไปในทางปฏิบัติ เป้าหมายมักจะมุ่งพยายามระบุออกมาเป็นจำนวนตัวเลข ที่สะดวก ง่าย และชัดเจนสำหรับการวัดผลความสำเร็จด้วยการระบุเป้าหมาย

นอกจากนี้ บริแมน (Bremen. 1989 : 52) ยังได้กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงเป้าหมายไปสู่การวางแผนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล คือ

1) ใช้เป้าหมายสรุปสั้น ๆ ซึ่งให้เห็นถึงแผนงานที่ต้องการเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้น ผลที่ตามมา และเงื่อนไขที่จะเกิดขึ้น

2) กำหนดเกณฑ์การวัดสำหรับการบรรลุเป้าหมาย ซึ่งอาจแสดงในรูปของคุณภาพ ปริมาณ เวลาหรือค่าใช้จ่าย

3) แสดงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขั้นสุดท้ายตามลำดับความสำคัญ

โดยสรุปแล้วเป้าหมายขององค์การจะต้องเป็นเป้าหมายที่ชัดเจนเฉพาะเจาะจงวัดได้และเป็นเป้าหมายที่พนักงานสามารถทำได้ นอกจากนี้ยังต้องได้รับความร่วมมือจากพนักงานด้วย

#### 1.8 องค์ประกอบการตั้งเป้าหมายขององค์การ

ลี และคนอื่น ๆ (Lee et al. 1991: 468-469) ได้ทำการรวบรวมผลงานของ ล็อกและลาธัม (Locke & Latham. 1984) และจำแนกออกมาเป็นองค์ประกอบของการตั้งเป้าหมายที่สามารถนำมาใช้ให้เกิดการจูงใจ ร่วมกับการใช้เป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงและมีความยากที่จะประสบความสำเร็จ สามารถแยกได้เป็น 10 องค์ประกอบ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) การสนับสนุนและการมีส่วนร่วมของหัวหน้างานในการตั้งเป้าหมาย (supervisor support and participation in goal setting and strategies)

2) ความเครียดจากเป้าหมาย (goal stress)

3) ความมีประสิทธิภาพของเป้าหมาย (goal efficacy)

4) หลักการของการมีเป้าหมาย (goal rationale)

- 5) การใช้เป้าหมายในการประเมินผลการปฏิบัติงาน (use of goal setting in performance appraisal)
- 6) รางวัลที่เป็นรูปธรรม (rewards)
- 7) ความขัดแย้งจากเป้าหมาย (goal conflict)
- 8) การจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการบรรลุเป้าหมาย (organizational facilitation of goal achievement)
- 9) ผลกระทบของเป้าหมายที่ผิดพลาด (dysfunctional effects of goals)
- 10) ความชัดเจน ในเป้าหมาย (goal clarity)

#### 1) การสนับสนุนและการมีส่วนร่วมของหัวหน้างานในการตั้งเป้าหมาย

การสนับสนุนและการมีส่วนร่วมของหัวหน้างานในการตั้งเป้าหมายหมายถึง การที่หัวหน้าคอยสนับสนุนกระตุ้นให้ดำเนินไปสู่เป้าหมาย การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายกับหัวหน้า และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจวิธีการบรรลุเป้าหมาย

ลิเคิร์ท (Locke & Latham. 1984 : 45; Citing Likert) ซึ่งเป็นผู้อำนวยการสถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยมิชิแกน ได้รวบรวมจากการวิจัยภาคสนามของเขาว่า การที่จะให้ทำงานมีประสิทธิภาพหัวหน้าจะต้องใช้หลักความสัมพันธ์ที่ให้การสร้างและสนับสนุน นั่นคือ หัวหน้าจะต้องสร้างและรักษาความรู้สึกของพนักงานถึงคุณค่าของบุคคล ลีคและลาธัม ได้ทำการศึกษาทดลองในห้องปฏิบัติการก็พบว่า พนักงานที่หัวหน้าให้การส่งเสริมสนับสนุนและพนักงานที่หัวหน้าไม่ได้ให้การส่งเสริมสนับสนุน ต่างก็ยอมรับเป้าหมายที่มอบหมาย แต่พนักงานซึ่งหัวหน้าให้การส่งเสริมสนับสนุนจะตั้ง หรือยอมรับเป้าหมายที่สูงกว่าพนักงานซึ่งหัวหน้าไม่ได้ให้การส่งเสริมสนับสนุน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การส่งเสริมสนับสนุนจากหัวหน้ามีความสำคัญ เพราะจะทำให้บุคคลเกิดความมั่นใจและไว้วางใจที่จะตั้งเป้าหมายที่สูง หรือยอมรับเป้าหมายที่สูง ซึ่งจะนำไปสู่ระดับผลการปฏิบัติงานสูงด้วย

ตามแนวคิดของการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมนั้น เชื่อว่าบุคคลจะได้รับความพึงพอใจจากการทำงานที่มีประสิทธิภาพโดยตัวของเขาเอง บุคคลจะพัฒนาความผูกพันที่มีต่องาน มีจิตใจผูกพันจะทำงานได้ดีและภูมิใจเมื่อตนเองสามารถเพิ่มขยายเป้าหมายขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น หน้าที่สำคัญของฝ่ายจัดการ คือ การรักษาและจูงใจในการทำงานของพนักงานให้อยู่ในระดับสูง เพื่อที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Vroom & Deci. 1970 : 9)

นอกจากนี้ ลีคและลาธัม (Locke & Latham. 1984 : 56) ได้กล่าวไว้ว่า การมีส่วนร่วมนั้นอาจจะไม่จำเป็นในเรื่องของการตั้งเป้าหมาย และการมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายนั้นไม่จำเป็นเสมอไปที่จะทำให้เกิดการยอมรับในเป้าหมาย แต่อาจจะมีประโยชน์อย่างมากถ้าใช้ในการพัฒนาแผนงานและเทคนิคการนำเป้าหมายไปใช้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเกิดความคิดต่าง ๆ ขึ้นมา เช่น ความคิดสร้างสรรค์และเทคนิควิธีที่เป็นประโยชน์ ซึ่งจะช่วยให้เป้าหมายบรรลุผล

## 2) ความเครียดจากเป้าหมาย

ความเครียดจากเป้าหมาย หมายถึง ความเครียดของพนักงานที่เกิดจากความล้มเหลวในการที่จะบรรลุเป้าหมายที่ยากเกินไป (Lee et al. 1991 : 468-469 ; Locke & Latham. 1990 : 353)

การที่เป้าหมายมีความยากเกินไปและสร้างความกดดันมาก อาจทำให้เกิดความล้มเหลวในการที่จะบรรลุเป้าหมายได้ ซึ่งเอกสารการสอนชุดวิชาบริหารงานบุคคล ได้กล่าวไว้ว่า เป้าหมายที่ยากต้องการความพยายาม การประสานงาน และความร่วมมือมากกว่าเป้าหมายที่ง่าย เป้าหมายที่ยากจะทำให้บังเกิดผลที่สำคัญ 2 ประการ คือ

2.1) ดึงดูดความสนใจของสมาชิกขององค์การและผู้กำหนดเป้าหมาย ให้ร่วมมือช่วยกันปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ และสร้างความสัมพันธ์ของบุคคลภายในองค์การให้ความร่วมมือประสานงานกันมากยิ่งขึ้น เพราะทุกคนจะมีความภูมิใจถ้าสามารถทำงานที่ยาก ๆ ได้สำเร็จ

2.2) เป็นตัวกระตุ้น เนื่องจากบุคคลจะรู้สึกว่างานที่ยากจะเป็นการท้าทาย ดังนั้นเป้าหมายที่ยากจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการทำงานที่ดีขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่สูงขึ้นไป

## 3) ความมีประสิทธิภาพของเป้าหมาย

ความมีประสิทธิภาพของเป้าหมาย หมายถึง ความรู้สึกชอบในการมีเป้าหมาย ความภาคภูมิใจเมื่อบรรลุเป้าหมาย การมีแผนที่เหมาะสมในการบรรลุเป้าหมาย

ความมีประสิทธิภาพของเป้าหมายจะเกี่ยวข้องกับการมีแผนการปฏิบัติที่ดีมีประสิทธิภาพ การฝึกอบรมในอาชีพ การให้ข้อมูลย้อนกลับ ทำให้สามารถไปสู่เป้าหมายหนึ่ง ๆ ได้

เมื่อกล่าวถึงแผนการปฏิบัติจะมีความแตกต่างกันไปตามระดับของการทำงาน แผนการปฏิบัติของการจัดการระดับสูงจะเป็นกลยุทธ์และมีระยะเวลายาวนาน ซึ่งแผนกลยุทธ์จะเป็นพื้นฐานให้กับแผนอื่นทั้งหมด ให้ข้อมูลเกี่ยวกับทิศทางและจุดมุ่งหมายพื้นฐานขององค์การ ตลอดจนเป็นแนวทางกิจกรรมการปฏิบัติทั้งหมดขององค์การ ส่วนแผนการปฏิบัติของการจัดการระดับกลางและระดับต่ำจะมีระดับของความเฉพาะ (specialization) และความรับผิดชอบน้อยลง มีการใช้ยุทธวิธีของแผนมากกว่าแผนของการจัดการชั้นสูง และระยะเวลาอยู่ในช่วงปานกลาง แผนการปฏิบัติการจัดการระดับกลางจะเป็นวิธีที่จะทำให้บรรลุปัจจัยต่าง ๆ

ส่วนงานของพนักงานที่ไม่เกี่ยวกับการจัดการจะมีรูปแบบเฉพาะและความซับซ้อนน้อยกว่าพนักงานในตำแหน่งที่สูงขึ้นไป ความสำเร็จของเป้าหมายมักจะได้รับจากงานที่รูปแบบของกิจกรรมไม่ซับซ้อนมาก แผนการปฏิบัติในระดับนี้เป็นเครื่องมือที่เป็นประโยชน์ในการที่จะพัฒนาวิธีการเพื่อการบรรลุเป้าหมาย การพัฒนาแผนการปฏิบัติอาจกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์แม้แต่ในงานประจำ

การพัฒนาแผนการปฏิบัตินั้นบุคคลหรือกลุ่มควรที่จะกำหนดเป้าหมายที่ต้องการ และค้นหาวิธีการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งจะทำให้มีทางเลือกที่เป็นไปได้หลาย ๆ ทาง วิธีการนั้นอาจจะเคยใช้มาก่อนหรือมีอยู่แล้ว ซึ่งทำให้ประสบความสำเร็จในจุดประสงค์เฉพาะและยังคงนำมาใช้ได้ อีก แต่วิธีการใหม่ ๆ ที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายก็เป็นที่ต้องการ ซึ่งองค์การอาจต้องการความคิดหรือวิธีการใหม่ ๆ มาช่วยแก้ปัญหา หรือเปลี่ยนแปลงวิธีการเดิมที่เคยใช้ และความคิดวิธีการใหม่ ๆ อาจได้จากผู้เชี่ยวชาญภายนอกองค์การ ที่ปรึกษา หรือลูกค้า เป็นต้น

ล็อกและลาธัม (Locke & Latham. 1984 : 61-62) กล่าวว่า แครอลและโทซี (Carroll & Tosi) ได้สรุปเหตุผลที่แผนปฏิบัติการสามารถช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ได้ในทุกระดับ ดังนี้

- (1) แผนปฏิบัติการจะช่วยหาวิธีการที่มีประสิทธิภาพประกอบจะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้มากกว่า
- (2) จะให้โอกาสในการทดสอบว่า วัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้สามารถบรรลุถึงความสำเร็จหรือไม่
- (3) จะช่วยพัฒนาพื้นฐาน ที่ดีเพื่อการประเมินเวลาและหรือค่าใช้จ่ายที่ต้องการ รวมทั้งกำหนดเวลาต่าง ๆ ของงานเพื่อบรรลุเป้าหมายให้สำเร็จ
- (4) จะสร้างโอกาสในการตรวจสอบระดับการพึ่งพามูลค่าการอื่น ๆ ในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการประสานงานและสนับสนุนงาน
- (5) จะช่วยคลี่คลายอุปสรรคที่อาจไม่ได้คาดคิดให้เห็น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างสำเร็จ
- (6) จะช่วยกำหนดทรัพยากรต่าง ๆ ที่ต้องการ ได้แก่ บุคลากร เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ
- (7) จะช่วยอำนวยความสะดวกการปฏิบัติงาน ถ้าหากว่างานนั้นเป็นที่ยอมรับและระบุไว้อย่างชัดเจนจะช่วยในการรายงานถึงความต้องการเพียงเพื่อมีปัญหากเกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงาน ประการเช่นนี้ คือ รูปแบบของการวางแผนไปข้างหน้า โดยเมื่อแผนสามารถปฏิบัติได้อย่างสมบูรณ์ ก็จะมีเพียงสิ่งที่เบี่ยงเบนออกไปที่จำเป็นจะต้องสื่อสารให้รู้กัน
- (8) จะช่วยระบุถึงเรื่องต่าง ๆ ที่หัวหน้างานสามารถให้การสนับสนุนหรือช่วยเหลือได้
- (9) จะช่วยอำนวยความสะดวกในการมอบหมายอำนาจหน้าที่

นอกจากนี้ ความมีประสิทธิภาพของการตั้งเป้าหมายยังขึ้นอยู่กับ การฝึกอบรมและการให้ข้อมูลย้อนกลับ การฝึกอบรมจะทำให้พนักงานมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในงาน เพราะการจูงใจในระดับสูงอาจมีผลน้อยมาก ถ้าพนักงานไม่สามารถมีในสิ่งที่ต้องการในงาน และอาจทำให้บุคคลต้องใช้เวลาและความสามารถจำนวนมากทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง ดังนั้น สิ่งสำคัญคือ ค้นหาความรู้หรือทักษะที่ยังขาดอยู่ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุเป้าหมาย สิ่งสำคัญในการจัดการ คือ ทักษะในการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ ซึ่งมีความสำคัญในการพัฒนาเป้าหมายที่เฉพาะและสามารถนำไปใช้ได้ และวิธีการโดยคร่าวที่จะบรรลุเป้าหมายตลอดจนความรู้เทคนิคเฉพาะ การวิเคราะห์ปัญหาอย่างมีระบบและมีเหตุผล ซึ่งการฝึกอบรมจะเป็นเทคนิคที่สำคัญเพื่อได้มาซึ่งทักษะดังกล่าวข้างต้น

#### 4) หลักการของการมีเป้าหมาย

หลักการของการมีเป้าหมาย หมายถึง ความเข้าใจถึงวิธีการวัดผลการปฏิบัติงาน เหตุผลในการมีเป้าหมาย และความชัดเจนของการมีเป้าหมาย

การอธิบายเกี่ยวกับเป้าหมายและเหตุผลในการมอบหมายงานนั้นเพียงพอที่จะทำให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นผูกพันต่อเป้าหมายได้ จากการศึกษาส่วนใหญ่พบว่า การให้คำแนะนำง่าย ๆ รวมถึง

การให้คำอธิบายและการไม่บังคับพนักงาน ก็สามารถทำให้เกิดการยอมรับในเป้าหมาย สิ่งสำคัญคือ พนักงานควรได้รับรู้ว่าเป้าหมายนั้นมีความยุติธรรมและเหมาะสมกับเขา และบุคคลก็จะต้องไว้วางใจในการจัดการด้วย ดังนั้น การอธิบายเหตุผลถึงคุณค่าในการตั้งเป้าหมายที่นำมาใช้ร่วมกับการให้คำแนะนำว่าควรจะทำอย่างไร ก็อาจจะเพียงพอ คำอธิบายที่กระจ่างชัดไม่เกิดข้อสงสัยจะช่วยให้การยอมรับเป้าหมายง่ายขึ้น สิ่งสำคัญคือ จะไม่มีผู้ใดได้รับการลงโทษถ้าหากประสบความสำเร็จมากเกินกว่าที่จะคิดลงโทษ

#### 5) การใช้การตั้งเป้าหมายเพื่อการประเมินผลปฏิบัติงาน

การใช้การตั้งเป้าหมายเพื่อการประเมินผลปฏิบัติงาน หมายถึง เป้าหมายที่ผู้จำหน่ายตรงมีส่วนในการกำหนดและถูกนำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรงในขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการตัดสินใจเกี่ยวกับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การโยกย้าย หรือการปลดออก กำหนดการเพิ่มเงินเดือนหรือโบนัสที่บุคคลจะได้รับ แต่อย่างไรก็ตาม การประเมินอาจนำไปสู่การลดการปฏิบัติงานมากกว่าที่จะทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น ถ้าพนักงานถูกวิพากษ์วิจารณ์และตอบสนองด้วยการป้องกันตนเอง การหลีกเลี่ยงปัญหานี้โดยไม่ทำการประเมินผลเลยนั้น ไม่เพียงแต่จะเกิดปัญหาเรื่องผลการปฏิบัติงานขึ้นอีก ยังอาจทำให้องค์การไม่มีข้อมูลเพียงพอสำหรับการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวกับพนักงาน

ผลการปฏิบัติงานสามารถประเมินได้ 3 วิธี คือ โดยการใช้มาตรวัดคุณลักษณะของบุคคล (trait scales) โดยการใช้มาตรวัดสังเกตพฤติกรรม (behavioral observation scales) การวัดคุณลักษณะของบุคคลมีความคลุมเครือไม่ชัดเจน จึงมักจะไม่นำมาใช้ การวัดผลที่ได้จะเป็นประโยชน์มากเมื่อการวัดเกี่ยวข้องกับงาน การวัดโดยการสังเกตพฤติกรรมถูกนำมาใช้กันอยู่เสมอ เพื่อที่วิธีการและผลที่ได้จะได้รับความสนใจในระดับที่เหมาะสม

การจะเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพควรจะ

- (1) อธิบาย จุดมุ่งหมายของการประชุมประเมินผลการปฏิบัติงาน
- (2) ถามพนักงานเกี่ยวกับสิ่งที่เขาได้ทำไป
- (3) ถามพนักงานถึงสิ่งที่เขาต้องการความช่วยเหลือ
- (4) อธิบายให้พนักงานทราบถึงสิ่งที่ผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานคิดในสิ่งที่ได้ประเมิน
- (5) แจ้งให้พนักงานทราบถึงส่วนที่เป็นปัญหาและจำเป็นที่จะต้องได้รับการปรับปรุง
- (6) ถามพนักงานเกี่ยวกับปัญหาหรือสิ่งที่เขาสนใจอยู่
- (7) ทำการตกลงกันตามขั้นตอนและสิ่งที่เกิดขึ้นกับพนักงานในรูปแบบของเป้าหมาย

เฉพาะ

- (8) วางแผนเกี่ยวกับการประชุมเพื่อติดตามผล

#### 6) รางวัลที่เป็นรูปธรรม

รางวัลที่เป็นรูปธรรม หมายถึง สิ่งที่บริษัทเสนอให้พนักงานขายเพื่อเปิดโอกาสในความก้าวหน้า ความมั่นคงในอาชีพ เพื่อเพิ่มแรงจูงใจ

ในส่วนนี้จะเกี่ยวกับการที่บุคคลประสบความสำเร็จในเป้าหมายแล้วจะนำไปสู่สิ่งตอบแทน เช่น ความมั่นคงในการทำงาน การเพิ่มค่าจ้าง การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

เหตุผลที่เห็นได้ชัดว่าทำไมเป้าหมายจึงไม่เป็นที่ยอมรับ ก็คือ พนักงานมองไม่เห็นถึงผลประโยชน์ที่บุคคลจะได้รับ ทั้งในรูปของความภูมิใจของบุคคลหรือในรูปของรางวัลภายนอก เช่น เงิน หรือ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ในการทำงานบรรลุเป้าหมายสิ่งล่อใจทางบวกอย่างหนึ่งเพื่อที่จะให้เกิดการยอมรับเป้าหมายและทำให้เป้าหมายบรรลุผลได้ คือ เงิน ซึ่งสิ่งล่อใจที่เป็นเงินนั้นการนำมาใช้ค่อนข้างซับซ้อน

องค์กรยังควรจะทำในสิ่งที่สามารถทำให้พนักงาน รู้สึกถึงความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน เพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีเป้าหมายผลผลิตที่ทำขาย นอกจากนี้ ยังจะช่วยเป็นการยืนยันนโยบายขององค์กรได้ว่า พยายามที่จะปลดพนักงานออกให้น้อยที่สุด มีการวางแผนกำลังคนระยะยาว และมีการวางแผนการทำงานด้วย

ลีด และ ลัทธัม (Locke & Latham .1990 : 263) ได้กล่าวถึงรางวัลไว้ว่า เมื่อบุคคลมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง รางวัลจะเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้บุคคลรักษาระดับการปฏิบัติงาน แต่ไม่ใช่จากรางวัลภายนอกทั้งหมด รางวัลภายในคือรางวัลจากการบริหารตนเอง ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง รวมทั้งความรู้สึกประสบความสำเร็จซึ่งมาจากการบรรลุเป้าหมายในระดับที่ดีเยี่ยม ความภาคภูมิใจในความสำเร็จ ความรู้สึกถึงความสำเร็จ และความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจของบุคคลขึ้นอยู่กับ การรับรู้ผลจากการปฏิบัติงานที่เหมาะสมในการบรรลุเป้าหมายระยะยาว โดยรางวัลภายนอกซึ่งมักจะควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานมากที่สุด ซึ่งสัมพันธ์กับเป้าหมาย คือ ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง และการยอมรับจากผู้ร่วมงาน นอกจากนี้ เฮอร์สเบิร์ก และคนอื่น ๆ ( Herzberg & others.1959) และ ลีด ( Locke. 1976) ได้ทำการศึกษาและพบว่า การยอมรับจากผู้ร่วมงานเป็นรางวัลที่สำคัญสำหรับพนักงานส่วนใหญ่

#### 7) ความขัดแย้งจากเป้าหมาย

ความขัดแย้งจากเป้าหมาย หมายถึง ความขัดแย้งอันเนื่องจากการตั้งเป้าหมายมากเกินไป การขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ การขัดแย้งในค่านิยม และอื่น ๆ

ความขัดแย้งในเป้าหมายอาจทำให้เกิดการกระทำที่ไม่เหมาะสมและไม่สามารถควบคุมได้ ความขัดแย้งในเป้าหมายอาจเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมส่วนบุคคลของพนักงาน และเป้าหมายและความต้องการ หรือเป้าหมายที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวกับงาน เช่น มีการสร้างแรงกดดันให้บรรลุเป้าหมายผลผลิตในระดับสูงกว่าปกติ แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องการรักษาคุณภาพการทำงานให้สมบูรณ์เหมือนเดิม เป็นต้น นอกจากนี้ อรุณ รัชธรรม (2534 : 85) ยังได้กล่าวไว้ว่า ในการปฏิบัติงานบุคคลย่อมมีแนวความคิดเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กรขึ้นได้ ในเรื่องของ การแสวงหาทางเลือกวิธีปฏิบัติแต่ละคนย่อมมีวิธีประสบการณ์ของตนเอง ทั้งนี้ย่อมมาจากแนวคิด การศึกษาเล่าเรียน ค่านิยม ความสนใจ และความต้องการที่ไม่เหมือนกัน ทำให้เกิดความขัดแย้งในเป้าหมายได้ ดังที่ (Hicks & Gullet อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2529 : 789) กล่าวว่า ในสถานการณ์ที่มีคนหลาย ๆ คนอยู่ร่วมกันนั้น เป้าหมายของบุคคลหนึ่งอาจเป็นอุปสรรคของอีกคนหนึ่งได้ ในส่วนของเป้าหมายของบุคคลและเป้าหมายขององค์กรนั้น มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2529 : 59) ได้เสนอแนะเอาไว้ว่า ความขัดแย้งในเป้าหมายสามารถป้องกันหรือแก้ไขได้โดยจะต้องสร้างเป้าหมายให้เกิดการแลกเปลี่ยนประโยชน์

ประโยชน์ซึ่งกันและกัน ระหว่างเป้าหมายของบุคคลและเป้าหมายขององค์การ จะทำให้เกิดความรู้สึกว่าบุคคลและองค์การเป็นส่วนของกันและกัน โดยสมาชิกขององค์การมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ และผู้นำขององค์การก็รู้สึกว่าสมาชิกภายในองค์การเป็นส่วนประกอบที่สำคัญขององค์การ

#### 8) การจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการบรรลุเป้าหมาย

การจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการบรรลุเป้าหมาย หมายถึง การให้ทรัพยากรอย่างเพียงพอ มีนโยบายสนับสนุนชัดเจน และให้ความสำคัญกับเป้าหมายซึ่งจะเกี่ยวกับทีมงานในการตั้งเป้าหมาย นโยบายของบริษัทที่เอื้ออำนวย แหล่งทรัพยากร และความพยายามของหัวหน้าที่จะช่วยให้เป้าหมายสัมฤทธิ์ผล

ทีมงานในการตั้งเป้าหมายนั้นจะเป็นการรวมตัวกันระหว่าง ผู้ที่ทำงานสัมพันธ์กันเพื่อแสดงถึงปัญหาและหาแนวทางแก้ไข ซึ่งในการประชุมที่นั่นยังมีการกำหนดถึงแหล่งทรัพยากร เงิน อุปกรณ์ เวลาที่เพียงพอสำหรับการดำเนินงาน รวมถึงความช่วยเหลือและอิสระในการทำงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์และบรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้ ในการประชุมที่ทีมงานยังมีประโยชน์ในแง่ของการปรับปรุง การติดต่อสื่อสาร และการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็วยิ่งขึ้น

ในเรื่องของนโยบายบริษัทนั้นมีอิทธิพลมากมายต่อประสิทธิผลในการตั้งเป้าหมาย นโยบายจะเป็นแนวทางสำหรับกรปฏิบัติที่ทำให้การตัดสินใจเร็วขึ้นและทำให้วัตถุประสงค์ขององค์การบรรลุผล นโยบายจะแตกต่างกันไปตามลำดับขั้นในองค์การรูปปิระมิด เมื่อปิระมิดแคบมากขึ้นนโยบายจะมีความเฉพาะมากยิ่งขึ้นในระดับต่ำสุดขององค์การ นโยบายคือกฎๆ ที่ต้องปฏิบัติตาม นโยบายยังมีความสำคัญต่อการควบคุมในองค์การมิให้มีการเบี่ยงเบนไปจากวิธีการที่จัดตั้งขึ้น นโยบายยังทำให้เกิดบรรยากาศขององค์การขึ้น เพราะแสดงให้เห็นถึงความคิดของบุคคลที่ริเริ่มนโยบาย และนโยบายก็ยากที่จะเปลี่ยนแปลง นโยบายที่ไม่ได้มีการทบทวนหรือปรับปรุงให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการขององค์การ สามารถทำให้ขัดขวางความสามารถขององค์การที่จะบรรลุเป้าหมายได้

ส่วนทรัพยากรที่เอื้ออำนวยสามารถที่จะมีผลสำเร็จในการตั้งเป้าหมาย หากปราศจากเงิน อุปกรณ์ เวลา หรือความช่วยเหลือจากหัวหน้างานในการที่จะให้คำแนะนำปรึกษาในการปฏิบัติงานแล้ว ความพยายามที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างสำเร็จก็เป็นไปด้วยความยากลำบาก

#### 9) ผลกระทบของเป้าหมายที่ผิดพลาด

ผลกระทบของเป้าหมายที่ผิดพลาด (dysfunctional effects of goals) หมายถึง ลักษณะที่ไม่ใช่ผลดีจากการตั้งเป้าหมาย เช่น การไม่มีการสนับสนุนจากหัวหน้างานหรือผู้บริหาร การใช้เป้าหมายเพื่อลวงโทษแทนการอำนวยความสะดวกการปฏิบัติงาน

ในธุรกิจหรือในชีวิตประจำวันทั่วไปไม่สามารถจะยืนยันได้ว่า ทุกสิ่งจะประสบความสำเร็จถ้าบุคคลได้ตั้งเป้าหมายที่สามารถเป็นจริงได้และทำหาย มีแผนปฏิบัติที่เหมาะสม และทำงานหนักเพื่อให้ประสบความสำเร็จ แต่ความสำเร็จอาจเกิดขึ้นได้ยากถ้าส่วนใดส่วนหนึ่งขาดหายไป ความสำเร็จนั้นไม่แน่นอน เป้าหมายอาจเปลี่ยนแปลงไปยากกว่าที่คาดหวังไว้ แผนการปฏิบัติอาจไม่เหมาะสม เวลาที่ใช้สำหรับการบรรลุเป้าหมายอาจไม่เพียงพอ ตลอดจนเกิดอุปสรรคขึ้นซึ่งเราไม่สามารถจะทราบได้ เป้าหมายที่ทำหายอาจเกิดความล้มเหลวได้ถึงแม้การปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้นก็ตาม ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ ต้องพยายามรักษาการจูงใจในสภาวะที่

ต้องเผชิญความเสี่ยงในการที่จะพบกับความล้มเหลวในการบรรลุเป้าหมาย ความล้มเหลวสามารถทำให้บุคคลเกิดความสงสัยในตนเอง (self-doubt) รู้สึกถึงความขาดซึ่งความสามารถ โกรธตนเองและผู้อื่นที่ขัดขวางความก้าวหน้า ความรู้สึกยกย่องนับถือตนเองลดลง กังวลในเรื่องอนาคตและซึมเศร้า ในที่สุดอาจทำให้เกิดการเปลี่ยนงาน ซึ่งสิ่งที่กล่าวมาแล้วอาจเกิดขึ้นได้และผลที่เกิดขึ้นก็ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ผลในทางลบต่าง ๆ สามารถหลีกเลี่ยงได้ถ้าใช้เป้าหมายเป็นแนวทาง แต่ไม่ใช่เพื่อเป็นเครื่องมือลงโทษพนักงานที่ทำงานไม่สำเร็จตามเป้าหมาย ดังนั้น ควรมองว่าเป้าหมายที่ล้มเหลวเป็นปัญหาที่ควรแก้ไข หัวหน้าและผู้บังคับบัญชาจำเป็นที่จะต้องทำงานร่วมกันเพื่อตกลงกันถึงความสำเร็จในอนาคต มากกว่าที่จะตำหนิซึ่งกันและกันถึงความล้มเหลวในอดีต การไม่ลงโทษเมื่อเกิดความล้มเหลวและให้ความเชื่อถือในการที่จะบรรลุเป้าหมายบางส่วน จะทำให้ผลการปฏิบัติยังคงสูงอยู่ ถึงแม้ว่าเป้าหมายจะไม่บรรลุผลอย่างเต็มที่ สุดท้ายคือหัวหน้าควรจะเป็นผู้สร้างกำลังใจและช่วยเหลือสนับสนุนถ้าเป้าหมายไม่สำเร็จผล ผู้เป็นหัวหน้าและพนักงานควรที่จะร่วมปรึกษาดังถึงผลที่ผิดพลาดและสิ่งที่สามารถแก้ไขได้ การปรับปรุงแผนการปฏิบัติควรจะทำตามช่วงเวลาต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้เพื่อขจัดอุปสรรคต่าง ๆ นอกจากนี้ หัวหน้าควรที่จะกระตุ้นสนับสนุนด้วยการแสดงถึงความมั่นใจในความสำเร็จในอนาคต

#### 10) ความชัดเจนในเป้าหมาย

ความชัดเจนของเป้าหมาย หมายถึง เป้าหมายที่บริษัทขายตรงมอบหมายให้แก่ผู้จำหน่ายตรงซึ่งแสดงความต้องการของบริษัทขายตรงในยอดขาย มีความเฉพาะเจาะจงในเงื่อนไขการขาย และ มีความสำคัญ (meaningfulness) ต่อตัวผู้จำหน่ายตรงเอง

ในเรื่องความชัดเจนของเป้าหมายนั้น เป้าหมายที่ดีต้องกระจ่างชัดเจนส่วนเป้าหมายที่ยังไม่กระจ่างหรือคลุมเครืออยู่จะต้องสร้างหรือปรับขึ้นมาให้กระจ่าง เพราะเป้าหมายที่คลุมเครือกำกวมจะมีจุดหมายปลายทางที่ไม่แน่นอน ขาดความสำคัญ และไม่มีประสิทธิภาพ เป้าหมายที่ดีและถูกต้องจะต้องวัดผลการกระทำได้ ซึ่งเป้าหมายที่มีความกระจ่างชัดเจนจะทำให้เกิดผลดี (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2529 : 67) คือ

10.1) เป็นเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพและมีความสำคัญ

10.2) มีความสำคัญต่อความร่วมมือในการทำงานระหว่างหัวหน้าและพนักงาน เมื่อหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชากำหนดเป้าหมายที่กระจ่างชัดเจนและเฉพาะเจาะจง พนักงานก็สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

10.3) ไม่ทำให้เกิดการแตกออกเป็นเป้าหมายย่อย ๆ ถ้าเป้าหมายที่กำหนดไว้ ไม่ชัดเจนเลื่อนลอยจะทำให้เกิดการแตกออกเป็นเป้าหมายย่อยที่มีความไม่แน่นอนและเบี่ยงเบนไปจากเดิมมากขึ้น เพราะจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสับสนและทำงานไม่ถูก

10.4) สามารถประเมินผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นได้

องค์ประกอบของเป้าหมายองค์การดังกล่าว ลี และ คนอื่น ๆ (Lee, et al. 1991 : 467-482) ได้หาความสัมพันธ์ระหว่างการตั้งเป้าหมายขององค์การกับผลการปฏิบัติงาน พบว่าส่วนมากมีความสัมพันธ์กันโดยมีความสัมพันธ์ทั้งทางบวกและทางลบ 6 องค์ประกอบ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ดังนี้



ตาราง 1 องค์ประกอบเป้าหมายองค์การกับผลการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)
1) การสนับสนุนและการมีส่วนร่วมของหัวหน้างาน	.30 <sup>*</sup>
2) ความเครียดจากเป้าหมาย	-.14 <sup>*</sup>
3) ความมีประสิทธิภาพของเป้าหมาย	.22 <sup>*</sup>
4) หลักการของการมีเป้าหมาย	.18 <sup>*</sup>
5) การใช้เป้าหมายในการประเมินผลการปฏิบัติงาน	.19 <sup>*</sup>
6) รางวัลที่เป็นรูปธรรม	.02
7) ความขัดแย้งจากเป้าหมาย	-.13 <sup>*</sup>
8) การจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการบรรลุเป้าหมาย	.14 <sup>*</sup>
9) ผลกระทบของเป้าหมายที่ผิดพลาด	-.28 <sup>*</sup>
10) ความชัดเจนในเป้าหมาย	.21 <sup>*</sup>

ที่มา : ลี และ คนอื่น ๆ (Lee, et al, 1991 : 467-482) \* p < .05

จากงานวิจัยนี้ จะเห็นได้ว่าการตั้งเป้าหมายขององค์การมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีผลทางบวก 6 องค์ประกอบ ได้แก่ การสนับสนุนและการมีส่วนร่วมของหัวหน้างาน ความ มีประสิทธิภาพของเป้าหมาย ความเหมาะสมและเป็นเหตุเป็นผลของเป้าหมาย การใช้เป้าหมายในการประเมินผลการปฏิบัติงาน การจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการบรรลุเป้าหมาย และ ความชัดเจนในเป้าหมาย มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทางลบ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความเครียดจากเป้าหมาย ความขัดแย้งจากเป้าหมาย และผลกระทบของเป้าหมายที่ผิดพลาด นอกจากนี้องค์ประกอบที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ รางวัลที่เป็นรูปธรรม

ผลการวิจัยดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยตัดสินใจศึกษาทั้ง 10 องค์ประกอบ เพื่อที่จะศึกษาว่าในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้จำหน่ายตรงในบริบทสังคมไทยจะมีองค์ประกอบใดบ้างที่เป็นผลต่อการปฏิบัติงาน

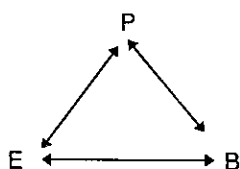
## 2. ทฤษฎีและแนวคิดการรับรู้ความสามารถของตนเอง

### 2.1 ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy)

การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง การที่บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของงานว่า สามารถกระทำพฤติกรรมบางอย่างในสถานการณ์ที่เฉพาะเจาะจงได้หรือไม่ ซึ่งในสถานการณ์นั้นบางครั้งอาจมีความคลุมเครือ ไม่ชัดเจน มีความแปลกใหม่ ไม่สามารถทำนายสิ่งที่เกิดขึ้นได้ และสถานการณ์เหล่านั้นมักจะทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้ ซึ่งการรับรู้ความสามารถของตนเองไม่ได้ขึ้นอยู่กับทักษะที่บุคคลมีอยู่ในขณะนั้น หากแต่ว่าขึ้นอยู่กับ การตัดสินใจของบุคคลว่าเขาสามารถทำได้ด้วยทักษะที่มีอยู่ (Bandura, 1986)

### 2.2 ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy)

การรับรู้ความสามารถของตนเองมาจากทฤษฎีเชิงปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory) ของแบนดูรา (Bandura, 1986) ซึ่งเขามีความเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลเนื่องมาจากการมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่าง 3 องค์ประกอบ ได้แก่ พฤติกรรม ปัญหา องค์ประกอบส่วนบุคคล และ อิทธิพลของสภาพแวดล้อม โดยทั้ง 3 องค์ประกอบนี้ จะทำหน้าที่เป็นตัวกำหนดที่มีอิทธิพลซึ่งเหตุ-ผลซึ่งกันและกัน (Bandura, 1986) ดังแสดงในภาพประกอบ 3



B = พฤติกรรม (behavior)

P = ปัญญาและองค์ประกอบส่วนบุคคล  
(cognitive and other personal factors)

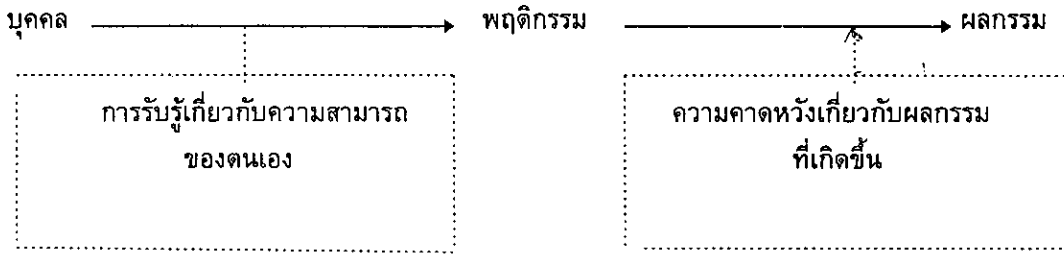
E = อิทธิพลของสภาพแวดล้อม  
(environmental influences)

ภาพประกอบ 8 โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม ปัญหา และองค์ประกอบส่วนบุคคล และอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อม

ที่มา: แบนดูรา (Bandura, 1986 : 24)

จากภาพประกอบ 3 แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรม ปัญญาและองค์ประกอบส่วนบุคคล และ อิทธิพลของสภาพแวดล้อมนั้น ต่างเป็นตัวกำหนดที่มีอิทธิพลซึ่งเหตุ-ผลซึ่งกันและกัน นั่นก็หมายความว่า ถ้าองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งเปลี่ยนแปลงไป ก็จะมีผลทำให้องค์ประกอบอื่น ๆ เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย เช่น สายสมรเข้าไปเป็นผู้จำหน่ายตรงได้เห็นเพื่อนประสบความสำเร็จในการทำงาน สภาพแวดล้อม (E) เช่นนี้ มีผลทำให้สายสมรเชื่อว่า (P) ความพยายามมุ่งมั่นของตนเองสามารถทำให้ประสบผลสำเร็จได้ซึ่งมีผลทำให้สายสมรมีพฤติกรรม (B) ซึ่งแสดงถึงความพยายามมุ่งมั่นด้วย แล้วพฤติกรรมซึ่งแสดงถึงความพยายามมุ่งมั่นของสายสมรก็ทำหน้าที่เป็นสภาพแวดล้อม (E) ให้กับเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ด้วย

บุคคลจะตัดสินใจว่าจะกระทำพฤติกรรมอย่างไรอย่างหนึ่งหรือไม่นั้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้เกี่ยวกับความสามารถของตนเอง และอีกส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความคาดหวังเกี่ยวกับผลกรรม ตัวแปรที่สำคัญในการตัดสินใจกระทำพฤติกรรมของบุคคล น่าจะเป็นการรับรู้เกี่ยวกับความสามารถของตนเองมากกว่าความคาดหวังเกี่ยวกับผลกรรมที่จะเกิดขึ้น จากภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 9 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับความสามารถของตนเอง และความคาดหวังเกี่ยวกับผลกรรมที่จะเกิดขึ้น

ที่มา: แบนดูรา (Bandura, 1986 : 79)

แนวคิดของแบนดูราที่มีอิทธิพลต่องานวิจัยต่าง ๆ มากมายโดยที่มิงงานวิจัยของลีที่ได้ทำการศึกษาตัวแปรซึ่งมีผลต่อการทำนายพฤติกรรมกล้าแสดงออกของบุคคล พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับความสามารถของตนเอง เป็นตัวแปรที่ทำนายพฤติกรรมกล้าแสดงออกของบุคคลได้ดีกว่าความคาดหวังเกี่ยวกับพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้น (Lee, 1994)

แบนดูรา (Sadri et al.1993 : 141 ; Citing Bandura, 1986 ) เสนอว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานใน 3 ลักษณะด้วยกันดังนี้ คือ

1) พฤติกรรมที่บุคคลเลือกกระทำ (the behaviours one chooses) บุคคลมีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงงานและสถานการณ์ที่เขาเชื่อว่าเกินความสามารถของเขา และบุคคลจะกระทำกิจกรรมที่แน่ใจว่าเขามีความสามารถที่จะทำ บุคคลที่ประเมินความสามารถของตนเองมากเกินความเป็นจริง จะเลือกทำกิจกรรมที่เกินความสามารถ จะทำให้เขาพบกับความลำบากและเป็นทุกข์จากความล้มเหลว ส่วนคนที่ประเมินความสามารถของตนเองต่ำเกินไปก็จะจำกัดตัวเอง ทำให้ขาดประสบการณ์ที่จะได้รับสิ่งที่ดี ๆ การประเมินที่ดี คือ ประเมินสูงกว่าที่บุคคลนั้นสามารถจะทำได้เล็กน้อย ซึ่งจะทำให้บุคคลทำกิจกรรมที่ยาก พอเหมาะ และท้าทายความสามารถ ส่วนการประเมินที่แม่นยำ (ตรงกับความสามารถ) กิจกรรมที่เลือกมีแนวโน้มสูงที่จะประสบความสำเร็จ

2) การใช้ความพยายามและความคงทนในการทำพฤติกรรมของบุคคล (effort expenditure and persistence) การตัดสินใจความสามารถของคนยังเป็นตัวกำหนดว่า บุคคลจะใช้เวลาพยายามของเขามากเท่าไร และจะคงทนทำกิจกรรมไปนานเท่าไรเมื่อพบอุปสรรคหรือประสบการณ์ที่ไม่น่าพอใจบุคคลที่ยังตัดสินใจว่าตนมีความสามารถจะยังมีความเข้มแข็งและคงทนในความพยายาม มีความแตกต่างระหว่างความพยายามที่ใช้

ในช่วงการเรียนรู้กับช่วงนำทักษะการเรียนรู้ไปใช้ ในตอนเรียนรู้คนที่รู้ว่าตนมีความสามารถสูง อาจรู้สึกว่ามี ความจำเป็นน้อยที่จะต้องใช้ความพยายามมาก แต่เวลานำทักษะที่เรียนรู้ไปใช้คนที่เชื่อว่าตนมีความสามารถจะ ใช้ความพยายามและลงทุนสูง ส่วนคนที่สงสัยในความสามารถของตนเองจะใช้ความพยายามมากในการเรียนรู้ แต่ใช้ความพยายามน้อยกว่าเมื่อตอนใช้ทักษะที่เรียนมาแล้ว

3) ภาวะการกระตุ้นเร้าเชิงสรีระของบุคคล (state of physiological arousal) ซึ่งจะออกมาในรูปของกระบวนการคิดและปฏิกิริยาทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเองจะมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดและปฏิกิริยาทางอารมณ์ของบุคคลในระหว่างที่กระทำพฤติกรรม และมีผลต่อการคาดคะเนเกี่ยวกับการ จัดการสภาพแวดล้อมในภายหน้าของเขา บุคคลซึ่งรู้ว่าตนมีความสามารถสูงจะมีความพยายามและเอาใจใส่ ในการกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ มาก และเมื่อพบกับอุปสรรคต่าง ๆ บุคคลก็จะกระตุ้นตนเองให้ใช้ความ พยายามมากยิ่งขึ้น ส่วนบุคคลที่รู้ว่าตนมีความสามารถต่ำ มีแนวโน้มที่จะมีปฏิกิริยาทางอารมณ์ต่อตนเอง ทางลบ เช่น ไม่มีความสุข มีความหวาดหวั่น มีความเครียดสูง และเขาจะกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ อย่างไม่เต็ม ความสามารถ อันจะส่งผลให้บุคคลประสบกับความล้มเหลวในการกระทำพฤติกรรมมากยิ่งขึ้น

สำหรับการศึกษาที่มุ่งทำการศึกษากิจกรรมการกระทำงานโดยเฉพาะ อาจจัดกลุ่ม พฤติกรรมข้างต้นได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ ได้แก่ กลุ่มแรกจะเป็นการเชื่อมโยงการรับรู้ความสามารถของตนเอง กับการเลือกทำพฤติกรรมและความตั้งใจในการทำงาน ส่วนกลุ่มที่สองจะเป็นการวัดพฤติกรรมการปฏิบัติงาน จริง (Sadri et al. 1993 : 141) แบนดูรา (Bandura. 1986) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของบุคคล นั้น พัฒนามาจากปัจจัยหลัก 4 ปัจจัย ดังนี้ (Bandura. 1986)

1) ความสำเร็จจากการกระทำ (enactive attainment) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ความสามารถของบุคคลมากที่สุด เนื่องจาก ความสำเร็จจากการกระทำนั้นเป็นประสบการณ์ที่บุคคลได้รับโดย ตรงและเป็นข้อมูลที่มีความเที่ยงตรงสูง (Bandura, Adams & Beyer. 1977 ; Biran & Wilson. 1981; Schunk. 1985b) การที่บุคคลทำงานแล้วประสบความสำเร็จซ้ำ ๆ กันหลาย ๆ ครั้ง จะทำให้บุคคลมีการรับรู้ความ สามารถของตนเองเพิ่มมากขึ้น ถึงแม้ว่าบางครั้งงานนั้นจะเกิดความล้มเหลวบ้างก็ตาม แต่ก็จะมีผลมากนัก เพราะบุคคลจะมองว่าการที่เขาประสบความสำเร็จนั้นอาจจะมาจากปัจจัยอื่น ๆ เช่น เขายังใช้ความพยายาม ไม่เพียงพอ หรือใช้วิธีการทำงานที่ไม่เหมาะสมมากกว่าที่เขาจะระบุว่าเขาไม่มีความสามารถ และบุคคลจะบอก ตนเองว่าความล้มเหลวนั้นจะเป็นบทเรียนให้คนใช้ความพยายามในการทำงานให้มากขึ้น ส่วนบุคคลที่ทำงาน แล้วประสบความสำเร็จเสมอ ๆ จะส่งผลให้บุคคลประเมินการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำลง (Hackett & Betz. 1984 : Campbell & Hackett. 1986) โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าความล้มเหลวนั้นเคยเกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมที่เลวร้าย ซึ่งการรับรู้ความสามารถของตนเองนี้มีแนวโน้มที่จะแผ่ขยายไปยังสภาพการณ์ เวลา งาน หรือ บุคคลที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันได้ (Bandura, Adams & Beyer. 1977 ; Smith. 1989)

2) การได้เห็นประสบการณ์ของผู้อื่นที่ประสบความสำเร็จ (vicarious experience) การรับรู้ความสามารถของบุคคลนั้น ส่วนหนึ่งได้รับอิทธิพลมาจากการได้เห็นประสบการณ์ของผู้อื่นประสบความสำเร็จจากการกระทำพฤติกรรม การที่บุคคลได้เห็นผู้อื่นกระทำพฤติกรรมที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันแล้วประสบความสำเร็จก็จะทำให้บุคคลรับรู้เกี่ยวกับความสามารถของตนเองเพิ่มขึ้นได้ หากแต่ว่าบุคคลจะต้องมีความ สามารถในการทำกิจกรรมนั้นได้อยู่ก่อนแล้วเมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่น (Kazdin. 1979; Bandura, Adams,

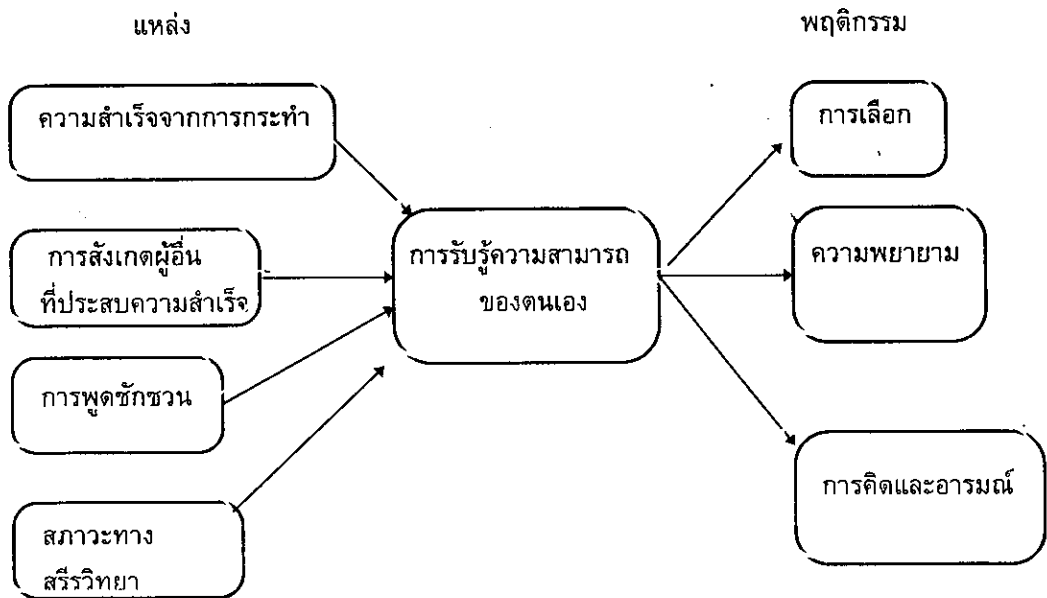
Hardy & Howells. 1980) บุคคลจะบอกกับตนเองว่า ถ้าผู้อื่นสามารถทำงานแล้วประสบความสำเร็จได้ เขาก็จะต้องสามารถทำงานนั้นได้ และจะประสบความสำเร็จเช่นเดียวกันถ้ามีความตั้งใจและมีความพยายาม หรืออีกกรณีหนึ่ง ก็คือ บุคคลจะเกิดการเปรียบเทียบความสามารถของตนเองกับผู้อื่นและวินิจฉัยตนเอง ตลอดจนการปรับการรับรู้ความสามารถของตนเองให้เหมาะสมได้ จากการศึกษาวิจัยพบว่า การเสนอตัวแบบจะมีอิทธิพลต่อการส่งเสริมการรับรู้ความสามารถของตนเองให้เพิ่มมากขึ้นได้ (Bandura & Adams. 1977; Bandura, Adams & Beyer. 1977; Schunk. 1981; Keyser & Barling. 1981 : Schunk & Hanson. 1985, 1989b, Schunk, Manson & Cox. 1987)

3) การพูดชักชวนจากผู้อื่น (verbal persuasion) หมายถึง การที่ผู้อื่นใช้ความพยายามในการพูดกับบุคคลเพื่อให้เขาเชื่อว่า เขามีความสามารถที่จะกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งให้ประสบความสำเร็จ การพูดเกลี้ยกล่อมจากผู้อื่นจะเป็นสิ่งที่มีส่วนช่วยให้บุคคลมีกำลังใจ มีความเชื่อมั่นในการกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้บุคคลเกิดความพยายามกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ ให้สำเร็จ มีการรับรู้เกี่ยวกับความสามารถของตนเองเพิ่มขึ้น แต่ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับบุคคลที่พูดเกลี้ยกล่อมด้วย นั่นคือบุคคลที่จะมีอิทธิพลต่อการพูดให้ผู้อื่นคล้อยตามนั้น จะต้องเป็นบุคคลที่ถูกเกลี้ยกล่อมให้ความเชื่อถือไว้วางใจ และมีความสำคัญต่อตัวเขา เช่น พ่อ แม่ ครู เพื่อน หรือบุคคลที่มีอิทธิพลต่อตัวเขา เป็นต้น นอกจากนี้ บุคคลที่พูดเกลี้ยกล่อมจะต้องพูดเกลี้ยกล่อมในสิ่งที่บุคคลนั้นมีความสามารถที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นได้ แต่ถ้าหากผู้เกลี้ยกล่อมพูดในสิ่งที่เกินความสามารถของบุคคลจะทำให้การกระทำนั้นล้มเหลวได้และทำให้บุคคลขาดความเชื่อถือในตัวผู้เกลี้ยกล่อม และยังเป็นสิ่งที่ทำให้ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลลดต่ำลง

4) สภาวะทางสรีรวิทยา (physiological state) เป็นข้อมูลที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล การที่การรับรู้ความสามารถของบุคคลจะสูงหรือต่ำนั้น ส่วนหนึ่งก็ขึ้นอยู่กับสภาวะทางสรีรวิทยาของเขา นั่นก็คือ ในสภาวะที่ร่างกายเกิดความตื่นตัว เช่น เกิดความเครียด ความวิตกกังวล ตื่นเต้น มีอาการอ่อนเพลีย เมื่อยล้า หรือเมื่ออยู่ในสภาพการณ์ที่ถูกดูว่ากล่าวตักเตือน หรือในสภาวะที่ร่างกายถูกกระตุ้นมาก ๆ มักจะทำให้บุคคลกระทำพฤติกรรมได้ผลไม่ดีเท่าที่ควร ซึ่งจะกระทำใ้บุคคลมีการรับรู้ ความสามารถของตนเองต่ำ (Baron. 1988) จากการศึกษาวิจัยของสมิธ (Smith. 1989) พบว่าความวิตกกังวลมีความผกผันกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีความวิตกกังวลสูง มักจะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ แต่ถ้าหากว่าบุคคลมีความวิตกกังวลต่ำ มักจะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง ดังนั้น การลดการกระตุ้นทางสภาวะทางสรีรวิทยา ลง จะช่วยให้บุคคลสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองได้ดียิ่งขึ้น

จะเห็นได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองนั้นสามารถเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายประการ ดังที่กล่าวมาแล้ว และแน่นอนว่าได้กล่าวไว้อีกว่า การรับรู้เกี่ยวกับความสามารถของตนเองนั้น อาจเกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง หรืออาจเกิดจากปัจจัยหลายประการมาผสมผสานกันก็ได้ (Bandura. 1986)

ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเองของแบนดูรา สามารถแสดงเป็นแผนภาพได้ดังนี้



ภาพประกอบ 10 ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่ง การรับรู้ความสามารถ ของตนเองกับ พฤติกรรม  
ที่มา: ดัดแปลงมาจากเบทซ์ (Betz, 1992 : 22-26)

### 2.3 การรับรู้ความสามารถของตนเองในฐานะของตัวสร้างความสามารถทั่วไป

การรับรู้ความสามารถ (efficacy) เกี่ยวข้องกับการสร้างความสามารถ โดยการจัดการกระบวนการทางปัญญา สังคม และพฤติกรรมให้เป็นระเบียบ ประสมประสานกันสู่การปฏิบัติเพื่อจุดมุ่งหมายนานาประการ มีความแตกต่างอย่างเห็นชัดเจนระหว่างการมีคุณสมบัติด้านต่าง ๆ กับการที่สามารถจะใช้ประโยชน์ได้ดีภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ ด้วยเหตุนี้เองคนที่แตกต่างกันด้วยทักษะที่คล้ายคลึงกัน หรือคน ๆ เดียวกันในโอกาสต่างกัน อาจจะปฏิบัติงานได้ดีหรือเพียงพอหรือเกินพอได้ การรับรู้ความสามารถของตนเองจะเป็นปัจจัยกำหนดที่สำคัญต่อการทำงาน ซึ่งเป็นอิสระในบางส่วนต่อทักษะที่มีอยู่ บทบาทหน้าที่ในเรื่องความสามารถจะต้องประกอบด้วยทักษะและความเชื่อในตนเอง ในความสามารถที่จะใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ดังนั้น จึงไม่เกี่ยวข้องกับทักษะที่มีอยู่แต่เป็นเรื่องของการตัดสินใจว่า จะสามารถทำอะไรได้กับทักษะที่ตนมีอยู่ การตัดสินใจในเรื่องความสามารถที่เป็นผลในระดับบุคคลแตกต่างไปจากการคาดหวังในผลที่เกิดจากการกระทำ การรับรู้ความสามารถของตนเอง เป็นการตัดสินใจในความสามารถที่บุคคลมีอยู่ที่จะประสบความสำเร็จในระดับการปฏิบัติงานระดับใดระดับหนึ่ง ในขณะที่ความคาดหวังในผลที่เกิดเป็นการตัดสินใจในความเป็นไปได้ของสิ่งที่จะเกิดเนื่องมาจากการปฏิบัติ ผลที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ตามหลังการกระทำไม่ใช่เป็นการกระทำโดยตัวมันเอง ความคาดหวังในผลที่เกิดมักจะเข้าใจผิดไปเป็นเรื่องของประสิทธิผลของวิธีการ วิธีการที่ได้ผลเป็นวิธี

การที่ให้ผลลัพธ์แต่ไม่ใช่ความคาดหวังในผลลัพธ์ ตัวอย่างเช่น ทักษะในทางความคิดที่มีประสิทธิผลสำหรับการแก้ปัญหา สามารถทำให้เกิดผลลัพธ์ต่าง ๆ มากมาย วิธีการที่เป็นประโยชน์จึงใช้เป็นเครื่องมือในการใช้ประโยชน์จากความสามารถที่เป็นผลของแต่ละคน การตัดสินใจในความสามารถที่เป็นผลและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นมีความแตกต่างกัน เนื่องมาจากความเชื่อว่าการกระทำอย่างใดโดยเฉพาะจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่แน่นอนแต่กลับไม่ปฏิบัติตามความเชื่อเพื่อความขงใจว่าจะปฏิบัติได้จริง ดังนั้น ความคาดหวังในคะแนนสูง ๆ ของนักศึกษาที่จะเข้าโรงเรียนแพทย์ได้ . และความเชื่อว่าอาชีพทางแพทย์จะให้รายได้สูง จะไม่ช่วยผลักดันให้นักศึกษาเข้าเรียนในระดับเตรียมแพทย์ได้ หากมีความขงใจในตัวเองอย่างมากอาจจะสามารถเรียนวิชาต่าง ๆ ที่กำหนด

#### 2.4 การฟังฟังในความคาดหวังของผลลัพธ์ต่อการตัดสินใจในความสามารถที่เป็นผลในการปฏิบัติงาน

สิ่งที่คนคาดหวังในผลลัพธ์ส่วนมากจะขึ้นอยู่กับ การตัดสินใจว่า ตนนั้นจะสามารถปฏิบัติภายใต้สถานการณ์นั้น ๆ ได้ดีเพียงใด คนที่ตัดสินใจว่าตนมีความสามารถที่เป็นผลสูงก็จะคาดหวังในผลลัพธ์ที่น่าพึงพอใจ ในขณะที่คนซึ่งขงใจในตนเองก็จะคาดหวังการปฏิบัติงานในระดับกลางและผลลัพธ์ที่เป็นผลออกมาไม่ดี เราจะต้องแยกแยะความแตกต่างระหว่างแหล่งที่ทำให้เกิดความคาดหวังในผลลัพธ์กับบทบาทในการกำหนดพฤติกรรม เพราะเหตุที่คนจะมองผลลัพธ์ว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติที่พอเพียง ทำให้ต้องฟังฟังการประเมินความสามารถของตนเองในการตัดสินใจว่า จะกระทำอย่างไรในกิจกรรมที่ผลลัพธ์ไม่ได้ติดมากับการกระทำ ความคาดหวังในผลลัพธ์จะไม่สามารถแยกออกจากการปฏิบัติที่ตนเองเลือกได้ ด้วยเหตุที่ความคาดหวังในผลลัพธ์มีการฟังฟังเป็นอย่างมากกับการตัดสินใจในความสามารถของตนเอง ทำให้ผลลัพธ์ที่คาดหวังไว้ไม่ได้ช่วยทำนายพฤติกรรมได้มากนัก ถ้าหากเราสามารถควบคุมในการตัดสินใจในการปฏิบัติได้ดี เราก็จะทราบถึงผลลัพธ์ต่าง ๆ ที่คาดหวังไว้ ดังนั้น ในการวิเคราะห์ในทางสถิติที่มีการควบคุมผลของปัจจัยต่าง ๆ การรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถทำนายการปฏิบัติงานได้ดีกว่าการคาดหวังในผลลัพธ์ที่เกิด

ความคาดหวังในผลลัพธ์ไม่มีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในความสามารถของตนเอง . ในกรณีที่ไม่มีวิธีการที่จะให้ผลหรือเมื่อผลลัพธ์มีความเกี่ยวข้องอย่างไม่แน่นอนกับระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน นอกจากนั้น ยังเป็นกรณีที่ผลลัพธ์ยึดติดอยู่กับการปฏิบัติงานขั้นต่ำ เช่น กรณีที่ระดับการปฏิบัติงานให้ผลเป็นค่าตอบแทนที่ตายตัว แต่การปฏิบัติงานที่ดีกว่าไม่ทำให้ได้ค่าตอบแทนอย่างไรก็ตาม ในกิจกรรมประจำวันส่วนมากความแตกต่างของระดับการปฏิบัติงานจะให้ผลลัพธ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้ รวมทั้งการทำงานในงานขายก็เกี่ยวข้องับลักษณะดังกล่าวด้วย

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับผู้จำหน่ายตรงและผลการปฏิบัติงาน

#### 3.1 ความหมายของการขายโดยตรง (direct selling)

การขายโดยตรง หมายถึง การที่บริษัทผู้ผลิตทำการขายสินค้าและบริการโดยการออกไปหาลูกค้าโดยตรง เป็นการขายโดยบุคคลต่อบุคคล เป็นการขายสินค้าตามลักษณะลูกค้าแต่ละคนหรือเป็นการขายที่บริการถึงบ้านหรือประตูบ้านโดยไม่ต้องผ่านคนกลาง (Peterson & Wotruba. 1996 : 2 ; Citing Baker.1984; Bennett.1988; Ostrow & Smith.1988 )

### 3.2 ความสำคัญของการขายตรง

- 1) เป็นการขายที่ใช้การสื่อสาร 2 ทาง คือ ผู้ขายสามารถรับรู้ปฏิกิริยาของลูกค้าว่าลูกค้ามีระดับของความพึงพอใจหรือความชอบในสินค้าหรือบริการมากน้อยแค่ไหน มีการออกแบบหรือปรับปรุงข้อมูลให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าในแต่ละราย ผู้ขายและลูกค้ามีโอกาสพูดจาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหากไม่เข้าใจในสินค้าหรือบริการลูกค้ามีโอกาสซักถามผู้ขาย เพื่อที่ผู้ขายจะได้อธิบายในรายละเอียดชัดเจนมากขึ้น
- 2) ผู้ขายสามารถรับรู้ปฏิกิริยา ความรู้สึก ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าหรือบริการ

นอกจากนี้ นิคเกิลส์ (Nickels. 1976 : 298-299) ให้ความสำคัญของการขายโดยตรงว่าเหมาะสมกว่าการขายโดยวิธีการตลาดแบบอื่น ๆ ในสถานการณ์ต่าง ๆ 5 ประการคือ

- 1) ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายไม่สนใจในผลิตภัณฑ์จะขาย และวิธีอื่นก็ไม่เหมาะสมสำหรับผลิตภัณฑ์นั้น ๆ
- 2) รูปแบบของการค้นหาข้อมูลของลูกค้าเป้าหมายเป็นอุปสรรคต่อการใช้วิธีอื่นใด ในการนำสินค้าไปสู่ยังลูกค้า
- 3) วัตถุประสงค์ของลูกค้าเป้าหมายมีความเฉพาะเจาะจงและแตกต่างกันออกไป จนกระทั่งไม่สามารถใช้วิธีการใดวิธีหนึ่งได้
- 4) จำนวนลูกค้าเป้าหมายมีจำกัด และแต่ละรายก็มีรายการซื้อที่แตกต่างกันออกไป
- 5) ลูกค้าเป้าหมายมีความผูกพันกับสินค้าอื่นมาก่อนจนไม่สามารถใช้วิธีไหนมาชักจูงได้ การขายโดยบุคคลสามารถช่วยให้ลูกค้าเปิดใจและยอมรับสินค้ามากกว่าวิธีอื่น ๆ

### 3.3 รูปแบบการขายตรง

โดยทั่วไปมีระบบการขายตรงที่นิยมอยู่ 2 รูปแบบ ได้แก่ การขายตรงแบบเครือข่ายระดับเดียว (single level marketing) และ การขายตรงแบบเครือข่ายหลายระดับ (multilevel marketing) รูปแบบดังกล่าวมีลักษณะแตกต่างกันออกไปดังนี้ (Bird. 1990 : 55-60)

#### 1) การขายตรงแบบเครือข่ายระดับเดียว

การขายตรงแบบเครือข่ายระดับเดียว เป็นลักษณะการตลาดที่ผู้ขายทุกคนได้รับการคัดเลือกจากบริษัทผู้ผลิตสินค้าให้ทำหน้าที่เป็นตัวแทนบริษัทในการไปติดต่อขายสินค้าให้แก่ลูกค้าและผู้ขายจะได้รับผลตอบแทนเทียบเท่ากับปริมาณการขายสินค้าโดยตรง การขายแบบนี้ผู้ขายสามารถเปิดการขาย หรือหาลูกค้าใหม่ได้ตามความพอใจเนื่องจากหากขายได้มากเท่าไรผู้ขายก็จะได้รับผลตอบแทนมากเท่านั้น ในการขายรูปแบบนี้ ส่วนใหญ่ผู้ผลิตจะมีผู้จัดการระดับเขตเพื่อรับผิดชอบยอดขายโดยผู้จัดการจะต้องคอยกระตุ้นให้ผู้ขายขายสินค้าตามยอดที่บริษัทกำหนด

#### 2) การขายตรงแบบเครือข่ายหลายระดับ

การขายตรงแบบเครือข่ายหลายระดับ เป็นลักษณะการตลาดที่ผู้ขายไม่ต้องได้รับการคัดเลือกจากบริษัทแต่ขึ้นอยู่กับความสมัครใจในการดำเนินธุรกิจของผู้ขาย เนื่องจากหลักการการขายตรงแบบเครือข่ายหลายระดับนี้ผู้ขายไม่ได้รับเงินเดือนจากบริษัท แต่ผู้ขายจะสร้างเครือข่ายทางธุรกิจด้วยตนเองภายใต้ระบบการตลาดที่บริษัทไว้วางใจ การขายโดยรูปแบบนี้เป็นการขายที่มีประสิทธิภาพสูงสุดเนื่องจากผู้ขายสามารถสร้าง



ผลงานได้มากในระยะเวลาอันสั้น อีกทั้งระบบผลประโยชน์แบบยาวนานทำให้เกิดผลดีในระยะยาว สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระยะยาว

### 3.4 กระบวนการขายสินค้าโดยตรง

เคนเนียร์ และคณะ (Kinneer & others. 1976 : 470) ได้แบ่งขั้นตอนของกระบวนการขายเป็น 7 ขั้นตอน

- 1) กำหนดลูกค้าเป้าหมาย (Prospecting)
- 2) เตรียมตัวก่อนเข้าพบลูกค้าเป้าหมาย (Pre-Approach)
- 3) เข้าพบลูกค้าเป้าหมาย (The Approach)
- 4) การเสนอขาย (The Presentation)
- 5) การเผชิญข้อโต้แย้ง (Meeting Objection)
- 6) การปิดการขาย (Closing the Sale)
- 7) การติดตามผลหลังปิดการขาย (Follow-Up)

#### 1) การกำหนดลูกค้าเป้าหมาย

ขั้นตอนแรกคือการกำหนดลูกค้าเป้าหมาย ต้องพิจารณาถึงลูกค้าที่เป็นผู้ที่มีความจำเป็นและความต้องการต่อสินค้าที่จะเสนอขาย อีกทั้งต้องเป็นผู้ที่มีอำนาจการตัดสินใจสั่งซื้อด้วย การกำหนดลูกค้าเป้าหมายอาจใช้วิธีการแลกเปลี่ยนกับเพื่อนพนักงานขายเหมือนกันแต่สินค้าต่างกัน เช่น พนักงานขายเครื่องสำอางแลกเปลี่ยนรายชื่อลูกค้ากับพนักงานขายประกันชีวิต ซึ่งลูกค้ากลุ่มเดียวกันแต่มีความต้องการในสินค้า 2 ชนิดนี้ แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง

#### 2) การเตรียมตัวก่อนพบลูกค้าเป้าหมาย

การเตรียมตัวของพนักงานโดยตรงมีความสำคัญมากต่อการที่จะประสบความสำเร็จในการขายหรือล้มเหลว ดังนั้น พนักงานขายควรเรียนรู้ในด้านข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าว่าเป็นผู้ที่มีทัศนคติ ทัศนียภาพ ความต้องการ และคุณสมบัติอย่างไร การเตรียมตัวจะช่วยให้พนักงานขายได้วางแผนว่าจะใช้วิธีการใดในการนำเสนอสินค้า เพราะลูกค้าบางคนสนใจเรื่องคุณภาพสินค้า บางคนสนใจเรื่องราคา บางคนสนใจเรื่องบริการ หรือบางคนสนใจเรื่องความน่าเชื่อถือ ดังนั้น หากมีการเตรียมตัวจะได้ทราบข้อมูลเบื้องต้นเพื่อจะใช้ประโยชน์ในการวางแผนต่อไป

#### 3) การเข้าพบลูกค้าเป้าหมาย

ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่พนักงานขายจะพบกับลูกค้าเป็นครั้งแรก หากได้เตรียมข้อมูลเป็นอย่างดีพนักงานขายก็จะเพิ่มความมั่นใจมากขึ้นในการพบกับลูกค้า ดังนั้น หน้าที่ของพนักงานขายในช่วงนี้คือ การดึงดูดความสนใจของลูกค้าต่อสินค้า ในขั้นตอนนี้พนักงานขายสามารถคาดการณ์ล่วงหน้าจากพฤติกรรมของลูกค้าว่า การขายของเขาประสบความสำเร็จหรือไม่จากคำพูดของลูกค้า เช่น “ดูน่าสนใจนะ” หรือ “วันนี้ยุ่งเหลือเกิน วันหน้าค่อยมาใหม่” ดังนั้น หากลูกค้าสนใจก็จะนำไปสู่ขั้นตอนนำเสนอสินค้า หากลูกค้าไม่สนใจก็ควรทำได้เพียงกล่าวลาอย่างสุภาพ แล้วโอกาสหน้าค่อยมาพบและนำเสนออีกครั้ง

#### 4) การเสนอขาย

ในขั้นตอนการเสนอขายพนักงานขายจะต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่ละเอียด ชัดเจน และสมบูรณ์ที่สุด นอกจากนี้ยังต้องสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าว่า สินค้ามีความจำเป็นและมีประโยชน์ต่อชีวิตจริง ๆ การนำเสนอควรมีอุปกรณ์หรือสินค้าจริงเพื่อความเข้าใจและความสมบูรณ์ของการนำเสนอ

#### 5) การเผชิญข้อโต้แย้ง

ในขณะที่ มีการนำเสนอสินค้าลูกค้ามักจะมีข้อโต้แย้งที่แตกต่างกันออกไป บางคนไม่สนใจสินค้า บางคนไม่เห็นด้วย บางคนไม่เข้าใจ ดังนั้น พนักงานขายควรรับรู้ข้อโต้แย้งและให้ข้อมูลเพิ่มเติมจากข้อโต้แย้งนั้น ข้อโต้แย้งของลูกค้ามีเพื่อต้องการจะได้ข้อมูลเพิ่มเติมเท่านั้น มิใช่เหตุผลการซื้อหรือไม่สินค้า การเผชิญข้อโต้แย้งอย่างมีประสิทธิภาพ คือ จะต้องทราบว่าจะอะไรคือข้อโต้แย้งที่แท้จริง บางครั้งลูกค้าไม่มีเงิน แต่บอกว่าสินค้าไม่ดี ซึ่งหากพนักงานขายไม่ทราบเหตุผลที่แท้จริงก็จะพยายามอธิบายในสิ่งที่ไม่ได้สนับสนุนการขาย ดังนั้น วิจารณ์ญาณของพนักงานขายจะทำให้พนักงานขายประสบความสำเร็จในการขาย

#### 6) การปิดการขาย

ขั้นตอนการปิดการขายเป็นขั้นตอนที่พนักงานขายต้องใช้การสังเกตอาการปฏิกิริยาจากลูกค้าว่า มีความพอใจหรือสนใจในสินค้าเพียงพอในระดับที่จะซื้อสินค้าหรือยัง หรือมีความเข้าใจในสินค้าอย่างชัดเจนการปิดการขายขึ้นอยู่กับจังหวะและเวลา ไม่สามารถระบุเวลาที่ใช่ในการขายแต่ละรายได้ แต่สิ่งที่พนักงานขายควรทำ คือ การทดลองปิดการขาย อาจใช้คำถามเรื่องการส่งมอบสินค้าหรือเงื่อนไขการชำระเงินเป็นคำถามเพื่อที่จะได้คำตอบจากลูกค้าว่า ซื้อหรือไม่ หากไม่ซื้อพนักงานขายก็ควรนำเสนอการขายและตอบข้อโต้แย้งใหม่เพื่อความชัดเจนในสินค้า และควรสังเกตท่าทางของลูกค้าว่าประเด็นที่แท้จริงที่ยังไม่ตัดสินใจซื้อเป็นเพราะอะไร เพื่อจะได้เสนอเงื่อนไขได้ถูกต้องต่อไป

#### 7) การติดตามผลหลังการขาย

การติดตามผลหลังการขายเป็นสิ่งจำเป็นของพนักงานขายที่จะสร้างความมั่นใจให้ลูกค้าว่าเป็นสินค้าที่ดีจริง รวมถึงจะจัดความรู้สึกที่ลูกค้ามักจะทำให้เกิดความไม่แน่ใจในการใช้สินค้าครั้งแรก นอกจากนี้ลูกค้ายังมีความพอใจ ประทับใจ ในความดูแลเอาใจใส่ ซึ่งอาจส่งผลให้เพิ่มจำนวนซื้อในสินค้าตัวอื่นหรือเพิ่มจำนวนการสั่งสินค้า รวมถึงการบอกถึงคุณภาพของสินค้าและบริการของพนักงานขายกับเพื่อนหรือคนใกล้ชิดต่อไป ซึ่งจะส่งผลถึงยอดจำหน่ายที่เพิ่มขึ้น

### 3.5 ความหมายของผลการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงานหมายถึง ผลการทำงานของบุคคลที่แสดงถึงความพยายามเพื่อมุ่งไปสู่จุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของบุคคลและองค์การ (Beach. 1970; Murphey & Clevenland. 1991)

### 3.6 วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ฟูทเรล (Futrell. 1994: 619) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) เพื่อเป็นค่าตอบแทน (compensation) การประเมินผลการปฏิบัติงานจะช่วยให้การกำหนดเงินเดือนที่เหมาะสมและยุติธรรม และการจ่ายค่าตอบแทนที่จูงใจบนพื้นฐานของความสามารถหรือผลการปฏิบัติงาน

2) เพื่อการพัฒนา (development) การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นการสนับสนุนการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จและสามารถช่วยแก้ปัญหาผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพหรือผลผลิตต่ำ

3) เพื่อให้ข้อมูลป้อนกลับ (feedback) เป็นการให้ข้อมูลอย่างมีรูปแบบระหว่างผู้จัดการและพนักงานขาย เพื่อที่จะพัฒนาความเข้าใจระหว่างคน 2 ฝ่าย

4) เป้าหมาย (goals) เป็นกรอบความคาดหวังของพนักงานขาย

5) การทำตามกฎระเบียบ (legal compliance) การประเมินผลการปฏิบัติงานจะช่วยเป็นหลักฐานที่เที่ยงตรงของลูกจ้าง

6) แรงจูงใจ (motivation) การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นผลกระทบโดยตรงต่อการจูงใจพนักงานขาย

7) การลงโทษ (penalties) และการส่งเสริม (promotion) การประเมินผลการปฏิบัติงานช่วยในการตัดสินใจเรื่องเกี่ยวกับการลดตำแหน่ง การให้ออกจากงาน รวมถึงการส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรในหน่วยงาน

8) การวางแผน (planning) เป็นการให้ข้อมูลเพื่อการวางแผนสิ่งต่าง ๆ รวมถึงกำลังคน การอบรม และการให้รางวัล

พัฒนาการของเกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงาน (development of performance criteria) มีการวัดทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยแต่ละเกณฑ์ก็จะวัดในแต่ละเรื่องที่แตกต่างกันออกไป (Futrell, 1994: 627-628)

1) เกณฑ์ผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณ (quantitative performance criteria) ระหว่างเกณฑ์เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เชิงปริมาณจะเป็นเกณฑ์ที่มีประสิทธิภาพมากกว่า โดยมีการวัดดังนี้

1.1) จำนวนที่ขายประกอบด้วย

ร้อยละของปริมาณขายที่เพิ่มขึ้น ส่วนแบ่งตลาด และโควตาปริมาณขาย

1.2) ยอดขายเฉลี่ยในแต่ละวัน

1.3) การเพิ่มขึ้นของลูกค้านำใหม่

1.4) ยอดรวมของกำไรจากผลผลิต ลูกค้านำ และขนาดของรายการสั่งซื้อของ

1.5) อัตราของค่าใช้จ่ายในการขาย

1.6) รายการขายประกอบด้วย

จำนวนในแต่ละวันแบ่งเป็น

ยอดรวม และขนาด ความพอใจของลูกค้า และผลผลิต และการคืนสินค้า

2) เกณฑ์ผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ (qualitative performance criteria)

องค์กรหลายหน่วยงานใช้เกณฑ์ผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ เนื่องจาก เพราะเหตุที่การดำเนินงานบางอย่างของพนักงานขายไม่สามารถวัดได้จากเชิงปริมาณ เช่น ความสามารถในการแก้ปัญหา

หรือความมีประสิทธิภาพในการติดต่อกับลูกค้า ดังนั้น การพิจารณาผลการปฏิบัติงานจึงใช้เกณฑ์เชิงคุณภาพ โดยส่วนใหญ่จะใช้มาตรฐานประมาณค่า โดยมีหัวข้อการประเมินดังนี้ (Futrell. 1994: 618-620)

2.1) ทักษะการขาย ประกอบด้วย การค้นพบจุดสำคัญของการขาย ความรู้ในเรื่องสินค้า ทักษะการฟัง การร่วมแสดงความคิดเห็น การมียอดขายเกินเป้าหมาย และการปิดการขาย

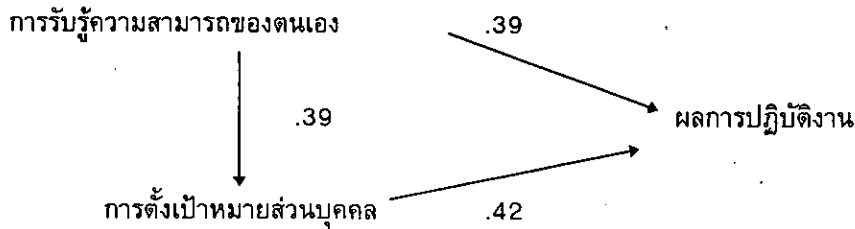
2.2) การจัดการงานขาย ประกอบด้วย การวางแผน ผลประโยชน์ การบันทึกข้อมูล การบริการลูกค้า การรวบรวมข้อมูล และการติดตามผล

2.3) คุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย ทศนคติ การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น มนุษยสัมพันธ์ ความมีน้ำใจในที่งาน รูปร่างท่าทาง แรงจูงใจ และการพัฒนาตนเอง

ในงานวิจัยนี้ได้ใช้เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยเชิงปริมาณวัดจากรายได้จากการขายสินค้าด้วยตนเอง ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา ซึ่งเป็นการพัฒนาแนวคิดจากแนวคิดการวัดผลการปฏิบัติงานของ ฟุทเรลและวอทรูบา (Futrell. 1994 & Wotruba. 1989) ซึ่งทั้งสองคนได้เน้นการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณจากรายได้จากการขาย ส่วนการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยพิจารณาจากแนวคิดของฟุทเรลโดยการวัดความสามารถจากกระบวนการขาย 7 ด้าน ประกอบด้วย การกำหนดลูกค้าเป้าหมาย การเตรียมตัวก่อนพบลูกค้าเป้าหมาย การเข้าพบลูกค้าเป้าหมาย การเสนอขาย การเผชิญข้อโต้แย้ง การปิดการขาย และการติดตามผลหลังการขาย และการรับรู้ของผู้จำหน่ายตรงในเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าหมายถึงการรับรู้ของผู้จำหน่ายตรงในเรื่องความรู้ความเข้าใจในสินค้าของลูกค้าและการรับรู้ของพนักงานขายในพฤติกรรมบริการต่อลูกค้า

#### 4. ความสัมพันธ์ระหว่างการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเองและผลการปฏิบัติงาน

ลีดและลัทธัมได้ศึกษางานวิจัย 13 เรื่อง ที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน (Locke & Latham : 1990: 70) พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองนอกจากจะมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานแล้ว ยังมีความสัมพันธ์กับการตั้งเป้าหมาย โดยที่ผู้ที่มีความสามารถของตนเองสูงจะตั้งเป้าหมายที่ยากเพียงพอที่เขาจะทำได้ เพื่อที่จะได้ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ (Luthans. 1994) ผู้ที่มีความสามารถของตนเองต่ำจะตั้งเป้าหมายที่สูงหรือต่ำเกินไป การตั้งเป้าหมายสูงเกินไปทำให้บุคคลรู้สึกท้อแท้ทำให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ ในทางตรงกันข้ามผู้ที่ตั้งเป้าหมายต่ำเกินไปจะทำให้ไม่ได้ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ งานวิจัยดังกล่าวบ่งบอกถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง และการตั้งเป้าหมายอันมีผลต่อการปฏิบัติงานซึ่งมีทิศทาง 3 ทาง กล่าวคือ การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์หลักต่อผลการปฏิบัติงานโดยมีค่าความสัมพันธ์ = .3 9 มีผลต่อการตั้งเป้าหมายส่วนตัวโดยมีค่าความสัมพันธ์ = .3 9 นอกจากนั้นการตั้งเป้าหมายส่วนตัวก็มีผลต่อการปฏิบัติงานมีค่าความสัมพันธ์ , = .4 2 ( Locke. 1990 : 70; Citing Bandura & Adkinson. 1987 ; Hollenbeck & Bnef. 1987; Locke et al. 1984; Meyer & Gallatley. 1988; 2 studies; Meyer et al. 1988. Podsakoff & Farth. 1989; Taylor Locke, Lee & Gist. 1984; and Wood & Locke. 1987) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบจำลองความสัมพันธ์ตามแนวทางของลีด



ภาพประกอบ 11 ความสัมพันธ์ระหว่างการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเองและผลการปฏิบัติงาน

ที่มา: ล็อค และลัทธัม (Locke & Latham. 1990 : 70)

#### 4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการตั้งเป้าหมายและผลการปฏิบัติงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการตั้งเป้าหมายที่มีต่อผลการปฏิบัติงานและตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นหัวข้อที่มีการศึกษากันอย่างกว้างขวางในต่างประเทศ และทฤษฎีที่ได้รับการทดสอบกันอย่างกว้างขวาง คือ ทฤษฎีของล็อค (Locke. 1968) ลัทธัมและยูกส์ได้รวบรวมสรุปงาน (Locke & Latham. 1990 : 71-81 ; Citing. Latham & Yukl) ซึ่งชี้ให้เห็นโดยทั่วไปว่าบุคคลที่มีเป้าหมายงานที่เฉพาะและท้าทาย จะทำงานได้หนักขึ้นและดีกว่าผู้ที่มีเป้าหมายอย่างง่าย (easy goals) หรือมีเป้าหมายชนิดทำดีที่สุด (do-your-best) หรือไม่มีเป้าหมายเลย (no goals) จากการศึกษาของงานโดยละเอียด ล็อคและคณะอื่น ๆ ได้สรุปไว้ว่า ผลที่เป็นประโยชน์ในการตั้งเป้าหมาย คือหนึ่งในการค้นพบที่ละเอียดมากที่สุด และสามารถนำไปศึกษาซ้ำได้มากที่สุดในงานทางจิตวิทยา (Locke et al. 1981: 145) การศึกษาเกี่ยวกับการตั้งเป้าหมายในการปฏิบัติงานขายตรงในต่างประเทศมีจำนวนน้อย (Wotruba. 1989: 23) ในประเทศไทยยังไม่ปรากฏงานวิจัยดังกล่าว มีงานวิจัยของเออร์แวนวิช (Ivancevich. 1976 : 605-612) ได้ศึกษาผลของการตั้งเป้าหมายในกลุ่มตัวอย่างพนักงานขายไวน์ (Wine) ผลการวิจัยพบว่า การตั้งเป้าหมายช่วยเพิ่มจำนวนการขายไวน์ในกัลดาคารได้

นอกจากนี้ ราลิส และโอไบรเอน (Ralis & O'Brien. 1986 ; 5-18) ได้ศึกษาระดับของการตั้งเป้าหมายกับพนักงานขายในห้างสรรพสินค้า ผลการวิจัยพบว่า ระดับของเป้าหมายสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน และเป็นความสัมพันธ์อย่างมากในพนักงานที่ให้ความสำคัญกับเป้าหมายมากกว่า ดังนั้น ความสำคัญของเป้าหมายจึงอาจเป็นตัวแปรที่เป็นประโยชน์ในการประเมินความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายกับผลการปฏิบัติงาน

งานวิจัยดังกล่าวมีทิศทางเดียวกับงานวิจัยของวอทรูบา (Wotruba. 1989: 25-28) ที่ได้ศึกษาผลของการตั้งเป้าหมายต่อการปฏิบัติงานของผู้ขายตรงอิสระในธุรกิจขายตรง ผลการวิจัยพบว่าความสำคัญของเป้าหมายและความเฉพาะเจาะจงของเป้าหมาย มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน

จากงานวิจัยดังกล่าวพบว่า มีงานวิจัยไม่มากนักที่ศึกษาในกลุ่มพนักงานขายโดยเฉพาะผู้จำหน่ายตรง แต่อย่างไรก็ตามทิศทางงานวิจัยก็ได้ผลในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยการตั้งเป้าหมายต่อผลการปฏิบัติงานทั่วไป ดังนี้

เอียร์เลย์ คอนนอลลี และ เอเคเกรน (Earley, Connolly & Ekegren. 1989) ได้ศึกษาพบว่าเป้าหมายที่มีลักษณะเฉพาะและยากช่วยเพิ่มความสามารถในการทำงานหลาย ๆ เรื่อง รายงานนี้อธิบายถึงผลการทดลองในห้องปฏิบัติการ 3 ครั้ง โดยใช้งานการวิเคราะห์ทำนายตลาดหุ้น ในการศึกษาครั้งแรกมีนักศึกษา 34 คน ทำการทำนายที่เกี่ยวกับค่าของหุ้นของบริษัท 100 แห่ง โดยอาศัยวิธีการคำนวณ 3 วิธี ภายหลังจากการตั้งเป้าหมายที่มีลักษณะยาก และเฉพาะภายใต้คำบอกที่ว่า "ทำให้ดีที่สุด" เพื่อให้ได้มาซึ่งผลการทำนายที่แม่นยำ ในการทดลองครั้งที่ 2 ให้นักศึกษา 88 คน ทำนายตลาดหุ้น โดยให้ตั้งเป้าหมาย 1 แบบ จากแบบต่อไปนี้ ได้แก่ 1. ทำให้ดีที่สุด 2. ทำแบบง่าย ๆ แต่เฉพาะ 3. แบบปานกลาง แต่มีความเฉพาะ 4. แบบยากเฉพาะ และ 5. แบบให้มีเป้าหมายเฉพาะลดหลั่นกันไป กรณีศึกษาสุดท้ายให้นักศึกษา 30 คน ทำการทำนายซ้ำการทำทดลองลักษณะแรก โดยใช้วิธีการทำนายตลาดหุ้นที่เป็นสถานการณ์จำลอง ผลการทดลองที่ได้จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) แบบทดสอบซ้ำหลายครั้ง ในเรื่องความแม่นยำในการทำนายและตัวทำนายสนับสนุนสมมติฐานที่ว่า เป้าหมายที่ยากและมีความเฉพาะเจาะจงจะทำให้กลวิธีการค้นหากิจกรรมเพิ่มขึ้นและมีความแม่นยำในการทำนาย

นอกจากนี้การศึกษาของทักแมน (Tuckman. 1992 : 291-298) ซึ่งได้ศึกษาผลของลักษณะเงื่อนไขการทำงาน ได้แก่ การเป็นกลุ่ม การตั้งเป้าหมาย และการควบคุม ที่มีต่อการปฏิบัติงานของนักศึกษาในกลุ่มที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองแตกต่างกัน ในระดับสูง ปานกลาง และต่ำ ลักษณะงานที่มีการปฏิบัติงานควบคุมตนเองทำโดยการเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างสามารถเข้าทดสอบ เพื่อให้ได้คะแนนพิเศษสำหรับวิชาจิตวิทยาการศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาปริญญาตรี ปี 3 และ ปี 4 126 คน ผลการศึกษาพบว่า มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเงื่อนไขการปฏิบัติงานกับระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองของแต่ละบุคคล เงื่อนไขที่เป็นกลุ่มหรือเป็นความร่วมมือให้ผลของการเสริมสร้างการปฏิบัติงานในกลุ่มที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองได้มากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มอื่น และเงื่อนไขที่มีการตั้งเป้าหมายมีผลสูงสุดต่อการปฏิบัติงานในกลุ่มที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำสุดเมื่อเปรียบเทียบกับเงื่อนไขอื่น สำหรับกลุ่มที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง เงื่อนไขที่เป็นการควบคุมจะมีผลเป็นอย่างมาก

ไพซานโน (Pisano. 1991 : 480) ได้ศึกษาเพิ่มเติมงานของ Bandura และ Schunk ในเรื่องของการตั้งเป้าหมายและพฤติกรรมที่ทำให้ประสบผลสำเร็จ ผลของการฝึกอบรมในเรื่องการตั้งเป้าหมายขั้นต้นด้วยตนเอง ถูกนำมาเปรียบเทียบกับกลุ่มที่ได้รับการมอบหมายเป้าหมาย มีเงื่อนไขควบคุมทั้งสำหรับการฝึกอบรมและการเปลี่ยนแปลงระยะการทดลอง การฝึกอบรมนักเรียนที่ศึกษาในหลักสูตรปกติระดับ 2-4 จำนวน 80 คน ถูกแบ่งเป็น 4 กลุ่ม โดยการสุ่มกลุ่มที่หนึ่งได้รับการมอบหมายเป้าหมายขั้นต้น กลุ่มที่สองได้รับการฝึกอบรมในเรื่องการตั้งเป้าหมายขั้นต้นด้วยตนเองก่อนที่จะตั้งเป้าหมายของตนเอง

การศึกษาพบว่า ผลการฝึกอบรมการตั้งเป้าหมายไม่ได้แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างการทดลองหรือความมีประสิทธิภาพของการทดลอง เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มควบคุม ผลกระทบของความยึดมั่นผูกพันที่เพิ่มขึ้น และความรับผิดชอบที่เป็นเหมือนส่วนหนึ่งของขั้นตอนการตั้งเป้าหมายด้วยตนเอง ต่อพฤติกรรมที่ทำให้ประสบความสำเร็จ ไม่ได้รับการสนับสนุนจากการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างนี้

มอร์ตัน (Morton. 1991) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการตั้งเป้าหมายและการให้ข้อมูลย้อนกลับที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน ตัวแปรอิสระคือ หนึ่ง การมีเป้าหมายและไม่มีเป้าหมาย สอง การให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยว

กับผลการปฏิบัติงานของทีมซึ่ง แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ มีการให้ข้อมูลย้อนกลับและไม่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับ การสำรวจถูกนำมาใช้กับหัวหน้าของทีมดูแลสภาพพื้นของแต่ละทีม ผลการศึกษาพบว่า ความถี่ของการใช้การบริหารงานแบบมีส่วนร่วมต่าง ๆ หรือการรับรู้ประโยชน์ของข้อมูลในการจัดการด้านบริการของเขาคพบความแตกต่างกันที่สำคัญระหว่างกลุ่มในเรื่องของความยึดมั่นผูกพันต่อเป้าหมายและการจัดการที่สัมพันธ์กับเป้าหมาย หัวหน้าซึ่งเป็นสมาชิกของทีมที่มีเป้าหมายมีระดับความยึดมั่นผูกพันในเป้าหมายสูงกว่าและมีพฤติกรรมที่สัมพันธ์กับเป้าหมายมากกว่าทีมซึ่งไม่ได้รับเป้าหมาย หัวหน้าซึ่งเป็นสมาชิกของทีมที่ได้รับข้อมูลย้อนกลับอย่างเดียวมีระดับของความตั้งใจและพฤติกรรมที่สัมพันธ์กับเป้าหมายต่ำกว่ากลุ่มอื่น ๆ นอกจากนี้ยังมีแนวโน้มในทางบวกสำหรับทีมที่ได้รับการมอบหมายเป้าหมาย ทีมเหล่านี้มีระดับการปฏิบัติงานที่สูงกว่าผู้ที่ไม่ได้รับเป้าหมาย หัวหน้าผู้บริหารปฏิบัติงานต่อตัวแปรตาม ได้แก่ การปฏิบัติงานในระดับพื้นฐาน ความถี่ของความตั้งใจและความถี่ในการประชุม

วไรท์ (Wright, 1989 : 699-705) ได้ศึกษาบทบาทของเป้าหมายในฐานะสื่อกลางในด้านความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งล่อใจและผลการปฏิบัติงาน ด้วยการทดสอบผลของสิ่งล่อใจที่เป็นเงิน โดยเฉพาะกับผู้ถูกศึกษาตามระดับเป้าหมายส่วนบุคคล และความยึดมั่นผูกพันกับเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย ผู้ถูกศึกษาต้องปฏิบัติงานเกี่ยวกับแผ่นคอมพิวเตอร์ โดยเป็นการปฏิบัติ 20 นาที และเป็นการทดลอง 20 นาที ผู้ถูกศึกษาต้องทำงานภายใต้เงื่อนไข 1 ใน 3 สิ่งล่อใจที่เป็นเงิน (อัตราชิ้นงาน อัตราในแต่ละชั่วโมง และโบนัสที่บรรลุเป้าหมาย) ผลการศึกษาพบว่า สิ่งล่อใจไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานแต่มีผลต่อระดับเป้าหมายส่วนบุคคลและความยึดมั่นผูกพันต่อเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย นอกจากนี้ ระดับเป้าหมายส่วนบุคคลและความยึดมั่นผูกพันต่อเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

ฮูเบอร์ และเนล (Huber & Neale, 1987 : 197-203) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายเฉพาะและความยาก กับผลการปฏิบัติงานจากงานที่ต้องมีการต่อรองและขึ้นต่อกัน ผู้ถูกศึกษาจำนวน 102 คน จะมีทั้งผู้ที่เป็นคนซื้อและผู้ที่เป็นคนขายในตลาดจำลองนาน 25 นาที ซึ่งผู้เจรจาต่อรองแต่ละคนจะมีทั้งผู้ที่ถูกมอบหมายเป้าหมายที่ไม่เฉพาะแต่ทำให้ดีที่สุด หรือเป้าหมายเฉพาะที่ง่าย ปานกลาง หรือยาก ผลการศึกษาพบว่า ผู้เจรจาที่ได้รับเป้าหมายเฉพาะและยากจะทำได้ดีกว่าผู้เจรจาที่มีเป้าหมายที่ง่ายหรือไม่มีเป้าหมายเฉพาะเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

จากงานวิจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า การตั้งเป้าหมายซึ่งมีความเฉพาะเจาะจงและความยากในระดับที่เหมาะสมกับความสามารถของบุคคลซึ่งบุคคลรับรู้ด้วยตนเองรวมทั้งการที่บุคคลให้ความสำคัญต่อเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน

#### 4.2 งานวิจัยปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเองกับการปฏิบัติงาน

ไมซุย และ อองโลโก (Maisui & Onglaico, 1992 : 71-88) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความสามารถของตนเองในอาชีพในฐานะของตัวแปรแทรกกลาง (moderator) ในความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและความล่าช้าในการทำงาน การศึกษากับคนงานชาวญี่ปุ่นที่ปฏิบัติงานในสำนักงานจำนวน 435 คน ในสถานการณ์งาน 3 แบบ ในเรื่องเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ได้แก่ สถานการณ์แบบทั่วไป สถานการณ์แบบสืบสวน และสถานการณ์แบบบริษัท ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด ได้แก่ การปฏิบัติงานเกินที่กำหนด การรับผิดชอบ และปัจจัยที่ทำให้เกิดความบกพร่องในการกำหนดบทบาทหน้าที่ ได้แก่ ลักษณะความ

ล้า 4 แบบ คือ ความล้าในการปฏิบัติงาน ความล้าในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความล้าในจิตใจ และความล้าในร่างกาย ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในสถานการณ์ทั้ง 3 แบบ ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของความเครียดและความล้าที่มีความแตกต่างกัน กลุ่มที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำแสดงถึงระดับความล้าในการปฏิบัติงานสูง และมีปัจจัยความเครียดในเรื่องการทำงานเกินกำหนดและการมีความรับผิดชอบต่องาน ในทางตรงกันข้าม กลุ่มที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงมีระดับความล้าในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความล้าของร่างกายสูงโดยมีความบกพร่องในบทบาทหน้าที่ซึ่งแสดงออกให้เห็นในการทำงาน

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานของ สตัมพ์ และ บริฟ (Stumpf & Brief. 1987 : 91-108) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความสามารถของตนเองและการเผชิญกับสถานการณ์ที่เกี่ยวกับการงานในอาชีพ เป็นการศึกษากระบวนการลักษณะการรับรู้ความสามารถของตนเองในการเผชิญกับงานที่ยาก และการปฏิบัติงานโดยใช้การวิเคราะห์เส้นทาง (path analysis) การศึกษาใช้วิธีการสัมภาษณ์เกี่ยวกับงานที่พนักงานมีการประเมินความเป็นไปได้ในการประยุกต์ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเองที่เกี่ยวกับพฤติกรรมอาชีพการงานในการประยุกต์ใช้ทั่วไป ผลการศึกษาพบว่า ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถอธิบายโดยทั่วไปได้ในงานที่เกี่ยวกับอาชีพ การเผชิญในงานที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์โดยตรง สามารถช่วยให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับระดับการรับรู้ในการปฏิบัติงาน แต่ไม่ใช่ผลการปฏิบัติงานที่ประเมินโดยผู้สัมภาษณ์

นอกจากนี้มีการศึกษาของวาซิล (Vasil. 1993 : 143-153) ได้ศึกษาบทบาทความเชื่อในการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อการผลิตผลงานวิจัย ในกลุ่มอาจารย์ชาย 198 คน อาจารย์หญิง 199 คน ผลการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง จำนวนการวิจัย และผลผลิตการวิจัย

อีเดน และ อวิรัม (Eden & Aviram. 1993 : 352-360) ได้ศึกษาการฝึกอบรมการรับรู้ความสามารถของตนเองเพื่อการทำงานได้โดยเร็วโดยเน้นการให้บุคลากรช่วยตัวเอง ผลจากการฝึกอบรมซึ่งกำหนดไว้ให้กระตุ้นการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยทั่วไป ต่อการปฏิบัติงานและต่อการทำงานอีกครั้งหนึ่ง ดำเนินการโดยการประเมินพนักงานจำนวน 66 คน ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ในรอบ 18 สัปดาห์ การดำเนินการโดยการทดลองโดยให้พนักงานเข้ากลุ่มทดลองในลักษณะการสุ่มเข้าในกลุ่มที่มีการปฏิบัติที่เสนอการเปลี่ยนแปลงเชิงพฤติกรรมโดยอาศัยตัวแบบจำนวน 6 ครั้ง ในรอบ 1/2 สัปดาห์ จากแบบทดสอบพบว่า การฝึกอบรมช่วยกระตุ้นการรับรู้ความสามารถของตนเองอย่างที่ต้องการ และการฝึกปฏิบัติการช่วยเพิ่มกิจกรรมในการทำงาน การยกระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองจะช่วยให้เกิดความพยายามอย่างมาก การทดลองนี้ได้ผลกับกลุ่มที่มีการรับรู้ความสามารถต่ำอยู่แล้ว แต่ไม่ได้ผลกับกลุ่มที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง

นอกจากนี้ ซีแมน โรดิน และ อัลเบิร์ต (Seeman, Rodin & Albert. 1933 : 455-474) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความสามารถของตนเองกับผลการปฏิบัติในเชิงปัญหาสำหรับกลุ่มคนชราที่มีกิจกรรมมาก



วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเชื่อที่ว่า การรับรู้ความสามารถระดับสูง มีความเชื่อมโยงที่ดีกว่ากับผลการปฏิบัติในเชิงปัญญาสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ ได้รับการพิสูจน์ในกลุ่มผู้ชายและผู้หญิงอายุระหว่าง 70-79 ปี โดยการทดลองที่ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความสามารถทางปัญญาและความเชื่อในการรับรู้ความสามารถของตนเอง ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ในกลุ่มผู้ชายความเชื่อในการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติที่ดี ในลักษณะของความจำและการประเมินนามธรรมโดยไม่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรและสังคมและฐานะทางสุขภาพทั้งทางกายและทางจิต แต่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับผลการทดสอบในเรื่อง ความสามารถในการรู้เรื่องตำแหน่งของวัตถุ สำหรับกลุ่มผู้หญิงความเชื่อในการรับรู้ความสามารถของตนเองไม่มีความเกี่ยวข้องอย่างมีนัยสำคัญในผลการทดสอบในเรื่องความสามารถทางปัญญา ความเชื่อในความสามารถในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไม่มีความเกี่ยวข้องอย่างมีนัยสำคัญทางสมมติฐานทั้งกลุ่มผู้หญิงและผู้ชาย แมคโดนัลด์ เทรซี และซีเกล (McDonald, Tracey & Siegal, 1992 : 465-475) ได้ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการทำงานกับความเชื่อในการรับรู้ความสามารถของตนเอง เป็นการศึกษาลำบากและทัศนคติของเจ้าหน้าที่เทคนิคทางการสื่อสารคมนาคม จำนวน 205 คน โดยศึกษาจากการสำรวจการรับรู้ความสามารถของตนเอง ทัศนคติต่องาน พฤติกรรม และผลการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองทางด้านเทคนิคนี้มีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจกับความผูกพันกับปริมาณและคุณภาพงาน ในขณะที่มีสหสัมพันธ์ทางลบกับการหยุดงานและการทำงานสาย

จากงานวิจัยดังกล่าวพอจะสรุปได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน

#### 4.3 งานวิจัยเกี่ยวกับการตั้งเป้าหมายกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

ซีกัล (Segal, 1995) ได้ศึกษาเรื่องผลของการตั้งเป้าหมายของผู้จัดการและการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานของบริษัทธุรกิจขนาดเล็ก เป็นการศึกษาตามรูปแบบของล็อกและลาธัม (Locke & Latham's Model, 1990 : 70-71) โดยได้มีการศึกษาตัวแปร ส่วนแบ่งตลาด สภาพคล่องทางการเงิน ยอดขาย รายได้ และมูลค่าการขายรวม (net worth) ศึกษาจากพนักงานร้านอาหารจำนวน 500 คน ผลการวิเคราะห์พบว่า มีความสัมพันธ์กันระหว่าง ผลการปฏิบัติงาน ระดับการตั้งเป้าหมาย และการรับรู้ความสามารถของตนเอง นอกจากนี้ยังพบว่า ระดับการตั้งเป้าหมาย สัมพันธ์กับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ในและจากการวิเคราะห์ถดถอยของระดับธุรกิจและผลกำไรพบว่าตัวแปรทั้งสอง มีความสัมพันธ์กันอย่างมาซึ่งสนับสนุน รูปแบบของล็อกและลาธัม นั่นก็คือการมีเป้าหมายกับการรับรู้ความสามารถของตนเองจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีกว่า

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยการตั้งเป้าหมายกับการรับรู้ความสามารถของตนเองที่ ล็อกและลาธัม (Locke & Latham's Model, 1990 : 71) ที่มีการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 13 เรื่อง ซึ่งพบค่าสหสัมพันธ์ตั้งแต่ .20 ถึง .69 เป็นค่าเฉลี่ยสหสัมพันธ์ .39

จะเห็นได้ว่างานวิจัยทั้งหมดได้ผลในทิศทางเดียวกัน คือ การตั้งเป้าหมายและการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กัน

## 5. บุคลิกภาพและประสบการณ์ในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน

### 5.1 ความหมายบุคลิกภาพ

รีเบอร์ได้กล่าวว่ามีทำให้คำนิยามคำว่าบุคลิกภาพไว้มากมาย แต่ที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปนั้น เป็นเรื่องนี้อาจเป็นเรื่องยากและไม่จำเป็นทั้งนี้เพราะนิยามแต่ละนิยามได้รับอิทธิพลโดยทฤษฎีและเครื่องมือในการวิจัย (Reber. 1985 : 533-535) นักจิตวิทยาหลายท่านเองก็ให้นิยามที่แตกต่างกัน เช่น ฮาลฟอร์ดได้ให้ความหมายว่าเป็น คุณสมบัติที่เฉพาะเจาะจงของบุคคลที่บุคคลอื่นสามารถบรรยายและวัดได้โดยง่าย (อ้างถึงใน Hall & Linzey. 1970 : 8) ฟลอเรสให้ความหมายว่าเป็นคุณลักษณะต่าง ๆ ของบุคคล ทั้งทางร่างกาย สติปัญญา กำลังใจ สังคม อารมณ์ (อ้างถึงใน คูร์ตัน รัตนมูขย์. 2527 : 5) เบอ์นกล่าวว่าเป็นบุคลิกภาพหมายถึงผลรวมทั้งหมดของมิติต่าง ๆ เกี่ยวกับความแตกต่างของบุคคลซึ่งสามารถวัดได้และแมตติได้ให้นิยามว่าเป็นกลุ่มของคุณลักษณะทางจิตใจและแนวโน้มที่เป็นตัวกำหนดความแตกต่างของความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมซึ่งมีความต่อเนื่องในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ๆ อย่างไรก็ตามในนิยามที่มีอยู่สามารถให้การสรุปความหมายของคำว่าบุคลิกภาพได้ (Hall & Lindzey. 1970 : 7-9) ความหมายตามนัยดังกล่าวแบ่งเป็น 2 ประการ ประการแรก หมายถึงความสันถหรือทักษะทางสังคม (social skills) ที่บุคคลแสดงออกทำให้ผู้อื่นมีปฏิกริยาในทางบวกต่อตนเองอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้สภาวะการต่าง ๆ ส่วนนัยประการที่สอง หมายถึงลักษณะเด่นของบุคคลที่ทำให้ผู้อื่นประทับใจในลักษณะเช่นนั้น เมื่อพิจารณาตามนัยของความหมายที่กล่าวมาจึงอาจพอสรุปว่าเป็นลักษณะเด่นต่าง ๆ จากภาพรวมของแต่ละบุคคล ทั้งทางร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ ซึ่งแสดงออกต่อผู้อื่นทางสังคม โดยลักษณะเหล่านั้นสามารถนำมารวมไว้ได้

### 5.2 รูปแบบบุคลิกภาพ

ในการศึกษา บุคลิกภาพของบุคคล แนวคิดที่เป็นที่ยอมรับกันมาก ได้แก่แนวคิดที่เรียกว่า รูปแบบบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (The Big Five) ซึ่งเกิดครั้งแรกจากความพยายามในการจัดกลุ่มคำซึ่งใช้เรียกแบบบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Thoms, Moore, & Scott. 1996 : 349-362 Citing Barrick & Mount. 1993; Digman. 1990 ) ด้วยเหตุที่สามารถประยุกต์ได้กับวัฒนธรรมต่าง ๆ และด้วยวิธีการประเมินด้วยผู้ประเมินต่าง ๆ ( Judge & Cable. 1997 : 358-363 ; Costa & McCrae. 1992) ก่อนหน้านี้แมคเคอร์และคอสตารได้ศึกษาวิจัยอย่างกว้างขวางและแสดงให้เห็นว่าโครงสร้างองค์ประกอบซึ่งพัฒนาจากแนวคิดองค์ประกอบดั้งเดิม 5 ประการ สามารถใช้ทำนายผลการปฏิบัติงานได้ โดยเฉพาะในการใช้กับผู้สมัครงานรายใหม่ (McCrae & Costa. 1987 : 81-89; Costa & Mc Crae.1992 :13-18) ; Liebert & Spiegler. 1995 : 211-216) รูปแบบบุคลิกภาพดังกล่าว 5 องค์ประกอบ ประกอบด้วย 1) แบบหวั่นไหว (neuroticism) 2) แบบแสดงตัว (extraversion) 3) แบบเปิดกว้าง (openness) 4) แบบอ่อนโยน (agreeableness) และ 5) แบบมีสติ (conscientiousness)

1. บุคลิกภาพ แบบหวั่นไหว (neuroticism) หมายถึง เป็นผู้ที่มีความกังวล (worrying) ความรู้สึกเป็นศัตรูอย่างโกรธเคือง (angry hostility) ความรู้สึกซึมเศร้า (repression) การคำนึงถึงแต่ตนเอง (self-consciousness) การมีความอยาก (impulsiveness) และมีอารมณ์เปราะบาง (vulnerable)

1.1 มีความวิตกกังวล (anxiety) หมายถึง บุคคลที่มีความว่าวุ่นหวาดกลัว มีแนวโน้มที่จะวิตกกังวล ตึงเครียด กระสับกระส่าย

1.2 ความรู้สึกเป็นศัตรูอย่างโกรธเคือง (angry hostility) เป็นลักษณะที่บ่งชี้แนวโน้มของความโกรธ และภาวะที่เกี่ยวข้องเช่นความหงุดหงิดและความขุ่นเคือง

1.3 ความรู้สึกซึมเศร้า (depression) เป็นผู้ที่มีความรู้สึกผิด เศร้า สิ้นหวัง และว่าเหว เป็นผู้ที่มีความท้อแท้ง่าย

1.4 การคำนึงถึงแต่ตนเอง (self-consciousness) เป็นลักษณะผู้ที่มีอารมณ์ความรู้สึกเป็นไปด้วยความละอาย รู้สึกไม่สบายใจที่จะมีผู้อื่นอยู่แวดล้อม ไวต่อการแสดงออกที่ผู้อื่นมีต่อตนเอง และมีแนวโน้มที่จะรู้สึกต่ำต้อย เป็นลักษณะที่รู้สึกอายหรือรู้สึกกังวลกับการเข้าสมาคม

1.5 การมีความอยากร (impulsiveness) หมายถึง การไม่สามารถที่จะควบคุมความอยาก และความต้องการของตนเอง

1.6 มีอารมณ์เปราะบาง (vulnerability) หมายถึง ความอ่อนแอต่อความเครียด ไม่สามารถเผชิญกับความเครียดได้ เป็นผู้ที่ต้องพึ่งพาผู้อื่น เป็นคนสิ้นหวังตื่นตระหนกเมื่อประสบกับสถานการณ์ฉุกเฉิน

2. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (extraversion) หมายถึง การเป็นผู้มีความอบอุ่น (warmth) ความชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (gregariousness) การแสดงออกแบบตรงไปตรงมา (assertiveness) การชอบมีกิจกรรม (activity) ชอบแสวงหาความตื่นเต้น (excitement-seeking) การมีอารมณ์ด้านบวก (positive-emotion)

2.1 การเป็นผู้มีความอบอุ่น (warmth) หมายถึง การเป็นผู้ที่มีความรักและเป็นมิตรต่อผู้อื่นเป็นผู้ที่มีความรักผู้อื่นอย่างแท้จริง

2.2 ความชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (gregariousness) หมายถึง ความชอบที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่นเป็นหมู่คณะ

2.3 การแสดงออกแบบตรงไปตรงมา (assertiveness) ผู้ที่กล้าที่จะแสดงความเป็นผู้นำ หรือเป็นผู้ที่มีอิทธิพลในสังคม

2.4 การชอบมีกิจกรรม (activity) หมายถึง ผู้ที่มีความว่องไวตื่นตัวมีความต้องการทำกิจกรรมอยู่เสมอ

2.5 ชอบแสวงหาความตื่นเต้น (excitement-seeking) หมายถึง ผู้ที่ชอบสิ่งแวดล้อมที่มีสีสันสดใส

2.6 การมีอารมณ์ด้านบวก (positive-emotion) หมายถึง ผู้ที่มีความสนุกสนาน มีความสุขมีความหวังและมองโลกในแง่ดี

3. บุคลิกภาพแบบเปิดตัว (openness) หมายถึง การเป็นคนช่างฝัน (fantasy) ความสุนทรีย์ (aesthetics) การเปิดเผยความรู้สึก (feelings) การปฏิบัติ (actions) การมีความคิด (ideas) การยอมรับค่านิยม (values)

3.1 การเป็นคนช่างฝัน (fantasy) หมายถึง ผู้ที่มีชีวิตเต็มไปด้วยการจินตนาการและความฝันมีความคิดสร้างสรรค์ภายในตนเอง

3.2 ความสุนทรีย์ (aesthetics) หมายถึง ผู้ที่ห่วงใยกับงานความงามในงานศิลปะ บทกวี

3.3 การเปิดเผยความรู้สึก (feelings) หมายถึง การเป็นผู้ที่รับรู้อารมณ์และความรู้สึกภายในตนเอง

3.4 การปฏิบัติ (actions) หมายถึง ผู้ที่พร้อมที่จะลองทำกิจกรรมใหม่ ๆ เช่น รับประทานอาหารใหม่ ๆ ชอบความแปลกใหม่หลากหลายกว่าความเคยชินที่ปฏิบัติอยู่

3.5 การมีความคิด (ideas) หมายถึง การมีความคิดที่จะเปิดรับเหตุการณ์หรือเรื่องใหม่ ๆ

3.6 การยอมรับค่านิยม (values) หมายถึง การมีความพร้อมที่จะตรวจสอบค่านิยมต่าง ๆ เช่น ทางสังคมการเมืองและศาสนา

4. บุคลิกภาพแบบอ่อนโยน (agreeableness) หมายถึง การเป็นผู้ไว้ใจผู้อื่น (trust) ความตรงไปตรงมา (straightforwardness) ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ (altruism) การยอมตามผู้อื่น (compliance) การถ่อมตน (modesty) และความมีจิตใจอ่อนโยน (tender-mindedness)

4.1 การเป็นผู้ไว้ใจผู้อื่น (trust) หมายถึง การที่เชื่อว่าผู้อื่นมีความซื่อสัตย์และมีเจตนาดี

4.2 ความตรงไปตรงมา (straightforwardness) หมายถึง การมีความจริงใจที่จะปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมา

4.3 ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ (altruism) หมายถึง ผู้ที่มีความห่วงใยในสวัสดิภาพของผู้อื่น เป็นผู้ที่ชอบช่วยเหลือผู้อื่น

4.4 การยอมตามผู้อื่น (compliance) หมายถึง ผู้ที่มีลักษณะอ่อนโยน ตอบสนองการกระทำของผู้อื่นอย่างสุขุม

4.5 การถ่อมตน (modesty) หมายถึง ผู้ที่ถ่อมตนไม่ชมว่าตนเองเหนือผู้อื่น

4.6 ความมีจิตใจอ่อนโยน (tender-mindedness) หมายถึง ผู้ที่ให้ความสำคัญต่อความเป็นมนุษย์ของผู้อื่นมีความห่วงใยต่อความต้องการของผู้อื่น

5. บุคลิกภาพมีสติ (conscientiousness) หมายถึง การมีความสามารถ (competence) ความเป็นระเบียบ (order) การมีความรับผิดชอบในหน้าที่ (dutifulness) การมีความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์ (achievement striving) ความมีวินัยต่อตนเอง (self-discipline) และความคิดที่สามารถปฏิบัติได้ (deliberation)

5.1 การมีความสามารถ (competence) หมายถึง ผู้ที่สามารถจัดการกับชีวิตตนเองได้มีความเป็นเหตุเป็นผลและมีประสิทธิภาพในตนเอง

5.2 ความเป็นระเบียบ (order) หมายถึง ผู้ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

5.3 การมีความรับผิดชอบในหน้าที่ (dutifulness) หมายถึง ผู้ที่ยึดมั่นในหลักการทางจริยธรรมและปฏิบัติตามคำมั่นที่ให้ไว้

5.4 การมีความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์ (achievement striving) หมายถึง การทำงานหนักเพื่อประสบความสำเร็จในงานตามเป้าหมาย

5.5 ความมีวินัยต่อตนเอง (self-discipline) หมายถึง ความสามารถที่จะเริ่มและปฏิบัติตามงานให้สำเร็จแม้ว่าเต็มไปด้วยความเบื่อหน่าย หรืออุปสรรคก็ตาม

5.6 ความคิดที่สามารถปฏิบัติได้ (deliberation) หมายถึง การมีความคิดที่สามารถปฏิบัติได้มีความระมัดระวังในการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย

### 5.3 งานวิจัยปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 5.3.1 งานวิจัยปัจจัยบุคลิกภาพกับผลการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาของสินีนางู พันธุ์ดี (2534) ได้ศึกษาเปรียบเทียบบุคลิกภาพของครูแนะแนวและครูที่ประสบความสำเร็จตามบทบาทหน้าที่การทำงาน ในโรงเรียนมัธยมศึกษาเขตการศึกษา 7 กลุ่มตัวอย่างเป็นครูแนะแนวที่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การทำงาน 20 คน และครูที่ประสบความสำเร็จตามบทบาทหน้าที่การทำงาน 20 คน ในโรงเรียนมัธยมศึกษาเขตการศึกษา 7 พบว่า ครูแนะแนวที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพชอบออกสังคม มีอารมณ์มั่นคง ควบคุมตนเองได้ และตรงไปตรงมา ส่วนครูที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่จะชอบออกสังคม มีอารมณ์มั่นคง จิตใจอ่อนแอ ไร้วางใจ

การศึกษาของพจนารถ แดงพลอย (2532) ที่เปรียบเทียบบุคลิกภาพของครูและครูแนะแนวที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ ในโรงเรียนมัธยมศึกษาเขตการศึกษา 1 กลุ่มตัวอย่างเป็นครูที่ประสบความสำเร็จจำนวน 24 คน และครูแนะแนวที่ประสบความสำเร็จจำนวน 20 คน ของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 1 พบว่า ครูที่ประสบความสำเร็จมีบุคลิกภาพสูงในด้านองค์ประกอบด้านสติปัญญา มโนธรรม การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ส่วนครูแนะแนวที่ประสบความสำเร็จมีบุคลิกภาพสูงในด้านสติปัญญา ความระแวง และการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น

จากงานวิจัยทั้ง 2 เรื่อง แสดงให้เห็นว่า บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับการประสบความสำเร็จในอาชีพ กล่าวคือบุคคลที่เลือกอาชีพได้เหมาะกับลักษณะบุคลิกภาพของตนจะประสบผลสำเร็จในอาชีพ

#### 5.3.2 งานวิจัยปัจจัยบุคลิกภาพ กับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

จากการศึกษาของธอมส์ มัวร์ และสกอตต์ (Thoms, Moore & Scott. 1996 : 356-359) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง สำหรับการทำงานที่บริหารกลุ่มด้วยสมาชิก (self-managed) ต่อการทำงานกลุ่มและบุคลิกภาพ 5 แบบ โดยการศึกษากับคนงานในโรงงาน จำนวน 126 คน ผลการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 แบบ กับการรับรู้ความสามารถของตนเอง การจัดการตนเอง ต่อการทำงานกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งผลการศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะว่า องค์กรจะต้องพิจารณาถึงบุคลิกภาพของผู้ที่อยู่ในองค์กรด้วย

จากงานวิจัยดังกล่าวพบว่า มีงานวิจัยเพียงเรื่องเดียวที่ศึกษาในเรื่องปัจจัยบุคลิกภาพต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง ซึ่งต้องทำการศึกษาต่อไป

### 5.3.3 งานวิจัยปัจจัยบุคลิกภาพ กับการตั้งเป้าหมาย

การอลและโทซี (Locke & others. 1981 : 67 Citing, Carrol & Tosi. 1970 ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพแบบความแน่ใจในตนเอง (self-assurance) กับการตั้งเป้าหมาย พบว่า ผู้ที่มีความแน่ใจในตนเองเพิ่มขึ้นจะสามารถทำงานที่ยากเพิ่มขึ้น ในขณะที่ผู้ที่มีความแน่ใจในตนเองต่ำ พบว่างานที่เคຍยากเพียงเล็กน้อยกลับมีความยากมากขึ้น นอกจากนี้ เคຍ และ เมเยอร์ (Locke et al. 1981 : 67 Citing) Kay & Myer. 1966) พบว่า พนักงานที่มีความต้องการอิสระสูงยอมรับเป้าหมายก็ต่อเมื่อได้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย และการยอมรับเป้าหมายไม่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในเป้าหมาย กรณีผู้ที่มีความต้องการอิสระต่ำ

จากงานวิจัยดังกล่าวจึงพอสรุปได้ว่าปัจจัยบุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์กับการตั้งเป้าหมาย

### 5.3.4 งานวิจัยประสบการณ์ในการทำงาน กับการรับรู้ความสามารถของตนเอง และ การตั้งเป้าหมาย

ในปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานมีการศึกษาของวอทรูบาซึ่งศึกษาพบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างจำนวนชั่วโมงในการทำงานขายตรงกับผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรงโดยที่ผู้จำหน่ายตรงมีจำนวนชั่วโมงในการทำงานมากกว่าจะมีผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่า (Watruba. 1989 : 27) นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของสเปนเซอร์และสตีเยร์ (Spencer & Steers. 1981 : 511-514) ได้ทำการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาล กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรโรงพยาบาล จำนวน 295 คน พบว่า ผู้ที่มีจำนวนปีที่ทำงานมากและอายุมาก มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับผลการปฏิบัติงาน โดยผลการปฏิบัติงานประเมินจากลักษณะส่วนบุคคล 11 ด้าน คือ ทักษะคิด ความตั้งใจ บุคลิกภาพ การกระทำ ความสามารถ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การทำงานร่วมกับผู้อื่น ความพร้อมที่จะได้รับการส่งเสริม ปริมาณงาน คุณภาพการงาน และความสัมพันธ์กับคนไข้

จากการวิจัยของอโวโอ วิวัลด์แมน และ แมกแดเนียล (Avolio, Waldman & McDaniel. 1990 : 407-422) ทำการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างบุคลากรกรมแรงงานของรัฐ จำนวน 24,219 คน พบว่า อายุและประสบการณ์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งใช้ประเมินการปฏิบัติงานโดยผู้บริหารใน 6 ด้าน คือ ปริมาณ คุณภาพ ความถูกต้องในงาน ความรู้ในงาน ประสิทธิภาพ และการทำงานโดยรวม โดยประสบการณ์ทำงานสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ดีกว่าตัวแปรอายุ

ในส่วนของประสบการณ์ในการทำงานต่อการรับรู้ในความสามารถของตนเอง กอริเรลและฮวาง (Gorrell & Hwan. 1995 : 101-105) ได้ศึกษาการรับรู้ความสามารถของกลุ่มครูก่อนการปฏิบัติงานในประเทศเกาหลี โดยศึกษาถึงความแตกต่างในความสามารถในการสอนระหว่างครูสอนนักเรียนปฐมวัยและครูสอนนักเรียนประถมศึกษาที่เพิ่งเริ่มทำงานกับครูที่ผ่านการอบรมตามโปรแกรมแล้ว ใช้กลุ่มตัวอย่าง 90 คน ผลการศึกษาพบว่าการรับรู้ความสามารถของครูกับประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยที่ครูที่มีประสบการณ์ในการสอนมีการรับรู้ความสามารถและมีความสามารถในการสอนมากขึ้นแต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถโดยทั่วไป ผลการศึกษานี้สนับสนุนการศึกษาในประเทศจีนในเรื่องกระบวนการให้การศึกษากับครู ซึ่งกระบวนการดังกล่าวสามารถเพิ่มการรับรู้ในความสามารถของตนเองอันเนื่องมาจากการเพิ่มทักษะการสอนแต่เป็นผลที่น้อยกว่า เนื่องมาจากความเชื่อในความสามารถทั่ว ๆ ไปที่เกี่ยวกับการเพิ่มการ

รับรู้ในความยากในการสอนโดยทั่วไปซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของฮิล แมน และแวร์ริง (Hill, Mann & Wearing, 1996 : 313-327) ที่ได้ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างผู้จัดการ พบว่าผู้จัดการที่มีประสบการณ์ทำงาน มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าผู้จัดการที่ไม่มีประสบการณ์

จากงานวิจัยดังกล่าวจึงพอสรุปได้ว่าปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน การรับรู้ในความสามารถของตนเองและการตั้งเป้าหมาย

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเอง และผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง ผู้วิจัยเสนอวิธีการดำเนินการวิจัยตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยในแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียด ดังนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้จำหน่ายตรงที่มียอดขายย้อนหลัง 3 เดือน ในบริษัทขายตรงด้านสินค้าอุปโภคบริโภค (commodity) ที่ใช้ระบบการตลาดแบบเครือข่ายหลายระดับ (multilevel-marketing) ที่จดทะเบียนกับสมาคมการขายตรง (ไทย) (The Thai Direct-Selling Association) จำนวน 8 บริษัท

##### 1.2.กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้จำหน่ายตรงที่มียอดขายย้อนหลัง 3 เดือน ในบริษัทขายตรงด้านอุปโภคบริโภค (commodity) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในครั้งนี้สุ่มเป็น 2 ขั้นตอน ในขั้นแรกใช้การสุ่มบริษัท โดยใช้เกณฑ์ร้อยละ 30 ของบริษัททั้งหมด ได้บริษัทมาจำนวน 3 บริษัท ทั้งหมด 443 คน โดยให้กลุ่มตัวอย่างแต่ละบริษัท มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีขนาดตัวอย่างตามเกณฑ์ 20 เท่าของตัวแปรเมื่อเทียบจากประชากร (Linderman, Merinda, & Gold. 1980 : 155) ลักษณะกลุ่มตัวอย่างใน 3 บริษัทดังนี้

ตาราง 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามบริษัทที่สังกัด

บริษัท	จำนวน	ร้อยละ
ซูพรีเดิร์มอินเตอร์เนชันแนล	149	33.6
แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด	148	33.4
นุทรีเมติกส์อินเตอร์เนชันแนล	146	33.0
รวม	443	100.0



## 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี 7 ตอน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบวัดลักษณะทางชีวสังคม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระยะเวลาที่ทำธุรกิจขายตรง รายได้ การเข้ารับการอบรมการไปพบลูกค้า และสถานภาพการทำธุรกิจขายตรง ทั้งนี้เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบ สถานภาพสมรส โดยมีลักษณะแบบวัดดังตัวอย่างนี้

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ ..... ปี
3. รายได้จากการขายสินค้าด้วยตนเอง (คอมมิสชั่น) 3 เดือนที่ผ่านมารวมกันเป็นเงิน ..... บาท
4. รายได้จากสัดส่วนการขยายงานของกลุ่มงาน (จากลูกทีม) 3 เดือนที่ผ่านมารวมกันเป็นเงิน .....บาท
5. ระยะเวลา นับตั้งแต่เริ่มต้นสมัครทำธุรกิจเป็นสมาชิกขายตรง ในบริษัทนี้ ..... ปี .....เดือน
6. ระยะเวลาที่ทำธุรกิจการขายตรงในบริษัทขายตรงปัจจุบันอย่างจริงจัง .....ปี .....เดือน
7. ท่านเข้ารับการอบรมที่กลุ่มงานหรือบริษัทจัดขึ้นตั้งแต่เริ่มขายตรงในบริษัทนี้เฉลี่ยเดือนละ .....ครั้ง
8. ท่านพาทิมงานเข้ารับการอบรมที่กลุ่มงานหรือบริษัทจัดขึ้นตั้งแต่เริ่มขายตรงในบริษัทนี้เฉลี่ยเดือนละ.....ครั้ง
9. ท่านไปพบลูกค้าตั้งแต่เริ่มเป็นสมาชิกขายตรงในบริษัทนี้เฉลี่ยเดือนละ ..... ครั้ง
10. สถานภาพสมรส  โสด,  สมรสและแยกกันอยู่  
 สมรสและอยู่ด้วยกัน  ม่าย / หย่า
11. สถานภาพการทำธุรกิจขายตรง  เป็นอาชีพหลัก  
 เป็นอาชีพเสริม อาชีพหลักปัจจุบันคือ.....

## ตอนที่ 2 แบบวัดบุคลิกภาพ

ลักษณะเครื่องมือ แบบวัดนี้เป็นแบบวัดบุคลิกภาพของผู้จำหน่ายตรง ประกอบด้วยบุคลิกภาพ 5 แบบ คือ แบบห้วนไหว แบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง แบบอ่อนโยน และแบบมีสติ แบบวัดนี้มีลักษณะให้เลือกตอบ ประกอบด้วยข้อความและมาตราส่วนค่า 5 ระดับ ให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงระดับเดียวจาก ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยครอบคลุม 5 ตัวแปร แต่ละตัวแปรประกอบด้วยข้อคำถาม 12 ข้อ รวมทั้งสิ้นจำนวน 60 ข้อ

การสร้างเครื่องมือ แบบวัดนี้สร้างโดยใช้แนวคิดของแบบวัดบุคลิกภาพ NEO FFI ซึ่งพัฒนามาจากแบบวัด NEO PIR เป็นที่นิยมใช้วัดบุคลิกภาพของบุคลากรในองค์กรอย่างแพร่หลาย แบบวัดนี้เป็น ของ คอสตาและแมคแคร (Costa & McCrae, 1992) ประกอบด้วยบุคลิกภาพ 5 แบบ คือ แบบห้วนไหว แบบแสดงตัว แบบเปิดกว้าง แบบอ่อนโยน และแบบมีสติ แบบวัดนี้มีลักษณะให้เลือกตอบ ประกอบด้วยข้อความและมาตราส่วนค่า 5 ระดับ

การให้คะแนนแบบวัด ผู้วิจัยให้คะแนนแบบวัดบุคลิกภาพ ดังนี้

กรณีข้อความเป็นบวก

ถ้าตอบในช่อง	ไม่เห็นด้วยเลย	ให้	1 คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	ไม่เห็นด้วย	ให้	2 คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	เห็นด้วยปานกลาง	ให้	3 คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	เห็นด้วยมาก	ให้	4 คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	เห็นด้วยมากที่สุด	ให้	5 คะแนน

หากข้อความเป็นลบผู้วิจัยให้คะแนนกลับกัน

การรวมคะแนน ผู้วิจัยรวมคะแนนเป็นรายด้าน โดยแต่ละด้านจะมีคะแนน ระหว่าง 12 - 60 คะแนน

ความหมายคะแนน สำหรับบุคลิกภาพแบบแสดงตัว เปิดกว้าง อ่อนโยน และมีสติ ผู้ที่ได้คะแนนที่สูงกว่าในแต่ละด้านหมายความว่าบุคคลนั้นมีลักษณะบุคลิกภาพแบบนั้นสูงกว่าผู้ที่มีคะแนนต่ำกว่า

ความหมายคะแนน สำหรับบุคลิกภาพแบบห้วนไหว ผู้ที่ได้คะแนนที่สูงกว่า แสดงว่าบุคคลนั้นมีบุคลิกภาพแบบห้วนไวน้อยกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

ตัวอย่าง แบบวัดบุคลิกภาพ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยเลย
บุคลิกภาพแบบห้วนไหว					
1. บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้ารู้สึกตึงเครียดและ ตื่นเต้น.....					
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว					
2. ข้าพเจ้าชอบที่จะพูดคุยกับคนทั่วไป.....					
บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง					
3. บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้าสนุกกับทฤษฎีหรือ ความคิดที่เป็นนามธรรม.....					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยเลย
บุคลิกภาพแบบอ่อนโยน					
4. ข้าพเจ้ามักจะคำนึงถึงความรู้สึกของ ผู้อื่น					
บุคลิกภาพแบบมีสติ					
5. ข้าพเจ้ามีเป้าหมายที่ชัดเจน และมี การปฏิบัติสู่เป้าหมายอย่างเป็นขั้นเป็นตอน					

ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัดบุคลิกภาพแต่ละด้านเป็นดังนี้

ตาราง 3 ค่าความเชื่อมั่นแบบวัดบุคลิกภาพ

ด้าน	ค่าความเชื่อมั่น ฉบับใช้จริง	ค่าความเชื่อมั่น ฉบับทดลองใช้
1. บุคลิกภาพแบบหัวนไหว	.73	.61
2. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	.69	.57
3. บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง	.58	.41
4. บุคลิกภาพแบบอ่อนโยน	.68	.54
5. บุคลิกภาพแบบมีสติ	.74	.64

จากตารางค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดบุคลิกภาพในฉบับทดลองใช้มีค่าค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ มีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ .41 ถึง .64 แต่เมื่อมีการปรับปรุงข้อคำถาม และหาค่าใหม่ พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูงขึ้น คือ ตั้งแต่ .58 ถึง .74

### ตอนที่ 3 แบบวัดเป้าหมายขององค์การ

ลักษณะของเครื่องมือ แบบวัดนี้เป็นแบบวัดการตั้งเป้าหมายขององค์การ ซึ่งเป็นแบบวัดให้เลือกตอบ ประกอบด้วยข้อความและมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียวจาก “เป็นจริงที่สุด” ถึง “เป็นจริงน้อยที่สุด” จำนวน 30 ข้อ

การสร้างเครื่องมือวัด แบบวัดการตั้งเป้าหมายขององค์การผู้วิจัยได้ปรับจากแบบวัดการตั้งเป้าหมายขององค์การของล็อกและลาธัม (Locke & Latham, 1984) โดยมีทั้งหมด 10 ด้าน คือ การสนับสนุนและมีส่วนร่วมของหัวหน้างานในการตั้งเป้าหมาย ความเครียดจากเป้าหมาย ความมีประสิทธิภาพของเป้าหมาย หลักการของการมีเป้าหมาย การใช้เป้าหมายในการประเมินผลการปฏิบัติงาน รางวัลที่เป็นรูปธรรม ความขัดแย้งจากเป้าหมาย การจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการบรรลุเป้าหมาย ผลกระทบจากเป้าหมายที่ผิดพลาด และความชัดเจนของเป้าหมาย โดยแต่ละด้านมี 3 ข้อ รวมทั้งสิ้น 30 ข้อคำถาม

ในกรณีที่ข้อความข้างบน

ถ้าตอบ เป็นจริงน้อยที่สุด	ได้	1 คะแนน
ถ้าตอบ เป็นจริงน้อย	ได้	2 คะแนน
ถ้าตอบ เป็นจริงปานกลาง	ได้	3 คะแนน
ถ้าตอบ เป็นจริงมาก	ได้	4 คะแนน
ถ้าตอบ เป็นจริงมากที่สุด	ได้	5 คะแนน

การรวมคะแนน ผู้วิจัยรวมคะแนน เป็น รายด้าน โดยรวมคะแนนแต่ละด้าน แบบวัดนี้จะมีคะแนนในแต่ละด้าน ระหว่าง 3 - 15 คะแนน

ความหมายคะแนน ผู้ที่ได้คะแนนที่สูงกว่าในแต่ละด้านของแบบวัดการตั้งเป้าหมายองค์การหมายความว่า บุคคลนั้นมีการรับรู้การตั้งเป้าหมายองค์การสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

ตัวอย่าง แบบวัดเป้าหมายองค์การ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เป็นจริงมากที่สุด	เป็นจริงมาก	เป็นจริงปานกลาง	เป็นจริงน้อย	เป็นจริงน้อยที่สุด
การสนับสนุนและมีส่วนร่วมของหัวหน้าทีมในการตั้งเป้าหมาย					
1. ผู้นำกลุ่มเป็นคนที่คอยกระตุ้นให้ข้าพเจ้าเข้าไปสู่เป้าหมายการขายที่ตั้งไว้					
ความเครียดจากเป้าหมาย					
2. เป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้ยากเกินกว่าที่จะทำได้					
ความมีประสิทธิภาพของเป้าหมาย					
3. การพยายามบรรลุเป้าหมายที่บริษัทกำหนดไว้ทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกสนุกสนานกว่าการไม่มีเป้าหมาย					
หลักการของการมีเป้าหมาย					
4. ข้าพเจ้าทราบว่าผลงานที่ดีเป็นอย่างไร					
การใช้เป้าหมายในการประเมินผลการปฏิบัติงาน					
5. ในการประเมินผลการปฏิบัติงานร่วมกับผู้นำของข้าพเจ้า ผู้นำกลุ่มจะเน้นถึงกระบวนการแก้ปัญหามากกว่าที่จะเป็นการวิพากษ์วิจารณ์					
รางวัลที่เป็นรูปธรรม					
6. เมื่อข้าพเจ้าบรรลุเป้าหมายก็จะมีโอกาสในการเลื่อนระดับสูงขึ้น					
ความขัดแย้งจากเป้าหมาย					
7. เป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้เป็นอุปสรรคมากกว่าที่จะช่วยเพิ่มยอดขาย					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เป็นจริงมากที่สุด	เป็นจริงมาก	เป็นจริงปานกลาง	เป็นจริงน้อย	เป็นจริงน้อยที่สุด
การจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการบรรลุเป้าหมาย					
8. บริษัทมีการจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอที่จะทำให้การตั้งเป้าหมายเป็นไปได้อ.....					
ผลกระทบจากเป้าหมายที่ผิดพลาด					
9. ความกดดันจากความต้องการที่จะบรรลุเป้าหมายทำให้ข้าพเจ้าใช้เล่ห์เหลี่ยมในการทำงาน.....					
ความชัดเจนของเป้าหมาย					
10. บริษัทมีเป้าหมายชัดเจนที่จะทำให้ข้าพเจ้าเข้าใจว่าเป้าหมายใดสำคัญที่สุดและเป้าหมายใดสำคัญน้อยที่สุด.....					

ค่าความเชื่อมั่นของเป้าหมายองค์การในแต่ละด้านเป็นดังนี้  
ตาราง 4 ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดเป้าหมายองค์การ

ด้าน	ค่าความเชื่อมั่นฉบับใช้จริง	ค่าความเชื่อมั่นฉบับทดลองใช้
1. การสนับสนุนและมีส่วนร่วมของหัวหน้าทีมในการตั้งเป้าหมาย	.77	.72
2. ความเครียดจากเป้าหมาย	.77	.77
3. ความมีประสิทธิภาพของเป้าหมาย	.76	.84
4. หลักการของการมีเป้าหมาย	.70	.86
5. การใช้เป้าหมายในการประเมินผลการปฏิบัติงาน	.79	.81
6. รางวัลที่เป็นรูปธรรม	.81	.85
7. ความขัดแย้งจากเป้าหมาย	.75	.78
8. การจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการบรรลุเป้าหมาย	.67	.83
9. ผลกระทบจากเป้าหมายที่ผิดพลาด	.71	.52
10. ความชัดเจนของเป้าหมาย	.64	.67

จากตารางจะเห็นได้ว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดฉบับทดลองใช้ และฉบับใช้จริงมีค่าสูง โดยฉบับทดลองใช้มีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ .52 ถึง .85 และฉบับใช้จริงมีค่าตั้งแต่ .64 ถึง .81

#### ตอนที่ 4 แบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง

ลักษณะเครื่องมือ แบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นแบบวัดให้เลือกตอบ จะมีข้อความและมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ ให้ผู้ตอบประเมินเองโดยพิจารณาจากข้อความที่กำหนดให้ แล้วเลือกตอบตามความคิดเห็นของตนเอง ตั้งแต่ “ไม่สามารถทำได้” จนถึง “มั่นใจมากที่สุด” โดยเลือกตอบเพียงระดับเดียว แบบวัดนี้มีเนื้อหาครอบคลุม 7 ด้าน คือ การกำหนดลูกค้าเป้าหมาย (prospecting) การเตรียมตัวก่อนเข้าพบลูกค้าเป้าหมาย (pre-approach) การเข้าพบลูกค้าเป้าหมาย (the approach) การเสนอขาย (the presentation) การเผชิญข้อโต้แย้ง (meeting objective) การปิดการขาย (closing the sale) และการติดตามผลหลังการขาย (follow-up) รวมทั้งหมด 21 ข้อ

วิธีการสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยสร้างแบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองตามแนวคิดวิธีการวัด การรับรู้ความสามารถของตนเอง ของลีและบอบโก (Lee & Bobko. 1994) ซึ่งได้เปรียบเทียบกับวิธีการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง 4 วิธี คือ แบบวัดความเข้มหรือความมั่นใจ (self-efficacy strength) แบบวัดระดับความยาก (self-efficacy magnitude) แบบผสม คือ ใช้วัดทั้งระดับความมั่นใจและระดับความยาก และวิธีการวัดความเข้มหรือความมั่นใจ ซึ่ง ลีและบอบโกพบว่า วิธีแบบผสมตรงกับแนวคิดของแบนดูรา (Bandura. 1986) มากที่สุด ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบผสมทั้งระดับความมั่นใจและระดับความยาก และมีการศึกษาวิธีการดังกล่าวแล้วโดยวัลภา สบายยิ่ง นวลฉวี ประเสริฐสุข และ ประสิทธิ์ สารสันต์ (2539) ซึ่งได้สร้างแบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองเชิงบริหาร พบว่าวิธีการวัดดังกล่าวเหมาะสมในกลุ่มตัวอย่างที่ใช้กับผู้บริหารซึ่งเป็นบุคลากรในองค์กรเช่นเดียวกับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเริ่มต้นการสร้างแบบวัดด้วยการใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (focus group) จากตัวแทนผู้จำหน่ายตรง 3 บริษัท จำนวน 6 คน เพื่อระดมสมองเกี่ยวกับงานของผู้จำหน่ายตรง ผู้วิจัยใช้กรอบงานของผู้จำหน่ายของเคนเนียร์และเบอร์นฮาร์ด (Kinneer & Bernhardt. 1983 : 470-475) มี 7 ขั้นตอนในกระบวนการขาย ดังกล่าว โดยแต่ละด้านจะมี 3 งาน หลังจากนั้นให้ตัวแทนผู้จำหน่ายกลุ่มเดิมพิจารณาว่างานใดยากง่าย ให้เรียงลำดับ ยากที่สุด คือ 3 และยากน้อยที่สุด คือ 1 แล้วนำมาเรียงเรียงเป็นแบบวัดที่มีความยาก 3 ระดับ ในแต่ละงาน

การให้คะแนนแบบวัด ผู้วิจัยให้คะแนนแบบวัดการรับรู้ความสามารถ ดังนี้

ถ้าตอบในช่อง 0	ไม่สามารถทำได้	ได้	0 คะแนน
ถ้าตอบในช่อง 1	มั่นใจน้อยมาก	ได้	1 คะแนน
ถ้าตอบในช่อง 2	มั่นใจน้อย	ได้	2 คะแนน
ถ้าตอบในช่อง 3	มั่นใจปานกลาง	ได้	3 คะแนน
ถ้าตอบในช่อง 4	มั่นใจมาก	ได้	4 คะแนน
ถ้าตอบในช่อง 5	มั่นใจมากที่สุด	ได้	5 คะแนน

การรวมคะแนน ผู้วิจัยรวมคะแนน เป็น คะแนนรวม โดย รวมคะแนนทุกข้อ แบบวัดนี้จะมีคะแนนระหว่าง 0 - 105 คะแนน

ความหมายคะแนน ผู้ที่ได้คะแนนที่สูงกว่าของแบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายความว่า บุคคลนั้นมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการขายมากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

## ตัวอย่าง แบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองในกระบวนการขาย

### 1.1 ข้าพเจ้าหาลูกค้าจากญาติพี่น้อง

0	1	2	3	4	5
ไม่ สามารถ ทำได้	มั่นใจน้อย มาก	มั่นใจน้อย	มั่นใจ ปานกลาง	มั่นใจมาก	มั่นใจ มากที่สุด

### 1.2 ข้าพเจ้าหาลูกค้าจากเพื่อนร่วมงานและเพื่อนสมัยเรียน

0	1	2	3	4	5
ไม่ สามารถ ทำได้	มั่นใจน้อย มาก	มั่นใจน้อย	มั่นใจ ปานกลาง	มั่นใจมาก	มั่นใจ มากที่สุด

### 1.3 ข้าพเจ้าหาลูกค้าจากผู้ที่ไม่ค่อยรู้จัก

0	1	2	3	4	5
ไม่ สามารถ ทำได้	มั่นใจน้อย มาก	มั่นใจน้อย	มั่นใจ ปานกลาง	มั่นใจมาก	มั่นใจ มากที่สุด

ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งฉบับมีค่า = .92 ทั้งฉบับทดลองใช้ และฉบับเก็บข้อมูลจริง แสดงความแบบวัดมีความเชื่อมั่นในระดับสูง

### ตอนที่ 5 แบบวัดการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล

ลักษณะเครื่องมือ แบบวัดนี้เป็นแบบวัดการตั้งเป้าหมายส่วนตัว ซึ่งเป็นแบบวัดให้เลือกตอบ ประกอบด้วยข้อความและมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียวจาก “เป็นจริงมากที่สุด” ถึง “เป็นจริงน้อยที่สุด” โดยครอบคลุม 2 ตัวแปร คือ ความสำคัญของเป้าหมายและความเฉพาะเจาะจงของเป้าหมาย แต่ละตัวแปรประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ รวมเป็น 10 ข้อ

การสร้างเครื่องมือ แบบวัดการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล ผู้วิจัยใช้แนวทางจากการวัดการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล ของวอทรูบา (Wotruba, 1989) ประกอบด้วยข้อความทางด้านบวก (positive items) และข้อความด้านลบ (negative items)

การให้คะแนนแบบวัด ผู้วิจัยได้กำหนดการให้คะแนนแบบวัดการตั้งเป้าหมายองค์กร ดังนี้

ในกรณีที่ข้อความทางบวก

ถ้าตอบ เป็นจริงน้อยที่สุด	ได้	1 คะแนน
ถ้าตอบ เป็นจริงน้อย	ได้	2 คะแนน
ถ้าตอบ เป็นจริงปานกลาง	ได้	3 คะแนน
ถ้าตอบ เป็นจริงมาก	ได้	4 คะแนน

ถ้าตอบ เป็นจริงมากที่สุด ได้ 5 คะแนน

หากข้อความนี้เป็นลบผู้วิจัยให้คะแนนกลับกัน

การรวมคะแนน ผู้วิจัยรวมคะแนน เป็นรายด้าน โดยรวมคะแนนแต่ละด้าน แบบวัดนี้จะมีคะแนนในแต่ละด้าน ระหว่าง 5 - 25 คะแนน

ความหมายคะแนน ผู้ที่ได้คะแนนที่สูงกว่าในแต่ละด้านของแบบวัดการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล หมายความว่า บุคคลนั้นมีการรับรู้การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

ตัวอย่าง แบบวัดการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เป็นจริงมากที่สุด	เป็นจริงมาก	ปานกลาง	เป็นจริงน้อย	เป็นจริงน้อยที่สุด
<b>ความสำคัญของเป้าหมาย</b> 1. การตั้งเป้าหมายของข้าพเจ้ามีส่วนสำคัญทำให้การขายประสบความสำเร็จ 2. ข้าพเจ้าตั้งเป้าหมายตั้งแต่เริ่มเข้าทำงาน					
<b>ความเฉพาะเจาะจงของเป้าหมาย</b> 3. ข้าพเจ้าคิดว่าการตั้งเป้าหมายที่เป็นรูปธรรมดีกว่าการที่คิดว่าจะทำให้ดีที่สุด 4. การตั้งยอดขายเป็นรายเดือนทำให้รายได้ของข้าพเจ้าเพิ่มขึ้น					

ตาราง 5 ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล

ด้าน	ค่าความเชื่อมั่นฉบับใช้จริง	ค่าความเชื่อมั่นฉบับทดลองใช้
1. ความสำคัญของเป้าหมาย	.68	.73
2. ความเฉพาะเจาะจงของเป้าหมาย	.73	.63

จากตารางจะเห็นได้ว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลมีค่าที่สูง ทั้งฉบับทดลองใช้ และฉบับใช้จริง โดยที่ด้านความสำคัญของเป้าหมายมีค่า .73 และ .68 และด้านความเฉพาะเจาะจงของเป้าหมายมีค่า .63 และ .73 ตามลำดับ



### ตอนที่ 6, 7 แบบวัดผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง

ลักษณะของเครื่องมือ แบบวัดนี้เป็นแบบวัดผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง โดยผู้วิจัยวัดทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ในส่วนของเชิงปริมาณผู้วิจัยใช้ แนวคิดของวอทรูบา (Watruba, 1989) ซึ่งวัดจากรายได้ของผู้จำหน่ายตรงจากการขายด้วยตนเอง และรายได้จากสัดส่วนการขายงานของกลุ่มงานใน 3 เดือนที่ผ่านมาโดยให้ตอบเป็นจำนวนเงิน (บาท) และในส่วนของเชิงคุณภาพผู้วิจัยสร้างแบบวัดจากแนวคิดมาตรฐานหรือหลักเกณฑ์ที่ใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่ ฟุทเรล (Futrell, 1994) ใช้ในการประเมินผู้จำหน่ายตรงเชิงคุณภาพงาน ประกอบด้วยการวัดความสามารถในกระบวนการขาย 7 ด้าน จำนวน 14 ข้อ ซึ่งเป็นแบบวัดให้เลือกตอบ ประกอบด้วยข้อความและมาตราวัดประมาณค่า 5 ระดับ ให้ผู้เลือกตอบว่าใน 3 เดือนที่ผ่านมา ได้มีระดับการปฏิบัติมากน้อยเพียงใด โดยให้เลือกคำตอบเดียวจาก “มากที่สุด” ถึง “น้อยที่สุด” และการรับรู้ของผู้จำหน่ายตรง เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าด้านความรู้ในสินค้าและบริการ จำนวน 10 ข้อ เป็นแบบวัดให้เลือกตอบ ประกอบด้วยข้อความและมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียวจาก “เป็นจริงมากที่สุด” ถึง “เป็นจริงน้อยที่สุด” รวมแบบวัดนี้ทั้งการวัดความสามารถในการขายและการรับรู้ของผู้จำหน่ายตรง เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าด้านสินค้าและบริการ จำนวนทั้งสิ้น 24 ข้อ โดยมีลักษณะข้อ

การสร้างเครื่องมือ แบบวัดผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง ผู้วิจัยสร้างแบบวัดโดยพัฒนาจากแนวคิดของวอทรูบา (Watruba, 1989) และฟุทเรล (Futrell, 1994) โดยวัดเชิงปริมาณและ เชิงคุณภาพ การวัดเชิงปริมาณ คือ รายได้ของผู้จำหน่าย 3 เดือนที่ผ่านมา ประกอบด้วยรายได้จากการขายด้วยตนเองและสัดส่วนรายได้จากลูกทีมคิดเป็นจำนวนเงิน (บาท) และการวัดเชิงคุณภาพ โดยมีคำถาม รวม 24 ข้อ

การให้คะแนนแบบวัด ผู้วิจัยได้กำหนดการให้คะแนนแบบวัดผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง ดังนี้

ถ้าตอบ มากที่สุด	ได้	5 คะแนน
ถ้าตอบ มาก	ได้	4 คะแนน
ถ้าตอบ ปานกลาง	ได้	3 คะแนน
ถ้าตอบ น้อย	ได้	2 คะแนน
ถ้าตอบ น้อยที่สุด	ได้	1 คะแนน

การรวมคะแนน ผู้วิจัยรวมคะแนน คุณภาพของผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง โดยมีคะแนนระหว่าง 24 - 120 คะแนน

ความหมายคะแนน ผู้ที่ได้คะแนนที่สูงกว่าของแบบวัดผลการปฏิบัติงาน หมายความว่า บุคคลนั้นมีผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

## ตัวอย่าง ตอนที่ 6 แบบวัดผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรงด้านความสามารถในกระบวนการขาย

หัวข้อประเมิน	ระดับการปฏิบัติได้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความสามารถในกระบวนการขาย					
1. ข้าพเจ้าหาลูกค้าเป้าหมายว่าผู้ใดมีความจำเป็นในการใช้สินค้า .....					
2. ข้าพเจ้าทราบรสนิยมของลูกค้าแต่ละคนว่าสนใจสินค้าหรือราคา .....					
3. ข้าพเจ้าทำให้ลูกค้าสนใจในสินค้า .....					
4. ข้าพเจ้าทำการเสนอขายได้อย่างชัดเจน .....					
5. ข้าพเจ้าอธิบายตอบข้อซักถามแก่ลูกค้าได้อย่างชัดเจน .....					
6. ข้าพเจ้าสามารถทำให้ลูกค้าซื้อสินค้าได้ .....					
7. ข้าพเจ้าสอบถามการใช้สินค้าหลังการขาย .....					

## ตัวอย่าง ตอนที่ 7 แบบวัดการรับรู้ของผู้จำหน่ายตรงเรื่องความพึงพอใจในสินค้าและบริการ

หัวข้อประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	เป็นจริงมากที่สุด	เป็นจริงมาก	เป็นจริงปานกลาง	เป็นจริงน้อย	เป็นจริงน้อยที่สุด
การรับรู้ของผู้จำหน่ายเรื่องความพึงพอใจในความรู้อย่างลึกซึ้งของสินค้า					
1. ลูกค้ามีความเข้าใจในสินค้า .....					
2. ลูกค้าพอใจที่ข้าพเจ้าเปลี่ยนคืนสินค้าให้เมื่อเขาไม่พอใจในสินค้า .....					

ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดผลการปฏิบัติงานด้านนี้มีค่า = .95 ซึ่งเป็นค่าความเชื่อมั่นที่สูง และสามารถ  
ใช้แบบวัดต่อไปได้

## 3. การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ผู้วิจัยนำแบบวัดทุกชุดให้กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญจำนวน 10 คน  
ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) เพื่อตรวจสอบในเรื่องของการใช้ภาษาและความ  
ครอบคลุมของเนื้อหา หลังจากนั้นทำการปรับปรุงตามความเหมาะสมเพื่อจะได้จริงต่อไป

3.2 ผู้วิจัยนำแบบวัดที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้ (try out) กับผู้จำหน่ายตรง จำนวน 60 คน หลังจากนั้นคำนวณคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

3.2.1 วิเคราะห์รายข้อ (item analysis) โดยการหาความสัมพันธ์ระหว่างคำถามแต่ละข้อกับคะแนนรวมของแบบวัดแต่ละด้าน (item total correlation) ในแบบวัดทุกชุด ข้อคำถามใดมีความสัมพันธ์กับคะแนนรวมสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่จะใช้จริงหากมีค่าใช้ไม่ได้ก็จะปรับข้อคำถามแล้วจึงนำไปใช้โดยได้นำเสนอในภาคผนวก

3.2.2 วิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (construct validity) โดยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) เนื่องจากได้กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตกับตัวแปรแฝงไว้ก่อนแล้ว นั่นคือตัวแปรสังเกตจะมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเฉพาะกับตัวองค์ประกอบเองเท่านั้น (Bollen, 1989 : 228) ในการตัดสินใจ จะเลือกด้านที่มีน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ที่มีนัยสำคัญไว้ก่อน และพิจารณาด้านที่มีน้ำหนักองค์ประกอบมากกว่า .3 เป็นด้านที่ถือว่าใช้ได้ โดยใช้กับแบบวัดบุคลิกภาพแบบวัดการตั้งเป้าหมายองค์การโดยจะนำเสนอในบทที่ 4

3.2.3 วิเคราะห์ความเชื่อถือได้ (reliability) ในแบบวัดทุกชุด โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ ) ของครอนบาค (Carmine, 1978 : 44) โดยค่าแอลฟาได้นำมาเสนอในภาคผนวก

3.3. ทำการแก้ไขปรับปรุงข้อคำถามที่ยังไม่เหมาะสมอีกครั้งหนึ่ง แล้วนำแบบวัดที่ปรับปรุงครั้งสุดท้ายไปเก็บข้อมูลจากตัวอย่างจริง

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 4.1 ทำจดหมายขออนุญาตบริษัทที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบวัด
- 4.2 ทำจดหมายถึงผู้จำหน่ายตรง เพื่ออธิบายถึงจุดมุ่งหมาย และความสำคัญของการทำวิจัย และขอความร่วมมือตอบแบบวัด
- 4.3 นำแบบวัดไปแจกตามที่ได้รับคำแนะนำจากผู้แทนบริษัท โดยมี 3 แนวทาง ดังนี้
  - 1) ผู้วิจัยนำไปแจกในวันประชุมของบริษัทแล้วให้ผู้จำหน่ายตรงตอบแบบสอบถาม แล้วเก็บคืนได้เลย
  - 2) ผู้วิจัยนำไปแจกในวันประชุมของบริษัท แล้วให้ผู้จำหน่ายตรงตอบแบบสอบถามแล้วส่งกลับทางไปรษณีย์ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการ เรื่องธุรกิจตอบรับให้ผู้ส่งสามารถส่งได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
  - 3) ผู้วิจัยมอบให้ผู้นำกลุ่มแจก แล้วส่งคืนให้ผู้วิจัยด้วยตนเอง หรือทางไปรษณีย์

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS PC<sup>+</sup> : Statistical Package for the Social Science) สำหรับการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความแปรปรวน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และค่าสถิติในการหาคุณภาพเครื่องมือ ส่วนการทดสอบแบบจำลองการวิจัยเป็นการหาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น ผู้วิจัยใช้โปรแกรมลิสเรล 8.10 (LISREL8.10) ในการวิเคราะห์และตรวจสอบ

ขั้นตอนการวิเคราะห์และตรวจสอบแบบจำลอง ผู้วิจัยดำเนินการดังต่อไปนี้ (นงลักษณ์ วิรัชชัย . 2537 : 15-70)

การกำหนดข้อมูลจำเพาะของโมเดล (specification of the model)

ผู้วิจัยได้สนใจศึกษาว่าตัวแปรสาเหตุตัวใดบ้างที่ส่งผลทางตรงและส่งผลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบการวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้างเชิงเส้น ประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกต และตัวแปรแฝง โดยมีข้อตกลงเบื้องต้นของแบบจำลองว่า ความสัมพันธ์ของแบบจำลองทั้งหมดเป็นแบบเส้น (linear) เชิงบวก (additive) และเป็นความสัมพันธ์ทางเดียว (recursive model) แบบจำลองประกอบด้วยตัวแปรภายใน (endogenous variables) ซึ่งอธิบายได้ด้วยความสัมพันธ์เชิงเส้น กับตัวแปรภายนอก และตัวแปรภายนอก (exogenous variables) ซึ่งไม่สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรอื่นๆ ในแบบจำลองนี้

โดยตัวแปรทั้งหมดมีดังนี้

1. ตัวแปรภายใน ได้แก่ การรับรู้ความสารถของตนเองต่อกระบวนการขาย การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล และผลการปฏิบัติงาน
2. ตัวแปรภายนอก ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน บุคลิกภาพ และการตั้งเป้าหมายขององค์กร

การระบุความเป็นไปได้ค่าเดียวของโมเดล (identification of the model) ผู้วิจัยใช้เงื่อนไขกฎ t (t-rule) นั่นคือ จำนวนพารามิเตอร์ที่ไม่ทราบค่าจะต้องน้อยกว่าหรือเท่ากับจำนวนสมาชิกใน เมทริกซ์ ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมของกลุ่มตัวอย่าง โดยกฎที่กล่าวไว้ว่า แบบจำลองจะระบุค่าได้พอดีเมื่อ  $t \leq (\frac{1}{2})(p+q)$  ( $p+q+1$ ) และใช้กฎความสัมพันธ์ทางเดียว (recursive rule) (Bollen.1989 : 103-104)

การประมาณค่าพารามิเตอร์ของโมเดล (parameter estimation from the model)

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการประมาณค่าโดยวิธี GLS (Generalized Least Square) โดยวิธี GLS จะมีการถ่วงน้ำหนักค่าสังเกตเพื่อปรับแก้ความแปรปรวนที่ไม่เท่ากัน โดยวิธี GLS มีความคงเส้นคงงามีประสิทธิภาพ และเป็นอิสระจากมาตรวัดหรือไม่มีหน่วย ทั้งนี้เพื่อประเมินความถูกต้องของลักษณะอิทธิพลความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและภาพรวม

เพื่อการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดล (Goodness fit Measures) เพื่อศึกษาภาพรวมของแบบจำลองว่าสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เพียงใด ผู้วิจัยใช้ค่าสถิติที่จะตรวจสอบดังนี้ (Joreskog & Surbom. 1993 : 120-131)

1. ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square statistics) เป็นค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานทางสถิติว่าฟังก์ชันความกลมกลืนมีค่าเป็นศูนย์ ถ้าสถิติไค-สแควร์ มีค่าต่ำมากหรือยังเข้าใกล้ศูนย์มากเท่าไรแสดงว่าข้อมูลโมเดลลิสเรลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2. ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (goodness-of-fit Index = GFI) ซึ่งเป็นอัตราส่วนของผลต่างระหว่างฟังก์ชันความกลมกลืนจากโมเดลก่อน และหลังปรับโมเดลกับฟังก์ชันความกลมกลืนก่อนปรับโมเดล ค่า GFI หากมีค่ามากกว่า 0.9 แสดงว่า โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3. ใช้ดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแล้ว (adapted goodness-of-fit Index = AGFI) ซึ่งนำ GFI มาปรับแก้และคำนึงถึงขนาดของตัวแปรและกลุ่มตัวอย่างค่านี้ใช้เช่นเดียวกับ GFI ค่า GFI และ AGFI ที่เข้าใกล้ 1 อยู่แสดงว่าแบบโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลจริง (Bollen. 1989 : 281 Citing Hoelter)

4. ค่า RMSEA (Root Mean Square of Approximation) เป็นค่าที่บ่งบอกถึงความไม่สอดคล้องของแบบจำลองที่สร้างขึ้น กับเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมของประชากร ซึ่งบราวน์ และ คูเดค (Browne & Cudeck. 1993 : 36-162) ได้อธิบายว่าค่า RMSEA ที่น้อยกว่า .05 แสดงว่ามีความกลมกลืนสนิท (close fit) แต่อย่างไรก็ตามค่าที่ใช้ได้และถือว่าแบบจำลองที่สร้างขึ้นสอดคล้องกับโมเดลไม่ควรจะเกิน .08

5. ค่า CN (Critical N) ซึ่งเป็นค่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ค่าไค-สแควร์ทดสอบข้อมูล ค่า CN ที่สูงกว่าหรือเท่ากับ 200 ของกลุ่มตัวอย่างจะมีแนวโน้มที่ค่าไคสแควร์ที่ไม่มีนัยสำคัญ นั่นคือข้อมูลโมเดลที่สร้างขึ้นสอดคล้องกับข้อมูลประจักษ์ (Bollen, 1989 : 277-288)

6. ค่าสูงสุดของความคลาดเคลื่อน Largest residual ระหว่างเมทริกซ์สหสัมพันธ์ที่เข้าสู่การวิเคราะห์กับเมทริกซ์ที่ประมาณได้โดยค่าความคลาดเคลื่อนที่เข้าใกล้จะถือว่าโมเดลไม่มีแนวโน้มความพอดีค่าคลาดเคลื่อนที่เหมาะสมจะอยู่ระหว่าง -2 ถึง 2 (Bollen, 1989 : 256-259)

สรุปเกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจสอบโมเดลความกลมกลืนรวม

ตาราง 6 ระดับการยอมรับการตรวจสอบความกลมกลืน

ดัชนี	ระดับการยอมรับ
1. ค่าไคสแควร์ ( $\chi^2$ )	$\chi^2$ ที่ไม่มีนัยสำคัญหรือค่า P สูงกว่า .05 แสดงว่าแบบจำลองมีความกลมกลืน
2. ค่า GFI	มีค่าตั้งแต่ .90 ขึ้นไปแสดงว่าแบบจำลองมีความกลมกลืน
3. ค่า AGFI	มีค่าตั้งแต่ .90 ขึ้นไป
4. ค่า RMSEA	น้อยกว่า .08 แสดงว่าแบบจำลองมีความกลมกลืน
5. ค่า CN	$\geq 200$
6. ค่า Largest residual	อยู่ระหว่าง -2 ถึง 2 ถือว่าเหมาะสม

การปรับแบบจำลอง (Model adjustment)

ผู้วิจัยปรับบนพื้นฐานของทฤษฎีและงานวิจัยเป็นหลักโดยมีการดำเนินการคือ จะตรวจสอบผลการประมาณค่าพารามิเตอร์ว่ามีความสมเหตุสมผลหรือไม่ และมีค่าใดแปลกเกินความจริงหรือไม่ รวมทั้งพิจารณาความสัมพันธ์สหสัมพันธ์เชิงพหุคูณกำลังสอง (Squared Multiple Correlation) ให้มีความเหมาะสม รวมทั้งพิจารณาค่าความกลมกลืนรวม (overall Fit) ของแบบจำลองว่าโดยภาพรวมแล้วแบบจำลองสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เพียงใด

หลังจากนั้นผู้วิจัยนำไปแปลความหมายและวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเองและบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง โดยศึกษาปัจจัยที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง 5 ปัจจัย คือ ประสิทธิภาพในการทำงาน บุคลิกภาพ การตั้งเป้าหมายองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองและการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เสนอในรูปตาราง ภาพประกอบ ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นและเสนอผลตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปร
3. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร
4. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน
5. การทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองสมมติฐานตามแนวของล็อก (Locke) กับข้อมูลเชิงประจักษ์
  - 5.1 การทดสอบแบบจำลองผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพตามแนวทางของล็อก
  - 5.2 การทดสอบแบบจำลองผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพตามแนวทางของล็อกที่ปรับเปลี่ยนจำลองแล้ว
  - 5.3 การทดสอบแบบจำลองผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณตามแนวทางของล็อก
  - 5.4 การทดสอบแบบจำลองผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณตามแนวทางของล็อกที่ปรับเปลี่ยนแล้ว
6. แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ สำหรับอธิบายผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง
  - 6.1 การทดสอบแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ
  - 6.2 การทดสอบแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพที่ปรับเปลี่ยนจำลองแล้ว
  - 6.3 การทดสอบแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณ
  - 6.4 การทดสอบแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณที่ปรับเปลี่ยนจำลองแล้ว

รายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้จากการขายสินค้าด้วยตนเอง รายได้จากการขายกลุ่มงาน ประสิทธิภาพในการเป็นสมาชิกธุรกิจขายตรงจำนวนครั้งที่ตนเองเข้ารับการฝึกอบรม จำนวนครั้งที่พาทีมงานไปอบรม จำนวนการไปพบลูกค้าและสถานภาพการทำธุรกิจขายตรง

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของผู้จำหน่ายตรงที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง (n=443) จำแนกตามปัจจัยบุคคล ในตัวแปรเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ประสบการณ์ จำนวนครั้งที่อบรม จำนวนครั้งที่ไปพบลูกค้าและสภาพการทำธุรกิจขายตรง

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	161	36.3
หญิง	282	63.7
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 30 ปี	130	29.3
30 - 39	162	36.6
40 ปี ขึ้นไป	151	34.1
<b>สถานภาพสมรส</b>		
โสด	214	48.3
สมรสและอยู่ด้วยกัน	195	44.0
สมรสและแยกกันอยู่, ม่าย, หย่า	34	7.7
<b>รายได้จากการขายสินค้าตนเอง/ 3 เดือน</b>		
ต่ำกว่า 2,500 บาท	145	32.7
2,500 - 12,000	164	37.1
12,000 ขึ้นไป	134	30.2
<b>รายได้จากการขายกลุ่มงาน/3 เดือน</b>		
ต่ำกว่า 3,000 บาท	150	33.9
3,000 -27,000 บาท	129	29.1
27,000 บาทขึ้นไป	164	37.00
<b>ประสบการณ์ในการเป็นสมาชิกธุรกิจขายตรง</b>		
น้อยกว่า 15 เดือน	170	38.4
15-35 เดือน	102	23.0
36 เดือนขึ้นไป	171	38.6
<b>ประสบการณ์ในการทำธุรกิจขายตรงอย่างจริงจัง</b>		
1-9 เดือน	170	38.4
10-23 เดือน	115	26.0
24,เดือนขึ้นไป	158	35.7
<b>จำนวนที่ตนเองเข้ารับการอบรม</b>		
ต่ำกว่า 20 ครั้ง	154	34.8
20-99 ครั้ง	137	30.9
100 ครั้งขึ้นไป	152	34.3

ตาราง 7 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนครั้งที่พาทิมงานไปอบรม		
ต่ำกว่า 10 ครั้ง	129	29.1
10-79 ครั้ง	170	38.4
80 ครั้งขึ้นไป	144	32.5
จำนวนครั้งที่ไปพบลูกค้า		
ต่ำกว่า 30 ครั้ง	135	30.5
30-199 ครั้ง	159	36.1
200 ครั้งขึ้นไป	149	33.4
สถานภาพการทำธุรกิจขายตรง		
เป็นอาชีพเสริม	303	68.4
เป็นอาชีพหลัก	140	31.6

จากการวิจัยพบว่า ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย กล่าวคือ ร้อยละ 63.7 เป็นหญิง และร้อยละ 36.3 เป็นชาย เมื่อพิจารณาถึงอายุ พบว่าเป็นกลุ่มอายุ 30-39 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.6 รองลงมาเป็นอายุ 40 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 34.1 และอายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 29.3 และสถานภาพสมรสพบว่าเป็นโสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมาเป็นสมรสและอยู่ด้วยกัน ร้อยละ 44.0 และสมรสแต่แยกกันอยู่ ฝ่าย หรือหย่า น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.7

รายได้จากการขายสินค้าด้วยตนเองใน 3 เดือน พบว่ากลุ่มตัวอย่างได้รับรายได้ 2,500-12,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.1 รองลงมาเป็นต่ำกว่า 25,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 32.7 และ 12,000 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 30.2 ส่วนรายได้จากการขายงานหรือสัดส่วนรายได้จากที่มงานใน 3 เดือน พบว่ากลุ่มที่มีรายได้ 27,000 บาท ขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมาเป็นต่ำกว่า 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.9 และ 3,000-27,000 บาท ร้อยละ 29.1

ในเรื่องประสบการณ์ในการทำธุรกิจขายตรงพบว่า มีจำนวนใกล้เคียงกันทั้งใน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ทำงานมากกว่า 36 เดือน และทำงานน้อยกว่า 15 เดือน (ร้อยละ 38.6 และร้อยละ 38.4) รองลงมาเป็น 15-35 เดือน คิดเป็นร้อยละ 23.0 แต่เมื่อพิจารณาถึงการทำธุรกิจขายตรงอย่างจริงจัง พบว่ากลุ่มตัวอย่างทำธุรกิจอย่างจริงจัง 1-9 เดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.4 รองลงมาเป็น 24 เดือน ขึ้นไป ร้อยละ 35.7 และ 20-23 เดือน ร้อยละ 26.0

ในเรื่องจำนวนครั้งที่ตนเองเข้ารับการอบรม พบว่ามีความใกล้เคียงกันระหว่างกลุ่มที่อบรมต่ำกว่า 20 ครั้ง กับกลุ่มที่อบรม 100 ครั้ง ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 34.8 และ 34.3 และกลุ่มที่อบรม <sup>20-99</sup> 10-79 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 30.9 ส่วนจำนวนครั้งที่พาทิมงานไปอบรม พบว่ากลุ่ม 10-79 ครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.4 รองลงมาเป็น 80 ครั้ง ขึ้นไป ร้อยละ 32.5 และต่ำกว่า 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 29.1 และจำนวนครั้งที่ไปพบลูกค้า พบว่ากลุ่มที่มีจำนวน 30-199 ครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.1 รองลงมาเป็น 200 ครั้ง ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 33.4 และต่ำกว่า 30 ครั้ง ร้อยละ 30.5

สถานภาพทำธุรกิจขายตรงพบว่า กลุ่มตัวอย่างทำเป็นอาชีพเสริมร้อยละ 68.4 และทำเป็นอาชีพหลัก ร้อยละ 31.6



## 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปร

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปร ประกอบด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SER) ค่าต่ำสุด (MIN) ค่าสูงสุด (MAX) ค่าความเบ้ (SKEW) และค่าความโด่ง (KURTO) ของตัวแปรทั้งหมด

รายละเอียดของการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ดังนี้

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(SD) ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SER) ค่าต่ำสุด (MIN) ค่าสูงสุด (MAX) ค่าความเบ้ (SKEW) และความโด่ง (KURTO) ของข้อมูลที่ได้จากการวัดตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปร	$\bar{X}$	SD	SER	MIN-MAX	SKEW	KURTO
ประสบการณ์ในการทำงาน (Time2)	19.03	17.05	.81	1.00-99.0	1.64	3.40
บุคลิกภาพแบบห้วนไหว(P1)	3.27	.48	.02	1.33-5.00	.22	.93
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (P2)	3.56	.49	.03	1.67-5.0	.08	.34
บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง (P3)	3.34	.48	.02	1.75-4.92	.62	1.01
บุคลิกภาพแบบอ่อนโยน (P4)	3.45	.49	.02	1.33-4.92	-.34	1.41
บุคลิกภาพแบบมีสติ (P5)	3.60	.52	.03	1.33-5.00	-.12	1.33
การสนับสนุนจากหัวหน้า (O1)	3.75	.91	.04	1.00-5.00	-.62	1.34
ความเครียดจากเป้าหมาย (O2)	2.60	1.01	.05	1.00-5.00	.37	-.25
ความมีประสิทธิภาพ (O3)	3.89	.84	.04	1.00-5.00	-.55	-.08
หลักการของการมีเป้าหมาย (O4)	3.84	.79	.04	1.00-5.00	-.32	-.46
การใช้เป้าหมายในการประเมินผล (O5)	3.81	.86	.04	1.00-5.00	-.60	.27
รางวัล (O6)	4.19	.84	.04	1.00-5.00	-.96	.73
ความขัดแย้ง (O7)	2.51	1.02	.05	1.00-5.00	.18	-.82
สิ่งอำนวยความสะดวก (O8)	3.87	.80	.04	1.00-5.00	-.28	-.40
ผลกระทบเป้าหมายผิดพลาด (O9)	2.35	.97	.05	1.00-5.00	.36	-.53
ความชัดเจน (O10)	3.92	.74	.04	1.67-5.00	-.21	-.58
✓ การรับรู้ความสามารถ (S1)	3.49	.60	.03	1.52-5.00	-.24	.32
ความสำคัญของเป้าหมาย (G1)	3.83	.75	.04	1.60-5.00	-.08	-.75
ความเฉพาะเจาะจง (G2)	3.70	.73	.04	1.60-5.00	.56	1.60
ผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ (Y1)	3.71	.67	.03	1.51-5.00	-.53	.68
ผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณ (Y2)	42176	56652	2691	300-363000	2.61	8.58
การเข้ารับการอบรม (Time 3)	457	640	30	0-2970	1.99	3.52

จากข้อมูลของตัวแปรต่างๆ พบว่า 1) ตัวแปรบุคลิกภาพผู้จำหน่ายตรง มีบุคลิกภาพด้านมีสติ และแสดงตัวมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน ( $\bar{X}=3.60$ ,  $\bar{X}=3.56$ ) และบุคลิกภาพแบบอ่อนโยนและเปิดกว้างมีค่าใกล้เคียงกัน ( $\bar{X}=3.45$ ,  $\bar{X}=3.34$ ) บุคลิกภาพแบบหัวนโหว มีค่าเฉลี่ย = 3.27 2) เป้าหมายขององค์กรการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รางวัลที่เป็นรูปธรรม ( $\bar{X}=4.19$ ) รองลงมาเป็นความชัดเจนของเป้าหมาย ( $\bar{X}=3.92$ ) ความมีประสิทธิภาพของเป้าหมาย ( $\bar{X}=3.89$ ) การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในการบรรลุเป้าหมาย ( $\bar{X}=3.87$ ) หลักการของการมีเป้าหมายของเป้าหมาย ( $\bar{X}=3.84$ ) การใช้เป้าหมายมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ( $\bar{X}=3.81$ ) และการสนับสนุนจากหัวหน้า ( $\bar{X}=3.81$ ) 3) ตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเองของผู้จำหน่ายตรงมีค่าเฉลี่ย = 3.49 อยู่ในระดับปานกลาง 4) ด้านการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลพบว่ามีการให้ความสำคัญกับเป้าหมาย และมีความเฉพาะเจาะจงของเป้าหมายมีค่าเฉลี่ย = 3.83 และ 3.70 ด้านผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย = 3.71 5) ประสบการณ์ในการทำงานของผู้จำหน่ายตรงมีค่าเฉลี่ย = 19.03 เดือน และจำนวนครั้งในการเข้าอบรมและพบลูกค้ามีค่าเฉลี่ย = 457 ครั้ง 6) ผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพมีค่าเฉลี่ย = 3.71 และผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณมีค่าเฉลี่ยต่อ 3 เดือน = 42,176 บาท

เมื่อพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่าโดยส่วนใหญ่แล้วมีค่า = .52 ถึง 10.2 แต่มีตัวแปร 3 ตัวแปรที่มีค่าสูงมาก ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน (SD=17.05) จำนวนครั้งการเข้ารับการอบรม (SD=640) และผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณ คือจำนวนเงินที่ได้รับ (SD=56652)

เมื่อพิจารณาถึงค่าความเบ้และความโด่งจากคะแนนรายได้จากการทำงาน (Y2) มากที่สุด (8.58) รองลงมาเป็นตัวแปรประสบการณ์ในการทำงานประกอบด้วยระยะเวลาในการทำงาน (Time2 = 3.40) และจำนวนครั้งในการเข้าอบรมและไปพบลูกค้า (Time3 = 3.52)

### 3. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันและความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น ผู้วิจัยใช้โปรแกรม LISREL 8.10 (LISREL 8.10) ในการวิเคราะห์ โดยผู้วิจัยได้ใช้เมทริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ประกอบด้วยประสบการณ์ในการทำงาน ประกอบด้วย จำนวนเดือนที่ทำงานขายอย่างจริงจัง การเข้ารับการอบรมและพบลูกค้า บุคลิกภาพ ประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบหัวนโหว แบบแสดงตัว แบบเปิดกว้าง แบบอ่อนโยน และแบบมีสติ องค์ประกอบเป้าหมายองค์กร ประกอบด้วย การสนับสนุนจากหัวหน้า ความเครียดจากเป้าหมาย ความมีประสิทธิภาพของเป้าหมาย หลักการของการมีเป้าหมาย การใช้เป้าหมายในการประเมินผลการปฏิบัติงาน รางวัล ความขัดแย้งจากเป้าหมาย การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการบรรลุเป้าหมาย ผลกระทบจากเป้าหมายที่ผิดพลาดและความชัดเจนของเป้าหมาย รวมทั้งการรับรู้ความสามารถตนเองต่อกระบวนการขาย การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล ประกอบด้วย ความสำคัญของเป้าหมาย และผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณ และคุณภาพ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าว มีดังนี้

ตาราง 9 สหสัมพันธ์พีธอร์สันระหว่างตัวแปรสถานการณ์ในการทำงานบุคลิกภาพการตั้งเป้าหมายขององค์กร การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล และผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง

สหสัมพันธ์พีธอร์สัน:	Time 2	P1	P2	P3	P4	P5	O1	O2	O3	O4	O5
ประสบการณ์ในการทำงาน (Time2)	1.00										
บุคลิกภาพแบบหัวน้ำใจ (P1)	.1584**	1.00									
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (P2)	.0772	.5081**	1.00								
บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง (P3)	.0735	.4479**	.4955**	1.00							
บุคลิกภาพแบบอ่อนโยน (P4)	-.0382	.5908**	.5183**	.5046**	1.00						
บุคลิกภาพแบบมีสติ (P5)	.0274	.4520**	.6233**	.5279**	.5405**	1.00					
การสนับสนุนจากหัวหน้า (O1)	.1270*	.0386	.2148**	.1187*	-.0013	.1972**	1.00				
ความเครียดจากเป้าหมาย (O2)	-.0269	-.3385**	-.2606**	-.2573**	-.3816**	-.2448**	-.2072**	1.00			
ความมีประสิทธิภาพ (O3)	.1222*	.2768**	.4230**	.3205**	.2011**	.3291**	.4141**	-.4223**	1.00		
หลักการของการมีเป้าหมาย (O4)	.1941**	.3395**	.3960**	.3529**	.2802**	.3465**	.4438**	-.3908**	.6401**	1.00	
การใช้เป้าหมายในการประเมินผล (O5)	.0682	.2207**	.3426**	.2400**	.1877**	.2873**	.4304**	-.2834**	.4783**	.4912**	1.00
รางวัล (O6)	.0686	.2272**	.3576**	.2657**	.3172**	.2988**	.2880**	-.4328**	.3683**	.4256**	.3012**
ความขัดแย้ง (O7)	-.0087	-.3403**	-.3602**	-.3683**	-.3754**	-.2452**	-.1945**	.5741**	-.4972**	-.3725**	-.2686**
สิ่งอำนวยความสะดวก (O8)	.1669**	.2257**	.3510**	.2763**	.2494**	.2454**	.3789**	-.4206**	.4752**	.4275**	.3573**
ผลกระทบเป้าหมายผิดพลาด (O9)	-.0261	-.3069**	-.2815**	-.2659**	-.3727**	-.2122**	-.2065**	.5442**	-.4088**	-.3458**	-.3150**
ความชัดเจน (O10)	.1174*	.2850**	.3796**	.2775**	.2880**	.4039**	.4023**	-.3765**	.4600**	.5084**	.4161**
การรับรู้ความสามารถ (S1)	.3612**	.2748**	.2854**	.2519**	.1522*	.2250**	.3010**	-.2729**	.4376**	.4699**	.3990**
ความสำคัญของเป้าหมาย (G1)	.1125	.3282**	.4182**	.4425**	.3559**	.3722**	.2125**	-.3739**	.4653**	.4494**	.3699**
ความเฉพาะเจาะจง (G2)	.2674**	.3887**	.3904**	.3871**	.3166**	.3725**	.2583**	-.3648**	.4480**	.4968**	.4151**
ผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ (Y1)	.2429**	.2990**	.3784**	.3154**	.2430**	.4072**	.2763**	-.2205**	.4895**	.5295**	.4825**
ผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณ (Y2)	.4659**	.1994**	.1267*	.0844	.0226	.0796	.2062**	-.0998	.1956**	.1784**	.1894**
การเข้ารับการอบรม (Time3)	.6454**	.1599**	.0536	.0845	-.0463	.0199	.1572**	-.0438	.1313*	.1747**	.0918

ตาราง 9 (ต่อ)

สหสัมพันธ์เพียร์สัน:

	O6	O7	O8	O9	O10	S1	G1	G2	Y1	Y2	TIME3
ประสบการณ์ในการทำงาน (Time2)											
บุคลิกภาพแบบห้วนใจ (P1)											
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (P2)											
บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง (P3)											
บุคลิกภาพแบบอ่อนโยน (P4)											
บุคลิกภาพแบบมีสติ (P5)											
การสนับสนุนจากหัวหน้า (O1)											
ความเครียดจากเป้าหมาย (O2)											
ความมีประสิทธิภาพ (O3)											
หลักการของกรมเป้าหมาย (O4)											
การใช้เป้าหมายในการประเมินผล (O5)											
รางวัล (O6)	1.00										
ความขัดแย้ง (O7)	-.4146**	1.00									
สิ่งอำนวยความสะดวก (O8)	.5734**	-.4877**	1.00								
ผลกระทบเป้าหมายผิดพลาด (O9)	-.4456**	.6297**	-.3644**	1.00							
ความชัดเจน (O10)	.3958**	-.3776**	.4950**	-.3226**	1.00						
การรับรู้ความสามารถ (S1)	.3246**	-.2355**	.4141**	-.1591**	.3466**	1.00					
ความสำคัญของเป้าหมาย (G1)	.4772**	-.4738**	.4975**	-.3771**	.4468**	.4786**	1.00				
ความเฉพาะเจาะจง (G2)	.4348**	-.3987**	.4692**	-.2782**	.5348**	.5333**	.6849**	1.00			
ผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ (Y1)	.3666**	-.2351**	.4521**	-.1429**	.4427**	.6907**	.5448**	.6381**	1.00		
ผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณ (Y2)	.0937	-.0581	.2356**	-.0199	.1803**	.4068**	.1635**	.2196**	.3167**	1.00	
การเข้าร่วมการอบรม (Time3)	.0370	.0012	.2302**	.0294	.1274*	.3881**	.1970**	.2683**	2.744**	.6147**	1.00

หมายเหตุ \* n < .01 one-tailed

\*\* n < .001 one-tailed

จากตารางจะเห็นได้ว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรประสบการณ์ในการทำงาน ประกอบด้วย ระยะเวลาที่ทำงานอย่างจริงจัง (Time 2) และจำนวนครั้งของการที่เข้าอบรม และจำนวนครั้งของการไปพบลูกค้า (Time 3) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการขาย การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย ความสำคัญของเป้าหมาย และความเฉพาะเจาะจงของเป้าหมาย และผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณและคุณภาพ

บุคลิกภาพ ซึ่งประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบเปิดกว้าง แบบอ่อนโยน แบบมีสติ และแบบหัวนโหน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการรับรู้ความสามารถของตนเองต่อการขาย และการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล

การตั้งเป้าหมายขององค์กรซึ่งประกอบด้วย การสนับสนุนของหัวหน้า ความมีประสิทธิผลของเป้าหมาย หลักการของการมีเป้าหมาย การใช้เป้าหมายในการประเมินผลการปฏิบัติงาน รางวัล การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อบรรลุเป้าหมาย และความชัดเจนของเป้าหมาย มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับการรับรู้ความสามารถของตนเองและการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล ส่วนความเครียดจากเป้าหมาย ความขัดแย้งของเป้าหมาย และผลกระทบจากเป้าหมายที่ผิดพลาดมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางลบต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง และการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล

การรับรู้ความสามารถของตนเองมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล และผลการปฏิบัติงานทั้งด้านคุณภาพและปริมาณ และการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ

4. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) เพื่อความตรงของแบบจำลอง การวัดตัวแปรแฝงต่างๆ ที่มีตัวแปรสังเกตมากกว่า 3 ตัว ในที่นี้ประกอบด้วย ตัวแปรบุคลิกภาพซึ่งประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบหัวนโหน แบบแสดงตัว แบบเปิดกว้าง แบบอ่อนโยน และแบบมีสติ ตัวแปรเป้าหมายองค์การประกอบด้วย การสนับสนุนและการมีส่วนร่วมของหัวหน้าทีมในการตั้งเป้าหมาย ความเครียดจากเป้าหมาย ความมีประสิทธิผลของเป้าหมาย หลักการของมีเป้าหมาย การใช้เป้าหมายในการประเมินผลการปฏิบัติงาน รางวัลที่เป็นรูปธรรม ความขัดแย้งจากเป้าหมาย การจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการบรรลุเป้าหมาย ผลกระทบจากเป้าหมายที่ผิดพลาด และความชัดเจนจากเป้าหมาย รายละเอียดแต่ละตัวแปรเป็นดังนี้

#### 4.1 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ และค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงของตัวแปรบุคลิกภาพ

ตาราง 10 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงของตัวแปรบุคลิกภาพ

ด้าน	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ	ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรง
1. บุคลิกภาพแบบหัวนโหน	.66	.44
2. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	.77	.59
3. บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง	.67	.45
4. บุคลิกภาพแบบอ่อนโยน	.69	.49
5. บุคลิกภาพแบบมีสติ	.80	.64

$$\chi^2 = 4.09, df = 3, P = 0.25 \quad CN = 1226.80 \quad GFI = 1.00, AGFI = 0.98, RMSEA = 0.029$$

ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันและบุคลิกภาพแบบมีสติ โดยให้ค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตบุคลิกภาพแบบอ่อนโยน และมีสติมีความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพแบบหัวน้าว และจากตารางจะเห็นว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบในแบบจำลองที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์จะเห็นได้จากค่าไค-สแควร์ มีค่า = 4.09 ค่า  $df = 5$ ,  $P = 0.25$ ,  $CN = 1226.80$  ค่า  $GFI = 1.00$ ,  $AGFI = 0.98$   $RMSEA = 0.029$  จากเกณฑ์ที่ผู้วิจัยใช้พิจารณาในบทที่ 3 จะเห็นว่าแบบจำลองที่สร้างขึ้นสอดคล้องกันข้อมูลเชิงประจักษ์ และเมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบจะเห็นได้ว่ามีค่าน้ำหนักองค์ประกอบทางบวกกับองค์ประกอบบุคลิกภาพ โดยที่บุคลิกภาพแบบมีสติมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุดคือ  $.80$  และรองลงมา คือ บุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีค่า  $= .77$  บุคลิกภาพแบบอ่อนโยน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ  $= .69$  และบุคลิกภาพแบบเปิดกว้างมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ  $= .67$  และบุคลิกภาพแบบหัวน้าวมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ  $.66$

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงระหว่างตัวแปรบุคลิกภาพในแบบต่าง ๆ กับองค์ประกอบร่วม (common factor) พบว่าองค์ประกอบร่วมบุคลิกภาพ สามารถอธิบายความแปรปรวนของบุคลิกภาพแบบมีสติของผู้จำหน่ายตรงได้ ร้อยละ 64 ซึ่งเป็นค่ามากที่สุด รองลงมาเป็นบุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง ซึ่งองค์ประกอบร่วมบุคลิกภาพสามารถอธิบายความแปรปรวนของบุคลิกภาพแบบเปิดกว้างได้ ร้อยละ 59 องค์ประกอบร่วมบุคลิกภาพสามารถอธิบายความแปรปรวนของบุคลิกภาพแบบอ่อนโยนได้ ร้อยละ 49 องค์ประกอบร่วมบุคลิกภาพสามารถอธิบายความแปรปรวนของบุคลิกภาพแบบเปิดกว้างได้ ร้อยละ 45 และองค์ประกอบร่วมบุคลิกภาพสามารถอธิบายความแปรปรวนของบุคลิกภาพแบบหัวน้าวได้ ร้อยละ 44

จากการวิเคราะห์ค่าที่ได้แล้วพบว่าองค์ประกอบบุคลิกภาพทั้ง 5 แบบ ร่วมกันอธิบายบุคลิกภาพซึ่งสามารถสรุปได้ว่าบุคลิกภาพทั้ง 5 แบบ มีองค์ประกอบร่วมกัน

#### 4.2 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงของเป้าหมายองค์การ

ตาราง 11 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงของเป้าหมายองค์การ

ด้าน	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ	ค่าสัมประสิทธิ์ ความเที่ยงตรง
1. การสนับสนุนและมีส่วนร่วมของหัวหน้าทีมในการตั้งเป้าหมาย	.55	.31
2. ความเครียดจากเป้าหมาย	-.53	.29
3. ความมีประสิทธิภาพของเป้าหมาย	.80	.64
4. หลักการของการมีเป้าหมาย	.77	.59
5. การใช้เป้าหมายในการประเมินผลการปฏิบัติงาน	.59	.35
6. รางวัลที่เป็นรูปธรรม	.57	.33
7. ความขัดแย้งจากเป้าหมาย	-.51	.26
8. การจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการบรรลุเป้าหมาย	.71	.51
9. ผลกระทบจากเป้าหมายที่ผิดพลาด	-.49	.24
10. ความชัดเจนของเป้าหมาย	.69	.48

$$\chi^2 = 26.49, df = 20, P = 0.15 \quad CN = 627.75 \quad GFI = 0.99, AGFI = 0.97, RMSEA = 0.027$$

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเป้าหมายองค์การนี้ผู้วิจัยให้ยอมค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตเป้าหมายองค์การในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน รายละเอียดความสัมพันธ์ของค่าความคลาดเคลื่อนอยู่ในภาคผนวก ข 1. ซึ่งจากตารางจะเห็นได้ว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบในแบบจำลองที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์จะเห็นได้จากค่าไค-สแควร์ มีค่า = 26.49 ค่า  $df = 20$ ,  $P = 0.25$ ,  $CN = 627.75$  ค่า  $GFI = 0.99$ ,  $AGFI = 0.97$   $RMSEA = 0.97$  จากเกณฑ์ที่ผู้วิจัยใช้พิจารณาในบทที่ 3 จะเห็นว่าแบบจำลองที่สร้างขึ้นสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และเมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบจะเห็นได้ว่ามีทั้งน้ำหนักองค์ประกอบทางบวกและทางลบ ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่เป็นบวกที่เป้าหมายขององค์การ ได้แก่ ความมีประสิทธิภาพของเป้าหมาย มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุดคือ = .80 รองลงมาเป็นค่าน้ำหนักองค์ประกอบของเป้าหมายองค์การด้านหลักการของการมีเป้าหมาย มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ = .77 ด้านการจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการบรรลุเป้าหมาย มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ = .71 ความชัดเจนของเป้าหมายมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ = .69 การใช้เป้าหมายในการประเมินผลการปฏิบัติงานมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ = .59 รางวัลที่เป็นรูปธรรมมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ = .57 และการสนับสนุนและการมีส่วนร่วมของหัวหน้าทีมในการตั้งเป้าหมาย มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ = .55 ส่วนค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่เป็นด้านลบ ได้แก่ ความเครียดจากเป้าหมายมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดคือ = -.53 รองลงมาเป็นด้านความขัดแย้งจากเป้าหมายมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ = -.51 และผลกระทบจากเป้าหมายที่ผิดพลาดมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ = -.49

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงระหว่างตัวแปร เป้าหมายขององค์การในด้านต่างๆ กับองค์ประกอบร่วม พบว่าองค์ประกอบร่วมเป้าหมายองค์การสามารถอธิบายความแปรปรวนของหลักการของการมีเป้าหมายได้ ร้อยละ 64 ซึ่งเป็นค่ามากที่สุด รองลงมาเป็นหลักการทำงานขององค์การมีเป้าหมายได้ ร้อยละ 59 องค์ประกอบร่วมเป้าหมายองค์การสามารถอธิบายความแปรปรวนของหลักการของการมีเป้าหมายได้ ร้อยละ 51 องค์ประกอบร่วมเป้าหมายองค์การสามารถอธิบายความแปรปรวนของการจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการบรรลุเป้าหมายได้ ร้อยละ 51 องค์ประกอบร่วมเป้าหมายองค์การสามารถอธิบายความแปรปรวนของความชัดเจนของเป้าหมายได้ ร้อยละ 48 องค์ประกอบร่วมเป้าหมายองค์การสามารถอธิบายความแปรปรวนของการใช้เป้าหมายในการประเมินผลการปฏิบัติงานได้ ร้อยละ 36 ซึ่งใกล้เคียงกับองค์ประกอบร่วมเป้าหมายองค์การสามารถอธิบายความแปรปรวนของรางวัลที่เป็นรูปธรรมได้ ร้อยละ 33 และอธิบายความแปรปรวนของการสนับสนุนและมีมีส่วนร่วมของหัวหน้าทีมในการตั้งเป้าหมายได้ ร้อยละ 31 นอกจากนี้องค์ประกอบร่วมเป้าหมายองค์การยังอธิบายความแปรปรวนของความเครียดจากเป้าหมายได้ ร้อยละ 29 อธิบายความแปรปรวนของความขัดแย้งจากเป้าหมายได้ ร้อยละ 27 และอธิบายความแปรปรวนของผลกระทบจากเป้าหมายที่ผิดพลาดได้ ร้อยละ 24

จากการวิเคราะห์ได้ค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงของเป้าหมายขององค์การด้านต่างๆ พบว่ามีค่าสูงแสดงว่าเป้าหมายองค์การทั้ง 10 แบบ มีองค์ประกอบร่วมกัน

5. การทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองสมมติฐานตามแนวทางของล๊อค (Locke) กับข้อมูลเชิงประจักษ์

ในการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลอง ผู้วิจัยได้ทดสอบเป็น 4 แบบจำลอง ดังนี้

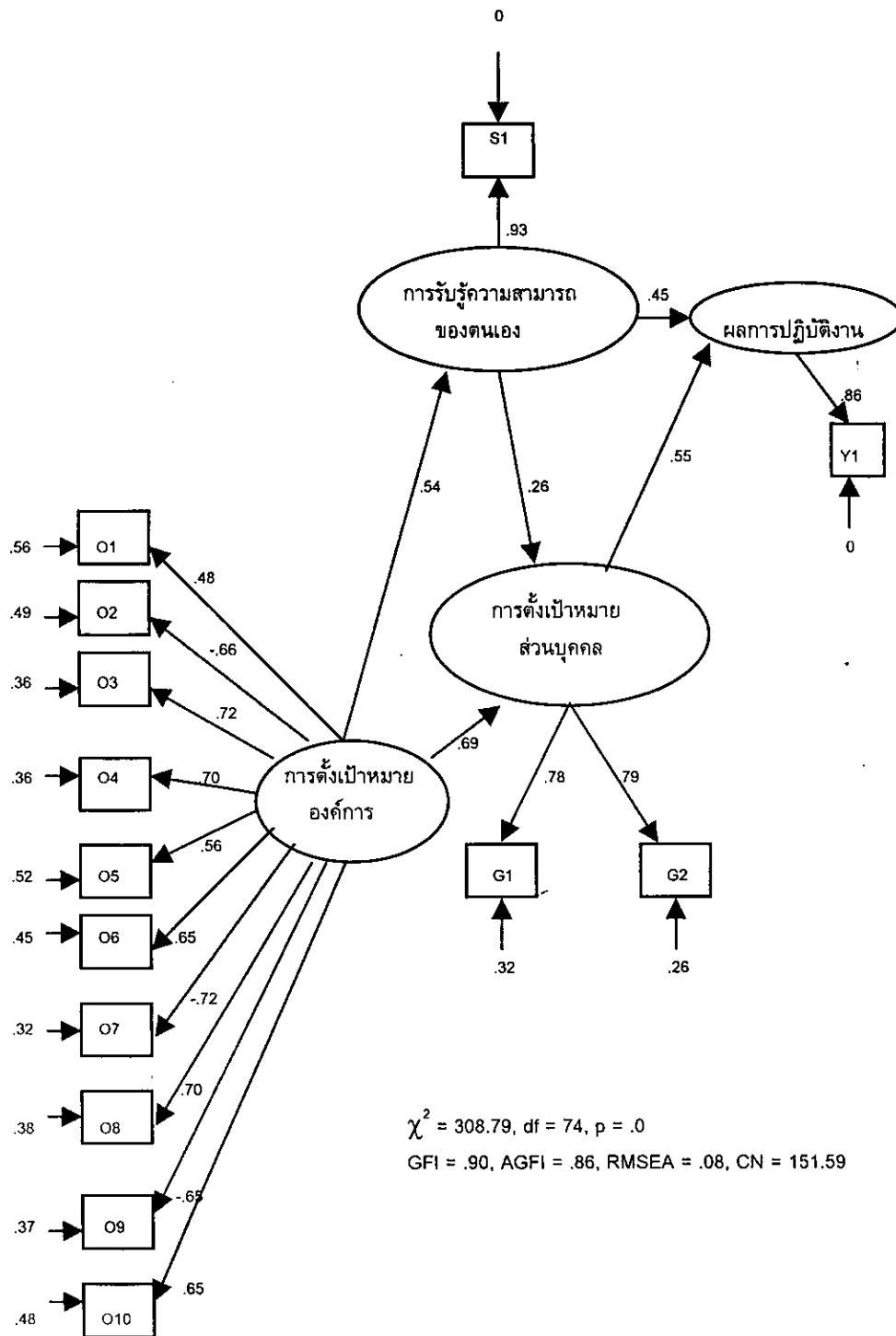
- 5.1 การทดสอบแบบจำลองผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพตามแนวทางของล๊อค
- 5.2 การทดสอบแบบจำลองผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพตามแนวทางของล๊อคที่ปรับแบบจำลองแล้ว
- 5.3 การทดสอบแบบจำลองผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณตามแนวทางของล๊อค
- 5.4 การทดสอบแบบจำลองผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณตามแนวทางของล๊อคที่ปรับแบบจำลองแล้ว

ในการวิเคราะห์ครั้งนี้หากมีเส้นอิทธิพลเส้นใดไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ( $t < 1.96$ ) ผู้วิจัยจะใช้เส้นประไว้ในแบบจำลอง

#### 5.1 การทดสอบแบบจำลองผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพตามแนวทางของล๊อค

ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบแบบจำลองโดยการทดสอบตัวแปรการตั้งเป้าหมายองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเอง การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล และผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ โดยให้การตั้งเป้าหมายองค์กรมีอิทธิพลไปยังการรับรู้ความสามารถของตนเองและการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลไปยังการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลและผลการปฏิบัติงาน และการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลส่งผลไปยังผลการปฏิบัติงาน ผลการทดสอบแบบจำลองดังนี้





ภาพประกอบ 12 ผลการทดสอบแบบจำลองแสดงความสัมพันธ์ของผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพตามสมมติฐานข้อ 1

- |                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| O1 = การสนับสนุนจากหัวหน้า        | S1 = การรับรู้ความสามารถของตนเองต่อการขาย |
| O2 = ความเครียดจากเป้าหมาย        | G1 = ความสำคัญของเป้าหมาย                 |
| O3 = ความมีประสิทธิภาพของเป้าหมาย | G2 = ความเฉพาะเจาะจงของเป้าหมาย           |
| O4 = หลักการของการมีเป้าหมาย      | Y1 = ผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ            |
| O5 = การใช้เป้าหมายในการประเมินผล |   |
| O6 = รางวัล                       |   |
| O7 = ความขัดแย้งจากเป้าหมาย       |   |
| O8 = การจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก |   |
| O9 = ผลกระทบของเป้าหมาย           |   |
| O10 = ความชัดเจนของเป้าหมาย       |   |

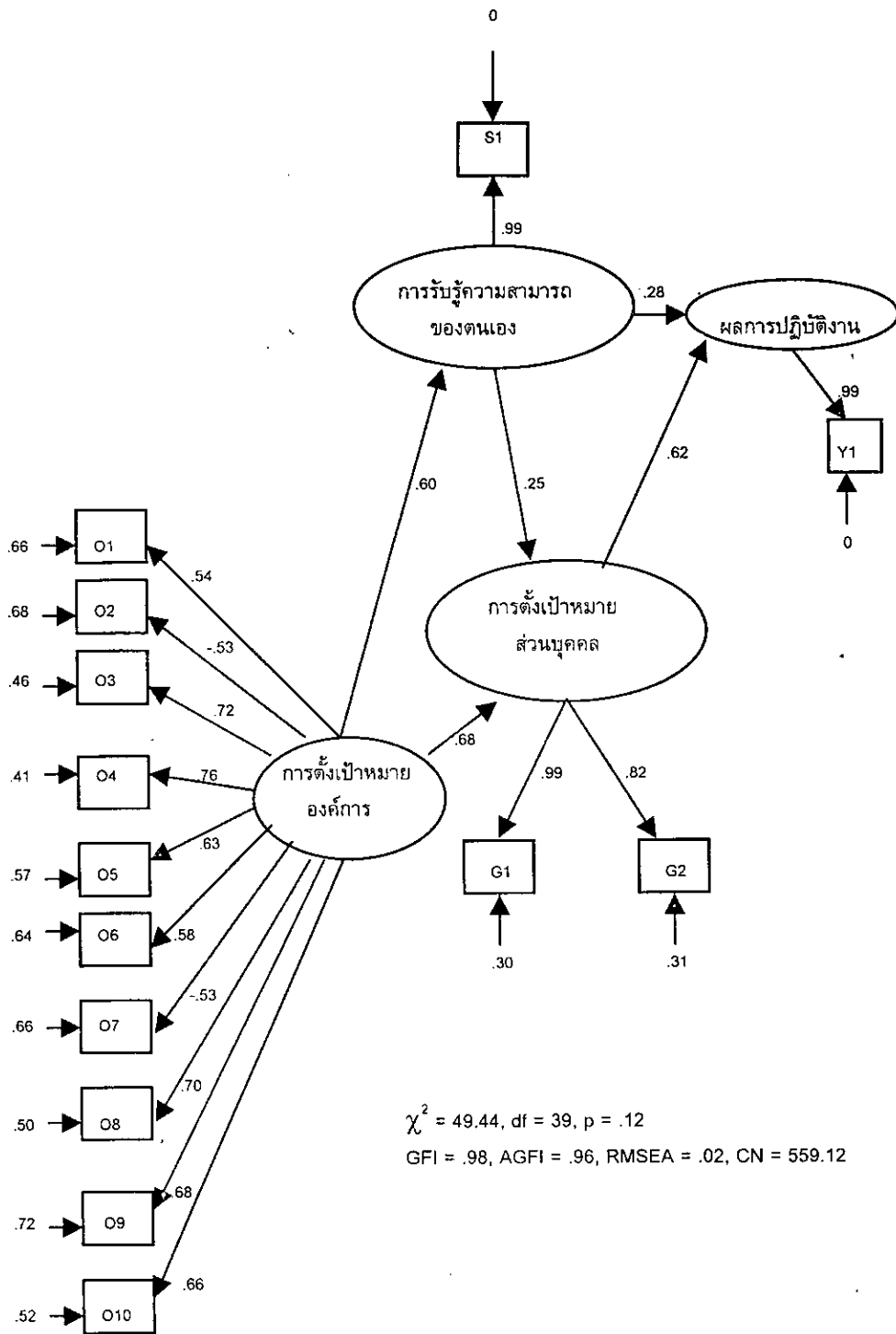
จากภาพประกอบ 12 ผลการทดสอบแบบจำลองผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 จะเห็นว่าเส้นอิทธิพลมีนัยสำคัญทางสถิติทุกเส้น แต่อย่างไรก็ตามแบบจำลองก็ยังไม่กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่า ไค-สแควร์ = 308.79  $df=74$   $P<0.00$   $GFI=.90$ ;  $AGFI=.86$ ,  $RMSEA=0.08$  และ  $CN=151.59$  ค่า SMC (Squared Multiple Correlations) มีค่า .61 แสดงว่าร้อยละ 61 ของความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพสามารถอธิบายได้ด้วยแบบจำลองนี้

การที่แบบจำลองไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์นั้น โจเรสกอร์กและซอร์บอม (Joreskog & Sorbom, 1989 : 251-253) ได้อธิบายไว้ว่า แบบจำลองเริ่มแรกอาจจะไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจะต้องหาแบบจำลองที่สอดคล้องเหมาะสมกับข้อมูล อีกทั้งต้องเป็นไปตามแนวทางของทฤษฎีและมีความเที่ยงตรง การวิเคราะห์แบบจำลองเพื่อค้นหาแบบจำลองที่สอดคล้องข้อมูลเชิงประจักษ์ (Modification Searches) สามารถใช้เกณฑ์การพิจารณาจากค่า  $t$  ซึ่งเป็นอิทธิพลของตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อ  $t$  มากกว่าหรือเท่ากับ 1.96 แสดงว่าอิทธิพลของตัวแปรมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาความกลมกลืนรวม (Overall Fit) ซึ่งได้เสนอเกณฑ์การพิจารณาที่ได้เสนอในบทที่ 3 แล้ว

ในการปรับแบบจำลองผู้วิจัยได้ยอมให้ความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตมีความสัมพันธ์กันโดยรายละเอียดการปรับค่าความคลาดเคลื่อนได้เสนอไว้ในภาคผนวก ข. 2 แล้ว

## 5.2 การทดสอบแบบจำลองผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพตามแนวทางของล๊อคที่ปรับแบบจำลองแล้ว

จากข้อมูลในแบบจำลองเริ่มแรกผู้วิจัยดำเนินการปรับแบบจำลองอย่างระมัดระวัง โดยยังคงให้ความสำคัญของทฤษฎีในอิทธิพลต่าง ๆ ของแบบจำลอง โดยจะคงไว้เฉพาะเส้นอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือ ค่าอัตราส่วนวิกฤต (Critical ratio)  $\geq 1.96$  อีกทั้งได้พิจารณาค่าดัชนีการดัดแปลง (modification indices) ควบคู่กันไปด้วย ผลการปรับแบบจำลองผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพตามแนวทางของล๊อค เป็นดังนี้



ภาพประกอบ 13 ผลการทดสอบแบบจำลองแสดงความสัมพันธ์ของผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพตามสมมติฐานข้อ 1 เมื่อปรับแบบจำลองแล้ว

- |                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| O1 = การสนับสนุนจากหัวหน้า        | S1 = การรับรู้ความสามารถของตนเองต่อกราย |
| O2 = ความเครียดจากเป้าหมาย        | G1 = ความสำคัญของเป้าหมาย               |
| O3 = ความมีประสิทธิผลของเป้าหมาย  | G2 = ความเฉพาะเจาะจงของเป้าหมาย         |
| O4 = หลักการของการมีเป้าหมาย      | Y1 = ผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ          |
| O5 = การใช้เป้าหมายในการประเมินผล |   |
| O6 = รางวัล                       |   |
| O7 = ความขัดแย้งจากเป้าหมาย       |   |
| O8 = การจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก |   |
| O9 = ผลกระทบของเป้าหมาย           |   |
| O10 = ความชัดเจนของเป้าหมาย       |   |

จากภาพประกอบ 13 ผลการทดสอบแบบจำลองตามสมมติฐานข้อ 1 และได้ปรับแบบจำลองแล้ว ซึ่งเป็นแบบจำลองที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยเส้นอิทธิพลมีนัยสำคัญทางสถิติทุกตัวแปร ( $t \geq 1.96$ ) รวมทั้งค่าการทดสอบความกลมกลืนอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ทุกค่า กล่าวคือ ไค-สแควร์ = 49.44,  $df=39$ ,  $P=.12$ ,  $GFI=.98$ ,  $AGFI=.96$ ,  $RMSEA=.02$  และ  $CN=599.12$

เมื่อพิจารณาถึงอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมพบว่าการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลมีอิทธิพลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ต่อผลการปฏิบัติงาน โดยมีค่า สัมประสิทธิ์อิทธิพล = .62 การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการขายมีอิทธิพลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพโดยค่า สัมประสิทธิ์อิทธิพล = .28 การตั้งเป้าหมายขององค์กรมีอิทธิพลโดยตรงต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง และการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า สัมประสิทธิ์อิทธิพล = .60 และ .68 ตามลำดับ ส่วนการตั้งเป้าหมายขององค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพโดยผ่านทาง การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลโดยค่าอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมเป็นดังนี้

ตาราง 12 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ของตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อตัวแปรผล และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุคูณกำลังสองของตัวแปรผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพแบบจำลองของล๊อคที่ปรับแบบจำลองแล้ว

ตัวแปรสาเหตุ	ตัวแปรผล			
	การรับรู้ความสามารถ	การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล	ผลการปฏิบัติงาน	
เป้าหมายองค์กร	DE	.60 (t=10.89)	.68 (t=11.47)	-
	IE	-	.15 (t=4.83)	.68 (t=11.47)
	TE	.60 (t=10.89)	.82 (t=10.83)	.68 (t=11.47)
การรับรู้ความสามารถของตนเอง	DE	-	.25 (t=4.64)	.28 (t=6.61)
	IE	-	-	.15 (t=3.66)
	TE	-	.25 (t=4.64)	.43 (t=9.80)
การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล	DE	-	-	.62 (t=7.61)
	IE	-	-	-
	TE	-	-	.62 (t=7.61)
SMC	.36	.72	.69	

DE = อิทธิพลทางตรง IE = อิทธิพลทางอ้อม TE = อิทธิพลรวม

SMC= Squared Multiple Correlation

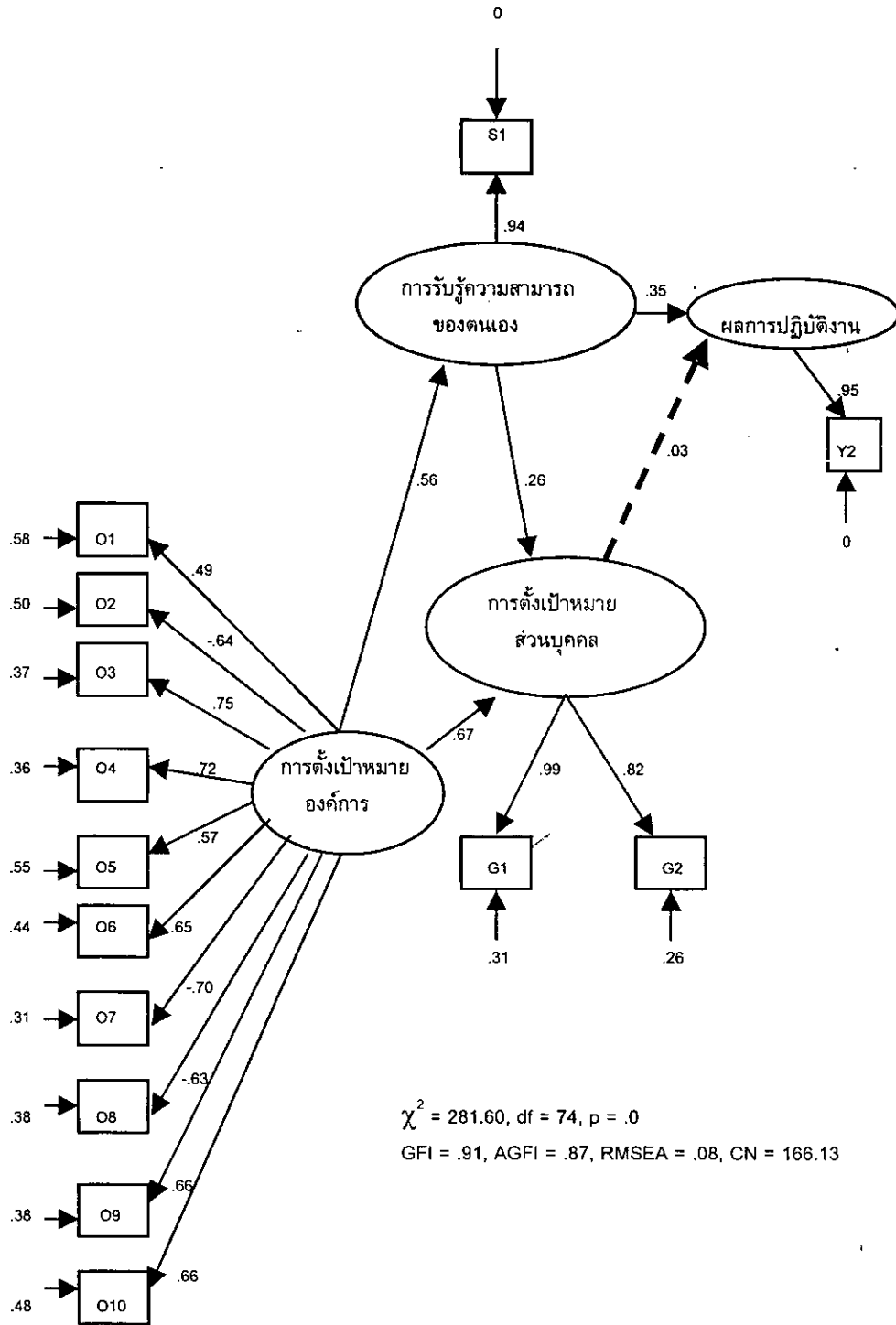
จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของตัวแปร พบว่าเป้าหมายองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยมีค่าอิทธิพล = .60 และมีอิทธิพลทางตรงต่อการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล มีค่าอิทธิพล = .68 และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานโดยส่งผ่านทางการรับรู้ความสามารถของตนเองและการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ .68

การรับรู้ความสามารถของตนเอง มีอิทธิพลทางตรงต่อการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลและผลการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล = .25 และ .28 ตามลำดับ และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงาน โดยส่งผ่านทางการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล = .15 และการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลมีอิทธิพลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล = .62

สำหรับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุคูณกำลังสอง (Squared Multiple Correlations : SMC) พบว่าสำหรับการรับรู้ความสามารถของตนเองต่อการขายมีค่าเท่ากับ .36 แสดงว่าร้อยละ 36 ของความแปรปรวนของการรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถอธิบายได้ด้วยการตั้งเป้าหมายองค์การ และการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลค่า SMC = .72 แสดงว่า ร้อยละ 72 ของความแปรปรวนของการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลสามารถอธิบายได้ด้วยการตั้งเป้าหมายองค์การและการรับรู้ความสามารถของตนเอง และผลการปฏิบัติงานมีค่า SMC = .69 แสดงว่าร้อยละ 69 ของความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพสามารถอธิบายได้ด้วยแบบจำลองนี้

### 5.3 การทดสอบแบบจำลองผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณตามแนวทางของลีด

ผู้วิจัยทดสอบแบบจำลองผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณคือ รายได้ของผู้จำหน่ายตรง ตามแนวทางของลีด โดยทดสอบตัวแปรการตั้งเป้าหมายองค์การ โดยให้การตั้งเป้าหมายองค์การมีอิทธิพลไปยังการรับรู้ความสามารถของตนเองและการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลไปยังการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลและผลการปฏิบัติงาน และการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลส่งผลไปยังผลการปฏิบัติงาน ผลการทดสอบแบบจำลองดังนี้



ภาพประกอบ 14 ผลการทดสอบแบบจำลองแสดงความสัมพันธ์ของผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณตามสมมติฐานข้อ 2

- |                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| O1 = การสนับสนุนจากหัวหน้า        | S1 = การรับรู้ความสามารถของตนเองต่อการขาย |
| O2 = ความเครียดจากเป้าหมาย        | G1 = ความสำคัญของเป้าหมาย                 |
| O3 = ความมีประสิทธิภาพของเป้าหมาย | G2 = ความเฉพาะเจาะจงของเป้าหมาย           |
| O4 = หลักการของการมีเป้าหมาย      | Y2 = ผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณ            |
| O5 = การใช้เป้าหมายในการประเมินผล |   |
| O6 = รางวัล                       |   |
| O7 = ความขัดแย้งจากเป้าหมาย       |   |
| O8 = การจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก |   |
| O9 = ผลกระทบของเป้าหมาย           |   |
| O10 = ความชัดเจนของเป้าหมาย       |   |

จากภาพประกอบ 14 แบบจำลองความสัมพันธ์ของตัวแปร เป้าหมายขององค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเอง การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล และผลการปฏิบัติงาน ได้ค่าไค-สแควร์=218.60,  $df=74$ ,  $P=0.0$ ,  $GFI=.91$ ,  $AGFI=.87$ ,  $RMSEA=.08$ , และ  $CN=166.13$  ซึ่งส่วนมากยังใช้ไม่ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

และเมื่อพิจารณาเส้นอิทธิพล พบว่ามีเส้นอิทธิพลที่ไม่มีนัยสำคัญคือ ตัวแปรการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลที่ส่งไปยังผลการปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีการปรับแบบจำลองต่อไป แต่อย่างไรก็ตามผู้วิจัยพิจารณาจากทฤษฎีและงานวิจัยพบว่าเป็นเส้นความสัมพันธ์หลัก จึงไม่สามารถตัดเส้นอิทธิพลออกไปได้ จึงได้ใช้วิธีการ ผู้วิจัยได้ปรับแบบจำลองโดยให้ค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอรายละเอียดไว้ในภาคผนวก ข. 3 แล้วอีกทั้งผู้วิจัยได้พยายามปรับแบบจำลองโดยยึดหลักยังคงเส้นอิทธิพลหลักไว้ ซึ่งในที่สุดการปรับแบบจำลองนี้ยังคงมีเส้นอิทธิพลหลักที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $t < 1.96$ ) คือ การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลที่ส่งผลไปยังผลการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยจึงได้ทำเส้นประไว้ในแบบจำลอง ซึ่งหมายถึงเส้นอิทธิพลที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

#### 5.4 การทดสอบแบบจำลองผลการปฏิบัติด้านปริมาณตามแนวทางของลิวคที่ปรับแบบจำลองแล้ว





จากภาพประกอบ 15 จะเห็นได้ว่าแบบจำลองที่ปรับแล้วสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าไค-สแควร์ = 61.44,  $df = 49$ ,  $P = .11$ ,  $GFI = .98$ ,  $AGFI = .96$ ,  $RMSEA = .02$  และ  $CN = 538.25$  ซึ่งค่าสถิติทุกค่าสอดคล้องตามเกณฑ์ แต่การปรับแบบจำลองในครั้งนี้นี้ยังมีเส้นอิทธิพลที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ คือ อิทธิพลจากการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลที่ส่งไปยังผลการปฏิบัติงาน

เมื่อพิจารณา ถ้าเส้นอิทธิพลพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล = .37 และการรับรู้ความสามารถของตนเองยังมีอิทธิพล = .29 การตั้งเป้าหมายองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง และการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลโดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล = .58 และ .62 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานโดยผ่านทาง การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน แสดงว่าไม่ว่าจะเป็นความสำคัญของการตั้งเป้าหมายหรือไม่ และจะตั้งเป้าหมายแบบเฉพาะเจาะจงหรือไม่ ไม่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณ คือรายได้ของผู้จำหน่ายตรง ส่วนรายละเอียดของค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ผู้วิจัยนำเสนอในตารางถัดไป

ตาราง 13 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ของตัวแปรสาเหตุ ส่งผลต่อตัวแปรผลและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุคูณกำลังสองของตัวแปรตามผลการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณแบบจำลองของลีดที่ปรับแบบจำลองแล้ว

ตัวแปรสาเหตุ		ตัวแปรผล		
		การรับรู้ความสามารถของตนเอง	การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล	ผลการปฏิบัติงาน
เป้าหมายองค์กร	DE	.58 (t=10.96)	.62 (t=8.56)	-
	IE	-	.17 (t=5.44)	.25 (t=5.89)
	TE	.58 (t=10.96)	.78 (t=10.49)	.25 (t=5.89)
การรับรู้ความสามารถของตนเอง	DE	-	.29 (t=5.54)	.37 (t=5.80)
	IE	-	-	-
	TE	-	.29 (t=5.54)	.37 (t=5.80)
การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล	DE	-	-	.04(t=.65)
	IE	-	-	-
	TE	-	-	.04 (t=.65)
SMC		.34	.67	.16

DE = อิทธิพลทางตรง IE = อิทธิพลทางอ้อม TE = อิทธิพลรวม

SMC= Squared Multiple Correlation

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของตัวแปร พบว่าเป้าหมายขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล = .58 และ .62 ตามลำดับ และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานโดยส่งผ่านการตั้งเป้าหมายขององค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล = .25

การรับรู้ความสามารถของตนเอง มีอิทธิพลทางตรงต่อการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลและผลการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล = .29 และ .37 ตามลำดับ ส่วนการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลมีอิทธิพลอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณ

สำหรับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุคูณกำลังสอง (Squared Multiple Correlations : SMC) พบว่าตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเองมีค่าเท่ากับ .34 แสดงว่าร้อยละ 34 ของความแปรปรวนของการรับรู้ความสามารถของตนเองต่อการขาย สามารถอธิบายได้ด้วยการตั้งเป้าหมายองค์กร การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลมีค่า SMC เท่ากับ .67 แสดงว่าร้อยละ 67 ของความแปรปรวนของการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลสามารถอธิบายได้ด้วยเป้าหมายองค์กรและการรับรู้ความสามารถของตนเอง และค่า SMC ของตัวแปรผลการปฏิบัติงานมีค่าเท่ากับ .16 แสดงว่าร้อยละ 16 ของความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณสามารถอธิบายได้ด้วยแบบจำลองนี้

6. การทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุสำหรับการอธิบายผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง

ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง โดยเพิ่มตัวแปรบุคลิกภาพและประสบการณ์ในการทำงานจากแนวทางของลีดทที่มีตัวแปรการตั้งเป้าหมายองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเอง การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล และผลการปฏิบัติงานโดยผู้วิจัยจะดำเนินการทดสอบ เป็น 4 แบบ จำลองดังนี้

6.1 การทดสอบแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ

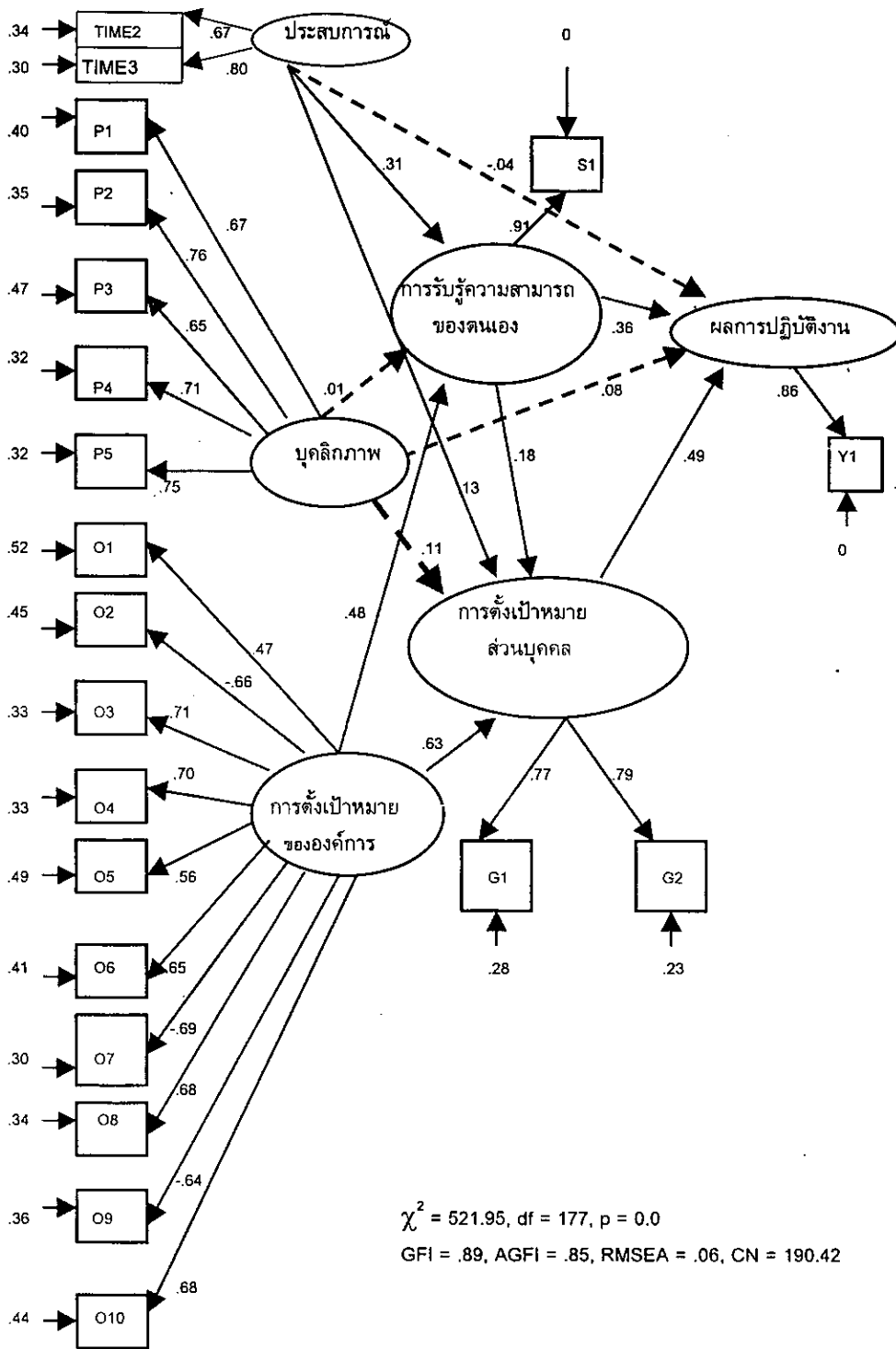
6.2 การทดสอบแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพที่ปรับแบบจำลองแล้ว

6.3 การทดสอบแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณ

6.4 การทดสอบแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณที่ปรับแบบจำลองแล้ว

6.1 การทดสอบแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ

ผู้วิจัยได้เพิ่มตัวแปรประสบการณ์ในการทำงานประกอบด้วย ระยะเวลาที่ทำงานขายอย่างจริงจัง (time 2) และจำนวนครั้งที่เข้าอบรม รวมกับจำนวนครั้งการไปพบลูกค้า (Time 3) บุคลิกภาพประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบหัวนั้ไหว แสดงตัวเปิดกว้าง อ่อนโยน และแบบมีสติ เพิ่มเข้าในแบบจำลองตามแนวทางของลีดท ซึ่งประกอบด้วย การตั้งเป้าหมายองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเอง การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล และผลการปฏิบัติงานแบบจำลอง นำเสนอดังนี้



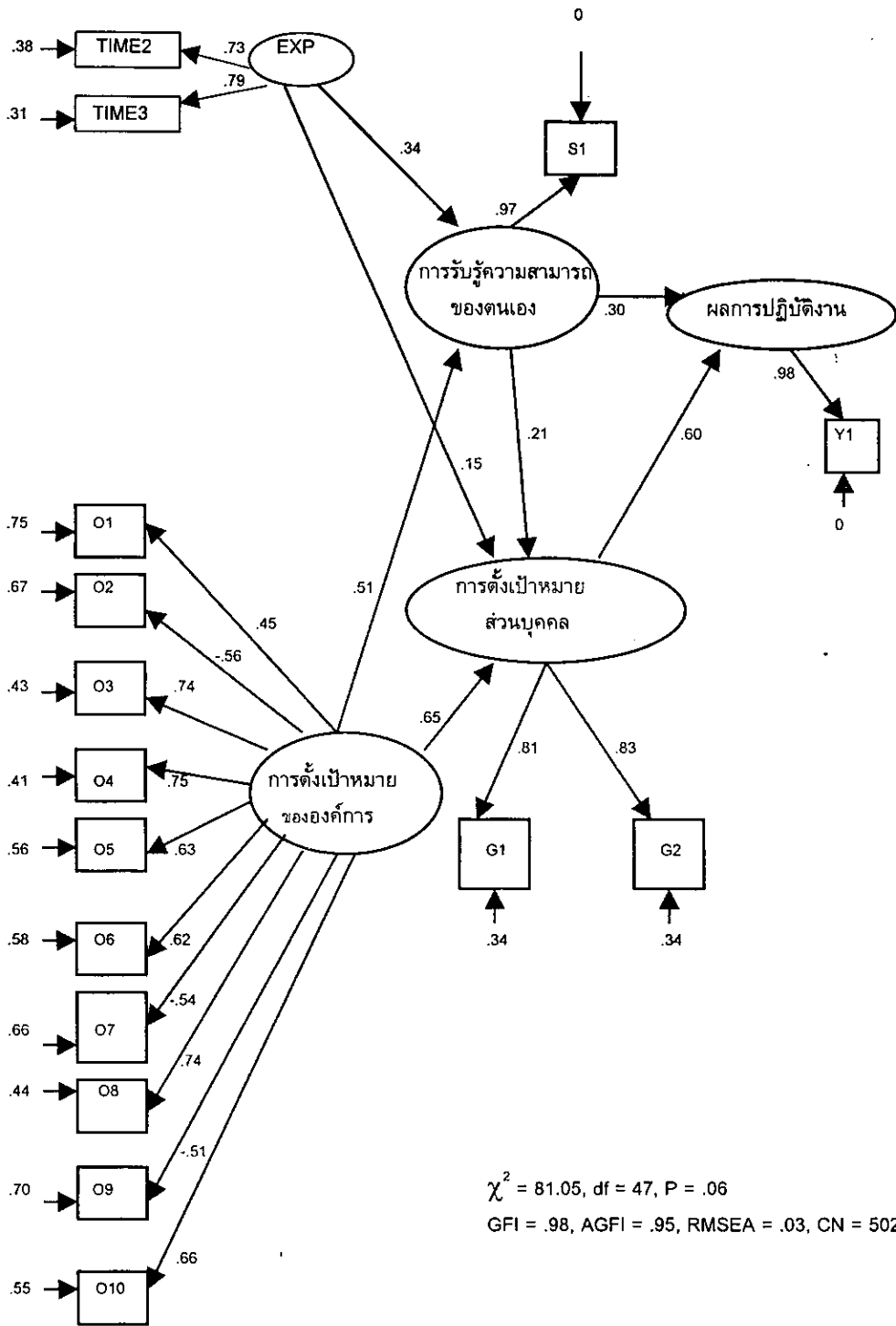
ภาพประกอบ 16 ผลการทดสอบแบบจำลองแสดงความสัมพันธ์ของผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพตามสมมติฐานข้อ 3

- O1 = การสนับสนุนจากหัวหน้า
- O2 = ความเครียดจากเป้าหมาย
- O3 = ความมีประสิทธิผลของเป้าหมาย
- O4 = พฤติกรรมของการมีเป้าหมาย
- O5 = การใช้เป้าหมายในการประเมินผล
- O6 = รางวัล
- O7 = ความขัดแย้งจากเป้าหมาย
- O8 = การจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก
- O9 = ผลกระทบของเป้าหมาย
- O10 = ความชัดเจนของเป้าหมาย
- G1 = ความสำคัญของเป้าหมาย
- G2 = ความเฉพาะเจาะจงของเป้าหมาย
- Y1 = ผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ
- Time2 = ระยะเวลาที่ทำงาน
- Time3 = จำนวนครั้งที่อบรมและพบลูกค้า
- P1 = บุคลิกภาพแบบเห็นใจ
- P2 = บุคลิกภาพแบบแสดงตัว
- P3 = บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง
- P4 = บุคลิกภาพแบบอ่อนโยน
- P5 = บุคลิกภาพแบบมีสติ

จากภาพประกอบ 16 ผลการทดสอบแบบจำลองผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ ได้ค่า ไค-สแควร์ = 521.95,  $df=177$ ,  $P=0.0$ ,  $GFI=.89$ ,  $AGFI=.85$ ,  $RMSEA=.06$ ,  $CN=190.42$  ซึ่งเป็นค่าที่ยังไม่สามารถยอมรับได้ตามเกณฑ์ ซึ่งหากจะพิจารณาค่าสหสัมพันธ์เชิงพหุยกกำลังสอง (Squared Multiple Correlations) พบว่า สำหรับตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเองมีค่า = .39 แสดงว่า ร้อยละ 39 ของความแปรปรวนของการรับรู้ความสามารถของตนเอง สามารถอธิบายได้ด้วยการตั้งเป้าหมายองค์การ บุคลิกภาพ และประสบการณ์ในการทำงาน และตัวแปร การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลมีค่า = .74 แสดงว่า ร้อยละ 74 ของความแปรปรวนของการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลสามารถอธิบายได้ด้วย การตั้งเป้าหมายองค์การ บุคลิกภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเอง รวมทั้งตัวแปรผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมีค่า = .63 แสดงว่า ร้อยละ 63 ของความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพสามารถอธิบายได้ด้วยแบบจำลองนี้ แต่อย่างไรก็ตาม ยังมีเส้นอิทธิพลที่ส่งผลอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 4 คู่ คือ ประสบการณ์ในการทำงานที่ส่งผลไปยังผลการปฏิบัติงาน บุคลิกภาพที่ส่งผลไปยังการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการขาย การตั้งเป้าหมาย และผลการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยดำเนินการปรับแบบจำลองโดยพิจารณาถึงเส้นอิทธิพลหลักและพิจารณาที่ค่าความกลมกลืนรวมของแบบจำลองให้มีค่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ผู้วิจัยได้ตัดเส้นอิทธิพล 4 คู่ คือ อิทธิพลของบุคลิกภาพที่ส่งผลไปยังการรับรู้ความสามารถของตนเอง การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลและผลการปฏิบัติงานรวมทั้งประสบการณ์ในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ และได้ยอมให้ความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตมีความสัมพันธ์กันเอง โดยผู้วิจัยได้เสนอโปรแกรมการวิเคราะห์รวมทั้งรายละเอียดการปรับค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตไว้ในภาคผนวก ข. 4 แล้ว ทั้งนี้เพื่อให้ภาพรวมของตัวแปรทั้งหมดที่อยู่ในแบบจำลองกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และสามารถอธิบายได้ในเชิงทฤษฎี

6.2 การทดสอบแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพที่ปรับแบบจำลองแล้ว



ภาพประกอบ 17 ผลการทดสอบแบบจำลองแสดงความสัมพันธ์ของผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพตามสมมติฐานข้อ 3 เมื่อปรับแบบจำลองแล้ว

- |                                   |   |                                      |
|-----------------------------------|---|--------------------------------------|
| O1 = การนับสนุนจากหัวหน้า         | O8 = การจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก         |                                      |
| O2 = ความเครียดจากเป้าหมาย        | O9 = ผลกระทบของเป้าหมาย                   | Time2 = ระยะเวลาที่ทำงาน             |
| O3 = ความมีประสิทธิผลของเป้าหมาย  | O10 = ความชัดเจนของเป้าหมาย               | Time3 = จำนวนครั้งที่อบรมและพบลูกค้า |
| O4 = หลักการของการมีเป้าหมาย      | S1 = การรับรู้ความสามารถของตนเองต่อการขาย |                                      |
| O5 = การใช้เป้าหมายในการประเมินผล | G1 = ความสำคัญของเป้าหมาย                 |                                      |
| O6 = รางวัล                       | G2 = ความเฉพาะเจาะจงของเป้าหมาย           |                                      |
| O7 = ความขัดแย้งจากเป้าหมาย       | Y1 = ผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ            |                                      |

จากภาพประกอบ 17 จะเห็นได้ว่าแบบจำลองที่ปรับแล้วสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาได้จากค่า ไค-สแควร์ = 81.05,  $df = 63$ ,  $P = .06$  GFI = .98, AGFI = .95 RMSEA = .03 และ CN = 502.75 ที่ค่าทั้งหมดเป็นไปตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัยใช้ในการทดสอบแบบจำลอง และเมื่อพิจารณาถึงเส้นอิทธิพลพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $t \geq 1.96$ ) ในเส้นอิทธิพลทุกเส้นอิทธิพล

เมื่อพิจารณาถึงการตั้งเป้าหมายองค์กร ซึ่งมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง และการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล = .51 และ .65 ตามลำดับ แสดงว่าหากมีการตั้งเป้าหมายองค์กรสูง การรับรู้ความสามารถของตนเองและการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลสูงด้วย ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรย่อยพบว่าหากมีการตั้งเป้าหมายองค์กรสูง ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากหัวหน้า ความมีประสิทธิผลของเป้าหมาย หลักการของการมีเป้าหมาย การใช้เป้าหมายเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน รางวัล การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก และความชัดเจนของเป้าหมายมีสูงด้วย และความเครียดจากเป้าหมาย ความขัดแย้งจากเป้าหมาย และผลกระทบจากเป้าหมายที่ผิดพลาดจะมีระดับต่ำ

ส่วนตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลทางตรงต่อการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลและผลการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล = .21 และ .30 ตามลำดับ และยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานโดยผ่านทาง การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล และการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล = .60

ประสบการณ์ในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง และการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ = .34 และ .15 ตามลำดับและไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงาน แสดงว่าผู้ที่มีจำนวนเดือนในการทำงานนานกว่าจะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองมากขึ้น และมีการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลสูงขึ้นแต่จะมีผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพซึ่งหมายถึง ความสามารถในการขายและการรับรู้ความเข้าใจในสินค้าและความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการมากหรือน้อยก็ได้ไม่ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในการทำงานโดยตรงแต่จะมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพโดยผ่านทาง การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล

ตาราง 14 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของตัวแปรภายนอก ที่ส่งผลต่อตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อตัวแปรผล และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุคูณกำลังสองของ ตัวแปรในผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพในแบบจำลองที่ปรับเปลี่ยนจำลองแล้ว

ตัวแปรสาเหตุ		ตัวแปรผล		
		การรับรู้ความสามารถของตนเอง	การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล	ผลการปฏิบัติงาน
ประสมการณ์	DE	.34 (t=6.91)	.15 (t=2.4)	-
	IE	-	.07 (t=3.61)	.21 (t=3.83)
	TE	.34 (t=6.91)	.23 (t=6.41)	.21 (t=3.83)
เป้าหมายองค์กร	DE	.51 (t=10.23)	.65 (t=7.28)	-
	IE	-	.11 (t=3.87)	.61 (t=11.23)
	TE	.51 (t=10.23)	.76 (t=10.34)	.61 (t=11.23)
การรับรู้ความสามารถของตนเอง	DE	-	.21 (t=3.83)	.30 (t=6.29)
	IE	-	-	.13 (t=3.32)
	TE	-	.21 (t=3.83)	.42 (t=8.62)
การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล	DE	-	-	.60 (t=7.91)
	IE	-	-	-
	TE	-	-	.60 (t=7.91)
SMC		.45	.72	.68

DE = อิทธิพลทางตรง IE = อิทธิพลทางอ้อม TE = อิทธิพลรวม SMC= Squared Multiple Correlation

จากตารางผล 14 การวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อมของแบบจำลองปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมายขององค์กร ประสมการณ์ในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่การตั้งเป้าหมายขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง และการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล = .51 และ .65 ตามลำดับ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานโดยผ่านการรับรู้ความสามารถของตนเอง และการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล = .61

การรับรู้ความสามารถของตนเอง มีอิทธิพลทางตรงต่อการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล และผลการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล = .21 และ .30 ตามลำดับ และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานโดยผ่านทาง การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล = .13 และการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล = .60

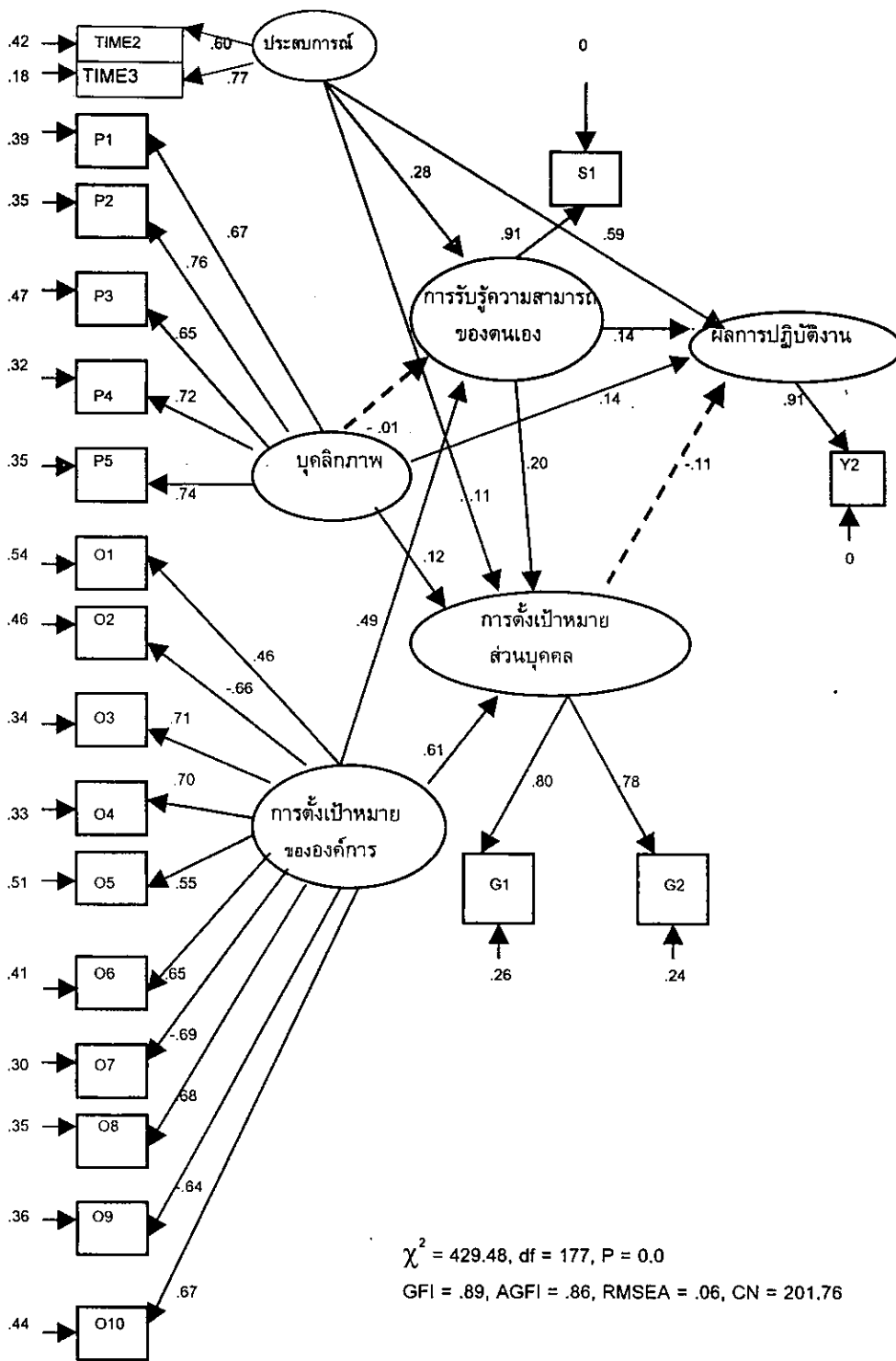


ส่วนประสมการณ์ในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง และการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล = .34 และ .15 ตามลำดับ และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานโดยผ่านทางผลการรับรู้ความสามารถของตนเองและการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล = .21 ประสมการณ์ในการทำงานไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ

สำหรับค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์เชิงพหุคูณกำลังสอง พบว่าสำหรับตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเองมี ค่า SMC = .45 แสดงว่าร้อยละ 45 ของความแปรปรวนของการรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถอธิบายได้ด้วยเป้าหมายองค์การและประสมการณ์ในการทำงาน การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลมีค่า SMC = .72 แสดงว่าร้อยละ 72 ของความแปรปรวนของการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลสามารถอธิบายได้ด้วยประสมการณ์ในการทำงาน การตั้งเป้าหมายองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และค่า SMC ของผลการปฏิบัติงานมี ค่า = .68 แสดงว่าร้อยละ 68 ของความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานสามารถอธิบายได้ด้วยแบบจำลองนี้

### 6.3 แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณ

ผู้วิจัยทดสอบตัวแปรทั้งหมดโดยได้แบบจำลองดังนี้



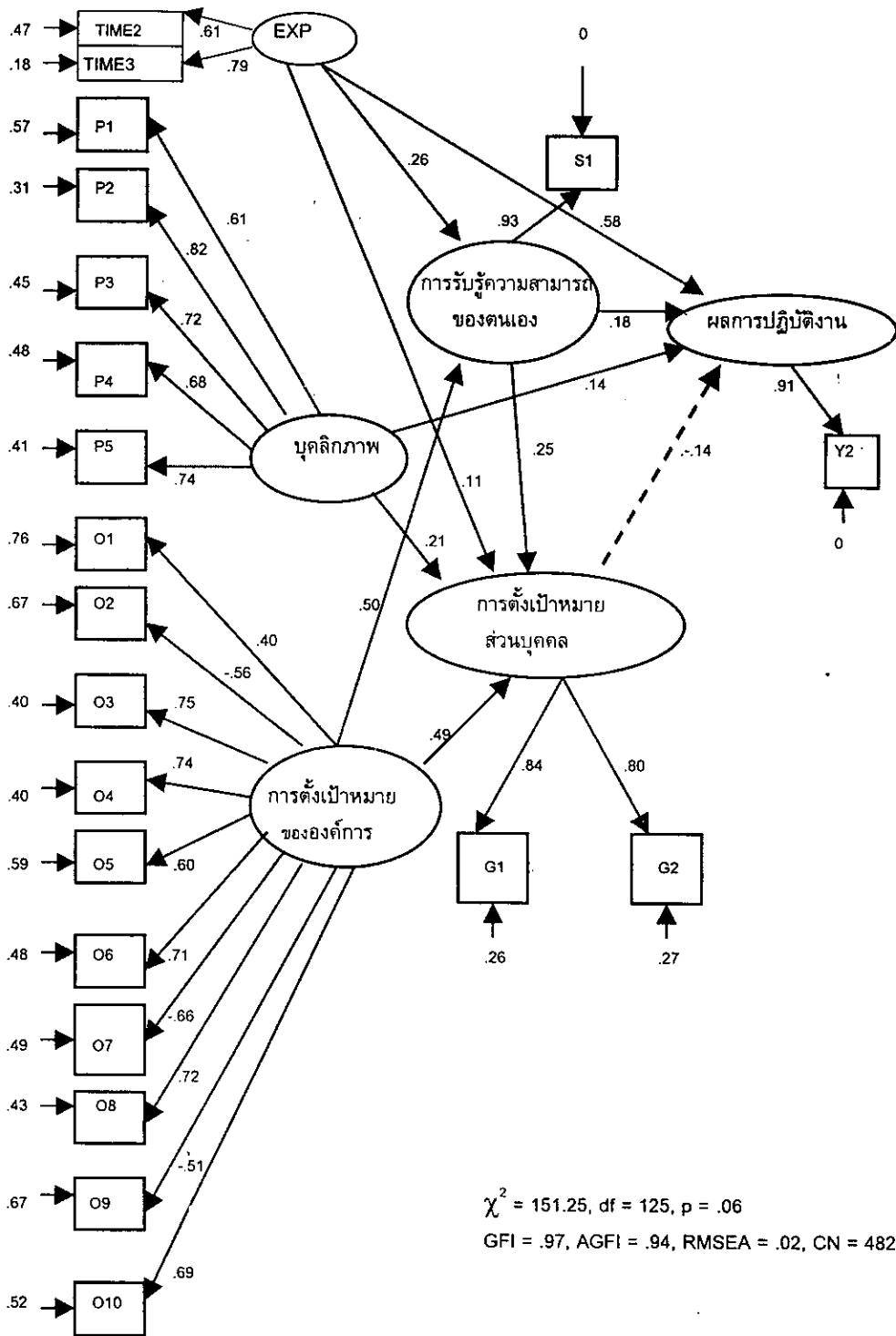
ภาพประกอบ 18 ผลการทดสอบแบบจำลองแสดงความสัมพันธ์ของผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณตามสมมติฐานข้อ 4

- |                                   |  |                                      |
|-----------------------------------|--|--------------------------------------|
| O1 = การสนับสนุนจากหัวหน้า        | O8 = การจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก        | Y2 = ผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณ       |
| O2 = ความเครียดจากเป้าหมาย        | O9 = ผลกระทบของเป้าหมาย                  | Time2 = ระยะเวลาที่ทำงาน             |
| O3 = ความมีประสิทธิภาพของเป้าหมาย | O10 = ความชัดเจนของเป้าหมาย              | Time3 = จำนวนครั้งที่อบรมและพบลูกค้า |
| O4 = หลักการของการมีเป้าหมาย      | S1 = การรับรู้ความสามารถของตนเองต่อกรชาย | P1 = บุคลิกภาพแบบพหุบุคลิกภาพ        |
| O5 = การใช้เป้าหมายในการประเมินผล | G1 = ความสำคัญของเป้าหมาย                | P2 = บุคลิกภาพแบบแสดงตัว             |
| O6 = รางวัล                       | G2 = ความเฉพาะเจาะจงของเป้าหมาย          | P3 = บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง           |
| O7 = ความวิตกกังวลจากเป้าหมาย     |  | P4 = บุคลิกภาพแบบอ่อนโยน             |
|                                   |  | P5 = บุคลิกภาพแบบมีสติ               |

จากภาพประกอบจะเห็นว่าอิทธิพลทางตรงระหว่างบุคลิกภาพกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านการขายน่าจะมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง =  $-0.01$  ( $t = -0.14$ ) และอิทธิพลทางตรงจากเป้าหมายส่วนบุคคลไปยังผลการปฏิบัติงานโดยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง =  $-0.11$  ( $t = -1.53$ ) และเมื่อพิจารณาค่า ไค-สแควร์ มีค่า = 429.48 ค่า  $df = 177$ ,  $P = 0.0$ , ค่า  $GFI = .89$ ,  $AGFI = .86$   $RMSEA = .06$  และ  $CN = 201.76$  ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุคูณกำลังสอง (SMC) พบว่าตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเองมีค่า = .37 แสดงว่าร้อยละ 37 ของความแปรปรวนของการรับรู้ความสามารถของตนเอง สามารถอธิบายได้ด้วย การตั้งเป้าหมายองค์กร บุคลิกภาพ และประสบการณ์ในการทำงาน ตัวแปรการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลมีค่า = .73 แสดงว่าร้อยละ 73 ของความแปรปรวนของการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล สามารถอธิบายได้ด้วยการรับรู้ความสามารถของตนเอง การตั้งเป้าหมายองค์กรบุคลิกภาพ และประสบการณ์ในการทำงาน และตัวแปรผลการปฏิบัติงานมีค่า = .42 แสดงว่าร้อยละ 42 ของความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงาน สามารถอธิบายได้ด้วยแบบจำลองนี้ แต่อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาโดยรวมแล้วแสดงว่าแบบจำลองยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผู้วิจัยปรับแบบจำลองโดยพิจารณาถึงความเป็นไปได้ในการที่จะอธิบายผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรงให้มากที่สุด โดยได้พยายามคงให้อิทธิพลที่ส่งไปยังผลการปฏิบัติงานยังคงอธิบายได้และอยู่ภายใต้ความเป็นจริงของข้อมูล ในการปรับแบบจำลองผู้วิจัยจึงตัดเส้นอิทธิพลที่ไม่มีนัยสำคัญออก 1 คู่ คือ เส้นบุคลิกภาพที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง ผู้วิจัยปรับแบบจำลองโดยยอมให้ความคลาดเคลื่อน (error) ของตัวแปรสังเกตมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งรายละเอียดของการปรับแบบจำลองได้เสนอไว้ในภาคผนวก ข. 5 แล้ว ผลการวิเคราะห์ได้แบบจำลองดังนี้

#### 6.4 แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณเมื่อปรับแบบจำลองแล้ว



ภาพประกอบ 19 ผลการทดสอบแบบจำลองแสดงความสัมพันธ์ของผลการปฏิบัติงานตามสมมติฐานข้อ 4 เมื่อปรับแบบจำลองแล้ว

- |                                   |   |                                      |
|-----------------------------------|---|--------------------------------------|
| O1 = การสนับสนุนจากหัวหน้า        | O8 = การจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก         | Time2 = ระยะเวลาที่ทำงาน             |
| O2 = ความเครียดจากเป้าหมาย        | O9 = ผลกระทบของเป้าหมาย                   | Time3 = จำนวนครั้งที่อบรมและพบลูกค้า |
| O3 = ความมีประสิทธิภาพของเป้าหมาย | O10 = ความชัดเจนของเป้าหมาย               | P1 = บุคลิกภาพแบบห้วนหัว             |
| O4 = หลักการของการมีเป้าหมาย      | S1 = การรับรู้ความสามารถของตนเองต่อการขาย | P2 = บุคลิกภาพแบบแสดงตัว             |
| O5 = การใช้เป้าหมายในการประเมินผล | G1 = ความสำคัญของเป้าหมาย                 | P3 = บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง           |
| O6 = รางวัล                       | G2 = ความเฉพาะเจาะจงของเป้าหมาย           | P4 = บุคลิกภาพแบบอ่อนโยน             |
| O7 = ความขัดแย้งจากเป้าหมาย       | Y2 = ผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณ            | P5 = บุคลิกภาพแบบมีสติ               |

จากภาพประกอบ 19 จะเห็นได้ว่าแบบจำลองสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในเกณฑ์การพิจารณาทุกค่า กล่าวคือ ค่าไค-สแควร์ มีค่า = 151.25,  $df=125$ ,  $P=.06$ ,  $GFI=.97$ ,  $AGFI=.94$ ,  $RMSEA=.02$ ,  $CN=482.29$  เมื่อพิจารณาถึงการตั้งเป้าหมายองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองและการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล = .50 และ .49 ตามลำดับ แสดงว่าหากมีการตั้งเป้าหมายองค์การสูง การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล จะสูงด้วย การรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล = .18 แสดงว่าหากมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง ผลการปฏิบัติงานก็จะสูงด้วย ประสิทธิภาพในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลและผลการปฏิบัติงาน โดยที่มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล = .26, .11 และ .58 ตามลำดับ แสดงว่าหากมี ประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยระยะเวลาในการทำงานขายตรง และจำนวนครั้งในการอบรมและ พบลูกค้ามาก จะมีการรับรู้ความสามารถของตนเอง การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลและผลการปฏิบัติงานด้าน ปริมาณ คือรายได้สูงด้วย และประสิทธิภาพในการทำงานยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานโดยผ่าน ทางการรับรู้ความสามารถของตนเอง ส่วนการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน และ บุคลิกภาพซึ่งประกอบด้วยบุคลิกภาพแบบหัวน้ใจ แสดงตัว เปิดกว้าง อ่อนโยน และแสดงตัว มีอิทธิพล ทางตรงต่อการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล และผลการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล = .21 และ .14 ตามลำดับ แสดงว่าหากมีคะแนนบุคลิกภาพสูงก็จะมี การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล และผลการปฏิบัติงานสูงด้วย และคะแนนบุคลิกภาพสูงก็จะมีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวแบบมีสติ แบบเปิดกว้าง และแบบอ่อนโยนสูงด้วย และมีคะแนนบุคลิกภาพแบบหัวน้ใจสูงด้วย ซึ่งหมายถึงการมีบุคลิกภาพแบบหัวน้ใจน้อย

บุคลิกภาพไม่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองและการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลไม่มี อิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน

ส่วนอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงาน บุคลิกภาพ การตั้งเป้าหมายองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเอง การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล และผลการปฏิบัติงานเชิง ปริมาณนั้นได้เสนอในตารางถัดไป

ตาราง 15 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของตัวแปรสาเหตุ ภายนอกที่ส่งผลต่อตัวแปรและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุยกกำลังสองของตัวแปรผลการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณในแบบจำลองที่ปรับแบบจำลองแล้ว

ตัวแปรสาเหตุ		ตัวแปรผล		
		การรับรู้ความ สามารถของตนเอง	การตั้งเป้าหมายส่วน บุคคล	ผลการปฏิบัติงาน
ประสบการณ์	DE	.26 (t=5.16)	.11 (t=2.44)	.58 (t=8.57)
	IE	-	.06(t=3.76)	-
	TE	.26 (t=5.16)	.17 (t=9.22)	.58 (t=8.57)
บุคลิกภาพ	DE	-	.21 (t=3.90)	.14(t=2.22)
	IE	-	-	-.03 (t=-1.5)
	TE	-	.21 (t=-3.90)	-.11(t=2.05)
เป้าหมายองค์กร	DE	.50 (t=10.04)	.49 (t=6.97)	-
	IE	-	.13 (t=4.69)	-
	TE	.50 (t=10.04)	.62 (t=8.66)	-
การรับรู้ความ สามารถของตนเอง	DE	-	.25 (t=5.01)	.18 (t=3.04)
	IE	-	-	-.04 (t=-1.69)
	TE	-	.25 (t=5.01)	.14 (t=2.86)
การตั้งเป้าหมาย ส่วนบุคคล	DE	-	-	-.14 (t=-1.78)
	IE	-	-	-
	DE	-	-	-.14 (t=-1.78)
SMC		.37	.71	.41

DE = อิทธิพลทางตรง IE = อิทธิพลทางอ้อม TE = อิทธิพลรวม SMC= Squared Multiple Correlation

จากตารางที่ 15 การวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อมของแบบจำลองปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมายขององค์กร ประสบการณ์ในการทำงาน บุคลิกภาพ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติโดยที่การตั้งเป้าหมายองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง และการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล = .50 และ .49 ตามลำดับ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานโดยผ่านการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล = .13

การรับรู้ความสามารถของตนเอง มีอิทธิพลทางตรงต่อการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล และผลการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล = .25 และ .18 ตามลำดับ

บุคลิกภาพมีอิทธิพลทางตรงต่อการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล และผลการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล = .21 และ .14 ตามลำดับ

ประสบการณ์ในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล และผลการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล = .26, .11 และ .58 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล = .06

เมื่อพิจารณาค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุคูณกำลังสองพบว่าตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเองมีค่าเท่ากับ .37 แสดงว่าร้อยละ 37 ของความแปรปรวนของการรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถอธิบายได้ด้วยการตั้งเป้าหมายองค์การและประสบการณ์ในการทำงาน ตัวแปรการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลมีค่าเท่ากับ .71 แสดงว่าร้อยละ 71 ของความแปรปรวนของการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลสามารถอธิบายได้ด้วยการตั้งเป้าหมายองค์การ ประสบการณ์ในการทำงาน บุคลิกภาพ และการรับรู้ความสามารถของตนเอง และตัวแปรผลการปฏิบัติงานมีค่า .41 แสดงว่าร้อยละ 41 ของความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณสามารถอธิบายได้ด้วยแบบจำลองนี้

ผู้วิจัยได้สรุปค่าทางสถิติต่าง ๆ ในแบบจำลองที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนี้

ตาราง 16 สรุปค่าสถิติต่าง ๆ ที่ใช้การทดสอบด้วยโปรแกรมลิสเรลในแบบจำลองที่ปรับแล้ว

แบบจำลอง	ค่าสถิติ							
	Chi-square	P	df	GFI	AGFI	RMSEA	CN	Largest Fitted residual
1. แบบจำลองของลีดค่านคุณภาพ	49.44	.12	39	.98	.96	.03	559.12	.09
2. แบบจำลองของลีดค่านปริมาณ	63.71	.06	48	.98	.95	.03	512.22	.10
3. แบบจำลองปัจจัยต่าง ๆ ต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ	81.05	.06	47	.98	.95	.03	502.75	.11
4. แบบจำลองปัจจัยต่าง ๆ ต่อผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณ	151.25	.06	125	.97	.94	.02	482.29	.11

เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจากแบบจำลองผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณและคุณภาพตามแนวทางของลีด และแบบจำลองที่ผู้วิจัยเพิ่มตัวแปรบุคลิกภาพและประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าค่าทางสถิติที่ได้ทุกค่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ แสดงว่าแบบจำลองที่ผู้วิจัยปรับแล้วสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

## บทที่ 5

## สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ผู้วิจัยนำเสนอภาพรวมของเนื้อหาสาระโดยแบ่งออกเป็นบทย่อของการวิจัยประกอบด้วยวัตถุประสงค์การวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย และการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้

## บทย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ทดสอบแบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง การตั้งเป้าหมายและผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรงตามแบบจำลองของล็อก (Locke, 1990) 2) เพื่อทดสอบแบบจำลองความสัมพันธ์ ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง การตั้งเป้าหมาย และผลการปฏิบัติงานเมื่อเพิ่มตัวแปร บุคลิกภาพและประสบการณ์ในการทำงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แนวคิดพื้นฐานจากแบบจำลองอธิบายผลการปฏิบัติงานของล็อกซึ่งได้ศึกษางานวิจัยเป็นที่แพร่หลาย นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแปรเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาแบบจำลองผลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับลักษณะงานการจำหน่ายตรง และบริบทสังคมไทย โดยผู้วิจัยได้เพิ่มตัวแปรบุคลิกภาพ และประสบการณ์ในการทำงานเข้าในแบบจำลองในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้จำหน่ายตรง ซึ่งมียอดขายย้อนหลัง 3 เดือน ซึ่งทำงานขายให้กับบริษัทขายตรง ซึ่งใช้ระบบการขายตรงแบบระบบเครือข่ายหลายระดับ (multilevel marketing) ที่จำหน่ายสินค้าอุปโภค บริโภคและเป็นสมาชิกสมาคมขายตรง (ไทย) (The Thai Direct Selling Association) จำนวน 8 บริษัท

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้จำหน่ายตรงที่มียอดขายย้อนหลัง 3 เดือน ซึ่งทำงานขายในบริษัทขายตรงซึ่งใช้ระบบการขายตรงแบบเครือข่ายหลายระดับ (multilevel marketing) จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค และเป็นสมาชิกสมาคมขายตรงไทย จาก 3 บริษัท จำนวน 443 คน

การรวบรวมข้อมูลใช้เครื่องมือวัดเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบ ตอนที่ 2 แบบวัดบุคลิกภาพ ซึ่งบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ คือ 1) แบบหวั่นไหว 2) แบบแสดงตัว 3) แบบเปิดกว้าง 4) แบบอ่อนโยน 5) แบบมีสติ ตอนที่ 3 แบบวัดเป้าหมายองค์การ องค์ประกอบเป้าหมายองค์การ 10 ด้าน ได้แก่ 1) การสนับสนุนและการมีส่วนร่วมของหัวหน้างานในการตั้งเป้าหมาย 2) ความเครียดจากเป้าหมาย 3) ความมีประสิทธิภาพของเป้าหมาย 4) หลักการของการมีเป้าหมาย 5) การนำเป้าหมายมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน 6) รางวัลที่เป็นรูปธรรม 7) ความขัดแย้งจากเป้าหมาย 8) การจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการบรรลุเป้าหมาย 9) ผลกระทบของเป้าหมายที่ผิดพลาด และ 10) ความชัดเจนของเป้าหมาย ตอนที่ 4 แบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองในกระบวนการขาย ตอนที่ 5 แบบวัดการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล ประกอบด้วยความสำคัญของเป้าหมาย และความเฉพาะเจาะจงของเป้าหมาย ตอนที่ 6 แบบวัดผลการปฏิบัติงานด้านความสามารถในกระบวนการขาย ตอนที่ 7 แบบวัด การรับรู้ของผู้จำหน่ายตรงเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าเรื่องความเข้าใจในสินค้าและบริการ ส่วนผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณ ผู้วิจัยวัดจากรายได้ของผู้จำหน่ายตรงในการขายสินค้าด้วยตนเอง และรายได้จากสัดส่วนของลูกค้าที่มียอดคิดเป็นเงินบาทในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา



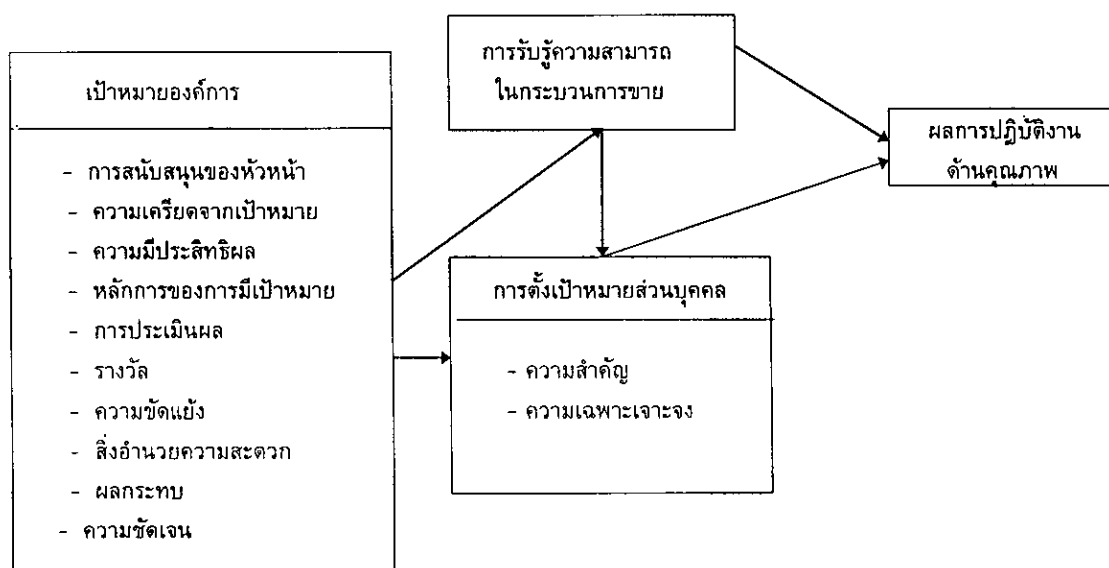
การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม SPSS PC+ ในการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของข้อมูลหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร หาค่าแอลฟาของครอนบาคในการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ การวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (construct validity) โดยวิธีการยืนยันองค์ประกอบ (confirmatory factor analysis) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเอง บุคลิกภาพ และประสบการณ์ในการทำงานต่อผลการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยใช้โปรแกรม LISREL 8.10 โดยในการพิจารณาความกลมกลืนของแบบจำลองจะใช้เกณฑ์หลายเกณฑ์ประกอบกัน

#### สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเอง และผลการปฏิบัติงานตามแบบจำลองการตั้งเป้าหมายของล็อก (Locke) และเมื่อผู้วิจัยเพิ่มตัวแปรบุคลิกภาพและประสบการณ์ในการทำงานโดยผลการวิจัยมีดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างการตั้งเป้าหมายขององค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเอง และผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพตามแบบจำลองการตั้งเป้าหมายของล็อก (Locke) แบบจำลองความสัมพันธ์มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าทางสถิติซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้ตามเกณฑ์ ทั้งนี้เป้าหมายขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง และการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลโดยตรงต่อการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล และผลการปฏิบัติงาน และยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานโดยส่งผลทางการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลมีอิทธิพลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงาน

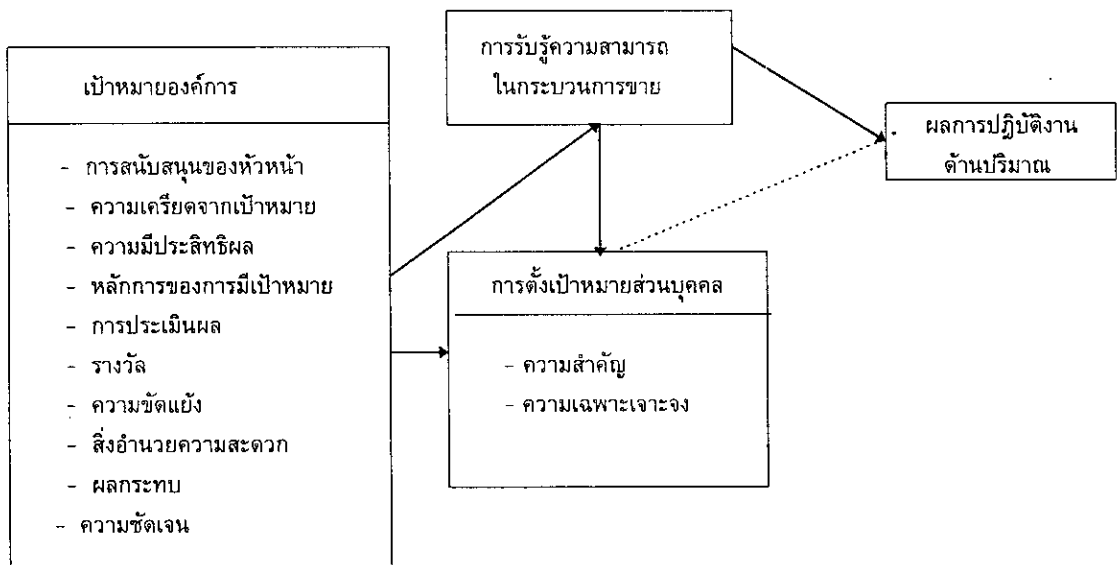
เมื่อพิจารณาถึงความแปรปรวนจากผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพที่อธิบายได้ด้วยแบบจำลองนี้ พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุคูณกำลังสอง (SMC) มีค่าเท่ากับ .69 แสดงว่าร้อยละ 69 ของความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพสามารถอธิบายได้ด้วยแบบจำลองนี้ สามารถสรุปความสัมพันธ์ดังกล่าว ดังนี้



ภาพประกอบ 20 ความสัมพันธ์ระหว่างการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเอง และผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพตามแบบจำลองของล็อก

2. ความสัมพันธ์ระหว่างการตั้งเป้าหมายขององค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเองและผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณตามแบบจำลองการตั้งเป้าหมายของล็อก แบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าทางสถิติที่ยอมรับได้ตามเกณฑ์ โดยที่การตั้งเป้าหมายขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองและการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล การรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลทางตรงต่อการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล และผลการปฏิบัติงาน ส่วนการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณ

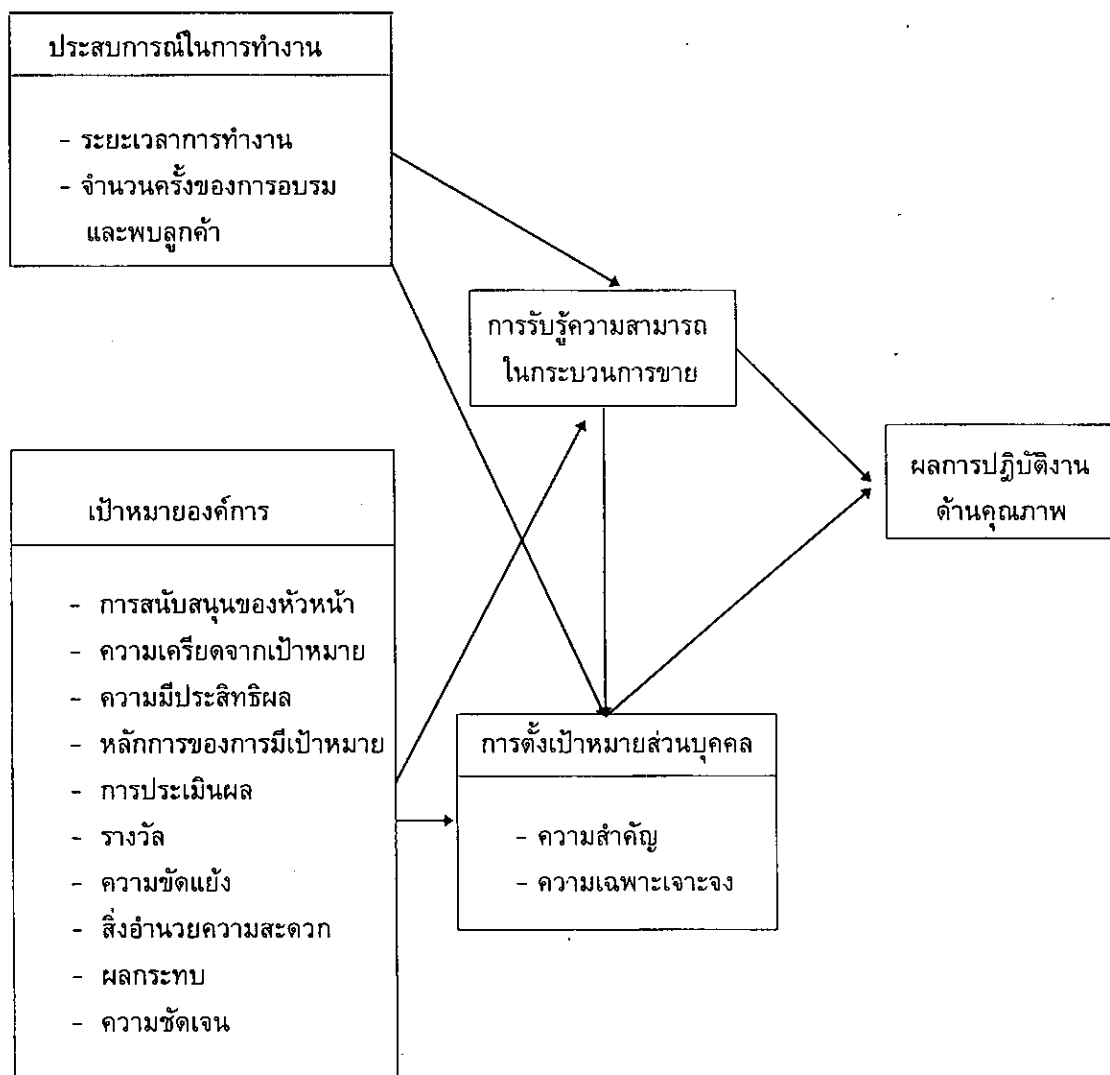
เมื่อพิจารณาถึงความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณตามแบบจำลองของล็อก จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุคูณกำลังสอง (SMC) มีค่าเท่ากับ .16 แสดงว่าร้อยละ 16 ของความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณ สามารถอธิบายได้ด้วยแบบจำลองนี้ สามารถสรุปความสัมพันธ์ดังกล่าวได้ดังนี้



ภาพประกอบ 21 ความสัมพันธ์ระหว่างการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเอง และผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณตามแบบจำลองของล็อก

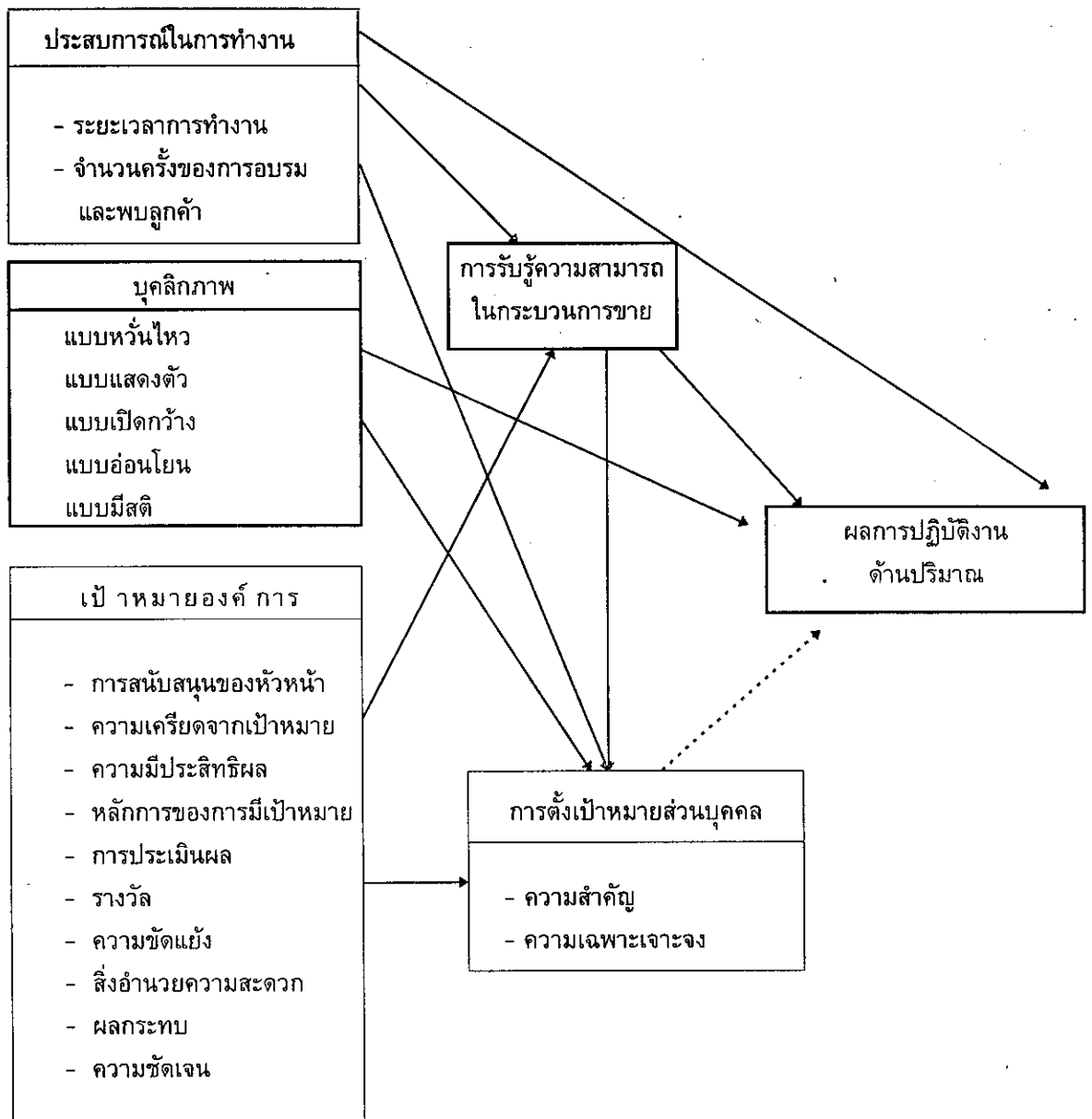
3. จากการทดสอบแบบจำลองผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพตามแบบจำลองการตั้งเป้าหมายของล็อก แล้วผู้วิจัยได้เพิ่มตัวแปรบุคลิกภาพ และประสบการณ์ในการทำงานในผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ โดยผลการวิจัยพบว่าตัวแปรประสบการณ์ในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง และการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลแต่ไม่มีอิทธิพลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพจะมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงาน โดยส่งผลผ่านการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลและการรับรู้ความสามารถตนเอง การตั้งเป้าหมายขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองและการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานโดยส่งผ่านทาง การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล และการรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลทางตรงต่อการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล และผลการปฏิบัติงาน และยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานโดยส่งผ่านทาง การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล และการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลมีอิทธิพลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงาน ส่วนบุคลิกภาพไม่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลและผลการปฏิบัติงาน

เมื่อพิจารณาถึงความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพที่อธิบายได้ด้วยแบบจำลองจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุคูณกำลังสอง (SMC) มีค่าเท่ากับ .68 แสดงว่าร้อยละ 68 ความแปรปรวนผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพที่สามารถอธิบายได้ด้วยแบบจำลองนี้ จากข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาของผู้วิจัยสามารถสรุปความสัมพันธ์ระหว่างการตั้งเป้าหมายองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเอง การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลและประสบการณ์ในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ ดังนี้



ภาพประกอบ 22 แบบจำลองของตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของผู้จำหน่ายตรง

4. การทดสอบแบบจำลองผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณตามแบบจำลองของลีดแล้ว ผู้วิจัยเพิ่มตัวแปรบุคลิกภาพและประสบการณ์ในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่าผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณคือรายได้ของผู้จำหน่ายตรงที่ขายสินค้าด้วยตนเองรวมกับสัดส่วนรายได้จากการทำธุรกิจกับทีมงานซึ่งได้รับอิทธิพลทางตรงจากการรับรู้ความสามารถของตนเอง บุคลิกภาพและประสบการณ์ในการทำงาน แต่ไม่ได้รับอิทธิพลทางตรงจากการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล นอกจากนี้ผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากประสบการณ์ในการทำงานและการตั้งเป้าหมายองค์กร โดยส่งผ่านการรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้ความสามารถของตนเองได้รับอิทธิพลทางตรงจากประสบการณ์ในการทำงานและเป้าหมายองค์กร การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลได้รับอิทธิพลทางตรงจากประสบการณ์ในการทำงาน และการตั้งเป้าหมายขององค์กร เมื่อพิจารณาถึงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุคูณกำลังสอง (SMC) ที่ความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณสามารถอธิบายได้ มีค่าเท่ากับ .41 แสดงว่าร้อยละ 41 ของความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณ สามารถอธิบายได้ด้วยแบบจำลองนี้ ความสัมพันธ์ของปัจจัยเป้าหมายองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเอง การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล และประสบการณ์ในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานสามารถสรุปได้ ดังนี้



ภาพประกอบ 23 แบบจำลองของตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณของผู้จำหน่ายตรง

## อภิปรายผล

1. จากสมมติฐานข้อ 1 การทดสอบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพตามแบบจำลองของล๊อค ข้อค้นพบที่ได้พบความสัมพันธ์ของตัวแปรการตั้งเป้าหมายการรับรู้ความสามารถของตนเอง และผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพเป็นไปตามทฤษฎีของล๊อค

ล๊อค (Locke, 1990) ได้ศึกษาและรวบรวมงานวิจัยไว้มาก ที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความสามารถของตนเอง การตั้งเป้าหมายและผลการปฏิบัติงาน (Locke, 1990:70) ดังนั้น เมื่อผู้วิจัยได้นำทฤษฎีมาใช้ในการศึกษากลุ่มผู้จำหน่ายตรง จึงเป็นที่แน่นอนว่า จะพบความสัมพันธ์ดังกล่าว โดยแบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนผลการปฏิบัติงานได้ถึงร้อยละ 69 ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานคือ เป้าหมายองค์การ โดยมีอิทธิพลผ่านการรับรู้ความสามารถของตนเองและการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลการรับรู้ความสามารถของตนเอง และการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ในแบบจำลองนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลสูงมากคือร้อยละ 72

จากการที่แบบจำลองการตั้งเป้าหมายของล๊อคที่มีพื้นฐานการวิจัยอย่างกว้างขวาง และการเลือกที่ผู้วิจัยศึกษากลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีลักษณะการทำงานที่สามารถประยุกต์แนวทางของล๊อคมาใช้ได้อย่างเหมาะสมได้สอดคล้องกับทฤษฎี กล่าวคือ ผู้ที่มีอาชีพจำหน่ายตรงมีความเกี่ยวข้องกับการตั้งเป้าหมาย ทั้งเป้าหมายขององค์การ และการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล อีกทั้งการรับรู้ความสามารถของตนเองก็เป็นส่วนที่สำคัญที่จะทำให้ผู้ที่ทำธุรกิจขายตรงประสบผลสำเร็จในอาชีพของตนเองได้ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าทฤษฎีการตั้งเป้าหมายของล๊อคสามารถอธิบายผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพได้ในอาชีพธุรกิจตรงในบริบทสังคมไทย

นอกจากปัจจัยด้านความแข็งแกร่งของทฤษฎีและความสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างแล้ว ปัจจัยด้านการพัฒนาแบบสอบถามที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลก็มีส่วนทำให้ผลที่ได้มีลักษณะที่สอดคล้องกับทฤษฎี เนื่องจากผู้วิจัยได้ดำเนินการในขั้นตอนพัฒนาแบบสอบถามหลายขั้นตอน และที่สำคัญที่สุดคือการที่ผู้วิจัยได้ข้อมูลกลับจากผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งได้ให้ข้อเสนอแนะในการที่จะทำให้อ่านได้ง่ายและได้ข้อมูลกลับ ผู้วิจัยได้นำแนวทางนั้นมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งแบบสอบถามอยู่ในภาคผนวกด้วยแล้ว

2. จากสมมติฐานข้อที่ 2 การทดสอบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณ ข้อค้นพบที่ได้พบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณ ส่วนการตั้งเป้าหมายองค์การมีอิทธิพลโดยตรงต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองและการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณโดยผ่านทาง การรับรู้ความสามารถของตนเอง ซึ่งจากข้อค้นพบนี้จะเห็นได้ว่าการตั้งเป้าหมายองค์การในแต่ละด้านจะนำสู่การตัดสินใจของบุคคลในการปฏิบัติงานเชิงปริมาณของบุคคลโดยผ่านทาง การรับรู้ความสามารถของตนเอง ตรงกับหลักการศึกษายุติธรรมมนุษย์ในองค์กรที่ระบบขององค์กร รวมทั้งเป้าหมายองค์การจะนำไปสู่การทำงานของแต่ละบุคคล และคุณลักษณะของบุคคล (อรุณ รัชธรรม, 2538 : 16-17) ดังนั้นเป้าหมายองค์การจึงจะไปสู่ผลการปฏิบัติงานของบุคคลโดยผ่านการรับรู้ความสามารถของแต่ละคน ส่วนตัวแปรเป้าหมายส่วนบุคคลที่ไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณ ซึ่งหมายถึงรายได้ในการจำหน่ายตรงนั้นจะเห็นได้ว่ามีปัจจัยอันเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยปัจจัยแรกเป็นเรื่องของการวัดผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณซึ่งวัดเป็นจำนวนเงินที่เป็นรายได้ แต่การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล จะวัดจากการให้ความสำคัญของเป้าหมายและการตั้งเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงซึ่งไม่ได้วัดเป้าหมายส่วนบุคคลที่เป็นจำนวนเงิน ว่าตั้งเป้าหมายรายได้เป็นเท่าไร ดังนั้นจึงมีส่วนที่ทำให้การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล ไม่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากผู้ขายตรงมิได้ตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลให้สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ปัจจัยอีกประการหนึ่ง อาจเป็นตัวแปรที่เป็นตัวเชื่อม

หรือส่งผ่านซึ่งมีงานวิจัยที่ศึกษาในกลุ่มพนักงานชาย โดยจอห์นสตัน (Johnston. 1987 : 3262-A) ได้ผลการศึกษาพบว่าความผูกพันต่อองค์กรการมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานชาย และในปีเดียวกัน เซเกอร์ (Sager. 1987 : 2661-A) ได้ศึกษาแบบจำลองพฤติกรรมกรรมการเปลี่ยนงานของพนักงานชาย โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานชาย 120 คน ได้ผลการศึกษายืนยันว่าผลการปฏิบัติงานของพนักงานชายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร และต่อมา จอห์นสตัน และสนิเชค (Johnston & Snizek. 1991 : 1255-1272) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง จำนวน 121 คน ผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้อาจมีปัจจัยเรื่องความผูกพันต่อเป้าหมายที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานโดยที่ คลิน และคิม (Klein & Kim. 1988 : 88-95) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของความผูกพันต่อเป้าหมายกับผลการปฏิบัติงานที่เป็นผลตอบแทนจากการตั้งเป้าหมายงาน ผลการวิจัยพบความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อเป้าหมายกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รวมทั้งระดับการตั้งเป้าหมายว่ามีการตั้งเป้าหมายที่ยากในระดับใด โดยที่การศึกษาของไรท์และเคสมาร์ (Wright & Kacmar. 1995 : 263-296) พบว่าระดับการตั้งเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานซึ่งเป็นไปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กร ความผูกพันต่อเป้าหมาย และระดับการตั้งเป้าหมายอาจเป็นตัวแปรคั่นกลาง ระหว่าง การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลผลและผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณ ซึ่งจำเป็นต้องมีการศึกษาต่อไป

3. จากสมมติฐานข้อที่ 3 ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง การตั้งเป้าหมาย และผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพเมื่อเพิ่มตัวแปรบุคลิกภาพและประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้พบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถ การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลการตั้งเป้าหมายองค์กรต่อผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามแนวทางของลોકแต่จะเห็นได้ว่าประสบการณ์ในการทำงานไม่มีอิทธิพล ต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพซึ่งหมายถึง ความสามารถในการขายและการรับรู้ความเข้าใจในสินค้าและความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ หมายความว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึงจำนวนเดือนที่ทำงานการเข้าอบรมและการไปพบลูกค้าจะมาน้อยก็ไม่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ หมายถึง ความสามารถในการขายและบริการ ซึ่งเป็นไปได้ใน ประเด็น ความสามารถในการขายดูเหมือนว่าผู้ที่มีจำนวนเดือนที่ทำงานนาน และเข้ารับการอบรมรวมทั้งไปพบลูกค้าน่าจะมีความสามารถในการขายมากขึ้นแต่ก็เป็นไปได้ที่ผู้จำหน่ายตรงที่ทำงานมานานจะมีลูกค้าจำนวนมากทั้งลูกค้าของตนเองโดยตรงและลูกค้าจากทีมงานจึงทำให้บริการไม่ทั่วถึง รวมทั้งในปัจจุบันบริษัทขายตรงจะมีสินค้าใหม่ ๆ อยู่เสมอซึ่งผู้ที่เข้าอบรมส่วนใหญ่จะเป็นผู้จำหน่ายตรงใหม่ ดังนั้น อาจเป็นไปได้ที่ผู้จำหน่ายตรงที่ทำงานมานานจะมีหน้าที่ในการพาสมาชิกใหม่เข้าอบรมมากกว่าตนเองเข้าอบรม ซึ่งหากมีการศึกษาครั้งต่อไปในเรื่องประสบการณ์ในการทำงานควรจะแยกกันวิเคราะห์ ระหว่างการเข้าอบรมด้วยตนเองและการพาทิมงานเข้าอบรม และอีกทั้งการอบรมของบริษัทส่วนใหญ่ก็จะเน้นเนื้อหาสำหรับผู้ที่มาใหม่ และผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เป็นไปได้ว่าผู้ที่อยู่นานแล้วจะเคยชินและไม่ค่อยสนใจอย่างจริงจัง

ดังนั้นการที่ประสบการณ์อันประกอบด้วยจำนวนเดือนที่ทำธุรกิจขายตรงอย่างจริงจัง และจำนวนครั้งของการเข้าอบรมพาทิมงานเข้าอบรมและการไปพบลูกค้าอาจเกี่ยวข้องเพียงบางปัจจัยที่กล่าวมาแล้ว ดังนั้น บุคคลมีองค์ประกอบอื่นที่แข็งแกร่งกว่า เช่น อิทธิพลทางเศรษฐกิจ อิทธิพลทางสังคมอิทธิพลทางครอบครัว และวัฒนธรรม เป็นต้น หมายความว่าการศึกษาที่ผู้จำหน่ายตรงมีผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพดีหรือไม่อาจมีปัจจัยด้านอื่นเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย สุภาวดี บุญญวงค์ (2528) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีการเลือก

อาชีพของโร (Roe's Theory of Vocational Choice) ซึ่งเน้นถึงประสบการณ์ในวัยเด็กที่ได้จากอิทธิพลการอบรมเลี้ยงดูต่อการเลือกอาชีพโดยได้แบ่งอาชีพเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ อาชีพที่เกี่ยวข้องกับบุคคล ได้แก่ อาชีพบริการ อาชีพธุรกิจ ผู้จัดการ เป็นต้น และอาชีพที่ไม่เกี่ยวข้องกับบุคคลได้แก่ อาชีพเกี่ยวกับเทคโนโลยี อาชีพด้านเกษตรและวิทยาศาสตร์ เป็นต้น ดังนั้น ถึงแม้ว่าจะมีประสบการณ์ในงานขายแต่อาจมีตัวแปรอื่นเช่นการอบรมเลี้ยงดูของครอบครัวเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย

ส่วนบุคคลสภาพไม่ส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลและผลการปฏิบัติงานซึ่งบุคลิกภาพตามความหมายที่ใช้ในการวิจัยเป็นภาพรวมของบุคคลในลักษณะต่าง ๆ 5 แบบ คือ แบบหัวนั้ว แสดงตัว เปิดกว้าง อ่อนโยนและแบบมีสติ ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วบุคลิกภาพทุกลักษณะจะเน้นคุณลักษณะทางจิตวิทยา นอกจากนี้แล้วซึ่งเป็นไปได้ในแบบจำลองผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพซึ่งประกอบด้วย ความสามารถในการระดมการขาย และการรับรู้ความพึงพอใจของลูกค้า ต่อความรู้ในสินค้าและบริการเป็นการประเมินที่ละเอียดลึกซึ้งต้องงานขาย ซึ่งในผู้จำหน่ายตรงที่ทำงานและไปพบลูกค้าในแต่ละรายจะเป็นเวลาที่ไม่นานเมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรที่ทำอาชีพอื่น ดังนั้น บุคลิกภาพที่มีคุณลักษณะที่มีความสามารถในการขายและการบริการลูกค้าให้มีความเข้าใจในสินค้าและมีความประทับใจในบริการเป็นเรื่องที่ต้องพิจารณา

4. จากสมมติฐานข้อ 4 ในการทดสอบแบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง การตั้งเป้าหมาย และผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณ เมื่อเพิ่มตัวแปรประสบการณ์ในการทำงาน และบุคลิกภาพ จะเห็นได้ว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้นส่งผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณอย่างมาก ตรงกับที่แบนดูรา (Bandura, 1986) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลต่อการทำงานใน 3 ลักษณะ คือ 1) มีอิทธิพลต่อการที่บุคคลเลือกกระทำ บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถจะเลือกทำกิจกรรมที่ยากพอเหมาะกับตนเอง ทำทลายความสามารถ และมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จสูง 2) การใช้ความพยายามและความคงทนในการทำพฤติกรรม บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองจะใช้ความพยายามในการทำกิจกรรมที่อยู่ภายใต้ความรู้ความสามารถของคนนั้น และ 3) มีการกระตุ้นแรงเชิงสรีระวิทยาในบุคคล บุคคลจะมีความคงทนในการทำกิจกรรม แม้ว่าจะพบกับปัญหาหรืออุปสรรคต่าง ๆ บุคคลที่กระตุ้นให้ใช้ความพยายามมากขึ้น งานของผู้จำหน่ายตรงเป็นงานที่ต้องใช้ความอดทนในการที่จะบริการลูกค้า รวมถึงสมาชิกในทีมงานด้วย จึงได้ผลการวิจัยดังกล่าว นอกจากนี้ยังมีผลการวิจัยประสบการณ์ในการทำงานส่งผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงาน มีงานวิจัยสนับสนุนหลายเรื่อง โดยเฉพาะงานวิจัยของวอทรูบา (Watruba, 1989 : 27) ได้ศึกษาผู้จำหน่ายตรงที่มีจำนวน ชั่วโมงในการทำงานมากกว่าจะมีผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณ ซึ่งวัดได้จากรายได้สูงกว่า นอกจากนี้มีงานวิจัยของ ฮิล แมน และแวร์ริง (Hill, Mann & Wearing, 1996 : 313-327) ซึ่งได้ศึกษาบุคลากรในองค์กรตำแหน่งผู้จัดการ พบว่าผู้จัดการที่มีประสบการณ์สูงจะมีผลการปฏิบัติงานดีกว่า สำหรับปัจจัยบุคลิกภาพก็มีอิทธิพลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณ ซึ่งบุคลิกภาพเป็นลักษณะโดยภาพรวมของบุคคลที่ปรากฏต่อสายตาลูกค้า และเพื่อนร่วมงาน บุคลิกภาพจะบ่งบอกถึงความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจตัวผู้จำหน่ายสินค้า (วุฒิชัย สุนทรสมัย, 2536 : 452-453) โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลิกภาพแบบแสดงตัว ซึ่งประกอบด้วย การเป็นผู้ที่มีความรักและมีความเป็นมิตรต่อผู้อื่นอย่างจริงจัง ความชอบที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่น การเป็นผู้ที่กล้าแสดงออกอย่างตรงไปตรงมา การเป็นผู้มีความห่วงใยและตื่นตัวในการทำกิจกรรมอยู่เสมอ การชอบแสวงหาความตื่นเต้นชอบสิ่งแวดลอมที่มีสีสัน และการเป็นคนมองโลกในแง่ดี รวมทั้งบุคลิกภาพแบบมีสติ ซึ่งประกอบด้วยการเป็นผู้ที่สามารถจัดการกับชีวิตตนเองให้เป็นผู้มีเหตุผลและมีประสิทธิภาพในตนเอง การเป็นผู้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย การมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีการปฏิบัติตามคำมั่นที่ให้ไว้



การทำหนักเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย มีวินัยในตนเองที่จะทำงานให้สำเร็จแม้จะมีอุปสรรคก็ตาม และการมีความคิดที่สามารถปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายได้

จะเห็นได้ว่าบุคลิกภาพดังกล่าวมีผลต่อการมีรายได้ที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากตัวผู้จำหน่ายตรงได้มีระเบียบในชีวิตมีการวางแผนในการทำงานและทำงานหนัก ในขณะที่เดียวกันก็มีความชอบในการที่จะพบกับผู้อื่นและมีความรู้สึกอบอุ่นให้กับผู้อื่น เป็นต้น นอกจากนี้การที่บุคลิกภาพส่งผลโดยตรงต่อการตั้งเป้าหมาย ส่วนบุคคลจึงเป็นสิ่งที่สอดคล้องกันกล่าวคือ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบมีสติ มีองค์ประกอบที่สอดคล้องกันหลายประการ เช่น ความสามารถในการจัดการกับชีวิตตนเอง ความรับผิดชอบในงาน การมีความคิดที่สามารถปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายได้ เป็นต้น คุณสมบัติดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับการตั้งเป้าหมายของบุคคลนั้น ๆ

บุคลิกภาพไม่ส่งผลโดยตรงต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง ถึงแม้ว่าจะมีงานวิจัยสนับสนุนความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและผลการปฏิบัติงานอยู่บ้าง แต่เนื่องจากการรับรู้ความสามารถของตนเองมิได้พัฒนามาจากบุคลิกภาพโดยตรง แบนดูรา (Bandura, 1986) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองพัฒนามาจาก 4 แหล่งที่มา ได้แก่ 1) ความสำเร็จจากการกระทำ (enactive attainment) อันเนื่องจากการที่บุคคลทำงานแล้วประสบความสำเร็จหลาย ๆ ครั้ง มีแนวโน้มที่จะรับรู้ความสามารถของตนเองมากขึ้น 2) การได้เห็นประสบการณ์ของผู้อื่นที่ประสบความสำเร็จ (vicarious experience) 3) การพูดชักชวนจากผู้อื่น (verbal persuasion) ซึ่งทำให้บุคคลเกิดกำลังใจในการทำงาน 4) สภาวะทางสรีรวิทยา (physiological state) โดยที่บุคคลที่อยู่ในภาวะตื่นกลัวหรือเครียดจะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ จะเห็นได้ว่าแหล่งที่มาทั้ง 4 ประการไม่มีปัจจัยบุคลิกภาพเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย

ส่วนการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณ ได้แก่ รายได้ ซึ่งการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลที่ประกอบด้วยให้ความสำคัญของเป้าหมาย และความเฉพาะเจาะจงของเป้าหมาย ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าการวัดเป้าหมายส่วนบุคคลไม่ได้วัดเป็นการตั้งเป้าหมายรายได้ที่เป็นจำนวนเงินซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานที่วัดจากรายได้ซึ่งได้รับใน 3 เดือน นอกจากนั้นยังมีตัวแปรคั่นกลางที่จะต้องส่งผ่านจากการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลส่งผ่านไปยังผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณ ดังงานวิจัยที่กล่าวไว้ในสมมติฐานข้อ 2 หรือวิธีการตั้งเป้าหมายที่เป็นรูปธรรมอาจจะยังไม่สอดคล้องกับวัฒนธรรมได้คนไทยมักจะเคยชินกับการที่จะบอกว่า “ทำดีที่สุด” ดังนั้น การตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนเฉพาะเจาะจงเกินไปจึงไม่เป็นที่นิยมหรือทำกันแต่จะตั้งเป้าหมายทำกิจกรรมแต่ละอย่างให้ดีที่สุดแทน ทั้ง 3 ประเด็น ก็จะมีผลต่อการที่เป้าหมายส่วนบุคคลไม่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง

1.1 หน่วยงานหรือสถาบันการศึกษาที่สอนด้านจิตวิทยาองค์การ เป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษาค้นคว้าสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานขาย รวมทั้งการศึกษาวิจัยด้านจิตวิทยาองค์การ ทั้งนี้การได้มาซึ่งองค์ความรู้ใหม่ในการนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษาต่อไป

1.2 หน่วยงานที่ทำธุรกิจขายตรง ในการที่จะเป็นข้อมูลในการพิจารณาเป้าหมายขององค์กรที่เอื้ออำนวยให้ผู้จำหน่ายตรงมีผลการปฏิบัติงานสูง ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องรางวัลที่เป็นรูปธรรม ความมีประสิทธิภาพของเป้าหมาย หลักการของการมีเป้าหมาย การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการบรรลุเป้าหมาย และความชัดเจนของเป้าหมาย และมีให้มีความชัดเจนจากเป้าหมาย ผลกระทบจากความผิดพลาดในการตั้งเป้าหมายและความเครียดจากเป้าหมาย

1.3 องค์กรทางด้านฝึกอบรม ในการที่จะพัฒนาด้านคุณภาพของผลการปฏิบัติงานโดยการจัดหลักสูตรเสริมสร้างความมั่นใจต่อการขาย ประกอบด้วย การกำหนดลูกค้ำเป้าหมาย การเตรียมตัวก่อนพบลูกค้ำ การเข้าพบลูกค้ำ การเสนอขาย การเผชิญข้อโต้แย้ง การปิดการขาย และการติดตามผลหลังการขาย ให้มีการตั้งเป้าหมายในการทงานโดยเฉพาะในจุดเริ่มแรกที่ผู้จำหน่ายตรงเข้าเป็นสมาชิกในบริษัทควรมีการอบรมให้ผู้จำหน่ายตรงเห็นความสำคัญของการตั้งเป้าหมาย และฝึกให้ตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเฉพาะเจาะจงของเป้าหมาย และส่งเสริมให้เข้ารับการอบรมทั้งที่ตนเองเข้ารับการอบรม รวมทั้งพาทีมงานเข้าอบรมและการไปพบลูกค้ำจะทำให้มีความมั่นใจและมีเป้าหมายมากขึ้น รวมทั้งองค์กรจะต้องมีเป้าหมายที่ส่งเสริมสนับสนุนด้วย

ในการที่จะพัฒนาผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณคือ รายได้จากการขายสินค้าด้วยตนเอง สัตว์ส่วนรายได้จากทีมงานจะต้องสร้างความมั่นใจในกระบวนการขาย ซึ่งประกอบด้วย การกำหนดลูกค้ำเป้าหมาย การเตรียมตัวก่อนพบลูกค้ำ การเข้าพบลูกค้ำ การเสนอขาย การเผชิญข้อโต้แย้ง การปิดการขาย และการติดตามผลการขาย ซึ่งเป็นหัวใจของการเพิ่มรายได้ให้กับผู้จำหน่ายตรง อีกทั้งควรให้ข้อมูลที่จะให้ผู้จำหน่ายตรงตัดสินใจอย่างจริงจังโดยเร็วเพราะการเข้ามาก่อนนั้นหมายถึง จะมีรายได้มากกว่าผู้ที่ตัดสินใจเข้าสู่อาชีพที่หลัง พร้อมทั้งพัฒนาบุคลิกภาพผู้จำหน่ายตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลิกภาพแบบแสดงตัว (extraversion) ซึ่งประกอบด้วย การเป็นผู้ที่มีความรักและมีความเป็นมิตรต่อผู้อื่นอย่างจริงใจ ความชอบที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่น การเป็นผู้ที่กล้าแสดงออกออกไปตรงมาการเป็นผู้มีความไวและตื่นตัวในการทำกิจกรรมอยู่เสมอ การชอบแสวงหาความตื่นเต้นชอบสิ่งแวดล้อมที่มีสีสัน และการเป็นคนมองโลกในแง่ดีรวมทั้งบุคลิกภาพแบบมีสติ (conscientiousness) ซึ่งประกอบด้วย การเป็นผู้ที่สามารถจัดการกับชีวิตตนเองให้เป็นผู้มีเหตุผลและมีประสิทธิภาพในตนเอง การเป็นผู้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย การมีความรับผิดชอบในหน้าที่มีการปฏิบัติตามคำมั่นที่ให้ไว้ การทงานหนักเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย มีวินัยในตนเองที่จะทำงานให้สำเร็จแม้จะมีอุปสรรคก็ตาม และการมีความคิดที่สามารถปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายได้

อีกทั้งองค์กรจะต้องมีเป้าหมายที่จะสนับสนุน ได้แก่ การสนับสนุนของหัวหน้าหรือผู้นำกลุ่ม การทำเป้าหมายให้มีประสิทธิผลคือ ให้ผู้จำหน่ายตรงรู้สึกชอบในการมีเป้าหมาย มีความภาคภูมิใจในเป้าหมาย มีหลักการของการมีเป้าหมายคือ เป้าหมายมีเหตุผลและผลสามารถอธิบายให้เข้าใจได้ การนำเป้าหมายมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานการให้รางวัลที่เป็นรูปธรรมเพื่อเพิ่มแรงจูงใจ รวมถึงการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในการบรรลุเป้าหมาย และองค์กรควรตระหนักถึงเป้าหมายบางอย่างที่จะลดผลการปฏิบัติงาน คือ เป้าหมายที่ยากเกินไปจะทำให้ผู้จำหน่ายตรงรู้สึกเครียดมากเกินไป เป้าหมายที่ขัดแย้งกับค่านิยมหรือขัดแย้งกับบทบาทหน้าที่ รวมถึง ผลกระทบจากเป้าหมายที่ผิดพลาด เช่น การไม่ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าเมื่อไม่บรรลุเป้าหมาย เป็นต้น

ค่านิยมหรือขัดแย้งกับบทบาทหน้าที่ รวมถึง ผลกระทบจากเป้าหมายที่ผิดพลาด เช่น การไม่ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าเมื่อไม่บรรลุเป้าหมาย เป็นต้น

1.4 สำหรับผู้ที่เป็นผู้จำหน่ายตรง หากจะต้องการรายได้ที่เพิ่มขึ้นควรพิจารณา เรื่อง การมีประสบการณ์ในการทำงาน หมายความว่า จะต้องรีบตัดสินใจเข้าสู่ธุรกิจขายตรงให้รวดเร็วที่สุดเพื่อที่จะได้เสริมสร้างประสบการณ์ให้มากขึ้น หมั่นเข้ารับการศึกษาอบรมที่มุ่งงานเข้าอบรมรวมถึง การไปพบลูกค้า รวมทั้งส่งเสริมพัฒนาตนเองเรื่องความมั่นใจในกระบวนการขายประกอบด้วย การกำหนดลูกค้าเป้าหมาย การเตรียมตัวก่อนพบลูกค้าเป้าหมาย การเข้าพบลูกค้าเป้าหมาย การเสนอขาย การเผชิญข้อโต้แย้ง การปิดการขาย และการติดตามผลหลังการขายเพื่อที่จะทำให้ตนเองได้ประสบความสำเร็จในอาชีพของตนเอง

1.5 ผู้ที่สนใจธุรกิจขายตรง จะได้สำรวจตนเองก่อนที่จะเข้ามาในธุรกิจขายตรงว่าตนเองมีความมั่นใจต่อกระบวนการขายเพียงใดมีบุคลิกภาพแบบใด และมีการตั้งเป้าหมายของตนเองอย่างไรเพื่อเป็นการวางแผนเข้าสู่อาชีพได้อย่างมั่นใจ

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

2.1 ควรมีการแบ่งกลุ่มรายได้ในกลุ่มตัวอย่างจากรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากงานวิจัยนี้ กลุ่มตัวอย่างมีรายได้แตกต่างกันมาก ควรแบ่งกลุ่มรายได้สูงและต่ำ หลังจากนั้นวิเคราะห์แบบจำลอง 2 แบบ ศึกษาเปรียบเทียบแบบจำลองรายได้สูงและรายได้ต่ำ

2.2 ควรมีการศึกษาตัวแปรการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านปริมาณคือ รายได้ว่ามีตัวแปรใดเป็นตัวแปรส่งผ่านอีกตัวแปรหนึ่ง เนื่องจากผลการวิจัยไม่พบความสัมพันธ์โดยตรง เช่น ตัวแปรความผูกพันต่อเป้าหมาย และความผูกพันต่ออาชีพ เป็นต้น

2.3 การประยุกต์ทฤษฎี การตั้งเป้าหมายในแต่ละกลุ่มอาชีพ โดยเพิ่มตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะในแต่ละอาชีพ ในแบบจำลองเป็นแบบจำลองผลการปฏิบัติงานในบริบทสังคมไทย

2.4 นักวิจัยที่สนใจศึกษาปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมาย และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในแนวทางทฤษฎีการตั้งเป้าหมายของลิวค น่าจะได้ศึกษาในกลุ่มอาชีพอื่นๆ เพื่อที่จะศึกษาว่าสามารถอธิบายได้ในกลุ่มอาชีพใดบ้าง

2.5 ควรมีการศึกษาจริยธรรมเป็นตัวแปรเพิ่มขึ้นในตัวแปรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งหลักจริยธรรมในงานบริการ รัชนิกร โชติชัยสถิตย์. (2539 : 278-279) ได้กล่าวถึงจริยธรรมในงานบริการ ประกอบด้วยหลายส่วนและส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้จำหน่ายตรงโดยตรงที่ผู้วิจัยขอเสนอแนะ ได้แก่ การให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน การละเว้นการกระทำใด ๆ ที่จะควบคุมการตัดสินใจของลูกค้า การมีความรับผิดชอบตามภาระผูกพันการขาย เป็นต้น

บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กิติ ดยัคคานนท์. (2529). "การกำหนดเป้าหมาย," ในเอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการ. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- \_\_\_\_\_ . (2534). *นักขายมือทอง*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บัตเตอร์ฟลาย.
- ✓ นิษฐา สุวรรณดิษฐ์. (2533). *ปัจจัยคัดสรรที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6* ปริญญาโท ค.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, (ถ่ายสำเนา).
- คงวุฒิ อ้วนชล. (2540). *หลักการบริหารและการประกอบธุรกิจ MLM*. มปส.
- คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.สำนักงาน. (2540). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544)*. กรุงเทพฯ : สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- ฉายศิลป์ เขียวชาญพิพัฒน์. (2526, กุมภาพันธ์) *การกำหนดเป้าหมายให้สัมฤทธิ์ผล*. กรุงเทพฯ : นิตยสารธุรกิจผู้นำ หน้า 1.
- เซอร์เลย์ ฮัตตัน. (ม.ป.พ.). *ขายตรงอย่างไรให้ได้เงิน*. อิศราวัตร แปล กรุงเทพฯ : ธนบรรณ
- ญาณเดช ทองลิมา และจีระภา เอมะสิทธิ์. (2521). *การบริหารงานขาย*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ✓ จิตพัฒน์ สงบกาย. (2533). *ผลของการกำกับตนเองต่อความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนเองและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5*. ปริญญาโท ค.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถ่ายเอกสาร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2526). *กลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- \_\_\_\_\_ . (2531). *หลักการตลาด*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธานี ปิติสุข. (2536). *ไดเร็คเซล (direct sale)* กรุงเทพฯ : รุ่งแสงการพิมพ์.
- ปรีชา ศรีศักดิ์ธีรบุญ. (2536). "การขายโดยบุคคล," ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการศึกษาส่งเสริมการตลาด*. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ประภาศรี อมรสิน. (2536). "ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการขายและการจัดองค์กรการขาย", ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการขายและศิลปะการขาย*. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2527). *การวิเคราะห์เส้นโยงทางสังคมและพฤติกรรมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (2530). *สุขภาพจิต*. กรุงเทพฯ : โครงการส่งเสริมตำรา ทบวงมหาวิทยาลัย.
- พงษ์ หรดาล. (2540). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. 2 ปพ.
- พจนารถ แดงพลอย. (2532). *การศึกษาเปรียบเทียบบุคลิกภาพของครูและครูแนะแนวที่ประสบความสำเร็จในอาชีพในโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 1*. ปริญญาโท ค.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2537). *ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น (LISREL) สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทาง สังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นัทธินี มณีวรรณ. (2541, 16 เมษายน). *หนังสือธุรกิจขายตรง ระวังหนังสือปะตะเซ่*. เติลินิวส์ หน้า 8.
- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. บัณฑิตวิทยาลัย. (2540). *คู่มือการเรียบเรียงปริญญาโท*. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย .

- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2529). เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- รัชนิกร โชติชัยสถิตย์. (2539). "จริยธรรมในงานบริการ;" ในเอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. หน้า 278-279.
- วรรณิ์ บรรทัด (2527). เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานชายและการจัดจำหน่าย. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ✓ วิไลกา สบายยิ่ง, นวลฉวี ประเสริฐสุข และประสิทธิ์ สาระสันต์. (2539). การสร้างแบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองเชิงการบริหาร. รายงานการวิจัย-ฉบับที่ 6 (วป 804 ฝีกวิจัย 2). กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- วิลาสลักษณ์ ชั่ววัลลี. (2538, มกราคม-เมษายน). "การรับรู้ความสามารถของตนในเรื่องอาชีพ : ตัวแปรที่น่าสนใจในการศึกษาเกี่ยวกับอาชีพและการทำงาน," วารสารจิตวิทยา. 2(1): 97-109.
- วุฒิชชาติ สุนทรสมัย. (2536). "ความรู้เกี่ยวกับศิลปะการขาย," ในเอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการขายและศิลปะการขาย. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ศุภรัตน์ รัตนมุขย์. (2527). บุคลิกภาพและทัศนคติในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการ : ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขของศูนย์สาธารณสุข สำนักงานมัย กรุงเทพมหานคร เล่าโครงการข้อเสนอสารานิพนธ์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ศุภาวดี บุญญวงศ์. (2528). เอกสารคำสอนอาชีพศึกษาเบื้องต้น สงขลา : ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2531). ศัพท์การตลาดและคำศัพท์การขาย. กรุงเทพฯ : มิตรสัมพันธ์กราฟฟิคอาร์ค.
- \_\_\_\_\_. (2538). ศัพท์การตลาดและการโฆษณา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์วิสิทธิ์พัฒนา. ม.ป.ป.
- สมาคมการขายโดยตรง (ไทย). (2541). รายชื่อสมาชิกสมาคมขายตรง (ไทย). กรุงเทพฯ: ม.ป.พ. ถ่ายเอกสาร.
- สมพงศ์ วงศ์นิยม. (2532). ไตเร็กซ์เซลภาคปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แมส.
- สินีนามู พันธุ์ดี. (2534). การศึกษาเปรียบเทียบบุคลิกภาพของครูแนะแนวและครูที่ประสบความสำเร็จตามบทบาทหน้าที่การงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 7. ปริญญาานิพนธ์ ค.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- สมยศ นาวิการ. (2519). การพัฒนาองค์การ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ดวงกมล.
- สุรัชนา วิวัฒน์ชาติ. (2536 ก). "การควบคุมและการประเมินผลงานของพนักงานขาย," ในเอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการขายและศิลปะการขาย. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. : 202-254.
- \_\_\_\_\_. (2536 ข). "การควบคุมและประเมินผลงานของพนักงานขาย," ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการขายและศิลปะการขาย. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. : 537-564.
- หลุย จำปาเทศ. (2535). จิตวิทยาการจูงใจ. ปทุมธานี: สถาบันการบริหารและจิตวิทยา.
- อนงค์ พรหมจักร. (2538). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่สำคัญกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์. ปริญญาานิพนธ์ ค.ม. (วัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ถ่ายเอกสาร.
- อรอนงค์ ศิริรังคมานนท์. (2536). "การตลาดทางตรง," ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการศึกษาส่งเสริมการขาย. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. หน้า 627.

- อรุณ รักธรรม. (2534). *การพัฒนาองค์การ : แนวคิดและการประยุกต์ใช้ในระบบสังคมไทย*. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด. (2540). *ข้อมูลสังเขป : บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ. ต่ายเอกสาร.*
- Anguilar, Maria L. et al. (1998, May). "Validation of an Adjective Q-sort as a Measure of the Big Five Personality Structure," *Journal of Black Psychology*. 24(2) : 149-164.
- Anderson, Robert B. (1992). *Professional Selling*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Ashton, P. (1985). "Motivation and the Teacher's Sense of Efficacy," *Research on Motivation in Education : the Classroom Milien*. Academic Press : 141-171.
- Avery, Gayle & Baker, Ellen. (1990). *Psychology at Work*. 2nd ed. Australia : Prentice Hall of Australia .
- Avolio, Bruce, J., Waldman, David A. & McDoniel Michael A. (1990, January). "Age and Work Performance in Nonmanagerial Jobs," *Academy of Management Journal*. 3(2) : 407-422.
- Bandura, Albert. (1969). *Principles of Behavior Modification*. New York : London : Holt, Rinehart and Winston.
- \_\_\_\_\_. (1971). *Psychological Modeling, Conflicting Theories*. Chicago: Aline Atherton.
- \_\_\_\_\_. (1977). "Self-Efficacy : Toward a Unifying Theory of Behavioral Change," *Psychological Review*. 84(2) : 191-215. ✓
- \_\_\_\_\_. (1977). *Social Learning Theory*. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall.
- \_\_\_\_\_. (1982). "Self-Efficacy Mechanism in Human Agency," *American Psychologist*. 37(2): 122-147.
- \_\_\_\_\_. (1986). *Social Foundations of Thought and Action : A Social Cognitive Theory*. New Jersey : Prentice-Hall, Englewood Cliffs.
- \_\_\_\_\_. (1995). *Self-efficacy in Changing Societies*. New York : Cambridge University Press.
- Bird, Drayton. (1960). *Commonsense Direct marketing*. 2nd Ed. Illinois : NTC Business Books.
- Bandura, A., Reese, L. & Adams, N. E. (1982). "Micro Analysis of Action and Fear Arousal as a Junction of Deferential Levels of Perceived Self-efficacy," *Personality and Social Psychology*. (43) : 5-12.
- Barling, J., & Beattie, R. (1983). "Self-efficacy Beliefs and Sales Performance," *Journal of Organizational Behavior Management*. (5) : 41-51.
- Barnett, Rosalind C.& Brennen, Robert T. (1995). "The Relationship between Job Experiences and Psychological Distress : A Structural Equation Approach," *Journal of Organizational Behavior*. 16 : 259-276.
- Baron, R. A. (1998). "Negative effects of destructive criticism : Impact on conflict, self-efficacy, and task performance," *Journal of Applied Psychology*. (74) : 199-207.
- Barwick., M. R. & Mount, M. K. (1993). "The Five personality dimensions and job performance : A meta-Analysis," *Personnel Psychology*. 44 : 1-23.
- Beach, D.S. (1970). *Personnel : The Management of People at Work*. New York : Mac Millan.

- Bergeron, Lynn M. & Romano John L. (1994, January). "The Relationships Among Career Decision-Making Self-efficacy, Educational Indecision, Vocational Indecision, and Gender," *Journal of Collage Student Development*. 35 : 19-24.
- Best, John W. (1983). *Research in Education*. New Delhi-11001, Prentice Hall of India Private Limited : 181-185.
- Betz, Nancy E. (1992, September). "Counseling Uses of Career Self-Efficacy Theory," *The career Development*. 41 : 22-26.
- ✓ Biran, M., & Wilson, G. T. (1981). "Treatment of phobic disorders using cognitive and exposure methods: A self-efficacy analysis," *Journal of Counseling and Clinical Psychology*. 49 : 886-899.
- Bollen, Kenneth A. (1989). *Structural Equations with Latent Variables*. New York : A Wiley-Interscience Publication.
- Bonett, Rhonda M. (1994, November/December). "Marital Status and Sex : Impact on Career Self-efficacy," *Journal of Counseling & Development*. 73 : 187-190
- Bouffard-Bouchard Therese. (1994). "Effect of Activating Conditional Knowledge on Self-Efficacy and Comprehension Monitoring," *International Journal of Behavioral Development*. 17(3) : 577-592.
- Breman, E. J. (1989). *Performance Management Workbook*. New Jersey : Prentice-Hall.
- Byars, Lloyd L. & Rue, Leslie W. (1994). *Human Resource Management*. Illinois : Burr Ridge
- Carmines, G. E. & Zeller, R. A. (1978). *Reliability and Validity Assessment*. Beverly Hills : SAGE Publication.
- Carter, Sandra & Kelly, Tessa. (1991). *The BDMA Direct Marketing Desk Reference*. London : Mc Graw-Hill Book.
- Cervone, Daniel et al. (1994). "Mood, Self-Efficacy and Performance Standards: Lower Moods Induce Higher Standards for Performance" *Journal of Personality and Social Psychology*. 67(3).
- Coladarci, Theodore. (1992, Summer). "Teachers' Sense of Efficacy and Commitment to Teaching," *Journal of Experimental Education*. 60(4) : 323-337.
- Cortina et al. (1992). "The Big Five Personality Factors in the IPI and MMPi : Predictors of police performance," *Journal of Personnel Psychology* : 129-140.
- Costa, P. T, Jr & McCrae, R.R. (1992) *Revised NEO Personality Inventory and NEO Five-Factor Inventory* : Professional Manual, Psychological Pssessment Resources, Odessa, Fl.
- Costa, Paul, T. & Widiger, Thomas A. (1994). *Personality Disorders and the Five-Factor Model of Personality*. Washington : American Psychological Association.
- Cronbach, L. J. (1951). "Coefficient Alpha and Internal Structure of Tests," *Psychometrika*. 16: 279-334.
- Croteau, James M. & Staney Robert B. (1994). "Two Methods of Exploring Interests : A Comparison of Outcomes," *Career Development Quarterly*. 42(3): 252-261.



- Dalrymple, Douglas J. (1982). *Sales Management Concepts and Cases*. New York : John Wiley & Sons.
- Dillon, William R. & Goldstein, Matthew. (1984). New York : John Wiley & Sons.
- Earley, P. Christopher, Connolly, Terry, & Ekegren, Goren. (1989), Strategy Development, and Task Performance.: Some Limits on the Efficacy of Goal Setting," *Journal of Applied Psychology*. 74(1) : 24-33
- Eden, Dov & Aviram, Arie. (1993). "Self-Efficacy Training to Speed Re-employment: Helping People to Help themselves," *Journal of Applied Psychology*. 78(3) : 352-360.
- Fincham, Robin & Shodes, Perter S. (1994). *The Individual, Work and Organization*. New York : Oxford University Press.
- ✓ Fletcher, Wesla L. Hansson, Robert O. & Bailey Lawrence. (1992, December). "Assessing Occupational Self-Efficacy Among Middle-aged and Older Adults," *The Journal of Applied Gerontology*. 11(4) : 489-501.
- Fortunato, vincent james, (1997, May) Goal setting and task absorption : an examination of the difficulty, performance, and task affect on a complex task. *Dissertation Abstracts International*.
- Frieddenbery, L. (1995). *Psychological testing Design, Analysis and Use*. Boston : Allyn & Bacon.
- Futrell, Charles. (1994). *Sales Management*. New York : The Pryden Press.
- Garland, Howard. (1983). "Influence of Ability, Assigned Goals and Normative Information on Personal Goals and Performance : A Challenge to the Goal Attainability Assumption," *Journal of Applied Psychology*. 68(1) : 20-30.
- Gist, Marilyn E, Schwoerer, Catherine & Rosen, Benson. (1989) "Effects of Alternative Training Methods on self-efficacy and Performance in Computer Software Training," *Journal of Applied Psychology*. 74(6): 884-891.
- . (1995, January/February). "The Relative Contributions of Self-Efficacy and Locus of Control to the Prediction of Career Maturity," *Journal of College Student Development*. 36(1): 61-66.
- Gist, Marilyn E. & Mitchell, Terence R. (1992). "Self-Efficacy : a theoretical analysis of its determinants and malleability," *Academy of Management Review*. 17: 183-211.
- Gnanadesikan, R. (1997) *Methods for Statistical Data Analysis of Multivariate Observations*. New York : John Wiley & Sons, Inc.
- Goldberg, Lewis R. (1996). "The Big-Five Factor Structure as an Integrative Framework : An Analysis of Clarke's AVA Model," *Personality Assessment*. : 441-471.
- Gorrell, Jeffrey & Hwang, Young S. (1995). "A Study of Efficacy Beliefs Among Preservice Teachers in Korea," *Journal of Research and Development in Education*. 28 (2) : 101-105.
- Hackett, G. (1985). "Role of mathematics self-efficacy in the choice of math-related majors of college women and men: A path analysis," *Journal of Counseling Psychology*. 32 : 47-56.

- Hackett, G., & Betz, N. E. (1984, April). "Gender differences in the effects of relevant and irrelevant task failure on mathematics self-efficacy expectations," Paper Presented at the Annual Meeting of the American Educational Research Association, New Orleans.
- Hall, C. S. & Linzey, G. (1970). *Theories of Personality*. 2nd ed. New York : Joan Wiley & Sons.
- Hampson, S.E & Colman, A.M. (1995). *Individual differences and Personality* London : Longman Essential Psychology.
- Hansen, Harry L. (1967). *Marketing Text, Technique and Cases*. Harvard University.
- Haroll, W. Bernard. (1970). *Mental Health in the Classroom*. New York : McGraw-Hill.
- Herweg, Godfrey W. & Herweg, Ashly, R. (1997). *Radio's Niche Marketing Revolution : Future Sell*. Boston : Focal Pren.
- Hill, Mann & Wearing. (1996). "The Effects of Attitude, Subject Norm and Self-efficacy on Intention to Benchmark: a Comparison Between Managers with Experience and no Experience in Bench Marking." *Journal of Organization Behavior*, 17 : 313-327.
- Hirst, Mark K. (1988). "Intrinsic Motivation as Influenced by Task Interdependence and Goal Setting", *Journal of Applied Psychology*. 73(1) : 96-101.
- Householder, Deniel L. (1993). *Development of Trainer Self-Efficacy, Motivation to Learn, and Motivation to Transfer Learning (Learning Transfer)*. Texas : Texas A & M University.
- Hughes, Charles L. (1965). *Goal setting. Key to individual and organizational effectiveness*. New York : American Management Association.
- Hurley, Amy E. et al. (1997) "Exploratory and confirmatory factor analysis: guidelines, Issues, and alternatives," *Journal of Organizational Behavior*. 8 : 667-683.
- Huber, V. L. & Neale, M. A. (1987). "Effects of Self-and Competitor Goals on Performance in an Interdependent Bargaining Task," *Journal of Applied Psychology*. 72, 197-203.
- Ivancevich, John M. (1976, October). "Effect of Goal Setting A Performance and Job Satisfaction," *Journal of Applied Psychology*. 61: 605-612.
- Ivancevich, John M. and Matteson, Michael T. (1987). *Organization Behavior and Management*. Plano : Texas: Business Publication.
- Jeffins, Frank. (1988). *The Secret of Direct Response Marketing*. Oxford : Heinemann Professional Publishing.
- Jenkins, Frank. (1988). *The Secrets of Successful Direct Response Marketing*. Oxford : Heinemann Professional Publishing.
- Jewell L. N. & Siegall Marc. (1990). *Contemporary Industrial/Organization Psychology*. New York : West Publishing Company.
- Jex, Steve M. & Gudanowski, David M. (1992, September). "Efficacy belief and work stress: An exploratory study," *Journal of Organization Behavior*. 13(5) : 509-517.
- Johnson, Michele Lana. (1987, March) "Individual and Organizational Factors Affecting Job Satisfaction and Organizational Commitment among Collegiate Middle Managers," *Dissertation Abstracts International*. 47(9) : 3262-A.

- Johnson, & Snizek. (1991, December) "Combining Hed and Heart in Complex Organization : A Test of Etzioni's Dual Compliance Structure Hypothesis," *Human Relations*. 44(12) : 1255-1272.
- Jones, K. & Susan. R. (1991). *Creative Strategy in Direct Marketing*. Illinois : NTC Business books.
- Joreskog, Karl & Sorbom, Dag. (1993). LISREL 8 : *Structural Equation Modeling with the SIMPLIS Command Language*. Chicago : Scientific Software International, Inc.
- Judge, Timothy A. & Cable, Daniel M. (1997). "Applicant personality, organizational Culture, and organization attraction," *Personnel Psychology*. 50 : 358-363.
- Katzenstein, Herbert & Sachs, Williams. (1992). *Direct Marketing*. Singapore : Macmillan Publishing.
- Kelly, Kevin R. (1993). "The Relation of Gender and Academic Achievement to Career Self-efficacy and Interests," *Gifted Child Quarterly*. 37 : P.59-64,
- Kink, Mike. (1996). *Starting Research in Education*. Sydney : Faculty of Education Publications Unit.
- Kinnear, Thomas C & Bernhardt, Kenneth L. (1983). *Principles of Marketing*. Illinois : Scott, Foresman and Company.
- Klein, Howard J., Kim, Jay S. (1998, February) A field study of the influence of situational constraints. Leader-member exchange, and goal commitment on performance. *Academy of Management Journal*. 41 (1), 88-95.
- Kotler, Philip. (1980). *Principles of Marketing*. Engle Wood, New Jersey : Prentice-Hall.
- Kline, Paul (1993). *Personality The Psychometric Review*. London : Best Books.
- Larson, James R. (1984). The Performance Feedback Process: A Preliminary Model. *Organizational Behavior and Human Performance*. 33 : 42-76.
- Lathams, Fred. (1992). *Organizational Behavior*. New York : McGraw-Hill Book.
- Latham, Gary P. & Saari Lise M. (1979). "Application of Social-Learning Theory to Training Supervisors Through Behavioral Model," *Journal of Applied Psychology*. 64(3) : 239-246.
- \_\_\_\_\_. (1979, April). "Importance of Supportive Relative in Goal Setting," *Journal of Applied Psychology*. 64(3) : 151-156.
- Lee, C. (1984). "Accuracy of efficacy and outcome expectations in predicting performance in a simulated assertiveness task; *Cognitive Therapy and Research*. 8 : 509-516.
- Lee, C. P, et al. (1991, November). "An Empirical Analysis of A Goal Setting Questionnaire," *Journal of Organizational Behavior*. 12 : 467-482.
- ✓ Lee, Cynthia & Bobko, Phillip. (1994). "Self-Efficacy Beliefs : Comparison of Five Measures," *Journal of Applied Psychology*. 95 : 364-369.
- Lee, C. et al. (1991, November). "An Empirical Analysis of A Goal Setting Questionnaire," *Journal of Organizational Behavior*. 12 : 467-482.

- Lent, Robert W, Lopez, Frederick G. & Buschri, Kaihiun. (1993). "Predicting Mathematics-Related Choice and Success Behaviors: Test of an Expanded Social Cognitive Model," *Journal of Vocational Behavior*. 42: 223-236.
- Lent, Robert W. et al. (1993, April). "Predicting Mathematics-Related Choice and Success Behaviors: Test of an Expanded Social Cognitive Model," *Journal of Vocational Behavior*. 42(2): 223-236.
- Lent, Robert W. & Lopez, Frederick G. (1996). Latent Structure of the Sources of Mathematics Self-Efficacy; *Journal of Vocational Behavior*. 49 : 292-308.
- Levy, Paul E. & Baumgardner, Ann H.. (1991). "Effects of Self-esteem and Gender on Goal Choice," *Journal of Organizational Behavior*. 12 : 529-541.
- Levy, Paul S. & Lemeshow, Stanley. (1991). *Sampling of Populations Methods and Applications*. 2nd New York : John Wiley & Sons, Inc.
- Liebert, Robert M. & Spiegler, Michael D. (1995). *Personality Strategies and Issues*. 7th ed. California : Brooks/Cole Publishing.
- Lillian EBY T. & Gregory Dobbins H. . (1997). Collectionistic Orientation in Teams : An Individual and Group-Level Analysis. *Journal of Organizational Behavior*. 18 : 275-295.
- Linderman, R. H., Merenda, P. F. & Gold R. Z. (1980). *Introduction to Bivariate and Multivariate Analysis*. Illinois : Scott Foreman.
- Locke, E. A. et al. (1981). "Goal Setting and Task Performance: 1969-1980," *Psychological Bulletin*. 90 (1) : 125-152.
- Locke, E. A. & Latham, Gary P. (1984). *Goal Setting a Motivational Technique that Works*. New Jersey: Prentice Hall.
- \* \_\_\_\_\_ (1990). *A Theory of Goal Setting & Task Performance*. New Jersey: Prentice Hall.
- \* Locke, E. A., et al (1984). "Effect of self-efficacy, goals, and task strategies on task performance," *Journal of Applied Psychology*. 69 : 241-251.
- Loehin, John C. (1992). *Latent Variable Models An Introduction to Factor, Path and Structural Analysis*. New Jersey : Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Lucas, Jennifer L, Wanberg, Connie Rl., Zytowski, Donald G. (1997). Development of a Career Task Self-Efficacy Scale: the Kuder Task Self-Efficacy Scale," *Journal of Vocational Behavior*. 50 : 432-459.
- Luthans, Fred. (1995). *Organizational Behavior*. Singapore : Mc Graw-Hill International.
- Luthans, Fred, P, Robert & Baker, D. (1981). "An Experimental Analysis of the Impact of Contingent Reinforcement on Salespersons' Performance Behavior," *Journal of Applied Psychology*. 66 (3) : 314-323.
- Luzzo, Darrell Anthony. (1994). Value of Career-Decision-Making Self-efficacy in Predicting Career-Decision-Making Attitudes and Skills. *Journal of Counseling Psychology*. 40 (2) : 194-199.
- Maibach, Edward & Murphy, Debra A. (1995). "Self-Efficacy in Health Promotion Research and Practice: Conceptualization and Measurement," *Health Education Research*. 10(1): 37-50.
- \_\_\_\_\_ (1987). *Selling Today A Personal Approach*. Boston : Allyn and Bacon.

- Manning, Gerald L. & Reece, Barry L. (1980). *Selling Today, A Personal Approach*. London : Allyn and Bacon.
- Matsui, Tamao. (1991). "Relation Between Career Self-Efficacy Measures Based on Occupational Titles and Holland Codes and Model Environments: A Methodological Contribution," *Journal of Vocational Behavior*. 38 : 78-91
- (1994). "Mechanisms Underlying Sex Differences in Career Self-Efficacy Expectations of University Students," Sarugadai University : Academic Press.
- Matsui, Tamao & Onglaico, Mary-Lou. (1992). "Career Self-Efficacy as a Moderator of the Relation Between Occupational Stress and Strain," *Journal of Vocational Behavior*. 41: 79-88.
- McCrae, Robert R. & Costa, Paul T. (1987). "Validation of the Five-Factor Model of Personality Across Instrument and Observers," *Personality and Social Psychology*. 52 (1) : 81-90.
- McDonald, Tracy & Siegall, Marc. (1995). "The effect of technological self-efficacy and Job focus on job performance, attitude and withdrawal behavior," *Journal of Psychology*. 65 : 73-84.
- ✓ Moriarty, Beverley et al (1995). "The Importance of Self-efficacy as a Mediating Variable Between Learning Environments and Achievement, " *British Journal of Educational Psychology*. 65 : 73-84.
- Morton, J. C. (1991). "The Effect of Assigned Goals and Team Performance Feedback on the Performance of Health Care Teams Over Time," *Dissertation Abstracts International*. 52 : 1599.
- Murphy, K. R. & Clevenland, J. N. (1991). *Performance Appraisals : An Organizational Perspective*. Boston : Allyn and Bacon.
- Nash, Edward. L. (1988). *Direct Marketing Strategy, Planning, Execution*. New York : McGraw-Hill.
- Nash, Edward. L. (1992). *Database Marketing*. New York : McGraw-Hill.
- Nickels, William, G. (1976). *Marketing Communications and Promotion*: Ohio : Grid.
- Niles, Spencer G. & Sowa, Claudia J. (1992). "Mapping the Nomological Network of Career Self-Efficacy," *The Career Development Quarterly*. (41) : 14-21.
- Northeraft, Gregory. B. & Neale, Margaret, A. (1990). *Organizational Behavior*. Chicago: The Pryden Press.
- Ostrow, Rona. & Smith Sweetman, R. (1988). *The Dictionary of Marketing*. New York : Fairchild Publications.
- ✓ Pajares, Frank. (1996). "Self-Efficacy Beliefs in Academic Settings," *Review of Educational Research*. 66(4): 543-578.
- Pedhazur, Elazar, J. (1982). *Multiple Regression in Behavioral Research*. 2nd ed. New York: CBS College Publishing.
- Peterson, Robert A & Wotraba, Thomas. R. (1996, Fall). "What is Direct Selling-Definition, Perspectives, and Research Agenda," *Journal of Personal Selling & Sales Management*. XVI(4): 1-16.

- Piedmont, Ralph L., McCrae, Robert R. & Costa, Paul T. (1992). "An Assessment of the Edwards Personality Preference Schedule from the Perspective of the Five-Factor Model," *Journal of Personality Assessment*. 58(1) : 67-78.
- Pisano, L. V. (1991, February). "The Effects of Training in Self-set Goals Versus Assigned Goals on Achievement Behavior, Self-efficacy and Transfer of Training (goals)," *Dissertation Abstracts International*. 52 : 480.
- Pritchard, Robert D. et al. (1998). "Effects of Group Feedback, Goal Setting and Incentives on Organizational Productivity," *Journal of Applied Psychology*. 73(2) : 337-358.
- Ralis, Michael T. & Richard M O'Brien. (1986, Spring/Summer). "Prompts, Goal Setting and Feedback to Increase Suggestive Selling," *Journal of Organizational Behavior Management*. 8: 5-18.
- Raymond, Mary Anne. & Tanner, John F. (1994). "Maintaining Customer Relationships in Direct Sales : Stimulating Repeat Purchase Behavior," *Journal of Personal Selling & Management*. xiv (3) : 67-76.
- Reber, A. (1988). *Dictionary of Psychology*. London, Penguin Books.
- Rodriguez, Maria A. (1990, March). "The Role of the Regional General Supervisor in the Public School System of Rnerto Rico," *Dissertation Abstracts International*. 50(9) : 2741-A.
- Sadri. Golnaz & Robertson. Ivan T. (1993). "Self-efficacy and Work-related Behaviour : A Review and Meta-analysis," *Applied Psychology : An International Review*. 42(2) : 139-152.
- Sager, W.E. and L.H. Stribjirst. (January, 1987.) Causal Modeling in Nonexperimental Research : an Introduction to the Lisrel Approach. Amsterdam : Sociometric Research Foundation, 1984. *Dissertation Abstracts International*. 47(7) : 2661-A
- Saks, Alen M. (1995). "Longitudinal Field Investigation of the Moderating Effects of Self-Efficacy on the Relationship Between Training and New comer Adjustment," *Journal of Applied Psychology*. 80(2) : 211-225.
- Schmit J. M. & Ryan M. A. (1993). "The Big Five in Personnel Selection : Factor Structure in Applicant and Non-applicant Population," *Journal of Applied Psychology*. 78 (6) : 966-974.
- Schunk, D. "Goal Setting & Self-efficacy During Self-regulated Learning," *Educational Psychologist*, 25 (1) : 71- 86.
- Schwoerer, Catherine E. & May, Douglas R. (1996). "Age and Work Outcomes: the Moderating Effects of Self efficacy and Tool Design Effectiveness," *Journal of Organizational Behavior*. 17 : 469-487.
- Seeman Teresa E. Rodin Judith & Albert Marilyn. (1933). "Self-Efficacy and Cognitive Performance in High-Functioning older Individuals," *Journal of Aging and Health*. 5(4) : 455-474.
- Segal, Gerald Joseph. (1995). *The Effect of Entrepreneurial Goal-setting and Self-efficacy on Small firm Performance : an Empirical Study of Founder-managed Retail Natural Food Stores*. Verginia : Verginia Commonwealth University.

- Shaw Robert & Stone Martin. (1990). *Database Marketing Strategy and Implementation*. New York : John Wiley and Merlin Stone.
- Shell, Duane, Colvin, Carolyn & Bruning, Roger H. (1995). "Self-Efficacy, Attribution and Outcome Expectancy Mechanisms in Reading and Writing Achievement : Grade-Level and Achievement-Level Differences," *Journal of Educational Psychology*. 87( 30) : 386-398.
- Shoda, Yuichi, Mischel, Walter & Wright, Jack .C. (1994). "Intraindividual Stability in the Organization and Patterning of Behavior: Incorporating Psychological Situations Into the Idiographic Analysis of Personality," *Journal of Personality and Social Psychology*. 67(4): 674-687.
- Singer, M. S.; Satcey, B. G. & Lange C. (1993). " The Relative Utility of Expectancy-value Theory and Social Cognitive Theory in Predicting Psychology Student Course Goals and Career Aspirations," *Journal of Social Behavior and Personality*. 8(4) : 703-714.
- ✶Solon, Paula Tool. (1993). Vicarious Learning (Daughters' Perceptions of Their Mothers' Influence and Women's Career Self-efficacy Expectations. *Dissertation Abstracts International*.
- Sonna, Lawrence J. & Pusecher, Paul A. (1994). "Self-Efficacy, Valence of Self-Evaluation and Performance," *Personality and Social Psychology Bulletin*. 20(1).
- Spencer, Daniel G. & Steers, Richard M. (1981, August). "Performance as a Moderator of the Job Satisfaction-Turnover Relationship," *Journal of Applied Psychology*. 66(4) : 511-514.
- Stanwyck, Douglas J. (1993). *General Self-Efficacy and Outdoor Experiential Training*. Georgia State University.
- Steers, Richard M. (1991). *Introduction to Organizational Behavior*. 4th ed. New York : Harper Collins Publishers.
- Stevens, Cynthin K, Bavetta, Anna G. & Gist, Marilyn E. (1993). "Gender Differences in the Acquisition of Salary Negotiation Skills : The Role of Goals, Self-Efficacy and Perceived Control," *Journal of Applied Psychology*. 8(5) : 723-735.
- Stone, Bob. (1988). *Successful Direct Marketing Methods*. 4th ed., Lincolnwood. : NTC Business Books.
- Stumpf, Stephen A. & Brief, Arthur P. (1987). "Self-Efficacy Expectations and Coping with Career-Related Events," *Journal of Vocational Behavior*. 31 : 91-108.
- Szilagyi, Jr., Andrew D. & March J. Wallace, Jr. (1990). *Organizational Behavior and Performance*. 5th ed. Olenview : Scott, Foresman and Company.
- Tang, Thomas L. & Sarsfield Baldwin, Linda. (1991, July). "The Effects of Self-esteem, Task Label, and Performance Feedback on Goal Setting, Certainly, and Attribution," *Journal of Applied Psychology*. 125 (4) : 413-418.
- Taylor, M. S., et al. (1984). "Type A behavior and faculty research productivity : What are the mechanisms?," *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 34 : 402-418.

- Thoms, Peg, Moore, Keirsten. S., & Scott, Kimberly S. (1996). "The relationship between self-efficacy for participating in self-managed work groups and the big five personality dimensions," *Journal of organizational Behavior*. 17 : 349-362.
- Tokar, David M. & Fisher, Ann R. (1998). "More on RIASEC and the Five-Factor Model of Personality : Direct Assessment of Prediger's (1982) and Hogan's (1983) Dimension," *Journal of Vocational Behavior*. 52 : 246-259.
- Tuckman, Bruce W. (1990). "Group versus goal-setting effects on the self-regulated performance of students differing in self-efficacy," *Journal of Experimental Education*. 58(4) : 291-298.
- Vance, Robert J. & Colella, Adrienne. (1990). "Effects of two Types of Feedback on Goal Acceptance and Personal Goals," *Journal of Applied Psychology*. 75(1) : 68-76.
- Vasil, Latika. (1992, December). "Self-efficacy Expectations and Causal Attributions for Achievement Among Male and Female University Faculty. Special Issue : Career decision making and career indecision," *Journal of Vocational Behavior*. 41(3) : 259-269.
- \_\_\_\_\_. (1993). "Gender Difference in the Academic Career in New Zealand Universities," *New Zealand Journal of Educational Studies*. 28(2) : 143-153.
- Vroom, V. H. & Deci, E. L. (1970). *Management and Motivation : Selected Readings*. Middlesex : Penguin Book.
- White, Paul H, Kjelgaard, Margaret, M & Harkins, Stephen G. (1995). Testing the Contribution of Self-Evaluation to Goal-Setting Effects," *Journal of Personality and Social Psychology*. 69(1): 69-79.
- William, M. Pride & Ferrell O. C. (1983). *Marketing Basic Concept and Decision*. 3rd ed. : Boston : Houghton Mifflin.
- Woche, David J. (1992). "Performance Dimension Accessibility Implications for Rating Accuracy," *Journal of Organizational Behavior*. 13: 357-367.
- Wood, Robert E. & Locke, Edwin A. (1985). *Goal Setting on Complex Tasks : A Theoretical Analysis : Kensington (N.S.W.) Australian Graduate School of Management*. University of New South Wales.
- Wotruba, Thomas R. (1989, Spring). "The Effect of Goal-Setting on the Performance of Independent Sales Agents in Direct Selling," *Journal of Personal Selling & Sales Management*. 4:22-29.
- Wright. B. D. & Masters, G. N. (1982). *Rating Scale Analysis : Rash Measurement*. Chicago : ME.SA.
- Wright, Patrick. M & Kacmar, K. Michele (1995). Mediating roles of self-set goals, goal commitment, self-efficacy, and attractiveness in the incentive/performance relation. *Human Performance*. 8 (4), 263-296
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics An Introductory Analysis*. Singapore : Times Printers.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม

## เรียน สมาชิกธุรกิจชายตรงที่นับถือ

เนื่องด้วยดิฉัน นางสาววัลภา สบายยิ่ง ปัจจุบันกำลังศึกษาในระดับปริญญาเอกสาขา การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเอง และบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง" ผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์เชิงวิชาการในการที่จะได้ความรู้ใหม่และหลักฐานเชิงประจักษ์ของผู้จำหน่ายตรงในสังคมไทย และประโยชน์เชิงปฏิบัติต่อผู้ที่ทำงานในธุรกิจขายตรงจะได้ปรับปรุงพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานสูงและประสบความสำเร็จในอาชีพ และผู้ที่ก้าวเข้าสู่อาชีพนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลนำมาพิจารณาได้ตรวจสอบตนเอง นอกจากนี้แล้วยังเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารองค์กรขายตรงจะประยุกต์ใช้ในการบริหารงานบุคคล และส่งเสริมปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้ผลผลิตขององค์กรสำเร็จตามเป้าหมาย

ขอให้ท่านในฐานะผู้ที่ทำธุรกิจขายตรงได้เสียสละเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ความสมบูรณ์ของคำตอบที่ได้รับจากท่านจะมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อผลการวิจัยนี้ และขอให้ท่านเชื่อมั่นว่าคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ จะนำมาเพื่อการวิเคราะห์ในภาพรวมเท่านั้น

สุดท้ายนี้ ดิฉันหวังว่าคงได้รับความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามนี้ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างมาก มา ณ โอกาสนี้

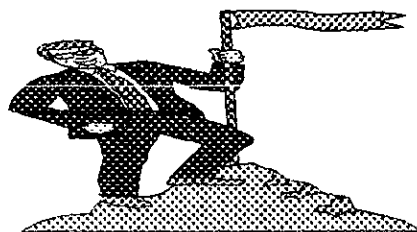
ขอแสดงความนับถือ

(นางสาววัลภา สบายยิ่ง)

นิสิตปริญญาเอก สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีทั้งหมด 7 ตอน  
แต่ละตอนเป็นการสอบถามเกี่ยวกับประสบการณ์ของท่านใน  
ด้านต่าง ๆ

ดังนั้น ขอท่านโปรดอ่านคำชี้แจงของแต่ละตอนก่อนตอบ  
แบบสอบถาม และโปรดตอบให้ครบทุกข้อ



## คำชี้แจงสำหรับแบบสอบถาม ตอนที่ 1

**โปรดตอบแบบสอบถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่เป็นคำตอบของท่าน หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้ให้**

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ ..... ปี
3. รายได้จากการขายสินค้าด้วยตนเอง (คอมมิสชั่น) 3 เดือนที่ผ่านมารวมกันเป็นเงิน ..... บาท
4. รายได้จากสัดส่วนการขยายนงานของกลุ่มงาน (จากลูกทีม) 3 เดือนที่ผ่านมารวมกันเป็นเงิน ..... บาท
5. ระยะเวลา นับตั้งแต่เริ่มต้นสมัครทำธุรกิจเป็นสมาชิกขายตรง ในบริษัทนี้ ..... ปี ..... เดือน
6. ระยะเวลาที่ทำธุรกิจการขายตรงในบริษัทขายตรงปัจจุบันอย่างจริงจัง ..... ปี ..... เดือน
7. ท่านเข้ารับการอบรมที่กลุ่มงานหรือบริษัทจัดขึ้นตั้งแต่เริ่มขายตรงในบริษัทนี้เฉลี่ยเดือนละ ..... ครั้ง
8. ท่านพาทีมงานเข้ารับการอบรมที่กลุ่มงานหรือบริษัทจัดขึ้นตั้งแต่เริ่มขายตรงในบริษัทนี้เฉลี่ยเดือนละ ..... ครั้ง
9. ท่านไปพบลูกค้าตั้งแต่เริ่มเป็นสมาชิกขายตรงในบริษัทนี้เฉลี่ยเดือนละ ..... ครั้ง
10. สถานภาพสมรส  โสด,  สมรสและแยกกันอยู่  
 สมรสและอยู่ด้วยกัน  ม่าย / หย่า
11. สถานภาพการทำธุรกิจขายตรง  เป็นอาชีพหลัก  
 เป็นอาชีพเสริม อาชีพหลักปัจจุบันคือ .....

ท่านตอบครบทุกข้อในตอนที่ 1 แล้วจะกรุณาทำตอนต่อไปค่ะ

## คำชี้แจงสำหรับแบบสอบถาม ตอนที่ 2

### ตัวอย่างสำหรับการตอบตอนที่ 2

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	ปานกลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยเลย
1.	ข้าพเจ้าชอบเป็นผู้นำคนอื่น		✓			

ตอบเห็นด้วยอย่างยิ่งแสดงว่าท่านเห็นด้วยมากที่ท่านชอบเป็นผู้นำคนอื่น

**โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่ ในระดับใดแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน**

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	ปานกลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยเลย
1.	ข้าพเจ้าเป็นคนไม่วิตกกังวล					
2.	ข้าพเจ้าชอบที่จะมีคนอยู่รอบข้าง					
3.	ข้าพเจ้าไม่ชอบเสียเวลาที่จะฝัน					
4.	ข้าพเจ้าพยายามให้เกียรติต่อทุกคนที่พบ					
5.	ข้าพเจ้าเก็บของส่วนตัวให้สะอาดเรียบร้อย					
6.	บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้ารู้สึกว่าตนเองต่ำต้อยกว่าผู้อื่น					
7.	ข้าพเจ้าหิวเพราะได้จ่าย					
8.	เมื่อข้าพเจ้าพบวิธีที่จะทำบางสิ่งบางอย่างได้ถูกต้อง ต้องข้าพเจ้าจะยึดวิธีนั้นตลอด					
9.	บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้าได้แย้งกับคนในครอบครัวและ เพื่อนร่วมงาน					
10.	ข้าพเจ้าสามารถกำหนดความก้าวหน้าของ การทำงานให้งานเสร็จตามเวลาได้เป็นอย่างดี					
11.	เมื่อตกอยู่ในภาวะเครียดมาก ๆ บางครั้งข้าพเจ้า รู้สึกเหมือนตัวเองจะแยกออกเป็นเสี่ยง ๆ					
12.	ข้าพเจ้าเป็นคนที่มีความสุขและไม่เคร่งเครียด					
13.	ข้าพเจ้ามีความซาบซึ้งในงานศิลปะและธรรมชาติ					
14.	บางคนคิดว่าข้าพเจ้าเป็นคนเห็นแก่ตัวและถือ ตัวเองเป็นใหญ่					
15.	ข้าพเจ้าไม่ใช่คนละเอียดถี่ถ้วน					
16.	ข้าพเจ้าแทบจะไม่เคยรู้สึกโดดเดี่ยวหรืออ้างว้าง					
17.	ข้าพเจ้าชอบที่จะพูดคุยกับคนทั่วไป					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	ปานกลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยเลย
18.	การให้ผู้เรียนฟังการพูดที่มีข้อโต้แย้งกันจะทำให้ เกิดความสับสนและเข้าใจผิดได้					
19.	ข้าพเจ้าชอบการร่วมมือกับผู้อื่นมากกว่า การแข่งขัน					
20.	ข้าพเจ้าพยายามปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย อย่างตั้งใจ					
21.	บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้ารู้สึกตึงเครียดและตื่นเต้น					
22.	ข้าพเจ้าชอบที่จะอยู่ในที่ที่มีกิจกรรมทำ					
23.	บทกวีมีอิทธิพลต่อข้าพเจ้าเล็กน้อยหรือไม่มีเลย					
24.	ข้าพเจ้ามีแนวโน้มที่จะเยาะเย้ยและสงสัยใน เจตนาของผู้อื่น					
25.	ข้าพเจ้ามีเป้าหมายชัดเจนและมีการปฏิบัติสู่เป้า หมายอย่างเป็นขั้นเป็นตอน					
26.	บางครั้งข้าพเจ้ารู้สึกไร้คุณค่าอย่างสิ้นเชิง					
27.	ปกติแล้วข้าพเจ้าชอบทำงานตามลำพัง					
28.	บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้าชอบลองอาหารใหม่ ๆ หรือ อาหารต่างชาติ					
29.	ข้าพเจ้าเชื่อว่าคนส่วนมากจะเอาเปรียบถ้าเปิด โอกาสให้เขา					
30.	ข้าพเจ้ามักเสียเวลาดังนานกว่าจะเริ่มงานได้ อย่างจริงจัง					
31.	ข้าพเจ้าแทบไม่เคยรู้สึกกลัวหรือตื่นเต้น					
32.	บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้ารู้สึกว่าตนเองเต็มไปด้วยพลัง มากจนอยากแสดงออกมา					
33.	ข้าพเจ้ามักจะไม่สังเกตอารมณ์หรือความรู้สึก ที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์ต่าง ๆ					
34.	คนส่วนมากที่ข้าพเจ้ารู้จักชอบข้าพเจ้า					
35.	ข้าพเจ้าทำงานหนักเพื่อให้สำเร็จตาม เป้าหมาย					
36.	บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้ารู้จักโกรธกับการที่ผู้อื่นปฏิบัติ ต่อข้าพเจ้า					
37.	ข้าพเจ้าเป็นคนร่าเริงและสดชื่นแจ่มใส					
38.	ข้าพเจ้าเชื่อว่าเราควรจะรับฟังผู้นำทางศาสนาใน การตัดสินใจเรื่องศีลธรรมโดยไม่มีข้อโต้แย้ง					
39.	บางคนคิดว่าข้าพเจ้าเป็นคนเย็นชา และคิด เกี่ยวกับผลได้ผลเสีย					
40.	เมื่อข้าพเจ้ามีข้อผูกพันในเรื่องใด ข้าพเจ้าก็จะ ยึดถือตลอดไป					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	ปานกลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยเลย
41.	บ่อยครั้งเมื่อมีสิ่งใดไม่เป็นไปตามความ -					
	คาดหวังข้าพเจ้ารู้สึกท้อแท้และอวยากยอมแพ้					
42.	ข้าพเจ้าไม่ใช่เป็นคนที่มองโลกในแง่ดีที่มีความสุข					
43.	บางครั้งเมื่อข้าพเจ้ากำลังอ่านบทกวีหรือดูงาน					
	ศิลปะข้าพเจ้าจะรู้สึกสะท้านหรือตื่นเต้น					
44.	ข้าพเจ้าเป็นคนหัวแข็งและมีทัศนคติที่มั่นคง					
45.	บางครั้งข้าพเจ้าไม่ใช่คนที่น่าฟังพาหรือไว้ใจได้					
	อย่างที่ควรจะเป็น					
46.	ข้าพเจ้าไม่ค่อยรู้สึกเศร้าโศกหรือซึมเศร้า					
47.	ชีวิตของข้าพเจ้าเต็มไปด้วยกิจกรรม					
48.	ข้าพเจ้ามีความสนใจเรื่องธรรมชาติของจักรวาล					
	และมนุษย์น้อยมาก					
49.	ข้าพเจ้ามักจะคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น					
50.	ข้าพเจ้าเป็นคนที่มึนงง และมักทำงานให้เสร็จ					
	เสมอ					
51.	บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้าแก้ปัญหาตนเองไม่ได้และ					
	ต้องการให้ผู้อื่นมาช่วย					
52.	ข้าพเจ้าเป็นคนที่กระตือรือร้นอย่างมาก					
53.	ข้าพเจ้ามีความอยากรู้อยากเห็นในเรื่องที่ประเทือง					
	ปัญญา					
54.	ถ้าข้าพเจ้าไม่ชอบใครข้าพเจ้าจะแสดงให้คนนั้นรู้					
55.	ดูเหมือนว่าข้าพเจ้าจะไม่เคยสามารถจัดระเบียบ					
	ให้ตนเองได้เลย					
56.	ในบางครั้งข้าพเจ้ารู้สึกอับอายมากจนอยาก					
	หลบหน้าผู้คน					
57.	ข้าพเจ้าชอบที่จะดำเนินชีวิตตามแนวทาง ของ					
	ตนเองมากกว่าที่จะนำผู้อื่น					
58.	บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้าสนุกกับทฤษฎีหรือความคิดที่					
	เป็นนามธรรม					
59.	ข้าพเจ้าจะจัดการให้ผู้อื่นทำตามความต้องการ					
	ของข้าพเจ้าเมื่อมีความจำเป็น					
60.	ข้าพเจ้ามุ่งสู่ความเป็นเลิศในทุกสิ่งที่ตนเองทำ					

ท่านตอบครบทุกข้อในตอนที่ 2 แล้วจะคะกรุณาทำตอนต่อไปค่ะ

### คำชี้แจงสำหรับแบบสอบถาม ตอนที่ 3

ตัวอย่างสำหรับการตอบตอนที่ 3, 5 และ 7

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เป็นจริง มากที่สุด	เป็นจริง มาก	เป็นจริง ปาน กลาง	เป็น จริง น้อย	เป็นจริง น้อย ที่สุด
1.	การทำงานเป็นทีมช่วยให้ข้าพเจ้าทำงานได้ดีขึ้น	✓				

ตอบเป็นจริงมากที่สุดแสดงว่ามีความเป็นจริงมากที่สุดที่การทำงานเป็นทีมช่วยให้ท่านทำงานได้ดีขึ้น

**โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ว่าเป็นจริงสำหรับท่านหรือไม่ระดับในระดับใดใน  
ประสบการณ์ธุรกิจขายตรงในบริษัทปัจจุบัน แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับ  
ระดับความคิดเห็นของท่าน**

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เป็นจริง มากที่สุด	เป็นจริง มาก	เป็นจริง ปาน กลาง	เป็น จริง น้อย	เป็นจริง น้อย ที่สุด
1.	ผู้นำกลุ่มเป็นคนที่คอยกระตุ้นให้ข้าพเจ้าเข้าไปสู่เป้าหมายการขายที่ตั้งไว้					
2.	ผู้นำกลุ่มยอมให้ข้าพเจ้ามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย					
3.	ผู้นำกลุ่มมีส่วนช่วยเหลือให้ข้าพเจ้าปฏิบัติตนให้บรรลุเป้าหมาย					
4.	เป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้ยากเกินกว่าที่จะทำได้					
5.	ข้าพเจ้าพบว่าการทำงานสู่เป้าหมายของบริษัททำให้เกิดความเครียดอย่างมาก					
6.	ข้าพเจ้ามักจะประสบความสำเร็จที่บรรลุเป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้					
7.	การพยายามบรรลุเป้าหมายที่บริษัทกำหนดไว้ทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกสนุกสนานมากกว่าการไม่มีเป้าหมาย					
8.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการเข้าอบรมการขายที่บริษัทจัดทำให้ข้าพเจ้ามีความสามารถในการบรรลุเป้าหมาย					
9.	ข้าพเจ้ารู้สึกภาคภูมิใจเมื่อข้าพเจ้าได้รับข้อมูลป้อนกลับให้ทราบถึงการบรรลุเป้าหมาย					
10.	ข้าพเจ้าได้รับข้อมูลป้อนกลับมาเรื่องการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับเป้าหมายอย่างสม่ำเสมอ					
11.	ข้าพเจ้าได้รับการอธิบายถึงเป้าหมายที่ให้ข้าพเจ้ากระทำอย่างชัดเจน					
12.	ข้าพเจ้าทราบว่าการดำเนินงานที่ดีเป็นอย่างไร					



ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เป็นจริงมากที่สุด	เป็นจริงมาก	เป็นจริงปานกลาง	เป็นจริงน้อย	เป็นจริงน้อยที่สุด
13.	ในการประเมินผลการปฏิบัติงานร่วมกับผู้นำของข้าพเจ้า ผู้นำกลุ่มเน้นถึงกระบวนการแก้ปัญหา มากกว่าที่จะเป็นการวิพากษ์วิจารณ์					
14.	ข้าพเจ้าได้รับคำอธิบายและความห่วงใยจากผู้นำกลุ่ม ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย					
15.	ผู้นำกลุ่มจะสอบถามข้าพเจ้าว่ามีเรื่องใดที่เกี่ยวกับงาน ที่เขาสามารถช่วยเหลือได้					
16.	หากข้าพเจ้าไปถึงเป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้ก็จะทำให้ได้ค่าตอบแทนที่สูงขึ้นเป็นลำดับ					
17.	เมื่อข้าพเจ้าบรรลุเป้าหมายก็จะมีโอกาสในการเลื่อนระดับสูงขึ้น					
18.	ข้าพเจ้าคิดว่าหากทำได้ตามเป้าหมายก็จะทำให้เพิ่มความมั่นคงในงานมากขึ้น					
19.	เป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้เป็นอุปสรรคมากกว่าการช่วยเพิ่มยอดขาย					
20.	เป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้เน้นความสำเร็จระยะสั้นมากกว่าระยะยาว					
21.	เป้าหมายบางประการของบริษัทขัดแย้งกับความเชื่อส่วนตัวของข้าพเจ้า					
22.	นโยบายของบริษัทช่วยให้ข้าพเจ้าบรรลุเป้าหมายมากกว่าที่จะเป็นอุปสรรค					
23.	บริษัทมีการจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอที่จะให้การตั้งเป้าหมายเป็นไปได้					
24.	การทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มในบริษัทเอื้อต่อการบรรลุเป้าหมาย					
25.	เป้าหมายของบริษัทถูกใช้เพื่อการตำหนิมากกว่าจะช่วยให้ปฏิบัติงานได้ดี					
26.	ความกดดันจากความต้องการที่จะบรรลุเป้าหมาย ทำให้ข้าพเจ้าใช้เล่ห์เหลี่ยมในการทำงาน					
27.	ผู้นำกลุ่มของข้าพเจ้าจะไม่ช่วยเหลือเมื่อข้าพเจ้าไม่สามารถบรรลุเป้าหมาย					
28.	บริษัทมีเป้าหมายชัดเจนที่ทำให้ข้าพเจ้าเข้าใจว่าเป้าหมายใดสำคัญที่สุด และเป้าหมายใดสำคัญน้อยที่สุด					
29.	ข้าพเจ้าเข้าใจว่าตนเองจะต้องทำงานอะไรบ้าง					
30.	ข้าพเจ้ากำหนดเป้าหมายในการทำงานไว้อย่างชัดเจน					

ทำตอบครบทุกข้อในตอนที่ 3 แล้วจะคะกรุณาทำตอนต่อไปค่ะ

## คำชี้แจงสำหรับแบบสอบถาม ตอนที่ 4

### ตัวอย่างสำหรับการตอบตอนที่ 4

1. ข้าพเจ้าพิมพ์ตัดได้แบบใช้ระบบสัมผัส

0	1	2	3	4	5
ไม่สามารถ	มั่นใจ	มั่นใจ	มั่นใจ	มั่นใจ	มั่นใจ
ทำได้	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด

ตอบข้อ 5 แสดงว่าท่านมีความมั่นใจน้อยมากที่จะพิมพ์ตัดได้แบบใช้ระบบสัมผัส

**โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปให้ว่าท่านมั่นใจที่จะทำสิ่งต่อไปให้หรือไม่ระดับใดแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับระดับความมั่นใจของท่าน**

1. ข้าพเจ้าหาลูกค้ายกจากญาติพี่น้อง

0	1	2	3	4	5
ไม่สามารถ	มั่นใจ	มั่นใจ	มั่นใจ	มั่นใจ	มั่นใจ
ทำได้	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด

2. ข้าพเจ้าหาลูกค้ายกจากเพื่อนร่วมงาน และเพื่อนสมัยเรียน

0	1	2	3	4	5
ไม่สามารถ	มั่นใจ	มั่นใจ	มั่นใจ	มั่นใจ	มั่นใจ
ทำได้	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด

3. ข้าพเจ้าหาลูกค้ายกจากผู้ที่ไม่ค่อยรู้จัก

0	1	2	3	4	5
ไม่สามารถ	มั่นใจ	มั่นใจ	มั่นใจ	มั่นใจ	มั่นใจ
ทำได้	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด

4. ข้าพเจ้าทราบลักษณะสินค้าที่ลูกค้าต้องการ

0	1	2	3	4	5
ไม่สามารถ	มั่นใจ	มั่นใจ	มั่นใจ	มั่นใจ	มั่นใจ
ทำได้	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด

5. ข้าพเจ้าทราบว่าลูกค้าต้องการสินค้าอะไร

0	1	2	3	4	5
ไม่สามารถ	มั่นใจ	มั่นใจ	มั่นใจ	มั่นใจ	มั่นใจ
ทำได้	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด

6. ข้าพเจ้าทราบรสนิยมของลูกค้าที่มีต่อสินค้า

0	1	2	3	4	5
ไม่สามารถ	มั่นใจ	มั่นใจ	มั่นใจ	มั่นใจ	มั่นใจ
ทำได้	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด

7. ข้าพเจ้าสามารถอธิบายให้ลูกค้าสนใจในสินค้าได้

0	1	2	3	4	5
ไม่สามารถ ทำได้	มั่นใจ น้อยมาก	มั่นใจ น้อย	มั่นใจ ปานกลาง	มั่นใจ มาก	มั่นใจ มากที่สุด

8. ข้าพเจ้าสามารถทำให้ลูกค้ามั่นใจในคุณภาพของสินค้า

0	1	2	3	4	5
ไม่สามารถ ทำได้	มั่นใจ น้อยมาก	มั่นใจ น้อย	มั่นใจ ปานกลาง	มั่นใจ มาก	มั่นใจ มากที่สุด

9. ข้าพเจ้าสามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ว่าลูกค้าจะซื้อสินค้าหรือไม่

0	1	2	3	4	5
ไม่สามารถ ทำได้	มั่นใจ น้อยมาก	มั่นใจ น้อย	มั่นใจ ปานกลาง	มั่นใจ มาก	มั่นใจ มากที่สุด

10. ข้าพเจ้าอธิบายรายละเอียดเบื้องต้นของสินค้าได้

0	1	2	3	4	5
ไม่สามารถ ทำได้	มั่นใจ น้อยมาก	มั่นใจ น้อย	มั่นใจ ปานกลาง	มั่นใจ มาก	มั่นใจ มากที่สุด

11. ข้าพเจ้าสามารถอธิบายรายละเอียดของสินค้าได้อย่างชัดเจน

0	1	2	3	4	5
ไม่ สามารถ ทำได้	มั่นใจ น้อยมาก	มั่นใจ น้อย	มั่นใจ ปานกลาง	มั่นใจ มาก	มั่นใจ มากที่สุด

12. ข้าพเจ้าสามารถอธิบายรายละเอียดของสินค้าได้อย่างสมบูรณ์ที่สุด

0	1	2	3	4	5
ไม่สามารถ ทำได้	มั่นใจ น้อยมาก	มั่นใจ น้อย	มั่นใจ ปานกลาง	มั่นใจ มาก	มั่นใจ มากที่สุด

13. ข้าพเจ้าสามารถตอบข้อซักถามของลูกค้าได้

0	1	2	3	4	5
ไม่สามารถ ทำได้	มั่นใจ น้อยมาก	มั่นใจ น้อย	มั่นใจ ปานกลาง	มั่นใจ มาก	มั่นใจ มากที่สุด

14. ข้าพเจ้าสามารถให้คำอธิบายเพิ่มเติมได้เมื่อลูกค้าได้แย้ง

0	1	2	3	4	5
ไม่สามารถ ทำได้	มั่นใจ น้อยมาก	มั่นใจ น้อย	มั่นใจ ปานกลาง	มั่นใจ มาก	มั่นใจ มากที่สุด

15. ข้าพเจ้าสามารถแยกแยะได้ว่าเรื่องใดเป็นข้อโต้แย้งที่แท้จริงของลูกค้า

0	1	2	3	4	5
ไม่สามารถ ทำได้	มั่นใจ น้อยมาก	มั่นใจ น้อย	มั่นใจ ปานกลาง	มั่นใจ มาก	มั่นใจ มากที่สุด

16. ข้าพเจ้าสามารถสังเกตท่าทางของลูกค้าได้ว่าจะซื้อสินค้าหรือไม่

0	1	2	3	4	5
ไม่สามารถ ทำได้	มั่นใจ น้อยมาก	มั่นใจ น้อย	มั่นใจ ปานกลาง	มั่นใจ มาก	มั่นใจ มากที่สุด

17. ข้าพเจ้าสอบถามอย่างอ้อม ๆ เพื่อที่จะทราบว่าลูกค้าจะซื้อสินค้าหรือไม่

0	1	2	3	4	5
ไม่สามารถ ทำได้	มั่นใจ น้อยมาก	มั่นใจ น้อย	มั่นใจ ปานกลาง	มั่นใจ มาก	มั่นใจ มากที่สุด

18. ข้าพเจ้าถามลูกค้าตรง ๆ ว่าจะซื้อสินค้าหรือไม่

0	1	2	3	4	5
ไม่สามารถ ทำได้	มั่นใจ น้อยมาก	มั่นใจ น้อย	มั่นใจ ปานกลาง	มั่นใจ มาก	มั่นใจ มากที่สุด

19. ข้าพเจ้าพูดคุยซักถามลูกค้าเกี่ยวกับการใช้สินค้าที่ข้าพเจ้าเสนอขาย

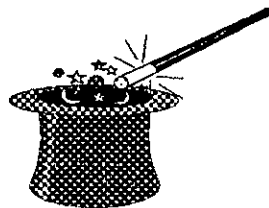
0	1	2	3	4	5
ไม่สามารถ ทำได้	มั่นใจ น้อยมาก	มั่นใจ น้อย	มั่นใจ ปานกลาง	มั่นใจ มาก	มั่นใจ มากที่สุด

20. ข้าพเจ้าติดต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอหลังการขาย

0	1	2	3	4	5
ไม่สามารถ ทำได้	มั่นใจ น้อยมาก	มั่นใจ น้อย	มั่นใจ ปานกลาง	มั่นใจ มาก	มั่นใจ มากที่สุด

21. ข้าพเจ้าสามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าในเรื่องคุณภาพสินค้าและบริการ

0	1	2	3	4	5
ไม่สามารถ ทำได้	มั่นใจ น้อยมาก	มั่นใจ น้อย	มั่นใจ ปานกลาง	มั่นใจ มาก	มั่นใจ มากที่สุด

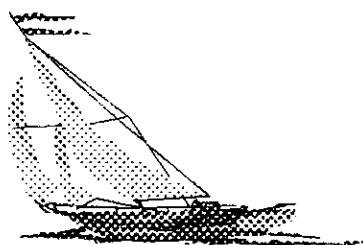


ท่านตอบครบทุกข้อในตอนที่ 4 แล้วจะคะกรุณาทำตอนต่อไปค่ะ

## คำชี้แจงสำหรับแบบสอบถาม ตอนที่ 5

**โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปว่าเป็นจริงสำหรับท่านหรือไม่ ในระดับใดใน การกำหนดเป้าหมายส่วนตัวตั้งแต่เริ่มทำธุรกิจขายตรงในบริษัทปัจจุบัน แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน**

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เป็นจริงมากที่สุด	เป็นจริงมาก	เป็นจริงปานกลาง	เป็นจริงน้อย	เป็นจริงน้อยที่สุด
1.	การตั้งเป้าหมายของข้าพเจ้ามีส่วนสำคัญให้การขายประสบความสำเร็จ -----					
2.	ข้าพเจ้าคิดว่าการตั้งเป้าหมายตั้งแต่แรกเข้าทำงานเป็นสิ่งไม่จำเป็น -----					
3.	ข้าพเจ้าตั้งเป้าหมายตั้งแต่เริ่มเข้าทำงาน -----					
4.	ข้าพเจ้าคิดว่าบุคคลที่ไม่ได้ตั้งเป้าหมายจะไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน -----					
5.	การตั้งเป้าหมายเป็นเรื่องที่เป็นความฝันของแต่ละคนซึ่งไม่อาจเป็นจริงได้ -----					
6.	ข้าพเจ้าคิดว่าการตั้งเป้าหมายที่เป็นรูปธรรมดีกว่าการที่คิดว่าจะทำให้ดีที่สุด -----					
7.	การตั้งยอดขายเป็นรายเดือนทำให้รายได้ของข้าพเจ้าเพิ่มขึ้น -----					
8.	ข้าพเจ้าไม่สามารถกำหนดเป้าหมายของตนเองได้ -----					
9.	ข้าพเจ้ากำหนดเป้าหมายเป็นรายเดือนและรายปี -----					
10.	ข้าพเจ้าคิดว่าการกำหนดเป้าหมายการทำงานเป็นรายวันจะทำให้ข้าพเจ้าทำงานดีขึ้น -----					



ท่านตอบครบทุกข้อในตอนท่ 5 แล้วจะกรุณาทำตอนต่อไปคะ

## คำชี้แจงสำหรับแบบสอบถาม ตอนที่ 6

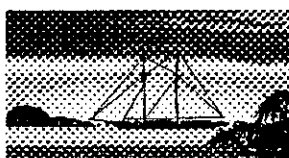
### ตัวอย่างสำหรับการตอบตอนที่ 6

ข้อ	ข้อความ	ระดับการปฏิบัติได้				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ข้าพเจ้ากำหนดงานที่จะทำก่อนออกจากบ้านทุกวัน	✓				

ตอบมากที่สุด แสดงว่าท่านได้กำหนดงานที่จะทำก่อนออกจากบ้านในทุกวันเสมอ

**โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ว่าตรงกับการปฏิบัติงานของท่านใน 3 เดือนที่ผ่านมาอย่างน้อย  
เพียงใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับการปฏิบัติงานขายของท่าน**

ข้อ	ข้อความ	ระดับการปฏิบัติได้				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ข้าพเจ้าหาลูกค้าเป้าหมายว่าผู้ใดมีความจำเป็นในการใช้สินค้า					
2.	ข้าพเจ้าสามารถหาได้ว่าใครมีความต้องการใช้สินค้า					
3.	ข้าพเจ้าหาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเป้าหมายได้					
4.	ข้าพเจ้าทราบรสนิยมของลูกค้าแต่ละคนว่าสนใจสินค้าหรือราคา					
5.	ข้าพเจ้าทำให้ลูกค้าสนใจในสินค้า					
6.	ข้าพเจ้าสามารถอธิบายลักษณะสินค้าแต่ละอย่างได้					
7.	ข้าพเจ้าทำการเสนอขายได้อย่างชัดเจน					
8.	ข้าพเจ้าสามารถให้ข้อมูลการเสนอขายได้อย่างละเอียด					
9.	ข้าพเจ้าอธิบายตอบข้อซักถามแก่ลูกค้าได้อย่างชัดเจน					
10.	ข้าพเจ้าสามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมจนลูกค้าหายสงสัย					
11.	ข้าพเจ้าสามารถทำให้ลูกค้าซื้อสินค้าได้					
12.	ข้าพเจ้าสามารถทำให้ลูกค้าซื้อสินค้าและมีความรู้ในสินค้าอย่างถูกต้อง					
13.	ข้าพเจ้าสอบถามการใช้สินค้าหลังการขาย					
14.	ข้าพเจ้าติดตามผลการใช้สินค้าของลูกค้าแต่ละราย					



ท่านตอบครบทุกข้อในตอนที่ 6 แล้วจะกรุณาทำตอนต่อไปค่ะ

### คำชี้แจงสำหรับแบบสอบถาม ตอนที่ 7

**โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ว่าเป็นจริงสำหรับท่านหรือไม่ ในการที่ท่านได้ปฏิบัติ  
ต่อลูกค้า แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน**

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เป็นจริง มากที่สุด	เป็น จริง มาก	เป็นจริง ปาน กลาง	เป็น จริง น้อย	เป็นจริง น้อย ที่สุด
1.	ลูกค้ามีความเข้าใจในสินค้า _____					
2.	ลูกค้าสามารถใช้สินค้าได้อย่างถูกวิธี _____					
3.	ลูกค้าสามารถใช้สินค้าได้ตรงกับวัตถุประสงค์ในการใช้ สินค้านั้น _____					
4.	ลูกค้าแสดงความพึงพอใจที่ได้ใช้สินค้าอย่างถูกต้อง _____					
5.	ลูกค้าพึงพอใจที่ข้าพเจ้าตอบข้อซักถามให้เข้าใจในทุกกรณี _____					
6.	ลูกค้าพอใจที่ข้าพเจ้าสอบถามผลการใช้สินค้าหลังการขาย _____					
7.	ลูกค้าพอใจที่ข้าพเจ้าดูแลเอาใจใส่ในการใช้สินค้า _____					
8.	ลูกค้าพอใจที่ข้าพเจ้าเปลี่ยนหรือคืนสินค้าให้เมื่อเขา ไม่พอใจในสินค้า _____					
9.	ลูกค้าพอใจที่ข้าพเจ้าติดตามผลการใช้สินค้ากับลูกค้า _____					
10.	ลูกค้าพอใจที่ข้าพเจ้ารับฟังความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อ สินค้าหลังการขาย _____					

**ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม**

**กรุณาส่งคืนผู้วิจัยด้วยค่ะ**

ชื่อ - ที่อยู่ ผู้ฝากส่ง

ท่านตอบแบบสอบถามครบแล้วกรุณากรอก ชื่อ - ที่อยู่ ให้ชัดเจนแล้วพับครึ่ง ผูกแล้ว  
ส่งที่ตู้ไปรษณีย์หรือที่ทำการไปรษณีย์ โดยไม่ต้องติดแสตมป์ผู้วิจัยจะได้ส่งของที่ระลึก  
กลับถึงท่านค่ะ

ชื่อ ..... สกุล .....

ที่อยู่ .....

.....

.....

.....

จังหวัด ..... รหัสไปรษณีย์ .....

พับครึ่ง

ใบอนุญาตเลขที่ ปน.(น)/1698 ปณจ. หลักสี่  
ถ้าฝากส่งในประเทศไม่ต้องฉีกตราไปรษณียากร

บริการธุรกิจตอบรับ

กรุณาส่ง

นางสาววัลภา สบายยิ่ง

ตู้ ปณ ๓๗๓

ปณจ. หลักสี่

กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐๐



ภาคผนวก ข  
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

## รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบเครื่องมือ

1. อาจารย์ ดร.วิลาสลักษณ์ ชวัลลี
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดุขฎิ โยเหลา
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรพินทร์ ชูชม
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิโชค วรานุสันติกุล
5. ดร.วีระวัฒน์ ปันนิตามัย
6. นายกสมาคมขายตรงไทย (คุณสัญชัย สาทแสน)
7. ผู้อำนวยการฝ่ายขาย บริษัทนูทรี เมติคส์ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด
8. ร้อยเอกหญิงณัฐรา อยู่นาน บริษัทสุพรีเดอรัม อินเตอร์เนชันแนล จำกัด
9. คุณอาทิตย์ พูลโชค บริษัทแอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด
10. คุณสุนีย์ บุตรจันทร์ บริษัทแอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด

ภาคผนวก ค  
จดหมายขอความร่วมมือเก็บข้อมูล



ที่ ทม 1009/ 151

สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑3 มกราคม 2541

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ข้อมูล

เรียน ผู้จัดการฝ่ายการตลาด บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด

ด้วย นางสาววัลภา สบายยิ่ง นิสิตปริญญาเอก สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง การตั้งเป้าหมาย และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายตรง (FACTORS AFFECTING SELF - EFFICACY, GOAL-SETTING AND PERFORMANCE OF DIRECT - SALE PERSONS) ในการศึกษาครั้งนี้ นิสิตจำเป็นต้องขอความอนุเคราะห์ข้อมูลจากบริษัทของท่านดังนี้

1. ความเป็นมา และการแบ่งสายงานของบริษัท
2. ระบบการตลาดและการขายของบริษัท
3. จำนวนพนักงานขายตรง และพนักงานขายตรงที่มีผลงานต่อเนื่อง ย้อนหลัง 3 เดือน
4. ระบบผลตอบแทนที่พนักงานขายของบริษัท ได้รับ
5. ผลสัมฤทธิ์ของบริษัท และยอดขายของบริษัทแต่ละปี ตั้งแต่ปี 2535 ถึงปัจจุบัน

สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งที่จะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณล่วงหน้า  
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ผจงจิต อินทสุวรรณ)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สำนักงานเลขานุการ

โทร. 664-3840 ต่อ 5223

โทร./โทรสาร 258-4482

ที่ ทม 1007/4474



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

พ.ศ. ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความร่วมมือในการวิจัย

เรียน กรรมการผู้จัดการ บริษัท บุรี เมดิคอลอินเตอร์เนชั่นแนล(ประเทศไทย) จำกัด

ด้วย นางสาววัลภา สบายยิ่ง นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับความไว้วางใจให้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเอง และบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง" โดยมี ดร.วิลาศลักษณ์ ชั่ววัลลี, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรพินทร์ ชูชม และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดุขมฉิโย เหลา เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากสมาชิกผู้จำหน่ายตรง โดยขออนุญาตให้สมาชิกผู้จำหน่ายตรง ตอบแบบสอบถามปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมายการรับรู้ความสามารถของตนเอง และบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง ในระหว่างเดือน ธันวาคม 2541

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาววัลภา สบายยิ่ง ได้เก็บข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร. เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร. 258-4119



ที่ ทม 1007/ ๘๖๒๑

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑๑ ธันวาคม 2541

เรื่อง ขอความร่วมมือในการวิจัย

เรียน กรรมการผู้จัดการ บริษัท สุพรีเตอร์ม อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วย นางสาววัลภา สมายยิ่ง นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเอง และบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง" โดยมี ดร.วิลาศลักษณ์ ชั่ววัลลี, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรพินทร์ ชูชม และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภณี โยเหลา เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้จำหน่ายตรง โดยขออนุญาตให้ผู้จำหน่ายตรง ตอบแบบสอบถามปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมายการรับรู้ความสามารถของตนเอง และบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง ในระหว่างเดือน ธันวาคม 2541

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาววัลภา สมายยิ่ง ได้เก็บข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร. เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร. 258-4119

ภาคผนวก ง  
รายชื่อสมาชิกสมาคมชายตรง (ไทย)

1. บริษัท ชันไรเตอร์ ไทยแลนด์ อิงค์
2. บริษัท ทัพเพอร์แวร์ (ประเทศไทย) จำกัด
3. บริษัท ไทยโพล่า จำกัด
4. บริษัท นูทรี-เมติกส์ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด
5. บริษัท เบสท์บูคส์ จำกัด
6. บริษัท เพื่อนสตรี จำกัด
7. บริษัท ไพรม์เอนจิเนียริง จำกัด
8. บริษัท ฟาร์อีสท์ พับลิเคชัน จำกัด
9. บริษัท มาร์เก็ตติ้ง มีเดีย แอสโซซิเอตส์ จำกัด
10. บริษัท มาทอล โบทานิคอล (ประเทศไทย) จำกัด
11. บริษัท แมรี่ เคย์ (ประเทศไทย) จำกัด
12. บริษัท ลุกซ์ รอยัล (ประเทศไทย) จำกัด
13. บริษัท สุพรีเดอร์ม อินเตอร์เนชันแนล จำกัด
14. บริษัท เอเชียนโฮม จำกัด
15. บริษัท เอวอน คอสเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด
16. บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด
17. บริษัท แฮ้าโฮลด์ ซิสเต็ม จำกัด



ภาคผนวก จ

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์  
และ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามเมื่อตัดข้อคำถามออก

ตาราง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับรายด้าน และค่าแอลฟาของครอนบาครายข้อของ  
แบบวัดบุคลิกภาค

ข้อ	ข้อความ	$\bar{X}$	SD	สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์	ค่าแอลฟา
1.	ข้าพเจ้าเป็นคนไม่วิตกกังวล	2.50	.99	.51**	.72
2.	ข้าพเจ้าชอบที่จะมีคนอยู่รอบข้าง	3.53	1.08	.37**	.68
3.	ข้าพเจ้าไม่ชอบจะเสียเวลากับการเพื่อฝัน	2.98	1.37	.51**	.54
4.	ข้าพเจ้าพยายามให้เกียรติต่อทุกคนที่พบ	4.19	.94	.49**	.65
5.	ข้าพเจ้าเก็บของส่วนตัวให้สะอาดเรียบร้อย	3.78	1.07	.50**	.72
6.	บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้ารู้สึกว่าคุณค่าตัวเองต่ำต่อยกกว่าผู้อื่น	2.41	1.12	.49**	.72
7.	ข้าพเจ้าหัวเราะได้ง่าย	3.72	1.02	.51**	.65
8.	เมื่อข้าพเจ้าพบวิธีที่จะทำบางสิ่งบางอย่างได้ ถูก ต้องข้าพเจ้าจะยึดวิธีนั้นตลอด	3.38	1.15	.36**	.57
9.	บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้าโต้แย้งกับคนในครอบครัวและ เพื่อนร่วมงาน	3.13	1.05	.50**	.66
10.	ข้าพเจ้าสามารถกำหนดความก้าวหน้าของ การทำงานให้งานเสร็จตามเวลาได้เป็นอย่างดี	3.46	.96	.55**	.71
11.	เมื่อดอกอยู่ในภาวะเครียดมาก ๆ บางครั้งข้าพเจ้ารู้สึก เหมือนตัวเองจะแยกออกเป็นเสี่ยง ๆ	2.74	1.17	.62**	.70
12.	ข้าพเจ้าไม่คิดว่าตนเองใจอ่อนเกินไป	3.50	.97	.35**	.67
13.	ข้าพเจ้ามีความประทับใจกับรูปแบบที่พบในงาน ศิลปะและธรรมชาติ	3.73	1.00	.50**	.54
14.	บางคนคิดว่าข้าพเจ้าเป็นคนเห็นแก่ตัวและถือ ตัวเองเป็นใหญ่	3.47	1.14	.54**	.65
15.	ข้าพเจ้าไม่ใช่คนที่มีระบบมากมาย	3.00	1.00	.45**	.73
16.	ข้าพเจ้าแทบจะไม่เคยรู้สึกโดดเดี่ยวหรือซึมเศร้า	2.65	1.10	.52**	.71
17.	ข้าพเจ้าชอบที่จะพูดคุยกับคนทั่วไป	3.82	1.03	.61**	.63
18.	ข้าพเจ้าเชื่อว่าการให้นักเรียนฟังผู้พูดที่มีข้อ โต้แย้งกันจะทำให้เกิดความสับสนและเข้าใจผิดได้	3.12	1.26	.51**	.54
19.	ข้าพเจ้าชอบการร่วมมือกับผู้อื่นมากกว่า การแข่งขัน	3.95	.98	.49**	.65
20.	ข้าพเจ้าพยายามปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่าง ตั้งใจ	4.13	.91	.55**	.71
21.	บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้ารู้สึกตึงเครียดและตื่นเต้น	3.33	.97	.49**	.72
22.	ข้าพเจ้าชอบที่จะอยู่ในที่ที่มีกิจกรรมทำ	3.71	1.01	.56**	.65
23.	บทกวีมีอิทธิพลต่อข้าพเจ้าเล็กน้อยหรือไม่มีเลย	3.22	1.09	.40**	.56
24.	ข้าพเจ้ามีแนวโน้มที่จะเยาะเย้ยและสงสัยในเจตนา ของผู้อื่น	3.68	1.11	.62**	.65
25.	ข้าพเจ้ามีเป้าหมายชัดเจนและมีการปฏิบัติสู่ เป้าหมายอย่างเป็นขั้นเป็นตอน	3.63	1.10	.51**	.70

## ตาราง (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	$\bar{X}$	SD	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ค่าแอลฟา
26.	บางครั้งข้าพเจ้ารู้สึกไร้คุณค่าอย่างสิ้นเชิง	2.34	1.15	.46**	.72
27.	ปกติแล้วข้าพเจ้าชอบทำงานตามลำพัง	3.34	1.07	.36**	.67
28.	บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้าชอบลองอาหารใหม่ ๆ หรืออาหารต่างชาติ	3.19	1.20	.53**	.58
29.	ข้าพเจ้าเชื่อว่าคนส่วนมากจะเอาเปรียบถ้าเปิดโอกาสให้เขา	3.17	1.16	.47**	.66
30.	ข้าพเจ้ามักเสียเวลาดังนานกว่าจะเริ่มงานได้อย่างจริงจัง	3.19	1.10	.48**	.72
31.	ข้าพเจ้าแทบไม่เคยรู้สึกกลัวหรือตื่นเต้น	2.95	.98	.43**	.73
32.	บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้ารู้สึกว่าตนเองเต็มไป ด้วยพลังมากจนอยากแสดงออกมา	3.61	1.08	.53**	.65
33.	ข้าพเจ้าไม่ค่อยสังเกตถึงอารมณ์หรือความรู้สึกในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น	3.37	1.06	.52**	.53
34.	คนส่วนมากที่ข้าพเจ้ารู้จักชอบข้าพเจ้า	3.54	.93	.50**	.65
35.	ข้าพเจ้าทำงานหนักเพื่อให้สำเร็จตาม เป้าหมาย	3.88	.96	.59**	.71
36.	บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้ารู้จักโกรธกับการที่ผู้อื่นปฏิบัติต่อข้าพเจ้า	3.12	1.06	.46**	.72
37.	ข้าพเจ้าเป็นคนร่าเริงและสดชื่นแจ่มใส	3.82	.99	.59**	.64
38.	ข้าพเจ้าเชื่อว่าเราควรจะรับฟังผู้นำทางศาสนาในการตัดสินใจเรื่องศีลธรรม	2.89	1.18	.28**	.59
39.	บางคนคิดว่าข้าพเจ้าเป็นคนเย็นชา และคิดเกี่ยวกับผลได้ผลเสีย	3.48	1.04	.52**	.65
40.	เมื่อข้าพเจ้ามีข้อผูกพันในเรื่องใด ข้าพเจ้าก็จะยึดถือตลอดไป	3.19	1.09	.38**	.74
41.	บ่อยครั้งเมื่อมีสิ่งใดไม่เป็นไปตามความคาดหวังข้าพเจ้ารู้สึกท้อแท้และอยากยอมแพ้	2.70	1.11	.63**	.70
42.	ข้าพเจ้าไม่ใช่เป็นคนที่มองโลกในแง่ดีที่มีความสุข	3.70	1.10	.52**	.65
43.	บางครั้งเมื่อข้าพเจ้ากำลังอ่านบทกวีหรือดูงานศิลปะข้าพเจ้าจะรู้สึกสะท้านหรือตื่นเต้น	3.44	1.03	.44**	.55
44.	ข้าพเจ้าเป็นคนหัวแข็งและมีทัศนคติที่มั่นคง	2.88	1.08	.36**	.68
45.	บางครั้งข้าพเจ้าไม่ใช่คนที่น่าฟังหรือไว้ใจได้อย่างที่ควรจะเป็น	3.66	1.12	.56**	.71
46.	ข้าพเจ้าไม่ค่อยรู้สึกเศร้าโศกหรือซึมเศร้า	2.60	1.18	.43**	.73
47.	ชีวิตของข้าพเจ้าเต็มไป ด้วยความเร่งรีบ	3.42	1.05	.43**	.67
48.	ข้าพเจ้ามีความสนใจเรื่องธรรมชาติของจักรวาลและมนุษย์น้อยมาก	3.40	1.09	.45**	.55

## ตาราง (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	$\bar{X}$	SD	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ค่าแอลฟา
49.	โดยทั่วไปแล้วข้าพเจ้าพยายามที่จะคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น	3.91	.96	.50**	.65
50.	ข้าพเจ้าเป็นคนที่มีความผลงาน และมักทำงานให้เสร็จเสมอ	3.84	.90	.49**	.72
51.	บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้าแก้ปัญหาตนเองไม่ได้และต้องการให้ผู้อื่นมาช่วย	2.96	1.10	.48**	.72
52.	ข้าพเจ้าเป็นคนที่กระตือรือร้นอย่างมาก	3.76	.93	.49**	.66
53.	ข้าพเจ้ามีความอยากรู้อยากเห็นในเรื่องที่ประเทืองปัญญา	3.95	1.03	.40**	.56
54.	ถ้าข้าพเจ้าไม่ชอบใครข้าพเจ้าจะแสดงให้คนนั้นรู้	3.31	1.07	.47**	.66
55.	ดูเหมือนว่าข้าพเจ้าจะไม่เคยสามารถจัดระเบียบให้ตนเองได้เลย	3.56	1.04	.49**	.72
56.	ในบางครั้งข้าพเจ้ารู้สึกอับอายมากจนอยากหลบซ่อนไป	2.52	1.06	.49**	.72
57.	ข้าพเจ้าอยากที่จะทำตามแนวทางของตนเองมากกว่าที่จะนำผู้อื่น	2.69	1.10	.24**	.70
58.	บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้าสนุกกับทฤษฎีหรือความคิดที่เป็นนามธรรม	3.43	1.02	.36**	.57
59.	ถ้ามีความจำเป็นข้าพเจ้าจะจัดการให้ผู้อื่นทำตามที่ตนเองต้องการ	2.72	1.01	.29**	.69
60.	ข้าพเจ้ามุ่งสู่ความเป็นเลิศในทุกสิ่งที่คุณเองทำ	3.83	1.01	.45**	.72

ตาราง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับรายด้าน และค่าแอลฟาของครอนบาคของแบบวัดการรับรู้  
ความสามารถของตนเองด้านการขาย

ข้อ	ข้อความ	$\bar{X}$	SD	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ค่าแอลฟา
1.	ข้าพเจ้าหาลูกค้าจากญาติพี่น้อง	3.36	1.26	.47**	.92
2.	ข้าพเจ้าหาลูกค้าจากเพื่อนร่วมงาน และเพื่อนสมัยเรียน	3.32	1.15	.54**	.91
3.	ข้าพเจ้าหาลูกค้าจากผู้ที่ไม่ค่อยรู้จัก	2.89	1.28	.54**	.92
4.	ข้าพเจ้าทราบว่าลูกค้าต้องการสินค้าอะไร	3.46	.95	.62**	.91
5.	ข้าพเจ้าทราบลักษณะสินค้าที่ลูกค้าต้องการ	3.41	.99	.70**	.91
6.	ข้าพเจ้าทราบรสนิยมของลูกค้าที่มีต่อสินค้า	3.29	1.01	.65**	.91
7.	ข้าพเจ้าสามารถอธิบายให้ลูกค้าสนใจในสินค้าได้	3.71	.88	.62**	.91
8.	ข้าพเจ้าสามารถทำให้ลูกค้ามั่นใจในคุณภาพของสินค้า	3.73	.89	.68**	.91
9.	ข้าพเจ้าสามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ว่าลูกค้าจะซื้อสินค้าหรือไม่	3.13	1.16	.61**	.91
10.	ข้าพเจ้าอธิบายรายละเอียดเบื้องต้นของสินค้าได้	3.82	.92	.59**	.91
11.	ข้าพเจ้าสามารถอธิบายรายละเอียดของสินค้าได้อย่างชัดเจน	3.70	.92	.74**	.91
12.	ข้าพเจ้าสามารถอธิบายรายละเอียดของสินค้าได้อย่างสมบูรณ์ที่สุด	3.42	1.01	.59**	.91
13.	ข้าพเจ้าสามารถตอบข้อซักถามของลูกค้าได้	3.75	.89	.63**	.91
14.	ข้าพเจ้าสามารถให้คำอธิบายเพิ่มเติมได้เมื่อลูกค้าได้แย้ง	3.68	.94	.71**	.91
15.	ข้าพเจ้าสามารถแยกแยะได้ว่าเรื่องใดเป็นข้อโต้แย้งที่แท้จริงของลูกค้า	3.42	1.01	.64**	.91
16.	ข้าพเจ้าถามลูกค้าตรง ๆ ว่าจะซื้อสินค้าหรือไม่	3.38	1.06	.44**	.91
17.	ข้าพเจ้าสอบถามอย่างอ้อม ๆ เพื่อที่จะทราบว่าลูกค้าจะซื้อสินค้าหรือไม่	3.44	1.02	.59**	.91
18.	ข้าพเจ้าสามารถสังเกตท่าทางของลูกค้าได้ว่า จะซื้อสินค้าหรือไม่	2.98	1.43	.46**	.91
19.	ข้าพเจ้าพูดคุยซักถามลูกค้าเกี่ยวกับการใช้สินค้าที่ข้าพเจ้าเสนอขาย	3.67	.96	.62**	.91
20.	ข้าพเจ้าติดต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอหลังการขาย	3.50	1.14	.58**	.91
21.	ข้าพเจ้าสามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าในเรื่องคุณภาพสินค้าและบริการ	3.89	.92	.56**	.91

ตาราง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับรายด้าน และค่าแอลฟาของครอนบาคทั้งรายข้อของแบบวัดเป้าหมายขององค์การ

ข้อ	ข้อความ	$\bar{X}$	SD	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ค่าแอลฟา
1.	ผู้นำกลุ่มเป็นคนที่คอยกระตุ้นให้ข้าพเจ้าเข้าไปสู่เป้าหมายการขายตั้งไว้	3.74	1.10	.80**	.74
2.	ผู้นำกลุ่มยอมให้ข้าพเจ้ามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย	3.88	1.06	.85**	.63
3.	ผู้นำกลุ่มมีส่วนช่วยเหลือให้ข้าพเจ้าปฏิบัติตามให้บรรลุเป้าหมาย	3.64	1.15	.83**	.69
4.	เป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้ยากเกินกว่าที่จะทำได้	2.53	1.22	.81**	.72
5.	ข้าพเจ้าพบว่าการทำงานสู่เป้าหมายของบริษัททำให้เกิดความเครียดอย่างมาก	2.64	1.24	.87**	.60
6.	ข้าพเจ้ามักจะประสบความสำเร็จที่จะบรรลุเป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้	2.64	1.21	.80**	.75
7.	การพยายามบรรลุเป้าหมายที่บริษัทกำหนดไว้ทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกสนุกสนานมากกว่าการไม่มีเป้าหมาย	3.86	1.04	.76**	.81
8.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่า การเข้าอบรมการขายที่บริษัทจัดทำให้ข้าพเจ้ามีความสามารถในการบรรลุเป้าหมาย	3.86	1.04	.88**	.56
9.	ข้าพเจ้ารู้สึกภาคภูมิใจเมื่อข้าพเจ้าได้รับข้อมูลป้อนกลับให้ทราบถึงการบรรลุเป้าหมาย	3.95	.98	.83**	.65
10.	ข้าพเจ้าได้รับข้อมูลป้อนกลับมาเรื่องการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับเป้าหมายอย่างสม่ำเสมอ	3.72	1.03	.77**	.67
11.	ข้าพเจ้าได้รับการอธิบายถึงเป้าหมายที่ให้ข้าพเจ้ากระทำอย่างชัดเจน	3.77	1.01	.87**	.60
12.	ข้าพเจ้าทราบว่าผลงานที่ดีเป็นอย่างไร	4.03	.94	.72**	.71
13.	ในการประเมินผลการปฏิบัติงานร่วมกับผู้นำของข้าพเจ้า ผู้นำกลุ่มเน้นถึงกระบวนการแก้ปัญหา มากกว่าที่จะเป็นการวิพากษ์วิจารณ์	3.82	1.01	.80**	.78
14.	ข้าพเจ้าได้รับคำอธิบายและความหวังใจจากผู้นำกลุ่มในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย	3.84	.99	.89**	.58
15.	ผู้นำกลุ่มจะสอบถามข้าพเจ้าว่ามีเรื่องใดที่เกี่ยวกับงานที่เขาสามารถช่วยเหลือได้	3.77	1.07	.82**	.77
16.	หากข้าพเจ้าไปถึงเป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้ก็จะทำให้ได้ค่าตอบแทนที่สูงขึ้นเป็นลำดับ	4.18	.95	.83**	.75
17.	เมื่อข้าพเจ้าบรรลุเป้าหมายก็จะมีโอกาสในการเลื่อนระดับสูงขึ้น	4.24	.95	.90**	.60
18.	ข้าพเจ้าคิดว่าหากทำได้ตามเป้าหมายก็จะทำให้เพิ่มความมั่นคงในงานมากขึ้น	4.15	1.06	.80**	.84

## ตาราง (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	$\bar{X}$	SD	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ค่าแอลฟา
19.	เป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้เป็นอุปสรรคมากกว่าการช่วยเพิ่มยอดขาย	2.52	1.24	.80**	.70
20.	เป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้เน้นความสำเร็จระยะสั้นมากกว่าระยะยาว	2.49	1.27	.83**	.63
21.	เป้าหมายบางประการของบริษัทขัดแย้งกับความเชื่อส่วนตัวของข้าพเจ้า	2.53	1.25	.81**	.67
22.	นโยบายของบริษัทช่วยให้ข้าพเจ้าบรรลุเป้าหมายมากกว่าที่จะเป็นอุปสรรค	3.79	1.10	.77**	.60
23.	บริษัทมีการจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอที่จะให้การตั้งเป้าหมายเป็นไปได้	3.91	.93	.80**	.64
24.	การทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มในบริษัทเอื้อต่อการบรรลุเป้าหมาย	3.91	1.09	.75**	.64
25.	เป้าหมายของบริษัทถูกใช้เพื่อการตำหนิมากกว่าจะช่วยให้ปฏิบัติงานได้ดี	2.27	1.20	.79**	.63
26.	ความกดดันจากความต้องการที่จะบรรลุเป้าหมายทำให้ข้าพเจ้าใช้เล่ห์เหลี่ยมในการทำงาน	2.26	1.17	.81**	.55
27.	ผู้นำกลุ่มของข้าพเจ้าจะไม่ช่วยเหลือเมื่อข้าพเจ้าไม่สามารถบรรลุเป้าหมาย	2.51	1.29	.78**	.67
28.	บริษัทมีเป้าหมายชัดเจนที่ทำให้ข้าพเจ้าเข้าใจว่าเป้าหมายใดสำคัญที่สุด และเป้าหมายใดสำคัญน้อยที่สุด	3.74	1.12	.73**	.71
29.	ข้าพเจ้าเข้าใจว่าตนเองจะต้องทำงานอะไรบ้าง	4.11	.85	.77**	.60
30.	ข้าพเจ้ากำหนดเป้าหมายในการทำงานไว้อย่างชัดเจน	3.92	.95	.77**	.64

ตาราง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับรายด้าน และค่าแอลฟาของครอนบาคของ  
แบบวัดการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล

ข้อ	ข้อความ	$\bar{X}$	SD	สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์	ค่าแอลฟา
1.	การตั้งเป้าหมายของข้าพเจ้ามีส่วนสำคัญให้ การขายประสบความสำเร็จ	4.13	.82	.63**	.62
2.	ข้าพเจ้าคิดว่า การตั้งเป้าหมายตั้งแต่แรกเข้าทำงาน เป็นสิ่งไม่จำเป็น	3.72	1.30	.75**	.58
3.	ข้าพเจ้าตั้งเป้าหมายตั้งแต่เริ่มเข้าทำงาน	3.81	1.06	.63**	.63
4.	ข้าพเจ้าคิดว่าบุคคลที่ไม่ได้ตั้งเป้าหมายจะไม่ ประสบความสำเร็จในการทำงาน	3.86	1.19	.61**	.66
5.	การตั้งเป้าหมายเป็นเรื่องที่เป็นความฝันของแต่ละ คนซึ่งไม่อาจเป็นจริงได้	3.63	1.25	.70**	.61
6.	ข้าพเจ้าคิดว่า การตั้งเป้าหมายที่เป็นรูปธรรมดีกว่า การที่คิดว่าจะทำให้ดีที่สุด	3.63	1.14	.60**	.72
7.	การตั้งยอดขายเป็นรายเดือนทำให้รายได้ของ ข้าพเจ้าเพิ่มขึ้น	3.91	.91	.76**	.62
8.	ข้าพเจ้าไม่สามารถกำหนดเป้าหมายของตนเองได้	3.60	1.16	.56**	.75
9.	ข้าพเจ้ากำหนดเป้าหมายเป็นรายเดือนและรายปี	3.53	1.07	.78**	.60
10.	ข้าพเจ้าคิดว่า การกำหนดเป้าหมายการทำงานเป็น รายวันจะทำให้ข้าพเจ้าทำงานดีขึ้น	3.81	1.07	.75**	.62



ตาราง ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์รายข้อกับรายด้าน และค่าแอลฟาของครอนบาคในเรื่องการรับรู้ของ  
ผู้จำหน่ายตรงต่อลูกค้าเรื่องความเข้าใจในสินค้าและบริการ

ข้อ	ข้อความ	$\bar{X}$	SD	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ค่าแอลฟา
1.	ลูกค้ามีความเข้าใจในสินค้า	3.53	.95	.62**	.95
2.	ลูกค้าสามารถใช้สินค้าได้อย่างถูกวิธี	3.56	.95	.63**	.95
3.	ลูกค้าสามารถใช้สินค้าได้ตรงกับวัตถุประสงค์ในการใช้สินค้านั้น	3.69	.89	.66**	.95
4.	ลูกค้าแสดงความพึงพอใจที่ได้ใช้สินค้าอย่างถูกต้อง	3.79	.92	.68**	.95
5.	ลูกค้าพึงพอใจที่ข้าพเจ้าตอบข้อซักถามให้เข้าใจในทุกกรณี	3.72	.93	.71**	.95
6.	ลูกค้าพอใจที่ข้าพเจ้าสอบถามผลการใช้สินค้าหลังการขาย	3.76	.95	.72**	.95
7.	ลูกค้าพอใจที่ข้าพเจ้าดูแลเอาใจใส่ในการใช้สินค้า	3.80	.98	.69**	.95
8.	ลูกค้าพอใจที่ข้าพเจ้าเปลี่ยนหรือคืนสินค้าให้เมื่อเขาไม่พอใจในสินค้า	3.87	1.06	.63**	.95
9.	ลูกค้าพอใจที่ข้าพเจ้าติดตามผลการใช้สินค้ากับลูกค้า	3.90	.93	.74**	.95
10.	ลูกค้าพอใจที่ข้าพเจ้ารับฟังความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อสินค้าหลังการขาย	3.95	1.02	.68**	.95

ตาราง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับรายด้าน และค่าแอลฟาของครอนบาคในการปฏิบัติงาน  
ของผู้จำหน่ายตรง

ข้อ	ข้อความ	$\bar{X}$	SD	สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์	ค่าแอลฟา
1.	ข้าพเจ้าหาลูกค้าเป้าหมายว่าผู้ใดมีความจำเป็นในการใช้สินค้า	3.67	1.02	.61**	.95
2.	ข้าพเจ้าสามารถหาได้ว่าใครมีความต้องการใช้สินค้า	3.57	.94	.65**	.95
3.	ข้าพเจ้าหาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเป้าหมายได้	3.51	.98	.65**	.95
4.	ข้าพเจ้าทราบรสนิยมของลูกค้าแต่ละคนว่าสนใจสินค้าหรือราคา	3.47	.95	.63**	.95
5.	ข้าพเจ้าทำให้ลูกค้าสนใจในสินค้า	3.63	.93	.77**	.94
6.	ข้าพเจ้าสามารถอธิบายลักษณะสินค้าแต่ละอย่างได้	3.84	.94	.76**	.94
7.	ข้าพเจ้าทำการเสนอขายได้อย่างชัดเจน	3.74	.95	.77**	.94
8.	ข้าพเจ้าสามารถให้ข้อมูลการเสนอขายได้อย่างละเอียด	3.71	.94	.75**	.94
9.	ข้าพเจ้าอธิบายตอบข้อซักถามแก่ลูกค้าได้อย่างชัดเจน	3.76	.95	.77**	.94
10.	ข้าพเจ้าสามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมจนลูกค้าหายสงสัย	3.72	.94	.75**	.94
11.	ข้าพเจ้าสามารถทำให้ลูกค้าซื้อสินค้าได้	3.59	.93	.74**	.94
12.	ข้าพเจ้าสามารถทำให้ลูกค้าซื้อสินค้า และมีความรู้ในสินค้าอย่างถูกต้อง	3.75	.92	.81**	.94
13.	ข้าพเจ้าสอบถามการใช้สินค้าหลังการขาย	3.66	1.05	.72**	.94
14.	ข้าพเจ้าติดตามผลการใช้สินค้าของลูกค้าแต่ละราย	3.63	1.08	.73**	.94

ภาคผนวก จ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

และ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเมื่อตัดข้อคำถามออกของแบบสอบถามฉบับทดลองใช้

ตาราง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับรายด้าน และค่าแอลฟาของคอร์นบาร์รายข้อ

ข้อ	ข้อความ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ค่าแอลฟา	ผลการวิเคราะห์
1.	ข้าพเจ้าเป็นคนไม่วิตกกังวล	.56**	.57	ใช้ได้
2.	ข้าพเจ้าชอบที่จะมีคนอยู่รอบข้าง	.34*	.56	ใช้ได้
3.	ข้าพเจ้าไม่ชอบจะเสียเวลากับการเพื่อฝัน	.38*	.49	ใช้ได้
4.	ข้าพเจ้าพยายามให้เกียรติต่อทุกคนที่พบ	.34*	.53	ใช้ได้
5.	ข้าพเจ้าเก็บของส่วนตัวให้สะอาดเรียบร้อย	.43**	.63	ใช้ได้
6.	บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้ารู้สึกที่ตนเองต่ำต้อยกว่าผู้อื่น	.38*	.60	ใช้ได้
7.	ข้าพเจ้าหวัหระได้ง่าย	.45**	.54	ใช้ได้
8.	เมื่อข้าพเจ้าพบวิธีที่จะทำบางสิ่งบางอย่างได้ถูกต้องข้าพเจ้าจะยึดวิธีนั้นตลอด	.36*	.50	ใช้ได้
9.	บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้าโต้แย้งกับคนในครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน	.54**	.49	ใช้ได้
10.	ข้าพเจ้าสามารถกำหนดความก้าวหน้าของการทำงานในหนึ่งวันเสร็จตามเวลาได้เป็นอย่างดี	.39*	.63	ใช้ได้
11.	เมื่อตกอยู่ในภาวะเครียดมาก ๆ บางครั้งข้าพเจ้ารู้สึกเหมือนตัวเองจะแยกออกเป็นเสี่ยง ๆ	.58**	.55	ใช้ได้
12.	ข้าพเจ้าไม่คิดว่าตนเองใจอ่อนเกินไป	.01	.64	ปรับข้อคำถาม
13.	ข้าพเจ้ามีความประทับใจกับรูปแบบที่พบในงานศิลปะและธรรมชาติ	.25	.41	ปรับข้อคำถาม
14.	บางคนคิดว่าข้าพเจ้าเป็นคนเห็นแก่ตัวและถือตัวเองเป็นใหญ่	.60**	.47	ใช้ได้
15.	ข้าพเจ้าไม่ใช่คนที่มึระบบมากมาย	.37*	.64	ใช้ได้
16.	ข้าพเจ้าแทบจะไม่เคยรู้สึกโดดเดี่ยวหรือซึมเศร้า	.48**	.58	ใช้ได้
17.	ข้าพเจ้าชอบที่จะพูดคุยกับคนทั่วไป	.44**	.54	ใช้ได้
18.	ข้าพเจ้าเชื่อว่าการให้นักเรียนฟังผู้พูดที่มีข้อโต้แย้งกันจะทำให้เกิดความสับสนและเข้าใจผิดได้	.36/	.39	ใช้ได้
19.	ข้าพเจ้าชอบการร่วมมือกับผู้อื่นมากกว่าการแข่งขัน	.35*	.53	ใช้ได้
20.	ข้าพเจ้าพยายามปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างตั้งใจ	.53**	.61	ใช้ได้
21.	บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้ารู้สึกตึงเครียดและตื่นเต้น	.50**	.57	ใช้ได้
22.	ข้าพเจ้าชอบที่จะอยู่ในที่ที่มีกิจกรรมทำ	.63**	.49	ใช้ได้
23.	บทกวีมีอิทธิพลต่อข้าพเจ้าเล็กน้อยหรือไม่มีเลย	.43*	.37	ใช้ได้
24.	ข้าพเจ้ามีแนวโน้มที่จะเยาะเย้ยและสงสัยในเจตนาของผู้อื่น	.52**	.49	ใช้ได้
25.	ข้าพเจ้ามีเป้าหมายชัดเจนและมีการปฏิบัติสู่เป้าหมายอย่างเป็นขั้นเป็นตอน	.59**	.59	ใช้ได้
26.	บางครั้งข้าพเจ้ารู้สึกไร้คุณค่าอย่างสิ้นเชิง	.57**	.55	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ค่าแอลฟา	ผลการวิเคราะห์
27.	ปกติแล้วข้าพเจ้าชอบทำงานตามลำพัง	.44**	.56	ใช้ได้
28.	บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้าชอบลองอาหารใหม่ ๆ หรืออาหารต่างชาติ	.40**	.39	ใช้ได้
29.	ข้าพเจ้าเชื่อว่าคนส่วนมากจะเอาเปรียบถ้าเปิดโอกาสให้เขา	.51**	.50	ใช้ได้
30.	ข้าพเจ้ามักเสียเวลาดังนานกว่าจะเริ่มงานได้อย่างจริงจัง	.48**	.62	ใช้ได้
31.	ข้าพเจ้าแทบไม่เคยรู้สึกกลัวหรือตื่นเต้น	.42**	.58	ใช้ได้
32.	บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้ารู้สึกว่าตนเองเต็มไปด้วยพลังมากจนอยากแสดงออกมา	.56**	.51	ใช้ได้
33.	ข้าพเจ้าไม่ค่อยสังเกตเห็นถึงอารมณ์หรือความรู้สึกในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น	.32*	.39	ใช้ได้
34.	คนส่วนมากที่ข้าพเจ้ารู้จักชอบข้าพเจ้า	.33*	.53	ใช้ได้
35.	ข้าพเจ้าทำงานหนักเพื่อให้สำเร็จตาม เป้าหมาย	.48**	.62	ใช้ได้
36.	บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้ารู้จักโกรธกับการที่ผู้อื่นปฏิบัติต่อข้าพเจ้า	.35**	.60	ใช้ได้
37.	ข้าพเจ้าเป็นคนร่าเริงและสดชื่นแจ่มใส	.58**	.50	ใช้ได้
38.	ข้าพเจ้าเชื่อว่าเราควรจะรับฟังผู้นำทางศาสนาในการตัดสินใจเรื่องศีลธรรม	.30*	.43	ใช้ได้
39.	บางคนคิดว่าข้าพเจ้าเป็นคนเย็นชาและคิดเกี่ยวกับผลได้ผลเสีย	.41**	.52	ใช้ได้
40.	เมื่อข้าพเจ้ามีข้อผูกพันในเรื่องใด ข้าพเจ้าก็จะยึดถือตลอดไป	.38*	.64	ใช้ได้
41.	บ่อยครั้งเมื่อมีสิ่งใดไม่เป็นไปตามความคาดหวังข้าพเจ้ารู้สึกท้อแท้และอยากยอมแพ้	.66**	.53	ใช้ได้
42.	ข้าพเจ้าไม่ใช่เป็นคนที่มองโลกในแง่ดีที่มีความสุข	.62**	.49	ใช้ได้
43.	บางครั้งเมื่อข้าพเจ้ากำลังอ่านบทกวีหรือดูงานศิลปะข้าพเจ้าจะรู้สึกสะท้านหรือตื่นเต้น	.60**	.44	ใช้ได้
44.	ข้าพเจ้าเป็นคนหัวแข็งและมีทัศนคติที่มั่นคง	.42**	.53	ใช้ได้
45.	บางครั้งข้าพเจ้าไม่ใช่คนที่น่าฟังหรือไวใจได้อย่างที่ควรจะเป็น	.44**	.63	ใช้ได้
46.	ข้าพเจ้าไม่ค่อยรู้สึกเศร้าโศกหรือซึมเศร้า	.21	.66	ปรับข้อคำถาม
47.	ชีวิตของข้าพเจ้าเต็มไปด้วยความเร่งรีบ	.28	.59	ปรับข้อคำถาม
48.	ข้าพเจ้ามีความสนใจเรื่องธรรมชาติของจักรวาลและมนุษย์น้อยมาก	.31*	.40	ใช้ได้
49.	โดยทั่วไปแล้วข้าพเจ้าพยายามที่จะคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น	.22	.56	ปรับข้อคำถาม

ข้อ	ข้อความ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ค่าแอลฟา	ผลการวิเคราะห์
50.	ข้าพเจ้าเป็นคนที่มึผลงาน และมักทำงานให้เสร็จเสมอ	.41*	.63	ใช้ได้
51.	บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้าแก้ปัญหาตนเองไม่ได้และต้องการให้ผู้อื่นมาช่วย	.36*	.60	ใช้ได้
52.	ข้าพเจ้าเป็นคนที่กระตือรือร้นอย่างมาก	.56**	.51	ใช้ได้
53.	ข้าพเจ้ามีความอยากรู้อยากเห็นในเรื่องที่ประเทืองปัญญา	.39*	.37	ใช้ได้
54.	ถ้าข้าพเจ้าไม่ชอบใครข้าพเจ้าจะแสดงให้คนนั้นรู้	.36*	.53	ใช้ได้
55.	ดูเหมือนว่าข้าพเจ้าจะไม่เคยสามารถจัดระเบียบให้ตนเองได้เลย	.43**	.63	ใช้ได้
56.	ในบางครั้งข้าพเจ้ารู้สึกอับอายมากจนอยากหลบซ่อนไป	.30	.61	ใช้ได้
57.	ข้าพเจ้าอยากที่จะทำตามแนวทางของตนเองมากกว่าที่จะนำผู้อื่น	.25	.59	ปรับข้อความ
58.	บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้าสนุกกับทฤษฎีหรือความคิดที่เป็นนามธรรม	.31*	.61	ปรับข้อความ
59.	ถ้ามีความจำเป็นข้าพเจ้าจะจัดการให้ผู้อื่นทำตามที่ตนเองต้องการ	.24	.57	ใช้ได้ ปรับข้อความ
60.	ข้าพเจ้ามุ่งสู่ความเป็นเลิศในทุกสิ่งที่ตนเองทำ	.52**	.51	ใช้ได้

ตาราง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับรายด้าน และค่าแอลฟาของคอร์นบาร์คทั้งรายข้อของแบบวัดเป้าหมายขององค์การ

ข้อ	ข้อความ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ค่าแอลฟา	ผลการวิเคราะห์
1.	ผู้นำกลุ่มเป็นคนที่คอยกระตุ้นให้ข้าพเจ้าเข้าไปสู่เป้าหมายการขายตั้งไว้	.75**	.74	ใช้ได้
2.	ผู้นำกลุ่มยอมให้ข้าพเจ้ามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย	.80**	.60	ใช้ได้
3.	ผู้นำกลุ่มมีส่วนช่วยเหลือให้ข้าพเจ้าปฏิบัติตนให้บรรลุเป้าหมาย	.85**	.52	ใช้ได้
4.	เป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้ยากเกินกว่าที่จะทำได้	.84**	.69	ใช้ได้
5.	ข้าพเจ้าพบว่าการทำงานสู่เป้าหมายของบริษัททำให้เกิดความเครียดอย่างมาก	.87**	.60	ใช้ได้
6.	ข้าพเจ้ามักจะประสบความสำเร็จที่ต่ำกว่าการบรรลุเป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้	.78**	.78	ใช้ได้
7.	การพยายามบรรลุเป้าหมายที่บริษัทกำหนดไว้ทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกสนุกสนานมากกว่าการไม่มีเป้าหมาย	.83**	.86	ใช้ได้
8.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่า การเข้าอบรมการขายที่บริษัทจัดทำให้ข้าพเจ้ามีความสามารถในการบรรลุเป้าหมาย	.88**	.75	ใช้ได้
9.	ข้าพเจ้ารู้สึกภาคภูมิใจเมื่อข้าพเจ้าได้รับข้อมูลป้อนกลับให้ทราบถึงการบรรลุเป้าหมาย	.90**	.72	ใช้ได้
10.	ข้าพเจ้าได้รับข้อมูลป้อนกลับมาเรื่องการทำงานที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายอย่างสม่ำเสมอ	.91**	.75	ใช้ได้
11.	ข้าพเจ้าได้รับการอธิบายถึงเป้าหมายที่ให้ข้าพเจ้ากระทำอย่างชัดเจน	.91**	.79	ใช้ได้
12.	ข้าพเจ้าทราบที่ผลงานที่ดีเป็นอย่างไร	.83**	.86	ใช้ได้
13.	ในการประเมินผลการปฏิบัติงานร่วมกับผู้นำของข้าพเจ้า ผู้นำกลุ่มเน้นถึงกระบวนการแก้ปัญหา มากกว่าที่จะเป็นการวิพากษ์วิจารณ์	.82**	.79	ใช้ได้
14.	ข้าพเจ้าได้รับคำอธิบายและความหวังโยจากผู้นำกลุ่มในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย	.88**	.67	ใช้ได้
15.	ผู้นำกลุ่มจะสอบถามข้าพเจ้าว่ามีเรื่องใดที่เกี่ยวข้องกับงานที่เขาสามารถช่วยเหลือได้	.86**	.76	ใช้ได้
16.	หากข้าพเจ้าไปถึงเป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้ก็จะทำให้ได้ค่าตอบแทนที่สูงขึ้นเป็นลำดับ	.88**	.80	ใช้ได้
17.	เมื่อข้าพเจ้าบรรลุเป้าหมายก็จะมีโอกาสในการเลื่อนระดับสูงขึ้น	.94**	.65	ใช้ได้
18.	ข้าพเจ้าคิดว่าหากทำได้ตามเป้าหมายก็จะทำให้เพิ่มความมั่นคงในงานมากขึ้น	.81**	.90	ใช้ได้

## ตาราง (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ค่าแอลฟา	ผลการวิเคราะห์
19.	เป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้เป็นอุปสรรคมากกว่าการช่วยเพิ่มยอดขาย	.85**	.69	ใช้ได้
20.	เป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้เน้นความสำเร็จระยะสั้นมากกว่าระยะยาว	.86**	.68	ใช้ได้
21.	เป้าหมายบางประการของบริษัทขัดแย้งกับความเชื่อส่วนตัวของข้าพเจ้า	.80**	.74	ใช้ได้
22.	นโยบายของบริษัทช่วยให้ข้าพเจ้าบรรลุเป้าหมายมากกว่าที่จะเป็นอุปสรรค	.88**	.80	ใช้ได้
23.	บริษัทมีการจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอที่จะให้การตั้งเป้าหมายเป็นไปได้	.84**	.77	ใช้ได้
24.	การทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มในบริษัทเอื้อต่อการบรรลุเป้าหมาย	.88**	.72	ใช้ได้
25.	เป้าหมายของบริษัทถูกใช้เพื่อการตำหนิมากกว่าจะช่วยให้ปฏิบัติงานได้ดี	.73**	.43	ใช้ได้
26.	ความกดดันจากความต้องการที่จะบรรลุเป้าหมายทำให้ข้าพเจ้าใช้เล่ห์เหลี่ยมในการทำงาน	.69**	.36	ใช้ได้
27.	ผู้นำกลุ่มของข้าพเจ้าจะไม่ช่วยเหลือเมื่อข้าพเจ้าไม่สามารถบรรลุเป้าหมาย	.72**	.55	ใช้ได้
28.	บริษัทมีเป้าหมายชัดเจนที่ทำให้ข้าพเจ้าเข้าใจว่าเป้าหมายใดสำคัญที่สุด และเป้าหมายใดสำคัญน้อยที่สุด	.76**	.73	ใช้ได้
29.	ข้าพเจ้าเข้าใจว่าตนเองจะต้องทำงานอะไรบ้าง	.80**	.45	ใช้ได้
30.	ข้าพเจ้ากำหนดเป้าหมายในการทำงานไว้อย่างชัดเจน	.79**	.53	ใช้ได้



ตาราง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับรายด้าน และค่าแอลฟาของคอร์นบาร์ค

ข้อ	ข้อความ	ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์	ค่า แอลฟา	ผลการวิเคราะห์
1.	ข้าพเจ้าหาลูกค้จากญาติพี่น้อง	.54**	.91	ใช้ได้
2.	ข้าพเจ้าหาลูกค้จากเพื่อนร่วมงาน และเพื่อน สมัยเรียน	.47**	.92	ใช้ได้
3.	ข้าพเจ้าหาลูกค้จากผู้ที่ไม่ค่อยรู้จัก	.55**	.91	ใช้ได้
4.	ข้าพเจ้าทราบว้าลูกค้ต้องการสินค้าอะไร	.64**	.91	ใช้ได้
5.	ข้าพเจ้าทราบลักษณะสินค้าที่ลูกค้ต้องการ	.77**	.91	ใช้ได้
6.	ข้าพเจ้าทราบรสนิยมของลูกค้ที่มีต่อสินค้า	.53**	.91	ใช้ได้
7.	ข้าพเจ้าสามารถอธิบายให้ลูกค้สนใจในสินค้าได้	.63**	.91	ใช้ได้
8.	ข้าพเจ้าสามารถทำให้ลูกค้มั่นใจในคุณภาพ ของสินค้า	.69**	.91	ใช้ได้
9.	ข้าพเจ้าสามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ว่าลูกค้จะ ซื้อสินค้าหรือไม่	.62**	.91	ใช้ได้
10.	ข้าพเจ้าอธิบายรายละเอียดเบื้องต้นของสินค้าได้	.67**	.91	ใช้ได้
11.	ข้าพเจ้าสามารถอธิบายรายละเอียดของสินค้าได้ อย่างชัดเจน	.77**	.91	ใช้ได้
12.	ข้าพเจ้าสามารถอธิบายรายละเอียดของสินค้าได้ อย่างสมบูรณ์ที่สุด	.58**	.91	ใช้ได้
13.	ข้าพเจ้าสามารถตอบข้อซักถามของลูกค้ได้	.67**	.91	ใช้ได้
14.	ข้าพเจ้าสามารถให้คำอธิบายเพิ่มเติมได้เมื่อ ลูกค้โต้แย้ง	.75**	.91	ใช้ได้
15.	ข้าพเจ้าสามารถแยกแยะได้ว่าเรื่องใดเป็น ข้อโต้แย้งที่แท้จริงของลูกค้	.71**	.91	ใช้ได้
16.	ข้าพเจ้าถามลูกค้ตรง ๆ ว่าจะซื้อสินค้าหรือไม่	.52*	.92	ใช้ได้
17.	ข้าพเจ้าสอบถามอย่างอ้อม ๆ เพื่อที่จะทราบว้ ลูกค้จะซื้อสินค้าหรือไม่	.52**	.91	ใช้ได้
18.	ข้าพเจ้าสามารถสังเกตท่าทางของลูกค้ได้ว่า จะซื้อสินค้าหรือไม่	.64**	.91	ใช้ได้
19.	ข้าพเจ้าพูดคุยซักถามลูกค้เกี่ยวกับการใช้สินค้า ที่ข้าพเจ้าเสนอขาย	.72**	.91	ใช้ได้
20.	ข้าพเจ้าติดต่อลูกค้อย่างสม่ำเสมอหลังการขาย	.76**	.91	ใช้ได้
21.	ข้าพเจ้าสามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้ ในเรื่องคุณภาพสินค้าและบริการ	.75**	.91	ใช้ได้

## ตาราง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับรายด้าน และค่าแอลฟาของคอร์นบาร์ค

ข้อ	ข้อความ	ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์	ค่า แอลฟา	ผลการวิเคราะห์
1.	การตั้งเป้าหมายของข้าพเจ้ามีส่วนสำคัญให้ การขายประสบความสำเร็จ	.61**	.68	ใช้ได้
2.	ข้าพเจ้าคิดว่าการตั้งเป้าหมายตั้งแต่แรกเข้า ทำงานเป็นสิ่งไม่จำเป็น	.68**	.66	ใช้ได้
3.	ข้าพเจ้าตั้งเป้าหมายตั้งแต่เริ่มเข้าทำงาน	.63**	.70	ใช้ได้
4.	ข้าพเจ้าคิดว่าบุคคลที่ไม่ได้ตั้งเป้าหมายจะไม่ ประสบความสำเร็จในการทำงาน	.66**	.72	ใช้ได้
5.	การตั้งเป้าหมายเป็นเรื่องที่เป็นความฝันของแต่ละ คนซึ่งไม่อาจเป็นจริงได้	.63**	.68	ใช้ได้
6.	ข้าพเจ้าคิดว่าการตั้งเป้าหมายที่เป็นรูปธรรมดี กว่า การที่คิดว่าจะทำให้ดีที่สุด	.49**	.73	ใช้ได้
7.	การตั้งยอดขายเป็นรายเดือนทำให้รายได้ของ ข้าพเจ้าเพิ่มขึ้น	.79**	.59	ใช้ได้
8.	ข้าพเจ้าไม่สามารถกำหนดเป้าหมายของตนเอง ได้	.65**	.69	ใช้ได้
9.	ข้าพเจ้ากำหนดเป้าหมายเป็นรายเดือนและรายปี	.67**	.60	ใช้ได้
10.	ข้าพเจ้าคิดว่าการกำหนดเป้าหมายการทำงาน เป็นรายวันจะทำให้ข้าพเจ้าทำงานดีขึ้น	.60**	.63	ใช้ได้

#### ภาคผนวก ข

##### การปรับค่าความคลาดเคลื่อนและคำสั่งการวิเคราะห์แบบจำลอง

1. การปรับค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตของเป้าหมายองค์การ
2. การปรับค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตของแบบจำลองตามแนวทางของลีดด้านคุณภาพ
3. การปรับค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตของแบบจำลองตามแนวทางของลีดด้านปริมาณ
4. คำสั่งการวิเคราะห์แบบจำลองเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพด้วยโปรแกรม LISREL8.10
5. คำสั่งการวิเคราะห์แบบจำลองเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณด้วยโปรแกรม LISREL8.10

1. การปรับค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตของเป้าหมายองค์การ

LET THE ERRORS BETWEEN O6 AND O8 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O3 AND O4 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O9 AND O7 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O6 AND O9 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O2 AND O9 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O2 AND O7 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O3 AND O7 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O4 AND O8 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O7 AND O8 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O6 AND O3 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O10 AND O3 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O1 AND O5 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O3 AND O8 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O2 AND O6 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O7 AND O6 CORRELATE

2. การปรับค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตของแบบจำลอง  
ตามแนวทางของลีดส์ด้านคุณภาพ

LET THE ERRORS BETWEEN O3 AND O4 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O6 AND O8 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O1 AND Y1 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O3 AND P2 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O8 AND P5 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN P4 AND P1 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN P2 AND O2 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O5 AND O9 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O6 AND O3 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN P4 AND O3 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O6 AND O10 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O6 AND O7 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O1 AND G2 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O10 AND G2 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O4 AND O8 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O9 AND O7 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O3 AND O7 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O2 AND G1 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O1 AND O5 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O6 AND O9 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O9 AND O2 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O2 AND O7 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O2 AND Y1 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O8 AND O7 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O9 AND Y1 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O7 AND Y1 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN G1 AND PERFORM CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN G2 AND O9 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN S1 AND O9 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN G1 AND O7 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O6 AND O2 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN S1 AND O7 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN S1 AND O10 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN G1 AND O6 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O5 AND O8 CORRELATE

3. การปรับค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตของแบบจำลอง  
ตามแนวทางของล้อยอดัณฑ์ปริมาณ

LET THE ERRORS BETWEEN O6 AND O8 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O3 AND O4 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O10 AND O8 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O10 AND G2 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O7 AND O9 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O6 AND O9 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O2 AND O9 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O2 AND O7 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O3 AND O7 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O4 AND O8 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O6 AND O2 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O5 AND O9 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O6 AND O3 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O7 AND O8 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O5 AND O1 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN G1 AND O1 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN G2 AND O1 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O5 AND O8 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O3 AND O8 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN G2 AND O9 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O7 AND G1 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN S1 AND O9 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN G2 AND O7 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O3 AND O10 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O5 AND O6 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O7 AND O6 CORRELATE

4. คำสั่งการวิเคราะห์แบบจำลองเชิงสาเหตุผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ  
ด้วยโปรแกรม LISREL8.10

DIRECT SALE MODEL2

OBSERVED VARIABLES: TIME2 P1 P2 P3 P4 P5 O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7 O8 O9 O10

S1 G1 G2 Y1 Y2 TIME3

CORRELATION MATRIX:

1.00 .1584 1.00 .0772 .5081 1.00 .0735 .4479 .4955 1.00 -.0382 .5908  
.5183 .5046 1.00 .0274 .4520 .6233 .5279 .5405 1.00 .1270 .0386 .2148  
.1187 -.0013 .1972 1.00 -.0269 -.3385 -.2606 -.2571 -.3816 -.2448 -.2072 1.00  
.1222 .2768 .4230 .3205 .2011 .3291 .4141 -.4223 1.00 .1941 .3395 .3960  
.3529 .2802 .3465 .4438 -.3908 .6401 1.00 .0682 .2207 .3426 .2400 .1877  
.2873 .4304 -.2834 .4783 .4912 1.00 .0686 .2272 .3576 .2657 .3172 .2988  
.2880 -.4328 .3683 .4256 .3013 1.00 -.0087 -.3403 -.3602 -.3683 -.3754 -.2452  
-.1945 .5741 -.4972 -.3725 -.2686 -.4146 1.00 .1669 .2257 .3510 .2763 .2494  
.2454 .3789 -.4206 .4752 .4275 .3573 .5734 -.4877 1.00 -.0261 -.3069 -.2815  
-.2659 -.3727 -.2122 -.2065 .5442 -.4088 -.3458 -.3150 -.4456 .6297 -.3644  
1.00 .1174 .2850 .3796 .2775 .2880 .4039 .4023 -.3765 .4600 .5084 .4161  
.3958 -.3776 .4950 -.3226 1.00 .3612 .2748 .2854 .2519 .1522 .2250 .3010  
-.2729 .4376 .4699 .3990 .3246 -.2355 .4141 -.1591 .3466 1.00 .1125 .3282  
.4182 .4425 .3559 .3722 .2125 -.3739 .4653 .4494 .3699 .4772 -.4738 .4975  
-.3771 .4468 .4786 1.00 .2674 .3887 .3904 .3871 .3166 .3725 .2583 -.3648  
.4480 .4968 .4151 .4348 -.3987 .4692 -.2782 .5348 .5333 .6849 1.00  
.2429 .2990 .3784 .3154 .2430 .4072 .2763 -.2205 .4895 .5295 .4825 .3666  
-.2351 .4521 -.1429 .4427 .6907 .5448 .6381 1.00 .4659 .1994 .1267 .0844  
.0226 .0796 .2062 -.0998 .1956 .1784 .1894 .0937 -.0581 .2356 -.0199  
.1803 .4068 .1635 .2196 .3267 1.00 .6454 .1599 .0536 .0845 -.0463 .0199  
.1572 -.0438 .1313 .1747 .0918 .0370 .0012 .2302 .0294 .1274 .3881 .1970  
.2683 .2744 .6147 1.00

SAMPLE SIZE: 443

LATENT VARIABLES: EXP PERSON OGOAL SELF PGOAL PERFORM

PATH:

EXP -> TIME2 TIME3

OGOAL -> O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7 O8 O9 O10

SELF -> S1

PGOAL -> G1 G2

PERFORM -> Y1

OGOAL -> SELF PGOAL

EXP -> SELF PGOAL

PGOAL -> PERFORM

SELF -> PGOAL PERFORM

PATH DIAGRAM

SET THE ERROR VARIANCE OF S1 TO 0.

SET THE ERROR VARIANCE OF Y1 TO 0

LET THE ERRORS BETWEEN O6 AND O8 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O3 AND O4 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O8 AND O4 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O1 AND O5 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O6 AND O7 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O9 AND O5 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O6 AND O3 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN TIME3 AND O8 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN TIME3 AND O6 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN TIME2 AND O9 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O3 AND O8 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O9 AND O7 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O9 AND O2 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O7 AND O2 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O1 AND O10 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O9 AND O6 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O3 AND O7 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O6 AND O2 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN TIME2 AND O8 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O5 AND O8 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O5 AND O6 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O7 AND O8 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O1 AND O4 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O1 AND O3 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN TIME2 AND G1 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O10 AND G2 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O2 AND Y1 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O9 AND Y1 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O7 AND Y1 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O1 AND G1 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN Y1 AND G1 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O9 AND G2 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O7 AND G1 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O9 AND S1 CORRELATE



LET THE ERRORS BETWEEN O7 AND G2 CORRELATE

OPTIONS: ME=GLS AD=OFF

LISREL OUTPUT:SC EF MI RS

END OF PROBLEM

5. คำสั่งการวิเคราะห์แบบจำลองเชิงสาเหตุผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณ  
ด้วยโปรแกรม LISREL8.10

DIRECT SALE MODEL2 (QUANTITY)

OBSERVED VARIABLES: TIME2 P1 P2 P3 P4 P5 O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7 O8 O9 O10

S1 G1 G2 Y1 Y2 TIME3

CORRELATION MATRIX:

1.00 .1584 1.00 .0772 .5081 1.00 .0735 .4479 .4955 1.00 -.0382 .5908  
.5183 .5046 1.00 .0274 .4520 .6233 .5279 .5405 1.00 .1270 .0386 .2148  
.1187 -.0013 .1972 1.00 -.0269 -.3385 -.2606 -.2571 -.3816 -.2448 -.2072 1.00  
.1222 .2768 .4230 .3205 .2011 .3291 .4141 -.4223 1.00 .1941 .3395 .3960  
.3529 .2802 .3465 .4438 -.3908 .6401 1.00 .0682 .2207 .3426 .2400 .1877  
.2873 .4304 -.2834 .4783 .4912 1.00 .0686 .2272 .3576 .2657 .3172 .2988  
.2880 -.4328 .3683 .4256 .3013 1.00 -.0087 -.3403 -.3602 -.3683 -.3754 -.2452  
-.1945 .5741 -.4972 -.3725 -.2686 -.4146 1.00 .1669 .2257 .3510 .2763 .2494  
.2454 .3789 -.4206 .4752 .4275 .3573 .5734 -.4877 1.00 -.0261 -.3069 -.2815  
-.2659 -.3727 -.2122 -.2065 .5442 -.4088 -.3458 -.3150 -.4456 .6297 -.3644  
1.00 .1174 .2850 .3796 .2775 .2880 .4039 .4023 -.3765 .4600 .5084 .4161  
.3958 -.3776 .4950 -.3226 1.00 .3612 .2748 .2854 .2519 .1522 .2250 .3010  
-.2729 .4376 .4699 .3990 .3246 -.2355 .4141 -.1591 .3466 1.00 .1125 .3282  
.4182 .4425 .3559 .3722 .2125 -.3739 .4653 .4494 .3699 .4772 -.4738 .4975  
-.3771 .4468 .4786 1.00 .2674 .3887 .3904 .3871 .3166 .3725 .2583 -.3648  
.4480 .4968 .4151 .4348 -.3987 .4692 -.2782 .5348 .5333 .6849 1.00  
.2429 .2990 .3784 .3154 .2430 .4072 .2763 -.2205 .4895 .5295 .4825 .3666  
-.2351 .4521 -.1429 .4427 .6907 .5448 .6381 1.00 .4659 .1994 .1267 .0844  
.0226 .0796 .2062 -.0998 .1956 .1784 .1894 .0937 -.0581 .2356 -.0199  
.1803 .4068 .1635 .2196 .3267 1.00 .6454 .1599 .0536 .0845 -.0463 .0199  
.1572 -.0438 .1313 .1747 .0918 .0370 .0012 .2302 .0294 .1274 .3881 .1970  
.2683 .2744 .6147 1.00

SAMPLE SIZE: 443

LATENT VARIABLES: EXP PERSON OGOAL SELF PGOAL PERFORM

PATH:

EXP -> TIME2 TIME3

PERSON -> P1 P2 P3 P4 P5

OGOAL -> O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7 O8 O9 O10

SELF -> S1

PGOAL -> G1 G2

PERFORM -> Y2

OGOAL -> SELF PGOAL

EXP -> SELF PGOAL PERFORM

PERSON -> PGOAL PERFORM

PGOAL -> PERFORM

SELF -> PGOAL PERFORM

PATH DIAGRAM

SET THE ERROR VARIANCE OF S1 TO 0

SET THE ERROR VARIANCE OF Y2 TO 0

LET THE ERRORS BETWEEN O6 AND O8 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O3 AND O4 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O5 AND O9 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN G1 AND TIME2 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN G2 AND O10 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O7 AND O9 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O3 AND P4 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN P4 AND P1 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O6 AND O9 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O6 AND O3 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN P5 AND O10 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O8 AND TIME3 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O9 AND TIME2 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN P2 AND P3 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O1 AND P4 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O1 AND P1 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O2 AND O9 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O2 AND O7 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O3 AND P1 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O2 AND P2 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O8 AND O4 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O3 AND O8 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O1 AND O5 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN P1 AND O8 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN P1 AND O6 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O7 AND P3 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O3 AND O10 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O2 AND O6 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O4 AND O7 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN P2 AND O5 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O1 AND O10 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN P2 AND P4 CORRELATE

LET THE ERRORS BETWEEN O2 AND P4 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O9 AND P4 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN P1 AND O9 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN P1 AND O2 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN P1 AND O7 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN P4 AND O7 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN P3 AND O6 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O4 AND O1 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O5 AND TIME2 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O5 AND TIME3 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O5 AND O8 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O5 AND O6 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O5 AND O7 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O6 AND O10 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O6 AND O4 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O6 AND O7 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O3 AND O1 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O8 AND O1 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O1 AND O9 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O7 AND O10 CORRELATE  
LET THE ERRORS BETWEEN O7 AND P5 CORRELATE  
OPTIONS: ME=GLS AD=OFF  
LISREL OUTPUT:SC EF MI RS  
END OF PROBLEM

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาววัลภา สบายยิ่ง
วัน เดือน ปีเกิด	21 มกราคม 2508
สถานที่เกิด	อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	42/210 หมู่บ้านยาวพรรณ ซอย 14 ตำบลบางสีทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี 11130
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ ระดับ 5
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ฝ่ายแนะแนวการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2523	มัธยมศึกษาปีที่ 3 จากโรงเรียนท่าม่วงราษฎร์บำรุง
พ.ศ. 2526	มัธยมศึกษาปีที่ 5 จากโรงเรียนชินโรสวิทยาลัย
พ.ศ. 2529	คบ. (เกียรตินิยมอันดับ 1) (จิตวิทยาการปรึกษาและแนะแนว และการศึกษานอกระบบโรงเรียน) จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
พ.ศ. 2534	ศศ.ม: (จิตวิทยาพัฒนาการ) จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
พ.ศ. 2541	วท.ด. (พฤติกรรมศาสตร์) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

153.7  
จ 442 ป  
8.3

๕๑

ปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเอง  
และบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง

๑-๘๘. 2542

บทคัดย่อ  
ของ  
วัลภา สบายยิ่ง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์  
มีนาคม 2542

๗๙๒๗๖

๗๑๓๘๕๗

วัลภา สมายยิ่ง. (2542). *ปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเอง และบุคลิกภาพ ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง*. ปริญญาโท วท.ด. (พฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม: อาจารย์ ดร.วิลาสลักษณ์ ชวัลลี, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรพินทร์ ชุชม, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภฎี โยเหลา.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบแบบจำลองของล็อก (Locke, 1990) ในความสัมพันธ์ระหว่าง 1) การตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเอง กับ ผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง และ 2) การตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเอง กับ ผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรงเมื่อเพิ่มตัวแปรบุคลิกภาพ และประสบการณ์ในการทำงาน

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้ทฤษฎีการตั้งเป้าหมายของล็อก โดยที่ การรับรู้ความสามารถของตนเองและการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง การตั้งเป้าหมายองค์การส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานผ่านการรับรู้ความสามารถของตนเองและการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล นอกจากนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวผู้วิจัยได้เพิ่มตัวแปรบุคลิกภาพและประสบการณ์ในการทำงานซึ่งพบความสัมพันธ์จากการทบทวนงานวิจัยในกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยที่บุคลิกภาพและประสบการณ์ในการทำงานส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลและผลการปฏิบัติงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้จำหน่ายตรงที่ทำธุรกิจขายตรงกับบริษัทที่จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค และเป็นสมาชิกสมาคมขายตรง (ไทย) และมีผลงานย้อนหลัง 3 เดือน จากบริษัท 3 บริษัท จำนวน 443 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามให้ผู้ตอบกรอกเอง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม SPSS PC+ ในการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และการตรวจสอบความตรงของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยโปรแกรม LISREL 8.10

ผลการวิจัยพบว่า

- 1) ความสัมพันธ์ระหว่างการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเอง และผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพตามแบบจำลองของล็อก มีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ การตั้งเป้าหมายขององค์การมีผลทางตรงต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองและการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล ส่วนการรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลทางตรงต่อการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลและผลการปฏิบัติงาน และการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลมีผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงาน
- 2) พบความสัมพันธ์ระหว่างการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเอง และผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณตามแบบจำลองของล็อก กล่าวคือการรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานแต่การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลไม่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณ การตั้งเป้าหมายองค์การมีผลโดยตรงต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองและการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล นอกจากนี้ยังส่งผลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานโดยผ่านทาง การรับรู้ความสามารถของตนเอง
- 3) การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเอง และผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพตามแบบจำลองของล็อก เมื่อเพิ่มตัวแปรบุคลิกภาพและประสบการณ์ในการทำงานในแบบจำลอง พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองและการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลส่งผลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ นอกจากนี้การรับรู้ความสามารถของตนเองยังส่งผลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานโดยผ่านทาง การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล ประสบการณ์ในการทำงานและเป้าหมายองค์การส่งผลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพผ่านทาง การรับรู้ความสามารถของตนเองและการตั้งเป้าหมาย

ส่วนบุคคล ส่วนปัจจัยด้านบุคลิกภาพไม่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ การรับรู้ความสามารถของตนเองและการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล

4) การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเอง และผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณตามแบบจำลองของลิวคเมื่อเพิ่มตัวแปรบุคลิกภาพและประสบการณ์ในการทำงานในแบบจำลอง พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง บุคลิกภาพ และประสบการณ์ในการทำงานส่งผลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงาน การตั้งเป้าหมายองค์การ บุคลิกภาพ และประสบการณ์ในการทำงานส่งผลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณโดยผ่านทาง การรับรู้ความสามารถของตนเอง ส่วนการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลไม่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตามบุคลิกภาพไม่ส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะแก่ทางธุรกิจขายตรงและสมาคมขายตรง (ไทย) ในการที่จะฝึกอบรมผู้จำหน่ายตรง โดยให้พิจารณาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเองในการที่จะทำให้เกิดความมั่นใจในการขาย ให้เห็นความสำคัญของการตั้งเป้าหมายและสามารถตั้งเป้าหมายของตนเองได้อย่างเฉพาะเจาะจง รวมทั้งการพัฒนาบุคลิกภาพ ด้านแสดงตัวแบบมีสติ แบบเปิดกว้างและแบบอ่อนโยน ตลอดทั้งประสบการณ์ในการทำงาน นอกจากนี้องค์การด้านการขายตรงจะต้องส่งเสริมปัจจัยที่จะสนับสนุนให้เกิดผลการปฏิบัติงานทั้งปริมาณและคุณภาพเพิ่มขึ้น เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง นอกจากนี้ยังเป็นยังเสนอแนะแก่บุคลากรที่จะก้าวเข้าสู่อาชีพการขายตรงในการสำรวจความมั่นใจหรือความเชื่อมั่นในการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านกระบวนการขาย และการตั้งเป้าหมายของตนเองในการที่จะตัดสินใจเลือกอาชีพดังกล่าวนี้