ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูป

ปริญญานิพนธ์

ของ

พิชามญชุ์ ปฐมศิริกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์

ตุลาคม 2555

ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูป

ปริญญานิพนธ์

ของ

พิชามญชุ์ ปฐมศิริกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์

ตุลาคม 2555

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูป

บทคัดย่อ

ของ

พิชามญชุ์ ปฐมศิริกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
ตุลาคม 2555

พิชามญชุ์ ปฐมศิริกุล. (2555). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูป*. ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม: รองศาสตราจารย์ ดร.อรพินทร์ ชูชม.

การวิจัยนี้มีความมุ่งหมายคือ 1.เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะทางจิตและ ปัจจัยทางสังคม ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูป 2. เพื่ออธิบายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูป ด้วยปัจจัยลักษณะทางจิตและปัจจัยทางสังคม 3. เพื่อค้นหาตัวแปรที่สำคัญในการทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูป

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเจ้าหน้าที่จัดซื้อในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูปจำนวน 246 คน ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ตัวแปรลักษณะทางจิต 4 ตัวแปร คือ เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ เหตุผลเชิงจริยธรรม บุคลิกภาพเชิงรุก และการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ และตัวแปรลักษณะทางสังคม 2 ตัวแปร คือ การสนับสนุนจากองค์การ บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ ส่วนตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อ

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพื้นฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบ Enter

สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อสูง และรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสูง เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีลักษณะอื่นๆ ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอายุมาก กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า และกลุ่มรายได้สูง

2. เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อสูง และรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในองค์การที่ดีสูง เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีลักษณะอื่นๆ ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า กลุ่มประสบการณ์ทำงานจัดซื้อน้อย กลุ่มประสบการณ์ทำงานจัดซื้อมาก และกลุ่มรายได้สูง

3. เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อสูง และรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสูง เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีลักษณะอื่นๆ ในกลุ่มย่อย 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอายุมาก และกลุ่มรายได้สูง

4. ตัวแปรลักษณะทางจิตและลักษณะทางสังคม 6 ตัว ร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อได้ ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย โดยในกลุ่มรวม สามารถทำนายได้ร้อยละ 57 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีตัวแปรที่เป็นตัวทำนายสำคัญ 4 ตัว คือ เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ (β= .28) บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ (β= .28) การรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ (β= .24) และเหตุผลเชิงจริยธรรม (β= .19) ตามลำดับ ในกลุ่มย่อย ลักษณะทางจิตที่สำคัญ ตัวแรก ได้แก่ เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ ทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพได้เป็นลำดับแรก ใน 4 กลุ่มย่อย คือ กลุ่มอายุมาก กลุ่มปริญญาตรีหรือสูงกว่า กลุ่มประสบการณ์น้อย และกลุ่มรายได้สูง ต่อมาคือ การรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ ทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพได้เป็นลำดับแรก ใน 3 กลุ่มย่อย คือ กลุ่มอายุน้อย กลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี และกลุ่มประสบการณ์มาก ส่วนลักษณะทางสังคมที่สำคัญ ได้แก่ บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ ทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพได้เป็นลำดับแรก ใน 1 กลุ่มย่อย คือ กลุ่มระดับรายได้ต่ำ

PSYCHOSOCIAL FACTORS RELATED TO EFFICIENT WORK BEHAVIOR OF PURCHASING OFFICER OF THAI FOOD AND INSTANT FOOD MANUFACTURING GROUP

AN ABSTRACT

BY

PICHAMON PATHOMSIRIKUL

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the

Master of Science Degree in Applied Behavioral Science Research

at Srinakharinwirot University

October 2012

Pichamon Pathomsirikul. (2012). *Psychosocial Factors Related to Efficient Work Behavior of Purchasing Officer of Thai Food and Instant Food Manufacturing Group.* Master Thesis, M.S. (Applied Behavioral Science Research). Bangkok: GraduateSchool, SrinakharinwirotUniversity. Advisor Committee: Assoc. Prof. Dr.Oraphin Choochom.

The purposes of this research were to study the interaction between psychological and social characteristics affecting Efficient Work Behavior of Purchasing Officer of Thai Food and Instant Food Manufacturing Group. Secondly, were to explain the efficient work behavior of Purchasing Officers in Thai Food and Instant Food Manufacturing Group from psychological and social characteristics. And, finally were to find out the significant variables which can predict Purchasing Officer's behavior on work efficiency in Thai Food and Instant Food Manufacturing Group.

The sample were 246 purchasing officers in Thai Food and Instant Food Manufacturing Groups. Variables comprised 4 psychological characteristics consisting of positive attitude toward purchasing, moral reasoning, proactive personality, and perception of self efficacy on purchasing. And, 2 social characteristics were consisted of organizational support and organizational communications climate. The dependent variable was a behavior on work efficiency.

Descriptive statistics, Two–way Analysis of Variance, and Enter Multiple Regression Analysis were used in data analysis. The analyses were conducted in both the whole group and sub groups according to bio-social characteristics.

The research findings were as follows:

1. Purchasing officers, who had high positive attitude toward purchasing and high perception of organizational support, had higher efficient work behavior than others who had different characteristics in whole group and 3 sub groups. Those were old purchasing officer, obtained a Bachelor's degree, obtained higher than a Bachelor's degree, and high incomes.

2. Purchasing officers, who had high positive attitude toward purchasing and good perception of organizational communications climate, had higher efficient work behavior than others who had different characteristics in whole group and 4 sub groups. Those were

purchasing officers who obtained a Bachelor's degree, obtained higher a Bachelor's degree, both less and more experiences in purchasing and high incomes.

3. Purchasing officers, who had high perception of self efficacy and high organizational support, had higher efficient work behavior than others who had different characteristics in sub groups. Those were old purchasing officers and had high incomes.

4. Six psychological and social characteristics variables jointly predicted efficient work behavior of purchasing officers who worked in Thai Food and Instant Food Manufacturing Group. At 57 percent with statistical significance at the level of .05 in whole group which consisting of 4 important predictors were positive attitude towards purchasing (β= .28), organizational communications climate (β= .28), followed by the perception of self efficacy on purchasing (β= .24), and moral reasoning (β= .19) respectively. In sub group, significant psychological characteristics were 1) positive attitude towards on purchasing which was the first variable predicting efficient purchasing behavior in 4 groups; old purchasing officer, obtained bachelor degree or higher, less experience, and high incomes 2) the perception of self efficacy on purchasing which was also the first predicting variable in 3 groups, young purchasing officer, obtained lower than Bachelor Degree and had much experience. Significant social characteristic such as, organizational communications climate was the first variable predicting efficient work behavior of purchasing in low income group.

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูป

ของ

พิชามญชุ์ ปฐมศิริกุล

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)
วันที่.....เดือน ตุลาคม พ.ศ.2555

คณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.อรพินทร์ ชูชม)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน
(อาจารย์ ดร.นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.อรพินทร์ ชูชม)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ตรีทิพ บุญแย้ม)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์จากคณาจารย์ทุกท่านของสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ ได้ร่วมกันถ่ายทอดองค์ความรู้ทางวิธีวิทยาการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพทางพฤติกรรมศาสตร์ จนทำให้ผู้วิจัยมีความสามารถในการทำวิจัย โดยเฉพาะ รองศาสตราจารย์ ดร. อรพินทร์ ชูชม ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ที่ท่านได้เสียสละเวลาอันมีค่า ในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำในการทำวิจัยทุกขั้นตอน พร้อมทั้งตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆในปริญญานิพนธ์นี้ ทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์และรู้ถึงคุณค่าของงานวิจัย ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาที่ได้รับเป็นอย่างยิ่งและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ดร.นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล ดร.ตรีทิพ บุญแย้ม ประธานและกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์ และ ร.ต.อ.หญิง ดร.ปานจักษ์ เหล่ารัตนวรพงษ์ กรรมการสอบเค้าโครงปริญญานิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงงานวิจัย ทำให้ผลการวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณในความกรุณาของ ดร.สุภาพร ธนะชานันท์ ดร.ยุทธนา ไชยจูกูล ดร.ฐาศุกร์ จันทร์ประเสริฐ และ ดร.ตรีทิพ บุญแย้ม ที่รับเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความสอดคล้องในเนื้อหาของเครื่องมือวัดในการทำวิจัยนี้ จนทำให้เครื่องมือมีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบคุณเหล่ากัลยาณมิตร คุณรัศมีพร พยุงพงษ์ คุณโสรยา คงดิษ คุณแจ่มนิดา คณานันท์ คุณปัญจมาส ทวิชาตานน์ คุณวัชชิรทาน เข็มทอง คุณจารุณี จันทร์เจริญ และเพื่อนร่วมรุ่นปริญญาโท ภาคพิเศษ รุ่น 7 ทุกท่าน ที่คอยให้กำลังใจในการจัดทำวิทยานิพนธ์ และร่วมฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ จนประสบความสำเร็จในวันนี้ ขอขอบคุณ กลุ่มบริษัทวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูปทุกองค์การ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่จัดซื้อทุกท่านที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามนี้ จนทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอบคุณครอบครัวของผู้วิจัยทุกท่าน ที่เป็นกำลังใจสำคัญแก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการศึกษา รวมทั้งทุกกำลังใจจากบุคคลรอบข้างที่คอยให้คำปรึกษา และช่วยเหลือเอื้อเฟื้อในทุกสิ่งด้วยดีเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีของปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชา รำลึกถึงพระคุณของบิดา และมารดาที่อบรมสั่งสอนให้ผู้วิจัยเข้มแข็ง อดทน ตระหนักรู้ถึงคุณค่าของการศึกษา จนผู้วิจัยมีความรู้ความสามารถตราบจนทุกวันนี้

พิชามญชุ์ ปฐมศิริกุล

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	**บทนำ**	1
	ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	5
	ความสำคัญของการวิจัย	5
	ขอบเขตของการวิจัย	6
	การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	6
	ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	6
	นิยามศัพท์เฉพาะ	7
	นิยามปฏิบัติการ	8
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	14
	สมมติฐานของการวิจัย	15
2	**เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	16
	พฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ	16
	แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจัดซื้อ	23
	หลักนโยบายการจัดซื้อ	26
	ความสำคัญของการทำงานจัดซื้อ	28
	จริยธรรมของการจัดซื้อ	29
	ความหมายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ	29
	การวัดพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ	30
	แนวการวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรม	33
	จิตลักษณะกับพฤติกรรมทำงานของเจ้าหน้าที่จัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ	36
	เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ	38
	เหตุผลเชิงจริยธรรมกับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้อ	44
	บุคลิกภาพเชิงรุกกับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้อ	49
	การรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ	57

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
2 (ต่อ)		
	ลักษณะทางสังคมกับพฤติกรรมทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ	62
	การสนับสนุนจากองค์การกับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้อ	62
	บรรยากาศการสื่อสารในองค์การกับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้อ	69
	ลักษณะทางชีวสังคมกับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้อ	74
3	**วิธีดำเนินการวิจัย**	78
	การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	78
	การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ	80
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	81
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	92
	การจัดกระทำข้อมูล	92
	การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ	92
4	**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**	94
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	94
	ลักษณะทางชีวสังคมของกลุ่มตัวอย่าง	95
	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง	97
	ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ	113
5	**สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ**	117
	การสรุปและอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานข้อที่ 1	120
	การสรุปและอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานข้อที่ 2	123
	การสรุปและอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานข้อที่ 3	125
	การสรุปและอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานข้อที่ 4	127
	ข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติ	135
	ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป	137

สารบัญ(ต่อ)

บทที่ **หน้า**

บรรณานุกรม..... 139

ภาคผนวก..... 150

ภาคผนวก ก..... 151

ภาคผนวก ข..... 163

ภาคผนวก ค..... 188

ประวัติผู้วิจัย..... 191

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะทางชีวสังคม.....	95
2	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนตัวแปร.....	97
3	ค่าสถิติเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาตามตัวแปรเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและการสนับสนุนจากองค์การในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 8 กลุ่ม.....	98
4	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาตามตัวแปรเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและการสนับสนุนจากองค์การ ในกลุ่มรวม จำนวน 246 คน	100
5	ค่าสถิติเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพเมื่อพิจารณาตามตัวแปรเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและการรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 8 กลุ่ม.....	103
6	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาตามตัวแปรเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและบรรยากาศการสื่อสารในองค์การในกลุ่มรวม จำนวน 246 คน	106
7	ค่าสถิติเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพเมื่อพิจารณาตามตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อและการสนับสนุนจากองค์การ ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 8 กลุ่ม.....	109
8	ค่าร้อยละการทำนายของตัวแปรอิสระ 6 ตัวแปร และลำดับความสำคัญของตัวทำนายต่าง ๆ ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูปในกลุ่มรวมและกลุ่มที่จำแนกตามลักษณะชีวสังคม.....	113
9	จำนวนและร้อยละการแบ่งกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำของตัวแปรอิสระ.....	152
10	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาตามเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ในกลุ่มอายุมาก จำนวน 119 คน.....	153

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
11	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาตามเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ในกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าจำนวน 203 คน.....	154
12	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาตามเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ในกลุ่มระดับรายได้สูงจำนวน 113 คน.....	155
13	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาตามเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและบรรยากาศการสื่อสารในองค์การในกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าจำนวน 203 คน.....	156
14	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาตามเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและบรรยากาศการสื่อสารในองค์การในกลุ่มประสบการณ์ทำงานน้อย จำนวน 147 คน	157
15	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาตามเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและบรรยากาศการสื่อสารในองค์การในกลุ่มประสบการณ์ทำงานมาก จำนวน 99 คน.....	158
16	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาตามเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและบรรยากาศการสื่อสารในองค์การในกลุ่มในกลุ่มระดับรายได้สูงจำนวน 113 คน.....	159
17	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาตามการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ในกลุ่มอายุมาก จำนวน 119 คน.....	160
18	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาตามการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ในกลุ่มระดับรายได้สูง จำนวน 113 คน.....	161
20	ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะทางจิต ตัวแปรลักษณะทางสังคม กับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ.....	162

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย…….…….....	14
2	องค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงาน.....	34
3	ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและการสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพในกลุ่มรวม.....	101
4	ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและบรรยากาศการสื่อสารในองค์การที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพในกลุ่มรวม.....	107
5	ปฏิสัมพันธ์แบบสองทางระหว่าง เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ และการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 1.....	121
6	ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ และบรรยากาศการสื่อสารในองค์การซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 2.....	123
7	ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ และบรรยากาศการสื่อสารในองค์การซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 3 บางส่วน.....	125
8	ผลการทำนายและตัวทำนายที่สำคัญของพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพในกลุ่มรวม.....	127
9	ผลการทำนายและตัวทำนายที่สำคัญของพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพในกลุ่มอายุน้อย.....	128
10	ผลการทำนายและตัวทำนายที่สำคัญของพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพในกลุ่มอายุมาก.....	128
11	ผลการทำนายและตัวทำนายที่สำคัญของพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพในกลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี.....	129
12	ผลการทำนายและตัวทำนายที่สำคัญของพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพในกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า.....	129
13	ผลการทำนายและตัวทำนายที่สำคัญของพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพในกลุ่มประสบการณ์ทำงานน้อย.....	130

บัญชีภาพประกอบ(ต่อ)

ภาพประกอบ **หน้า**

14 ผลการทำนายและตัวทำนายที่สำคัญของพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพในกลุ่มประสบการณ์ทำงานมาก..... 130

15 ผลการทำนายและตัวทำนายที่สำคัญของพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพในกลุ่มระดับรายได้ต่ำ..... 131

16 ผลการทำนายและตัวทำนายที่สำคัญของพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพในกลุ่มระดับรายได้สูง..... 131

17 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพในกลุ่มอายุมาก..... 153

18 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพในกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า..... 154

19 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพในกลุ่มระดับรายได้สูง..... 155

20 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและบรรยากาศการสื่อสารในองค์การที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพในกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า..... 156

21 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและบรรยากาศการสื่อสารในองค์การที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพในกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานน้อย..... 157

22 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและบรรยากาศการสื่อสารในองค์การที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพในกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานมาก..... 158

23 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและบรรยากาศการสื่อสารในองค์การที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพในกลุ่มระดับรายได้สูง..... 159

บัญชีภาพประกอบ(ต่อ)

ภาพประกอบ **หน้า**

24 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพในกลุ่มอายุมาก..... 160

25 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพในกลุ่มระดับรายได้สูง..... 161

บทที่1
บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการดำเนินงานทางธุรกิจ มีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบรับกับสภาวะเศรษฐกิจที่ผันผวน และการเปลี่ยนแปลงในธุรกิจที่นับวันจะทวีความรุนแรงด้านการแข่งขันกันมากยิ่งขึ้น อุตสาหกรรมการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูปเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่ได้รับอิทธิพลดังกล่าว จากรายงานสถานการณ์การการส่งออกและการผลิตสินค้าอุตสาหกรรมปี 2554 ภาพรวมในด้านการผลิตภาคอุตสาหกรรมหดตัวลง ดัชนีผลผลิตอุตสาหกรรมหดตัวอยู่ที่ร้อยละ 9.30 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน โดยภาวะการผลิตของอุตสาหกรรมอาหารในกลุ่มประมง ปรับตัวลดลงจากปีก่อนร้อยละ 3.7 เป็นผลจากการที่ประเทศผู้ผลิตซึ่งเป็นคู่แข่งสำคัญ ได้แก่ เวียดนาม อินโดนีเซีย และประเทศในแถบอเมริกาใต้ สามารถกลับมาส่งออกได้หลังเกิดโรคระบาดในปีก่อน ในกลุ่มผักผลไม้ภาพรวมของการผลิตแม้ว่าจะปรับตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ11.8 แต่ผลกระทบจากการแข็งค่าของเงินบาทอาจส่งผลให้การทำตลาดเป็นไปได้ยากขึ้น เนื่องจากการที่เศรษฐกิจประเทศคู่ค้าหลักชะลอตัว หลายประเทศในยูโรโซนยังประสบปัญหาวิกฤตทางการเงิน และปัญหาวัตถุดิบขาดแคลน ทำให้ระดับราคาสินค้าในตลาดโลกมีความผันผวนอย่างมาก ส่วนการส่งออกไปตลาดอาเซียนและเอเชียตะวันออก เช่น จีน ไต้หวัน ฮ่องกง เกาหลีใต้ มีแนวโน้มขยายตัวในอัตราที่ชะลอลงเช่นกัน นอกจากนี้ยังมีปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ เช่น ความกังวลต่อภาวะเศรษฐกิจในประเทศของผู้บริโภคที่ยังชะลอการจับจ่ายใช้สอย ภัยธรรมชาติที่ไม่อาจคาดการณ์ได้ ข้อจำกัดทางเศรษฐกิจที่ยังไม่ฟื้นตัวอย่างแท้จริง ซึ่งเป็นปัจจัยเสี่ยงต่อเนื่องทำให้การผลิตอุตสาหกรรมอาหารของไทยได้รับผลกระทบไปด้วย (สรุปภาวะเศรษฐกิจอุตสาหกรรมไทย ปี 2554 และแนวโน้มปี 2555: 112-113) ธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารจะต้องทำงานหนัก เพราะต้องเผชิญปัจจัยเสี่ยงรอบด้าน โดยภาคการผลิตจะถูกกดดันจากภาวะต้นทุนการผลิตที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นตาม ปัจจัยการผลิต อาทิ วัตถุดิบ พลังงาน ค่าจ้าง ดอกเบี้ย ขณะที่ในแง่ของตลาดก็มีแนวโน้มชะลอตัวทั้งตลาดภายในประเทศและตลาดโลก ซึ่งปัจจัยดังกล่าวเป็นความเสี่ยงที่ผู้ประกอบการต้องเผชิญและปรับตัวให้ธุรกิจอยู่รอดและสามารถแข่งขันได้

จากปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ อุตสาหกรรมอาหารจึงมีความจำเป็นที่จะต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันโดยการพัฒนากระบวนการ ที่เป็นกลยุทธ์การบริหารจัดการ ที่ช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน การจัดซื้อ จัดเป็นกิจกรรมหลักที่สำคัญที่สุดส่วนหนึ่งของงานโลจิสติกส์และซัพพลาย กิจกรรมการจัดซื้อมุ่งเน้นถึงกระบวนการจัดซื้อวัตถุดิบ สินค้า หรือบริการจากภายนอก เพื่อนำมาใช้ในกิจกรรม

ขององค์การตั้งแต่กระบวนการผลิตไปจนถึงกระบวนการด้านการตลาด การขาย และอื่น ๆ (กิตติภูมิ มีประดิษฐ์.2551: 1) ยุคที่การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว การจัดซื้อเป็นภารกิจที่มีความสำคัญมากยิ่งขึ้น การแข่งขันเพื่อลดต้นทุนผลิตภัณฑ์และลดต้นทุนดำเนินการล้วนสร้างแรงกดดันต่อองค์การ หน่วยงานที่รับผิดชอบภารกิจการจัดซื้อจำเป็นต้องดำเนินการเชิงรุกมากยิ่งขึ้น ภารกิจเพิ่มมากกว่าเพียงการซื้อสินค้าเข้าสู่บริษัท หน่วยงานจัดซื้อถูกคาดหวังให้สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์การ ไม่ว่าจะด้วยการบริหารจัดการ การสร้างพันธมิตร การให้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจเรื่องการซื้อหรือผลิตเอง ดังนั้น บุคลากรและหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดซื้อ จำเป็นต้องมีความตระหนักและทราบถึงวิธีการปรับปรุงพัฒนางานและกระบวนการทำงาน เพื่อให้เชื่อมโยงกับฝ่ายอื่น ๆ ในองค์กรและเชื่อมโยงกับโซ่อุปทานของธุรกิจ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถตอบสนองต่อความต้องการต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ถูกเวลา (ชัชชาลี รักษ์ตานนท์ชัย. 2550: 1) กิจกรรมการจัดซื้อมีบทบาทที่สำคัญต่อองค์การ เนื่องด้วยค่าใช้จ่ายในส่วนงานจัดซื้อทั้งหมดเป็นตัวแปรสำคัญในโครงสร้างต้นทุนของกิจการ โดยต้นทุนที่ใช้ในการสนับสนุนวัตถุดิบคิดเป็นสัดส่วนประมาณสองในสามของต้นทุนผลิตผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้าย หรือ ค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อวัตถุดิบ สินค้า และบริการจากภายนอก จัดเป็นต้นทุนสูงถึงร้อยละ 40 ถึง 60 ของรายได้ของผู้ประกอบการ (Leenders and Fearon. 1997) ค่าจัดซื้อวัตถุดิบย่อมมีผลโดยตรงต่อต้นทุนการผลิต เช่นถ้าเหตุจากการจัดซื้อไม่ได้ตามเวลาที่กำหนด สินค้ามีคุณภาพไม่สม่ำเสมอเมื่อนำไปใช้ในการผลิต ก็อาจทำให้เกิดความยุ่งยากล่าช้า ข้อบกพร่องเหล่านี้ผลก็จะสะท้อนให้ต้นทุนการผลิตสูงขึ้นได้ จากต้นทุนการจัดการวัตถุดิบ สินค้า และบริการที่สูงนี้ เป็นเหตุผลให้องค์การควรที่จะให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพของการจัดซื้ออย่างยิ่งยวด การจัดซื้อที่บังเกิดผลดีจำเป็นต้องชั่งหยั่งน้ำหนักระหว่างการซื้อกับปัจจัยของการใช้และประโยชน์ที่ต้องการ ถ้าการจัดซื้อได้ดำเนินการบนพื้นฐานของความต้องการที่กำหนดระยะเวลาที่ต้องการและในราคาที่เหมาะสมแล้ว การจัดซื้อก็จะไม่เป็นสาเหตุที่ทำให้ต้นทุนการผลิตสูงจนส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจเป็นลูกโซ่ตามมา

ในการจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพนั้น ผู้ปฏิบัติหน้าที่จัดซื้อต้องเรียนรู้และเข้าใจนโยบาย เงื่อนไข และระบบงานที่สำคัญในการจัดซื้อ เพื่อให้สามารถทำหน้าที่จัดซื้อสินค้าได้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยมีต้นทุนต่ำที่สุด และได้รับสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานตรงกับความต้องการของหน่วยงาน ทั้งยังทำหน้าที่ในการควบคุมคุณภาพ ราคา และเวลาในการส่งมอบภายในระยะเวลาที่กำหนด ในแง่ของอุตสาหกรรมอาหารนั้น ถือได้ว่ามีความแตกต่างจากอุตสาหกรรมอื่น ๆ เนื่องจากผลิตภัณฑ์อาหารมีอายุการเก็บและคุณภาพของผลิตภัณฑ์จะลดลงตามเวลา จากปัจจัยทางด้านเวลานี้เอง อุตสาหกรรมอาหารจึงต้องให้ความสำคัญในด้านระยะเวลาการจัดซื้อ ผลิต จัดเก็บ และจำหน่ายในระยะเวลาที่เหมาะสมไม่เช่นนั้นแล้วอาจกลายเป็นภาระต้นทุนที่เพิ่มเท่าทวีคูณได้

(Helstad. 2006) นอกจากนี้การจัดซื้อเป็นงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์การ เจ้าหน้าที่จัดซื้อจำเป็นต้องทราบความต้องการที่ถูกต้องของผู้ใช้งานในหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อดำเนินการจัดซื้อจัดหาสินค้าและบริการมาให้ตรงความต้องการที่สุด จากการศึกษาข้อมูลพบว่าการดำเนินงานของฝ่ายจัดซื้อจัดหาในหลาย ๆ องค์การยังประสบปัญหาอยู่ ปัญหาหลัก ๆ ก็คือ รอบเวลาในการปฏิบัติงานสูงใช้เวลานาน (ศักดิ์ชัย ก้องเกียรติศักดิ์. 2544) ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการที่จะได้มาซึ่งสินค้าและบริการนั้น ๆ

การจัดซื้อประสบผลสำเร็จ ผู้จัดซื้อจะต้องพยายาม “จัดซื้อให้ได้ดีที่สุด” (Best Buy) การจัดซื้อที่ดีที่สุดนั้น ได้แก่ การจัดซื้อวัตถุดิบ ที่ได้คุณภาพถูกต้อง จำนวนที่ถูกต้อง ในเวลาถูกต้อง ราคาที่ถูกต้อง และจากแหล่งขายที่เหมาะสมถูกต้อง (สุมนา อยู่โพธิ์. 2539; อดุลย์ จาตุรงคกุล. 2547; วิทยา สุหฤทดำรง. 2546) เพื่อให้การจัดซื้อจัดหาที่มีประสิทธิภาพ และช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถผลิตสินค้าได้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า ตามเวลาที่เหมาะสม และด้วยต้นทุนที่ต่ำกว่าคู่แข่ง ซึ่งจะช่วยสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า จากการนำเสนอสินค้าที่เหมาะสมทั้งปริมาณและคุณภาพภายใต้เงื่อนไขทางด้านเวลาและสถานที่ที่มีอยู่ ในที่สุดก็จะนำไปสู่การสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจระหว่างลูกค้าและผู้ประกอบการที่ยั่งยืน ดังนั้น การจัดซื้อที่มีประสิทธิภาพจึงนับเป็นความได้เปรียบทางธุรกิจที่สำคัญปัจจัยหนึ่ง ทำให้องค์การต้องหันมาให้ความสนใจในการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานในส่วนของการจัดซื้อมากยิ่งขึ้น เพื่อทำให้เกิดการประหยัด ลดต้นทุนและสร้างกำไรให้แก่องค์การ การบริหารการจัดซื้อที่ดีจะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานและผลประกอบการขององค์การ ซึ่งจะช่วยส่งผลในการสร้างโอกาสในการแข่งขันกับคู่แข่งในธุรกิจและส่วนแบ่งทางการตลาดในอนาคตต่อไป

จะเห็นได้ว่าการพัฒนาบุคลากรด้านการจัดซื้อนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งในการเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขัน หรือทำให้องค์ประสบความสำเร็จทางธุรกิจ อย่างไรก็ตาม งานวิจัยที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานในประเทศไทยที่ผ่านมาพบเห็นการศึกษาวิจัยพฤติกรรมการทำงานในหน่วยงานที่มีความหลากหลาย ผู้วิจัยยังไม่ใคร่พบเห็นงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านการจัดซื้อโดยตรงนัก ที่พบจะเป็นงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานในด้านอื่น ๆ อาทิเช่น ด้านการพยาบาล ด้านการสอนของครู ด้านการบริการ (ณัฐสุดา สุจินันท์กุล.2541; รัศมีพร พยุงพงษ์.2553; ณัฐยา ลือชากุล.2546) หากเกี่ยวข้องก็เป็นในด้านการออกแบบระบบโลจิสติกส์ การจัดทำคู่มือการจัดซื้อ การปรับปรุงระบบการจัดซื้อ การจัดซื้อระบบ e-Procurement ฯลฯ (ไพศาล กิ่งเพ็ชรรุ่งเรือง; และ ทรงวิทย์ นรสิงห์.2550; กัมพล สุภาอิน.2547; สุกัญญา บุญญกิตติกุล.2547) ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่าปัจจัยทางจิตสังคมใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมี

ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อ ในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูป และนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงปัญหาในการทำงานด้านการจัดซื้อ และพัฒนาลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้อ เพื่อก่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานจัดซื้อที่มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น

การที่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจะมีพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งก็คือกระบวนการจัดซื้อประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยอาศัยหลักการ “จัดซื้อให้ได้ดีที่สุด” (Best Buy) คือ วิธีการจัดซื้อที่ถูกต้อง 5 ประการ (5R’s) ได้แก่ การจัดซื้อวัตถุดิบที่ได้คุณภาพถูกต้อง จำนวนที่ถูกต้อง ในเวลาถูกต้อง ราคาที่ถูกต้อง และจากแหล่งขายที่เหมาะสมถูกต้อง (สุมนา อยู่โพธิ์. 2539; อดุลย์ จาตุรงคกุล. 2547; วิทยา สุหฤทดำรง. 2546) ได้นั้น อาจมีสาเหตุสำคัญหลายประการ ทั้งจากปัจจัยภายในของบุคคล และปัจจัยภายนอก ซึ่งการศึกษาว่าปัจจัยทางจิตสังคมใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดด้านการจัดการกับพฤติกรรมการทำงานของ อัลบาเนส (Albanese. 1981: 204) ซึ่งได้กำหนดกรอบแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องของพฤติกรรมการทำงาน (Job Performance Behavior) ว่ามาจากองค์ประกอบ 2 อย่าง คือ ลักษณะส่วนบุคคล กับสภาพแวดล้อมในการทำงาน มาเป็นพื้นฐานในศึกษาพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อทั้งลักษณะภายในและลักษณะภายนอกของบุคคล โดยตัวแปรที่เกิดจากปัจจัยภายในของบุคคล (ลักษณะทางจิต) ได้แก่ เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ เหตุผลเชิงจริยธรรม บุคลิกภาพเชิงรุก และการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ นอกจากตัวแปรที่เกิดจากปัจจัยภายในของบุคคล (ลักษณะทางจิต) ตามที่กล่าวมาแล้ว ตัวแปรที่เกิดจากปัจจัยภายนอก (ลักษณะทางสังคม) เป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ผู้วิจัยเห็นว่าเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านการจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การสนับสนุนจากองค์การ บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ ซึ่งผู้วิจัยคาดว่าตัวแปรดังกล่าวสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ ตามหลักนโยบายการทำงานจัดซื้อถูกต้อง 5 ประการได้ นอกจากนี้ยังมีตัวแปรด้านชีวสังคม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานจัดซื้อและระดับรายได้ ที่ผู้วิจัยได้นำเข้ามาร่วมในการศึกษาครั้งนี้ด้วย เนื่องจากมีงานวิจัยที่ยืนยันได้ว่าลักษณะชีวสังคม ดังกล่าว มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (จุฑารัตน์ กิตติเขมากร. 2553; สิริรัตน์ สวยสม. 2546; สุทธิสาร ธารสุวรรณวงศ์. 2547)

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยลักษณะทางจิต (เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ เหตุผลเชิงจริยธรรม บุคลิกภาพเชิงรุก และการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ) และปัจจัยทางสังคม (การสนับสนุนจากองค์การ บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ ของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูป

2. เพื่ออธิบายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูป ด้วยปัจจัยลักษณะทางจิต (เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ เหตุผลเชิงจริยธรรม บุคลิกภาพเชิงรุก และการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ) และ ปัจจัยทางสังคม (การสนับสนุนจากองค์การ บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ)

3. เพื่อค้นหาตัวแปรที่สำคัญในการทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูป

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ ของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูป

2. เพื่อเป็นแนวทางให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและฝ่ายบริหาร เข้าใจถึงพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในหน่วยงาน และนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางเพื่อการแก้ไขปรับปรุงปัญหาในการทำงานจัดซื้อ กำหนดนโยบายการทำงาน คัดสรรพนักงานที่มีลักษณะเหมาะสมกับงาน ส่งเสริมการพัฒนาลักษณะทางจิตและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้อ เพื่อพัฒนาศักยภาพการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อ และก่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานจัดซื้อที่มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่จัดซื้อ ผู้ปฏิบัติงานในแผนก ฝ่าย หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดหาสินค้าและบริการ ในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูป 6 ประเภท ซึ่งเป็นสมาชิกประเภทสามัญของสมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป (THAI FOOD PROCESSORS' ASSOCIATION ; TFPA) มีจำนวน 159 บริษัท มีจำนวนเจ้าหน้าที่จัดซื้อทั้งสิ้น 636 คน *(TFPA DIRECTORY 2011-2013 Edition.* 2012: 42-68)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านการจัดซื้อจัดหาสินค้าและบริการ ในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูป 6 ประเภท ซึ่งเป็นสมาชิกประเภทสามัญของสมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป (THAI FOOD PROCESSORS' ASSOCIATION ; TFPA) จำนวนทั้งสิ้น 246 คน *(TFPA DIRECTORY 2011-2013 Edition.* 2012: 42-68)

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น (Independent Variable) แบ่งเป็นดังนี้

1. ปัจจัยทางจิต แบ่งเป็น
   - 1.1 เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ
   - 1.2 เหตุผลเชิงจริยธรรม
   - 1.3 บุคลิกภาพเชิงรุก
   - 1.4 การรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ
2. ปัจจัยทางสังคม แบ่งเป็น
   - 2.1 การสนับสนุนจากองค์การ
   - 2.2 บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ
3. ปัจจัยชีวสังคม แบ่งเป็น
   - 3.1 อายุ
   - 3.2 ระดับการศึกษา
   - 3.3 ประสบการณ์ในการทำงาน
   - 3.4 ระดับรายได้

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

พฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **กลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูป** หมายถึง นิติบุคคลที่ประกอบวิสาหกิจเกี่ยวกับการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูป ซึ่งเป็นสมาชิกของ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป (THAI FOOD PROCESSORS' ASSOCIATION ; TFPA) เฉพาะสมาชิกประเภทสามัญ แบ่งออกเป็น 6 กลุ่มผู้ผลิต คือ 1.กลุ่มผู้ผลิตผักและผลไม้ 2.กลุ่มผู้ผลิตสับปะรด 3.กลุ่มผู้ผลิตปลาทูน่า 4.กลุ่มผู้ผลิตอาหารทะเล 5.กลุ่มผู้ผลิตข้าวโพดหวาน 6.กลุ่มผู้ผลิตเครื่องปรุง และอาหารพร้อมรับประทาน

2. **สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป** (Thai Food Processors' Association ; TFPA) เป็นหน่วยงานภาคเอกชน ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2513 โดยมุ่งหวังให้เกิดความเข้มแข็งของอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย ประกอบด้วยสมาชิกผู้ผลิตอาหารและผู้ส่งออก ปัจจุบันมีสมาชิกจำนวนรวม 180 บริษัท โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ ***1) สมาชิกสามัญ*** *(Processors' Group)* คือสมาชิกผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป แบ่งออกเป็น 6 กลุ่มผู้ผลิต ได้แก่ กลุ่มผู้ผลิตผักและผลไม้ กลุ่มผู้ผลิตสับปะรด กลุ่มผู้ผลิตปลาทูน่า กลุ่มผู้ผลิตอาหารทะเล กลุ่มผู้ผลิตข้าวโพดหวาน และกลุ่มผู้ผลิตเครื่องปรุงและอาหารพร้อมรับประทาน ***2) สมาชิกวิสามัญ*** *(Traders' Group)* คือสมาชิกผู้ส่งออก หรือประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมอาหาร Trading Firms ต่าง ๆ ที่ทำการจัดจำหน่ายอาหารกระป๋องและอาหารสำเร็จรูป โดยสมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป ทำหน้าที่เป็นองค์กรที่ส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบวิสาหกิจอันเกี่ยวกับผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูป โดยร่วมมือกับภาครัฐสนับสนุนและส่งเสริม ตลอดจนประสานงานช่วยเหลือสมาชิกเพื่อแก้ไขปัญหาการส่งออกให้แก่สมาชิกสมาคมฯ ทั้งด้านการค้าระหว่างประเทศ ด้านการผลิต ด้านวิชาการ ข้อกำหนดและมาตรฐานการค้าต่าง ๆ ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ รวมถึงการวิจัยและให้คำแนะนำและความช่วยเหลือแก่สมาชิกเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ

3. **เจ้าหน้าที่จัดซื้อ** หมายถึง บุคลากรซึ่งเป็นพนักงานประจำที่ปฏิบัติงานในแผนก ฝ่าย หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ จัดหา สินค้าและบริการ ในบริษัทที่เป็นสมาชิกประเภทสามัญของสมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป (THAI FOOD PROCESSORS' ASSOCIATION ; TFPA) จำนวน 159 บริษัท โดยปฏิบัติงานในกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ วัตถุดิบ และการบริการ ที่ตอบสนองต่อความต้องการขององค์การ โดยผ่านกระบวนการวางแผน การสั่งซื้อ ติดตามการจัดส่งสินค้าหรือบริการ ตั้งแต่ผู้ผลิตหรือผู้ขายจนถึงบริษัทตามข้อตกลงในด้านคุณภาพ ปริมาณ ราคา เวลา สถานที่ เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ของธุรกิจอย่างมีจังหวะเวลาที่เหมาะสม

นิยามปฏิบัติการ

1. **พฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ** หมายถึง การกระทำหรือการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่จัดซื้อ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ วัตถุดิบ และการบริการ ที่ตอบสนองต่อความต้องการขององค์การ และการจัดซื้อนั้น ๆ ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยอาศัยหลักการ “จัดซื้อให้ได้ดีที่สุด” (Best Buy) ซึ่งกำหนดเป็นวิธีการจัดซื้อที่ถูกต้อง 5 ประการ (5R’s) ไว้ดังนี้

1) ซื้อสินค้าที่ได้คุณภาพถูกต้อง (Right Quality) หมายถึง การจัดหาวัตถุดิบ สินค้า หรือบริการที่ตรงกับคุณสมบัติที่ต้องการ ตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้โดยการวิเคราะห์ใบขอสั่งซื้อ รับทราบและเข้าใจในความต้องการใช้สินค้าหรืองานบริการ แปลความต้องการไปเป็นรายละเอียดและเงื่อนไขการจัดซื้อ พิจารณาคุณสมบัติทางด้านเทคนิค รูปแบบ คุณลักษณะทางเคมี และส่วนประกอบอื่น ๆ ความน่าเชื่อถือ และจะต้องได้คุณภาพมาตรฐานเดียวกันสม่ำเสมอ รวมไปถึงมีความสามารถในการผลิตที่ต่อเนื่อง และเพียงพอตามที่ได้ตกลงกันไว้ มีส่วนร่วมในการช่วยกำหนดคุณสมบัติของสิ่งที่ต้องการ ด้วย เพื่อให้สามารถจัดหาและเปรียบเทียบคุณสมบัติได้อย่างถูกต้อง

2) ซื้อสินค้าได้ตามจำนวนและปริมาณที่ถูกต้อง (Right Quantity) หมายถึง การพิจารณาถึงปริมาณการสั่งซื้อ โดยจะต้องสั่งซื้อวัตถุดิบหรือสินค้าในปริมาณ หรือจำนวนที่ต้องการ มีการวางแผนในการสั่งซื้อ การพยากรณ์ความต้องการในอนาคต ให้มีปริมาณเหมาะสมและเพียงพอต่อการใช้งานในกระบวนการผลิตที่ต่อเนื่อง รวมทั้งจะต้องคำนึงถึงการมีระดับสินค้าคงคลังที่เหมาะสมด้วย

3) ได้รับสินค้าตามเวลาที่ต้องการ (Right Time) หมายถึง การพิจารณาการรับสินค้าตามเวลาที่ถูกต้อง โดยคำนึงถึงเวลาที่จะต้องจัดซื้อ เพื่อให้ได้วัตถุดิบ สินค้า หรือบริการ ณ เวลาที่ต้องการพอดี จัดส่งได้ทันตามกำหนด ไม่เร็วเกินไปหรือช้าเกินไป ระบุเวลาในการจัดส่งที่แน่นอน ติดตามผลและเร่งรัดการสั่งซื้อ ให้เป็นไปตามที่ได้ติดต่อหรือตามสัญญาที่ได้ตกลงกันไว้ก่อนการสั่งซื้อ

4) ซื้อสินค้าที่มีราคาที่ถูกต้อง (Right Price) ต้องพิจารณาราคาสินค้าที่ยุติธรรมทั้งสองฝ่าย ทั้งผู้ขายและผู้ซื้อ คำนวณราคาของสินค้าและบริการที่จะสั่งซื้อให้ถูกต้อง ราคาที่ถูกต้องนี้ไม่จำเป็นต้องต่ำสุดเสมอไป แต่เป็นราคาที่เหมาะสมที่สุดกับสภาวะการณ์นั้น ๆ อาจพิจารณาจากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญในสินค้านั้น ๆ ร่วมด้วย

5) ซื้อสินค้าจากแหล่งขายที่ถูกต้อง (Right Source) คือการพิจารณาแหล่งขายที่เหมาะสมถูกต้องในการซื้อสินค้านั้น ๆ โดยพิจารณาจากประวัติผู้ขาย รายละเอียดและเงื่อนไขจัดซื้อ เลือกแหล่งขายที่มีความสามารถในการขายวัสดุได้สม่ำเสมอตามความต้องการ มีคุณภาพน่าเชื่อถือ

ความมั่นคงในการดำเนินการของผู้ขาย ที่จะสามารถผลิตเพื่อขาย หรือจัดส่งวัสดุได้ตามสัญญา และให้ช่วยเหลือด้านข้อมูลข่าวสารทางการค้าได้เป็นอย่างดี

การวัดพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยสร้างแบบวัดพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพขึ้นตามนิยามปฏิบัติการ ที่ได้จากการศึกษาแนวคิดและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ ลักษณะของแบบวัดเป็นประโยคข้อความประกอบมาตรประเมินรวมค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” เกณฑ์การให้คะแนน คือ ถ้าเป็นข้อความทางบวก การให้คะแนนเป็น 6, 5, 4, 3, 2, 1 ตามลำดับ จากการตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” ถ้าเป็นข้อความทางลบ การให้คะแนนเป็นไปในทิศทางกลับกัน ผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดนี้สูง แสดงว่ามีพฤติกรรมในการทำงานจัดซื้อที่มีประสิทธิภาพสูง ผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดต่ำ แสดงว่ามีพฤติกรรมในการทำงานจัดซื้อที่มีประสิทธิภาพต่ำ

2. **ตัวแปรลักษณะทางจิต** ประกอบด้วย เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ เหตุผลเชิงจริยธรรม บุคลิกภาพเชิงรุก และการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานจัดซื้อ ซึ่งมีนิยามปฏิบัติการดังต่อไปนี้

2.1 **เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ** หมายถึง ปริมาณด้านอารมณ์ความรู้สึกทางบวกของเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีต่อการทำงานจัดซื้อ คือ ความรู้สึกชอบ พอใจ ต่อการทำงานจัดซื้อ ความรู้สึกว่าการทำงานจัดซื้อเป็นสิ่งที่ดี มีคุณค่า ตลอดจนการตระหนักถึงความสำคัญของการทำงานจัดซื้อที่มีต่อองค์การ คุณประโยชน์ของการทำงานจัดซื้อว่าก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์การได้

การวัดเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ ขึ้นตามนิยามปฏิบัติการ ลักษณะของแบบวัดเป็นประโยคข้อความมาตรประเมินรวมค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” เกณฑ์การให้คะแนน คือ ถ้าเป็นข้อความทางบวก การให้คะแนนเป็น 6, 5, 4, 3, 2, 1 ตามลำดับ จากการตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” ถ้าเป็นข้อความทางลบ การให้คะแนนเป็นไปในทิศทางกลับกัน สำหรับผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดนี้สูง แสดงว่ามีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อมาก ส่วนผู้ที่ได้คะแนนรวมต่ำ แสดงว่ามีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อน้อย

2.2 **เหตุผลเชิงจริยธรรม** หมายถึง การใช้เหตุผลของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในการตัดสินใจที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ หรือโทษต่อตนเอง ผู้อื่น หรือส่วนรวม และเลือกที่จะกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ในสถานการณ์ที่ขัดแย้งกันเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเอง

การวัดเหตุผลเชิงจริยธรรม ผู้วิจัยปรับปรุงมาจากแบบวัดเหตุผลเชิงจริยธรรมของ โกศล มีคุณ และ ณรงค์ เทียมเมฆ (2545) ตามแนวทฤษฎีพัฒนาการทางจริยธรรมของโคลเบอร์ก ขั้นการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมขั้นที่ 5 และ 6 จำนวน 12 สถานการณ์ เป็นแบบวัดที่ใช้มาตรประเมินรวมค่า 6

ระดับ จาก “เห็นด้วยที่สุด” ถึง”ไม่เห็นด้วยที่สุด” เกณฑ์การให้คะแนน ผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดสูง แสดงว่ามีเหตุผลเชิงจริยธรรมในระดับที่สูง ผู้ที่ได้คะแนนรวมต่ำแสดงว่ามีเหตุผลเชิงจริยธรรมในระดับที่ต่ำ

2.3 บุคลิกภาพเชิงรุก หมายถึง ลักษณะของเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่จะไม่ยอมทำตามแรงบีบบังคับจากสภาพการณ์ภายนอก เป็นผู้ริเริ่มเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมรอบตัวให้เหมาะสมด้วยความสามารถของตนเอง ไม่ยึดติดอยู่กับข้อจำกัดที่มี มีความกระตือรือร้นที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ก่อน แสวงหาโอกาส และใช้โอกาสที่เกิดขึ้นนั้นโดยทันที ตัดสินใจได้ด้วยตนเอง พึ่งพาตนเอง เชื่อมั่นในความสามารถของตน แสดงออกซึ่งความคิดสร้างสรรค์ และทำให้ความคิดนั้นกลายเป็นความจริง และมีความมุ่งมั่นบากบั่นจนกว่าจะได้รับผลจากความพยายามนั้น ๆ

<u>การวัดลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก</u> ผู้วิจัยศึกษาปรับปรุงข้อคำถามจากแบบวัดของนุชนารถ อยู่ดี (2548) และ อาลิสรา รัตนกุล (2550) ตามแนวคิดของเบทแมนและแกรนท์ (Batman and Crant. 1993) และโควี่ (Covey. 1989) มีลักษณะของแบบวัดเป็นประโยคข้อความมาตรประเมินรวมค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” เกณฑ์การให้คะแนน คือ ถ้าเป็นข้อความทางบวก การให้คะแนนเป็น 6, 5, 4, 3, 2, 1 ตามลำดับ จากการตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” ถ้าเป็นข้อความทางลบ การให้คะแนนเป็นไปในทิศทางกลับกัน ผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดนี้สูง แสดงว่าเป็นผู้ที่มีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกมาก ส่วนผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมต่ำ แสดงว่าเป็นผู้ที่มีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกน้อย

2.4 การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานจัดซื้อ หมายถึง ความเชื่อของเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีต่อความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ โดยพิจารณาทักษะและความสามารถของตนในการทำงานว่า มีความสามารถที่จะจัดการดำเนินงานจัดซื้อให้แล้วเสร็จ ตามหลักนโยบายการจัดซื้อที่ถูกต้อง 5 ประการ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม แก้ไขปัญหาในงานจัดซื้อที่เกิดขึ้น ให้ลุล่วงประสบความสำเร็จ บรรลุเป้าหมาย ขององค์การได้

<u>การวัดการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ</u> ผู้วิจัยศึกษาปรับปรุงข้อคำถามจากแบบวัดของ เบญจวรรณ โทประเสริฐ (2551) โดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีการรู้คิดทางสังคมของแบนดูร่า (Bandura.1977) ลักษณะของแบบวัดเป็นประโยคข้อความมาตรประเมินรวมค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” เกณฑ์การให้คะแนน คือ ให้คะแนนเป็น 6, 5, 4, 3, 2, 1 ตามลำดับ จากการตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” ผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดสูง แสดงว่ามีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานจัดซื้อสูง ส่วนผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมต่ำ แสดงว่าเป็นผู้ที่การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานจัดซื้อต่ำ

3. **ตัวแปรลักษณะทางสังคม** ประกอบด้วย การสนับสนุนทางสังคมจากองค์การ และบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ ซึ่งมีนิยามปฏิบัติการดังต่อไปนี้

3.1 การสนับสนุนทางสังคมจากองค์การ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่จัดซื้อรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ด้านการเห็นคุณค่าระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกัน การได้รับความรักความผูกพัน และความร่วมมือหรือความช่วยเหลือให้การทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี การได้รับฝึกอบรมและความรู้ การส่งเสริมให้มีการพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน และ การสนับสนุนจากองค์การในด้านการเห็นคุณค่าของผลงานที่พนักงานทำ สนับสนุนโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาในองค์การ การเลื่อนตำแหน่ง รางวัลตอบแทนในระบบการทำงาน ความยุติธรรมของผลตอบแทนและสภาพการทำงาน การใส่ใจขององค์การเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ของพนักงาน

<u>การวัดการสนับสนุนจากองค์การ</u> ผู้วิจัยสร้างแบบวัดขึ้นโดยอาศัยหลักการของ ไอเซ็นเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger; et al.1986) ซึ่งลักษณะของแบบวัดเป็นประโยคข้อความมาตรประเมินรวมค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” เกณฑ์การให้คะแนน คือ ถ้าเป็นข้อความทางบวก การให้คะแนนเป็น 6, 5, 4, 3, 2, 1 ตามลำดับ จากการตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” ถ้าเป็นข้อความทางลบ การให้คะแนนเป็นไปในทิศทางกลับกัน ผู้ที่ได้คะแนนสูงจากแบบวัดนี้แสดงว่ามีการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากองค์การมาก ผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดนี้ต่ำแสดงว่ามีการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากองค์การน้อย

3.2 บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ หมายถึง การรับรู้ของเจ้าหน้าที่จัดซื้อต่อการประเมินเหตุการณ์การสื่อสาร สภาพแวดล้อมทางการสื่อสารภายในองค์การที่มีอิทธิพลต่อสมาชิกในองค์การ ได้แก่การประเมินบรรยากาศการสื่อสารในองค์การที่มีลักษณะสนับสนุนซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน การรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา การอธิบาย สอบถามข้อมูลต่าง ๆ เพื่อทำความเข้าใจและช่วยแก้ไขปัญหาร่วมกันระหว่างพนักงาน เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา การเปิดโอกาสให้พนักงานได้ร่วมกันตัดสินใจข้อคิดเห็นต่าง ๆ บรรยากาศการสื่อสารอยู่บนความเชื่อมั่นและไว้ใจต่อกัน และมีการสื่อสารถึงเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้พนักงานในหน่วยงานทราบ

<u>การวัดบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ</u> ผู้วิจัยศึกษาปรับปรุงข้อคำถามจากแบบวัดของกัลยิมา โตกะคุณะ (2541) โดยอาศัยแนวคิด บรรยากาศการสื่อสารที่ดีในองค์การ ของโกล์ดฮาเบอร์ (Goldhaber.1979) มาเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม ประกอบด้วยข้อคำถามวัดบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ จำนวน 18 ข้อ ลักษณะของแบบวัดเป็นประโยคข้อความประกอบมาตรประเมินรวมค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” เกณฑ์การให้คะแนน คือ ถ้าเป็นข้อความทางบวก การให้คะแนนเป็น 6, 5, 4, 3, 2, 1 ตามลำดับ จากการตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” ถ้าเป็น

ข้อความทางลบ การให้คะแนนเป็นไปในทิศทางกลับกัน ผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดนี้สูง แสดงว่าเป็นผู้ที่มีการรับรู้บรรยากาศการสื่อสารที่ดีในองค์การสูง ส่วนผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมต่ำ แสดงว่าเป็นผู้ที่มีการรับรู้บรรยากาศการสื่อสารที่ดีในองค์การต่ำ

4. **ลักษณะทางชีวสังคม**

4.1 **อายุ** แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีอายุน้อย หมายถึง เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีอายุน้อยกว่าอายุเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีอายุมาก หมายถึง เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีอายุมากกว่าหรือเท่ากับอายุเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 **ระดับการศึกษา** หมายถึง ระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่จัดซื้อ ได้แก่ ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

4.3 **ประสบการณ์ในการทำงานจัดซื้อ หมายถึง** ระยะเวลาในการทำงานจัดซื้อจนถึงปัจจุบัน หรือเคยทำงานซื้อมาแล้วก่อนหน้านี้ โดยคิดระยะเวลาสะสมเป็นจำนวนปี

4.4 **ระดับรายได้** หมายถึง ระดับรายได้ของเจ้าหน้าที่จัดซื้อ ได้แก่

ระดับรายได้ต่ำ หมายถึง เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีรายได้น้อยกว่ารายได้เฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

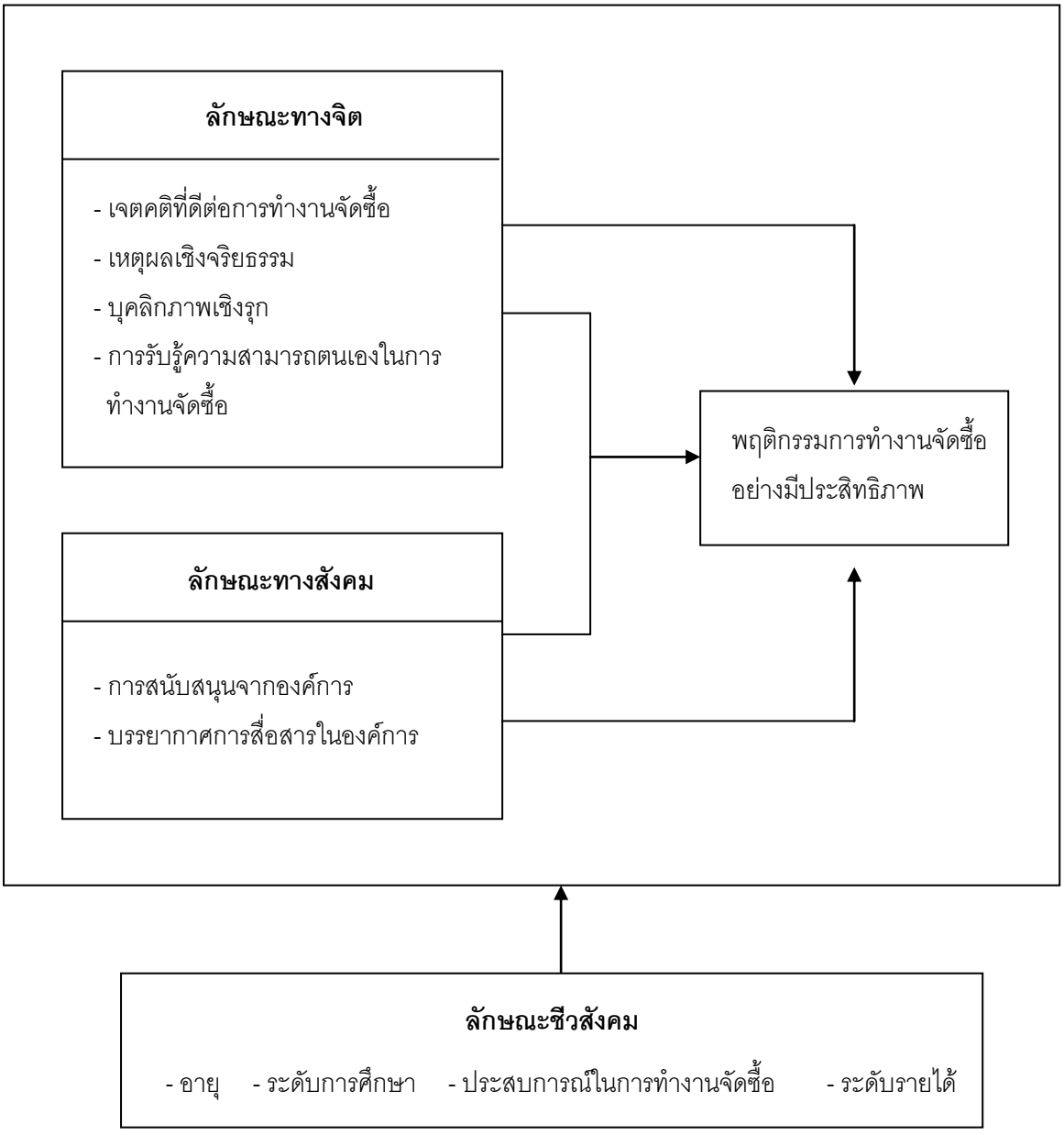
ระดับรายได้สูง หมายถึง เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีรายได้มากกว่าหรือเท่ากับรายได้เฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิดและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน พบว่าพฤติกรรมในการทำงานที่มีประสิทธิภาพจะมีปัจจัยเชิงเหตุมาจากลักษณะทางจิตของผู้ทำงานและปัจจัยสภาพแวดล้อม (Albanese. 1981:204) ตัวแปรสภาพแวดล้อมที่อัลบาเนสเสนอ ได้แก่ สภาพการทำงาน การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากผู้บริหารและเป้าหมายขององค์กร รวมถึงสภาพการของระบบเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง นอกจากนั้นพฤติกรรมในการทำงานยังมีความสัมพันธ์กับตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ทักษะความสามารถ การรับรู้บทบาทและหน้าที่และลักษณะทางจิตส่วนบุคคล ได้แก่ ทัศนคติ ค่านิยม การจูงใจ เป็นต้น

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิดด้านการจัดการกับพฤติกรรมการทำงาน (Job Performance Behavior) ของอัลบาเนส เป็นพื้นฐานในศึกษาพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจเกี่ยวกับการผลิตอุตสาหกรรมอาหารและอาหารสำเร็จรูป โดยนำแนวคิดดังกล่าวมาศึกษาและคัดเลือกตัวแปรให้เหมาะสม สอดคล้องกับงานของผู้วิจัย ดังนั้นในการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูป ผู้วิจัยจึงได้กำหนดตัวแปรเชิงเหตุสองกลุ่ม ประกอบด้วยตัวแปร ต่าง ๆ ดังนี้ 1) ลักษณะทางจิต ประกอบด้วย เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ เหตุผลเชิงจริยธรรม บุคลิกภาพเชิงรุก และการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ 2) ลักษณะทางสังคม ประกอบด้วย การสนับสนุนจากองค์การ และบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ ดังปรากฏตามความสัมพันธ์ตามภาพประกอบ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อสูง และรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีลักษณะอื่น ๆ

2. เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อสูง และมีบรรยากาศการสื่อสารในองค์การที่ดีสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีลักษณะอื่น ๆ

3. เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อสูง และรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีลักษณะอื่น ๆ

4. ลักษณะทางจิต ได้แก่ เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ เหตุผลเชิงจริยธรรม บุคลิกภาพเชิงรุก และการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ ลักษณะทางสังคมได้แก่ การสนับสนุนจากองค์การ และบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูปได้ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มที่จำแนกตามลักษณะชีวสังคม

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูป ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า เพื่อนำเสนอการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการวิจัยครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ
    1.1 เอกสารและแนวคิด ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
    1.2 เอกสารและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจัดซื้อ
2. แนวการวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรม
3. จิตลักษณะกับพฤติกรรมทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ
    3.1 เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ
    3.2 เหตุผลเชิงจริยธรรมกับพฤติกรรมการทำงาน
    3.3 บุคลิกภาพเชิงรุกกับพฤติกรรมการทำงาน
    3.4 การรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ
4. ลักษณะทางสังคมกับพฤติกรรมทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ
    4.1 การสนับสนุนจากองค์การกับพฤติกรรมการทำงาน
    4.2 บรรยากาศการสื่อสารในองค์การกับพฤติกรรมการทำงาน
5. ลักษณะชีวสังคมกับพฤติกรรมทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ
    5.1 อายุกับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ
    5.2 ระดับการศึกษากับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ
    5.3 ประสบการณ์ในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ
    5.4 ระดับรายได้กับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ

พฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ความหมายของพฤติกรรม

ทแวดเดิล (Twaddle. 1981: 11) ให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรม หมายถึงปฏิกิริยาหรือกิจกรรมทุกชนิดของสิ่งมีชีวิต พฤติกรรมของคน หมายถึง ปฏิกิริยาต่าง ๆ ที่บุคคลแสดงออกทั้ง

ภายในและภายนอกตัวบุคคล มีทั้งที่สังเกตได้ และสังเกตไม่ได้ และแตกต่างกันออกไปตามสภาพสังคม วัฒนธรรม โดยมักได้รับอิทธิพลจากความคาดหวังของบุคคลรอบตัว รวมทั้งสถานการณ์ขณะนั้นและประสบการณ์ในอดีต ซึ่งสอดคล้องกับ เฉลิมพล ตันสกุล (2541: 2) ที่ให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรม ในทำนองเดียวกัน และ สุรพล พยอมแย้ม (2545: 18-19) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมว่า หมายถึง การกระทำอันเกิดจากการกระตุ้นหรือถูกจูงใจจากสิ่งเร้าต่าง ๆ การกระทำหรือพฤติกรรมเหล่านี้อาจเกิดขึ้นหลังจากบุคคลได้ใช้ กระบวนการกลั่นกรอง ตกแต่งและตั้งใจที่จะทำให้เกิดขึ้นเพื่อให้ผู้อื่นได้สัมผัสรับรู้ เราจะเห็นได้ว่ามีพฤติกรรมจำนวนมากจะกระทำด้วยสาเหตุหรือจุดมุ่งหมายเดียวกัน แต่จะมีลักษณะอาการแตกต่างกันไป เมื่อบุคคล เวลา สถานที่หรือสถานการณ์เปลี่ยนไป เนื่องจากการกระทำของบุคคลล้วนจะต้องผ่านกระบวนการคิดการตัดสินใจ อันประกอบด้วยอารมณ์และความรู้สึกของผู้กระทำพฤติกรรมนั้น ๆ จึงทำให้พฤติกรรมของแต่ละคนมีความแตกต่างกัน หรือปรับเปลี่ยนไปตามเรื่องราวที่เกี่ยวข้องเสมอ ด้วยเหตุผลที่ว่าพฤติกรรมแต่ละครั้งเกิดจากกระบวนการ

จากความหมายของ พฤติกรรม ข้างต้น สรุปได้ว่า “พฤติกรรม” หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำของบุคคล ที่แสดงออกมาเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์หรือสิ่งกระตุ้นต่าง ๆ ทั้งที่เป็นพฤติกรรมภายนอกที่สังเกตเห็นได้ และภายในร่างกายที่สังเกตเห็นไม่ได้ ซึ่งปฏิกิริยาเหล่านั้นจะแตกต่างกันไปตามสภาพสังคม วัฒนธรรม สถานการณ์ และประสบการณ์ในอดีต

กระบวนการเกิดพฤติกรรม

บูล ทีปะปาล (2534 :154-156) ได้เขียนไว้เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ ว่าก่อนที่มนุษย์จะแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมามักจะมีเหตุที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมนั้นเสียก่อนซึ่งอาจเรียกว่า “กระบวนการของพฤติกรรม” (Process of Behavior) ซึ่งพฤติกรรมของมนุษย์มีลักษณะคล้ายกันอยู่ 3 ประการ คือ 1) พฤติกรรมที่เกิดขึ้นได้ต้องมีสาเหตุที่ทำให้เกิด Behavior of Caused 2) พฤติกรรมที่เกิดขึ้นได้ต้องมีสิ่งจูงใจ หรือแรงกระตุ้น Behavior Is Motivated 3) พฤติกรรมที่เกิดขึ้นย่อมมุ่งไปสู่เป้าหมาย Behavior Goal Direct

ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน

มนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในหลายปัจจัยที่ประกอบกันเข้าเป็นองค์การ ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อดำเนินกิจการให้บรรลุผลสำเร็จที่ตั้งไว้ โดยอาศัยการทำงานร่วมกันของบุคลากรในองค์การ การทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นสำหรับมนุษย์ เพราะการทำงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของมนุษย์ได้ทั้งด้านความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต และยังสนองตอบต่อความต้องการทางด้านจิตใจซึ่งจะทำให้บุคคลได้รู้จักคุณค่าในตนเอง เกิดความภาคภูมิใจนอกจากนี้การทำงานยังเป็นสิ่งบ่งบอกถึงการยอมรับของคนในสังคม (พรพรรณ อุ่นจันทร์. 2543: 24) พฤติกรรมการ

ทำงาน คือพฤติกรรมการกระทำของคนงานที่จะส่งผลต่อความสำเร็จต่องานโดยตรงและพฤติกรรมนั้นยังรวมไปถึงการแสดงออกของคนงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมในสังคมที่เขาปฏิบัติงานอยู่ เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การเข้าร่วมฝึกอบรม (Albanese. 1981: 204) ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นตัวแปรที่จะส่งผลกระทบโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์การ (Steers. 1977: 113) เช่นเดียวกับ ไวท์ (White. 1989: 143) ได้ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึงสิ่งที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบสนองหรือตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตและวัดได้ตรงกันไม่ว่าการแสดงออก หรือการตอบสนองนั้นจะเกิดขึ้นภายนอกหรือภายในร่างกายก็ตาม นอกจากนี้ยังรวมถึงการกระทำที่ปรากฏออก เพื่อวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานโดยมีกลไกกำกับสั่งการจากความคิดความรู้สึกที่มีอยู่ภายในของตนตลอดเวลา นอกจากนี้ เสนาะ ติเยาว์ (2532: 338) ยังกล่าวว่า พฤติกรรมการทำงาน คือ สภาพทางใจที่สะท้อนให้เห็นถึงการทำงานของคน เป็นความรู้สึกที่มีต่อพฤติกรรมของคนต่อการทำงาน เช่น อารมณ์ ความตั้งใจ ความกระตือรือร้น ความหวัง ซึ่งเป็นสภาพอย่างหนึ่งของจิตใจที่เกิดขึ้นจากภายในตัวบุคคลหรือกลุ่มคน แต่มีอิทธิพลภายนอกบังคับ เป็นสิ่งกำหนดพฤติกรรมในการทำงานมีผลโดยตรงต่อเป้าหมายในการทำงานของคน และการทำงานขององค์กร สำหรับ เบญจวรรณ โทประเสริฐ (2551: 13) และประจักษ์ จงอัศญากุล (2546: 6) ได้ให้ความหมายของ พฤติกรรมการทำงาน ว่าคือ กริยาที่แสดงออก การกระทำ การปฏิบัติหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของพนักงาน ตามกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย หรือกิจกรรมที่ตนตั้งใจจะทำ โดยใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ตามหน้าที่และความรับผิดชอบตามหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด เพื่อให้กิจกรรมบรรลุเป้าหมายหรือนโยบายขององค์การ ตลอดจนการที่พนักงานมีส่วนร่วมในองค์การและการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์การ

จากความหมายข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง ลักษณะการกระทำ การปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบสนองสิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ในการปฏิสัมพันธ์ประสานงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จต่องานโดยตรง เพื่อให้งานสำเร็จบรรลุเป้าหมายหรือนโยบายขององค์การ ซึ่งสามารถสังเกตหรือวัดได้

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน

การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ได้มาซึ่งผลิตผลที่มากขึ้น โดยคนส่วนใหญ่มักมองว่าผลผลิตเป็นอัตราส่วนของผลิตผลและปัจจัยการผลิต ใช้ได้เฉพาะกับหน่วยการผลิตเท่านั้น ซึ่งในความเป็นจริงสามารถมองได้ในภาพกว้าง การเพิ่มผลผลิต หมายถึง ความมีประสิทธิผล และความมีประสิทธิภาพ โดยที่จำนวนในแง่ปริมาณอาจไม่เพิ่มแต่เพิ่มในเรื่องอื่น ๆ เช่น

คุณภาพสินค้า และลดการทำลายสภาพสิ่งแวดล้อม ฯลฯ จึงจำเป็นต้องศึกษาว่า การเพิ่มผลผลิตจะต้องใช้วิธีการอย่างไรที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (ศูนย์เพิ่มผลผลิตแห่งประเทศไทย. 2539: 2) ซึ่งความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายต่าง ๆ ไว้หลากหลายแนวคิด ดังต่อไปนี้

ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน

1. **ความหมายเชิงเศรษฐศาสตร์**

แนวความคิดในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเชิงเศรษฐศาสตร์ หมายถึงการผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุด โดยพิจารณาถึงการใช้ต้นทุนหรือปัจจัยการนำเข้าให้น้อยที่สุด และประหยัดเวลามากที่สุด ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมาย ดังนี้

จอห์น ดี.มิลเล็ท (John D. Millet. 1954: 4) ได้ให้นิยามว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย ส่วน เอลมอร์ ปีเตอร์สัน และเอ็ดวาร์ด กลอสวีนอร์ โพลวแมน (Elmore Petersen; Edward Grosvenor Plowman.1953: 433) ได้กล่าวถึง ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจว่า ในความอย่างแคบ หมายถึงการลดต้นทุนในการผลิต และในความหมายอย่างกว้างขวางหมายรวมถึงคุณภาพของการมีประสิทธิภาพ และความสามารถในการผลิตการดำเนินงานด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ก็เมื่อสามารถผลิตสินค้าหรือการบริการในปริมาณคุณภาพที่ต้องการในที่เหมาะสม และต้นทุนน้อยที่สุดเมื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ โดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (cost) คุณภาพ (quality) ปริมาณ (quantity) เวลา (time) และวิธีการ (method) ในการผลิต และนอกจากนี้ เฮอร์เบิร์ต เอ ไซมอน (Herbert A. Simon.1960: 180-181) ยังได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพในเชิงธุรกิจเกี่ยวกับการทางานของเครื่องจักร โดยพิจารณาว่างานใดที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ดูได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนาเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าประสิทธิภาพ เท่ากับผลผลิต ลบด้วยปัจจัยนำเข้า แต่หากเป็นระบบการทำงานของภาครัฐ ต้องนำความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการรวมอยู่ด้วย

2. **ความหมายเชิงสังคมศาสตร์**

แนวความคิดในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติในเชิงสังคมศาสตร์ หมายถึง ปัจจัยนำเข้าซึ่งพิจารณาถึง ความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้ คือ ความพึงพอใจ หรือการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมาย ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2526: 198) นิยามว่าประสิทธิภาพ หมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามที่จะกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่าพนักงานของ

ตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด ติน ปรัชญาพฤทธ์ (2536: 130) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั้นก็คือ การลดค่าใช้จ่ายด้านวัตถุและบุคลากรลง ในขณะที่พยายามเพิ่มความแม่นยำ ความเร็ว และความราบเรียบของการบริหารให้มากขึ้น ส่วน สินเลิศ สุขุม (2543: 19) ได้สรุปไว้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความพร้อมและความพยายามและรวมไปถึงความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จโดยการประเมินประสิทธิภาพในการทำงานนั้นไม่สามารถทำได้โดยตรง เนื่องจากหน่วยในการจัดสิ่งที่ลงทุนลงไป เช่น เงิน ความพยายาม แรงงานนั้น เป็นคนละหน่วยในการวัดผลลัพธ์คือผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงใช้วิธีการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ซึ่งหมายถึงการวัดว่าผลลัพธ์ที่ได้ตรงตามเป้าหมายหรือไม่ สำหรับ จิรุตม์ รัตนศรีบัลล์ (2543: 21) ได้ให้แนวคิดว่าประสิทธิภาพกับคุณภาพเป็นสิ่งที่สัมพันธ์กัน โดยหากทำงานเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้แล้ว จะทำให้ต้นทุนลดลงเนื่องจากสามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตรงความต้องการ กระบวนการผลิตมีมาตรฐานไร้ข้อผิดพลาดไม่เกิดของเหลือทิ้ง (waste) หรือการทำงานซ้ำ (rework) นอกจากนี้ อรรถวุฒิ ตัญธนาวิทย์ (2544) ได้ให้แนวความคิดในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ว่าหมายถึง ปัจจัยนำเข้าซึ่งพิจารณาถึง ความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เช่นเดียวกับ ปิยะวรรณ บุญเพ็ญ (2550: 12) ที่ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพในการทำงาน ว่าหมายถึง การปฏิบัติงานของบุคคลที่ทำด้วยความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน ให้สามารถทำงานไปด้วยความรวดเร็ว มีคุณภาพ เกิดความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร ซึ่งสามารถทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และสามารถบรรลุความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้

จากความหมายที่หลากหลายดังกล่าวนั้น ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดประสิทธิภาพการทำงานในเชิงสังคมศาสตร์ เพื่อเป็นแนวทางในการวัดประสิทธิภาพการทำงานครั้งนี้ ซึ่งสรุปความหมายได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ตามบทบาทและหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย ประสานงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มีคุณภาพ มาตรฐาน ถูกต้อง ประหยัดเวลา ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเกิดประโยชน์สูงสุด คือ การบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างเหมาะสม ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ลดการสูญเสียที่ไม่จำเป็น เกิดการพัฒนาตนเอง สามารถทำให้บุคลากรยอมรับ และเกิดความพึงพอใจในการทำงาน อันเป็นผลทำให้องค์กรได้รับประโยชน์ โดยเน้นที่เป้าหมายขององค์การรวมไปถึงความพึงพอใจของบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ

สำหรับแนวคิดเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานหรือปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ มีนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยสำคัญ ๆ ที่น่าสนใจ ดังนี้

สมยศ นาวีการ (2543: 5) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของ Thomas J. Peter ซึ่งเสนอปัจจัย 7 ประการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร ประกอบด้วย *กลยุทธ์ (Strategy)* ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อนและจุดแข็งภายในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอก ถัดมาคือ*โครงสร้าง (Structures)*ที่เหมาะสม มี*ระบบ (Systems)* ขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย ตลอดจนมี*รูปแบบ (Styles)* ของการบริหาร ของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้ *บุคลากร (Staffs)* ผู้ร่วมองค์กร ควรมี*ความสามารถ (Skills)* และ*ค่านิยม (Shared Values)* ร่วมของคนในองค์กร นอกจากนี้ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 145-152) กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้านคือ 1) ด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน เชาวน์ปัญญา การศึกษา ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน ความสนในในการทำงาน บุคลิกภาพ 2) ด้านงาน หมายถึง คุณลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน โครงสร้างงาน 3) ด้านการจัดการ หมายถึง คุณลักษณะของการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ การนิเทศงาน การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร ความเข้าใจระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

แนวคิดในการวัดพฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

กระบวนการหนึ่งที่สำคัญในการบริหารงานเพื่อชี้วัดให้เห็นผลสัมฤทธิ์ (Results) ว่าเป็นตามที่ได้วางแผนเอาไว้หรือไม่ คือการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ กล่าวคือ การวัดประสิทธิภาพในการทำงานนั้นเป็นวิธีการใช้ในการประเมินค่าของบุคคลแต่ละคนว่าปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายได้มากน้อยแค่ไหน และมีความสามารถในการปฏิบัติงานต่างกันเพียงใด โดยพิจารณาจากปริมาณและคุณภาพของงานที่ได้รับมอบหมายประกอบกับคุณสมบัติที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีในการปฏิบัติงานนั้น (สิริรัตน์ สวยสม. 2546: 19) เพื่อที่จะศึกษาระบบการทำงานเพื่อนำไปปรับปรุง พัฒนางานและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ซึ่งการวัดประสิทธิภาพสามารถมองได้ในแง่ของค่าใช้จ่าย คือ ความคุ้มค่า ในแง่ของกระบวนการบริหาร คือ ความรวดเร็ว การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และผลลัพธ์ คือ คุณภาพของงาน (พัฐสุดา โรจน์ทองคำ. 2546: 24)

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538: 2) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพมีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1) *ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (input)* ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2) *ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร(Process)* ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3) *ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์* ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการ เป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

ดวงเดือน พันธุมนาวิน และคณะ (2540: 120) ได้ให้ความหมายของการประเมินพฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงว่า หมายถึง ผู้ที่มีการกระทำอย่างเหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ในงานของตน ซึ่งประสิทธิภาพสูง อาจพิจารณาจาก 3 ด้าน คือ

ด้านแรก พิจารณาจาก ผลงาน ที่บุคคลกระทำ ซึ่งมี 3 องค์ประกอบ คือ คุณภาพตามลักษณะงาน ปริมาณของงานในแต่ละด้านของคุณภาพนั้น ๆ นอกจากนั้นยังต้องพิจารณาเวลาที่ใช้ในการทำงานด้วย (ดวงเดือน พันธุมนาวิน; และคณะ. 2540: 120; อ้างอิงจาก Swanson. 1994)

ด้านที่สอง พิจารณาจาก กระบวนการและขั้นตอนการทำงาน ในทำนองที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงได้ในที่สุด เช่น พฤติกรรมการเตรียมตัวการวางแผนก่อนที่จะเริ่มงานและอื่น ๆ จนถึงขั้นสุดท้ายของงาน

ด้านที่สาม คือการพิจารณาในเชิงสะสมทาง ด้านความสำเร็จ ในชีวิตของบุคคล โดยดูที่รายได้ ความมีเกียรติของอาชีพ และระดับการศึกษาของบุคคล ซึ่งผู้วิจัยจะใช้หลักในการพิจารณาจากกระบวนการและขั้นตอนในการทำงาน ที่จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานนั้น ๆ

วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันมีหลายวิธี แต่ละวิธีก็จะเหมาะสมกับการประเมินผลในลักษณะต่างกันไป ตามลักษณะของงานหรือวัตถุประสงค์ของการประเมิน ซึ่งสามารถแบ่งวิธีการประเมินเป็น 4 ลักษณะใหญ่ (อลงกรณ์ มีสุทธา; และสุมิต สัฌชุกร. 2539: 21) คือ

1. วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยึดคุณลักษณะบุคคลเป็นหลัก (Trait Rating Based Approach) โดยจะเน้นรูปแบบการประเมินเกี่ยวกับลักษณะของบุคคล (Characteristic) หรือบุคลิกภาพ (Personality) เป็นสำคัญ

2. วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยึดพฤติกรรมการปฏิบัติงานเป็นหลัก (Job Performance Behavior Based-Approach) เป็นการประเมินที่เน้นพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ทำให้งานบรรลุผลสำเร็จ

3. วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดผลสำเร็จของงานหรือวัตถุประสงค์เป็นหลัก (Result or Objective Based-Approach) เป็นการประเมินผลที่สำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งมักจะประเมินในรูปของปริมาณ คุณภาพ เวลา หรือประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

4. วิธีการประเมินผลตามแบบผสมผสาน (Hybrid Approach / Hybrid Systems) เป็นการประเมินผลโดยบูรณาการวิธีการประเมินที่เน้นวัตถุประสงค์กับการประเมินตามพฤติกรรมการปฏิบัติงาน โดยนำจุดเด่นของแต่ละวิธีมาใช้ร่วมกัน

จากแนวคิดเรื่องการประเมินประสิทธิภาพในการทำงานดังกล่าว สำหรับการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยประเมินประสิทธิภาพในการทำงาน ในแง่ของกระบวนการบริหารและขั้นตอนการทำงาน จึงให้ความหมายของ การประเมินประสิทธิภาพในการทำงาน ว่าหมายถึง การประเมินค่าของบุคคลว่าสามารถปฏิบัติงานได้ตามบทบาทและหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย ถูกต้องตามหลักนโยบายของหน่วยงานมากน้อยเพียงใด ได้ใช้ความสามารถในกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ใช้ระยะเวลาและทรัพยากรเหมาะสม และผลจากการทำงานนั้นก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ และสร้างความพึงพอใจให้กับบุคคล

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจัดซื้อ

การจัดซื้อและการจัดหา (Procurement & Purchasing) และการบริการลูกค้า (Customer Service) จัดเป็นกิจกรรมหลักที่สำคัญที่สุดส่วนหนึ่งของงานโลจิสติกส์ และ ซัพพลายเชน กิจกรรมการจัดซื้อจัดหามุ่งเน้นถึงกระบวนการจัดซื้อวัตถุดิบ หรือบริการจากภายนอก เพื่อนำมาใช้ในกิจกรรมของบริษัทตั้งแต่กระบวนการผลิตไปจนถึงกระบวนการด้านการตลาด การขาย และอื่น ๆ ดังนั้นการจัดซื้อจัดหาจึงอาจหมายถึง การบริหารวัตถุดิบ หรือบริการ โดยพิจารณาถึงการคัดเลือกซัพพลายเออร์ การกำหนดคุณสมบัติของวัตถุดิบ สินค้า หรือบริการ การเจรจาต่อรอง เพื่อให้การบริหารการจัดซื้อจัดหาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (รุธิร์ พนมยงค์. 2552: 5) ในเบื้องต้นจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องทราบถึงความหมายและคำจำกัดความที่เกี่ยวข้องของการจัดซื้อ วัตถุประสงค์การจัดซื้อ นโยบายการจัดซื้อ หน้าที่ความรับผิดชอบของการจัดซื้อ และกระบวนการจัดซื้อ ซึ่งจะได้กล่าวดังต่อไปนี้

ความหมายและคำจำกัดความที่เกี่ยวข้องของการจัดซื้อ

มีผู้ให้ความหมายและคำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อไว้มากมาย ดังนี้ วีล (Weele. 2005) ให้ความหมายของการจัดซื้อไว้ คือ การบริหารจัดการแหล่งทรัพยากรภายนอกของ องค์กร ซึ่งได้แก่ สินค้า งานบริการ ความสามารถ (Capabilities) และความรู้ (Knowledge) ที่มีส่วนสำคัญในการดำเนินงาน ธำรงรักษาไว้ และบริหารจัดการกิจกรรมหลัก (Primary Activities) และกิจกรรมสนับสนุน (Support Activities) เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด สุมนา อยู่โพธิ์ (2539) ได้ให้ความหมายของคำว่า การจัดซื้อ (Purchasing) ว่าหมายถึง กิจกรรมที่รับผิดชอบในการประกันว่าบรรดาพัสดุของใช้และอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในกิจการนั้นมีพร้อมอยู่เสมอ คำว่าการจัดหา (Procurement) มีความหมายกว้างคลุมไปถึงการเช่า การซ่อม การผลิตขึ้นมาเอง การเปลี่ยน การโอนและอื่น ๆ ที่ทำให้ได้มาซึ่งพัสดุและอุปกรณ์ที่ต้องการใช้ ไม่ได้หมายถึงการซื้อเพียงอย่างเดียว เช่นเดียวกับ สุชาติ ศุภมงคล (2543) ที่กล่าวว่า การจัดซื้อ คือ การควบคุมกำกับดูแล ธุรกรรม ในเรื่องการจัดซื้อจัดหา การลำเลียงขนส่ง การรับและการตรวจสอบคุณภาพการเก็บรักษา การจัดจำหน่าย และการควบคุมระดับวัสดุคงเหลือให้มีประสิทธิภาพ กล่าวคือ ให้มีการบริหารการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดคุ้มค่ากับการลงทุน ในทุกขั้นตอนของงานที่ต่อเนื่องตามสายงานในวงจรของการจัดการวัสดุและจัดซื้อ ส่วน ดำรง ศักดิ์ ชัยสนิท และสุนีย์ เลิศแสวงกิจ (2546) ได้ให้ความหมายของการจัดซื้อว่าคือ กิจกรรมของผู้จัดซื้อโดยยึดหลัก 5R's พิจารณาเลือกซื้อสินค้าให้ได้คุณสมบัติที่ถูกต้อง (Right Quality) จำนวนที่ถูกต้อง (Right Quantity) เลือกซื้อจากแหล่งที่ถูกต้อง (Right Source) ในราคาที่ถูกต้อง (Right Price) และตรงต่อความต้องการของลูกค้ามากที่สุด (Right Want) โดยสามารถนำออกขายแล้วมีกำไร สอดคล้องกับ อดุลย์ จาตุรงคกุล; กมลชนก สุทธิวาทนฤพุฒิ; และคนอื่น ๆ (2547) ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการจัดซื้อจัดหาไว้ดังนี้ พันธกิจของการจัดซื้อจัดหา คือ การให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ วัตถุดิบ และการบริการที่ต้องการ ณ เวลาที่ถูกต้อง ราคาที่ถูกต้อง สถานที่ที่ถูกต้อง ปริมาณและคุณภาพที่ถูกต้อง เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ของธุรกิจอย่างมีจังหวะเวลา และมีต้นทุนที่มีประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับ อรุณ บริรักษ์ (2550) กล่าวถึงความหมายของการจัดซื้อจัดหา (Procurement) โดยเรียบเรียงจาก คำบรรยายของ ดร.วิทยา สุหฤทดำรง ผู้อำนวยการสถาบันวิทยาการโซ่อุปทาน มหาวิทยาลัยศรีปทุม ผู้เชี่ยวชาญการจัดการโลจิสติกส์ ไว้ว่า คือ กระบวนการที่บริษัทหรือองค์กรต่าง ๆ ตกลงทำการ ซื้อขายเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการที่ต้องการเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ของธุรกิจอย่างมีจังหวะเวลาและมีต้นทุนที่เหมาะสม โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ได้สินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพปริมาณที่ถูกต้อง ตรงตามเวลาที่ต้องการ ในราคาที่เหมาะสมจากแหล่งขายที่มีความน่าเชื่อถือ

จากความหมายของการจัดซื้อที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การจัดซื้อ หมายถึง กิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ วัตถุดิบ และการบริการ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของ

องค์การ โดยผ่านกระบวนการวางแผน การสั่งซื้อ ติดตามการจัดส่งสินค้าหรือบริการ ตั้งแต่ผู้ผลิตหรือผู้ขายจนถึงบริษัทตามข้อตกลงในด้านคุณภาพ ปริมาณ ราคา เวลา สถานที่ เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ของธุรกิจอย่างมีจังหวะเวลาที่หมาะสม

วัตถุประสงค์ของการจัดซื้อ

สุมนา อยู่โพธิ์ (2539) ได้ให้ความหมายของวัตถุประสงค์หลักของงานการจัดซื้อสำหรับกิจการด้านอุตสาหกรรมเพื่อเสริมสร้างกำไรให้แก่กิจการ ไว้ดังนี้

1. เพื่อให้ได้มาซึ่งวัตถุดิบ (Raw Material) ที่ใช้ในกระบวนการผลิต มีคุณสมบัติเหมาะสมตรงตามข้อกำหนด

2. เพื่อให้ได้มาซึ่งจำนวนวัตถุดิบที่สามารถสนับสนุนการผลิตได้อย่างต่อเนื่องไม่ขาดตอน และในเวลาเดียวกันจะต้องให้การลงทุนต่ำที่สุดในสต๊อก โดยสอดคล้องกับลักษณะจำนวนสั่งซื้อที่ประหยัด และสภาวะของตลาด

3. เพื่อให้ได้มาซึ่งวัตถุดิบของใช้และการบริการในต้นทุน ที่ต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับคุณสมบัติและการบริการที่ต้องการ

4. เพื่อเป็นแหล่งข่าวเสรีที่จะให้หน่วยงานอื่น ๆ ที่สนใจและเกี่ยวข้องได้ทราบข่าวสารเกี่ยวกับผู้ขาย (Suppliers) และคาดว่าจะเป็นผู้ขาย (Potential Suppliers) ในเรื่องวัตถุดิบ กรรมวิธีในการผลิต ตลอดจนวิธีการใหม่ ๆ สภาวะเศรษฐกิจ และการพยากรณ์ราคา

นอกจากนี้ มองค์ซคา และคณะ (Monczka; et al. 2005) ยังได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการจัดซื้อ (Purchasing Objectives) ของหน่วยงานการจัดซื้อระดับโลก (World Class) ซึ่งมีรายละเอียดครอบคุลมมากกว่าวัตถุประสงค์การจัดซื้อแบบดั้งเดิม ที่มีเพียงความต้องการจะได้รับสินค้าและบริการตามต้องการเท่านั้น โดยมีวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1) สนับสนุนความต้องการในการปฏิบัติงาน (Support Operational Requirements)

2) บริหารจัดการกระบวนการจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Manage the Purchasing Process Efficiently and Effectively)

3) คัดเลือก พัฒนา และรักษาไว้ซึ่งแหล่งของสินค้า (Select, Develop, and Maintain Source of Supply)

4) เสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างหน่วยงาน (Develop Strong Relationships with Other Function Groups)

5) รองรับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร (Support Organizational Goals and Objectives)

6) พัฒนากลยุทธ์การจัดซื้อเพื่อสนับสนุนกลยุทธ์องค์กร (Develop Integrated Purchasing Strategies That Support Organizational Strategies)

หลักนโยบายการจัดซื้อ

จากวัตถุประสงค์ของการจัดซื้อที่กล่าวมาแล้วนั้น องค์กรจะกำหนดนโยบายการจัดซื้อเพื่อทำให้การจัดซื้อประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดย สุมนา อยู่โพธิ์ (2539) ได้กล่าวถึงนโยบายของการจัดซื้อว่า เพื่อให้การจัดซื้อประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้จัดซื้อจะต้องพยายาม “จัดซื้อให้ได้ดีที่สุด” (Best Buy) การจัดซื้อที่ดีที่สุดนั้น ได้แก่ การจัดซื้อวัตถุดิบที่ได้คุณภาพถูกต้อง จำนวนที่ถูกต้อง ในเวลาถูกต้อง ราคาที่ถูกต้อง และจากแหล่งขายที่เหมาะสมถูกต้อง เช่นเดียวกับ อดุลย์ จาตุรงคกุล (2547) และ วิทยา สุหฤทดำรง (2546) ที่กำหนดนโยบายการจัดซื้อเป็นหลักการ ถูกต้อง 5 ประการ (5R's) ไว้ดังนี้

1) ซื้อสินค้าที่ได้คุณภาพถูกต้อง (Right Quality) หมายถึง การจัดซื้อวัตถุดิบ สินค้าหรือบริการที่ตรงกับคุณสมบัติที่ต้องการ ตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

2) ซื้อสินค้าได้ตามจำนวนและปริมาณที่ถูกต้อง (Right Quantity) หมายถึง การจัดซื้อจะต้องพิจารณาถึงปริมาณการสั่งซื้อ โดยจะต้องสั่งซื้อวัตถุดิบหรือสินค้าในปริมาณหรือจำนวนที่เหมาะสม

3) ได้รับสินค้าตามเวลาที่ต้องการ (Right Time) เป็นหลักการของการคำนึงถึงเวลาที่จะต้องจัดซื้อจัดหา เพื่อให้ได้วัตถุดิบ สินค้า หรือบริการ ณ เวลาที่ต้องการพอดี จัดส่งได้ทันตามกำหนด

4) ซื้อสินค้าที่มีราคาที่ถูกต้อง (Right Price) ต้องพิจารณาราคาสินค้าที่ยุติธรรมทั้งสองฝ่าย ทั้งผู้ขายและผู้ซื้อ

5) ซื้อสินค้าจากแหล่งขายที่ถูกต้อง (Right Source) คือการพิจารณาแหล่งขายที่เหมาะสมถูกต้องในการซื้อสินค้านั้น ๆ

ความรับผิดชอบของผู้จัดซื้อในการที่จะให้ได้มาซึ่ง “การซื้อที่ดีที่สุด” นั้นไม่ใช่เป็นสิ่งที่ง่ายนัก คำว่า “ถูกต้อง” คือ ทุกกิจการที่อาศัยการได้มาซึ่งวัตถุดิบจากการจัดซื้อเป็นหลัก จำเป็นต้องกำหนดนโยบายวิธีปฏิบัติตลอดจนการควบคุมการจัดซื้อ เพื่อหวังผลที่คำว่า “ถูกต้อง” ทั้งนั้น เช่น การที่จะได้วัตถุดิบที่มีคุณสมบัติถูกต้อง ก็อาจกำหนดวิธีชี้แจงคุณสมบัติของวัตถุดิบว่าอย่างไรผู้ขายจึงจะเข้าใจและสามารถจัดส่งให้อย่างถูกต้องที่ต้องการ หรือจะต้องมีระบบการควบคุมสต๊อกอย่างเหมาะสมอย่างไร จึงจะได้ทราบความต้องการที่ใกล้เคียงที่สุด ซึ่งจะได้นำมาใช้ตกลงในใจ จำนวนที่จะซื้อและจังหวะเวลาในการซื้อที่ถูกต้อง เหล่านี้เป็นต้น การที่จะให้ถูกต้องนั้น แต่ละกิจการก็จะกำหนดหลักการวิธีปฏิบัติแยกย่อยต่อไปอีก ซึ่งอาจเป็นระเบียบข้อบังคับ หรือคำสั่งคำชี้แจงก็ได้ (ไพศาล กิ่งเพ็ชรรุ่งเรือง;

และ ทรงวิทย์ นรสิงห์. 2550: 18) ในการจัดซื้อจำเป็นต้องคำนึงถึงหลักการ “ถูกต้อง 5 ประการ” ซึ่งเป็นกระบวนการในการควบคุมคุณภาพวัสดุในการจัดซื้อให้ได้วัสดุที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการในการจัดซื้อและบรรลุเป้าหมายขององค์การได้โดยง่าย หากควบคุมคุณภาพวัสดุไม่ถูกต้องหรือไม่ดีพอ ก็จะมีผลกระทบต่อ

กระบวนการจัดซื้อจัดหา (Purchasing Process)

ระบบปฏิบัติงานในการจัดซื้อของแต่ละกิจการย่อมแตกต่างกันไป เนื่องจากแต่ละกิจการมีความแตกต่างกันไปในนโยบาย สินค้าและบริการที่ผลิต ทรัพยากรต่าง ๆ ดังนั้นจึงไม่สามารถกำหนดรูปแบบที่ดีได้แน่นอนตายตัว แต่โดยทั่วไประบบปฏิบัติในการจัดซื้อที่สมบูรณ์จะประกอบด้วยขั้นตอนพื้นฐาน ดังที่ ลีนเดอร์สและคณะ (Leenders; et al. 2006) ที่อธิบายกระบวนการจัดหาพัสดุไว้ว่า กระบวนการจัดหาพัสดุนั้น โดยพื้นฐานแล้วคือกระบวนการติดต่อสื่อสารนั่นเอง โดยสื่อสารถึงความต้องการพัสดุหรือสินค้า และต้องการส่งความต้องการนี้ไปให้กับผู้ส่งมอบรายใด ในรูปแบบใด และช่วงเวลาใด ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในกระบวนการจัดการพัสดุ (Supply Management Process) โดยขั้นตอนมาตรฐานในกระบวนการจัดซื้อจัดหา ประกอบดังนี้

1) การรับทราบและเข้าใจในความต้องการใช้สินค้าหรืองานบริการ (Recognition of Need)

2) การแปลความต้องการไปเป็นรายละเอียดและเงื่อนไขการจัดซื้อ (Description of Need)

3) การวิเคราะห์และหาแหล่งสินค้าหรืองานบริการ (Identification and Analysis of Possible Source of Supply)

4) การคัดเลือกผู้ส่งมอบสินค้าหรืองานบริการ และพิจารณารายละเอียดและเงื่อนไขจัดซื้อ (Supplier Selection and Determination of Terms)

5) จัดทำและส่งใบสั่งซื้อให้ผู้ส่งมอบที่ได้รับการคัดเลือก (Preparation and Placement of The Purchase Order)

6) ติดตาม และ/หรือ เร่งรัดการสั่งซื้อ (Follow-up and/or Expediting of The Order)

7) รับและตรวจสอบสินค้าและงานบริการ (Receipt and Inspection of Goods)

8) ตรวจสอบรายการใบส่งสินค้าและดำเนินการชำระเงิน (Invoice Clearing and Payment)

9) เก็บบันทึกข้อมูลจัดซื้อและรักษาความสัมพันธ์ผู้ส่งมอบ (Maintenance of Records and Relationships)

ซึ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของการจัดซื้อยังอาจรวมไปถึงการรับมอบสินค้า (Receiving) การตรวจสอบสินค้า (Inspection) การจัดเก็บสินค้า (Storage) การขนย้ายสินค้า (Material Handling) การจัดตาราง (Scheduling) การจัดส่งทั้งขาเข้าและออก (Inbound and Outbound Traffic) และการทำลายทิ้ง (Disposal)

ความสำคัญของการจัดซื้อ

การจัดซื้อวัตถุดิบ อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ จะมีผลกระทบต่อต้นทุน กำไร ขาดทุน ของกิจการ ดังนั้น การจัดซื้อจึงมีผลที่สำคัญต่อกิจการดังนี้

1. อัตราของราคาวัสดุที่ซื้อเป็นอัตราครึ่งหนึ่งของต้นทุนการผลิต ราคาค่าวัตถุดิบส่วนใหญ่ในกิจการอุตสาหกรรมที่ซื้อ โดยเฉลี่ยประมาณ 40-60 % ของต้นทุนการผลิต บางกรณีเปอร์เซ็นต์อาจสูงหรือต่ำกว่านี้ก็ได้ แล้วแต่ว่าลักษณะของธุรกิจและชนิดของวัสดุที่ใช้เป็นอย่างไร กิจการบางอย่างราคาวัตถุดิบอาจสูงถึง 89% ของต้นทุนการผลิตหรือมากกว่า เช่น การผลิตผ้าฝ้ายและการทำอาหารกระป๋อง เป็นต้น ทั้งนี้เพราะกรรมวิธีการผลิตได้ใช้เครื่องจักรเป็นส่วนใหญ่ ทำให้ต้นทุนด้านค่าแรงลดลง เป็นเหตุให้เปอร์เซ็นต์ของค่าวัตถุดิบสูงขึ้น อุตสาหกรรมต่าง ๆ ที่มีนโยบายการผลิตแบบการผลิตขนาดใหญ่ (Mass Production) ก็มีอัตราส่วนแบบนี้เหมือนกัน

2. ผลของการจัดซื้อมีผลต่อค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ในกิจการ ค่าจัดซื้อวัตถุดิบย่อมมีผลโดยตรงต่อต้นทุนการผลิต เช่นถ้าเหตุจากการจัดซื้อไม่ได้ตามเวลาที่กำหนด สินค้ามีคุณภาพไม่สม่ำเสมอเมื่อนำไปใช้ในการผลิต ก็อาจทำให้เกิดความยุ่งยากล่าช้า ข้อบกพร่องเหล่านี้ผลก็จะสะท้อนให้ต้นทุนการผลิตสูงขึ้น การจัดซื้อที่บังเกิดผลดีจำเป็นต้องชั่งหยั่งน้ำหนักระหว่างการซื้อกับปัจจัยของการใช้และประโยชน์ที่ต้องการ ถ้าการจัดซื้อได้ดำเนินการบนพื้นฐานของความต้องการที่กำหนด ระยะเวลาที่ต้องการและในราคาที่เหมาะสมแล้ว การจัดซื้อก็ไม่เป็นสาเหตุที่จะทำให้ต้นทุนการผลิตสูงขึ้น

3. หน่วยงานจัดซื้อมีความจำเป็นที่จะต้องร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับแผนกงานอื่น ๆ ในการดำเนินงานด้านการจัดซื้อ หน่วยงานจัดซื้อต้องทราบความประสงค์ของหน่วยงานที่ใช้สินค้าแล้วนำมาดำเนินการจัดหาให้ดีที่สุด ความสัมพันธ์และการประสานงานระหว่างหน่วยงาน ถ้าร่วมมือประสานกันด้วยดีจะทำให้การซื้อสะดวก รัดกุมขึ้น และยังรวมถึงการสร้างสัมพันธภาพกับแหล่งขายต่าง ๆ ด้วย

4.หน่วยงานจัดซื้อเป็นตัวแทนที่สำคัญของบริษัท ในด้านการสร้างความนิยมของกิจการ ตลอดจนรักษาความนิยมนั้นให้คงอยู่ด้วยดีตลอดไป หน่วยงานจัดซื้อนี้มีบทบาทอยู่หลังฉากที่มีความสำคัญมาก อาจจะทำให้เสียความนิยมหรือรักษาความนิยมไว้ กล่าวคือ หน่วยงานจัดซื้อย่อมต้องติดต่อ เจรจาประสานงานเพื่อความได้เปรียบเสียเปรียบในผลประโยชน์ของกิจการกับบรรดาผู้ขาย

ทั้งหลายมากมายเป็นประจำ และต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด การที่จะให้กิจการอยู่ในความนิยมของสังคมได้ ผู้จัดซื้อจะต้องมีหลักจรรยาที่ดี มีความยุติธรรม และไม่เอารัดเอาเปรียบเมื่อมีโอกาส (พูลสุข สังข์รุ่ง; ธนพล ทิพย์ประเสริฐ; สรินยา สมบุญ; สุรพงษ์ นิ่มเกิดผล; ธีรนันท์ กัจฉมาภรณ์; และสุภาพร พิศาลบุตร. 2544)

จากที่กล่าวมานั้น เพื่อชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดซื้อว่ามีบทบาทต่อการบริหารงานส่วนรวมของกิจการอย่างไร และควรที่จะให้ความสนใจในการศึกษาเพื่อค้นคว้าหาปัจจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงแก้ไขกระบวนการให้ถูกต้องเหมาะสม เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของงานและองค์การด้วย

จริยธรรมของการจัดซื้อ (Ethical purchasing)

ผู้ดำเนินการจัดซื้อจัดหา ควรจะพึงมีหลักเกณฑ์การปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินงานมีความโปร่งใส เป็นไปอย่างมีคุณธรรม ดังต่อไปนี้ ธรรมภิบาล (Good governance) ความสุจริต ชัดเจน และโปร่งใส (Honesty &Transparency) ความพร้อมรับผิดชอบ (Accountability) คุณธรรมจริยธรรมและมโนสุจริต (Integrity) การมีส่วนร่วม (Participation) และมีความเท่าเทียมกันในสังคมและเป็นธรรม (Equity and Fairness)

พฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ

พฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องเป็นผู้ที่มีความละเอียดรอบคอบ มีการตัดสินใจที่รวดเร็วและถูกต้อง ทันสมัยในข้อมูลข่าวสาร มีความรู้ด้านวิชาชีพเป็นอย่างดี และมีวิธีการทำงานที่เหมาะสมกับลักษณะงาน มีการสื่อสารและสัมพันธภาพที่ดีต่อทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตลอดจนผู้ขาย รวมถึงมีคุณธรรมจริยธรรม ทั้งหลายเหล่านี้ประกอบกัน เพื่อให้การจัดซื้อดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อบรรลุเป้าหมายในการได้มาซึ่งสินค้าและบริการ โดยอาศัยหลักการนโยบาย “จัดซื้อให้ได้ดีที่สุด” (Best Buy) เป็นวิธีการจัดซื้อที่ถูกต้อง 5 ประการ (5R’s) ได้แก่ การจัดซื้อวัตถุดิบที่ได้คุณภาพถูกต้อง จำนวนที่ถูกต้อง ในเวลาถูกต้อง ราคาที่ถูกต้อง และจากแหล่งขายที่เหมาะสมถูกต้อง เป็นตัวควบคุมคุณภาพการจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ

จากการประมวลเอกสารและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานจัดซื้อ ดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงกำหนดเป็นนิยาม พฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อ ว่าหมายถึง การกระทำหรือการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่จัดซื้อเพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ วัตถุดิบ และการบริการ ที่ตอบสนองต่อความต้องการขององค์การ และการจัดซื้อนั้น ๆ ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยอาศัยหลักการ “จัดซื้อให้ได้ดีที่สุด” (Best Buy) ซึ่งกำหนดเป็นวิธีการจัดซื้อที่ถูกต้อง 5 ประการ (5R’s) ไว้ดังนี้

1) ซื้อสินค้าที่ได้คุณภาพถูกต้อง (Right Quality) หมายถึง การจัดหาวัตถุดิบ สินค้า หรือบริการที่ตรงกับคุณสมบัติที่ต้องการ ตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยการวิเคราะห์ใบขอสั่งซื้อ รับทราบและเข้าใจในความต้องการใช้สินค้าหรืองานบริการ แปลความต้องการไปเป็นรายละเอียดและเงื่อนไขการจัดซื้อ พิจารณาคุณสมบัติทางด้านเทคนิค รูปแบบ คุณลักษณะทางเคมี และส่วนประกอบอื่น ๆ ความน่าเชื่อถือ และจะต้องได้คุณภาพมาตรฐานเดียวกันสม่ำเสมอ รวมไปถึงมีความสามารถในการผลิตที่ต่อเนื่อง และเพียงพอตามที่ได้ตกลงกันไว้ มีส่วนร่วมในการช่วยกำหนดคุณสมบัติของสิ่งที่ต้องการ ด้วย เพื่อให้สามารถจัดหาและเปรียบเทียบคุณสมบัติได้อย่างถูกต้อง

2) ซื้อสินค้าได้ตามจำนวนและปริมาณที่ถูกต้อง (Right Quantity) หมายถึง การพิจารณาถึงปริมาณการสั่งซื้อ โดยจะต้องสั่งซื้อวัตถุดิบหรือสินค้าในปริมาณ หรือจำนวนที่ต้องการ มีการวางแผนในการสั่งซื้อ การพยากรณ์ความต้องการในอนาคต ให้มีปริมาณเหมาะสมและเพียงพอต่อการใช้งานในกระบวนการผลิตที่ต่อเนื่อง รวมทั้งจะต้องคำนึงถึงการมีระดับสินค้าคงคลังที่เหมาะสมด้วย

3) ได้รับสินค้าตามเวลาที่ต้องการ (Right Time) หมายถึง การพิจารณาการรับสินค้าตามเวลาที่ถูกต้อง โดยคำนึงถึงเวลาที่จะต้องจัดซื้อ เพื่อให้ได้วัตถุดิบ สินค้า หรือบริการ ณ เวลาที่ต้องการพอดี จัดส่งได้ทันตามกำหนด ไม่เร็วเกินไปหรือช้าเกินไป ระบุเวลาในการจัดส่งที่แน่นอน ติดตามผลและเร่งรัดการสั่งซื้อ ให้เป็นไปตามที่ได้ติดต่อหรือตามสัญญาที่ได้ตกลงกันไว้ก่อนการสั่งซื้อ

4) ซื้อสินค้าที่มีราคาที่ถูกต้อง (Right Price) ต้องพิจารณาราคาสินค้าที่ยุติธรรมทั้งสองฝ่าย ทั้งผู้ขายและผู้ซื้อ คำนวณราคาของสินค้าและบริการที่จะสั่งซื้อให้ถูกต้อง ราคาที่ถูกต้องนี้ไม่จำเป็นต้องต่ำสุดเสมอไป แต่เป็นราคาที่เหมาะสมที่สุดกับสภาวะการณ์นั้น ๆ อาจพิจารณาจากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญในสินค้านั้น ๆ ร่วมด้วย

5) ซื้อสินค้าจากแหล่งขายที่ถูกต้อง (Right Source) คือการพิจารณาแหล่งขายที่เหมาะสมถูกต้องในการซื้อสินค้านั้น ๆ โดยพิจารณาจากประวัติผู้ขาย รายละเอียดและเงื่อนไขจัดซื้อ เลือกแหล่งขายที่มีความสามารถในการขายวัสดุได้สม่ำเสมอตามความต้องการ มีคุณภาพน่าเชื่อถือ ความมั่นคงในการดำเนินการของผู้ขาย ที่จะสามารถผลิตเพื่อขาย หรือจัดส่งวัสดุได้ตามสัญญา และให้ช่วยเหลือด้านข้อมูลข่าวสารทางการค้าได้เป็นอย่างดี

<u>การวัดพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ</u>

สำหรับการวิจัยนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยสร้างแบบวัดพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพขึ้นตามนิยามปฏิบัติการ ที่ได้จากการศึกษาแนวคิดและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ ลักษณะ

ของแบบวัดเป็นเนื้อหาเกี่ยวกับ การกระทำหรือการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่จัดซื้อเพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ วัตถุดิบ และการบริการ ที่ตอบสนองต่อความต้องการขององค์การ และการจัดซื้อนั้น ๆ ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยอาศัยหลักการ “จัดซื้อให้ได้ดีที่สุด” (Best Buy) ซึ่งกำหนดเป็นวิธีการจัดซื้อที่ถูกต้อง 5 ประการ (5R’s) คือ การจัดซื้อวัตถุดิบที่ได้คุณภาพถูกต้อง จำนวนที่ถูกต้อง ในเวลาถูกต้อง ราคาที่ถูกต้อง และจากแหล่งขายที่เหมาะสมถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 25 ข้อ ลักษณะของแบบวัดเป็นประโยคข้อความประกอบมาตรประเมินรวมค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” ผู้ที่ได้คะแนนรวมสูงจากแบบวัดนี้แสดงว่ามีพฤติกรรมในการทำงานจัดซื้อที่มีประสิทธิภาพมาก ผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดต่ำ แสดงว่ามีพฤติกรรมในการทำงานจัดซื้อที่มีประสิทธิภาพน้อย

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้อ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านการจัดซื้อ ในปัจจุบันผู้วิจัยยังไม่พบเห็นงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านการจัดซื้อโดยตรงนัก ที่พบจะเป็นงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานในด้านอื่น ๆ อาทิเช่น งานด้านการพยาบาล ด้านการสอนของครู งานด้านการบริการ หรือที่พบเกี่ยวกับการจัดซื้อจะเป็นในด้านการออกแบบระบบโลจิสติกส์ การจัดทำคู่มือการจัดซื้อ การปรับปรุงระบบการจัดซื้อ ดังเช่นงานวิจัยของ พระประสิทธิ์ เด่นโมฬี (2548) ที่ศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ การบริหารการจัดซื้อของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ งานวิจัยของ สุนันทา บุญญกิตติกุล (2547) ที่ศึกษา การเปรียบเทียบระบบการจัดซื้อจัดจ้างแบบเดิม กับระบบ e-Procurement และงานวิจัยของ ไพศาล กิ่งเพ็ชรรุ่งเรือง; และทรงวิทย์ นรสิงห์ (2550) ที่ศึกษา คู่มือจัดซื้อ บริษัท กรีนสปอต จำกัด โดยใช้ความสามารถส่วนบุคคล (Competency) และดัชนีชี้วัด (KPI) ในการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ และศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านอื่น ๆ ที่ผู้วิจัยคาดว่ามีตัวแปรต่าง ๆ ทั้งตัวแปรทางสภาพแวดล้อม และ ตัวแปรลักษณะทางจิต ที่เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังเช่น ในงานวิจัยของ วัลภา สบายยิ่ง (2542) ได้ศึกษาปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนและบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้จำหน่ายตรงที่มียอดขายย้อนหลัง 3 เดือนซึ่งทำงานขายในบริษัทขายตรง จำนวน 443 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน เมื่อเพิ่มตัวแปรบุคลิกภาพและประสบการณ์ในการทำงานพบว่าประสบการณ์ในการทำงานส่งผลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพผ่านทางการรับรู้ความสามารถของตนเอง ส่วนบุคลิกภาพส่งผลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณโดยผ่านทางการรับรู้ความสามารถของตน

แต่บุคลิกภาพไม่ส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถของตน ณัฐยา ลือชาติกิตติกุล (2546) ได้ศึกษาลักษณะทางจิตสังคมและลักษณะทางพุทธที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ที่ทำงานด้านการเงินและเป็นพุทธศาสนิกชน จำนวน 280 คน พบว่า ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ การสนับสนุนจากองค์กร และวิถีทางพุทธ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคารในกลุ่มรวมได้ร้อยละ 55 และเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงาน ด้านบริการของพนักงานได้ดีที่สุดถึงร้อยละ 43 รองลงมาคือ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน การสนับสนุนจากองค์กร และวิถีทางพุทธ ตามลำดับ และในงานวิจัยของ กมลศรี ว่องเจริญ (2550) ที่ทำการศึกษากับเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ พบว่า เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน และการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน มีปฏิสัมพันธ์กับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน คือ เจ้าหน้าที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงและได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานสูง จะมีความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่ำและได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 นอกจากนี้ในงานวิจัยของ จุรีพร ภิบาลจันทร์ (2551) ซึ่งศึกษาพฤติกรรมป้องกันอันตรายจากการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตพลาสติก พบว่า พนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากบุคคลในหน่วยงานมาก และรับรู้ประโยชน์จากการฝึกอบรมเพื่อป้องกันอันตรายจากการทำงานมาก เป็นผู้ที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมป้องกันอันตรายจากการทำงานมาก มีพฤติกรรมป้องกันอันตรายจากการทำงานตามหน้าที่มาก และมีพฤติกรรมป้องกันอันตรายจากการ ทำงานนอกเหนือหน้าที่มากกว่าพนักงานในลักษณะตรงข้าม

จากการศึกษาผลงานวิจัยดังกล่าว แสดงให้เห็นว่ามีปัจจัยเชิงเหตุมากมายหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานในด้านต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า และจะกล่าวเพิ่มเติมในเนื้อหาตอนต่อไป

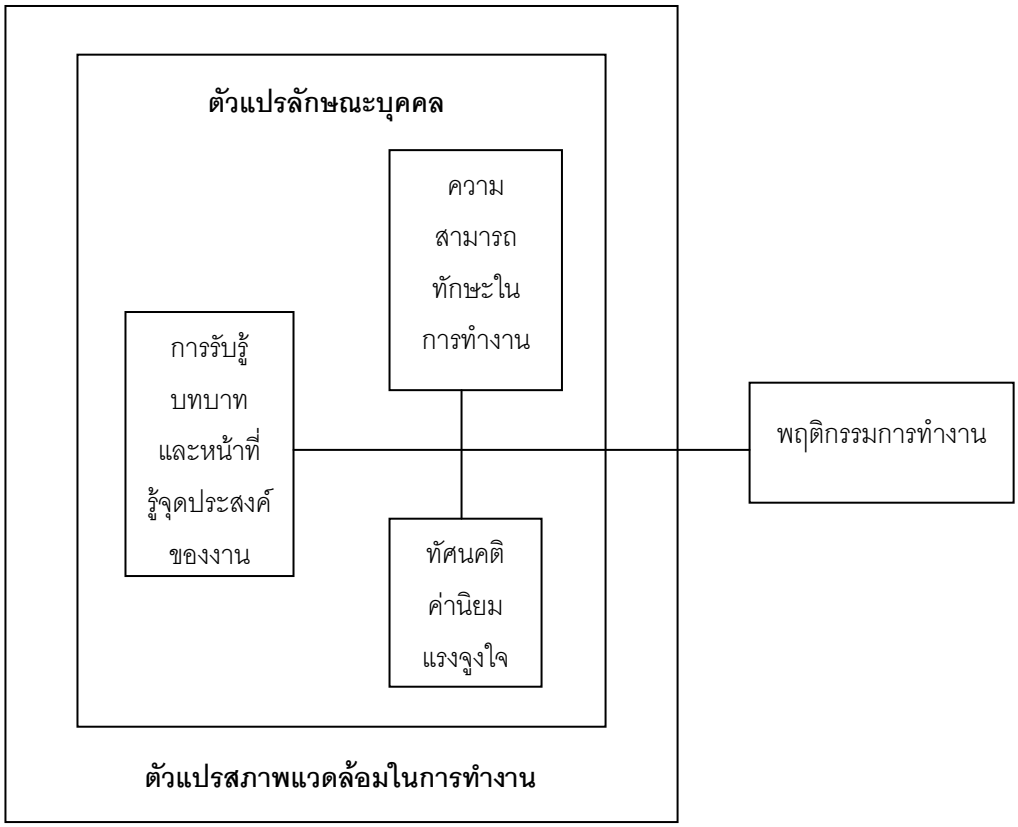
แนวการวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรมบุคคล

การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ เป็นการศึกษาในแนวสหวิทยาการ คือ เป็นการรวบรวมเอาเนื้อหาหลักการของศาสตร์ต่าง ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งของมนุษย์มาผสมผสานกันอย่างมีหลักเกณฑ์ เหตุที่ต้องอาศัยศาสตร์มากกว่าหนึ่งสาขาวิชาในการศึกษาทางพฤติกรรมศาสตร์ เนื่องจากไม่มีสาขาวิชาใดในโลกที่สามารถอธิบายสาเหตุและผลของพฤติกรรมประเภทต่าง ๆ ของมนุษย์ได้อย่างครอบคลุมครบถ้วน ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2523 ข: 60-61) ได้กล่าวไว้ว่า การศึกษาพฤติกรรมการทำงานของบุคคลโดยหลักวิชาทางพฤติกรรมศาสตร์นั้นจะใช้ความรูจากเนื้อหาวิชาหลายด้านร่วมกัน เพื่อการอธิบาย และการทำนาย รวมทั้งการเข้าใจพฤติกรรมการทำงานของบุคคลอย่างถูกต้องตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด และพัฒนาพฤติกรรมของมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การอธิบายสาเหตุและผลของพฤติกรรมประเภทต่าง ๆ ของบุคคล โดยเฉพาะพฤติกรรมการทำงานซึ่งเกี่ยวข้องกับสภาวะที่หลากหลายซับซ้อน ทั้งสภาวะภายในและภายนอกตัวบุคคลนั้น ไม่สามารถที่จะอธิบายให้เข้าใจได้อย่างครอบคลุมครบถ้วนโดยหลักการของศาสตร์สาขาใดสาขาหนึ่ง ความรู้จากสาขาวิชาต่าง ๆ ที่เลือกมาใช้อย่างเหมาะสมจะสามารถทำความเข้าใจในปัญหาและพฤติกรรมของมนุษย์ที่ต้องการวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของปัญหาและพฤติกรรมนั้น ๆ ด้วยว่าจะต้องใช้เนื้อหาของสาขาวิชาใดเป็นหลักและเนื้อหาวิชาในสาขาใดเป็นส่วนเสริมให้ความหนักแน่นเพื่อการอธิบายผลของการศึกษาหรือวิจัยให้เข้าใจพฤติกรรมหรือปัญหานั้น ๆ ได้อย่างชัดเจน

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิดด้านการจัดการกับพฤติกรรมการทำงาน (job performance behavior) ซึ่งเป็นแนวคิดในการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานของบุคคล มาเป็นแนวทางประกอบในการอธิบายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูปในครั้งนี้

แนวคิดด้านการจัดการกับพฤติกรรมการทำงาน

อัลบาเนส (Albanese. 1981) ได้กำหนดกรอบแนวคิดเรื่องของพฤติกรรมการทำงาน (job performance behavior) ว่าเป็นผลที่ได้จากองค์ประกอบ 2 อย่าง คือ ลักษณะส่วนบุคคลกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งสามารถแสดงเป็นแผนภาพความสัมพันธ์ของตัวแปรแต่ละด้านที่ทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงาน ดังนี้



ภาพประกอบ 2 แสดงองค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงาน

ที่มา : Albanese. (1981). *Managing : toward accountability for performance*:204

จากแผนภูมิอธิบายได้ว่าลักษณะส่วนบุคคลกับสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน จะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล ซึ่งตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลและตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน ดังนี้

ตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย

1) ความสามารถ ทักษะ ที่จะทำให้เกิดความสามารถในการทำงานให้สำเร็จ

2) การรับรู้บทบาทและหน้าที่ การที่บุคคลรับรู้ว่างานในหน้าที่คืออะไรและจะต้องทำอย่างไรเพื่อให้หน้าที่นั้นสำเร็จลุล่วงได้

3) ทัศนคติ ค่านิยม แรงจูงใจ ลักษณะทางจิตทั้งสามตัวนี้คือสภาพจิตของบุคคลซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้สึก อยากจะทำงานหรือชอบงานที่จะทำนั้น

ตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย

1) สภาพแวดล้อมระดับใกล้ เช่น สภาพการทำงาน ผู้บริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะของงานที่ทำ

2) สภาพแวดล้อมระดับกลาง เช่น จุดประสงค์และเป้าหมายขององค์การ ปรัชญาและประเภทของผู้บริหารองค์การ

3) สภาพแวดล้อมระดับไกล เช่น ระบบการเมืองและเศรษฐกิจในสังคม สภาพการแข่งขันในตลาดในสังคมขณะนั้นเป็นต้น

จากแนวคิดด้านการจัดการ จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ จะมีความสัมพันธ์กับตัวแปรสภาพแวดล้อม ได้แก่ สภาพการทำงาน การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากผู้บริหารและเป้าหมายขององค์กร รวมถึงสภาพการของระบบเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง นอกจากนั้นพฤติกรรมในการทำงานยังมีความสัมพันธ์กับตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ทักษะความสามารถ การรับรู้บทบาทและหน้าที่และลักษณะทางจิตส่วนบุคคล ได้แก่ ทัศนคติ ค่านิยม แรงจูงใจ ดังนั้นการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดดังกล่าวมาเป็นพื้นฐานในการประมวลเอกสารเพื่อกำหนดตัวแปรเชิงสาเหตุในการอธิบายและทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพในครั้งนี้ โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) ตัวแปรลักษณะทางจิตส่วนบุคคล ประกอบด้วย เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ เหตุผลเชิงจริยธรรม บุคลิกภาพเชิงรุก และการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ 2) ตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ลักษณะทางสังคม) ประกอบด้วย การสนับสนุนจากองค์การ และบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ โดยร่วมกันทำนายพฤติกรรมในการทำงาน คือ พฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในแต่ละตัวแปร จะกล่าวต่อไปในหัวข้ออื่น ๆ

จิตลักษณะกับพฤติกรรมทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยทางจิตเป็นลักษณะที่ติดตัวมาแต่กำเนิดและมีการสะสมมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เป็นลักษณะที่ค่อนข้างคงที่ไม่ว่าจะอยู่ใต้อิทธิพลของสถานการณต่าง ๆ ปัจจัยทางจิตมีความสำคัญในการทำนายพฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ แต่การทำนายนั้นจะแม่นยำเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการที่เข้ามาร่วมมีอิทธิพลในการทำนายเนื่องจากพฤติกรรมหนึ่ง ๆ ของมนุษย์นั้นเกิดจากสาเหตุหรือปัจจัยหลายอย่างร่วมกันทั้งทางด้านจิตใจ สภาพแวดล้อม ลักษณะดังกล่าวจึงเป็นส่วนหนึ่งในการทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูป ว่ามี จิตลักษณะประการใดบ้างและมีปริมาณมากน้อยแตกต่างกันเพียงใด ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้อ

จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวข้องกับการศึกษาสาเหตุของพฤติกรรมต่าง ๆ ของคนไทยและการพัฒนาปัจจัยทางจิต เพื่อศึกษาอิทธิพลทางจิตต่อพฤติกรรมเป็นสำคัญ โดยอาศัยแนวคิดซึ่งนำเสนอในรูปแบบ ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม ของ ดวงเดือน พันธุมนาวิน ที่กล่าวว่า จิตลักษณะทั้ง 8 ประการจากส่วนรากและลำต้น จะหล่อหลอมแล้วผลิดอกออกผลเป็นพฤติกรรมจริยธรรมต่าง ๆ เป็นพฤติกรรมที่พึงปรารถนาของคนไทย อันได้แก่ พฤติกรรมการรับผิดชอบต่อตนเอง ครอบครัว ต่อหน้าที่ ต่อสังคมพฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูง พฤติกรรมในการพัฒนาตนเอง ผู้อื่น พัฒนาผลงาน พัฒนากลุ่ม องค์การและประเทศชาติ พฤติกรรมการเป็นพลเมืองดี มีศีลธรรม และจริยธรรมสูง ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าแนวคิดดังกล่าว สอดคล้องเกี่ยวข้องกับงานที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาพฤติกรรมการทำงานด้านการจัดซื้อในครั้งนี้ ซึ่งในแต่ละตัวแปร จะกล่าวต่อไปในหัวข้ออื่น ๆ

ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม กับพฤติกรรมการทำงาน

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2531) ได้สร้างทฤษฎีต้นไม้จริยธรรมสำหรับคนไทยขึ้น โดยมีพื้นฐานทางความคิดของทฤษฎีพัฒนาการทางจริยธรรมของโคลเบอร์ก และจากการประมวลผลข้อมูลทางการวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาสาเหตุของพฤติกรรมจริยธรรมประเภทต่าง ๆ ของคนไทยมากกว่า 30 เรื่อง ซึ่งได้ทำการวิจัยคนไทยช่วงอายุที่แตกต่างกันตั้งแต่ 6 ปีจนถึง 60 ปี ทั้งเป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษา ข้าราชการ ครูอาจารย์ นักธุรกิจ กรรมกรและเกษตรกรจำนวนกว่าหมื่นคน ทั้งในกรุงเทพและต่างจังหวัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหาสาเหตุทางจิตใจของผู้ที่มีพฤติกรรมจริยธรรมต่าง ๆ ด้วยการเปรียบเทียบกับผู้ที่มีพฤติกรรมเหล่านี้น้อยทั้ง ๆ ที่อยู่ในระบบงานเดียวกัน หรืออยู่ในสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกัน จากการศึกษาประมวลผลการวิจัยดังกล่าว ทำให้พบลักษณะทางจิต 8 ประการ ที่เกี่ยวข้องและอาจจะเป็นสาเหตุของพฤติกรรมจริยธรรมดังกล่าว และนำเสนอทฤษฎีนี้ในรูปของต้นไม้ ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนประกอบที่สำคัญ และส่วนประกอบย่อยดังนี้

<u>ส่วนที่เป็นราก</u> ซึ่งเป็นฐานล่างที่สำคัญที่จะดูดซับอาหาร เปรียบได้ว่าเป็นประสบการณ์ของชีวิตที่สำคัญ ประกอบด้วย

1. สติปัญญาดี คือ เฉลียวฉลาด รับรู้สิ่งที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ มีการรู้คิดที่เหมาะสมอายุ ตั้งแต่ขั้นรู้คิดรูปธรรม จนถึงขั้นรู้คิดนามธรรม คือ คิดแบบเป็นระบบได้ เมื่อเป็นผู้ใหญ่รู้จักคิดริเริ่มสร้างสรรค์คิดแบบนามธรรม แบบเอกนัยและเอนกนัย

2. สุขภาพจิตดี คือ มีความกังวลในปริมาณที่เหมาะสมกับสถานการณ์ มีความสุขในการทำงาน มีการปรับตัวได้ดี มีอารมณ์มั่นคง มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมของการทำงาน

3. ประสบการณ์ทางสังคมสูง คือ การรู้สถานการณ์ดำเนินชีวิตปัญหา อุปสรรค ความต้องการของคนในสังคม ตลอดจนสภาพแวดล้อมทางกายภาพและทางสังคมของบุคคลเหล่านี้ รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ได้รับประสบการณ์ทางสังคมอย่างเพียงพอเหมาะสมตามอายุและทราบว่าการกระทำของตนส่งผลกระทบทั้งทางดีและไม่ดีแก่ผู้อื่นอย่างไรบ้าง

<u>ส่วนที่เป็นลำต้น</u> ซึ่งเป็นส่วนที่ต้องค้ำจุนใบ ดอก และผล จึงต้องเป็นส่วนที่แข็งแกร่ง ส่วนที่เป็นลำต้น ประกอบด้วยจิตลักษณะ 5 ด้าน คือจิตลักษณะที่เป็นองค์ประกอบของพฤติกรรมทางจริยธรรม 5 ประการ ได้แก่

1. เหตุผลเชิงจริยธรรม คือ มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่มีระเบียบวินัย มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เห็นแก่ส่วนรวม ประเทศชาติ มนุษยชาติและหลักการมากกว่าส่วนตน

2. ความเชื่ออำนาจในตน คือ ความเชื่อว่าผลที่เกิดกับตนเป็นเพราะการกระทำของตนไม่ใช่เกิดจากความบังเอิญ หรือโชคเคราะห์ สิ่งศักดิ์สิทธิ์ หรือบุคคลอื่นดลบันดาลให้

3. ความมุ่งอนาคตควบคุมตนเอง คือ การรู้จักคาดการณ์ไกล สามารถ อดได้ รอได้ มีจิตใจแกร่ง มีความภาคภูมิใจในการทำงานแม้ว่าคนอื่นจะไม่เห็น

4. เจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ อันเป็น พฤติกรรมที่สังคมปรารถนาและค่านิยมต่าง ๆ ต่อการทำงานในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ คือมองเห็นคุณประโยชน์ของพฤติกรรมหรือคุณธรรมนั้น เกิดความพอใจและมีความพร้อมที่จะกระทำพฤติกรรมหรือยึดคุณธรรมเป็นหลัก

5. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง คือยอมรับที่จะแก้ปัญหา มานะบากบั่น ฝ่าฟันอุปสรรคในการทำงานหรือแก้ปัญหาจนประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตน มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จตามจุดมุ่งหมายโดยไม่ย่อท้อ

<u>ส่วนที่เป็นดอกและผลไม้ และใบ</u> เป็นผลจากจิตลักษณะทั้ง 8 ประการในส่วน ราก และลำต้นที่จะหล่อหลอมแล้วผลิดอกออกผลเป็นพฤติกรรมจริยธรรมต่าง ๆ เป็นพฤติกรรมที่พึงปรารถนาของคนไทย ได้แก่ พฤติกรรมการรับผิดชอบต่อตนเอง ครอบครัว ต่อหน้าที่ ต่อสังคม

พฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูง พฤติกรรมในการพัฒนาตนเอง ผู้อื่น พัฒนาผลงาน พัฒนากลุ่ม องค์การและประเทศชาติ พฤติกรรมการเป็นพลเมืองดี มีศีลธรรม และจริยธรรมสูง (ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2541: 106)

เมื่อศึกษาจากกรอบแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมามีเหตุผลที่อธิบายได้ว่า จิตลักษณะเป็นตัวทำนายพฤติกรรม มิใช่จิตลักษณะใดจิตลักษณะหนึ่งเท่านั้น จะต้องมีหลายจิตลักษณะร่วมกัน ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คัดเลือกตัวแปรจากการประมวลเอกสารงานวิจัยเกี่ยวกับลักษณะทางจิตที่น่าเชื่อว่ามีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพในการวิจัยนี้ ได้แก่ เจตคติที่ดีต่อการทำงาน ดังเช่น ผลจากงานวิจัยของ นุชนารถ ธาตุทอง (2539) ณัฐยา ลือชากิตติกุล (2546) และของ นิชาภัทร โพธิ์บาง (2550) ที่พบว่า บุคคลที่มีเจตคติต่อการทำงานสูงจะมีการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคคลที่มีเจตคติต่อการทำงานต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตัวแปรเหตุผลเชิงจริยธรรม ดังเช่นงานผลจากวิจัยของ บังอร โสฬส (2546) นีออน พิณประดิษฐ์; และคณะ (2546) และมาริษา สก๊อต (2548: 78) ซึ่งพบผลสอดคล้องกันว่า ยิ่งมีเหตุผลเชิงจริยธรรมมากเท่าใด ยิ่งทำให้มีพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากเท่านั้น ตัวแปรบุคลิกภาพเชิงรุก จากงานวิจัยของนุชนารถ อยู่ดี (2548) ทิพภา ชื่นสกุล (2550) และโสภณ บุญถนอมวงศ์ (2552) ที่พบว่า ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และตัวแปร การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน จากงานวิจัยของ เบญจมาศ โรจน์ธนกิจ (2546) ปิยานันท์ จิตรมานะศักดิ์ (2548) และเบญจวรรณ โทประเสริฐ (2551) ที่มีผลการวิจัยพบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ

เจตคติเป็นสิ่งที่นักจิตวิทยาสังคมคิดขึ้นมา เพื่อเป็นเครื่องมือที่ใช้ทำความเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ ทั้งนี้เพราะบุคคลจะทำอะไรย่อมขึ้นอยู่กับความเชื่อ ความรู้สึก และความเข้าใจ (Fishbein & Ajzen. 1975: 336-339) มีนักจิตวิทยาและนักการศึกษาให้ความหมายของคำว่า เจตคติไว้อย่างหลากหลาย ดังต่อไปนี้

ฟิชบาย (Fishbien) กล่าวว่าเจตคติ เป็นสภาพความพร้อมของการจัดรูปแบบของจิตใจและประสาท ตลอดจนประสบการณ์ พฤติกรรมของบุคคลในการตอบสนองต่อวัตถุ และสถานการณ์ที่เข้ามาเกี่ยวข้อง กิลฟอร์ด (Guilford) กล่าวว่าเจตคติ คือ การที่บุคคลมีความโน้มเอียงในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย สนับสนุนหรือไม่สนับสนุนต่อการกระทำในสังคมหรือสิ่งที่มีอยู่ในสังคมอย่างใดอย่างหนึ่ง กูด (Good) กล่าวว่าเจตคติ คือ ความรู้สึกของคนเราที่มีความคิดเห็นต่อสิ่ง

ต่าง ๆ รอบตัวเราในด้านความรู้สึกที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ต่อสิ่งนั้น ๆ (สุทธินันท์ เชื้อแก้ว. 2545: 10; อ้างอิงจาก Fishbien. 1961: 8; Guilford. 1975: 456–457; Good. 1973: 59) ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2524: 5–9) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกที่แสดงออกอย่างมั่นคงต่อบุคคลหรือสถานการณ์ใดซึ่งมีลักษณะ สำคัญ 2 ประการ คือ **มีทิศทาง** (Direction) บวกหรือลบ ดีหรือเลว และ**ปริมาณ** (Magnitude) เป็นความเข้มข้นหรือความรุนแรง ซึ่งบุคคลอาจจะมีเจตคติต่อ สิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างรุนแรง และมีเจตคติต่ออีกสิ่งหนึ่งเบาบางขึ้นอยู่กับความสำคัญของสิ่งเหล่านั้นด้วย งามตา วนินทานนท์ (2534: 215) ได้อธิบายว่า เจตคติ คือ จิตลักษณะประเภทหนึ่งของบุคคล เกิดจากการรู้คิดเชิงประมาณค่าเกี่ยวกับบุคคล หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดในแง่ให้ประโยชน์หรือโทษมากน้อยเพียงใด ทำให้มีความโน้มเอียงไปทางชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งต่าง ๆ โดยมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ รวมทั้งความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมเฉพาะอย่าง เช่น ให้การสนับสนุนช่วยเหลือหรือขัดขวางทำลาย เป็นต้น เช่นเดียวกับ นันทนา สู้รักษา (2544: 161) ที่กล่าวว่าเจตคติเป็นแนวโน้มหรือความพร้อมที่จะตอบสนองต่อบุคคล วัตถุ สถานการณ์แวดล้อมหรือสิ่งเร้า ซึ่งอาจมีทิศทางทั้งทางบวกและทางลบ ถ้ามีบุคคลมีเจตคติทางบวกต่อสิ่งใดก็จะมีพฤติกรรมที่จะเผชิญสิ่งนั้นถ้ามีเจตคติในทางลบก็จะหลีกเลี่ยง และ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2546: 243) ซึ่งกล่าวว่า เจตคติเป็นเรื่องของความชอบ ความไม่ชอบ ความลำเอียง ความคิดเห็น ความรู้สึก ความเชื่อฝังใจของเราต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด มักจะเกิดขึ้น เมื่อเรารับรู้หรือประเมินผู้คน เหตุการณ์ในสังคม เราจะเกิดอารมณ์ ความรู้สึกบางอย่างควบคู่ไปกับการรับรู้นั้น และมีผลต่อความคิด และปฏิกิริยาในใจของเรา ดังนั้น เจตคติจึงเป็นทั้ง พฤติกรรมภายนอกที่อาจสังเกตได้ หรือพฤติกรรมภายในที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยง่าย แต่มีความโน้มเอียงที่จะเป็นพฤติกรรมภายในมากกว่าพฤติกรรมภายนอก

จากความหมายของเจตคติสรุปได้ว่า เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดในจิตใจซึ่งเป็นพฤติกรรมภายในของบุคคลที่จะแสดงออกมาให้เห็นทางพฤติกรรมลักษณะใดลักษณะหนึ่ง มีทิศทางได้ทั้งในทางบวกหรือทางลบขึ้นอยู่กับ ความรู้สึกนึกคิดหรือความเชื่อของบุคคลนั้น ๆ ในการเห็นคุณค่า รู้สึกพอใจ ชอบ หรือไม่เห็นคุณค่า ไม่พอใจ ไม่ชอบต่อสิ่งเร้า เช่น คน วัตถุสิ่งของ เหตุการณ์ สถานที่ และความคิด เป็นต้น เจตคติอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงหรืออาจจะไม่มีการเปลี่ยนแปลงเลยตลอดชีวิต ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์กับประสบการณ์ใหม่ ๆ ที่ผ่านเข้ามาในชีวิตของบุคคลนั้น

องค์ประกอบของเจตคติ

นักจิตวิทยาได้เสนอองค์ประกอบของเจตคติไว้แตกต่างกัน ซึ่งปัจจุบันนักจิตวิทยาได้เสนอแนวความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของเจตคติไว้ 3 แนวทาง ดังนี้

เจตคติมีองค์ประกอบเดียว คือ *อารมณ์ ความรู้สึกในทางชอบหรือไม่ชอบ* ที่บุคคลมีต่อเป้าหมายของเจตคติ นักจิตวิทยาที่สนับสนุนแนวคิดนี้ ได้แก่ เมอร์ฟี (Murphy.1977: 887) เทอร์สโตน (Thurstone. 1964: 195) แอลพอร์ต (Allport. 1935) และคนอื่น ๆ อีกหลายคน นักจิตวิทยาเหล่านี้ถือเอานิยามองค์ประกอบทางอารมณ์ความรู้สึกเป็นนิยามเจตคติด้วย

เจตคติมีสององค์ประกอบ คือ *1) องค์ประกอบด้านสติปัญญา (Cognitive)* หมายถึง ความรู้เชิงประเมินค่า กลุ่มของความเชื่อที่บุคคลมีต่อเป้าหมายของเจตคติ จะเป็นตัวส่งเสริม หรือขัดขวางการบรรลุถึงค่านิยมต่าง ๆ ของบุคคล และ *2) องค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก (Affective)* หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีเมื่อถูกกระตุ้นโดยเป้าหมายของเจตคติ นักจิตวิทยาที่สนับสนุนการแบ่งเจตคติเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่ โรคีช (Rokeac.1970: 112) และโรเซนเบอร์ก และคาทส์ (รวีวรรณ อังคนุรักษ์พันธุ์. 2533; อ้างอิงจาก Rosenberg & Katz. 1976) โรเซนเบอร์กนั้นเห็นว่า อารมณ์ความรู้สึกทางบวกที่บุคคลมีต่อเป้าหมายของเจตคติ จะมีความสัมพันธ์กับความเชื่อที่ว่าเป้าหมายของเจตคตินั้นสัมพันธ์กับการบรรลุถึงค่านิยมทางบวก และขัดขวางการบรรลุถึงค่านิยมทางลบของบุคคล ในทางกลับกันอารมณ์ความรู้สึกทางลบที่บุคคลมีต่อเป้าหมายของเจตคติจะมีความสัมพันธ์กับความเชื่อที่ว่า เป้าหมายของเจตคตินั้นสัมพันธ์กับการบรรลุถึงค่านิยมทางลบ และขัดขวางการบรรลุถึงค่านิยมทางบวกของบุคคล

เจตคติมีสามองค์ประกอบ เจตคติในลักษณะนี้ กำหนดไว้ 3 ประการ ดังนี้ *1) องค์ประกอบด้านปัญญา (Cognitive Component)* คือ ด้านความรู้เชิงประเมินค่า ความรู้ การรับรู้ ความเห็นและความเชื่อของบุคคลต่อสิ่งเหล่านั้น ซึ่งมีที่มาจากกระบวนคิดที่ใช้เหตุผลเชิงตรรกะเป็นหลัก จึงเป็นเจตคติที่ผ่านการประเมินของผู้นั้นแล้ว *2) องค์ประกอบด้านที่เกี่ยวกับอารมณ์และความรู้สึก (Affective Component)* เป็นเจตคติ ที่เกี่ยวกับความรู้สึกของบุคคลในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจต่อบุคคลสิ่งของ หรือเหตุการณ์ ความรู้สึกพอใจของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดจะเกิดโดยอัตโนมัติและสอดคล้องกับความรู้เชิงประเมินค่าเกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ ดังนั้นองค์ประกอบนี้จึงเป็นสภาพทางอารมณ์และความรู้สึก ควบคู่ไปกับความรู้เชิงประเมินค่า *3) องค์ประกอบด้านที่เกี่ยวกับพฤติกรรม การมุ่งกระทำ (Behavioral Intention Component)* หมายถึง แนวโน้มหรือความพร้อมที่บุคคลจะปฏิบัติต่อเป้าหมายของเจตคติ ความตั้งใจที่จะกระทำต่อคนอื่นหรือวัตถุสิ่งของด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งโดยเฉพาะ นักจิตวิทยาที่สนับสนุนการแบ่งเจตคติเป็น 3 องค์ประกอบ คือ ทรัยแอนดิส; เฟอร์กูสัน; และ แมคไกว (วิรัติ ปานศิลา. 2542: 7; อ้างอิงจาก Triandis.1971: 106; Ferguson.1952: 91; McGuire. 1969 :155-156)

จากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของเจตคติ จะเห็นได้ว่า นักจิตวิทยาได้แบ่งองค์ประกอบของเจตคติไว้แตกต่างกัน องค์ประกอบของเจตคติมีทั้ง แบบองค์ประกอบเดียว แบบสอง

องค์ประกอบ และแบบสามองค์ประกอบ ซึ่งองค์ประกอบแต่ละด้านนั้นมีความสัมพันธ์กัน โดยองค์ประกอบด้านความรู้ และด้านความรู้สึกเป็นขั้นพื้นฐานและจะสงผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่างออกมาเป็นองค์ประกอบทางด้านพฤติกรรมนั่นเอง

เจตคติมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของบุคคลอยู่ถึง 4 ประการ (McGuire. 1969: 157-160) คือ

ประการแรก เจตคติทำให้เกิดประโยชน์แก่เจ้าของเจตคติ คือการที่บุคคลมีเจตคติอย่างหนึ่งอย่างใดทำให้เขาได้ประโยชน์จากการมีเจตคตินั้น อาจสรุปได้ว่าการที่บุคคลจะมีเจตคติอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับประโยชน์ที่จะได้จากการมีเจตคตินั้น ๆ เป็นสำคัญ

ประการที่สอง เจตคติเป็นเครื่องชี้แนะแนวทางของพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่สอดคลองกับทัศนคติ

ประการที่สาม เจตคติช่วยให้บุคคลมีหนทางที่จะได้ผ่อนคลายความตึงเครียดโดยแสดงพฤติกรรมออกมาตามพฤติกรรมของเขา ทำให้เขารู้สึกเป็นตัวของตัวเอง มีเอกลักษณ์ของตนเอง

ประการที่สี่ เจตคติช่วยลดความขัดแย้งภายในของบุคคล ซึ่งเป็นกลไกในการป้องกันตัวอย่างหนึ่งทำให้บุคคลมีชีวิตอยู่ในสังคมได้

จากการศึกษานิยามและแนวคิดเกี่ยวกับ เจตคติ ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่า เจตคติเป็นความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกันระหว่าง ความคิด หรือความรู้ ความรู้สึก ความเชื่อ ความเข้าใจของบุคคลกับแนวโน้มของพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ภายหลังจากที่บุคคลมีประสบการณ์กับสิ่งนั้น ๆ มาแล้ว สิ่งนั้นอาจเป็นบุคคล วัตถุ สิ่งของ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ก็ได้ โดยผลรวมของความรู้สึกนึกคิดและความเข้าใจต่อสิ่งต่าง ๆ จะเป็นเครื่องกำหนดการแสดงออกทางพฤติกรรมหรือกำหนดปฏิกิริยาของบุคคลต่อสิ่งเหล่านั้น ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดเจตคติแบบสององค์ประกอบ คือเป็นความรู้เชิงประเมินค่า ควบคู่ไปกับสภาพทางอารมณ์และความรู้สึกที่มีต่อการทำงานจัดซื้อ ซึ่งเป็นองค์ประกอบขั้นพื้นฐานและจะสงผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรม โดยผู้วิจัยสรุปเป็นความหมายรวมของเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ ดังนี้

เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ หมายถึง ปริมาณด้านอารมณ์ความรู้สึกทางบวกของเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีต่อการทำงานจัดซื้อ คือ ความรู้สึกชอบ พอใจ ต่อการทำงานจัดซื้อ ความรู้สึกว่าการทำงานจัดซื้อเป็นสิ่งที่ดี มีคุณค่า ตลอดจนการตระหนักถึงความสำคัญของการทำงานจัดซื้อที่มีต่อองค์การ คุณประโยชน์ของการทำงานจัดซื้อว่าก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์การได้

<u>การวัดเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ</u>

เจตคติเป็นภาวะของจิตใจเป็นพฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) ซึ่งไม่สามารถวัดหรือสังเกตได้โดยตรง จะสามารถวัดหรือสังเกตได้ก็ต่อเมื่อบุคคลได้แสดงเจตคติออกมาเป็นพฤติกรรม

ภายนอกที่มองเห็นได้ ดังนั้นวิธีการวัดเจตคติที่อาศัยการสรุปอ้างอิงจากพฤติกรรมภายนอก ทั้งที่ใช้ภาษาและไม่ใช้ภาษาของบุคคลอาจทำได้หลายวิธี (ปริญญา ณ วันจันทร์. 2536: 31-32; เฉลิมศักดิ์ รวยอารีย์. 2523: 23) คือ

1. การสังเกตพฤติกรรมโดยตรง (Direct Observation) เป็นการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด แล้วสรุปอ้างอิงไปถึงเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น วิธีนี้มีข้อสำคัญ คือ สามารถใช้วัดพฤติกรรมได้บางด้านและจะวัดได้ก็ต่อเมื่อมีพฤติกรรมออกมาเท่านั้น ซึ่งต้องใช้เวลาและกำลังคนมากจึงจะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ ซึ่งทำได้ยาก จึงไม่นิยมใช้วิธีนี้ศึกษาเจตคติ

2. วิธีการสร้างจินตนาภาพ (Projective Technique) เป็นวิธีที่กระตุ้นโดยรูปภาพที่คลุมเครือการเติมเรื่อง การใช้นิทาน การใช้วิธีเล่น (Play Technique) ต่าง ๆ การทดลอง ซึ่งเป็นการให้บุคคลแสดงความคิดเห็นหรือมีปฏิกิริยาออกมา วิธีนี้สามารถใช้วัดเจตคติในระดับลึก ๆ ซึ่งบางครั้งผู้ถูกวัดก็ไม่รู้ได้วิธีการนี้เป็นที่นิยมกันแพร่หลาย

3. วิธีการใช้เจ้าตัวรายงาน (Self or Verbal Report) ได้แก่ การสัมภาษณ์ การใช้มาตรวัดต่าง ๆ เจตคติจะพิจารณาจากความรู้สึกต่าง ๆ ออกมานั้น จะแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคลโดยจะแปลความรู้สึกของบุคคลที่ถ่ายทอดออกมาทางภาษาพูด เป็นคะแนนเจตคติของบุคคล ซึ่งคะแนนจากมาตรวัดเจตคติเป็นคะแนนอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ที่สามารถรวมและเปรียบเทียบกันได้ การสร้าง การใช้และการตีความหมายคะแนนก็ไม่ยุ่งยาก วิธีนี้จึงเป็นวิธีที่นิยมใช้กันมาก การสร้างแบบวัดวิธีนี้

การวัดเจตคติต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้มีการวัดในงานวิจัยหลายเรื่อง เช่น ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) ได้สร้างแบบวัดเจตคติต่อสภาพการทำงาน จำนวน 2 ด้าน รวม 20 ข้อ คือ ด้านความรู้ และความรู้สึกพอใจของครูที่มีต่อการทำงานในหน้าที่ครูผู้สอน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .56 ด้านที่ 2 เป็นแนวโน้มของการกระทำพฤติกรรมการสอนและอบรมนักเรียน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .58 และงานวิจัยของ ณัฐสุดา สุจินันท์กุล (2541) ที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยด้านครอบครัว การทำงาน และลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 299 คน โดยได้สร้างเครื่องมือวัดเจตคติต่อพฤติกรรมการพยาบาล เนื้อหาของแบบสอบถาม เพื่อสอบถามเกี่ยวกับ การรู้เชิงประเมินค่าเกี่ยวกับการช่วยเหลือ ดูแลผู้ติดเชื้อทางด้านร่างกาย จิตใจและสังคม ว่าเป็นเรื่องมีประโยชน์หรือโทษเพียงใด ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจ ตลอดจนเกิดความพร้อมที่จะสนับสนุนช่วยเหลือหรือหลีกเลี่ยงการกระทำนั้น แบบวัดเป็นแบบมาตรประเมินรวมค่า 6 หน่วย ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 24 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .86 ต่อมาวิเชียร ธรรมาธร (2547: 97) ได้สร้างแบบวัดเจตคติที่ดีต่อการทำงาน โดยปรับปรุงมาจากแบบวัดของศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) และบุญรับ ศักดิ์มณี (2532) เพื่อใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการ

ทำงานอย่างมีจริยธรรม ความอุทิศตนของข้าราชการกรมกำลังพลทหารอากาศ โดยแบบวัดเป็นแบบมาตรประเมินรวมค่า 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” จำนวน 10 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .84 นอกจากนี้ธวัชชัย ศรีพรงาม (2547) ได้สร้างแบบวัดเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัยโดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับความคิดเห็น ชอบ/ไม่ชอบ ต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัย รวมถึงความคิดเห็นต่อประโยชน์และโทษของการแสดงพฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัย และพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัย ซึ่งวัดด้วยมาตรประเมินรวมค่า 6 หน่วย ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ ไม่จริงเลย” จำนวน 15 ข้อ โดยแบบวัดมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .82

การวัดเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อขึ้นตามนิยามปฏิบัติการ ลักษณะของแบบวัดเป็นประโยคข้อความมาตรประเมินรวมค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” ประกอบด้วยประโยคคำถาม 20 ข้อ มาใช้วัดเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ ว่าหมายถึง ปริมาณด้านอารมณ์ความรู้สึกทางบวกของเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีต่อการทำงานจัดซื้อ คือ ความรู้สึกชอบ พอใจ ต่อการทำงานจัดซื้อ ความรู้สึกว่าการทำงานจัดซื้อเป็นสิ่งที่ดี มีคุณค่า ตลอดจนการตระหนักถึงความสำคัญของการทำงานจัดซื้อที่มีต่อองค์การ คุณประโยชน์ของการทำงานจัดซื้อว่าก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์การได้ สำหรับผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดนี้สูง แสดงว่ามีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อมาก ส่วนผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมต่ำ แสดงว่ามีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อน้อย

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงาน มีดังนี้

จากการศึกษาเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น อ้อมเดือน สดมณี และอุษา ศรีจินดารัตน์ (2549: 58-59) ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมและความสุขใจที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของครูระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นครูประถมศึกษา จำนวน 235 คน และครูมัธยมศึกษาจำนวน 320 คน พบว่า ครูที่มีเจตคติต่อการปฏิรูปการศึกษาสูงมีพฤติกรรมการทำงานตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาดีกว่าครูที่มีเจตคติต่อการปฏิรูปการศึกษาต่ำ โดยตัวแปรเจตคติต่อการปฏิรูปการศึกษาเป็นตัวแปรสำคัญลำดับที่ 1 ที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของครูตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาทั้งในกลุ่มรวม และกลุ่มย่อย 18 กลุ่ม โดยในกลุ่มรวมทำนายได้ร้อยละ 66.5 มีค่าเบต้าเท่ากับ .78 สำหรับในงานวิจัยของผลการวิจัยของธวัชชัย ศรีพรงาม (2547: 78-80, 189, 193) ซึ่งทำการศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัย ของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอและปั่นด้าย กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอและปั่นด้าย ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 485 คน พบผลวิจัยในส่วนของเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัย

ว่า พนักงานที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัยมาก มีพฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัยส่วนบุคคลมาก และมีพฤติกรรมการให้การสนับสนุนการทำงานอย่างปลอดภัยมากพบผลในกลุ่มรวม และยังพบอีกว่าเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัย เป็นตัวทำนายสำคัญลำดับที่ 1 เมื่อร่วมกับตัวแปรอีก 9 ตัว สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัยส่วนบุคคลได้ร้อยละ 43.3 โดยมีค่าเบต้าเท่ากับ .56 และสามารถทำนายพฤติกรรมสนับสนุนการทำงานอย่างปลอดภัยในกลุ่มรวมได้ร้อยละ 52.4 โดยมีค่าเบต้าเท่ากับ .56

จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติต่อการทำงานข้างต้น จะเห็นได้ว่า เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเมื่อบุคคลหนึ่งรู้ว่า การทำงานจัดซื้อ เป็นสิ่งที่ดีมีคุณค่า เขาจะรู้สึกรัก พอใจ และพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความภาคภูมิใจในงานจัดซื้อที่ได้ทำ ดังนั้นผู้วิจัยจึงคาดว่า เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้อที่มีประสิทธิภาพสูงกว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อในลักษณะอื่น ๆ

เหตุผลเชิงจริยธรรมกับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้อ

ความหมาย จริยธรรม ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525 ได้อธิบายไว้ว่า จริยธรรม หมายถึง ธรรมที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติ ศีลธรรม กฎศีลธรรม ส่วน สาโรช บัวศรี (2526: 20) ได้ให้ความหมายของคำว่า “จริยธรรม” ไว้ว่า คือ ค่านิยมในระดับต่าง ๆ ซึ่งสังคมและบุคคลจำเป็นต้องยึดมั่นถือมั่น จริยธรรมย่อมจะนำสันติสุขมาให้แก่บุคคลและสังคม เพราะจริยธรรมทำหน้าที่เป็นเครื่องควบคุมอันตรกิริยา ระหว่างมนุษย์และสังคม หรือสิ่งแวดล้อมทั้งปวง ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2531: 61-62; 2543: 174) กล่าวว่า เหตุผลเชิงจริยธรรม (Moral Reasoning) หมายถึง การที่บุคคลใช้เหตุผลในการเลือกที่จะกระทำหรือเลือกที่จะไม่กระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ที่เป็นการขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ ของหลายฝ่าย เช่น ความขัดแย้งระหว่างประโยชน์ส่วนตัวกับประโยชน์ของผู้อื่น ความขัดแย้งระหว่างการช่วยเหลือเพื่อนฝูงกับการเคารพกฎเกณฑ์ ตลอดจนการขัดแย้งระหว่างการทำตามระเบียบกับการยึดหลักคุณธรรม หรืออุดมคติบางประการ สถานการณ์ขัดแย้งเช่นนี้จึงเป็นสถานการณ์ทางจริยธรรม เหตุผลที่กล่าวถึงนี้จะแสดงให้เห็นถึงเหตุจูงใจ หรือแรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลังการกระทำต่าง ๆ ของบุคคล ความสามารถในการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมของบุคคลจึงจัดเป็นลักษณะทางจิตอีกประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญต่อพฤติกรรมการทำดีละเว้นชั่ว และการทำงานอย่างขยันขันแข็งเพื่อส่วนรวมของบุคคล ซึ่งจะเป็นการพัฒนาไปเองตามธรรมชาติเมื่อบุคคลอายุมากขึ้น มีประสบการณ์มากขึ้น ก็จะมีพัฒนาการของการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมสูงขึ้นด้วย เช่นเดียวกับ โกศล มีคุณ และณรงค์ เทียมเมฆ (2545: 65-66) ซึ่งได้ให้ความหมาย เหตุผลเชิงจริยธรรม ว่าหมายถึง เจตนา

หรือความคิดเชิงหลักการ ซึ่งบุคคลใช้เพื่อการตัดสินใจเลือกที่กระทำหรือไม่กระทำเมื่อเผชิญสถานการณ์ขัดแย้งทางจริยธรรม อันเป็นสถานการณ์ที่ผลประโยชน์หลายฝ่ายขัดแย้งกัน เป็นสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์หรือโทษต่อตนเอง เกี่ยวข้องกับประโยชน์หรือโทษต่อผู้อื่น

ตามทฤษฎีพัฒนาการทางจริยธรรมของโคลเบอร์ก (ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2543: 174-175; อ้างอิงจาก Kohlberg. 1964,1976. *Review of Child Development Research, Moral Development and Behavior: Theory, Research, and Social Issues*) กล่าวถึงกฎเกณฑ์ในการตัดสินความถูกผิดของการกระทำอันขึ้นอยู่กับการพัฒนาการทางปัญญาอายุและวุฒิภาวะของบุคคล ซึ่งจะมีพัฒนาการเป็นขั้น ๆ จากขั้นต่ำไปสู่ขั้นสูงกว่า ไม่มีการย้อนกลับและข้ามขั้นหรือเร่งขั้นแต่อย่างไร และจริยธรรมในแต่ละขั้นจะเป็นผลของการคิดไตร่ตรองซึ่งเกิดจากข้อมูลส่วนหนึ่งเกิดขึ้นจากความเข้าใจของตนเองเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ และอีกส่วนหนึ่งเกิดจากประสบการณ์ทางสังคมที่บุคคลได้รับตลอดจนการที่บุคคลจัดระบบความคิดอย่างเป็นระบบ เกิดเป็นโครงสร้างทางความคิดใหม่ที่แตกต่างไปจากจริยธรรมเดิมที่มีอยู่ในเรื่องของคุณภาพ โดยแบ่งระดับจริยธรรมออกเป็น 3 ระดับแต่ละระดับประกอบด้วยขั้นย่อย ๆ 2 ขั้น รวมเป็น 6 ขั้น ตามลักษณะของพัฒนาการทางจริยธรรมของบุคคล

ระดับที่ 1 ระดับก่อนมีจริยธรรม คือ ระดับก่อนกฎเกณฑ์ (Pre-Conventional Level) ระดับนี้บุคคลจะตอบสนองต่อกฎเกณฑ์และข้อกำหนดของความดี เลว ถูก และผิด ซึ่งผู้มีอำนาจทางกายเหนือตนเองกำหนดขึ้น บุคคลจะตัดสินใจเลือกแสดงพฤติกรรมที่เป็นหลักต่อตนอง โดยไม่คำนึงถึงผู้อื่น ระดับนี้จะพบได้ในเด็กอายุ 2 – 10 ปี แบ่งออกเป็น 2 ขั้น คือ

ขั้นที่ 1 ใช้หลักการเชื่อฟังเพื่อหลีกเลี่ยงการถูกลงโทษ (The Punishment and obedience orientation) บุคคลจะมีเหตุผลในการเลือกกระทำหรือไม่กระทำสิ่งใด เพื่อหลีกเลี่ยงไม่ให้ตนเองถูกลงโทษ จะยอมทำตามคำสั่งของผู้มีอำนาจเหนือตนโดยไม่มีเงื่อนไข จะพิจารณาคุณค่าของสิ่งที่เชื่อว่าการกระทำที่ถูกต้อง หรือ"ความดี" ในความหมายของสิ่งที่กระทำแล้วไม่ถูกลงโทษ พบมากในช่วงอายุ 2 – 7 ปี

ขั้นที่ 2 ใช้หลักการแสวงหารางวัลและการแลกเปลี่ยน (The instrumental relativist orientation) บุคคลจะมีเหตุผลในการเลือกกระทำเฉพาะในสิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจ เห็นความสำคัญของการได้รับรางวัล และสิ่งตอบแทนทั้งทางกาย ทางใจ และทางวัตถุ จะทำตามความพอใจของตนเอง โดยไมคำนึงถึงความถูกต้องของสังคม พบมากในช่วงอายุ 7 – 10 ปี

ระดับที่ 2 ระดับมีจริยธรรมตามกฎเกณฑ์ (Conventional Level) ระดับนี้บุคคลจะตอบสนองต่อความคาดหวังของครอบครัวและสังคมที่ตนเองอยู่ บุคคลจะตัดสินใจเลือกแสดงพฤติกรรมตามกฎเกณฑ์ กฎหมาย และศาสนาของกลุ่มชนที่ตนอยู่ร่วมด้วย โดยไมคำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้นขณะนั้น หรือผลที่จะเกิดตามมาภายหลังก็ตาม ในระดับนี้บุคคลจะรู้จักคำนึงถึงจิตใจของผู้อื่น

จะประพฤติตนให้สอดคล้องกับความคาดหวัง และความต้องการของสังคม นอกจากนั้น ยังพยายามที่จะสนับสนุนและดำรงไว้ซึ่งกฎเกณฑ์ของสังคมที่ตนอยู่ร่วมด้วย จะพบในวัยรุ่นอายุ 10 – 16 ปี ระดับนี้แบ่งออกเป็น 2 ขั้นคือ

ขั้นที่ 3 ใช้หลักทำตามผู้อื่นเห็นชอบ (The interpersonal concordance of good boynice girl orientation) บุคคลจะมีเหตุผลในการเลือกกระทำในสิ่งใดที่ได้รับการยอมรับจากกลุ่ม โดยเฉพาะเพื่อน จะทำตามความคิดเห็นและความพอใจของกลุ่ม เพื่อให้เป็นที่ชื่นชอบและยอมรับของเพื่อนโดยไม่เป็นตัวของตัวเอง คล้อยตามการชักจูงของผู้อื่นเพื่อคงไว้ซึ่งสัมพันธภาพอันดี พบมากในวัยรุ่นตอนต้น อายุ 10 – 15 ปี

ขั้นที่ 4 ใช้หลักการทำตามหน้าที่ทางสังคม (The law and order orientation) บุคคลจะมีเหตุผลในการเลือกกระทำตามกฎระเบียบที่สังคมของตนกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด บุคคลจะมีเหตุผลในการเรียนรู้ถึงบทบาทหน้าที่ของตนในฐานะเป็นหน่วยหนึ่งของสังคม พฤติกรรมที่ถูกต้อง คือ การทำตามหน้าที่ของตน เชื่อฟังและดำรงไว้ซึ่งกฎเกณฑ์ของสังคม พบมากในกลุ่มอายุ 13 – 16 ปี

ระดับที่ 3 ระดับมีจริยธรรมเหนือกฎเกณฑ์ (Post conventional Level) หรือระดับมีจริยธรรมของตนเอง (Autonomous or principle Level) ระดับนี้เป็นระดับที่บุคคลตัดสินข้อขัดแย้งโดยใช้ความคิดไตร่ตรอง อาศัยค่านิยมที่ตนเชื่อและยึดถือเป็นเครื่องช่วยในการตัดสินใจ เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าสิ่งใดสำคัญมากกว่า ก็จะปฏิบัติตามสิ่งนั้น โดยมีกฎเกณฑ์ของตนเอง ซึ่งพัฒนามาจากกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของสังคม เป็นจริยธรรมที่เป็นที่ยอมรับทั่วไป ระดับนี้แบ่งเป็น 2 ขั้น คือ

ขั้นที่ 5 ใช้หลักการทำตามทำตามพันธะข้อตกลงของสังคม (The social contract legalistic orientation) บุคคลจะมีเหตุผลต่อการกระทำของตนเองโดยคำนึงถึงความสำคัญและประโยชน์ของการอยู่ร่วมกันในสังคม ไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น สามารถควบคุมบังคับใจตนเองได้ มีความเคารพตนเอง สามารถตัดสินใจเกี่ยวกับการกระทำของตนเองโดยไม่ถูกควบคุมจากภายนอกหรือบุคคลอื่น มีพฤติกรรมที่ถูกต้องเป็นไปตามค่านิยมของตนและมาตรฐานของสังคม ถือว่ากฎเกณฑ์ต่าง ๆ อาจจะเปลี่ยนแปลงได้ โดยพิจารณาถึงประโยชน์ของส่วนรวมเป็นส่วนใหญ่ พบได้ในวัยรุ่นตอนปลายและวัยผู้ใหญ่

ขั้นที่ 6 ใช้หลักการยึดอุดมคติสากล (The universal ethical principle orientation) บุคคลจะใช้หลัก จริยธรรมขั้นสูงสุดของตนเองเป็นเหตุผลในการตัดสินใจเลือกกระทำพฤติกรรมใด ๆ พบในผู้ใหญ่ที่มีความเจริญทางสติปัญญา มีประสบการณ์และความรู้กว้างขวางเกี่ยวกับสังคมของตนและกลุ่มชนอื่น ๆ โดยยอมรับความคิดเห็นที่เป็นสากลของผู้ที่เจริญแล้ว มีอุดมคติและคุณธรรมประจำใจ หลักดังกล่าวเป็นหลักการของความมีมนุษยธรรม ความยุติธรรม และการเคารพต่อคุณค่าและ

ศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ เป็นการกระทำความดีเพื่อผดุงไว้ซึ่งความดีนั่นเอง ในทฤษฎีต้นไม้จริยธรรมเป็นจิตลักษณะที่สำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่พึงปรารถนาของบุคคล

เหตุผลเชิงจริยธรรมทั้ง 3 ระดับ ซึ่งแบ่งย่อยเป็น 6 ขั้น ในทฤษฎีพัฒนาการทางจริยธรรมของโคลเบอร์ก สรุปเป็นตารางได้ดังนี้

ตาราง 1 แสดงขั้นการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมและระดับของจริยธรรมของโคลเบอร์ก

ขั้นการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม	**ระดับของจริยธรรม**
ขั้น 1 หลักการหลบหลีกการถูกลงโทษ (2-7 ปี) ขั้น 2 หลักการแสวงหารางวัล (7-10 ปี)	1. ระดับก่อนกฎเกณฑ์ (2-10 ปี)
ขั้น 3 หลักการทำตามที่ผู้อื่นเห็นชอบ (10-13 ปี) ขั้น 4 หลักการทำตามหน้าที่ทางสังคม (13-16 ปี)	2. ระดับตามกฎเกณฑ์ (10-16 ปี)
ขั้น 5 ทำตามพันธะข้อตกลงของสังคม (16ปี ขึ้นไป) ขั้น 6 หลักการยึดอุดมคติสากล (ผู้ใหญ่)	3. ระดับเหนือกฎเกณฑ์ (16 ปี ขึ้นไป)

จากการศึกษานิยามและแนวคิดเกี่ยวกับ เหตุผลเชิงจริยธรรม ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของ เหตุผลเชิงจริยธรรม ที่จะใช้ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ว่าหมายถึง การใช้เหตุผลของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในการตัดสินใจที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ หรือโทษต่อตนเอง ผู้อื่น หรือส่วนรวม และเลือกที่จะกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ในสถานการณ์ที่ขัดแย้งกันเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเอง ตามแนวทฤษฎีพัฒนาการทางจริยธรรมของโคลเบอร์ก

<u>การวัดเหตุผลเชิงจริยธรรม</u>

การวัดเหตุผลเชิงจริยธรรมได้มีการพัฒนาการวัดมาเป็นเวลานาน โดยได้มีการพยายามปรับปรุงข้อจำกัดต่าง ๆ ที่มีในการวัด ภายใต้กรอบแนวคิด ตามทฤษฎีของโคลเบอร์กมาใช้หลายงาน เช่น โกศล มีคุณ และ ณรงค์ เทียมเมฆ (2545) ที่ได้พัฒนารูปแบบการวัดที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยนำแนวคิดแบบมาตรประเมินรวมค่า (The summated rating) ของลิเคิร์ทมาใช้ร่วมกับการพัฒนาแบบวัดการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม โดยนำเสนอเรื่องขัดแย้งทางจริยธรรม จำนวน 12 เรื่อง แต่ละเรื่องจะมีประโยคบอกเล่า 2 ประโยค ที่แสดงเหตุผลของผู้ตอบ ในการเลือกที่จะกระทำ

หรือไม่กระทำ เป็นเหตุผลเชิงจริยธรรม ในขั้นที่ 5 และ 6 ตามทฤษฎีของโคลโดยมีการพัฒนานำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครู พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟ่าเท่ากับ .84 และเมื่อนำแบบวัดดังกล่าวมาใช้กับกลุ่มพยาบาลวิชาชีพในงานของสุพัตรา ธรรมวงษ์ (2544) เพื่อศึกษาเหตุผลเชิงจริยธรรมของกลุ่มพยาบาลวิชาชีพพบว่ามีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟ่าเท่ากับ .86 และพนิดา ธนวัฒนากุล (2547) ได้ดัดแปลงแบบวัดเหตุผลเชิงจริยธรรม ไปใช้พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบของพนักงานช่างในกลุ่มบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด(มหาชน) โดยแบบวัดดังกล่าว เป็นเรื่องสั้นเกี่ยวกับการตัดสินใจที่จะกระทำหรือไม่กระทำอย่างใดอย่างหนึ่งตามเหตุการณ์นั้น มีทั้งหมด 4 เรื่อง จำนวน 8 ข้อ เป็นแบบวัดที่มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ตั้งแต่ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ถึง “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” มีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งฉบับเท่ากับ .83 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ .04 - .76 ซึ่งกล่าวได้ว่าแบบวัดเหตุผลเชิงจริยธรรมนี้มีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดที่สูง สำหรับในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงนำแบบวัดเหตุผลเชิงจริยธรรมของโกศล มีคุณ และ ณรงค์ เทียมเมฆ (2545) ซึ่งได้ถูกนำไปใช้วัดเหตุผลเชิงจริยธรรมในหลายงานวิจัยและอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ มาใช้วัดเหตุผลเชิงจริยธรรมของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในกลุ่มตัวอย่างนี้ มีลักษณะของประโยคคำถามประกอบด้วยมาตรประมาณค่า 6 ระดับ ประกอบสถานการณ์ 12 เรื่อง จะมีประโยคคำถามรวมเกี่ยวกับเหตุผลในการเลือกกระทำหรือไม่กระทำรวม 24 ประโยค โดยผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดสูง แสดงว่ามีเหตุผลเชิงจริยธรรมในระดับที่สูง ผู้ที่ได้คะแนนรวมต่ำแสดงว่ามีเหตุผลเชิงจริยธรรมในระดับที่ต่ำ

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องระหว่างเหตุผลเชิงจริยธรรมกับพฤติกรรมการทำงาน

งานวิจัยในประเทศไทย ที่พบว่าเหตุผลเชิงจริยธรรม เป็นตัวทำนายสำคัญของพฤติกรรมการทำงานมีหลายเรื่อง เช่น นีออน พิณประดิษฐ์ และคณะ (2546) ที่ศึกษาตัวบ่งชี้ทางจิตสังคมของพฤติกรรมการทำงานในข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรภาค 4 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการตำรวจจำนวน 1,209 คน เป็นตำรวจชั้นสัญญาบัตร 203 นาย และตำรวจชั้นประทวน 1,006 นาย พบผลวิจัยคือ เหตุผลเชิงจริยธรรมร่วมกับตัวแปรในกลุ่มจิตลักษณะอีก 6 ตัวแปร สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานทั่วไปได้ร้อยละ 36.4 ในกลุ่มรวมชั้นสัญญาบัตร และทำนายได้ร้อยละ 39.6 ในกลุ่มรวมตำรวจชั้นประทวน และทำนายได้สูงสุดร้อยละ 43.9 ในกลุ่มตำรวจชั้นประทวนที่มีอายุราชการน้อย โดยมีบทบาทในการทำนายเป็นลำดับที่สามในกลุ่มตำรวจชั้นประทวนที่มีอายุราชการน้อย และมีบทบาทในการทำนายเป็นลำดับที่สองในกลุ่มตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่มีการศึกษาสูง (เบต้า = .15 และ .14 ตามลำดับ) และทำนายพฤติกรรมการทำงานเฉพาะสายงานสอบสวน และสายงานจราจร ได้ร้อยละ 5.2 และ 8.9 ตามลำดับ โดยมีบทบาทในการทำนายเป็นลำดับแรกในสายงานสอบสวน (เบต้า = .23) และมีบทบาทในการทำนายเป็นลำดับที่สองในสายงานจราจร (เบต้า = .21) นอกจากนี้งานวิจัยของ

สุพัตรา ธรรมวงษ์ (2544) ที่ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเคารพสิทธิมนุษยชนในงานพยาบาลผู้ป่วยใน กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพจำนวน 330 คน จาก 6 โรงพยาบาล 3 เขต ซึ่งเป็นโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผลวิจัยพบว่า ตัวแปรเหตุผลเชิงจริยธรรมร่วมกับตัวแปรอีก 3 ตัวแปร คือ ลักษณะมุ่งอนาคตและการควบคุมตน การนับถือศาสนาและการปฏิบัติตนอย่างมีพรหมวิหารสี่ สามารถทำนายพฤติกรรมตามจรรยาพยาบาลในกลุ่มย่อย ที่เป็นพยาบาลที่ไม่มีคู่สมรส คือทำนายได้ร้อยละ 32.5 โดยเป็นตัวแปรที่เด่นชัดอันดับที่สองในกลุ่มย่อยดังกล่าว (เบต้า = .14) และในผลงานวิจัยของ วิลาสลักษณ์ ชัววัลลี และคณะ (2547) เรื่องกรณีศึกษาบุคคลตัวอย่างและเครื่องชี้วัดเพื่อนำไปสู่การพัฒนาพฤติกรรมข้าราชการยุคใหม่ กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการระดับ 3-10 จาก 4 กระทรวง จำนวน 3,000 คน พบผลวิจัยคือ เหตุผลเชิงจริยธรรมร่วมกับตัวแปรในกลุ่มจิตลักษณะเดิมและกลุ่มสถานการณ์ สามารถทำนายเจตคติต่อพฤติกรรมตามค่านิยมสร้างสรรค์ได้ ร้อยละ 55 ซึ่งเหตุผลเชิงจริยธรรม เป็นตัวแปรที่ส่งอิทธิพลต่อพฤติกรรมตามค่านิยมสร้างสรรค์ทางอ้อม โดยส่งอิทธิพลเป็นลำดับที่ 3 ผ่านตัวแปรเจตคติต่อพฤติกรรมตามค่านิยมสร้างสรรค์ (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .14) นอกจากนี้ยังพบผลที่สำคัญคือ เหตุผลเชิงจริยธรรมร่วมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และเจตคติต่อพฤติกรรมตามค่านิยมสร้างสรรค์ สามารถทำนายพฤติกรรมตามค่านิยมซื่อสัตย์รับผิดชอบได้ร้อยละ 61 โดยที่เหตุผลเชิงจริยธรรมเป็นตัวแปรที่ส่งอิทธิพลโดยตรงเป็นลำดับที่ 3 ต่อพฤติกรรมตามค่านิยมซื่อสัตย์รับผิดชอบ (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .09) และงานวิจัยของนิชา ภัทร โพธิ์บาง (2550) ที่พบว่า ข้าราชการที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ในระดับซี 5-8 ที่มีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูงเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานราชการอย่างมีจริยธรรมทั้ง 4 ด้าน มากกว่าเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีที่มีเหตุผลเชิงจริยธรรมต่ำ เป็นต้น

จากงานวิจัยข้างต้นแสดงให้เห็นว่า เหตุผลเชิงจริยธรรมนั้นส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ผลการวิจัยต่างพบว่าบุคคลที่มีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูงนั้น จะมีพฤติกรรมการทำงานที่มีจริยธรรมสูง และมีประสิทธิภาพสูง สำหรับการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงคาดว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเหตุผลเชิงจริยธรรมมากเท่าใด ก็จะเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านการจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพมากเท่านั้น

แนวคิดและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพเชิงรุก

เบทแมนและแครนท์ (Bateman and Crant, 1993.103-118) ได้อภิปรายถึงลักษณะเชิงรุก (Proactive) ซึ่งเป็นส่วนประกอบของพฤติกรรมองค์การ ที่มีแนวคิดพื้นฐานมาจากทฤษฎีลักษณะนิสัย โดยให้คำนิยามดังนี้ คนที่มีบุคลิกภาพเชิงรุก (Proactive personality) จะไม่ถูกกักขังโดยแรงบังคับของสถานการณ์ (Situation force) และเป็นผู้ริเริ่มเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมรอบตัวให้เหมาะสมด้วย

ความสามารถของตนเอง มีความกระตือรือร้นที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ก่อน แสวงหาโอกาส (Identify opportunity) และใช้โอกาสที่เกิดขึ้นโดยทันที ตัดสินใจได้ด้วยตัวเอง พึ่งพาตนเอง เชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง แสดงออกซึ่งความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และทำให้ความคิดนั้นกลายเป็นความจริง และมีความมุ่งมั่นบากบั่นจนกว่าจะได้รับผลของความพยายามนั้น ๆ เป็นผู้แสวงหาแนวทางของตนเอง เมื่อทำงานอยู่ในองค์การใดคนกลุ่มนี้จะเป็นกำลังสำคัญในการผลักดันการเปลี่ยนแปลงพันธะกิจขององค์การ หาทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น มักเป็นผู้ที่ชอบมองหาโอกาสปรับปรุงหรือพัฒนาตนเอง เช่น ศึกษาเพิ่มเติม หรือเรียนรู้ทักษะที่จะเป็นสำหรับการเลื่อนตำแหน่งในอนาคต ในทางตรงข้ามคนที่ไม่มีบุคลิกภาพเชิงรุก (Not active) จะมีรูปแบบที่แตกต่างจากที่กล่าวข้างต้น คือคนพวกนี้จะไม่แสวงหาโอกาส (Fail to identify) ปล่อยให้เป็นไปและไม่พยายามที่จะเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ โควี่; แฟรงค์; ไซเบิร์ต และคณะ (อลิสรา รัตนกุล .2550; อ้างอิงจาก Covey. 1989: 71; Frankl. 1989: 69; Seibert et al. 2001: 845-875)

นอกจากนี้ นุชนารถ อยู่ดี (2548: 18) อาลิสรา รัตนกุล (2550) และโสภณ บุญถนอมวงศ์ (2552) ได้อภิปรายถึงลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก (Proactive) ซึ่งเป็นส่วนประกอบของพฤติกรรมองค์การ ที่มีแนวคิดพื้นฐานมาจากทฤษฎีลักษณะนิสัย โดยให้คำนิยามดังนี้ คนที่มีบุคลิกภาพเชิงรุกจะไม่ถูกกักขังโดยแรงบังคับของสถานการณ์ (Situational) เป็นผู้ริเริ่มเปลี่ยนแปลงสภาวะแวดล้อมรอบตัวให้เหมาะสมด้วยความสามารถของตนเอง มีความกระตือรือร้นที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ตัดสินใจได้ด้วยตัวเอง พึ่งพาตนเอง เชื่อมั่นในความสามารถของตน แสวงหาโอกาสและใช้โอกาสที่เกิดขึ้นนั้นทันที พวกเขาจะแสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และพยายามทำความคิดของตนให้ออกมาเป็นความจริง จากนั้นจะบากบั่นจนกระทั่งได้รับผลของการเปลี่ยนแปลงนั้น และทิพนิภา ชื่นสกุล (2550) กล่าวสรุปว่า ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก คือ ลักษณะของบุคคลที่มีความคิดรอบคอบคิดสร้างสรรค์งานใหม่และทำความคิดให้เกิดเป็นผลงานขึ้นจริงได้ รวมทั้งทุ่มเทความพยายามกับการทำงานและมีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง เมื่อเกิดความผิดพลาดจะพยายามแก้ไขทันทีโดยไม่ให้เหตุการณ์เกิดขึ้นซ้ำอีก เป็นผู้ที่กล้าเผชิญหน้ากับความจริงในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตลอดจนรักษาสัญญาและข้อผูกพันต่าง ๆ ในการทำงาน ในทางตรงกันข้ามคนที่มีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรับ จะมีรูปแบบที่แตกต่างโดยคนพวกนี้จะไม่แสวงหาโอกาสปล่อยให้เป็นไปและไม่พยายามที่จะเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น กังวลกับสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์การ มากกว่าการมุ่งที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ โดยคำนึงถึงพฤติกรรมและความรู้สึกของผู้อื่นในองค์การจนส่งผลกระทบต่ออารมณ์ของตนเอง และทำให้รู้สึกเครียดในการทำงาน เมื่อเกิดความผิดพลาด มักผลักความรับผิดชอบไปยังบุคคลอื่น หรือสภาพแวดล้อม ไม่เกิดความคิดที่จะแก้ไขความผิดพลาดต่าง ๆ ในการทำงาน ซึ่งบุคลิกภาพทั้ง 2 ลักษณะนี้มีความแตกต่างกัน แต่ในบางคนอาจจะมี 2 ลักษณะบุคลิกภาพอยู่ในตัวพร้อมกันก็เป็นได้

ดังนั้น องค์การที่มีบุคคลากร ซึ่งมีลักษณะบุคลิกภาพทั้งสองดังกล่าว สามารถพัฒนา คัดสรรสิ่งที่เป็นประโยชน์ของลักษณะบุคลิกภาพแต่ละบุคคลออกมา เพื่อปรับปรุงพัฒนาให้เหมาะสมกับองค์การ หรือลักษณะงานได้

ทฤษฎีบุคลิกภาพ (Theories of personality)

ทฤษฎีบุคลิกภาพเป็นแนวทางที่นักจิตวิทยาใช้ในการอธิบายธรรมชาติของบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้าง (Structure) กระบวนการ (Process) และสาระสำคัญ (Content) เพื่อให้เข้าใจถึงความแตกต่างด้านบุคลิกภาพที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล สามารถจำแนกทฤษฎีบุคลิกภาพออกเป็น 5 กลุ่มได้ดังนี้ (เติมศักดิ์ คทวณิช. 2546: 235-255)

1. ทฤษฎีการเคลื่อนไหวทางจิต (Psychodynamic theories) เป็นกลุ่มที่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการทำงานของพลังงานทางจิต เช่น ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ (Pshchoanalysis theory) ซิกมันด์ ฟรอยด์ และทฤษฎีจิตวิทยาวิเคราะห์ (Analytical psychology theory) ของ คาร์ล กุสตาฟ จุง

2. ทฤษฎีกลุ่มมนุษย์นิยม (Humanistic theories) เป็นกลุ่มที่เชื่อว่าบุคลิกภาพเกิดจากความต้องการจะพัฒนาตัวเองของมนุษย์ เช่น ทฤษฎีตัวตน (Self theory) ของ คาร์ล โรเจอร์

3. ทฤษฎีบุคลิกภาพโดยแบ่งตามประเภท (Type theories) ที่เชื่อว่าบุคลิกภาพจะเป็นไปตามโครงสร้างทางร่างกายที่แตกต่างกัน เช่น ทฤษฎีของเชลดอน (Sheldon theory)

4. ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social learning theories) ที่เชื่อว่าบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลจะเกิดจากการวางเงื่อนไขและตัวแบบทางสังคม เช่น ทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบจงใจกระทำ (Operant conditioning theory) ของ บี.เอฟ.สกินเนอร์ และทฤษฎีการเรียนรู้จากตัวแบบ (Modeling learning theory) ของอัลเบิร์ต แบนดูรา

5. ทฤษฎีลักษณะนิสัย (Traits theories) เน้นถึงอุปนิสัยในตัวบุคคล โดยมุ่งทำนายพฤติกรรมของมนุษย์จากลักษณะนิสัยที่แสดงออก เช่น ทฤษฎีอุปนิสัยของกอร์ดอน เอ็ม อัลล์พอร์ท (Allport's trait theory)

เนื่องจากการวิจัยศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาตัวแปรลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีลักษณะนิสัย (Traits theories) ดังนี้

ทฤษฎีลักษณะนิสัย (Traits theories) มุ่งทำนายพฤติกรรมของมนุษย์จากลักษณะนิสัยที่แสดงออกซึ่งมีแนวคิดที่สำคัญคือ

1. ความคงที่ (Consistency) โดยที่แต่ละบุคคลมีลักษณะที่โดดเด่นหลายอย่างภายในตัว และจะแสดงคุณลักษณะนั้นออกมาในสถานการณ์ต่าง ๆ กัน หากเรารู้จักลักษณะนิสัยของบุคคล

ใด จะสามารถทำนายพฤติกรรมของบุคคลผู้นั้นจากสถานการณ์ต่าง ๆ คือ เราจะสามารถคาดการณ์ว่าเขามีบุคลิกภาพอย่างไร

2. ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual differences) โดยที่แต่ละบุคคลประกอบด้วยกลุ่มลักษณะนิสัยหลายอย่าง ซึ่งเป็นลักษณะนิสัยเฉพาะตัวโดยไม่มีใครเหมือน ทฤษฎีลักษณะนิสัยมีหลายกลุ่ม และทุก ๆ กลุ่มก็มีแนวคิดร่วมกันคือ ค้นหาและอธิบายลักษณะนิสัยพื้นฐานของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เพื่ออธิบายบุคลิกภาพของบุคคลผู้นั้น

แนวคิดทฤษฎีลักษณะนิสัยเน้นการวัดลักษณะนิสัยและการทำนายพฤติกรรมของมนุษย์ ทำให้มีการนำหลักการของทฤษฎีนี้มาประยุกต์ใช้ในการวัดลักษณะบุคลิกภาพ (สรวิศ ผลภาษี, 2545.20) ซึ่งทำให้เกิดประโยชน์ ดังนี้

1. ในแง่ของตัวบุคคล การวัดพฤติกรรมจะทำให้บุคคลทราบว่าตัวเขาเองเป็นอย่างไร มีความชอบ ความถนัดความสนใจในด้านใด ทำให้บุคคลสามารถเลือกอาชีพให้เหมาะสมกันลักษณะนิสัย และบุคลิกภาพของตนได้ ซึ่งการเลือกอาชีพที่เหมาะสมกับบุคลิกภาพของตนเองจะทำให้มีความสุขและความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเกี่ยวโยงไปถึงความสุขและความพอใจในชีวิต

2. ในแง่ขององค์การ การทำนายพฤติกรรมทำให้ทราบว่า บุคคลนั้นมีความเหมาะสมกับงานที่ทำหรือไม่ ถ้าบุคลิกของบุคคลไม่เหมาะสมกับงาน จะเป็นการเพิ่มความเสี่ยงให้กับองค์การ เนื่องจากบุคคลผู้นั้นอาจจะไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่ากับบุคคลที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับงานนั้น ๆ การทำนายพฤติกรรมจะเป็นการลดความเสี่ยงและเพิ่มประโยชน์ให้กับองค์การ ในแง่ของการคัดเลือกบุคลากรและมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์การ

แนวคิดของลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก

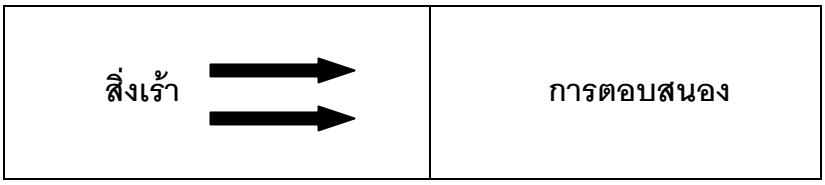
โควี (Covey.1989: 67-70) อธิบายลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกว่า ธรรมชาติของมนุษย์ได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยหลัก 3 ประการ ดังนี้

1. ถูกกำหนดทางพันธุกรรม (Genetic determinism) กล่าวคือ สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ในตัวเรานั้นได้รับมาจากบรรพบุรุษ โดยการถ่ายทอดมารุ่นแล้วรุ่นเล่าจนกระทั่งเข้ามาอยู่ในตัวบุคคล เช่น เชื้อชาติ ภาวะอารมณ์พื้นฐานบางอย่างที่ได้รับอิทธิพลมาจากบรรพบุรุษ

2. ถูกกำหนดทางจิตใจ (Psychic determinism) กล่าวคือ สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ในตัวเราเกิดจากจินตนาการหล่อหลอมของครอบครัว สังคมที่บุคคลนั้นดำเนินชีวิตอยู่ ปลูกฝังจากการอบรมเลี้ยงดู ประสบการณ์ในวัยเด็ก ซึ่งมีผลสำคัญอย่างมากต่อลักษณะนิสัยของบุคคลเมื่อเติบโตขึ้น

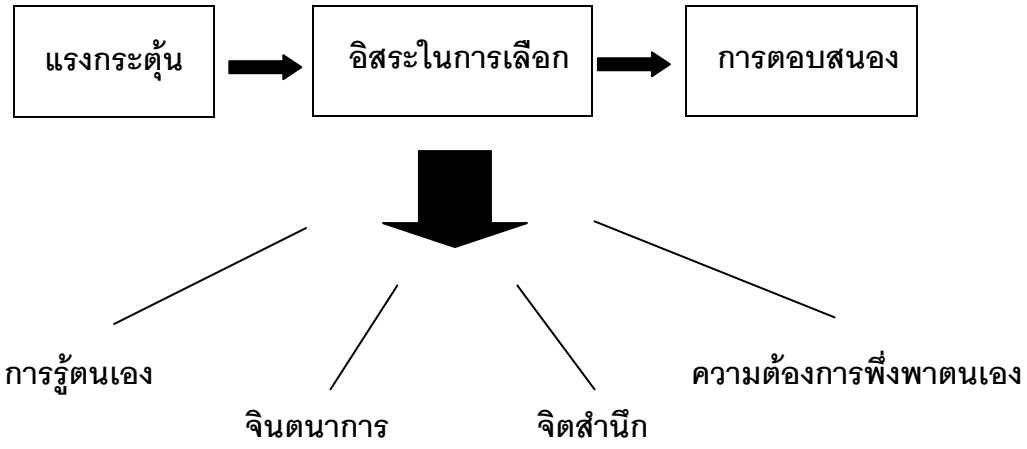
3. ถูกกำหนดทางสภาพแวดล้อม (Environment determinism) กล่าวคือ สิ่งแวดล้อมและสังคม เช่น นโยบายทางเศรษฐกิจ การเมือง เพื่อน ฯลฯ ที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตของเรา

แนวคิดของโควี่ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีสิ่งเร้าและตอบสนองต่อการกระตุ้นแบบมีเงื่อนไข ซึ่งเป็นรูปแบบของการเป็นฝ่ายถูกกระทำ (Reactive) ตามภาพ



ภาพประกอบ 3 แสดงทำงานรูปแบบของการเป็นฝ่ายถูกกระทำ (Reactive Model)
ที่มา : Covey, 1989.

แต่อย่างไรก็ตามระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนองนั้น โควี่ กล่าวถึง วิคเตอร์ แฟรงเกิล ซึ่งเป็นผู้ที่เสนอหลักการพื้นฐานในธรรมชาติของมนุษย์ว่า ระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนองนั้นมนุษย์จะมีจิตสำนึก (Concious) มนุษย์จะรู้ตัว (Self-awareness) มนุษย์จะมีจินตนาการ (Imagination) และยิ่งไปกว่านั้นมนุษย์ยังต้องการเป็นอิสระ (Independent will) สิ่งเหล่านี้จะทำให้มนุษย์มีเสรีที่จะเลือก (Freedom to choose) นั่นคือที่มาของคนที่มีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก ซึ่งแฟรงเกิล ได้เขียนแผนภาพอธิบายรูปแบบของการเป็นฝ่ายรุก (Proactive) ไว้ตามภาพ



ภาพประกอบ 4 แสดงรูปแบบของการเป็นฝ่ายรุก (Proactive)
ที่มา : Covey, 1989. 71

โควี (Covey, 1989.108) อธิบายความหมายของลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกตามแนวทางด้านการบริหารไว้ดังนี้

1. บุคคลที่มีบุคลิกภาพเชิงรุก (Proactive personality) จะกล้าเผชิญกับความเป็นจริงในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและ รู้สึกว่าตนเองมีอำนาจที่จะเลือกตอบสนองให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีได้ และคิดว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในองค์การตนเป็นผู้กำหนด จะรวบรวมความคิดสร้างสรรค์ความรู้ความสามารถที่มีอยู่สร้างผลงานให้เกิดขึ้น โดยองค์การไม่จะเป็นต้องสั่งการ หรือรอกฎระเบียบ บุคคลเหล่านี้จะมีความรู้สึกว่า “ต้องลองหาทางเลือกที่ดีที่เราสามารถทำได้ ฉันสามารถเลือกวิธีการที่ดีกว่านี้ได้ หรือฉันสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น” นอกจากนี้บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกจะทุ่มเทความพยายามทำในสิ่งที่เขาทำได้ ธรรมชาติของพลังงานหรือเจตคติในทางบวกจะขยายขอบเขตที่สามารถทำได้ให้ใหญ่ขึ้น และมีขอบเขตกว้างขึ้น ดังนั้น บุคคลที่ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกจะทำงานกับผู้บังคับบัญชาแบบใดก็ได้ เพราะเขาจะทำงานตามที่ผู้บังคับบัญชาต้องการโดยไม่มองจุดอ่อน ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น ซึ่งย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในที่สุด

2. บุคคลที่มีบุคลิกภาพเชิงรับ (Reactive personality) จะเป็นคนที่ยอมแพ้อะไรง่าย ๆ ละเป็นฝ่ายถูกกระทำตามเงื่อนไขของสภาวะแวดล้อม ถ้าถูกผู้บังคับบัญชาควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิดจะเริ่มมีความกังวลใจ คับข้องใจ รู้สึกเครียด หาทางออกไม่ได้ พยายามปล่อยให้เลยตามเลยโดยคิดว่าเวลาสามารถช่วยคลี่คลายปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้นได้ ในความรู้สึกของบุคคลเหล่านี้จะมีความรู้สึกว่า “ฉันทำอะไรไม่ได้ ฉันเป็นของฉันอย่างนี้ ฉันจำเป็นต้องทำ... ถ้าเพียงแต่”

แครนท์ (Crant. 1995: 532-537) ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารชาวอเมริกัน อภิปรายว่าบุคลิกภาพเชิงรุกมีความสัมพันธ์กับการประสบความสำเร็จในการทำงาน เนื่องจากบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกจะเป็นผู้ริเริ่มเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมรอบตัวด้วยตัวของเขาเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยทางจิตวิทยาและพฤติกรรมองค์การที่พบว่า พฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคลที่แสดงออกมาล้วนได้รับอิทธิพลมาจากทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ซึ่งปัจจัยภายนอกตัวบุคคลนั้นก็คือสภาพแวดล้อมรอบตัว จะเห็นได้ว่า สภาพแวดล้อมส่งผลต่อการกระทำของบุคคลในขณะเดียวกันการกระทำต่าง ๆ ของบุคคลก็ส่งผลต่อสภาพแวดล้อมด้วยเช่นเดียวกัน การที่พฤติกรรมของบุคคลสามารถมีอิทธิพลต่อสภาพแวดล้อมให้เป็นไปตามที่เราต้องการได้นั้น นำไปสู่ความคาดหวังที่ว่า บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกมากจะสามารถสร้างสรรค์ เปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมการทำงานเพื่อที่จะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม

จากการศึกษานิยามและแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก (Proactive personality) ที่กล่าวแล้วข้างต้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของบุคลิกภาพเชิงรุก ว่าหมายถึง

ลักษณะของเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่จะไม่ยอมทำตามแรงบีบบังคับจากสภาพการณ์ภายนอก เป็นผู้ริเริ่มเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมรอบตัวให้เหมาะสมด้วยความสามารถของตนเอง ไม่ยึดติดอยู่กับข้อจำกัดที่มี มีความกระตือรือร้นที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ก่อน แสวงหาโอกาส และใช้โอกาสที่เกิดขึ้นนั้นโดยทันที ตัดสินใจได้ด้วยตนเอง พึ่งพาตนเอง เชื่อมั่นในความสามารถของตน แสดงออกซึ่งความคิดสร้างสรรค์ และทำให้ความคิดนั้นกลายเป็นความจริง และมีความมุ่งมั่นบากบั่นจนกว่าจะได้รับผลจากความพยายามนั้น ๆ

<u>การวัดลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก</u>

การวัดลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยศึกษาแบบวัดลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก ของ นุชนารถ อยู่ดี (2548) ที่ศึกษาในกลุ่ม พนักงานในส่วนของสำนักงาน และโรงงานขององค์การเอกชนแห่งหนึ่ง ที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับสินค้าเกษตรครบวงจร จำนวน 513 คน ซึ่งแบบวัดดังกล่าวใช้แนวคิดของเบทแมนและแกรนท์ (Betman and Crant. 1993) และโควี่ (Covey. 1989) มาเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม ประกอบด้วยข้อคำถามวัดลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก จำนวน 13 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 5 หน่วย จาก “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ถึง “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .86 และแบบวัดของ อาลิสรา รัตนกุล (2550) ที่ใช้ในการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่การตลาดสินเชื่อเคหะของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 219 คน โดยสอบถามถึงลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก ตามแนวคิดของเบทแมนและแกรนท์ (Betman and Crant. 1993) ประกอบด้วยมีข้อคำถาม จำนวน 12 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .7122 ผู้วิจัยจึงนำแบบวัดการลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก ดังกล่าว มาปรับใช้ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ เนื่องจาก เป็นแบบวัดที่มีค่าความเชื่อมั่นในระดับที่สูง และศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในหน่วยงานเอกชน โดยผู้วิจัยได้ดัดแปลงข้อคำถามเพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยจะศึกษา โดยให้ความหมายของคะแนนว่า ผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดนี้สูง แสดงว่าเป็นผู้ที่มีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกมาก ส่วนผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมต่ำ แสดงว่าเป็นผู้ที่มีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกน้อย

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพเชิงรุกกับพฤติกรรมการทำงาน

พาค์เกอร์ (Parker. 1998: 835-852) ได้ทำการศึกษาความริเริ่มทางการจัดการ (Management initiative) กับพนักงานในบริษัทผลิตแก้วแห่งหนึ่ง พบว่า บุคลิกภาพเชิงรุกมีความเกี่ยวข้องกับนวัตกรรมใหม่ภายในองค์การ (Organization innovation) โดยที่บุคลิกภาพเชิงรุกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเป็นสมาชิกในกลุ่มอาสาทำการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Membership in voluntary continuous improvement group) อย่างมีนัยสำคัญ ไซเบิร์ต, แครนส์ และเครเมอร์

(Seibert; Crant; and Kraimer. 1999: 416-427) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพเชิงรุก (Proactive personality) กับความสำเร็จในอาชีพ (Career success) ของพนักงานในองค์การต่าง ๆ จำนวน 496 คน พบว่า บุคลิกภาพเชิงรุกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในอาชีพทั้งในด้านรูปธรรม ซึ่งได้แก่ การขึ้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง และในด้านนามธรรมซึ่งก็คือ ความพึงพอใจในอาชีพ และจากการวิเคราะห์การถดถอย ก็พบว่าบุคลิกภาพเชิงรุกสามารถอธิบายความแปรปรวนได้มากขึ้น ทั้งในด้านความสำเร็จในอาชีพเชิงปรนัยและอัตนัย หลังจากการทำการควบคุมตัวแปรที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจ ลักษณะองค์การ และประเภทของอุตสาหกรรม สำหรับงานวิจัยในประเทศ นุชนารถ อยู่ดี (2548) ทำการศึกษาลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานขององค์การเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 152 คน ผลการศึกษาพบกว่า ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 19.4 ซึ่งจากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน คือ หากพนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกในระดับสูง จะมีผลการปฏิบัติงานที่สูงด้วย งานวิจัยของทิพภา ชื่นสกุล (2550) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน พบว่า ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = .450) และเมื่อพิจารณาพฤติกรรมการทำงานเป็นรายด้านพบว่า ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการแก้ปัญหา (r = .317) ด้านกระบวนการคิด (r = .339) ด้านการติดต่อสื่อสาร (r = .233) ด้านการสังเกต (r = .381) และด้านการเคลื่อนไหว (r = .329) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลงานวิจัยแสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก จะเป็นผู้ที่ทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงาน มีความคิดรอบคอบ คิดสร้างสรรค์งานใหม่ และมีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง ดังนั้น พนักงานมีบุคลิกภาพเชิงรุก จึงมีพฤติกรรมการทำงานที่เพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ โสภณ บุญถนอมวงศ์ (2552) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมเริ่มต้นด้วยตนเอง บุคลิกภาพเชิงรุก ความมานะพยายาม การยึดมั่นต่อเป้าหมาย และการริเริ่มด้วยตนเองของพนักงานขายยา พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่าง พฤติกรรมเริ่มต้นด้วยตนเอง ความมานะพยายาม การยึดมั่นต่อเป้าหมาย กับบุคลิกภาพเชิงรุก (r =.666, .413, .549 ตามลำดับ) จากการศึกษางานวิจัยข้างต้นจะเห็นได้ว่า บุคลิกภาพเชิงรุก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานหรือผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงเลือกตัวแปรบุคลิกภาพเชิงรุก มาร่วม

ในการวิจัยศึกษาพฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูปในครั้งนี้

การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน

การที่บุคคลรับรู้ว่าตนเองมีความสามารถกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งให้ประสบผลสำเร็จได้นั้น แสดงว่าบุคคลนั้นมีความเชื่อว่าตนเองสามารถที่จะลงมือปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่จัดซื้อมีการรับรู้ว่าตนเองมีความสามารถในการทำงานจัดซื้อแล้ว ก็จะมีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้อที่ดี

การรับรู้ความสามารถของตนเองนั้น ได้มีผู้ให้นิยาม เกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานไว้ดังนี้ เบญจมาศ โรจน์ธนกิจ (2546: 10) ได้ให้ความหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน หมายถึง บุคคลมีความมั่นใจในการตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเองว่าจะจัดการและดำเนินการกระทำพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ เป็นการตัดสินว่าเขาสามารถทำได้หรือไม่ รวมถึงการที่หัวหน้างานรับรู้ว่าจะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้หรือไม่ เช่นเดียวกับ ปิยานันท์ จิตรมานะศักดิ์ (2548: 8) ที่ได้ให้ความหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน ว่าหมายถึง การพิจารณาตัดสินเกี่ยวกับตนเองว่าตนเองมีความสามารถพอที่จะจัดการและกระทำพฤติกรรมบางอย่างให้มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ได้มากน้อยเพียงใดและตนเองมีความสามารถอยู่ในระดับใด และ แบนดูร่า (Bandura. 1986) ได้ให้ความหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลตัดสินเกี่ยวกับความสามารถของงานว่า สามารถกระทำพฤติกรรมบางอย่างในสถานการณ์ที่เฉพาะเจาะจงได้หรือไม่ ซึ่งในสถานการณ์นั้นบางครั้งอาจมีความคลุมเครือ ไม่ชัดเจน มีความแปลกใหม่ ไม่สามารถทำนายสิ่งที่เกิดขึ้นได้ และสถานการณ์เหล่านั้นมักจะทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้ ซึ่งการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานไม่ได้ขึ้นอยู่กับทักษะที่บุคคลมีอยู่ในขณะนั้น หากแต่ว่าขึ้นอยู่กับการตัดสินของบุคคลว่าเขาสามารถทำได้ด้วยทักษะที่มีอยู่

แนวคิดทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน (Work Self-efficacy)

การรับรู้ความสามารถของตนเป็นแนวคิดที่มาจากทฤษฎีการรู้คิดทางสังคม (Social Cognitive Theory) ของอัลเบิร์ต แบนดูรา โดยมีความเชื่อพื้นฐานว่าพฤติกรรมของบุคคลมีผลมาจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในตัวบุคคล (Internal Personal) ปัจจัยสภาพแวดล้อม (Environment) และปัจจัยทางพฤติกรรม (Behavior) ซึ่งปัจจัยภายในตัวบุคคลที่แบนดูราเชื่อว่ามีความสำคัญต่อการตัดสินใจที่จะกระทำพฤติกรรมของบุคคล มีอยู่ 2 ประเภท คือ การรับรู้ความสามารถของตน (Self-Efficacy) และ

ความคาดหวังในผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น (Outcome Expectation) โดยการรับรู้ความสามารถของตนจะเป็นความเชื่อมั่นของบุคคลว่าตนเองมีความสามารถที่จะแสดงพฤติกรรมที่จะทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ต้องการได้ ในขณะที่ความคาดหวังในผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจะหมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าพฤติกรรมที่แสดงออกจะทำให้เกิดผลลัพธ์ตามที่คาดหมายไว้ (Bandura. 1977: 193) นั่นคือ ตามแนวคิดของแบนดูราเชื่อว่าพฤติกรรมของบุคคล จะแสดงออกเมื่อบุคคลคาดหวังว่าพฤติกรรมนั้นจะสามารถทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ปรารถนาตามมาและบุคคลนั้นเชื่อว่าตนมีความสามารถที่จะแสดงพฤติกรรมดังกล่าวได้ (Riggs & Enochs. 1990: 626) อย่างไรก็ตามแบนดูรา ให้ข้อคิดเห็นไว้ว่าในบรรดากลไกของการกระทำอย่างตั้งใจเพื่อให้บรรลุตามที่ต้องการของบุคคลนั้น ไม่มีกลไกใดสำคัญไปกว่าการรับรู้ความสามารถของตนหรือความเชื่อของบุคคลที่ว่าตนเองมีความสามารถที่จะแสดงพฤติกรรมที่จะทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ต้องการได้ (Bandura. 2001: 1474 citing Bandura. 1997) นอกจากนี้แบนดูรายังมีความเชื่อว่า แม้บุคคลจะเชื่อว่ามีพฤติกรรมอย่างหนึ่งที่จะทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ปรารถนาได้ แต่ถ้าเขาไม่เชื่อว่าตนเองมีความสามารถพอที่จะแสดงพฤติกรรมนั้นได้เขาก็จะไม่แสดงพฤติกรรมตามที่คาดหวังไว้ (Bandura. 1977: 194)

การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานใน 3 ลักษณะด้วยกันดังนี้ คือ

1) พฤติกรรมที่บุคคลเลือกกระทำ (the behaviors on chooses) บุคคลมีแนวโน้มจะหลีกเลี่ยงงานและสถานการณ์ที่เขาเชื่อว่าเกินความสามารถของเขา และบุคคลจะกระทำกิจกรรมที่แน่ใจว่าเขามีความสามารถที่จะทำ บุคคลที่ประเมินความสามารถของตนเองมากเกินความเป็นจริงจะเลือกทำกิจกรรมที่เกินความสามารถ จะทำให้เขาพบกับความลำบากและเป็นทุกข์จากความล้มเหลว ส่วนคนที่ประเมินความสามารถของตนเองต่ำเกินไปก็จะจำกัดตัวเอง ทำให้ขาดประสบการณ์ที่จะได้รับสิ่งที่ดี ๆ การประเมินที่ดี คือ ประเมินสูงกว่าที่บุคคลนั้นสามารถจะทำได้เล็กน้อย ซึ่งจะทำให้บุคคลทำกิจกรรมที่ยาก พอเหมาะ และท้าทายความสามารถ ส่วนการประเมินที่แม่นยำ (ตรงกับความสามารถ) กิจกรรมที่เลือกมีแนวโน้มสูงที่จะประสบความสำเร็จ

2) การใช้ความพยายามและความคงทนในการทำพฤติกรรมของบุคคล (effort expenditure and persistence) การตัดสินความสามารถของคนยังเป็นตัวกำหนดว่า บุคคลจะใช้ความพยายามของเขามากเท่าไร และจะคงทนทำกิจกรรมไปนานเท่าไรเมื่อพบอุปสรรคหรือประสบการณ์ที่ไม่น่าพอใจบุคคลที่ยิ่งตัดสินว่าตนมีความสามารถจะยิ่งมีความเข้มแข็งและคงทนในความพยายาม มีความแตกต่างระหว่างความพยายามที่ใช้ในช่วงการเรียนรู้กับช่วงนำทักษะการเรียนรู้ไปใช้ ในตอนเรียนรู้คนที่รับรู้ว่าตนมีความสามารถสูง อาจรู้สึกว่ามีความจำเป็นน้อยที่จะต้องใช้ความพยายามมาก แต่เวลานำทักษะที่เรียนรู้ไปใช้คนที่เชื่อว่าตนมีความสามารถจะใช้ความพยายามและ

ลงทุนสูง ส่วนคนที่สงสัยในความสามารถของตนเองจะใช้ความพยายามมากในการเรียนรู้แต่ใช้ความพยายามน้อยกว่าเมื่อตอนใช้ทักษะที่เรียนมากแล้ว

3) ภาวะการกระตุ้นเร้าเชิงสรีระของบุคคล (state of physiological arousal) ซึ่งจะออกมาในรูปของกระบวนการคิดและปฏิกิริยาทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานจะมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดและปฏิกิริยาทางอารมณ์ของบุคคลในระหว่างที่กระทำพฤติกรรม และมีผลต่อการคาดคะเนเกี่ยวกับการจัดการสภาพแวดล้อมในภายหน้าของเขา บุคคลซึ่งรับรู้ว่าตนมีความสามารถสูงจะมีความพยายามและเอาใจใส่ในการกระทำพฤติกรรมมากยิ่งขึ้น ส่วนบุคคลที่รับรู้ว่าตนมีความสามารถต่ำ มีแนวโน้มที่จะมีปฏิกิริยาทางอารมณ์ต่อตนเองทางลบ เช่นไม่มีความสุข มีความหวาดหวั่น มีความเครียดสูง และเขาจะกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ อย่างไม่เต็มความสามารถ อันจะส่งผลให้บุคคลประสบกับความล้มเหลวในการกระทำพฤติกรรมมากยิ่งขึ้น

แบนดูร่า (Bandura. 1986) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของบุคคลนั้น พัฒนามาจากปัจจัยหลักที่สำคัญคือ หากใครก็ตามมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานก็จะมีผลต่อความสำเร็จจากการกระทำ (enactive attainment) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสามารถของบุคคลมากที่สุด เนื่องจาก ความสำเร็จจากการกระทำนั้นเป็นประสบการณ์ที่บุคคลได้รับโดยตรงและเป็นข้อมูลที่มีความเที่ยงตรงสูงการที่บุคคลทำงานแล้วประสบความสำเร็จซ้ำ ๆ กันหลาย ๆ ครั้งจะทำให้บุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ถึงแม้ว่าบางครั้งงานนั้นจะเกิดความล้มเหลวบ้างก็ตาม แต่ก็จะไม่มีผลมากนักเพราะบุคคลจะมองว่าการที่เขาประสบความล้มเหลวนั้นอาจมาจากปัจจัยอื่น ๆ เช่น เขายังใช้ความพยายามไม่เพียงพอ หรือใช้วิธีการทำงานที่ไม่เหมาะสมมากกว่าที่เขาจะระบุว่าเขาไม่มีความสามารถ และบุคคลจะบอกตนเองว่าความล้มเหลวนั้นจะเป็นบทเรียนให้คนใช้ความพยายามในการทำงานให้มากขึ้น ส่วนบุคคลที่ทำงานแล้วประสบความล้มเหลวเสมอ ๆ จะส่งผลให้บุคคลประเมินการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานต่ำลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าความล้มเหลวนั้นเคยเกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมเลวร้าย ซึ่งการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานนี้มีแนวโน้มที่จะแผ่ขยายไปยังสภาพการณ์ เวลา งาน หรือบุคคลที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันได้

จากการศึกษานิยามและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน ที่กล่าวแล้วข้างต้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของ การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานจัดซื้อ ว่าหมายถึง ความเชื่อของเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีต่อความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ โดยพิจารณาทักษะและความสามารถของตนในการทำงานว่า มีความสามารถที่จะจัดการดำเนินงานจัดซื้อให้แล้วเสร็จ ตามหลักนโยบายการจัดซื้อที่ถูกต้อง 5 ประการ ได้อย่างถูกต้อง

เหมาะสม แก้ไขปัญหาในงานจัดซื้อที่เกิดขึ้น ให้ลุล่วงประสบความสำเร็จ บรรลุเป้าหมาย ขององค์การได้

การวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน

วัดโดยแบบวัดที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับ ความเชื่อของเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีต่อความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ โดยพิจารณาทักษะและความสามารถของตนในการทำงานว่า มีความสามารถที่จะจัดการดำเนินงานจัดซื้อให้แล้วเสร็จ ตามหลักนโยบายการจัดซื้อที่ถูกต้อง 5 ประการ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม แก้ไขปัญหาในงานจัดซื้อที่เกิดขึ้น ให้ลุล่วงประสบความสำเร็จ บรรลุเป้าหมาย ขององค์การได้ โดยได้รับแนวคิดมาจากทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน ของแบนดูร่า (Bandura. 1977) และพัฒนาจากแบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานของ เบญจวรรณ โทประเสริฐ (2551) ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 10 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .81 ผู้วิจัยจึงนำแบบวัดดังกล่าว มาปรับใช้ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ เนื่องจากเป็นแบบวัดที่มีค่าความเชื่อมั่นในระดับที่สูง และศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในหน่วยงานเอกชน โดยผู้วิจัยได้ดัดแปลงข้อคำถามเพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยจะศึกษา โดยให้ความหมายของคะแนนว่า ผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดนี้สูง แสดงว่าเป็นผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานจัดซื้อสูง ส่วนผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมต่ำ แสดงว่าเป็นผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานจัดซื้อต่ำ

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า มีงานวิจัยหลายเรื่องที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตน ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน ได้แก่ เบญจมาศ โรจน์ธนกิจ (2546: 80) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน วัฒนธรรมองค์การ ความยุติธรรมในองค์การกับผลการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างคือ หัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง จำนวน 142 คน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และยังพบผลว่าการรับรู้ความสามารถของตนเอง และวัฒนธรรมองค์การ ด้านลักษณะความเป็นหญิง สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานกลุ่มรวมได้ร้อยละ 30.5 โดยที่การรับรู้ความสามารถของตนเองมีบทบาทในการทำนายเป็นลำดับแรก (เบต้า = .37) เช่นเดียวกับ ปิยานันท์ จิตรมานะศักดิ์ (2548: 123) ที่ศึกษาเรื่อง การมอบอำนาจในงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคาร: ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารทหาร

ไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สำหรับ เบญจวรรณ โทประเสริฐ (2551: 72) ที่ศึกษา ปัจจัยจิตลักษณะและความยุติธรรมในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานปฏิบัติการโปรเจกต์ 692N ฝ่ายการผลิต ผลการวิจัยพบว่า พนักงานปฏิบัติการที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานสูงมีพฤติกรรมการทำงานมากกว่ากลุ่มพนักงานปฏิบัติการที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานต่ำอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้พระมหาจันทร์ธรรม อินทรีเกิด (2552: 85) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะและสถานการณ์ทางสังคมกับประสิทธิภาพการทำงานของอาสาสมัครกู้ภัยมูลนิธิร่วมกตัญญูในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 293 คน พบว่า มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน กับการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากงานวิจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า การที่บุคคลรับรู้ความสามารถของตนจะมีความสัมพันธ์กับผลการทำงาน และบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานน้อย ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าหากบุคคลใดรู้ว่าตนมีความสามารถก็จะมีความสนใจและตั้งใจในการทำงานส่งผลให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานที่ดี เนื่องจากตนเองย่อมรู้ว่า ความสามารถของตนเองมีมากน้อยเพียงใดในการควบคุมปัจจัยหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ให้สามารถทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ หากพบข้อบกพร่องก็รู้ว่าควรพัฒนาอย่างไรเพื่อให้เกิดความรู้ ความสามารถมากขึ้นและทำงานนั้น ๆ ได้ ดังนั้นเจ้าหน้าที่จัดซื้อ ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานจัดซื้อสูง จะสามารถทำงานจัดซื้อได้ ไม่ว่างานนั้นจะมีความยากง่ายเพียงไรก็ตาม ก็จะพยายามหาวิธีการเรียนรู้เพื่อพัฒนาความสามารถของตนเพื่อให้สามารถทำงานจัดซื้อได้อย่างประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมาย

ลักษณะทางสังคมกับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ

ลักษณะทางสังคม คือ สถานการณ์ปัจจุบันหรือสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่บุคคล กำลังประสบอยู่ เป็นสิ่งที่เอื้อหรือขัดขวางการเกิดพฤติกรรมหนึ่ง ๆ จึงกล่าวได้ว่า สังคมมีอิทธิพลต่อความคิดและพฤติกรรมของสมาชิกในสังคม โดยผ่านกระบวนการต่าง ๆ อาทิ การสนับสนุนทางสังคมจากองค์การ บุคลิกภาพส่วนบุคคล และประสบการณ์ทางสังคมที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งมีงานวิจัยหลายงานรองรับว่า มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการทำงานโดยตรง (ศักดิ์ชัย นิรัญทวี. 2532; นีออน พิณประดิษฐ์ และคณะ. 2546; ณัฐสุดา สุจินันท์กุล. 2541) โดยมีรายละเอียดต่อไปนี้

การสนับสนุนทางสังคมจากองค์การกับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ

เฮาส์ (House. 1981) ได้ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคม ว่าคือปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งประกอบด้วย การสนับสนุนทางสังคม 4 ด้าน ดังนี้ 1) การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotion support) หมายถึง ความเห็นอกเห็นใจ การดูแลเอาใจใส่ การแสดงความรัก ความผูกพันต่อกัน การยอมรับนับถือ และเห็นคุณค่าระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกัน 2) การสนับสนุนด้านการประเมินเปรียบเทียบ (Appraisal support) หมายถึง การได้รับข้อมูลย้อนกลับ และการเปรียบเทียบตนเองกับผู้ที่อยู่ร่วมในสังคม 3) การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Information support) หมายถึง การได้รับข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำข้อเสนอแนะแนวทาง และการให้คำปรึกษา ซึ่งสามารถนำไปใช้แก้ปัญหาได้ และ 4) การสนับสนุนด้านสิ่งของหรือบริการ (Instrumental support) หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือในรูปวัตถุ หรือสิ่งของเวลา เงิน หรือแรงงาน เพื่อส่งเสริมหรือช่วยแก้ปัญหา (นีออน พิณประดิษฐ์; และคนอื่น ๆ. 2546: 33-34; อ้างอิงจาก House. 1981) ไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger; et al. 1986: 501) กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived organizational support; POS) หมายถึง ความเชื่อโดยทั่วไปเกี่ยวกับการที่องค์การจะให้การอำนวยความสะดวกและดูแลใส่ใจให้ความเป็นอยู่ที่ดีต่อสมาชิกขององค์การ (Rhoades; & Eisenberger. 2002: 698) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นแนวคิดใหม่ที่ ไอเซนเบอร์เกอร์และเพื่อนร่วมงานของเขา ได้พัฒนาขึ้นจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) ของบลอ (Zagenczyk. 2001: 10; citing blau. 1964) และบรรทัดฐานการตอบแทนของกูลด์เนอร์ (Zagenczyk. 2001: 10; citing Gouldner. 1960) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นการผสมผสานมุมมองที่แตกต่างของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสังคม แผ่ขยายและประยุกต์แนวคิดของบลอไปสู่สัมพันธภาพระหว่างลูกจ้างกับองค์การ ในการเชื่อมโยงระหว่างลูกจ้างและองค์การซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนทางสังคมเชิงเศรษฐศาสตร์ ในรางวัลตอบแทนที่ให้กับลูกจ้างและ

สภาวะการทำงานที่ดีเพื่อแลกเปลี่ยนกับความซื่อสัตย์และความพยายามในการทำงาน ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีพื้นฐานมาจากความคาดหวังของลูกจ้างซึ่งตัดสินความเต็มใจขององค์การในการให้รางวัลตอบแทนความพยายามในการทำงานและให้การยอมรับชมเชย พนักงานพัฒนาความเชื่อว่าองค์การให้คุณค่าในการสนับสนุนและดูแลใส่ใจเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดี (Rhoades; & Eisenberger, 2002) และกมลศรี ว่องเจริญ (2550: 39) ได้ให้ความหมายของ การสนับสนุนทางสังคม ว่า หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับการได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ในด้านอารมณ์ ด้านวัตถุรวมทั้งความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของบุคคลอื่นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ วรวรรณ อร่ามพงศ์ (2551: 43) ที่กล่าวว่า การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากบุคลากรในหน่วยงาน อันประกอบด้วย หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ใน 3 ด้าน คือ 1) ด้านอารมณ์ 2) ด้านข้อมูลข่าวสาร และ 3) ด้านวัสดุอุปกรณ์ รวมทั้งงบประมาณและแรงงาน

รูปแบบการสนับสนุนจากองค์การ

พื้นฐานทฤษฎีการได้รับการสนับสนุนจากองค์การ (Eisenberger; et al. 1986: 500-507) ได้ระบุรูปแบบโดยทั่วไปของสิ่งที่ได้รับจากองค์การไว้ 3 รูปแบบคือ ความยุติธรรม (fairness) การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน (supervisor support) และผลตอบแทนจากองค์การและสภาพการทำงานต่าง ๆ (organizational rewards and job conditions)

ความยุติธรรม (fairness) กล่าวถึงความยุติธรรมในวิธีการ (procedural fairness) ซึ่งหมายถึงความยุติธรรมขององค์การเกี่ยวกับแนวทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการพิจารณาถึงการแจกจ่ายทรัพยากรขององค์การให้แก่พนักงาน (Greenberg.1990) โครปันซาโน่และกรีนเบริค (Cropanzano; & Greenberg. 1997) ได้แยกความยุติธรรมในวิธีการเป็นสองด้านคือด้านโครงสร้าง (structural justice) และด้านสังคม (social justice) ด้านโครงสร้างเป็นความเกี่ยวข้องกับกฎระเบียบที่เป็นทางการและนโยบายต่าง ๆ เกี่ยวกับการตัดสินใจที่มีผลต่อพนักงาน ส่วนด้านสังคมบางครั้งอาจเรียกว่าความยุติธรรมในปฏิสัมพันธ์ (interactional justice) ที่เกี่ยวกับคุณภาพของการปฏิบัติต่อกันในการจัดสรรทรัพยากร เช่นการปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพ การให้ข้อมูลที่เกี่ยวกับการที่ผลลัพธ์ต่าง ๆ ถูกตัดสินอย่างไร

การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน (supervisor support) พนักงานได้พัฒนามุมมองที่เกี่ยวข้องกับระดับที่หัวหน้างานให้คุณค่าและดูแลความเป็นอยู่ความสุขของพวกเขา เนื่องจากหัวหน้างานเป็นตัวแทนขององค์การที่รับผิดชอบในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของใต้บังคับบัญชา พนักงานมองหัวหน้างานด้วยมุมมองที่แตกต่างกันทั้งชื่นชมหรือไม่ชื่นชม นักวิจัยหลายคนได้วัดการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานด้วยข้อคำถามเช่น หัวหน้างานของฉันดูแลเอาใจ

ใส่ความเป็นอยู่ของฉัน (Malatesta.1995) รวมทั้งการประเมินโดยการวัดการแลกเปลี่ยนระหว่างกันของหัวหน้ากับสมาชิก (Hofmann; & Morgeson. 1999)

ผลตอบแทนจากองค์การและสภาพการทำงาน (Organizational rewards and job conditions) ผลตอบแทนและสภาพการทำงานที่พบในการศึกษาเกี่ยวกับการได้รับการสนับสนุนจากองค์การนั้นมีความหลากหลายอยู่มากเช่น การจ่ายค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง ความมั่นคงในงาน ความเป็นอิสระ สิ่งก่อให้เกิดความเครียดในบทบาท และการฝึกอบรม

ในส่วนของการจ่ายค่าตอบแทน (Pay) และการเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) นั้น ในการศึกษาบางงาน พนักงานถูกถามเพื่อประเมินความยุติธรรมของผลลัพธ์การทำงานทั้งการเปรียบเทียบกับกลุ่มอื่น (Greenberg.1990) หรืออาจถามโดยไม่มีการเปรียบเทียบกับกลุ่มอื่นเป็นการมองความพึงพอใจต่อผลลัพธ์นั้น

ความมั่นคงในงาน (Job security) เป็นการคาดหวังของพนักงานเกี่ยวกับการที่องค์การ ได้ให้หลักการประกันว่าองค์การ ยังคงต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกของพนักงานไว้ในอนาคต (Allen;Shore; & Griffeth.1999)

ความเป็นอิสระ (Autonomy) ได้มีการให้ความหมายว่าการควบคุมในการทำงานที่พนักงานรับรู้ ซึ่งรวมถึงตารางการทำงาน วิธีการทำงาน สิ่งนี้ชี้ให้เห็นความไว้วางใจที่มีต่อพนักงานในการตัดสินแนวทางการทำงานของเขา (Eisenberger; Rhoades; & Cameron. 1999)

สิ่งก่อให้เกิดความเครียดในบทบาท (role stressors) สิ่งนี้พนักงานได้ระบุถึงสิ่งก่อให้เกิดความเครียดที่เกี่ยวพันกับงานซึ่งองค์การสามารถควบคุมได้ สิ่งก่อให้เกิดความเครียดสัมพันธ์กับบทบาทของพนักงาน 3 ด้านด้วยกันคือ ปริมาณงาน (work overload) ที่เกี่ยวกับความต้องการต่าง ๆ ที่ต้องการให้พนักงานทำให้ลุล่วงในช่วงเวลาที่กำหนดให้ ตัวที่สองคือความคลุมเครือในบทบาท (role ambiguity)เกี่ยวข้องกับการขาดความชัดเจนในข้อมูลเกี่ยวกับความรับผิดชอบในงานของพนักงานและตัวสุดท้ายคือความขัดแย้งในบทบาท (role conflict) ที่เกี่ยวกับความไม่สอดคล้องกันของความรับผิดชอบต่าง ๆ ในงาน

การฝึกอบรม เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่องค์การได้ให้การสนับสนุนแก่พนักงานขององค์การ โดยเวย์นและคณะ (Wayne; Shore; & Liden. 1997) อธิบายว่าการฝึกอบรมเป็นการปฏิบัติที่สื่อให้เห็นถึงการลงทุนในพนักงาน

การสนับสนุนจากองค์การในสิ่งต่าง ๆ ข้างต้นได้นำไปสู่ผลลัพธ์ต่าง ๆ มากมายอาทิ ความผูกพันต่อองค์การกล่าวคือพนักงานที่มีความผูกพันกับองค์การมักแสดงถึงผลการปฏิบัติงานที่ดี ลดการขาดงาน และมีความเป็นไปได้น้อยมากที่จะคิดออกจากองค์การ การสร้างความผูกพันต่อองค์การมักเกี่ยวโยงกับการให้คุณค่ากับสิ่งที่องค์การได้นำเสนอผลประโยชน์ต่าง ๆ อาทิ ค่าจ้าง ผลตอบแทน

การเลื่อนตำแหน่ง การเข้าถึงข้อมูล เป็นต้น (Meyer; & Allen. 1991; Mowday; Porter; & Steers. 1979)

จากการศึกษานิยามและแนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมจากองค์การ ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของ การสนับสนุนทางสังคมจากองค์การ ว่าหมายถึง การที่เจ้าหน้าที่จัดซื้อรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์การ ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ประการดังนี้ 1) การสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ด้านการเห็นคุณค่าระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกัน การได้รับความรักความผูกพัน และความร่วมมือหรือความช่วยเหลือ 2) การฝึกอบรมและความรู้การส่งเสริมให้มีการพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน และ 3) รางวัลตอบแทนในระบบการทำงาน การสนับสนุนจากองค์การในด้านการเห็นคุณค่าของผลงานที่พนักงานทำ สนับสนุนโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาในองค์การ การเลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมของผลตอบแทนและสภาพการทำงาน การใส่ใจขององค์การเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

<u>การวัดการสนับสนุนจากองค์การ</u>

ในการวัดการสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organizational Support : POS) ไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger; et al. 1986) ได้นำเสนอแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (the Survey of Perceived Organizational Support : SPOS) เป็นมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับเริ่มตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งจนถึงเห็นด้วยอย่างยิ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 36 ข้อเช่น “องค์การเห็นคุณค่าในการสนับสนุนฉันให้มีความเป็นอยู่ที่ดี” “องค์การให้ค่าจ้างที่ต่ำกว่ากับพนักงานใหม่ ” และ “องค์การใส่ใจต่อความคิดเห็นของฉัน” ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .97 แบบวัดของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ มีการพัฒนาเรื่อยมาโดยการปรับจำนวนข้อคำถามให้น้อยลง การศึกษาในระยะต่อมา พบบ่อยที่นักวิจัยใช้แบบวัดการสนับสนุนจากองค์การฉบับสั้นของไอเซนเบอเกอร์และคนอื่น ๆ (Eisenberger; et al. 1986) ใช้ 13 ข้อคำถาม (Patricx; & Laschinger. 2006) 9 ข้อคำถาม (Kim; & Cunningham. ม.ป.ป.) และ 6 ข้อคำถาม (Silbert. 2005; Valentine; Greller; & Richtermeyer. 2006) โรดส์และไอเซนเบอเกอร์ (Rhoades; & Eisenbergerl. 2002) ชี้ให้เหตุผลการใช้แบบวัดการสนับสนุนจากองค์การฉบับสั้น เนื่องจากความไม่มีมิติในการวัด (Undimentionality) และค่าความเชื่อมั่นภายในมีสูง (High internal reliability) แต่อย่างไร ก็ตามโรดส์และไอเซนเบอเกอร์เสนอว่าควรมีโครงสร้างที่ประกอบไปด้วย การให้ความสำคัญและคุณค่าในการสนับสนุนช่วยเหลือลูกจ้าง (Valuation of employee contributions) และการใส่ใจดูแลในความเป็นอยู่ที่ดีของลูกจ้าง (Care for employee well-being) ที่เป็นสิ่งจำเป็นในการวัด และจากงานของออสกา และคนอื่น ๆ (Osca; et. al. 2005) ที่ศึกษาเรื่องการสนับสนุนจากองค์การและความสามารถของกลุ่ม แบ่งมิติของการสนับสนุนจากองค์การโดยนำแนวคิดของไอเซนเบอเกอร์และคนอื่น ๆ (Osca; et al. 2005; citing Eisenberger;

et al. 1997) มาประยุกต์ใช้โดยปรับให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เฉพาะเจาะจงกับลักษณะของกลุ่ม แบ่งมิติที่ใช้วัดเป็น 3 มิติ คือ 1) การสนับสนุนจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน 2) การฝึกอบรมและความรู้ 3) รางวัลตอบแทนในระบบการทำงานใหม่ รวมมีข้อคำถามทั้งหมด 11 ข้อคำถาม เป็นมาตรวัดแบบประเมินค่า มี 5 มาตรวัดให้เลือกตอบ จาก1 ไม่เป็นจริงทั้งหมด ไปถึง 5 เป็นจริงมากที่สุด แบบวัดของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะในปี 1986 ถือได้ว่าเป็นแนวทางการวัด ที่ได้รับการยอมรับอย่างมากจากนักวิชาการที่สนใจศึกษาแนวคิดนี้มาโดยตลอดซึ่งน่าจะเป็นเพราะว่าไม่ว่าจะนำไปปรับใช้ในงานวิจัยใดก็ยังคงได้ค่าความเชื่อมั่นที่สูงทำให้การยอมรับในแบบวัดนี้ยังคงมีอยู่กว่ายี่สิบปี

จากการศึกษาพบว่ามีความหลากหลายในการวัดการสนับสนุนจากองค์การ มีทั้งที่แตกต่างและคล้ายคลึงกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมในบริบทของตัวแปรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา สำหรับการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้หลักการของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger; et al. 1986) เพื่อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างและบริบทของเนื้อหาในการศึกษา ผู้วิจัยกำหนดแนวทางการวัดการสนับสนุนจากองค์การ โดยแบบวัดประกอบด้วย องค์ประกอบสำคัญได้แก่ 1) การสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ด้านการเห็นคุณค่าระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกัน การได้รับความรักความผูกพัน และความร่วมมือหรือความช่วยเหลือ 2) การฝึกอบรมและความรู้ การส่งเสริมให้มีการพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน และ 3) รางวัลตอบแทนในระบบการทำงาน การสนับสนุนจากองค์การในด้านการเห็นคุณค่าของผลงานที่พนักงานทำ สนับสนุนโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาในองค์การ การเลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมของผลตอบแทนและสภาพการทำงาน การใส่ใจขององค์การเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 18 ข้อ เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบเลือกตอบคำตอบเดียวในลักษณะของมาตรประเมินค่า 6 ระดับ คือ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” ซึ่งผู้ที่ได้คะแนนสูงจากแบบวัดนี้แสดงว่ามีการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากองค์การมาก ผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดนี้ต่ำแสดงว่ามีการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากองค์การน้อย

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากองค์การกับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ

ไอเซนเบอร์กเกอร์ และคณะ (Eisenberger; et al. 1986. 500-507) ได้ทำการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ โดยกลุมตัวอย่างคือ ครูจำนวน 361 คน พบว่า คนต้องการการได้รับการยกย่องนับถือ และความสำเร็จในชีวิต ซึ่งองค์การต้องมีความพร้อมในการที่จะให้รางวัลแก่พนักงาน พนักงานจึงรับรู้ถึงคุณค่าขององค์การที่ให้การสนับสนุน และสนใจในคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมาทำงาน ความพยายามที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์การตั้งไว้ และจากที่ ไอเซนเบอร์เกอร์และโรดส์

(Rhoades; & Eisenberger. 2002) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับงานวิจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจำนวน 73 ฉบับ พบความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับผลลัพธ์สำคัญในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational commitment) การได้รับการสนับสนุนจากองค์การได้เพิ่มความรู้สึกของพนักงานในด้านอารมณ์ของความผูกพันต่อองค์การมากยิ่งขึ้น ตามหลักของบรรทัดฐานของการตอบแทนซึ่งกันและกัน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะสร้างความเกี่ยวพันผูกพันด้านความรู้สึกไปสู่การให้การดูแลใส่ใจในองค์การ

ความรู้สึกต่องาน (Job –related affect) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลต่อการตอบสนองความรู้สึกที่มีต่องาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงานและอารมณ์ทางบวกอารมณ์ทางบวกนี้เกิดเมื่อเมื่อพนักงานรู้สึกถึงความสามารถและการเป็นคนที่มีคุณค่าในองค์การ

ความเกี่ยวพันในงาน (Job involvement) ความสนใจต่อการทำงานที่เฉพาะเจาะจงของงาน ผลการปฏิบัติงาน (Performance) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะเพิ่มผลการปฏิบัติงานในกิจกรรมของงานให้ได้มาตรฐานและเป็นการกระทำที่เป็นที่พอใจขององค์การไปเกินการความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย

ผลการปฏิบัติงาน (Performance) การที่พนักงานได้รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์การได้เพิ่มกิจกรรมการทำงานที่ได้มาตรฐานและการกระทำที่องค์การพึงพอใจให้มากขึ้นซึ่งอาจนอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมายด้วย

ความตึงเครียด (Strains) การได้รับการสนับสนุนจากองค์การสามารถลดการตอบสนองทางจิตเช่นความเครียด ที่มีต่อสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดต่าง ๆ ได้ โดยการให้การสนับสนุนทั้งด้านอารมณ์และความช่วยเหลือในรูปของวัตถุ เมื่อพนักงานต้องการในกรณีที่ต้องเผชิญกับแรงกดดันต่าง ๆ จากการ กล่าวคือ พนักงานที่ได้รับการสนับสนุนจากองค์การในระดับสูงมีความเป็นไปได้น้อยที่จะมองหาการจ้างงานในองค์การอื่น

พฤติกรรมการหลีกหนีงาน (Withdrawal behavior) หมายถึงการที่พนักงานลดการเข้าร่วมในกิจกรรมขององค์การให้น้อยลง การได้รับการสนับสนุนจากองค์การนอกจากสามารถเพิ่มความผูกพันต่อองค์การแล้ว ยังสามารถแสดงให้เห็นความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการออกจากงานและพฤติกรรมการหลีกหนีงานต่าง ๆ เช่นการขาดงาน การมาสาย ได้ด้วย เช่น พนักงานที่รับรู้การสนับสนุนจากองค์การในระดับสูงนำมาซึ่งการขาดงานที่ลดลง

สำหรับงานวิจัยภายในประเทศนั้น วิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคมในด้านการส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานมีผู้ให้ความสนใจมากมาย อย่างเช่นการศึกษาของ นวลฉวี ประเสริฐสุข (2542: 87) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารสตรีในธนาคารพาณิชย์ไทย

กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารสตรีที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 581 คน ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์มากที่สุดกับความสำเร็จในอาชีพด้านการเงินและความสำเร็จในด้านอาชีพด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง คือ การสนับสนุนจากองค์การ เช่นเดียวกับ งานวิจัยของ ลักษมี ลุประสงค์ (2546: 91) ที่ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมและลักษณะทางพุทธที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสารกับบุคคลภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขการทำงานในด้านวิชาการครั้งต่อไปให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรทางการศึกษาที่มีเจตคติต่อการสื่อสารในการทำงานสูงและได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสาร มากกว่า บุคลากรทางการศึกษาที่มีลักษณะตรงกันข้าม และเป็นแนวทางเดียวกับในงานวิจัยของ ธวัชชัย ศรีพรงาม (2547) ที่ทำการศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัย ของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอและปั่นด้าย กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอและปั่นด้าย ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล 5 โรงงาน จำนวน 485 คน พบผลวิจัยในส่วนของการสนับสนุนทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัยคือ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า ร่วมกับการเห็นแบบอย่างจากเพื่อนร่วมงาน การรับรู้สภาพแวดล้อมที่เสี่ยงในโรงงานและการทำงานหนักเกินไป สามารถทำนายพฤติกรรมการให้การสนับสนุนการทำงานอย่างปลอดภัยในพนักงานกลุ่มรวม และทำนายได้สูงสุดในกลุ่มพนักงานที่มีสถานภาพอื่น ๆ ทำนายได้ร้อยละ 23.7 และ 32.8 ตามลำดับ โดยการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า เป็นตัวทำนายที่สำคัญลำดับที่สองทั้งในกลุ่มรวม และกลุ่มพนักงานที่มีสถานภาพอื่น ๆ (เบต้า = .19 และ .25 ตามลำดับ)

จากแนวคิดและผลการวิจัยที่นำเสนอข้างต้นจะเห็นได้ว่า การรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์การเป็นปัจจัยภายนอกที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มบุคคลหลายอาชีพ มีผลต่อพนักงานมากมายในหลายด้าน ในด้านผลการปฏิบัติงาน (performance) โดยพบว่าพนักงานได้รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์การสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานสูง ได้เพิ่มกิจกรรมการทำงานที่ได้มาตรฐานและการกระทำที่องค์การพึงพอใจให้มากขึ้น ซึ่งอาจนอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมายด้วย ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้นำตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมจากองค์การดังกล่าวเข้ามาร่วมด้วย เพราะเชื่อว่าจะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้อของเจ้าหน้าที่จัดซื้อ ผู้วิจัยจึงคาดว่า ตัวแปรการสนับสนุนจากองค์การ จะเป็นตัวแปรหนึ่งที่เกี่ยวข้องและสามารถอธิบายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพได้ และจะนำไปสู่ความสำเร็จของการทำงานด้านการจัดซื้อ ได้อย่างแน่นอน

บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ

ทุกองค์การมีการสื่อสารในทุกกิจกรรมของการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ การสื่อสารเป็นเครื่องเชื่อมโยงส่วนประกอบต่าง ๆ ขององค์การ และเป็นเครื่องผลักดันให้คนปฏิบัติงาน (Devito.1994) บรรยากาศการสื่อสาร มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนโดยส่วนรวม หากบรรยากาศการสื่อสารไม่ดี จะทำให้คนไม่อยากแสดงความรู้ความสามารถ (เสนาะ ติเยาว์. 2530: 523) อาจมีการสื่อสารผิดพลาดด้วยเหตุที่ว่า ไม่ได้รับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร เป้าหมาย นโยบายการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ทำให้งานเกิดความเสียหาย ล่าช้า ขาดประสิทธิภาพ ส่วนผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงาน อาจทำให้เกิดความสับสนในวิธีการปฏิบัติในเรื่องใหม่ ไม่เข้าใจกัน เกิดความคับข้องใจ มีข้อขัดแย้งระหว่างบุคคล ระหว่างหน่วยงาน เกิดความเครียด และวิตกกังวล นำมาซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานที่ด้อยลง จึงจำเป็นที่ควรสร้างบรรยากาศการสื่อสารที่สนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความซื่อสัตย์เปิดเผยต่อกัน รับฟังปัญหาซึ่งกันและกัน มีความไว้วางใจเชื่อมั่น สื่อสารถึงเป้าหมาย วิธีการปฏิบัติงานให้คนในองค์การทราบ (อุษา แก้วอำภา. 2545)

ความหมายของบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ

เพซ และฟอลลิส (Pace and Faules.1994: 100) กล่าวว่าบรรยากาศการสื่อสารประกอบด้วยการรับรู้ การประเมินเกี่ยวกับเหตุการณ์ทางการสื่อสาร พฤติกรรมมนุษย์ การตอบสนองต่อกันของพนักงาน ความคาดหวัง ความขัดแย้ง และโอกาสในการก้าวหน้าในองค์การ สมยศ นาวีการ (2527: 101) ได้สรุปความหมายของ บรรยากาศการสื่อสาร ว่าเป็นผลมาจากการที่สมาชิกขององค์การรับรู้ต่อคุณลักษณะขององค์การ เช่น นโยบายการส่งข่าวสาร งาน ผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาอย่างไร โดยที่สิ่งเหล่านี้แสดงให้สมาชิกขององค์การเห็นว่าองค์การไว้วางใจพวกเขา และยอมให้พวกเขามีความเป็นอิสระ สนับสนุนให้พวกเขารับผิดชอบการปฏิบัติงานของพวกเขา ส่งข่าวสารเกี่ยวกับองค์การที่ถูกต้องและเพียงพอ รับฟังและต้องการข่าวสารจากผู้ใต้บังคับบัญชา ปรึกษาหารือกับสมาชิกขององค์การ และให้ความสำคัญกับมาตรฐานที่สูงและการทำงานที่ท้าทายเพียงไร และ พรพรหม ชมงาม (2543: 29) อุษา แก้วอำภา (2545: 42) นภางค์ดาว มาด้วง (2550: 34) ได้ให้ความหมาย บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ ว่าหมายถึง การรับรู้ความสัมพันธ์ของการติดต่อสื่อสารในองค์การ การประเมินเหตุการณ์การสื่อสาร พฤติกรรมที่สมาชิกในองค์การแสดงออกต่อกันในด้านข้อมูลข่าวสาร ความคาดหวัง ความขัดแย้ง โอกาสในการก้าวหน้าของบุคคลในองค์การ โดยรับรู้ถึงความไว้วางใจ ความเป็นอิสระ สนับสนุนซึ่งกันและกัน มีการส่งข่าวสารขององค์การที่ถูกต้องเพียงพอ และให้ความสำคัญกับมาตรฐานที่สูงขององค์การ

องค์ประกอบของบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ

Goldhaber (1979) ได้อธิบายถึงบรรยากาศการสื่อสารที่ดีในองค์การว่าประกอบด้วยปัจจัย 5 อย่าง คือ

1. บรรยากาศที่สนับสนุนซึ่งกันและกัน (Supportiveness) คือพนักงานรับรู้ว่าผู้บังคับบัญชาช่วยให้พวกเขาสร้าง รักษาคุณค่า และความสำคัญในตัวเองไว้ได้ ซึ่งทำได้โดย

1.1 การอธิบาย การไต่ถาม เพื่อขอข้อมูลในเรื่องต่าง ๆ

1.2 การทำความเข้าใจและช่วยพนักงานหาทางแก้ไขปัญหา

1.3 ซื่อสัตย์และเปิดเผยต่อกันและกัน

1.4 ให้ความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ทั้งในเรื่องความเชื่อใจและความเคารพ

1.5 พยายามทำความเข้าใจ รับฟัง และแบ่งปันปัญหาร่วมกัน

1.6 ยินดีรับฟังปัญหาและพฤติกรรมใหม่ ๆ และพร้อมที่จะนำไปทดลอง

2. การเปิดโอกาสให้พนักงานได้ร่วมกันตัดสินใจ

3. ความเชื่อมั่น ความไว้ใจในแหล่งสาร

4. มีการเปิดกว้างทั้งในการพูดและการฟัง

5. มีการสื่อสารถึงเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้คนภายในองค์การทราบ

สรุปได้ว่า บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ หมายถึง การรับรู้ของเจ้าหน้าที่จัดซื้อต่อการประเมินเหตุการณ์การสื่อสาร สภาพแวดล้อมทางการสื่อสารภายในองค์การที่มีอิทธิพลต่อสมาชิกในองค์การ ได้แก่การประเมินบรรยากาศการสื่อสารในองค์การที่มีลักษณะสนับสนุนซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน การรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา การอธิบาย สอบถามข้อมูลต่าง ๆ เพื่อทำความเข้าใจและช่วยแก้ไขปัญหาร่วมกันระหว่างพนักงาน เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา การเปิดโอกาสให้พนักงานได้ร่วมกันตัดสินใจข้อคิดเห็นต่าง ๆ บรรยากาศการสื่อสารอยู่บนความเชื่อมั่นและไว้ใจต่อกัน และมีการสื่อสารถึงเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้พนักงานในหน่วยงานทราบ

บรรยากาศในการสื่อสารสามารถนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพราะเมื่อบุคลากรมีสภาพความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน มีความเข้าอกเข้าใจในวัตถุประสงค์ขององค์การเป็นอย่างดี มีความไว้เนื้อเชื่อใจกันและกันสูง ย่อมส่งผลถึงการมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น มีผลงานดีขึ้น โดยที่บุคลากรไม่เบื่อหน่ายในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน หรือทำงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (กริช สืบสนธ์. 2526) สอดคล้องกับ มัลลิกา ต้นสอน (2544: 117) ที่กล่าวว่า ความไม่ไว้วางใจจะลดประสิทธิภาพในการสื่อสาร ก่อให้เกิดบรรยากาศที่ไม่เป็นมิตรทำให้ข่าวสารต่าง ๆ ถูกประเมินด้วยความไม่เชื่อถือ ความไม่ไว้วางใจจะเกิดขึ้นจากพฤติกรรมที่ไม่คงที่หรือจากประสบการณ์ในอดีตของคู่เจรจา ดังนั้นคู่เจรจาควรจะสร้างบรรยากาศของความไว้วางใจ การ

เปิดเผยและความซื่อสัตย์ในการสื่อสาร เพื่อการสื่อสารที่ประสบผลตามต้องการ หากไร้ซึ่งสิ่งเหล่านี้แล้ว สิ่งที่แต่ละคนพูดจะไม่มีใครเชื่อ และจะส่งผลต่อการสื่อสารอย่างมาก ความไว้วางใจซึ่งกันและกันเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการคงไว้ซึ่งความสมบูรณ์ขององค์การที่สร้างได้โดยการมีไมตรีจิตต่อกัน ตลอดจนรักษาความรู้สึกที่ดีต่อกันไว้ (มัลลิกา ต้นสอน.2544: 117; อ้างอิงจาก Francis. 1987: 15) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เป็นแนวทางหนึ่งในการลดความแตกต่างในเรื่องอำนาจระหว่างฝ่ายพนักงานกับฝ่ายบริหาร ทำให้พนักงานได้รู้สึกถึงความสำคัญของตน มีความภูมิใจ มีอิสระมีโอกาสแสดงออกและมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ (เพ็ญศรี พิทักษ์ธรรม มัชฌิมาภิโร. 2543: 284) นอกจากนี้การร่วมกันแสดงความคิดเห็น ร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ ร่วมกันพัฒนาแผนงาน จะกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมองเห็นคุณค่าของกันและกัน พวกเขาจะมีความเคารพซึ่งกันและกัน ส่วนการให้ความสนับสนุนเกี่ยวข้องกับการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานพูดและเสริมสร้างบรรยากาศในทางบวก รู้สึกมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น (Mears and Voehl. 1994: 5–6) มีการพูดคุยกันต่อหน้า มีความพึงพอใจประทับใจ รู้จักอุปนิสัยใจคอ ให้ความรู้สึกอบอุ่นเห็นใจซึ่งกันและกัน มองกันในแง่ดีโดยไม่มีเงื่อนไข มีความจริงใจ มีการรับรู้เรื่องราวซึ่งกันและกันเป็นไปอย่างเปิดเผย (Rogers. 1961: 1) เป็นบรรยากาศที่ผู้สื่อสารเกิดความสบายใจและเกิดความไว้วางใจระหว่างกัน อันช่วยทำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เป็นบรรยากาศที่ทำให้ผู้สื่อสารเกิดความสบายใจและเกิดความไว้วางใจระหว่างกัน อันช่วยทำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (สร้อยตระกูล อรรถมานะ. 2541: 353) และการขาดข้อมูลระหว่างผู้บัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาจะส่งผลต่อความรู้สึกของความเป็นเจ้าของและขวัญของผู้ใต้บังคับบัญชา (เสนาะ ติเยาว์. 2539) สอดคล้องกับ ฮันท์ (สมศรี ศานติเกษม. 2529: 26; อ้างอิงจาก Hunt. 1980: 45) ที่กล่าวว่าความไม่พึงพอใจในการทำงาน มักจะเกี่ยวข้องกับการสื่อสารในเรื่องของการไม่ได้รับข่าวสารอย่างเพียงพอ ส่วนความพึงพอใจในงานเป็นผลมาจากการได้รับข่าวสารอย่างเพียงพอ ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานควรได้รับข่าวสารข้อมูลเพื่อช่วยให้การทำงานดีขึ้น ซึ่งบุคลากรที่ได้รับข่าวสารอย่างเพียงพอกับการปฏิบัติงาน จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ (สมศรี ศานติเกษม. 2529: 27) และผู้ปฏิบัติงานจะพึงพอใจมากที่สุดกับงาน ผู้บังคับบัญชา เมื่อเห็นว่าสามารถที่จะพูดแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาได้ (Infante and Gordon. 1991; cited in Infante; Rancer and Womack. 1993: 358) และหากผู้บังบัญชายอมรับ นำไปปฏิบัติ ปรับปรุงแก้ไขจนสำเร็จลุล่วง จะเกิดความภาคภูมิใจ ในความสำเร็จนั้นเป็นความสุขใจในการทำงาน

จากการศึกษานิยามและแนวคิดเกี่ยวกับ บรรยากาศการสื่อสารขององค์การ ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่า บรรยากาศการสื่อสารขององค์การ มีความสำคัญซึ่งจะทำให้บุคลากรมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อทุกกิจกรรมขององค์การ เมื่อบุคคลได้รับรู้สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน การบังคับ

บัญชา ความเจริญก้าวหน้าในงาน นโยบายขององค์การ ตลอดจนข่าวสารที่ได้รับ ส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมการคาดหวัง ความพอใจหรือไม่พอใจต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากบรรยากาศการสื่อสารที่ดีทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้ข้อมูลที่ต้องการมาทำให้เกิดเป็นงานที่ดีและสร้างสรรค์และบรรยากาศการสื่อสารในเชิงบวก ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี ช่วยให้การสื่อสารสะดวกง่ายขึ้น (Gardner and Msaztal. 1985) ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาบรรยากาศการสื่อสารขององค์การตามแนวคิดของ โกล์ดฮาเบอร์ (Goldhaber. 1979) ที่ได้อธิบายถึงบรรยากาศการสื่อสารที่ดีในองค์การ จากองค์ประกอบ 5 ประการ เนื่องจากมีความครอบคลุมและเหมาะสมกับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่จัดซื้อ โดยขอสรุปเป็นความหมายและองค์ประกอบ ดังนี้

บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ หมายถึง การรับรู้ของเจ้าหน้าที่จัดซื้อต่อการประเมินเหตุการณ์การสื่อสาร สภาพแวดล้อมทางการสื่อสารภายในองค์การที่มีอิทธิพลต่อสมาชิกในองค์การ ได้แก่การประเมินบรรยากาศการสื่อสารในองค์การที่มีลักษณะสนับสนุนซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน การรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา การอธิบาย สอบถามข้อมูลต่าง ๆ เพื่อทำความเข้าใจและช่วยแก้ไขปัญหาร่วมกันระหว่างพนักงาน เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา การเปิดโอกาสให้พนักงานได้ร่วมกันตัดสินใจข้อคิดเห็นต่าง ๆ บรรยากาศการสื่อสารอยู่บนความเชื่อมั่นและไว้ใจต่อกัน และมีการสื่อสารถึงเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้พนักงานในหน่วยงานทราบ

<u>การวัดบรรยากาศการสื่อสารในองค์การตามการรับรู้ของพนักงานจัดซื้อ</u>

การวัดบรรยากาศการสื่อสารขององค์การในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยศึกษาแบบวัดบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ ของ กัลยิมา โตกะคุณะ (2541) ที่ได้ศึกษารูปแบบการสื่อสารและบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันธ์ต่อองค์การ ในกลุ่มพนักงานไทยในบริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศส ในประเทศไทย จำนวน 600 คน ซึ่งแบบวัดดังกล่าวใช้แนวคิดของ โกล์ดฮาเบอร์ (Goldhaber. 1979) มาเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม ประกอบด้วยข้อคำถามวัดบรรยากาศการสื่อสารขององค์การ จำนวน 8 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 5 หน่วย จาก “มากที่สุด” ถึง “น้อยที่สุด” มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .96 ผู้วิจัยจึงนำแบบวัดบรรยากาศการสื่อสารในองค์การดังกล่าว มาปรับใช้เนื่องจากเป็นแบบวัดที่มีค่าความเชื่อมั่นในระดับที่ดี และศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในองค์การเช่นเดียวกัน แบบวัดนี้ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 18 ข้อ ลักษณะของแบบวัดเป็นประโยคข้อความประกอบมาตรประเมินรวมค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” โดยผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขและเพิ่มเติมข้อคำถามให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยจะศึกษา โดยให้ความหมายของคะแนนว่า ผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดนี้สูง แสดงว่าเป็นผู้ที่มีการรับรู้บรรยากาศการ

สื่อสารที่ดีขององค์การสูง ส่วนผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมต่ำ แสดงว่าเป็นผู้ที่มีการรับรู้บรรยากาศการสื่อสารที่ดีขององค์การต่ำ

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องระหว่างบรรยากาศการสื่อสารในองค์การกับพฤติกรรมการทำงาน

จากงานวิจัยของ อินโฮฟ (Inhofe. 1992) ซึ่งศึกษาและพบว่าบรรยากาศการสื่อสารเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงการทำงานให้กับฝ่ายการตลาดของโรงพยาบาลได้เป็นอย่างดี โดยบรรยากาศในการสื่อสารสามารถควบคุมบุคคล องค์การ และหน่วยย่อยต่าง ๆ ให้เข้ามาเป็นสมาชิกของสังคมเดียวกันได้ เป็นรากฐานสำคัญที่ทำให้เกิดเครือข่ายทางสังคม โดยมีการถ่ายทอดข่าวสารผ่านไปยังสมาชิกตามเครือข่าย ซึ่งบรรยากาศในการสื่อสารที่ดีดังกล่าว สามารถทำให้โรงพยาบาลเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยไปสู่คนในสังคมได้อย่างรวมเร็ว และส่งผลให้หน่วยต่าง ๆ ในโรงพยาบาลปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัวขึ้น ส่วนงานของ กัลยิมา โตกะคณะ (2541) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร บรรยากาศการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพนักงานไทยในบริษัทของอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศสในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานคนไทยที่ทำงานในบริษัทที่มีผู้บริหารเป็นชาวอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศส จำนวน 600 คน ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศการสื่อสาร มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ส่วนงานวิจัยของ วนิดา เตชะวิศิษฐ์พงษ์ (2541) ที่ได้ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์การตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่ระดับบริหารชั้นต้น และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการในฝ่าย/สำนักต่าง ๆ ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจำนวน 201 คน ผลการวิจัยพบผล โดยภาพรวมว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางค่อนข้างน้อยใน 7 ประเด็นดังนี้ ความพึงพอใจในงาน การให้ข้อมูลและข่าวสารที่เพียงพอ การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์การ การจัดให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การจัดให้มีสื่อในการติดต่อที่มีประสิทธิภาพ การอำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถติดต่อกันได้ การสร้างความพอใจในระบบการติดต่อสื่อสารโดยส่วนรวมของทั้งองค์การ และในงานวิจัยของ อุษา แก้วอำภา (2545) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่าง บรรยากาศการสื่อสารขององค์การ การเพิ่มคุณค่าในงาน กับคุณภาพชีวิต การทำงาน ของพยาบาลประจำการ หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลศูนย์ ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศการสื่อสารขององค์การ การเพิ่มคุณค่าในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .603$ และ .557 ตามลำดับ) จากการศึกษางานวิจัยข้างต้นจะเห็นได้ว่า บรรยากาศการสื่อสาร

ในองค์การ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานหรือผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงเลือกตัวแปร บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ มาร่วมในการวิจัยศึกษาพฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูปในการวิจัยครั้งนี้

ลักษณะชีวสังคมกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อ

การที่เจ้าหน้าที่จัดซื้อจะมีพฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพต่างกันหรือไม่นั้น พบว่า ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลด้านชีวสังคมบางประการมีส่วนร่วมในการอธิบายพฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วย ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ดังต่อไปนี้

อายุกับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ

จากการประมวลเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ พบว่า อายุ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานในด้านต่าง ๆ ดังเช่นในงานวิจัยของ อ้อมเดือน สดมณี และคณะ (2549) ที่ศึกษาปัจจัยด้านจิตสังคมและความสุขใจที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของครูในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา จำนวน 555 คน พบว่า ครูที่มีอายุต่างกันจะมีพฤติกรรมการทำงานตามแนวการปฏิรูปการศึกษาต่างกัน ครูในกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป จะมีพฤติกรรมการทำงานตามแนวการปฏิรูปการศึกษามากกว่า ครูในกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 70.60 และ 59.90 นิชาภัทร โพธิ์บาง (2550) ที่ได้ศึกษา ลักษณะจิตใจและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานราชการอย่างมีจริยธรรมของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี เป็นจำนวน 372 คน พบผลว่า ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีที่มีอายุน้อยเป็นผู้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากกว่าเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีที่มีอายุมาก และในงานวิจัยของจุรีพร ภิบาลจันทร์ (2551) ที่ได้ศึกษาจิตลักษณะและสถานการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมป้องกันอันตรายจากการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตพลาสติกที่ผ่านการรับรองมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2000 เป็นจำนวน 553 คน พบผลว่า พนักงานที่มีอายุมาก มีพฤติกรรมป้องกันอันตรายจากการทำงานตามหน้าที่ มากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย นอกจากนี้ในงานวิจัยของ จุฑารัตน์ กิตติเขมากร (2553) ที่ได้ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานและด้านการมีส่วนร่วม ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นจำนวน 300 คน พบผลว่า พนักงานที่มีอายุมากมีพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานและด้านการมีส่วนร่วม มากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวจะเห็นได้ว่า อายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานในด้านต่าง ๆ ดังนั้น ผู้วิจัยคาดว่าตัวแปร อายุ น่าจะเป็นตัวแปรหนึ่งในการอธิบายและทำนายพฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูปในการวิจัยครั้งนี้

ระดับการศึกษากับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ

จากการประมวลเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน เช่นในงานวิจัยของ สมโภช จัตุพร (2543) ที่ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานกองรายได้ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานกองรายได้ การไฟฟ้านครหลวง 14 เขต จำนวน 204 คน ผลวิจัยพบว่า พนักงานการไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาสูง จะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงด้วย สิริรัตน์ สวยสม (2546) ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทยกระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทยที่ปฏิบัติงานจริงในปี พ.ศ. 2546 จำนวน 227 คน ผลวิจัยพบว่า วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี และ วุฒิการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความสัมพันธ์ทางบวก กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิสาร ธารสุวรรณวงศ์ (2547) ที่ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายวิศวกรรมฝ่ายวิศวกรรมทางอากาศบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานสายวิศวกรรม ฝ่ายวิศวกรรมจราจรทางอากาศ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จำนวน 147 คน ผลวิจัยพบว่า วุฒิการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น ผู้วิจัยคาดว่าตัวแปร ระดับการศึกษาน่าจะเป็นตัวแปรหนึ่งในการอธิบายและทำนายพฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูปในการวิจัยครั้งนี้

ประสบการณ์ในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ

จากการประมวลเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ พบว่า บุคคลที่สามารถปฏิบัติงานได้ดีเกิดจากการมีประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งบุคคลอาจมีประสบการณ์ในการทำงานมาหลาย ๆ แห่ง โดยไม่จำเป็นต้องขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการทำงานเสมอไป และบุคคลที่ผ่านการทำงานอาจจะได้รับประสบการณ์จากการทำงานไม่เท่าเทียมกันประสบการณ์การทำงานมักจะสอดคล้องกับอายุของ

บุคคล เพราะเนื่องจากบุคคลที่มีอายุมากก็จะมีประสบการณ์ในการทำงานมาก เช่นจากในงานวิจัยของวิรัติ ปานศิลา (2542) ที่ศึกษา การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน จิตลักษณ์ และการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบลในภาคเหนือของประเทศไทย จำนวน 634 คน พบว่า บุคลากรสาธารณสุขระดับตำบลที่มีอายุการทำงานมาก (ประสบการณ์ในการทำงานมาก) จะมีความขัดแย้งในการทำงานน้อยกว่าบุคลากรที่มีอายุการทำงานน้อย(ประสบการณ์การทำงานน้อย) และสรวิทย์ พุกะทรัพย์ (2543: 79-82) ได้ศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานหน้าที่พนักงานสอบสวนที่เกี่ยวกับกฎหมายสิ่งแวดล้อม ศึกษาเฉพาะกรณีตำรวจภูธรสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรีและระยอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นพนักงานสอบสวน จำนวน 201 คน ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ประจำอยู่ในสถานีตำรวจภูธรสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี และระยอง ปี พ.ศ. 2542 ผลการศึกษาพบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันทำให้พนักงานสอบสวนมีความรู้ความเข้าใจ การช่วยเหลือหรือได้ใช้กฎหมายสิ่งแวดล้อมเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติหน้าที่ และปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับกฎหมายสิ่งแวดล้อม ตลอดทั้งประสบการณ์เกี่ยวกับปัญหามลพิษ ที่แตกต่างกัน และในงานวิจัยของ สุทธิสาร ธารสวรรณวงศ์ (2547) พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานสูงมีประสิทธิภาพในการทำงานดี ทั้งนี้เพราะพนักงานที่ทำงานมานานจะมีประสบการณ์ในการทำงานเพิ่มขึ้นด้วยและลักษณะงานด้านวิศวกรรมจำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์เป็นอย่างมากในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ทำให้ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานสูงมีประสิทธิภาพในการทำงานดี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากงานวิจัยดังกล่าว พบว่าประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานในด้านต่าง ๆ ดังนั้น ผู้วิจัยคาดว่าตัวแปรประสบการณ์ทำงานน่าจะเป็นตัวแปรหนึ่งในการอธิบายและทำนายพฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูปในการวิจัยครั้งนี้

รายได้กับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ

เงินรายได้ เป็นผลตอบแทนที่จูงใจให้คนปฏิบัติงาน อีกทั้งมีความสัมพันธ์กับความต้องการทุกประเภททุกระดับ เป็นปัจจัยจำเป็นพื้นฐานเพื่อตอบสนองความต้องการของตัวเอง และยังเป็นตัวบ่งบอกถึงสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม โดยจากการศึกษาของกองสุขศึกษา กระทรวงสาธารณสุข (2521: 203-204) ได้สรุปว่า ฐานะทางเศรษฐกิจเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญมากต่อการปฏิบัติงานของจ้าหน้าที่ โดยผู้มีฐานะทางเศรษฐกิจดีจะมีเวลาสำหรับการทำงาน และมีความคล่องตัวในการทำงานมากกว่ามีฐานะทางเศรษฐกิจต่ำกว่า และในงานวิจัยของ ธวัชชัย ศรีพรงาม (2547) ซึ่งทำการศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัยของพนักงาน

โรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอและปั่นด้าย พบว่ากลุ่มพนักงานที่มีพฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัยน้อย ได้แก่กลุ่มพนักงานที่มีระดับเศรษฐกิจของครอบครัวไม่ดี

จากเอกสารงานวิจัยดังกล่าว พบว่าระดับรายได้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ดังนั้น ผู้วิจัยคาดว่าตัวแปรระดับรายได้น่าจะเป็นตัวแปรหนึ่งในการอธิบายและทำนายพฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อ ในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูปในการวิจัยครั้งนี้

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์เพื่อหาปัจจัยทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยได้วางแผนดำเนินการตามขั้นตอนเพื่อตอบปัญหาการวิจัย ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่จัดซื้อ ผู้ปฏิบัติงานในแผนก ฝ่าย หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดหาสินค้าและบริการ ในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูป 6 ประเภท ซึ่งเป็นสมาชิกประเภทสามัญของสมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป จำนวน 636 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้เป็น เจ้าหน้าที่จัดซื้อ ผู้ปฏิบัติงานในแผนก ฝ่าย หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดหาสินค้าและบริการ ในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูป โดยใช้สูตรการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจาก ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973) ซึ่งมีสูตรการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (e=.05)

N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{636}{1+636(.05)^2} \approx 246 \text{ คน}$$

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ สามารถกำหนดกลุ่มตัวอย่างได้ 246 คน ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

วิธีการเลือกตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 แบ่งประชากรเป็น 6 กลุ่ม โดยใช้ประเภทอุตสาหกรรม ที่เป็นสมาชิกประเภทสามัญของสมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป จำนวน 6 ประเภท เป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม คือ 1) อุตสาหกรรมผัก ผลไม้ *(Fruits & Vegetables Group)* 2) อุตสาหกรรมสับปะรด *(Pineapple Group)* 3) อุตสาหกรรมอาหารทะเล *(Seafood Group)* 4) อุตสาหกรรมข้าวโพดหวาน *(Sweet Corn Group)* 5) อุตสาหกรรมปลาทูน่า *(Tuna Group)* 6) อุตสาหกรรมเครื่องปรุงและอาหารพร้อมรับประทาน *(Ingredients & Ready-to-Eat Group)* กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 246 คน (Taro Yamane. 1973)

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเป็นสัดส่วนกับขนาดประชากรในแต่ละประเภทอุตสาหกรรม ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างดังตาราง 2

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีการสุ่มจำนวนบริษัทในแต่ละประเภทอุตสาหกรรม แล้วเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดในบริษัทที่ได้รับเลือกมา

$$\text{อุตสาหกรรมผัก ผลไม้} = \frac{104}{636} \times 246 = 40 \text{ คน}$$

ตาราง 2 รายการกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

ประเภทอุตสาหกรรม	จำนวนบริษัทที่เป็นประชากร	จำนวนประชากร	จำนวนบริษัทที่ได้รับเลือก	กลุ่มตัวอย่าง
อุตสาหกรรมผัก ผลไม้	26	104	9	40
อุตสาหกรรมสับปะรด	17	68	6	26
อุตสาหกรรมอาหารทะเล	29	124	10	48
อุตสาหกรรมข้าวโพดหวาน	26	104	10	40
อุตสาหกรรมปลาทูน่า	28	120	12	47
อุตสาหกรรมเครื่องปรุง และอาหารพร้อมรับประทาน	33	116	11	45
รวม	159	636	58	246

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบวัดที่สร้างขึ้นเองและแบบวัดของผู้วิจัยท่านอื่น ๆ มาปรับปรุงข้อคำถามให้เหมาะสมสอดคล้องกับนิยามปฏิบัติการของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ และหาคุณภาพของเครื่องมือใหม่ทั้งหมดดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

<u>การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity)</u>

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบวัด (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจอย่างดีในเรื่องเนื้อหาของสิ่งที่ต้องการวัด ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบวัดว่ามีเนื้อหาครบถ้วนตามนิยามปฏิบัติการหรือไม่ ภาษาและสำนวนของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างหรือไม่ โดยหาดัชนีความสอดคล้องรายข้อ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) และคัดเลือกข้อที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ขึ้นไป (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540: 125)

การหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination)

นำแบบวัดไปทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่จัดซื้อในอุตสาหกรรมที่มีลักษณะเช่นเดียวหรือคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน จากนั้นนำมาวิเคราะห์รายข้อโดยการหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) เลือกเฉพาะข้อ ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r=.30) ไว้ใช้ในแบบสอบถามฉบับจริง (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540: 125)

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดที่ใช้ จะหาภายหลังได้วิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อแล้ว จากนั้นคัดเลือกเฉพาะข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้รับการปรับปรุงจนมีเนื้อหาครอบคลุมสิ่งที่จะวัด นำมาหาค่าความเชื่อมั่นชนิดความสอดคล้องภายในด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟ่าของครอนบัค (α-Coefficient) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540: 125)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 8 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะทางชีวสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2-8 เป็นแบบวัดเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นตัวแปรในการวิจัย ซึ่งแต่ละตอนมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะทางชีวสังคม

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาความแตกต่างของลักษณะทางชีวสังคมและภูมิหลังบางประการของเจ้าหน้าที่จัดซื้อ แบบสอบถาม ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานจัดซื้อ แบบสอบถามจะมีลักษณะเป็นแบบเติมตัวเลขและเลือกตอบโดยการทำเครื่องหมายถูกลงในช่องว่าง ทั้งนี้เพื่อบรรยายลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น โดยมีตัวอย่างดังนี้

ตัวอย่าง แบบสอบถามลักษณะทางชีวสังคม

1. อายุ .....ปี
2. ระดับการศึกษา □ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี □ ปริญญาตรี หรือสูงกว่า
3. ประสบการณ์ในการทำงานด้านการจัดซื้อ ..... ปี

4. ระดับรายได้ ☐ 10,000 – 20,000 บาท
☐ 20,000 – 30,000 บาท
☐ 30,000 – 40,000 บาท
☐ 40,000 – 50,000 บาท
☐ 50,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบวัดพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยสร้างแบบวัดพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพขึ้นตามนิยามปฏิบัติการ ลักษณะของแบบวัดเป็นเนื้อหาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูป เป็นการกระทำหรือการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่จัดซื้อเพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ วัตถุดิบ และการบริการ ที่ตอบสนองต่อความต้องการขององค์การ และการจัดซื้อนั้น ๆ ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยอาศัยหลักการ “จัดซื้อให้ได้ดีที่สุด” (Best Buy) ซึ่งกำหนดเป็นวิธีการจัดซื้อที่ถูกต้อง 5 ประการ (5R’s) คือ การจัดซื้อวัตถุดิบที่ได้คุณภาพถูกต้อง จำนวนที่ถูกต้อง ในเวลาถูกต้อง ราคาที่ถูกต้อง และจากแหล่งขายที่เหมาะสมถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 34 ข้อ ลักษณะของแบบวัดเป็นประโยคข้อความประกอบมาตรประเมินรวมค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย”

ตัวอย่างแบบวัดพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ

(0) ฉันทำการสำรวจคุณภาพสินค้าตามเกณฑ์มาตรฐานก่อนการสั่งซื้อในครั้งแรก

…… …..…..…... ……..…… ……..…….. …….…… ……..……
จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

(0) ฉันอธิบายถึงรายละเอียดคุณลักษณะสินค้าที่ต้องการ ให้ผู้ขายสามารถเข้าใจได้ถูกต้อง

…… …..…..…... ……..…… ……..…….. …….…… ……..……
จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

(0) ฉันมักต้องร้องขอให้หัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานช่วยในการจัดซื้อสินค้าเพื่อให้ทันเวลา

…… …….…... ……..…… ……. ……. …….
จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

(0) ฉันตรวจสอบราคาสินค้าโดยทำการเปรียบเทียบราคาสินค้าชนิดเดียวกันจากบริษัทผู้ผลิตหลายแห่ง ก่อนตัดสินใจสั่งซื้อ

…… …….…... ……..…… ……. ……. …….
จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

(0) ก่อนการสั่งซื้อสินค้า ฉันจะสำรวจความต้องการใช้ และ จำนวนสินค้าชนิดนั้นที่ยังคงเหลืออยู่ในคลังทุกครั้ง

…… …….…... ……..…… ……. ……. …….
จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

เกณฑ์การให้คะแนน คือ ถ้าเป็นข้อความทางบวก การให้คะแนนเป็น 6, 5, 4, 3, 2, 1 ตามลำดับจากการตอบ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย ถ้าเป็นข้อความทางลบ การให้คะแนนเป็นไปในทิศทางกลับกัน ดังนั้นคำถามแต่ละข้อผู้ตอบได้คะแนนในช่วง1 ถึง 6 คะแนน พิสัยของคะแนนอยู่ระหว่าง 34 ถึง 204 คะแนน ผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดแปลความหมายคะแนนดังนี้ ระดับคะแนนต่ำ มีพิสัยอยู่ระหว่าง 34.00 – 68.00 คะแนน, ค่อนข้างต่ำ มีพิสัยอยู่ระหว่าง 68.01 – 102.00 คะแนน, ปานกลาง มีพิสัยอยู่ระหว่าง 102.01 - 136.00 คะแนน, ค่อนข้างสูง มีพิสัยอยู่ระหว่าง 136.01 – 170.00 คะแนน และระดับคะแนนสูง มีพิสัยอยู่ระหว่าง 170.01 – 204.00 คะแนน แบบวัดมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อ กับคะแนนรวม อยู่ระหว่าง .31 - .71 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบแอลฟ่าเท่ากับ .92

ตอนที่ 3 แบบวัดเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ

ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานจัดซื้อ ขึ้นตามนิยามปฏิบัติการ โดยเป็นการวัดปริมาณด้านอารมณ์ความรู้สึกทางบวกของเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีต่อการทำงานจัดซื้อ คือ ความรู้สึกชอบ พอใจ ต่อการทำงานจัดซื้อ ความรู้สึกว่าการทำงานจัดซื้อเป็นสิ่งที่ดี มีคุณค่า ตลอดจน

การตระหนักถึงความสำคัญของการทำงานจัดซื้อที่มีต่อองค์การ คุณประโยชน์ของการทำงานจัดซื้อว่าก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์การได้ ประกอบด้วยประโยคคำถาม จำนวน 11 ข้อ ซึ่งลักษณะของแบบวัดเป็นประโยคข้อความมาตรประเมินรวมค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย”

ตัวอย่าง แบบวัดเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ

(0) ฉันรู้สึกว่างานจัดซื้อเป็นงานที่สนุกและท้าทายความสามารถของฉัน

……. ……..…... ……..…… ……. ……. …….
จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

(0) ฉันคิดว่าหน่วยงานจัดซื้อเป็นกุญแจสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้บริษัทได้ผลกำไรตามเป้าหมาย

……. ……..…... ……..…… ……. ……. …….
จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

(0) ฉันภูมิใจที่วัตถุดิบและอุปกรณ์ที่ใช้ในโรงงานผ่านกระบวนการคัดสรรที่ดี จากการทำงานของหน่วยงานจัดซื้อที่ฉันทำงานอยู่

……. ……..…... ……..…… ……. ……. …….
จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

เกณฑ์การให้คะแนน คือ ถ้าเป็นข้อความทางบวก การให้คะแนนเป็น 6, 5, 4, 3, 2, 1 ตามลำดับจากการตอบ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย ถ้าเป็นข้อความทางลบ การให้คะแนนเป็นไปในทิศทางกลับกัน ดังนั้นคำถามแต่ละข้อผู้ตอบได้คะแนนในช่วง1 ถึง 6 คะแนน พิสัยของคะแนนอยู่ระหว่าง 11 ถึง 66 คะแนน ผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดแปลความหมายคะแนนดังนี้ ระดับคะแนนต่ำมีพิสัยอยู่ระหว่าง 11.00 – 22.00 คะแนน, ค่อนข้างต่ำมีพิสัยอยู่ระหว่าง 22.01 – 33.00 คะแนน, ปานกลาง มีพิสัยอยู่ระหว่าง 33.01 - 44.00 คะแนน, ค่อนข้างสูง มีพิสัยอยู่ระหว่าง 44.01 – 55.00 คะแนน และระดับคะแนนสูง มีพิสัยอยู่ระหว่าง 55.01 – 66.00 คะแนน แบบวัดมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อ กับคะแนนรวม อยู่ระหว่าง .52 - .73 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบแอลฟ่าเท่ากับ .89

ตอนที่ 4 แบบวัดเหตุผลเชิงจริยธรรม

แบบวัดเหตุผลเชิงจริยธรรม เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยปรับปรุงมาจากแบบวัดของ โกศล มีคุณ และ ณรงค์ เทียมเมฆ (2545) ที่ศึกษาถึงเจตนา หรือเหตุผลที่บุคคลใช้ในการตัดสินใจเลือกกระทำในเหตุการณ์ขัดแย้งทางจริยธรรม 6 เรื่อง ๆ ละ 2 ข้อความ ซึ่งตรงกับขั้นที่ 5 และ 6 ตามแนวทฤษฎีพัฒนาการทางจริยธรรมของโคลเบอร์ก แบบวัดมีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .78 ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 12 ข้อ แต่ละข้อใช้มาตรวัด 6 หน่วย ตั้งแต่ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ถึง “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง”

ตัวอย่างแบบวัดเหตุผลเชิงจริยธรรมของเจ้าหน้าที่จัดซื้อ

<u>เรื่องที่ 1</u>

นายมิ่งเป็นราษฎรที่มีความขยันขันแข็ง เขาทำมาหากินด้วยความซื่อสัตย์ เขาบริจาคเงินกำไรส่วนหนึ่งให้กับการกุศล ช่วยพัฒนาหมู่บ้านให้เจริญขึ้นอย่างมาก และยังได้บริจาคเงินก้อนใหญ่ให้กับโรงเรียนในหมู่บ้านอีกด้วย วันหนึ่งข้าพเจ้าทราบข่าวว่า นายมิ่งนั้นแท้จริงคือผู้ต้องหา ซึ่งหลบหนีตำรวจมาเมื่อ 2-3 ปีที่แล้ว ซึ่งทางตำรวจออกหมายจับทั่วประเทศ โดยให้รางวัลอย่างสูงแก่ผู้แจ้งเบาะแสแก่ตำรวจ คนในครอบครัวของข้าพเจ้าบอกให้ข้าพเจ้าไปแจ้งความ ***<u>ข้าพเจ้าพิจารณาแล้วตัดสินใจที่จะไปแจ้งความเพราะ</u>***

1. เพราะการแจ้งความเป็นการแสดงถึงความร่วมมือกันรักษาความศักดิ์สิทธิ์ของกฎหมาย

....
เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยเลย

2. เพราะคิดว่าเพื่อเป็นการช่วยรักษาความยุติธรรมให้กับสังคม ข้าพเจ้าจะกระทำโดยไม่ลังเล

....
เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยเลย

<u>เรื่องที่ 2</u>

ชายผู้หนึ่งขับรถยนต์ส่วนตัวมาตามถนนโดยลำพังในเวลากลางคืน ระหว่างทางพบว่ามีผู้ประสบอุบัติเหตุจากการที่รถจักรยานยนต์พลิกคว่ำอยู่ข้างถนน มีคนนอนหนึ่งนอนแน่นิ่ง อีกคนหนึ่ง

ซึ่งบาดเจ็บมากพยายามโบกมือให้เขาจอดรถช่วยเหลือ ***<u>ถ้าข้าพเจ้าเป็นชายผู้ขับรถยนต์คันนั้น ก็จะจอดรถเพื่อให้ความช่วยเหลือ โดยมีเหตุผลสำคัญในการกระทำคือ</u>***

1. ข้าพเจ้าละอายใจตนเองหากพบคนที่เดือดร้อนแล้วละเลยไม่ช่วยเหลือ

....
เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยเลย

2. เป็นเรื่องของมนุษยธรรม หากไม่ช่วยเหลือ เขาอาจต้องสูญเสียชีวิต

....
เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยเลย

เกณฑ์การให้คะแนน คือ ถ้าเป็นข้อความทางบวก การให้คะแนนเป็น 6, 5, 4, 3, 2, 1 ตามลำดับจากการตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถ้าเป็นข้อความทางลบ การให้คะแนนเป็นไปในทิศทางกลับกัน ดังนั้นคำถามแต่ละข้อผู้ตอบได้คะแนนในช่วง1 ถึง 6 คะแนน พิสัยของคะแนนอยู่ระหว่าง 12 ถึง 72 คะแนน ผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดแปลความหมายคะแนนดังนี้ ระดับคะแนนต่ำ มีพิสัยอยู่ระหว่าง 12.00 – 24.00 คะแนน, ค่อนข้างต่ำ มีพิสัยอยู่ระหว่าง 24.01 – 36.00 คะแนน, ปานกลาง มีพิสัยอยู่ระหว่าง 36.01 - 48.00 คะแนน, ค่อนข้างสูง มีพิสัยอยู่ระหว่าง 48.01 – 60.00 คะแนน และระดับคะแนนสูง มีพิสัยอยู่ระหว่าง 60.01 – 72.00 คะแนน แบบวัดมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อ กับคะแนนรวม อยู่ระหว่าง .33 - .59 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบแอลฟ่าเท่ากับ .77

ตอนที่ 5 แบบวัดลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก

การวัดลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยศึกษาแบบวัดลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก ของ นุชนารถ อยู่ดี (2548) ที่ศึกษาในกลุ่ม พนักงานในส่วนของสำนักงาน และโรงงานขององค์การเอกชนแห่งหนึ่ง ที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับสินค้าเกษตรครบวงจร จำนวน 513 คน ซึ่งแบบวัดดังกล่าวใช้แนวคิดของเบทแมนและแกรนท์ (Betman and Crant,1993) และโควี่ (Covey,1989) มาเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม ประกอบด้วยข้อคำถามวัดลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก จำนวน 13 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 5 หน่วย จาก “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ถึง “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .86 และแบบวัดของ อาลิสรา รัตนกุล (2550) ที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่การตลาดสินเชื่อเคหะของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 219 คน โดยสอบถามถึงลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก ตามแนวคิดของเบทแมนและแกรนท์ (Betman and Crant,1993) ประกอบด้วยมีข้อคำถาม จำนวน 12 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” แบบวัดมีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .7122 ผู้วิจัยจึงนำแบบวัดการลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก ดังกล่าว มาปรับใช้ เนื่องจากเป็นแบบวัดที่มีค่าความเชื่อมั่นในระดับที่เชื่อถือได้ และศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในหน่วยงานเอกชน โดยผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อคำถามให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยจะศึกษา และตรงตามนิยามปฏิบัติการ ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 12 ข้อ ลักษณะของแบบวัดเป็นประโยคข้อความมาตรประเมินรวมค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย”

ตัวอย่างแบบวัดลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก

(0) ฉันรู้สึกว่าสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์การนั้น อยู่นอกเหนือไปจากอำนาจที่ฉันจะสามารถจัดการ หรือควบคุมได้

…… …….…... ……..…… ……. ……. …….
จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

(0) ฉันจะค้นหาวิธีการใหม่ ๆ หรือแนวทางที่ดีกว่าเดิมทุกครั้งเมื่อฉันจะลงมือทำสิ่งต่าง ๆ

…… …….…... ……..…… ……. ……. …….
จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

เกณฑ์การให้คะแนน คือ ถ้าเป็นข้อความทางบวก การให้คะแนนเป็น 6, 5, 4, 3, 2, 1 ตามลำดับจากการตอบ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย ถ้าเป็นข้อความทางลบ การให้คะแนนเป็นไปในทิศทางกลับกัน ดังนั้นคำถามแต่ละข้อผู้ตอบได้คะแนนในช่วง 1 ถึง 6 คะแนน พิสัยของคะแนนอยู่ระหว่าง 12 ถึง 72 คะแนน ผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดแปลความหมายคะแนนดังนี้ ระดับคะแนนต่ำ มีพิสัยอยู่ระหว่าง 12.00 – 24.00 คะแนน, ค่อนข้างต่ำ มีพิสัยอยู่ระหว่าง 24.01 – 36.00 คะแนน, ปานกลาง มีพิสัยอยู่ระหว่าง 36.01 - 48.00 คะแนน, ค่อนข้างสูง มีพิสัยอยู่ระหว่าง 48.01 – 60.00 คะแนน และระดับคะแนนสูง มีพิสัยอยู่ระหว่าง 60.01 –

72.00 คะแนน แบบวัดมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อ กับคะแนนรวม อยู่ระหว่าง .34 - .74 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบแอลฟ่าเท่ากับ .85

ตอนที่ 6 แบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานจัดซื้อ

แบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ เป็นแบบวัดผู้วิจัยปรับปรุงมาจากแบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานของ เบญจวรรณ โทประเสริฐ (2551) โดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีการรู้คิดทางสังคมของแบนดูร่า (Bandura .1977) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .81 โดยวัดความเชื่อของเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีต่อความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ โดยพิจารณาทักษะและความสามารถของตนในการทำงานว่า มีความสามารถที่จะจัดการดำเนินงานจัดซื้อให้แล้วเสร็จ ตามหลักนโยบายการจัดซื้อ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย”

ตัวอย่างแบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานจัดซื้อ

(0) ฉันมั่นใจว่าสามารถจัดซื้อสินค้าได้ถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

…… …….…….. …….…….. ……. ……. …….
จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

(0) ฉันไม่แน่ใจว่าจะสามารถจัดการแก้ไขปัญหา ในการติดตามทวงถามสินค้าที่เลยกำหนดส่ง หรือขาดส่งได้

…… …….…….. …….…….. ……. ……. …….
จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

เกณฑ์การให้คะแนน คือ ให้คะแนนเป็น 6, 5, 4, 3, 2, 1 ตามลำดับ จากการตอบ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย ดังนั้นคำถามแต่ละข้อผู้ตอบได้คะแนนในช่วง1 ถึง 6 คะแนน พิสัยของคะแนนอยู่ระหว่าง 10 ถึง 60 คะแนน ผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดแปลความหมายคะแนนดังนี้ ระดับคะแนนต่ำ มีพิสัยอยู่ระหว่าง 10.00 – 20.00 คะแนน, ค่อนข้างต่ำ มีพิสัยอยู่ระหว่าง 20.01 – 30.00 คะแนน, ปานกลาง มีพิสัยอยู่ระหว่าง 30.01 - 40.00 คะแนน, ค่อนข้างสูง มีพิสัยอยู่ระหว่าง 40.01 – 50.00 คะแนน และระดับคะแนนสูง มีพิสัยอยู่

ระหว่าง 50.01 – 60.00 คะแนน แบบวัดมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อ กับคะแนนรวม อยู่ระหว่าง .46 - .78 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบแอลฟ่าเท่ากับ .87

ตอนที่ 7 แบบวัดการสนับสนุนจากองค์การ

สำหรับการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้หลักการของไอเซ็นเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger ;et al.1986) เพื่อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างและบริบทของเนื้อหาในการศึกษา โดยกำหนดแนวทางการวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ประกอบด้วย องค์ประกอบสำคัญได้แก่ 1) การสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ด้านการเห็นคุณค่าระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกัน การได้รับความรักความผูกพัน และความร่วมมือหรือความช่วยเหลือให้การทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี 2) การฝึกอบรมและความรู้ การส่งเสริมให้มีการพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน และ 3) รางวัลตอบแทนในระบบการทำงาน การสนับสนุนจากองค์การในด้านการเห็นคุณค่าของผลงานที่พนักงานทำ สนับสนุนโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาในองค์การ การเลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมของผลตอบแทนและสภาพการทำงาน การใส่ใจขององค์การเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 19 ข้อ ซึ่งลักษณะของแบบวัดเป็นประโยคข้อความมาตรประเมินรวมค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย”

ตัวอย่างแบบวัดการสนับสนุนจากองค์การ

(0) ผู้บริหารและหัวหน้างานสนับสนุนให้ฉันและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้มีโอกาสศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

…… …….…... ……..…… ……..…… …….…… ……..……
จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

(0) ในกรณีที่ฉันเจ็บป่วยกะทันหันไม่สามารถที่จะปฏิบัติภารกิจที่นัดหมายไว้แล้วได้ เพื่อนร่วมงานจะช่วยปฏิบัติภารกิจนั้นแทนด้วยความยินดี

…… …….…... ……..…… ……..…… …….…… ……..……
จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

เกณฑ์การให้คะแนน คือ ถ้าเป็นข้อความทางบวก การให้คะแนนเป็น 6, 5, 4, 3, 2, 1 ตามลำดับจากการตอบ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย ถ้าเป็นข้อความทางลบ การให้คะแนนเป็นไปในทิศทางกลับกัน ดังนั้นคำถามแต่ละข้อผู้ตอบได้คะแนนในช่วง1 ถึง 6 คะแนน พิสัยของคะแนนอยู่ระหว่าง 19 ถึง 114 คะแนน ผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดแปลความหมายคะแนนดังนี้ ระดับคะแนนต่ำ มีพิสัยอยู่ระหว่าง 19.00 – 38.00 คะแนน, ค่อนข้างต่ำ มีพิสัยอยู่ระหว่าง 38.01 – 57.00 คะแนน, ปานกลาง มีพิสัยอยู่ระหว่าง 57.01 - 76.00 คะแนน, ค่อนข้างสูง มีพิสัยอยู่ระหว่าง 76.01 – 95.00 คะแนน และระดับคะแนนสูง มีพิสัยอยู่ระหว่าง 95.01 – 114.00 คะแนน แบบวัดมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อ กับคะแนนรวม อยู่ระหว่าง .35 - .80 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบแอลฟ่าเท่ากับ .93

ตอนที่ 8 แบบวัดบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ

การวัดบรรยากาศการสื่อสารขององค์การในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยศึกษาแบบวัดบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ ของ กัลยิมา โตกะคุณะ (2541) ที่ได้ศึกษารูปแบบการสื่อสารและบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันธ์ต่อองค์การ ในกลุ่มพนักงานไทยในบริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศส ในประเทศไทย จำนวน 600 คน ซึ่งแบบวัดดังกล่าวใช้แนวคิดของ โกล์ดฮาเบอร์ (Goldhaber.1979) มาเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม ประกอบด้วยข้อคำถามวัดบรรยากาศการสื่อสารขององค์การ จำนวน 8 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 5 หน่วย จาก “มากที่สุด” ถึง “น้อยที่สุด” แบบวัดมีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .96 ผู้วิจัยจึงนำแบบวัดบรรยากาศการสื่อสารในองค์การดังกล่าว มาปรับใช้ เนื่องจาก เป็นแบบวัดที่มีค่าความเชื่อมั่นในระดับที่ดี และศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในองค์การเช่นเดียวกัน แบบวัดนี้ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 14 ข้อ ลักษณะของแบบวัดเป็นประโยคข้อความประกอบมาตรประเมินรวมค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” โดยผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขและเพิ่มเติมข้อคำถามให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยจะศึกษา โดยให้ความหมายของคะแนนว่า ผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดนี้สูง แสดงว่าเป็นผู้ที่มีการรับรู้บรรยากาศการสื่อสารที่ดีขององค์การสูง ส่วนผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมต่ำ แสดงว่าเป็นผู้ที่มีการรับรู้บรรยากาศการสื่อสารที่ดีขององค์การต่ำกว่า

ตัวอย่างแบบวัดบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ

(0) บรรยากาศในหน่วยงานมีลักษณะเป็นมิตร พูดคุยให้ความเป็นกันเองและปรารถนาดีต่อกัน

…… …..…..... ……..…… ……..…. …….. …….
จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

(0) ในหน่วยงานของฉันทั้งหัวหน้างานและพนักงานรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน และสนับสนุนความคิดริเริ่มใหม่เพื่อการเปลี่ยนแปลงขององค์การ

…… …..…..... ……..…… ……..…. …….. …….
จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

(0) ฉันได้รับการชี้แจงถึงนโยบายขององค์การ เป้าหมาย และความต้องการที่ชัดเจนของหน่วยงานอยู่เสมอ

…… …..…..... ……..…… ……..…. …….. …….
จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

เกณฑ์การให้คะแนน คือ ถ้าเป็นข้อความทางบวก การให้คะแนนเป็น 6, 5, 4, 3, 2, 1 ตามลำดับจากการตอบ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย ถ้าเป็นข้อความทางลบ การให้คะแนนเป็นไปในทิศทางกลับกัน ดังนั้นคำถามแต่ละข้อผู้ตอบได้คะแนนในช่วง1 ถึง 6 คะแนน พิสัยของคะแนนอยู่ระหว่าง 14 ถึง 84 คะแนน ผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดแปลความหมายคะแนนดังนี้ ระดับคะแนนต่ำ มีพิสัยอยู่ระหว่าง 14.00 – 28.00 คะแนน, ค่อนข้างต่ำ มีพิสัยอยู่ระหว่าง 28.01 – 42.00 คะแนน, ปานกลาง มีพิสัยอยู่ระหว่าง 42.01 - 56.00 คะแนน, ค่อนข้างสูง มีพิสัยอยู่ระหว่าง 56.01 – 70.00 คะแนน และระดับคะแนนสูง มีพิสัยอยู่ระหว่าง 70.01 – 84.00 คะแนน แบบวัดมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อ กับคะแนนรวม อยู่ระหว่าง .32 - .80 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบแอลฟ่าเท่ากับ .93

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล จากคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ส่งถึงผู้จัดการฝ่ายบุคคล/ผู้จัดการทั่วไป ของบริษัทในกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารแปรรูป ที่เป็นสมาชิกสมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลการวิจัยและขอความความอนุเคราะห์การประสานงานในการเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่จัดซื้อ ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามไป-กลับทางไปรษณีย์ทั้งหมดเป็นการล่วงหน้า โดยส่งผ่านเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล /ผู้จัดการทั่วไป เพื่อส่งต่อไปยังเจ้าหน้าที่จัดซื้อกลุ่มตัวอย่าง พร้อมแนบซองติดแสตมป์ จ่าหน้าซองถึงผู้วิจัย เพื่อให้ความสะดวกแก่ผู้ตอบแบบสอบถามในการส่งกลับมายังผู้วิจัย หลังจากนั้นทิ้งเวลาประมาณ 7 วัน แล้วจึง โทรศัพท์ติดตามเพื่อสอบถามถึงชุดแบบสอบถามดังกล่าวว่ามีแบบสอบถามใดที่ผู้ตอบไม่เข้าใจ เพื่อจะได้อธิบายให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยใช้เวลาประมาณ 8 สัปดาห์ ในการดำเนินการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง และติดตามให้ได้แบบสอบถามครบถ้วนสมบูรณ์มากที่สุด

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาคัดเลือก เอาแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การจัดกระทำข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการจัดกระทำข้อมูลที่รวบรวมมาได้ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบของเครื่องมือวัดแต่ละชุด
2. ตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด แล้วบันทึกข้อมูลลงในเครื่องคอมพิวเตอร์
3. นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยนำข้อมูลทั้งหมดมาจัดระเบียบข้อมูล ลงรหัสและทำการประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหาค่าสถิติดังนี้

1. ศึกษาคุณสมบัติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง โดยการวิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐาน อาทิ ค่าเฉลี่ย (Mean), ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นต้น

2. สถิติทดสอบสมมติฐาน

2.1 ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง (Two way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1-3 หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะใช้การทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe's Method)

2.2 วิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Enter เพื่อศึกษาตัวแปรลักษณะจิตและลักษณะทางสังคม ที่สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจเกี่ยวกับการผลิตอุตสาหกรรมอาหารและอาหารสำเร็จรูปได้ เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบในการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ในการแจกแจงแบบที (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ในการแจกแจงแบบเอฟ (F-distribution)
R^2	แทน	ค่าอำนาจในการทำนาย
a	แทน	ค่าคงที่
b	แทน	ความชันหรือสัมประสิทธิ์ถดถอย
β	แทน	สัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Beta)
SE	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับ โดยจะนำเสนอข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะทางชีวสังคม เพื่อให้เข้าใจลักษณะภูมิหลังที่สำคัญของกลุ่มตัวอย่าง ตามด้วยการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามตามสมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยแบ่งออกเป็นสองส่วน คือ ส่วนแรกเป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง ส่วนที่สองเป็นการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยตามตัวแปรลักษณะทางชีวสังคมของกลุ่มตัวอย่าง ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ลักษณะทางชีวสังคมของกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ศึกษากลุ่มตัวอย่าง เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านการจัดซื้อจัดหาสินค้าและบริการ ในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูป ซึ่งเป็นสมาชิกประเภทสามัญของสมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป จำนวนทั้งสิ้น 246 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะทางชีวสังคม โดยมีรายละเอียดในตาราง 3 ดังนี้

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะทางชีวสังคม

ลักษณะทางชีวสังคม	จำนวน คน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่า t
อายุ ($\bar{X}$ = 35.52 ปี)					
อายุน้อย (24-35 ปี)	51.60	51.60	170.89	14.92	t = .46
อายุมาก (36-54 ปี)	48.40	48.40	170.02	14.29	
ระดับการศึกษา					
ต่ำกว่าปริญญาตรี	17.50	17.50	175.74	13.25	t = 2.63*
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	82.50	82.50	169.35	14.65	
ประสบการณ์การทำงานจัดซื้อ ($\bar{X}$ = 7.5 ปี)					
ประสบการณ์การทำงานจัดซื้อน้อย (1-7 ปี)	59.80	59.80	167.71	14.88	t =-.3.70*
ประสบการณ์การทำงานจัดซื้อมาก (8-25 ปี)	40.20	40.20	174.57	13.19	
ระดับรายได้					
รายได้ต่ำ (≤ 30,000 บาท)	54.10	54.10	173.55	12.65	t = 3.68*
รายได้สูง (30,001 บาท ขึ้นไป)	45.90	45.90	166.84	15.90	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางชีวสังคมของกลุ่มตัวอย่าง คือเจ้าหน้าที่จัดซื้อ จำนวน 246 คน พบว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อทั้งหมดมีอายุตั้งแต่ 24-54 ปี อายุเฉลี่ยเท่ากับ 35.52 ปี โดยเจ้าหน้าที่จัดซื้อส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 24-35 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 51.60 เจ้าหน้าที่จัดซื้อส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 82.50 เจ้าหน้าที่จัดซื้อทั้งหมดมีประสบการณ์ในการทำงานจัดซื้อตั้งแต่ 1-25 ปี ประสบการณ์ในการทำงานจัดซื้อเฉลี่ยคือ 7.50 ปี โดยเจ้าหน้าที่จัดซื้อส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานจัดซื้ออยู่ที่ 1-7 ปี มีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 59.80 และเจ้าหน้าที่จัดซื้อส่วนใหญ่มีระดับรายได้ต่ำ ($\leq$ 30,000 บาท) จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 54.10

จากตารางดังกล่าวข้างต้น เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีลักษณะทางชีวสังคมแตกต่างกัน พบว่า เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ เจ้าหน้าที่จัดซื้อทั้งอายุน้อยและอายุมากมีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพใกล้เคียงกัน โดยเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีอายุน้อยมีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่อายุมากเพียงเล็กน้อย (ค่าเฉลี่ย 170.89 และ 170.02 ตามลำดับ)

เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่า เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีประสบการณ์การทำงานจัดซื้อแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีประสบการณ์การทำงานจัดซื้อมาก มีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีประสบการณ์การทำงานจัดซื้อน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีระดับรายได้แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีระดับรายได้ต่ำ มีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่า เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีระดับรายได้สูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ เหตุผลเชิงจริยธรรม บุคลิกภาพเชิงรุก การรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ การสนับสนุนจากองค์การ บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ และพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ (n=246)

ตัวแปร	พิสัยของคะแนน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความหมายค่าเฉลี่ย
เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ	11 - 66	57.45	5.82	สูง
เหตุผลเชิงจริยธรรม	12 - 72	57.27	7.87	ค่อนข้างสูง
บุคลิกภาพเชิงรุก	12 - 72	56.65	6.61	ค่อนข้างสูง
การรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ	10 - 60	49.56	5.41	ค่อนข้างสูง
การสนับสนุนจากองค์การ	19 - 114	85.71	13.40	ค่อนข้างสูง
บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ	14 - 84	65.10	9.41	ค่อนข้างสูง
พฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ	34 - 204	170.47	14.59	สูง

จากตาราง 4 การแสดงค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ศึกษา พบว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อมีคะแนนเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ (ค่าเฉลี่ย = 57.45) และพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย = 170.47) อยู่ในระดับสูง และมีคะแนนเหตุผลเชิงจริยธรรม (ค่าเฉลี่ย = 57.27) บุคลิกภาพเชิงรุก (ค่าเฉลี่ย = 56.65) การรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ (ค่าเฉลี่ย = 49.56) การสนับสนุนจากองค์การ (ค่าเฉลี่ย = 85.71) และบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ (ค่าเฉลี่ย = 65.10) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยแบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ

<u>ส่วนแรก</u> ผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางจิตและลักษณะทางสังคมที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง

<u>ส่วนที่สอง</u> ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ และค้นหาตัวทำนายที่สำคัญ ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มที่จำแนกตามลักษณะชีวสังคม

<u>ส่วนแรก</u> ผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางจิตและลักษณะทางสังคมที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสมมติฐานข้อที่ 1, 2 และ 3 โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยที่สำคัญ 8 กลุ่ม ผลการวิเคราะห์เพื่อตอบการทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อดังนี้

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อสูงและรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีลักษณะอื่น ๆ ” ผลการวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ระหว่าง เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและการสนับสนุนจากองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ แสดงผลในตาราง 5

ตาราง 5 ค่าสถิติเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาตามตัวแปรเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและการสนับสนุนจากองค์การ ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 8 กลุ่ม

ส่วนที่ 1

กลุ่ม	จำนวนคน	ค่าสถิติเอฟ		
		เจตคติที่ดีต่อการทำงาน (ก)	การสนับสนุนจากองค์การ (ข)	ปฏิสัมพันธ์แบบสองทาง (กxข)
1. กลุ่มรวม	246	125.91**	18.79**	6.63**
2. อายุน้อย	127	56.76**	8.51**	1.06
3. อายุมาก	119	67.75**	10.43**	7.55**
4. ต่ำกว่าปริญญาตรี	43	41.64**	49.04**	1.14
5. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	203	90.77**	8.87**	7.72**
6. ประสบการณ์ทำงานน้อย	147	61.04**	3.31	2.35
7. ประสบการณ์ทำงานมาก	99	14.13**	61.25**	2.57
8. รายได้ต่ำ	133	23.47**	10.61**	.54
9. รายได้สูง	113	150.81**	10.65**	15.76**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ส่วนที่ 2

กลุ่ม	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ	
		กลุ่มที่มีค่าตัวแปรสูง	กลุ่มที่มีค่าตัวแปรต่ำ
1. กลุ่มรวม	เจตคติที่ดีต่อการทำงานฯ	สูง = 177.20	ต่ำ = 160.94
	การสนับสนุนจากองค์การ	สูง = 172.21	ต่ำ = 165.93
2. อายุน้อย	เจตคติที่ดีต่อการทำงานฯ	สูง = 176.92	ต่ำ = 160.55
	การสนับสนุนจากองค์การ	สูง = 171.90	ต่ำ = 165.56
3. อายุมาก	เจตคติที่ดีต่อการทำงานฯ	สูง = 177.93	ต่ำ = 161.41
	การสนับสนุนจากองค์การ	สูง = 172.91	ต่ำ = 166.43
4.ต่ำกว่า ปริญญาตรี	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมฯ	สูง = 181.12	ต่ำ = 165.22
	การสนับสนุนจากองค์การ	สูง = 181.79	ต่ำ = 164.55
5. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	เจตคติที่ดีต่อการทำงานฯ	สูง = 176.20	ต่ำ = 160.44
	การสนับสนุนจากองค์การ	สูง = 170.78	ต่ำ = 165.85
6. ประสบการณ์ทำงานน้อย	เจตคติที่ดีต่อการทำงานฯ	สูง = 176.03	ต่ำ = 159.57
	การสนับสนุนจากองค์การ	สูง = 169.72	ต่ำ = 165.88
7. ประสบการณ์ทำงานมาก	เจตคติที่ดีต่อการทำงานฯ	สูง = 178.89	ต่ำ = 170.60
	การสนับสนุนจากองค์การ	สูง = 183.37	ต่ำ = 166.11
11. รายได้ต่ำ	เจตคติที่ดีต่อการทำงานฯ	สูง = 176.46	ต่ำ = 166.67
	การสนับสนุนจากองค์การ	สูง = 174.86	ต่ำ = 168.27
12. รายได้สูง	เจตคติที่ดีต่อการทำงานฯ	สูง = 178.60	ต่ำ = 155.87
	การสนับสนุนจากองค์การ	สูง = 170.26	ต่ำ = 164.21

จากตาราง 5 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อพิจารณาตามความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 8 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอายุน้อย กลุ่มอายุมาก กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า กลุ่มประสบการณ์ทำงานน้อย กลุ่มประสบการณ์ทำงานมาก กลุ่มรายได้ต่ำ และกลุ่มรายได้สูง พบผลว่า มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและการสนับสนุนจากองค์การ ร่วมกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในกลุ่มรวม (ตาราง 6 ภาพประกอบ 5) และกลุ่มย่อยที่สำคัญ 3

กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอายุมาก (ตาราง 12 ภาคผนวก ก ภาพประกอบ 19) กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า (ตาราง 13 ภาคผนวก ก ภาพประกอบ 20) และกลุ่มระดับรายได้สูง (ตาราง 14 ภาคผนวก ก ภาพประกอบ 21)

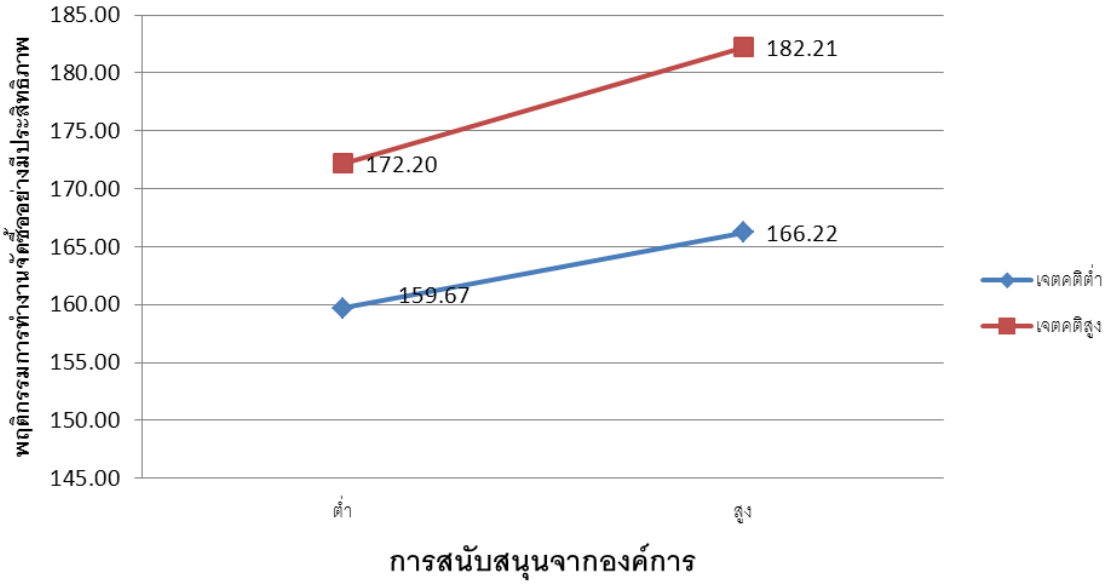
และเมื่อนำคะแนนเฉลี่ยของ 4 กลุ่มที่แบ่งระดับของตัวแปรอิสระทั้งสองตัว มาเปรียบเทียบกันเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ (Scheffe') ในกลุ่มรวม (ตาราง 6) พบว่า เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อสูง และรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสูง มีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย = 182.21) สูงกว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีลักษณะอื่น ๆ ได้แก่ 1.เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อสูงและรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่ำ (ค่าเฉลี่ย = 172.20) 2. เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อต่ำ และรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสูง (ค่าเฉลี่ย = 166.22) 3.เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อต่ำ และรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่ำ (ค่าเฉลี่ย = 159.67) ตามลำดับ และพบผลเช่นเดียวกันนี้ในกลุ่มย่อย 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอายุมาก กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า และกลุ่มระดับรายได้สูง (ตาราง 12-14 ในภาคผนวก ก) ซึ่งผลสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1 อาจกล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อสูง และรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสูง มีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด นอกจากนี้ยังพบผลว่า เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อต่ำด้วยกัน หากมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพสูงมากกว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่รับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่ำ

ตาราง 6 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาตามตัวแปรเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและการสนับสนุนจากองค์การ ในกลุ่มรวม จำนวน 246 คน

เจตคติที่ดีต่อการทำงาน	การสนับสนุนจากองค์การ	รหัส	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	21 (172.20)	12 (166.22)	11 (159.67)
สูง	สูง	22	84	182.21	10.01*	15.99*	22.54*
สูง	ต่ำ	21	50	172.20		5.98*	12.53*
ต่ำ	สูง	12	54	166.22			6.55*
ต่ำ	ต่ำ	11	58	159.67			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 6 สรุปได้ว่า กลุ่มที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อสูงและรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสูง จะเป็นกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อสูงและรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่ำ และกลุ่มที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อต่ำแต่มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสูง ตามลำดับ ส่วนกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อต่ำและรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่ำด้วยกัน



ภาพประกอบ 5 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและการสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ ในกลุ่มรวม ลักษณะของการปฏิสัมพันธ์เป็นแบบ Ordinal interaction (Kerlinger; & Lee. 2000: 362-365)

จากภาพประกอบ 5 แม้เส้นตรง 2 เส้นไม่ตัดกัน แต่ก็แสดงให้เห็นว่าเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและการสนับสนุนจากองค์การร่วมกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ และเมื่อพิจารณาลักษณะของเส้นตรงอาจตีความได้ว่า เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อสูง มีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่า เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อต่ำ ในทุกระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

ในกลุ่มย่อยที่ไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและการสนับสนุนจากองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระทีละตัว พบว่าคะแนนพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพแปรปรวนไปตามตัวแปรเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อสูงมีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อต่ำ โดยพบในกลุ่มอายุน้อย (ค่าเฉลี่ย 176.92 และ 160.55) กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 181.12 และ165.22) กลุ่มประสบการณ์ทำงานจัดซื้อน้อย(ค่าเฉลี่ย 176.03 และ 159.57) กลุ่มประสบการณ์ทำงานจัดซื้อมาก (ค่าเฉลี่ย 178.89 และ 170.60) และกลุ่มรายได้ต่ำ (ค่าเฉลี่ย 176.46 และ 166.67) นอกจากนี้ คะแนนพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพยังแปรปรวนไปตามตัวแปรการสนับสนุนจากองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ เจ้าหน้าจัดซื้อที่รับรู้การสนับสนุนจากองค์การสูงมีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่รับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่ำ พบในกลุ่มอายุน้อย (ค่าเฉลี่ย 171.90 และ 165.56) กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 181.79 และ 164.55) กลุ่มประสบการณ์ทำงานจัดซื้อมาก (ค่าเฉลี่ย 183.37 และ 166.11) และกลุ่มรายได้ต่ำ (ค่าเฉลี่ย 174.86 และ168.27) (ตาราง 5 ส่วน 1 และ 2)

สรุปได้ว่า 1) พบผลปฏิสัมพันธ์ โดยเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อสูง และรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสูงร่วมกัน มีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพสูงมากที่สุด พบในกลุ่มรวม และกลุ่มย่อยที่สำคัญ 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอายุมาก กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า และกลุ่มรายได้สูง 2) เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อสูง มีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่าเจ้าหน้าจัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อต่ำ พบในกลุ่มอายุน้อย กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กลุ่มประสบการณ์ทำงานจัดซื้อน้อย กลุ่มประสบการณ์ทำงานจัดซื้อมาก และกลุ่มรายได้ต่ำ 3) เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่รับรู้การสนับสนุนจากองค์การสูงมีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่รับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่ำ พบในกลุ่มอายุน้อย กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กลุ่มประสบการณ์ทำงานจัดซื้อมาก และกลุ่มรายได้ต่ำ

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อสูงและมีบรรยากาศการสื่อสารในองค์การที่ดีสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีลักษณะอื่น ๆ ” ผลการวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ระหว่าง เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและการรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ แสดงผลในตาราง 7

ตาราง 7 ค่าสถิติเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาตามตัวแปรเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและการรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 8 กลุ่ม

ส่วนที่ 1

กลุ่ม	จำนวนคน	ค่าสถิติเอฟ		
		เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ (ก)	บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ (ข)	ปฏิสัมพันธ์แบบสองทาง (กxข)
1. กลุ่มรวม	246	90.68**	31.76**	4.91*
2. อายุน้อย	127	37.69**	22.06**	1.29
3. อายุมาก	119	47.75**	10.54**	3.41
4. ต่ำกว่า ปริญญาตรี	43	17.33**	14.63**	2.24
5. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	203	66.31**	25.57**	10.48**
6. ประสบการณ์ทำงานน้อย	147	59.18**	15.59**	8.95**
7. ประสบการณ์ทำงานมาก	99	7.68**	38.43**	4.59*
8. รายได้ต่ำ	133	17.10**	26.24**	.00
9. รายได้สูง	113	93.97**	9.03**	17.87**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ส่วนที่ 2

กลุ่ม	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ	
		กลุ่มที่มีค่าตัวแปรสูง	กลุ่มที่มีค่าคัวแปรต่ำ
1. กลุ่มรวม	เจตคติที่ดีต่อการทำงานฯ	สูง = 176.35	ต่ำ = 161.96
	บรรยากาศการสื่อสาร	สูง = 173.41	ต่ำ = 164.89
2. อายุน้อย	เจตคติที่ดีต่อการทำงานฯ	สูง = 176.06	ต่ำ = 162.44
	บรรยากาศการสื่อสาร	สูง = 174.46	ต่ำ = 164.05
3. อายุมาก	เจตคติที่ดีต่อการทำงานฯ	สูง = 176.54	ต่ำ = 161.86
	บรรยากาศการสื่อสาร	สูง = 172.65	ต่ำ = 165.75
4.ต่ำกว่า ปริญญาตรี	เจตคติที่ดีต่อการทำงานฯ	สูง = 180.12	ต่ำ = 166.47
	บรรยากาศการสื่อสาร	สูง = 179.57	ต่ำ = 167.03
5. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	เจตคติที่ดีต่อการทำงานฯ	สูง = 174.88	ต่ำ = 161.10
	บรรยากาศการสื่อสาร	สูง = 172.20	ต่ำ = 163.71
6. ประสบการณ์ทำงานน้อย	เจตคติที่ดีต่อการทำงานฯ	สูง = 175.14	ต่ำ = 159.94
	บรรยากาศการสื่อสาร	สูง = 171.44	ต่ำ = 163.64
7. ประสบการณ์ทำงานมาก	เจตคติที่ดีต่อการทำงานฯ	สูง = 177.51	ต่ำ = 170.60
	บรรยากาศการสื่อสาร	สูง = 181.78	ต่ำ = 166.32
11. รายได้ต่ำ	เจตคติที่ดีต่อการทำงานฯ	สูง = 176.40	ต่ำ = 168.30
	บรรยากาศการสื่อสาร	สูง = 177.37	ต่ำ = 167.33
12. รายได้สูง	เจตคติที่ดีต่อการทำงานฯ	สูง = 175.80	ต่ำ = 155.29
	บรรยากาศการสื่อสาร	สูง = 168.73	ต่ำ = 162.37

จากตาราง 7 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อพิจารณาตามความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 8 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอายุน้อย กลุ่มอายุมาก กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า กลุ่มประสบการณ์ทำงานน้อย กลุ่มประสบการณ์ทำงานมาก กลุ่มรายได้ต่ำ และกลุ่มรายได้สูง พบผลว่ามีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและการรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ ร่วมกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่าง

มีประสิทธิภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในกลุ่มรวม (ตาราง 8 ภาพประกอบ 6) และกลุ่มย่อยที่สำคัญ 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า (ตาราง 15 ภาคผนวก ก ภาพประกอบ 22) ประสบการณ์ทำงานน้อย (ตาราง 16 ภาคผนวก ก ภาพประกอบ 23) ประสบการณ์ทำงานมาก (ตาราง 17 ภาคผนวก ก ภาพประกอบ 24) และ กลุ่มระดับรายได้สูง (ตาราง 19 ภาคผนวก ก ภาพประกอบ 25)

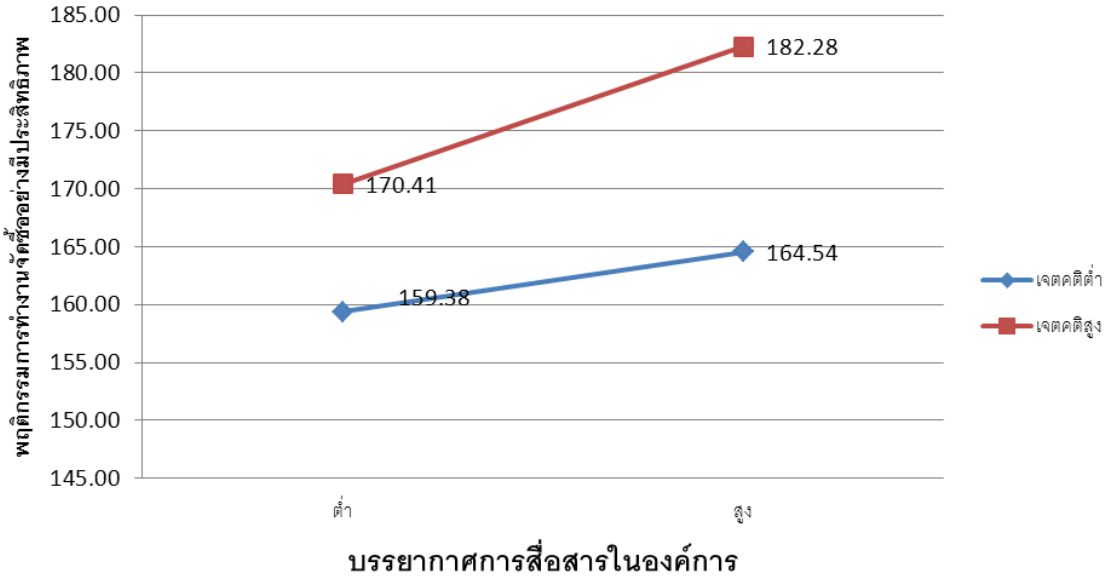
และเมื่อนำคะแนนเฉลี่ยของ 4 กลุ่มที่แบ่งระดับของตัวแปรอิสระทั้งสองตัว มาเปรียบเทียบกันเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ (Scheffe') ในกลุ่มรวม (ตาราง 8) พบว่า เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อสูง และรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในองค์การที่ดีสูง มีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย = 182.28) สูงกว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีลักษณะอื่น ๆ ได้แก่ 1.เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อสูง และรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในองค์การที่ดีต่ำ (ค่าเฉลี่ย = 170.41) 2.เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อต่ำ และรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในองค์การที่ดีสูง (ค่าเฉลี่ย = 164.54) 3.เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อต่ำ และรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในองค์การที่ดีต่ำ (ค่าเฉลี่ย = 159.38) ตามลำดับ และพบผลเช่นเดียวกันนี้ในกลุ่มย่อย 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า กลุ่มประสบการณ์การทำงานน้อย กลุ่มประสบการณ์การทำงานมาก และกลุ่มระดับรายได้สูง (ดูตาราง 15-18 ในภาคผนวก ก) ซึ่งผลสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2 อาจกล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อสูง และมีการรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในองค์การที่ดีสูง มีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด นอกจากนี้ยังพบผลว่า เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อต่ำด้วยกัน หากรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในองค์การสูง มีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพสูงมากกว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่รับรู้บรรยากาศการสื่อสารในองค์การต่ำ

ตาราง 8 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาตามตัวแปรเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ ในกลุ่มรวมจำนวน 246 คน

เจตคติที่ดีต่อการทำงาน	บรรยากาศการสื่อสาร	รหัส	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	21 (170.41)	12 (164.54)	11 (159.38)
สูง	สูง	22	91	182.28	11.87*	17.74*	22.9*
สูง	ต่ำ	21	43	170.41		5.87*	11.03*
ต่ำ	สูง	12	33	164.54			5.16*
ต่ำ	ต่ำ	11	79	159.38			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 8 สรุปได้ว่า กลุ่มที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อสูงและรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในองค์การที่ดีสูง จะเป็นกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อสูงและรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในองค์การที่ดีต่ำ และกลุ่มที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อต่ำแต่มีการรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในองค์การที่ดีสูง ตามลำดับ ส่วนกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อต่ำและรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในองค์การที่ดีต่ำด้วยกัน



ภาพประกอบ 6 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและการรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ ที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ ในกลุ่มรวม ลักษณะของการปฏิสัมพันธ์เป็นแบบ Ordinal interaction (Kerlinger; & Lee. 2000: 362-365)

จากภาพประกอบ 6 แม้เส้นตรง 2 เส้นไม่ตัดกัน แต่ก็แสดงให้เห็นว่าเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ ร่วมกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ และเมื่อพิจารณาลักษณะของเส้นตรงอาจตีความได้ว่า เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อสูง มีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่า เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อต่ำ ในทุกระดับการรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ

ในกลุ่มย่อยที่ไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและการรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระทีละตัว พบว่าคะแนนพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพแปรปรวนไปตามตัวแปรเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อสูงมีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อต่ำ โดยพบในกลุ่มอายุน้อย (ค่าเฉลี่ย 176.06 และ 162.44) กลุ่มอายุมาก (ค่าเฉลี่ย 176.54 และ 161.86) กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 180.12 และ 166.47) และกลุ่มรายได้ต่ำ (ค่าเฉลี่ย 176.40 และ168.30)

นอกจากนี้ คะแนนพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพยังแปรปรวนไปตามตัวแปรการรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อสูงมีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อต่ำ โดยพบในกลุ่มอายุน้อย (ค่าเฉลี่ย 174.46 และ 164.05) กลุ่มอายุมาก (ค่าเฉลี่ย 172.65 และ 165.75) กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 179.57 และ 167.03) และกลุ่มรายได้ต่ำ (ค่าเฉลี่ย 177.37 และ 167.33) (ตาราง 7 ส่วน 1และ 2)

สรุปได้ว่า 1) พบผลปฏิสัมพันธ์ โดยเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อสูง และมีการรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในองค์การสูง มีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพสูงมากที่สุด พบในกลุ่มรวม และกลุ่มย่อยที่สำคัญ 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า กลุ่มประสบการณ์ทำงานจัดซื้อน้อย กลุ่มประสบการณ์ทำงานจัดซื้อมาก และกลุ่มรายได้สูง 2) เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อสูง มีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าเจ้าหน้าจัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อต่ำ พบในกลุ่มอายุน้อย กลุ่มอายุมาก กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และกลุ่มรายได้ต่ำ 3) เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีการรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในองค์การสูง มีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีการรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในองค์การต่ำ พบในกลุ่มอายุน้อย กลุ่มอายุมาก กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และกลุ่มรายได้ต่ำ

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อสูง และรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีลักษณะอื่น ๆ ” ผลการวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อและการสนับสนุนจากองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ แสดงผลในตาราง 9

ตาราง 9 ค่าสถิติเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาตามตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อและการสนับสนุนจากองค์การ ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 8 กลุ่ม

ส่วนที่ 1

กลุ่ม	จำนวนคน	ค่าสถิติเอฟ		
		การรับรู้ความสามารถของตน (ก)	การสนับสนุนจากองค์การ (ข)	ปฏิสัมพันธ์แบบสองทาง (กxข)
1. กลุ่มรวม	246	83.24**	9.30**	1.42
2. อายุน้อย	127	54.25**	8.28**	.25
3. อายุมาก	119	33.06**	1.93	4.02*
4. ต่ำกว่า ปริญญาตรี	43	21.14**	8.77**	1.54
5. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	203	52.32**	7.13**	1.71
6. ประสบการณ์ทำงานน้อย	147	49.00**	.35	.01
7. ประสบการณ์ทำงานมาก	99	6.01*	54.57**	2.76
8. รายได้ต่ำ	133	33.33**	7.37**	.00
9. รายได้สูง	113	53.50**	1.85	4.31*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ส่วนที่ 2

กลุ่ม	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ	
		กลุ่มที่มีค่าตัวแปรสูง	กลุ่มที่มีค่าตัวแปรต่ำ
1. กลุ่มรวม	รับรู้ความสามารถของตน	สูง = 176.73	ต่ำ = 162.14
	การสนับสนุนจากองค์การ	สูง = 171.88	ต่ำ = 166.99
2. อายุน้อย	รับรู้ความสามารถของตน	สูง = 177.69	ต่ำ = 161.31
	การสนับสนุนจากองค์การ	สูง = 172.70	ต่ำ = 166.30
3. อายุมาก	รับรู้ความสามารถของตน	สูง = 175.93	ต่ำ = 162.62
	การสนับสนุนจากองค์การ	สูง = 170.89	ต่ำ = 167.66
4.ต่ำกว่า ปริญญาตรี	รับรู้ความสามารถของตน	สูง = 182.72	ต่ำ = 167.57
	การสนับสนุนจากองค์การ	สูง = 180.02	ต่ำ = 170.26
5. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	รับรู้ความสามารถของตน	สูง = 175.14	ต่ำ = 161.90
	การสนับสนุนจากองค์การ	สูง = 170.96	ต่ำ = 166.08
6. ประสบการณ์ทำงานน้อย	รับรู้ความสามารถของตน	สูง = 176.13	ต่ำ = 159.93
	การสนับสนุนจากองค์การ	สูง = 168.72	ต่ำ = 167.34
7. ประสบการณ์ทำงานมาก	รับรู้ความสามารถของตน	สูง = 178.68	ต่ำ = 172.99
	การสนับสนุนจากองค์การ	สูง = 184.41	ต่ำ = 167.26
11. รายได้ต่ำ	รับรู้ความสามารถของตน	สูง = 177.88	ต่ำ = 166.46
	การสนับสนุนจากองค์การ	สูง = 174.86	ต่ำ = 169.48
12. รายได้สูง	รับรู้ความสามารถของตน	สูง = 175.34	ต่ำ = 157.30
	การสนับสนุนจากองค์การ	สูง = 168.00	ต่ำ = 164.64

จากตาราง 9 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อพิจารณาตามความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 8 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอายุน้อย กลุ่มอายุมาก กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า กลุ่มประสบการณ์ทำงานน้อย กลุ่มประสบการณ์ทำงานมาก กลุ่มรายได้ต่ำ และกลุ่มรายได้สูง ไม่พบผลปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อและการสนับสนุนจากองค์การ ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมี

ประสิทธิภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในกลุ่มรวม เมื่อพิจารณาเพิ่มเติมในกลุ่มย่อย พบผลปฏิสัมพันธ์ใน 2 กลุ่ม คือกลุ่มอายุมาก (ค่าเฉลี่ย = 179.86) (ตาราง 19 ภาคผนวก ก ภาพประกอบ 26) และกลุ่มระดับรายได้สูง (ค่าเฉลี่ย = 179.58) (ตาราง 20 ภาคผนวก ก ภาพประกอบ 27) ซึ่งผลดังกล่าวสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 3 บางส่วน

ในกลุ่มที่ไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อและการสนับสนุนจากองค์การ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระทีละตัว พบว่าคะแนนพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพแปรปรวนไปตามตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพมากมีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพน้อย พบในกลุ่มรวม (ค่าเฉลี่ย 176.73 และ162.14) กลุ่มอายุน้อย (ค่าเฉลี่ย 177.69 และ 161.31) กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 182.72 และ 167.57) กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า (ค่าเฉลี่ย 175.14 และ 161.90) กลุ่มประสบการณ์ทำงานจัดซื้อน้อย (ค่าเฉลี่ย 176.13 และ 159.93) กลุ่มประสบการณ์ทำงานจัดซื้อมาก (ค่าเฉลี่ย 178.68 และ 172.99) และกลุ่มรายได้ต่ำ (ค่าเฉลี่ย 177.88 และ 166.46) นอกจากนี้ คะแนนพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพยังแปรปรวนไปตามตัวแปรการสนับสนุนจากองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ เจ้าหน้าจัดซื้อที่รับรู้การสนับสนุนจากองค์การสูงมีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่รับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่ำ พบในกลุ่มรวม (ค่าเฉลี่ย 171.88 และ 166.99) กลุ่มอายุน้อย (ค่าเฉลี่ย 172.70 และ 166.30) กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 180.02 และ 170.26) กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า (ค่าเฉลี่ย 170.96 และ 166.08) กลุ่มประสบการณ์ทำงานจัดซื้อมาก (ค่าเฉลี่ย 184.41 และ 167.26) และกลุ่มรายได้ต่ำ (ค่าเฉลี่ย 174.86 และ 169.48) (ตาราง 9 ส่วน 1และ2)

สรุปได้ว่า 1) ไม่พบผลปฏิสัมพันธ์ ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อและการสนับสนุนจากองค์การ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในกลุ่มรวม แต่พบในกลุ่มย่อย 2 กลุ่ม โดยเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพสูง และรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสูงมีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพสูงมากที่สุด ซึ่งพบในกลุ่มอายุมาก และกลุ่มรายได้สูง 2) เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่รับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อสูง มีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้อ

อย่างมีประสิทธิภาพสูงมากกว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่รับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อต่ำ พบในกลุ่มรวม กลุ่มอายุน้อย กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า กลุ่มประสบการณ์ทำงานจัดซื้อน้อย กลุ่มประสบการณ์ทำงานจัดซื้อมาก และ กลุ่มรายได้ต่ำ 3) เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่รับรู้การสนับสนุนจากองค์การสูง มีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่า เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่รับรู้การสนับสนุนจากองค์การสูงต่ำ พบในกลุ่มรวม กลุ่มอายุน้อย กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า กลุ่มประสบการณ์ทำงานจัดซื้อมาก และกลุ่มระดับรายได้ต่ำ

<u>ส่วนที่สอง</u> เป็นการศึกษาผลการทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ ของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูป โดยใช้ตัวแปรอิสระ 6 ตัวแปร ได้แก่ ลักษณะทางจิต 4 ตัวแปร คือ เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ เหตุผลเชิงจริยธรรม บุคลิกภาพเชิงรุก การรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ และลักษณะทางสังคม 2 ตัวแปร คือ การสนับสนุนจากองค์การ บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ เพื่อเป็นการตอบสมมติฐานข้อที่ 4

สมมติฐานข้อที่ 4 ที่ว่า “ลักษณะทางจิต ได้แก่ เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ เหตุผลเชิงจริยธรรม บุคลิกภาพเชิงรุก และการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ ลักษณะทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนจากองค์การ และบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูปได้ ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มที่จำแนกตามลักษณะชีวสังคม” ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ แบบ Enter ทั้งในกลุ่มรวม และกลุ่มย่อย 8 กลุ่ม แสดงผลในตาราง 10 (ดูค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด ในตาราง 21 ภาคผนวก ก)

ตาราง 10 ค่าร้อยละการทำนายของตัวแปรอิสระ 6 ตัวแปร และลำดับความสำคัญของตัวทำนายต่าง ๆ ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูปในกลุ่มรวมและกลุ่มที่จำแนกตามลักษณะชีวสังคม

กลุ่ม	จำนวนคน	ตัวทำนายตามลำดับความสำคัญ	R^2	F	Beta	t	b	a	SE
1. กลุ่มรวม	246	1,6,4,2	.57	53.25*	.28,28,.24,.19	5.02*,3.01*,3.99*,4.03*	.70,.43,.65,.36	50.54	7.13
2. อายุน้อย	127	4,1,2	.61	31.51*	.29,.24,.23	3.44*,3.42*,3.24*	.86,.59,.40	45.70	10.15
3. อายุมาก	119	1,6,4	.56	24.63*	.43,.30,.18	4.31*,2.40*,2.05*	1.09,.46,.45	53.76	10.79
4.ต่ำกว่าปริญญาตรี	43	4	.72	15.60*	.49	3.72*	1.36	41.97	19.45
5. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	203	1,6,2,3	.58	46.38*	.33,.28,.23,.14	,5.36*,2.46*,4.48*,2.02*	.80,.44,.42,.30	52.81	7.47
6. ประสบการณ์น้อย	147	1,6,4,2,5	.57	31.51*	.35,.32,.29,.15,-.31	5.14*,2.54*,3.55*,2.27*,-2.64*	.94,.53,.83,.28,-.36	39.56	10.27
7. ประสบการณ์มาก	99	4,2	.62	25.61*	.30,.16	3.28*,2.28*	.71,.29	67.89	10.13
8. ระดับรายได้ต่ำ	133	6,2	.49	20.40*	.39,.25	2.56*,3.38*	.50,.39	78.70	10.12
9. ระดับรายได้สูง	113	1,6,4,5	.74	51.77*	.39,.30,.30,-.19	4.36*, 2.96*, 3.53*,-2.15	1.08,.54,.82,-.25	29.73	8.69

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05.

หมายเหตุ

ตัวทำนาย ตัวที่ 1 คือ เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ ตัวที่ 2 คือ เหตุผลเชิงจริยธรรม ตัวที่ 3 คือ บุคลิกภาพเชิงรุก ตัวที่ 4 คือ การรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ ตัวที่ 5 คือการสนับสนุนจากองค์การ ตัวที่ 6 คือ บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตาราง 10 เมื่อพิจารณาในกลุ่มรวม พบผลว่าตัวแปรทั้ง 6 ตัว สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ ได้ร้อยละ 57 โดยมีตัวทำนาย 4 ตัว ได้แก่ เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ และเหตุผลเชิงจริยธรรม เป็นตัวทำนายที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในการทำนายพฤติกรรมการทำงานที่จัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ โดยตัวทำนายที่สำคัญลำดับแรก ได้แก่ เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ (β= .283) รองลงมาคือ บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ (β=.280)

เมื่อพิจารณาในกลุ่มอายุ โดยในกลุ่มอายุน้อย พบผลว่าตัวแปรทั้ง 6 ตัว สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ ได้ร้อยละ 61 โดยมีตัวทำนาย 3 ตัว ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ และเหตุผลเชิงจริยธรรม เป็นตัวทำนายที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในการทำนายพฤติกรรมการทำงานที่จัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ โดยตัวทำนายที่สำคัญลำดับแรก ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ (β= .29) รองลงมาคือ เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ (β= .24) เมื่อพิจารณาในกลุ่มอายุมาก พบผลว่าตัวแปรทั้ง 6 ตัว สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ ได้ร้อยละ 56 โดยมีตัวทำนาย 3 ตัว ได้แก่ เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ และการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ เป็นตัวทำนายที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในการทำนายพฤติกรรมการทำงานที่จัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ โดยตัวทำนายที่สำคัญลำดับแรก ได้แก่ เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ (β= .43) รองลงมาคือ บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ (β= .30)

เมื่อพิจารณาในกลุ่มระดับการศึกษา โดยในกลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี พบผลว่าตัวแปรทั้ง 6 ตัว สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ ได้ร้อยละ 72 โดยมีตัวทำนายเพียง 1 ตัว คือ การรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ (β= .49) เป็นตัวทำนายที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในการทำนายพฤติกรรมการทำงานที่จัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาในกลุ่มปริญญาตรีหรือสูงกว่า พบผลว่าตัวแปรทั้ง 6 ตัว สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ ได้ร้อยละ 58 โดยมีตัวทำนาย 4 ตัว คือได้แก่ เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ เหตุผลเชิงจริยธรรม และบุคลิกภาพเชิงรุก เป็นตัวทำนายที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในการทำนายพฤติกรรมการทำงานที่จัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ โดยตัวทำนายที่สำคัญลำดับแรก ได้แก่ เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ (β= .33) รองลงมาคือ บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ (β= .28)

เมื่อพิจารณาในกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานจัดซื้อ โดยในกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานจัดซื้อน้อย พบผลว่าตัวแปรทั้ง 6 ตัว สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ ได้ร้อยละ 57 โดยมีตัวทำนาย 5 ตัว คือ ได้แก่ เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ บรรยากาศ

การสื่อสารในองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ เหตุผลเชิงจริยธรรม และการสนับสนุนจากองค์การ เป็นตัวทำนายที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในการทำนายพฤติกรรมการทำงานที่จัดซื้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยตัวทำนายที่สำคัญลำดับแรก ได้แก่ เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ (β= .35) รองลงมาคือ บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ (β=.32) เมื่อพิจารณาในกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานจัดซื้อมาก พบผลว่าตัวแปรทั้ง 6 ตัว สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้ร้อยละ 62 โดยมีตัวทำนาย 2 ตัว ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ และเหตุผลเชิงจริยธรรม เป็นตัวทำนายที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในการทำนายพฤติกรรมการทำงานที่จัดซื้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยตัวทำนายที่สำคัญลำดับแรก ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ (β=.30) รองลงมาคือ เหตุผลเชิงจริยธรรม (β=.16)

เมื่อพิจารณาในกลุ่มระดับรายได้ โดยในกลุ่มรายได้ต่ำ พบผลว่าตัวแปรทั้ง 6 ตัว สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้ร้อยละ 49 โดยมีตัวทำนาย 2 ตัว ได้แก่ บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ และเหตุผลเชิงจริยธรรม เป็นตัวทำนายที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในการทำนายพฤติกรรมการทำงานที่จัดซื้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยตัวทำนายที่สำคัญลำดับแรก ได้แก่ บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ (β= .39) รองลงมาคือ เหตุผลเชิงจริยธรรม (β= .25) เมื่อพิจารณาในกลุ่มรายได้สูง พบผลว่าตัวแปรทั้ง 6 ตัว สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้ร้อยละ 74 โดยมีตัวทำนาย 4 ตัว ได้แก่ เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ และการสนับสนุนจากองค์การ เป็นตัวทำนายที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในการทำนายพฤติกรรมการทำงานที่จัดซื้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยตัวทำนายที่สำคัญลำดับแรก ได้แก่ เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ (β=. 39) รองลงมาคือ บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ (β=.30)

จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ในตาราง 10 สามารถสรุปได้ดังนี้

ตัวแปรลักษณะทางจิตและลักษณะทางสังคม 6 ตัว ร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อ ได้ร้อยละ 57 ในกลุ่มรวม โดยมีตัวแปรที่เป็นตัวทำนายสำคัญ คือ เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ และเหตุผลเชิงจริยธรรม ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตัวแปรในแต่ละกลุ่มปัจจัย พบว่า ตัวแปรลักษณะทางจิต ได้แก่ 1) เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ เป็นตัวทำนายที่สำคัญที่ถูกคัดเลือกเข้าสมการในกลุ่มรวม และกลุ่มย่อย 5 กลุ่ม คือ กลุ่มอายุน้อย กลุ่มอายุมาก กลุ่มปริญญาตรีหรือสูงกว่า กลุ่มประสบการณ์น้อย และกลุ่มรายได้สูง 2) การรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ เป็นตัวทำนายที่สำคัญในกลุ่มรวม และกลุ่มย่อย

6 กลุ่ม คือ กลุ่มอายุน้อย กลุ่มอายุมาก กลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี กลุ่มประสบการณ์น้อย กลุ่มประสบการณ์มาก และกลุ่มระดับรายได้สูง 3) เหตุผลเชิงจริยธรรม เป็นตัวทำนายสำคัญในกลุ่มรวม และกลุ่มย่อย 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอายุน้อย กลุ่มปริญญาตรีหรือสูงกว่า กลุ่มประสบการณ์น้อย กลุ่มประสบการณ์มาก และกลุ่มระดับรายได้ต่ำ 4) บุคลิกภาพเชิงรุก เป็นตัวทำนายสำคัญในกลุ่มย่อยเพียงกลุ่มเดียว คือ กลุ่มปริญญาตรีหรือสูงกว่า

ตัวแปรลักษณะทางสังคม ได้แก่ 1) บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ เป็นตัวทำนายที่สำคัญที่ถูกคัดเลือกเข้าสมการในกลุ่มรวม และ กลุ่มย่อย 5 กลุ่ม คือ กลุ่มอายุมาก กลุ่มปริญญาตรีหรือสูงกว่า กลุ่มประสบการณ์น้อย กลุ่มระดับรายได้ต่ำ และกลุ่มระดับรายได้สูง 2) การสนับสนุนจากองค์การ เป็นตัวทำนายที่สำคัญใน 2 กลุ่มย่อย คือ กลุ่มประสบการณ์น้อย และกลุ่มระดับรายได้สูง

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูป โดยใช้แนวคิดด้านการจัดการกับพฤติกรรมการทำงานของ อัลบาเนส (Albanese. 1981: 204) เป็นพื้นฐานในการศึกษาพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งอัลบาเนส ได้กล่าวถึงพฤติกรรมการทำงาน (Job Performance Behavior) ว่ามาจากองค์ประกอบ 2 อย่าง คือ ลักษณะส่วนบุคคล กับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเป็นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน จะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล ผู้วิจัยได้กำหนดจุดมุ่งหมายของการวิจัย สมมติฐานการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล สรุปและอภิปรายผลวิจัย และเสนอแนะตามลำดับดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยลักษณะทางจิต (เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ เหตุผลเชิงจริยธรรม บุคลิกภาพเชิงรุก และการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ) และปัจจัยทางสังคม (การสนับสนุนจากองค์การ บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ ของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูป

2. เพื่ออธิบายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูป ด้วยปัจจัยลักษณะทางจิต (เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ เหตุผลเชิงจริยธรรม บุคลิกภาพเชิงรุก และการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ) และ ปัจจัยทางสังคม (การสนับสนุนจากองค์การ บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ)

3. เพื่อค้นหาตัวแปรที่สำคัญในการทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูป

สมมติฐานของการวิจัย

1. เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อสูง และรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีลักษณะอื่น ๆ

2. เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อสูง และมีการรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในองค์การที่ดีและเหมาะสมสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีลักษณะอื่น ๆ

3. เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อสูง และรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีลักษณะอื่น ๆ

4. ลักษณะทางจิต ได้แก่ เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ บุคลิกภาพเชิงรุก เหตุผลเชิงจริยธรรม และการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ ลักษณะทางสังคมได้แก่ การสนับสนุนจากองค์การ และบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูปได้ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มที่จำแนกตามลักษณะชีวสังคม

วิธีการดำเนินวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่จัดซื้อผู้ปฏิบัติงานในแผนก ฝ่าย หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดหาสินค้าและบริการ ในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูป ซึ่งเป็นสมาชิกประเภทสามัญของสมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป จำนวน 636 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านการจัดซื้อจัดหาสินค้าและบริการ ในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูป ซึ่งเป็นสมาชิกประเภทสามัญของสมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป จำนวน 246 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 8 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะทางชีวสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบวัดพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ จำนวน 34 ข้อ มีความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อ กับคะแนนรวม อยู่ระหว่าง .31 - .71 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบแอลฟ่าเท่ากับ .92

ตอนที่ 3 แบบวัดเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ จำนวน 11 ข้อ มีความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อ กับคะแนนรวม อยู่ระหว่าง .52 - .73 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบแอลฟ่าเท่ากับ .89

ตอนที่ 4 แบบวัดเหตุผลเชิงจริยธรรม จำนวน 12 ข้อ มีความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อ กับคะแนนรวม อยู่ระหว่าง .33 - .59 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบแอลฟ่าเท่ากับ .77

ตอนที่ 5 แบบวัดลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก จำนวน 12 ข้อ มีความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อ กับคะแนนรวม อยู่ระหว่าง .34 - .74 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบแอลฟ่าเท่ากับ .85

ตอนที่ 6 แบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ จำนวน 10 ข้อ มีความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อ กับคะแนนรวม อยู่ระหว่าง .46 - .78 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบแอลฟ่าเท่ากับ .87

ตอนที่ 7 แบบวัดการสนับสนุนจากองค์การ จำนวน 19 ข้อ มีความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อ กับคะแนนรวม อยู่ระหว่าง .35 - .80 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบแอลฟ่าเท่ากับ .93

ตอนที่ 8 แบบวัดบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ จำนวน 14 ข้อ มีความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อ กับคะแนนรวม อยู่ระหว่าง .32 - .80 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบแอลฟ่าเท่ากับ .93

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยขอหนังสือเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ส่งถึงผู้จัดการฝ่ายบุคคล/ผู้จัดการทั่วไป ของบริษัทในกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารแปรรูป ที่เป็นสมาชิกสมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลการวิจัยและขอความความอนุเคราะห์การประสานงานในการเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นผู้วิจัยจึงประสานงาน วัน เวลา เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูล หรือส่งแบบสอบถามไป-กลับทางไปรษณีย์เป็นการล่วงหน้า โดยการดำเนินการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง ใช้เวลาประมาณ 8 สัปดาห์ ผู้วิจัยจึงรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดแล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีทางสถิติ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป มีรายละเอียดดังนี้

1. ศึกษาคุณสมบัติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างด้วย การหาค่าร้อยละ และสถิติการแจกแจงความถี่ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง (Two–way Analysis of Variance) สำหรับ การทดสอบสมมติฐาน การวิจัยข้อที่ 1 - 3

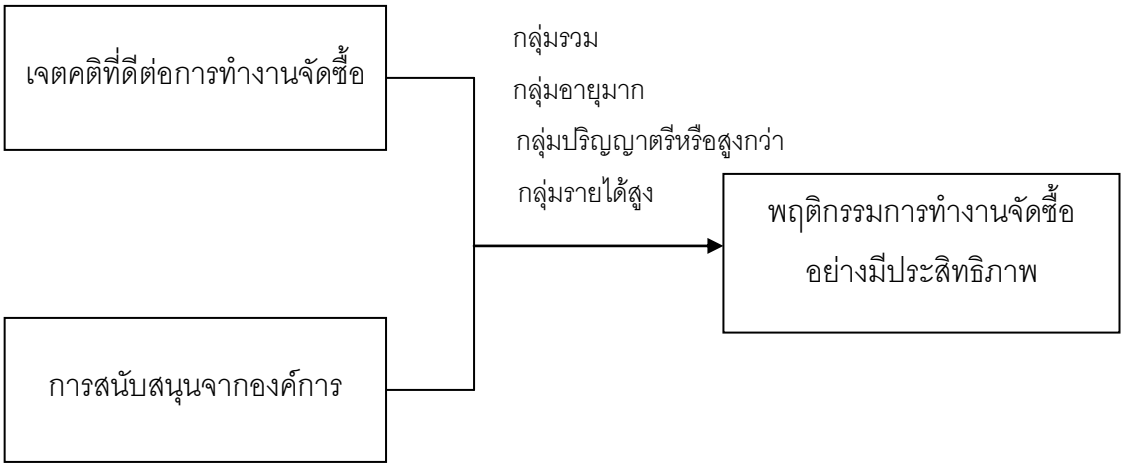
3. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Enter สำหรับการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4

การสรุปและอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐาน

การสรุปและอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 1 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อสูง และรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีลักษณะอื่น ๆ ”

จากการศึกษาพิจารณาตามตัวแปรอิสระทีละ 2 ตัวพร้อมกัน พบผลว่า เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและการสนับสนุนจากจากองค์การ ร่วมกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพสูงมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อสูง และรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสูง กล่าวได้ว่าผลการวิจัยครั้งนี้ สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อสูง และรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสูง เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีลักษณะอื่น ๆ ในกลุ่มรวม และกลุ่มย่อยที่สำคัญ 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอายุมาก กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า และกลุ่มรายได้สูง (ภาพประกอบ 7)



ภาพประกอบ 7 ผลแสดงปฏิสัมพันธ์แบบสองทางระหว่าง เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ และการสนับสนุนทางสังคม ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยหลายเรื่องที่พบว่า มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติ และการสนับสนุนทางสังคม ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมในหลายด้าน เช่น ผลงานวิจัยของ อุทุมพร สุราฤทธิ์ (2547) ที่ได้ศึกษาปัจจัยจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ และการสนับสนุนทางสังคมที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการบริการ โดยพบว่า พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีเจตคติต่อการทำงานด้านบริการสูง และ มีการสนับสนุนทางสังคมสูง เป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีลักษณะตรงกันข้าม พบในกลุ่มรวมและพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป เช่นเดียวกับผลงานวิจัยของ มาริษา สก๊อต (2548: 87-89) ที่ได้ศึกษาจิตลักษณะและสถานการณ์ทางสังคมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อการทำงานของผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อพฤติกรรมรับผิดชอบต่อการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคมจากบุคลากรในหน่วยงาน โดยผลวิจัยพบว่า ผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ที่มีทัศนคติต่อพฤติกรรมรับผิดชอบต่อการทำงานสูง และได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากบุคลากรในหน่วยงานสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อการทำงานสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และผลงานวิจัยของ กมลศรี ว่องเจริญ (2550: 79) ที่ได้ศึกษาปัจจัยทางจิตและสังคมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผลวิจัยพบปฏิสัมพันธ์ระหว่าง เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน และการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน โดยพบว่า เจ้าหน้าที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงและได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานสูง จะมี

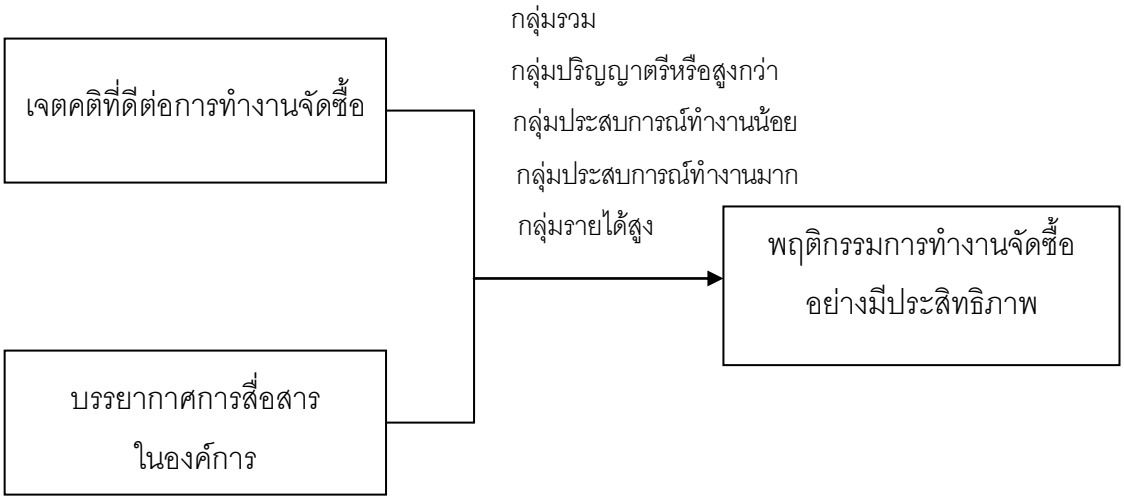
ความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่ำและได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระทีละตัว พบว่าคะแนนพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพแปรปรวนไปตามตัวแปรเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ กล่าวคือ เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อสูง มีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าเจ้าหน้าจัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พบผลในกลุ่มอายุน้อย กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กลุ่มประสบการณ์ทำงานจัดซื้อน้อย กลุ่มประสบการณ์ทำงานจัดซื้อมาก และกลุ่มรายได้ต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับผลจากงานวิจัยของ ณัฐยา ลือชากิตติกุล (2546) ธวัชชัย ศรีพรงาม (2547) และของ ศุภินธา ม่วงศรีงาม(2552: 80) ที่พบว่า บุคคลที่มีเจตคติต่อการทำงานสูงจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานสูงกว่า บุคคลที่มีเจตคติต่อการทำงานต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ คะแนนพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพยังแปรปรวนไปตามตัวแปรการสนับสนุนจากองค์การ กล่าวคือ เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่รับรู้การสนับสนุนจากองค์การสูง มีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่รับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่ำ พบผลในกลุ่ม กลุ่มอายุน้อย กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กลุ่มประสบการณ์ทำงานจัดซื้อมาก และกลุ่มรายได้ต่ำ สอดคล้องกับผลจากงานวิจัยหลายเรื่องที่พบว่าการสนับสนุนทางสังคมจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพในหลายด้าน เช่น งานวิจัย ของ ลักษมี ลุประสงค์ (2546: 91) ที่ศึกษาพว่า บุคลากรทางการศึกษาที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสารมากกว่า บุคลากรทางการศึกษาที่มีลักษณะตรงกันข้าม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และงานวิจัยของ ธวัชชัย ศรีพรงาม (2547: 189, 193) ที่พบผลวิจัยในส่วนของการสนับสนุนทางสังคม คือ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า ร่วมกับการเห็นแบบอย่างจากเพื่อนร่วมงาน การรับรู้สภาพแวดล้อมที่เสี่ยงในโรงงานและการทำงานหนักเกินไป สามารถทำนายพฤติกรรมการให้การสนับสนุนการทำงานอย่างปลอดภัยในพนักงานกลุ่มรวมและทำนายได้สูงสุดในกลุ่มพนักงานที่มีสถานภาพอื่น ๆ ทำนายได้ร้อยละ 23.7 และ 32.8 ตามลำดับ

การสรุปและอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 2 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อสูง และมีการรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในองค์การที่ดีและเหมาะสมสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีลักษณะอื่น ๆ ”

จากการศึกษาพิจารณาตามตัวแปรอิสระทีละ 2 ตัวพร้อมกัน พบผลว่า เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและการรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ ร่วมกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพสูงมากที่สุด คือเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อสูง และรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในองค์การสูง กล่าวได้ว่าผลการวิจัยครั้งนี้สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 คือ เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อสูง และมีการรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในองค์การที่ดีและเหมาะสมสูง เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีลักษณะอื่น ๆ ทั้งในกลุ่มรวม และกลุ่มย่อยที่สำคัญ 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า ประสบการณ์ทำงานน้อย ประสบการณ์ทำงานมาก และกลุ่มระดับรายได้สูง (ภาพประกอบ 8)



ภาพประกอบ 8 ผลแสดงปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ และบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาผลงานวิจัย ยังไม่ปรากฏงานวิจัยใดที่จะรองรับหรือสอดคล้องกันได้ชัดเจน แต่จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่พบว่าเจตคติต่อการทำงานและบรรยากาศการ

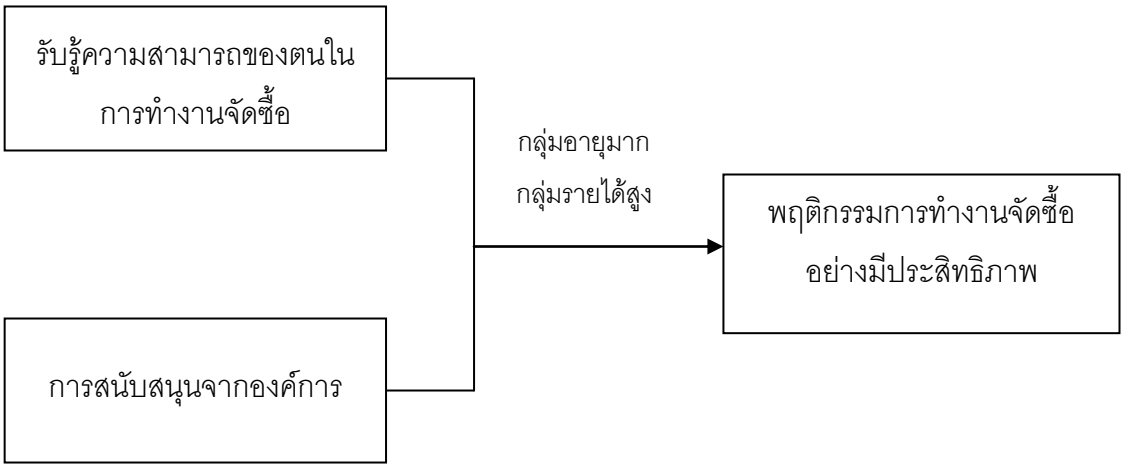
สื่อสารในองค์การ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจากผลการวิจัยดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ถือเป็นแนวทางในการขยายการศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและบรรยากาศการสื่อสารในองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อ

เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระทีละตัวพบว่า คะแนนพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพแปรปรวนไปตามตัวแปรเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ ซึ่งได้กล่าวไว้ในผลอภิปรายสมมติฐานข้อที่ 1 แล้วนั้น ยังแปรปรวนไปตามตัวแปรบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ กล่าวคือ เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีการรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในองค์การสูง มีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีการรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในองค์การต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พบผลในกลุ่มอายุน้อย กลุ่มอายุมาก กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และกลุ่มรายได้ต่ำ ทั้งนี้การทำงานนั้นต้องอาศัยการสื่อสารในทุกกระบวนการ (บุญศรี ปราบณศักดิ์ และศิริพร จิรวัฒนกุล, 2538) ไม่ว่าจะเป็นการสื่อข้อมูลจากหัวหน้ามายังลูกน้อง การรายงานปัญหาที่เกิดขึ้นไปยังหัวหน้าหรือการปรึกษาหารือเรื่องงานกับเพื่อนร่วมงานด้วยกัน สิ่งดังกล่าวนี้อาศัยบรรยากาศการสื่อสารที่ไว้วางใจกัน ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน หัวหน้ารับฟังความคิดเห็นของลูกน้อง และนำข่าวสารที่ได้รับมาแจ้งให้ลูกน้องทราบ ทำให้บุคลากรในหน่วยงานทราบถึงข้อมูลระเบียบต่าง ๆ ที่กำหนดหรือตกลงกันระหว่างหน่วยงาน สามารถนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการทำงานได้อย่างถูกต้อง ด้วยความมั่นใจและราบรื่น ยิ่งบุคลากรพึงพอใจบรรยากาศการสื่อสารด้วยแล้ว จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Glauser, 1984) โดยที่บรรยากาศการสื่อสารที่ดี บุคลากรมีสภาพความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน ย่อมส่งผลถึงการมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น มีผลงานดีขึ้น (กริช สืบสนธิ์, 2526) ซึ่งสอดคล้องกับผลจากงานวิจัยหลายเรื่องที่พบว่าบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ จะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพในหลายด้าน เช่นผลงานวิจัยของ เดช สุวนนท์ (2540) ที่ศึกษาด้านบรรยากาศการสื่อสาร พบผลว่า นักข่าวที่รับรู้บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์การในทางบวกมากกว่า จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่า และงานวิจัยของ กัลยิมา โตกะคุณะ (2541) ที่พบว่า บรรยากาศการสื่อสารมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การสรุปและอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 3 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อสูง และรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีลักษณะอื่น ๆ ”

จากการศึกษาพิจารณาตามตัวแปรอิสระทีละ 2 ตัวพร้อมกัน พบผลว่า การรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อและการสนับสนุนจากองค์การ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในกลุ่มรวม แต่พบผลในกลุ่มย่อย 2 กลุ่ม ได้แก่กลุ่มอายุมาก และกลุ่มรายได้สูง กล่าวคือ ว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพสูงมากที่สุด ในกลุ่มอายุมาก และกลุ่มรายได้สูง คือ เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อสูง และรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 เพียงบางส่วน (ภาพประกอบ 9)



ภาพประกอบ 9 ผลแสดงปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ และการสนับสนุนจากองค์การ ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 3 บางส่วน

เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระทีละตัวพบว่า คะแนนพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพแปรปรวนไปตามตัวแปรการสนับสนุนจากองค์การ ซึ่งได้กล่าวไว้ในผลอภิปรายสมมติฐานข้อที่ 1 แล้วนั้น ยังแปรปรวนไปตามตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ กล่าวคือ เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่รับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อสูง มีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพสูงมากกว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่รับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบในกลุ่มรวม กลุ่มอายุน้อย กลุ่มระดับการศึกษาต่ำ

กว่าปริญญาตรี กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า กลุ่มประสบการณ์ทำงานจัดซื้อน้อย กลุ่มประสบการณ์ทำงานจัดซื้อมาก และ กลุ่มรายได้ต่ำ

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าข้อมูลสนับสนุนสมมติฐานที่ 3 บางส่วน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญศรี บุญฤทธิ์ (2549) ที่ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำ ประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา การประปาส่วนภูมิภาค ผลการวิจัย ไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน กับการสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนของบุคลากรภายใน และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา และงานวิจัยของ พนิดา ธนวัฒนากุล (2547) ที่ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบของพนักงานช่างในกลุ่มบริษัทไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) พบว่า พฤติกรรมการทำงานอย่างมีความรับผิดชอบไม่ได้แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวแปรพร้อมกัน คือ การสนับสนุนทางสังคมและการรับรู้ความสามารถของตน แต่เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระแต่ละตัว พบว่า พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบแปรปรวนไปตามการรับรู้ความสามารถของตนเอง ส่วนงานวิจัย มยุรฉัตร สุขดำรง (2547:60) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ เป็นจำนวน 198 คน พบผลว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อที่มีอายุการทำงานมากมีพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบมากกว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่มีอายุการทำงานน้อย ร้อยละการทำนายเท่ากับ 67.3 และ 55.1 และ สุกันยา พูลเดช (2552: 64) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมของวิศวกรสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นจำนวน 479 คน พบผลว่า วิศวกรสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีอายุงานมากมีพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมมากกว่าวิศวกรสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีอายุงานน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

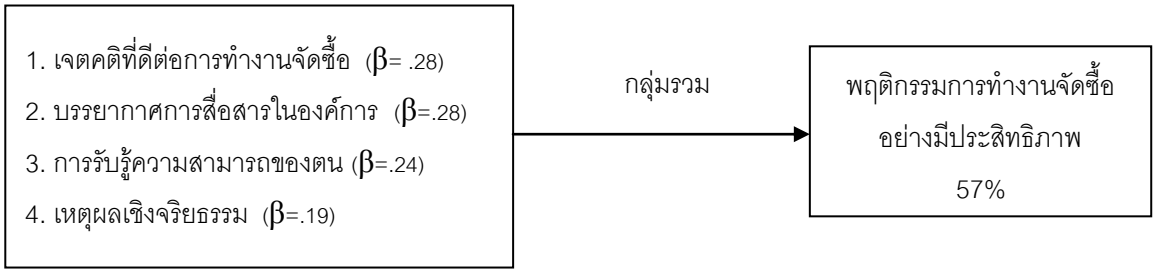
การรับรู้ความสามารถของบุคคลนั้น พัฒนามาจากปัจจัยหลักที่สำคัญคือ หากใครก็ตามมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานก็จะมีผลต่อความสำเร็จจากการกระทำ (enactive attainment) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสามารถของบุคคลมากที่สุด เนื่องจากความสำเร็จจากการกระทำนั้นเป็นประสบการณ์ที่บุคคลได้รับโดยตรงและเป็นข้อมูลที่มีความเที่ยงตรงสูง (Bandura. 1986) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมาศ โรจน์ธนกิจ (2546 : 80) ปิยานันท์ จิตรมานะศักดิ์ (2548 : 123) ที่ได้ศึกษาพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เช่นเดียวกับ เบญจวรรณ โท ประเสริฐ (2551:80) ที่ได้ศึกษาพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง

ในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01ทั้งนี้เป็นเพราะการที่บุคคลใดมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานต่อการกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งสูงบุคคลก็มีแนวโน้มที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นสูงด้วยเช่นกัน

การสรุปและอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานที่ 4

สมมติฐานที่ 4 กล่าวว่า ลักษณะทางจิต ได้แก่ เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ เหตุผลเชิงจริยธรรม บุคลิกภาพเชิงรุก และการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ ลักษณะทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนจากองค์การ และบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูปได้ ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มที่จำแนกตามลักษณะชีวสังคม

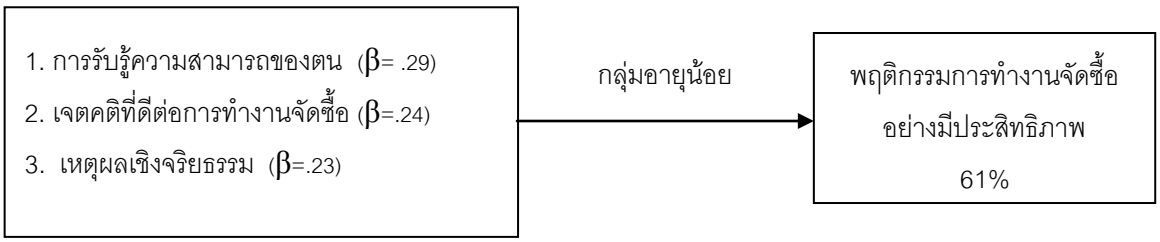
จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ในกลุ่มรวม พบว่าตัวแปรลักษณะทางจิตและตัวแปรลักษณะทางสังคม ทั้ง 6 ตัว สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพได้ร้อยละ 57 โดยมีตัวทำนายสำคัญ คือ เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ และเหตุผลเชิงจริยธรรม (ภาพประกอบ 10)



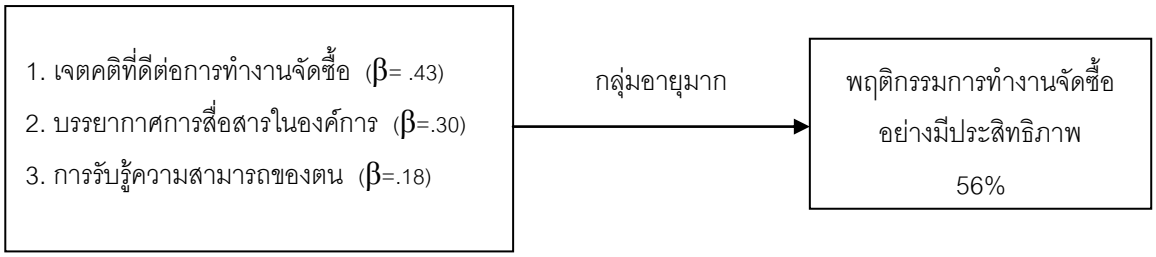
ภาพประกอบ 10 ผลการร่วมทำนายและตัวทำนายที่สำคัญของพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ ในกลุ่มรวม

เมื่อพิจารณากลุ่มย่อย 8 กลุ่ม พบผลดังนี้

กลุ่มอายุ โดยกลุ่มอายุน้อย พบว่าตัวแปรลักษณะทางจิตและตัวแปรลักษณะทางสังคม ทั้ง 6 ตัว สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพได้ร้อยละ 61 โดยมีตัวทำนายสำคัญ คือการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ และเหตุผลเชิงจริยธรรม (ภาพประกอบ 11) และกลุ่มอายุมาก พบว่าตัวแปร ทั้ง 6 ตัว สามารถร่วมกันทำนายได้ร้อยละ 56 โดยมีตัวทำนายสำคัญ คือ เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ และการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ (ภาพประกอบ 12)

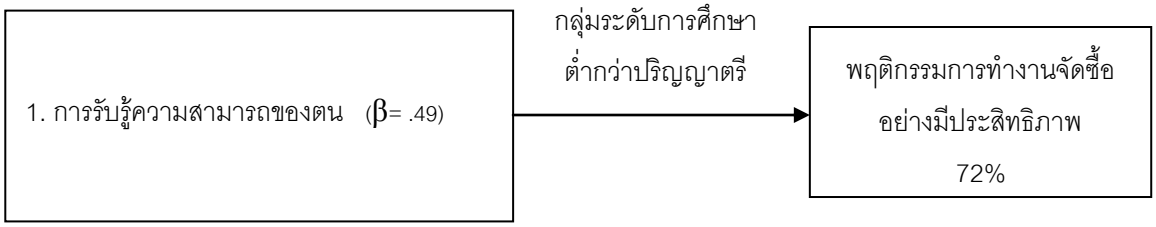


ภาพประกอบ 11 ผลการร่วมทำนายและตัวทำนายที่สำคัญของพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ ในกลุ่มอายุน้อย

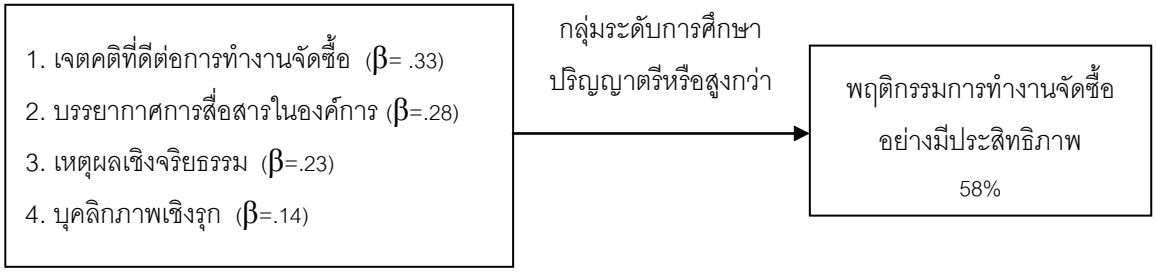


ภาพประกอบ 12 ผลการร่วมทำนายและตัวทำนายที่สำคัญของพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ ในกลุ่มอายุมาก

กลุ่มระดับการศึกษา โดยกลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี พบว่าตัวแปรลักษณะทางจิตและตัวแปรลักษณะทางสังคม ทั้ง 6 ตัว สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพได้ร้อยละ 72 โดยมีตัวทำนายสำคัญ คือ การรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ (ภาพประกอบ 13) และกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า พบว่าตัวแปรทั้ง 6 ตัว สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ ได้ร้อยละ58 โดยมีตัวทำนายสำคัญ คือ เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ เหตุผลเชิงจริยธรรม บุคลิกภาพเชิงรุก (ภาพประกอบ 14)

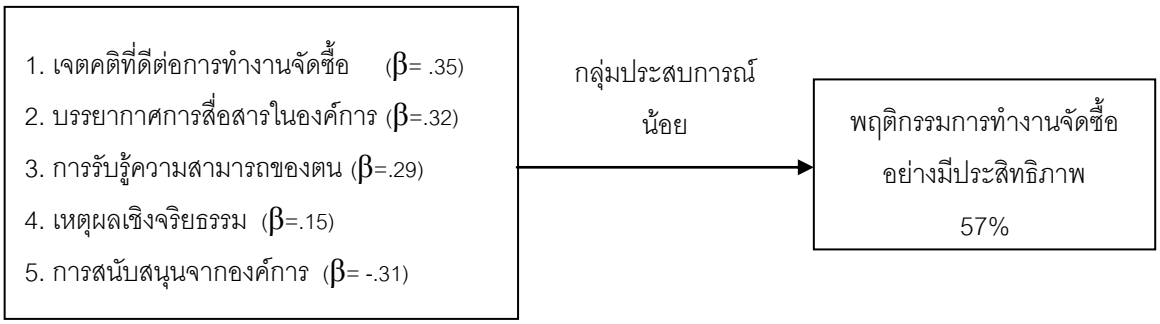


ภาพประกอบ 13 ผลการร่วมทำนายและตัวทำนายที่สำคัญของพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ ในกลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

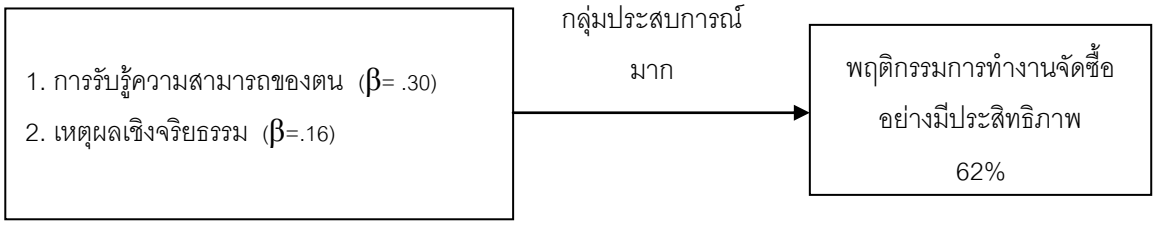


ภาพประกอบ 14 ผลการร่วมทำนายและตัวทำนายที่สำคัญของพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ ในกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า

กลุ่มประสบการณ์ทำงาน โดยกลุ่มประสบการณ์ทำงานน้อย พบว่าตัวแปรลักษณะทางจิตและตัวแปรลักษณะทางสังคม ทั้ง 6 ตัว สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพได้ร้อยละ 57 โดยมีตัวทำนายสำคัญ คือ เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ เหตุผลเชิงจริยธรรม และการสนับสนุนจากองค์การ (ภาพประกอบ 15) และกลุ่มประสบการณ์ทำงานมาก พบว่าตัวแปรทั้ง 6 ตัว สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ ได้ร้อยละ 62 โดยมีตัวทำนายสำคัญ คือ การรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ และ เหตุผลเชิงจริยธรรม (ภาพประกอบ 16)

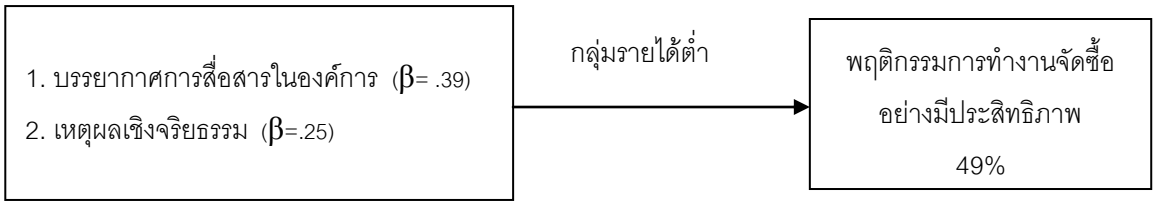


ภาพประกอบ 15 ผลการร่วมทำนายและตัวทำนายที่สำคัญของพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ ในกลุ่มประสบการณ์ทำงานน้อย

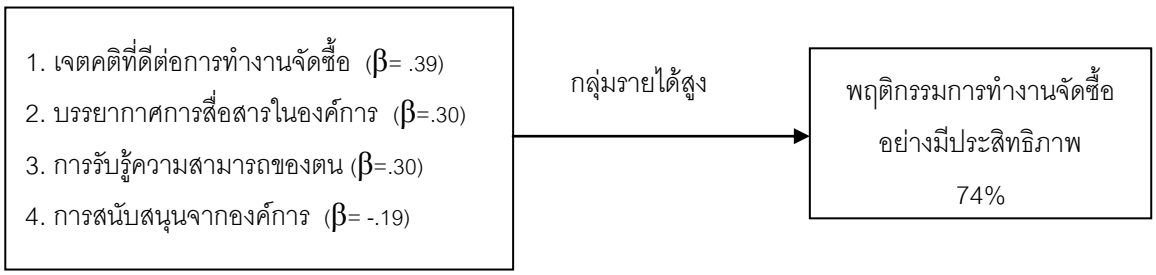


ภาพประกอบ 16 ผลการร่วมทำนายและตัวทำนายที่สำคัญของพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ ในกลุ่มประสบการณ์ทำงานมาก

กลุ่มระดับรายได้ โดยกลุ่มระดับรายได้ต่ำ พบว่าตัวแปรลักษณะทางจิตและตัวแปรลักษณะทางสังคม ทั้ง 6 ตัว สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพได้ร้อยละ 49 โดยมีตัวทำนายสำคัญ คือ บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ และเหตุผลเชิงจริยธรรม (ภาพประกอบ 17) และกลุ่มระดับรายได้สูง พบว่าตัวแปรทั้ง 6 ตัว สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ ได้ร้อยละ 74 โดยมีตัวทำนายสำคัญ คือ เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ และการสนับสนุนจากองค์การ (ภาพประกอบ 18)



ภาพประกอบ 17 ผลการร่วมทำนายและตัวทำนายที่สำคัญของพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ ในกลุ่มระดับรายได้ต่ำ



ภาพประกอบ 18 ผลการร่วมทำนายและตัวทำนายที่สำคัญของพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ ในกลุ่มระดับรายสูง

จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ สามารถสรุปได้ดังนี้

ตัวแปรลักษณะทางจิตและลักษณะทางสังคม 6 ตัว ร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อได้ ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย โดยในกลุ่มรวมสามารถทำนายได้ร้อยละ 57 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีตัวแปรที่เป็นตัวทำนายสำคัญ 4 ตัว คือ เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ (β= .28) บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ (β= .28) การรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ (β= .24) และเหตุผลเชิงจริยธรรม (β= .19) ตามลำดับ ในกลุ่มย่อย ผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่าตัวแปรลักษณะทางจิตที่สำคัญในการทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ ตัวแรก ได้แก่ เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ ทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพได้เป็นลำดับแรก ใน 4 กลุ่มย่อย คือ กลุ่มอายุมาก กลุ่มปริญญาตรีหรือสูงกว่า กลุ่มประสบการณ์น้อย และกลุ่มรายได้สูง ต่อมาคือ การรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ ทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพได้เป็นลำดับแรก ใน 3 กลุ่มย่อย คือ กลุ่มอายุน้อย กลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี และกลุ่มประสบการณ์มาก ส่วนลักษณะทางสังคมที่สำคัญได้แก่ บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ ทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพได้เป็นลำดับแรก ใน 1 กลุ่มย่อย คือ กลุ่มระดับรายได้ต่ำ

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า การที่เจ้าหน้าที่จัดซื้อจะมีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพสูงมากน้อยเพียงใดนั้น สามารถรับรู้และคาดการณ์ได้จากคุณลักษณะบางประการที่เจ้าหน้าที่จัดซื้อเหล่านั้นมี อาทิ เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ การรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ และ การรับรู้บรรยากาศการสื่อสารที่ดีในองค์การ ซึ่งมีความสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อ โดยเมื่อเจ้าหน้าที่จัดซื้อมีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ รับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ และรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในองค์การที่ดีสูงนั้น ก็ย่อมที่จะมีแนวโน้มของพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพสูงได้ด้วยเช่นกัน

ผลการวิจัยนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ 4 ที่ผู้วิจัยตั้งไว้ โดยมีงานวิจัยที่สนับสนุนข้อค้นพบดังนี้ เนื่องจากเจตคติเป็นความรู้สึกทางจิตใจที่บุคคลแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรม เป็นแนวโน้มการตอบสนองของบุคคล การมีเจตคติที่ดีต่อสิ่งใดย่อมส่งผลให้มีความพร้อมและส่งผลให้ประสบความสำเร็จในการทำสิ่งนั้น ๆ ด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภินธา ม่วงศรีงาม (2552) ที่พบผลการวิจัยว่า เจตคติต่อพฤติกรรมการบินอย่างปลอดภัย สามารถทำนายพฤติกรรมการบินอย่างปลอดภัยได้เป็นลำดับแรก (β = .36) โดยร่วมกับ บรรยากาศองค์การ (β = .24) และลักษณะมุ่งอนาคต – ควบคุมตน (β =.18) สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการบินอย่างปลอดภัยของนักบินอากาศยานปีกหมุนสังกัดศูนย์การบินทหารบกได้ร้อยละ 34.40 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนอกจากนี้ หากใครก็ตามมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานก็จะมีผลต่อความสำเร็จ

จากการกระทำ (enactive attainment) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสามารถของบุคคลมากที่สุด เนื่องจากความสำเร็จจากการกระทำนั้นเป็นประสบการณ์ที่บุคคลได้รับโดยตรงและเป็นข้อมูลที่มีความเที่ยงตรงสูง (Bandura. 1986) คนที่เชื่อว่าตนเองมีความสามารถจะมีความอดทน อุตสาหะไม่ท้อถอยง่าย และประสบความสำเร็จในที่สุด (Evans, 1989) ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เบญจมาศ โรจน์ธนกิจ (2546: 80) ที่ศึกษาพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และยังพบผลว่าการรับรู้ความสามารถของตนเอง เป็นตัวทำนายลำดับแรก (β = .37) โดยร่วมกับ วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะความเป็นหญิง (β = .27) สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานกลุ่มรวมได้ร้อยละ 30.5 ส่วนในด้านบรรยากาศการสื่อสารในองค์การนั้น มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนโดยส่วนรวม หากบรรยากาศการสื่อสารไม่ดี จะทำให้คนไม่อยากแสดงความรู้ความสามารถ (เสนาะ ติเยาว์. 2530: 523) หากบุคลากรมีสภาพความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน เข้าใจวัตถุประสงค์ขององค์การ มีความไว้เนื้อเชื่อใจกันสูง ย่อมส่งผลถึงการมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีผลงานดีขึ้น โดยไม่เบื่อหน่ายในการทำงานที่ได้รับมอบหมายหรือการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน (กริช สืบสนธ์. 2526) สอดคล้องกับผลจากงานวิจัยของ กัลยิมา โตกะคณะ (2541) ที่ศึกษาพบว่า บรรยากาศการสื่อสาร มีความสัมพันธ์ในทางบวก กับความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานคนไทยที่ทำงานในบริษัทที่มีผู้บริหารเป็นชาวอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศส และ อินโฮฟ (Molly Marie Inhofe. 1992) ที่พบว่า บรรยากาศในการสื่อสารเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงการทำงานให้กับฝ่ายการตลาดของโรงพยาบาลได้เป็นอย่างดี โดยบรรยากาศในการสื่อสาร สามารถรวบรวมบุคคล องค์การและหน่วยย่อยต่างๆให้เข้ามาเป็นสมาชิกของสังคมเดียวกันได้ การสื่อสารเป็นรากฐานสำคัญที่ทำให้เกิดเครือข่ายทางสังคม บรรยากาศการสื่อสารที่ดีจึงสามารถทำให้หน่วยงานต่างๆในโรงพยาบาลปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัวขึ้น

ดังนั้น องค์การจึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาและส่งเสริม เพื่อให้เจ้าหน้าที่จัดซื้อมีเจตคติที่ดีและรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานจัดซื้อมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการมีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อนั้นจะส่งผลต่อความสำเร็จของงาน ผลมาจากการมีเข้าใจและความรู้สึกที่ดีต่อลักษณะงานจัดซื้อของตน มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน จึงเป็นแรงผลักดันให้ทำหน้าที่ของตนเองให้ดี เพื่อบรรลุผลสำเร็จในการทำงานจัดซื้อของตนเองนั่นเอง ส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานจัดซื้อมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และทั้งนี้พฤติกรรมการทำงานจัดซื้อ มีลักษณะที่ต้องทำงานแข่งขันกับเวลา ต้องติดต่อผู้คนมากมาย เจ้าหน้าที่จัดซื้อจะต้องทำงานอย่างมีระบบ วางแผนและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงได้ หากเจ้าหน้าที่จัดซื้อรับรู้ว่าตนมีความสามารถในการทำงานของตนนั้นเขาก็จะแสดงพฤติกรรมการทำงานจัดซื้อที่เหมาะสมได้ และจะมีความอดทน ไม่ท้อถอยแม้ว่าจะเป็น

งานที่ยากก็ตาม หากพบข้อบกพร่องก็รู้ว่าควรพัฒนาอย่างไรเพื่อให้เกิดความรู้ความสามารถมากขึ้น นอกจากนี้องค์การยังควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาปรับปรุงบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ โดยสร้างกิจกรรมหรือการมีส่วนร่วมต่าง ๆ ให้เหมาะสม ให้เจ้าหน้าที่จัดซื้อสามารถที่จะรับฟังและแสดงความคิดเห็นได้อย่างสร้างสรรค์ เมื่อมีบรรยากาศการสื่อสารที่เป็นมิตรต่อกัน เข้าใจในวัตถุประสงค์ขององค์การชัดเจน ย่อมส่งผลถึงการทำงานที่ดีขึ้น และอาจช่วยลดปัญหาความเบื่อหน่ายในงานที่ได้รับมอบหมาย หรือการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานลงได้ นอกจากนี้บรรยากาศการสื่อสารในเชิงบวก ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี ช่วยให้การสื่อสารในองค์การสะดวกง่ายยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ยังพบว่า ตัวแปรเหตุผลเชิงจริยธรรม เป็นตัวทำนายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในกลุ่มรวม และกลุ่มย่อยถึง 5 กลุ่ม แม้ว่าจะไม่ได้เป็นตัวทำนายสำคัญลำดับแรก ๆ แต่ก็แสดงให้เห็นว่า เหตุผลเชิงจริยธรรม มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพไม่น้อย สอดคล้องกับที่ ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2531: 61-62; 2543: 174) กล่าวว่า เหตุผลเชิงจริยธรรมของบุคคลจัดเป็นลักษณะทางจิตอีกประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญต่อพฤติกรรมการทำดีละเว้นชั่ว และการทำงานอย่างขยันขันแข็งเพื่อส่วนรวมของบุคคล ซึ่งจากการศึกษาของ นีออน พิณประดิษฐ์ (2543), โกศล มีคุณ และณรงค์ เทียมเมฆ (2543) และสุพัตรา ธรรมวงศ์ (2544) ที่ได้ทำการศึกษาเหตุผลเชิงจริยธรรมในหลายมิติ ต่างพบว่าบุคคลที่มีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูงนั้น จะมีพฤติกรรมการทำงานที่มีจริยธรรมสูงและมีประสิทธิภาพสูง แสดงให้เห็นว่าเหตุผลเชิงจริยธรรมนั้น เป็นตัวแปรสำคัญตัวแปรหนึ่งต่อพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพได้ องค์การจึงไม่ควรละเลยการส่งเสริมในด้านนี้ควบคู่ไปกับจิตลักษณะด้านอื่น ๆ ด้วย

สำหรับตัวแปรบุคลิกภาพเชิงรุก เป็นตัวทำนายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะในกลุ่มปริญญาตรีหรือสูงกว่า เพียงกลุ่มเดียวเท่านั้น อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่จัดซื้อในกลุ่มนี้มักจะเป็นเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่ประจำอยู่ในส่วนของสำนักงาน โดยเมื่อทำงานอยู่ในองค์การ คนกลุ่มนี้จะเป็นกำลังสำคัญในการผลักดันการเปลี่ยนแปลงพันธะกิจขององค์การ หาทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น มักเป็นผู้ที่ชอบมองหาโอกาสปรับปรุงหรือพัฒนาตนเอง เช่น ศึกษาเพิ่มเติม หรือเรียนรู้ทักษะที่จะเป็นสำหรับการเลื่อนตำแหน่งในอนาคต (Bateman and Crant, 1993.103-118) ซึ่งเป็นเป้าหมายในชีวิตของบุคคลที่จบการศึกษามาในระดับที่สูงและมีความต้องการที่จะไปให้ถึงเป้าหมายในการทำงานและเป้าหมายในคุณภาพชีวิตของตนนั่นเอง หากองค์การจะพิจารณาการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในกลุ่มปริญญาตรีหรือสูงกว่านี้ การพัฒนาด้านบุคลิกภาพเชิงรุก จะตัวช่วยที่สำคัญในการส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพทางหนึ่งได้

ส่วนตัวแปรการสนับสนุนจากองค์การ เป็นตัวทำนายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเป็นตัวทำนายสำคัญลำดับสุดท้าย ในกลุ่มย่อย 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มประสบการณ์น้อย และกลุ่มรายได้สูง อาจเนื่องจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การนั้นเป็นการเชื่อมโยงสัมพันธภาพระหว่างระหว่างลูกจ้างและองค์การ มีพื้นฐานมาจากความคาดหวังของลูกจ้างที่ตัดสินความเต็มใจขององค์การในการให้รางวัลตอบแทนความพยายามในการทำงาน การยอมรับชมเชย สนับสนุนและดูแลใส่ใจเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งเป็นความสัมพันธ์แลกเปลี่ยนทางสังคมเชิงเศรษฐศาสตร์ ในการตอบแทนที่ให้กับลูกจ้าง เพื่อแลกเปลี่ยนกับความซื่อสัตย์และความพยายามในการทำงาน (Rhoades; & Eisenberger, 2002) โดยเจ้าหน้าที่จัดซื้อในกลุ่มประสบการณ์ทำงานน้อย อาจมีความต้องการการยอมรับในผลงาน การได้รับคำชมเชย เพื่อเป็นแรงผลักดันในการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ และเจ้าหน้าที่จัดซื้อในกลุ่มระดับรายได้สูง อาจจะให้คุณค่ากับสิ่งที่องค์การได้นำเสนอผลประโยชน์ต่าง ๆ ค่าจ้าง ผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง เพื่อสนับสนุนและดูแลเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดี เป็นต้น องค์การจึงควรพิจารณารูปแบบการสนับสนุนจากองค์การที่เหมาะสม ให้กับกลุ่มเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีประสบการณ์น้อย และกลุ่มรายได้สูง เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ

จากผลการวิจัยปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ ของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ เป็นตัวแปรที่สำคัญที่มีปฏิสัมพันธ์กับการสนับสนุนจากองค์การ และบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ โดยเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีลักษณะดังกล่าวสูง กล่าวคือ มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ และการสนับสนุนจากองค์การสูง (หรือมีบรรยากาศการสื่อสารในองค์การที่ดีและเหมาะสมสูง) เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีลักษณะอื่น ๆ ดังนั้น องค์การควรให้ความสำคัญและมุ่งเน้นพัฒนากระบวนการส่งเสริมทางจิตใจให้เจ้าหน้าที่จัดซื้อ มีเจตคติที่ดีต่องานจัดซื้อที่ตนเองทำอยู่ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อผลของประสิทธิภาพในการทำงาน ควบคู่ไปกับการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการสนับสนุนจากองค์การ และด้านบรรยากาศการสื่อสารในองค์การที่ดี เพื่อให้เจ้าหน้าที่จัดซื้อในองค์การ มีความรู้สึกว่าได้รับการ

สนับสนุนจากองค์การ หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้ควรจัดให้มีการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานจัดซื้อที่เกี่ยวข้อง อาจจะพิจารณานโยบายสนับสนุนการ ฝึกอบรม การศึกษาต่อเพื่อพัฒนาตนเอง และพิจารณาปรับปรุงสวัสดิการให้เหมาะสม เพื่อให้รู้สึกว่าทุกคนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ อาจโดยการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน และเป็นการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การด้วย อันจะนำมาซึ่งการร่วมกันรักษาผลประโยชน์ให้กับองค์การ ซึ่งเป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่จัดซื้อพึงควรจะมี

2. ในการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพให้สูงขึ้นนั้น จากผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า กลุ่มตัวแปรลักษณะทางจิต ลักษณะทางสังคม ต่างก็ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ในปัจจุบันการพัฒนาบุคลากรมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับเรื่องของการพัฒนาความรู้ความสามารถ การฝึกอบรมเกี่ยวกับลักษณะที่เกี่ยวข้องกับงานเท่านั้น ดังนั้นผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรโดยมุ่งเน้นทางด้านจิตใจให้มากขึ้น และจากผลการวิจัยนี้ตัวแปรลักษณะทางจิตที่สำคัญที่ควรเร่งพัฒนาก็คือ เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ และการรับรู้ความสามารถตนเองในการทำงานจัดซื้อ ส่วนตัวแปรลักษณะทางสังคมที่สำคัญคือ บรรยากาศการสื่อสารในองค์การที่ดี

3. ในกลุ่มเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ โดยปรับรูปแบบการสนับสนุนจากองค์การที่เหมาะสมกับกลุ่ม และเจ้าหน้าที่จัดซื้อสามารถรับรู้การสนับสนุนนั้น ๆ จากองค์การได้ ส่วนในกลุ่มเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า ควรพิจารณาการพัฒนาด้านบุคลิกภาพเชิงรุก จะเป็นการส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพทางหนึ่งได้

4. เพื่อเป็นแนวทางให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและฝ่ายบริหาร คัดเลือกเจ้าหน้าที่จัดซื้อที่มีลักษณะเหมาะสมกับงานด้านการจัดซื้อ คุณสมบัติพื้นฐานที่พึงมีของตัวบุคคล คือ ควรมีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อของตนเอง มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในการทำงานจัดซื้อ และมีการตัดสินใจต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ทางด้านจริยธรรมที่เหมาะสม บุคคลเหล่านี้จะมีแนวโน้มของการมีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้อที่มีประสิทธิภาพสูงได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจใช้ประเภทอุตสาหกรรม มาร่วมเป็นตัวแปรแบ่งกลุ่ม และวิเคราะห์ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานจัดซื้อของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในแต่ละอุตสาหกรรม เพื่อผลที่ชัดเจนขึ้น ว่าตัวแปรใดบ้างมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานจัดซื้อของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในอุตสาหกรรมใด มากน้อย หรือแตกต่างกันเพียงใด การค้นพบน่าจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพได้มากยิ่งขึ้น

2. การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่จัดซื้อในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูปเท่านั้น ผู้ที่สนใจในประเด็นเดียวกันนี้อาจทำการศึกษาพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในธุรกิจประเภทอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลชัดเจนยิ่งขึ้นในหลากหลายอุตสาหกรรม ซึ่งจะสามารถนำผลการวิจัยมาพิจารณาความเหมาะสมในการพัฒนาเจ้าหน้าที่จัดซื้อทั้งทางด้านจิตใจและสภาพแวดล้อมให้ถูกวิธี เพื่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

3. ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่าตัวแปรบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ เป็นตัวแปรหนึ่งที่มีความสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อ เนื่องจากลักษณะงานจัดซื้อ เป็นงานที่ต้องติดต่อสื่อสารทั้งกับบุคคลภายในและภายนอกองค์การตลอดเวลา การศึกษาครั้งต่อไป อาจขยายขอบเขตหรือพิจารณาตัวแปรด้านการสื่อสารระหว่างบุคคลหรืออื่น ๆ ที่น่าจะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพให้กว้างขึ้น เช่น ตัวแปรความสามารถทางการสื่อสารของตัวบุคคล หรือศึกษาสภาพและปัญหาการสื่อสารภายในหน่วยงาน ฯลฯ มาเป็นตัวแปรเพิ่มเติมในการศึกษาวิจัย

4. ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาโดยให้กลุ่มตัวอย่างรายงานตนเอง (Self – Report) เพียงวิธีเดียว ซึ่งในการวิจัยครั้งต่อไป อาจใช้วิธีการวัดตัวแปรโดยให้บุคคลที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรนั้น ๆ โดยตรงเป็นผู้รายงานเช่น หัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ควบคู่ไปกับการให้กลุ่มตัวอย่างรายงานตนเอง เพื่อที่ผู้วิจัยจะได้รับข้อมูลที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ไปใช้ในงานวิจัย

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กมลรัตน์ ทองสว่าง. (2546). *ปัจจัยทางชีวสังคม และจิตลักษณะบางประการที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

กมลศรี ว่องเจริญ. (2550). *ปัจจัยทางจิตและสังคมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)*. ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

กระทรวงอุตสาหกรรม. (2554). *สรุปภาวะเศรษฐกิจอุตสาหกรรมไทย ปี 2554 และแนวโน้มปี 2555*. สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม. กระทรวงอุตสาหกรรม: 112-113.

ก้องเดชา บ้านมะหิงษ์; และ ศักดิ์ชัย ก้องเกียรติศักดิ์. (2546). *Lean Procurement : การเพิ่มประสิทธิภาพให้กับงานจัดซื้อจัดหา*. Industrial Technology Review: 122-124.

กริช สืบสนธิ์. (2538). *วัฒนธรรมและพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กัมพล สุภาอิน. (2547). *ทัศนคติ และความคาดหวังที่มีต่อระบบ E-Procurement ของบริษัทเอกชนที่เป็นสมาชิกของสมาคมบริหารงานจัดซื้อ และซัพพลายเชนแห่งประเทศไทยในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

กัลยิมา โตกะคุณะ. (2541). *รูปแบบการสื่อสาร บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ ความพึงพอใจในการทำงานและความยึดมั่นผูกพัน ต่อองค์การของพนักงานไทยในบริษัทอังกฤษ เยอรมันและฝรั่งเศส ในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (นิเทศศาสตร์พัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร

โกศล มีคุณ; และ ณรงค์ เทียมเมฆ. (2545). *ผลของการฝึกให้เหตุผลเชิงจริยธรรมที่มีต่อจิตลักษณะและพฤติกรรมจริยธรรมของครู*. ทุนอุดหนุนการวิจัย โครงการแม่บท : การวิจัยและพัฒนาระบบพฤติกรรมไทย. สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.

งามตา วนินทานนท์. (2535). *จิตวิทยาสังคม*. เอกสารประกอบการสอน. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

จุฑารัตน์ กิตติเขมากร. (2553). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทางาน ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานและด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ชัชชาลี รักษ์ตานนท์ชัย. (2550). *การบริหารการจัดซื้อ บทความโครงการภายใต้กรอบความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน SMEs Projects*. กรุงเทพฯ: สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย.

ณัฐยา ลือชากิตติกุล. (2546). *ลักษณะทางจิตสังคมและลักษณะทางพุทธที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร*. ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ณัฐสุดา สุจินันท์กุล. (2541). *ปัจจัยด้านครอบครัว การทำงาน และลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ*. ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ดวงเดือน พันธุมนาวิน. (2544). *ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม : การวิจัยและการพัฒนาบุคคล*. กรุงเทพฯ: โครงการส่งเสริมเอกสารวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ดุจเดือน พันธุมนาวิน. (2549). *หลักและวิธีการประมวลเอกสารเพื่อความเป็นเลิศในการวิจัยทางจิตพฤติกรรมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เดช สุวนนท์. (2540). *การสื่อสารระหว่างนักข่าวกับผู้บริหารข่าวและความพึงพอใจในการทำงาน : ศึกษากรณีกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์กรุงเทพฯธุรกิจ*. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (การหนังสือพิมพ์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทวีศักดิ์ จุลแก้ว. (2551). *การปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดหาตามแนวคิดแบบลีนและวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด กรณีศึกษาอุตสาหกรรมผลิตหม้อแปลงไฟฟ้า*. วิทยานิพนธ์ วศ.ม. (วิศวกรรมอุตสาหการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. ถ่ายเอกสาร

ทิพนิภา ชื่นสกุล. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพตามแนวคิดของโควี กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในบริษัทธุรกิจโฆษณา*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. ถ่ายเอกสาร

ทิพาวดี เมฆสวรรค์. (2538). *การส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ*. กรุงเทพมหานคร: สานักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน: 2.

ธกร ถาวรสันต์. (2550). *ปัจจัยทางจิตและสังคมที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงานของตำรวจคอมมานโด*. ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ธงชัย สันติวงษ์. (2540). *องค์การและการจัดการ : ทันสมัยยุคโลกาภิวัตน์.* กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด

ธนิต โสรัตน์. (2550). *การประยุกต์ใช้โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน*. ประชุมทอง พริ้นติ้ง กรุ๊ป จำกัด. กรุงเทพฯ: 68-72.

ธวัชชัย ศรีพรงาม. (2547). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัยของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอและปั่นด้าย*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

นภางค์ดาว มาด้วง. (2550).*ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์การและแรงจูงใจกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน เขต 13 กระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

นีออน พิณประดิษฐ์.(2541). *จิตวิทยาสังคม*. พิมพ์ครั้งที่ 5. ขอนแก่น: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

นีออน พิณประดิษฐ์; และคณะ. (2546). *ตัวบ่งชี้ทางจิตสังคมของพฤติกรรมการทำงานในข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรภาค 4.* ทุนอุดหนุนการวิจัย โครงการวิจัยแมบท: การวิจัยและพัฒนาระบบพฤติกรรมไทย. สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.

นุชนารถ ธาตุทอง. (2539). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาทความคลุมเครือในบทบาท ลักษณะทางจิตบางประการ กับพฤติกรรมทำงานของนักวิชาการในส่วนภูมิภาค*. ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

นุชนารถ อยู่ดี. (2548). *ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษาองค์การเอกชนแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (ศิลปศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

บังอร โสฬส. (2540). *การศึกษาข้ามวัฒนธรรมด้านปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการทำงานของหัวหน้าในธนาคารไทยและอเมริกัน*. รายงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.

เบญจมาศ โรจน์ธนกิจ. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง วัฒนธรรมองค์การความยุติธรรมในองค์การกับผลการปฏิบัติงาน*.ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เบญจวรรณ โทประเสริฐ. (2551). *ปัจจัยจิตลักษณะและความยุติธรรมในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด*. ปริญญานิพนธ์ วท.ม.(การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพ็ชร์. (2551). *สภาพแวดล้อมในการทำงานและคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ของการปรับตัวในการทำงานของนายทหารชั้นประทวนของกองทัพบกที่บรรจุเข้ารับราชการใหม่สังกัดเหล่ากำลังรบ : การศึกษา 3 ระยะ*. ปริญญานิพนธ์ วท.ด.(การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพ ฯ: สำนักพิมพ์ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

ผอบเธียร วงศ์ภักดี. (2537). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทย*. ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พนิดา ธนวัฒนากุล. (2547). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบของพนักงานช่างในกลุ่มบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน)*. ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พรพรรณ อุ่นจันทร์. (2543). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตน้ำอัดลม*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สำนักงานทดสอบทางการศึกษา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พิชิต ฤทธิ์จรูญ. (2549). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: เฮ้าส์ ออฟ เคอร์ มีสท์.

เพ็ญศรี บุญญฤทธิ์. (2549). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา การประปาส่วนภูมิภาค*. ปริญญานิพนธ์ วทม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ไพบูลย์ ตั้งใจ. (2554). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท4 กรณีศึกษาบริษัท แอมพาสอินดัสตรี จากัด อาเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ*. ปริญญานิพนธ์ พธ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

ไพศาล กิ่งเพ็ชรรุ่งเรือง; และ ทรงวิทย์ นรสิงห์. (2550).*คู่มือจัดซื้อ บริษัท กรีนสปอต จำกัด โดยใช้ความสามารถส่วนบุคคล(Competency) และดัชนีชี้วัด (KPI) ในการวัดผลการปฏิบัติงานขอพนักงาน*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยนเรศวร. ถ่ายเอกสาร.

มยุรฉัตร สุขดำรงค์. (2547). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ บมจ. ธนาคารกรุงไทย*. ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2552). *เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการวัสดุและการจัดซื้อน.1-7.* นนทบุรี : สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

มัลลิกา ต้นสอน. (2544). *พฤติกรรมองค์การ.* กรุงเทพฯ: ด่านสุทธาการพิมพ์.

มาริษา สก๊อต. (2548). *จิตลักษณะและสถานการณ์ทางสังคมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมรับผิดชอบต่อการทำงานของผู้ผลิตรายการโทรทัศน์.* ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

รวีวรรณ อังคนุรักษ์พันธุ์. (2533). *การวัดทัศนคติเบื้องต้น.* ชลบุรี: ภาควิชาหลักสูตรและ. การสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

รัชนี สังข์สุวรรณ. (2547). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความรับผิดชอบในการทำงานของข้าราชการสำนักบริหารงานส่งเสริมการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

รัศมีพร พยุงพงษ์. (2553). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการสอนของครูวิชาชีพบัญชี*. ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

รุธิร์ พนมยงค์ และคณะ, 2550, *การจัดหาและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบในโซ่อุปทาน*. Logistics Book. กรุงเทพฯ: 60-66, 93-108, 159-161.

รุธิร์ พนมยงค์. (2552). *การบริหารความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในโซ่อุปทาน (สกอ.)*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ : 5 – 6

ลักษมี ลุประสงค์. (2546). *ปัจจัยทางจิตสังคมและลักษณะทางพุทธที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสารตามมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิผลของงานภาครัฐ (P.S.O.1102 : ระบบการสื่อสาร) ของบุคลากรทางการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ*. ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ลือชัย เจริญทรัพย์. (2538). *ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลาง กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางเขน.* วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

วรวรรณ อร่ามพงศ์. (2551). *ตัวแปรทางจิตลักษณะและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมของสัตวแพทย์.* ปริญญานิพนธ์ วท.ม.(การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วัลภา สบายยิ่ง. (2542). *ปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมายการรับรู้ความสามารถของตนเองและบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง*. ปริญญานิพนธ์ วท.ด.(การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วิทยา สุหฤทดำรง; และ ศักดิ์ชัย ก้องเกียรติศักดิ์. (2545). *E-Procurement สำหรับโซ่อุปทาน. Industrial Technology Review* : 124-126.

วิรัติ ปานศิลา. (2542). *การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน จิตลักษณ์ และการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบล ในภาคเหนือของประเทศไทย*. ปริญญานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วีรวรรณ สุกิน. (2551). *อิทธิพลของจิตลักษณะและสถานการณ์ในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสอนอย่างมีประสิทธิภาพของอาจารย์สาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์.* ปริญญานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ศยามล เอกะกุลานันต์. (2550). *สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกทีม และกระบวนการทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของทีมข้ามสายงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์.* ปริญญานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ศุภินธา ม่วงศรีงาม. (2552). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการบินอย่างปลอดภัยของนักบินอากาศยานปีกหมุน สังกัดศูนย์การบินทหารบก*. ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ศรัณย์ รื่นณรงค์. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติต่อการเรียนวิชาพลศึกษาของนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ศักดิ์ชัย นิรัญทวี. (2532). *ความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ด. (พัฒนศึกษาศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ศักดิ์ชัย ก้องเกียรติศักดิ์. (2544). *การศึกษาหารูปแบบของการจัดหาจัดซื้อด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่เหมาะสมโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้นและตัวแบบจำลองการพัฒนา โซ่อุปทาน*. วิทยานิพนธ์ วศ.ม. (วิศวกรรมการจัดการอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2545). *จิตวิทยาพัฒนาการชีวิตทุกช่วงวัย เล่ม 2 วัยรุ่น-วัยสูงอายุ*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. (2545). *องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์. (ปรับปรุงใหม่ล่าสุด)*. โรงพิมพ์ธรรมสาร จำกัด. กรุงเทพฯ: 20-22, 277 - 447.

สมยศ นาวีการ. (2544). *ทฤษฎีองค์การ*. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ 1991 จำกัด.

สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป. (2554). *TFPA :THAI FOOD DIRECTORY 2011-2013 Edition*. สำนักพิมพ์ฟิสิกส์เซ็นเตอร์, กรุงเทพฯ: 42-68

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2545). *พฤติกรรมองค์การ :ทฤษฎีและการประยุกต์*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สิริรัตน สวยสม. (2546). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สิริลักษณ์ ตรัยตรึงตรีคูณ. (2550). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์เชิงรุกของนักประชาสัมพันธ์ในสถาบันอุดมศึกษา เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. ปริญญานิพนธ์ วทม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุทธิสาร ธารสุวรรณวงศ์. (2547). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายวิศวกรรม ฝ่ายวิศวกรรมจราจรทางอากาศ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุทิติ ขัตติยะ. (2545). *ศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในกลุ่มงานของเจ้าหน้าที่ ผลิตรายการโทรทัศน์ในสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11 กรมประชาสัมพันธ์*. ปริญญานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพ ฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุนันทา บุญญกิตติกุล. (2547). *การศึกษาเปรียบเทียบระบบการจัดซื้อจัดจ้างแบบเดิมกับระบบ e-Procurement*. สารนิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.

สุมนา อยู่โพธิ์. (2539). *การจัดซื้อและบริหารพัสดุ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.

เสนาะ ติเยาว์. (2543). *การบริหารงานบุคคล*. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

โสภณ บุญถนอมวงศ์. (2552). *ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมเริ่มต้นด้วยตนเอง บุคลิกภาพเชิงรุก ความมานะพยายาม การยึดมั่นต่อเป้าหมาย และการริเริ่มด้วยตนเองของพนักงานขายยา* วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (ศิลปศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อดุลย์ จาตุรงคกุล. (2547). *การจัดซื้อ*, ปรับปรุงครั้งที่ 4, โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ: 5, 10, 11, 20-22, 27, 255-258.

อรพินทร์ ชูชม. (2545). *เอกสารคำสอนวิชา วป 502 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือวัดทางพฤติกรรมศาสตร์*.กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อรรถวุฒิ ตัญธนาวิทย์. (2544). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อรุณ บริรักษ์. (2550). *กรณีศึกษา: การบริหารงานจัดซื้อในประเทศไทย เล่มที่1*. พิมพ์ครั้งที่ 1. โรงพิมพ์ ไอทีแอล เทรด มีเดีย จำกัด. กรุงเทพฯ: 164 -172, 178-180.

อาลิสรา รัตนกุล. (2550). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก เชาวน์อารมณ์ ประสบการณ์การทำงานขาย เกรดเฉลี่ยสะสมกับยอดขายของเจ้าหน้าที่การตลาดสินเชื่อเคหะ : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง.* วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (ศิลปศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข. (2544). *ปัจจัยทางชีวสังคม ลักษณะทางพุทธ และจิตลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิต.* สารนิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพ ฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อุทุมพร สุราฤทธิ์. (2547). *ปัจจัยด้านจิตสังคม ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์.* ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อุษา แกวอำภา. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์การ การเพิ่มคุณค่าในงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลศูนย์.* วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

Ajzen, I.; & Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Englewood Cliff, NJ: Prentice-Hall, Inc.

Albanese, R. (1981). Managing Toward Accountability for Performance. 3 rd ed. Taxas : Richard D. Irwin.

----------. (1981). *Public Administration ; or Gonineation,* People and Public Policy. New York: Harper and Row.

Arjan J. Van Weele. (2005). *Purchasing & Supply Chain Management* : *Analysis. Strategy.* Planning and Practice. 4th ed., Thomson, London. 12: 251-252.

Bandura, A. (1977). *Self-Efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change*. Psychological Review. 84(2).

----------. (1986). *Social Foundations of Thought and Action*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Bateman, T.S.; & Crant, J.M. (1993). “The Proactive Component of Organizational Behavior”. *Journal of Organizational Behavior.* 14: 103-118

Covey,S.R. (1989). *The Seven Habits of Highly Effective People:* Powerful Lessons in personal Change. New York: Simon & Schuster.

Devito, J. (1994). *Human Communication: The Basic Course. 6th Edition edn*, HarperCollins, New York.

Eisenberger, R.; et al. (1986). "Perceived Organizational Support". *Journal of Applied Psychology.* 71(3): 500-507.

Eisenberger, R.; Cumming Armelli J.; and Lynch P. (1998). "Percieved organizational support". *Discretionnary treatment and job satisfaction. Journal of Apply Psychology.* 82 (5).

Eisenberg, Fabes,; and Spinrad. (2005). *Prosocial Development*. Philosophical Roots of Prosocial Behavior.

Elmore Peterson.; and Plowman, E. Grovenor. (1953). *Business Organization and Management.* Homewood Illinois: Richard D. Irwin.

Evans, R.(1989). *Albert Bandura: The Man and His Ideas-A Dialogue*. New York : Praeger.

Fishbein, M. and AiZen. I.(1975). *Belief,Attitude,Intention and Behavior : An Introduction toTheory and Research*. Reading, Massachusetts. Addison Wesley.

Gardner, W. P.; and Masztal, N. B. (1985). *Communication climate*: How to create a positive Atmosphere. Management World. 14(1): 30-31.

Goldhaber, G.M. (1979). *Organizational Communication*. Dubeque Iowa: WM.C.Brown Publishers.

Infante, D. A., Rancer, A. S.; and Womack, D. F. (1993). *Building communication theory*. 2nd ed. Illinois: Waveland Press.

Inhofe, M.M. (1992). *Consequences of Organisational Communication* : The Role of the Marketing Function in the Hospital Industry, Memphis: Memphis State University

Jukka Hemilä.; and Kim Jansson. (2007). *Vendor Managed Inventory models in Sweden*. from http://www.vtt.fi/inf/pdf/workingpapers/2007/W70.pdf

Klara Helstad.(2006). "Managing timber procurement in Nordic purchasing sawmills". *Thesis for the degree of Doctor of Philosophy*, Växjö University. Sweden: Tommy Book and Kerstin Brodén . Intellecta Docusys, Göteborg.

Kohlberg, L. (1964). "Development of moral character and moral ideology". In M.L. Hoffman and I.W. Hoffman (Eds.), *Review of Child Development Research*. Vol. 1. Hartford Connecticut Printer: 83-432

Kohlberg, L. (1976). “Moral stages and moralization : The cognitive development approach”. In T. Lickona (ed.) *Moral development and behavior : Theory, research and social issues.* New York : Holt, Rinehart and Wintson: 31-53.

Leenders, M.R., Fraser, J.P., Flynn, A.E.; and Fearon, H.E. (2006). *Purchasing and Supply Management with 50 Supplychain cases*, 13th ed., McGraw-Hill. Singapore: 502 – 509.

Mears, Peter.; & Voehl, Frank. (1994). *Team Building : A Structured Learning Approach*. USA: St. Lucia Press Florida.

Michiel R. Leenders, P. Fraser Johnson, Anna E. Flynn.; and Harold E. Fearon. (2006). *Purchasing and Supply Management with 50 Supply Chain Cases*, 13th ed. McGraw-Hill. Singapore: 4-5, 61-62.

Millet, John D.(1954). *Management in the Public Service*. New York : McGraw-Hill. 397-400

Pace, R. W.; and Faules D. F. (1994). *Organization communication*. 3rd ed. New Jersey: Prentice-Hall.

Parker, S. K. (1998). “Role breadth self-efficacy: Relationship with work enrichment and other organisational practices”. *Journal of Applied Psychology*. 83: 835-852.

Rhoades, L.; & Eisenberger, R. (2002). “Perceived organizational support: A review of literature”. *Journal of Applied Psychology.* 87(4): 698-714.

Robert Monczka; Robert Trent.; and Robert Handfield. (2005). *Purchasing and Supply Chain Management*. 3rd ed. South-Western. Mason: 30-35.

Rogers, Carl. (1961). *On becoming a person: A therapist's view of psychotherapy*. Boston: Houghton Mifflin.

Simon, Herbert A. (1976). *Administrative Behavior* ; A Study of Decision Making Processes in Administrative Oganization. New York : The Free Press.

Steer, Richard M. (1977). *Introduction to Organizationl Behavior*. California: Goodyear Publishing. Company. Inc.

Twaddle, A.C. (1981). *Sickness behaviors and the sick role.* Massachusett: ScheuKmass publishing.

White, Donnald D. (1989). *Organization behavior.* New York: Jimone & Schaster.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introduction Analysis*. 3rd ed. New York: Harper & Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ตารางแสดงค่าสถิติต่าง ๆ

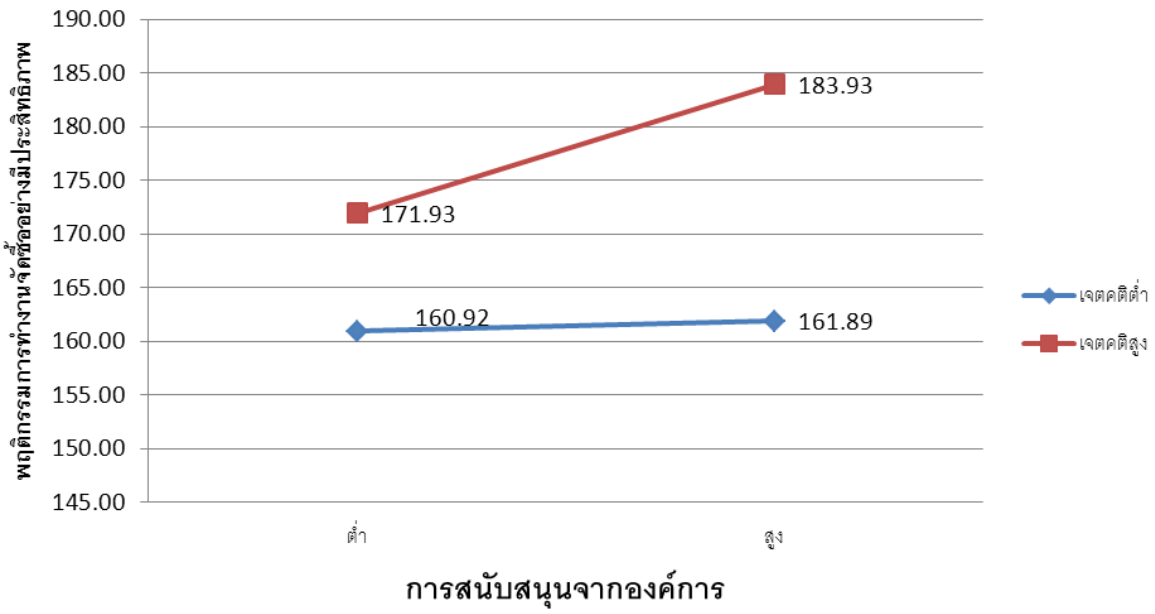
ตาราง 11 จำนวนและร้อยละการแบ่งกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำของตัวแปรอิสระ (n=246)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<u>ลักษณะทางจิต</u>		
1) เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ		
กลุ่มสูง (คะแนนเฉลี่ย ≥ 57.46)	134	54.50
กลุ่มต่ำ (คะแนนเฉลี่ย ≤ 57.45)	112	45.50
2) เหตุผลเชิงจริยธรรม		
กลุ่มสูง (คะแนนเฉลี่ย ≥ 57.28)	143	58.10
กลุ่มต่ำ (คะแนนเฉลี่ย ≤ 57.27)	103	41.90
3) บุคลิกภาพเชิงรุก		
กลุ่มสูง (คะแนนเฉลี่ย ≥ 56.66)	122	49.60
กลุ่มต่ำ (คะแนนเฉลี่ย ≤ 56.65)	124	50.40
4) การรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ		
กลุ่มสูง (คะแนนเฉลี่ย ≥ 49.57)	131	53.30
กลุ่มต่ำ (คะแนนเฉลี่ย ≤ 49.56)	115	46.70
<u>ลักษณะทางสังคม</u>		
1) การสนับสนุนจากองค์การ		
กลุ่มสูง (คะแนนเฉลี่ย ≥ 85.72)	138	56.10
กลุ่มต่ำ (คะแนนเฉลี่ย ≤ 85.71)	108	43.90
2) บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ		
กลุ่มสูง (คะแนนเฉลี่ย ≥ 65.11)	124	50.40
กลุ่มต่ำ (คะแนนเฉลี่ย ≤ 65.10)	122	49.60

ตาราง12 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาตามเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ *ในกลุ่มอายุมาก* จำนวน 119 คน

เจตคติที่ดีต่อการทำงาน	การสนับสนุนจากองค์การ	รหัส	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	21	12	11
สูง	สูง	22	31	183.93	12*	22.04*	23.01*
สูง	ต่ำ	21	31	171.93		10.04*	11.01*
ต่ำ	สูง	12	29	161.89			0.97
ต่ำ	ต่ำ	11	28	160.92			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

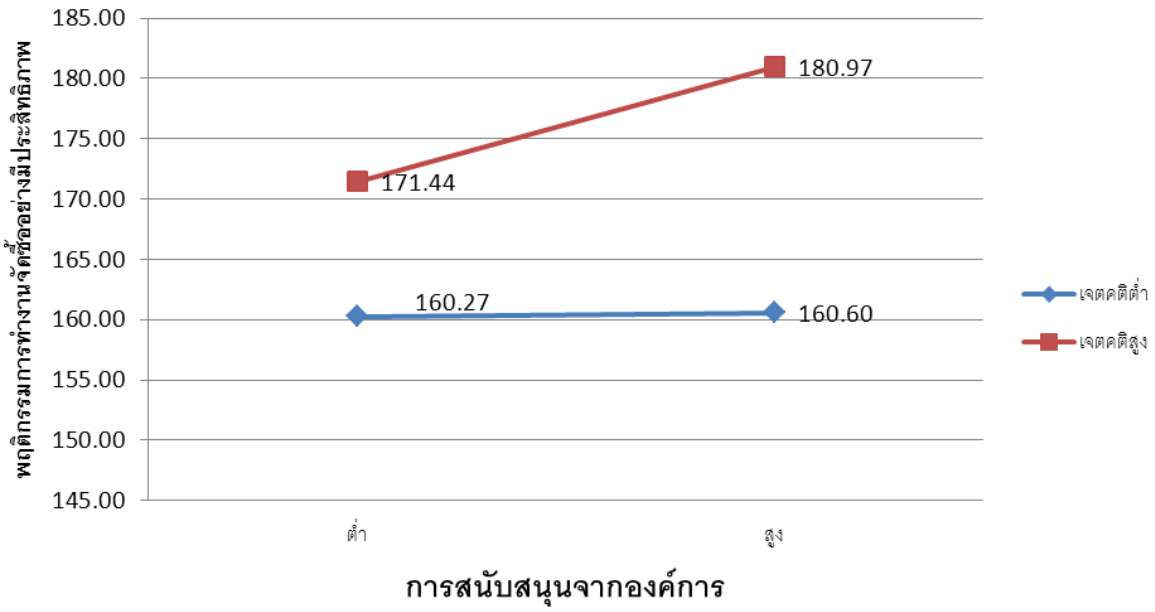


ภาพประกอบ 19 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ *ในกลุ่มอายุมาก* ลักษณะของการปฏิสัมพันธ์เป็นแบบ Ordinal interaction (Kerlinger; & Lee. 2000: 362-365)

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาตามเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ *ในกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า* จำนวน 203 คน

เจตคติที่ดีต่อการทำงาน	การสนับสนุนจากองค์การ	รหัส	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	21	12	11
สูง	สูง	22	70	180.97	9.53*	20.37*	20.7*
สูง	ต่ำ	21	34	171.44		10.84*	11.17*
ต่ำ	สูง	12	48	160.60			0.33
ต่ำ	ต่ำ	11	51	160.27			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

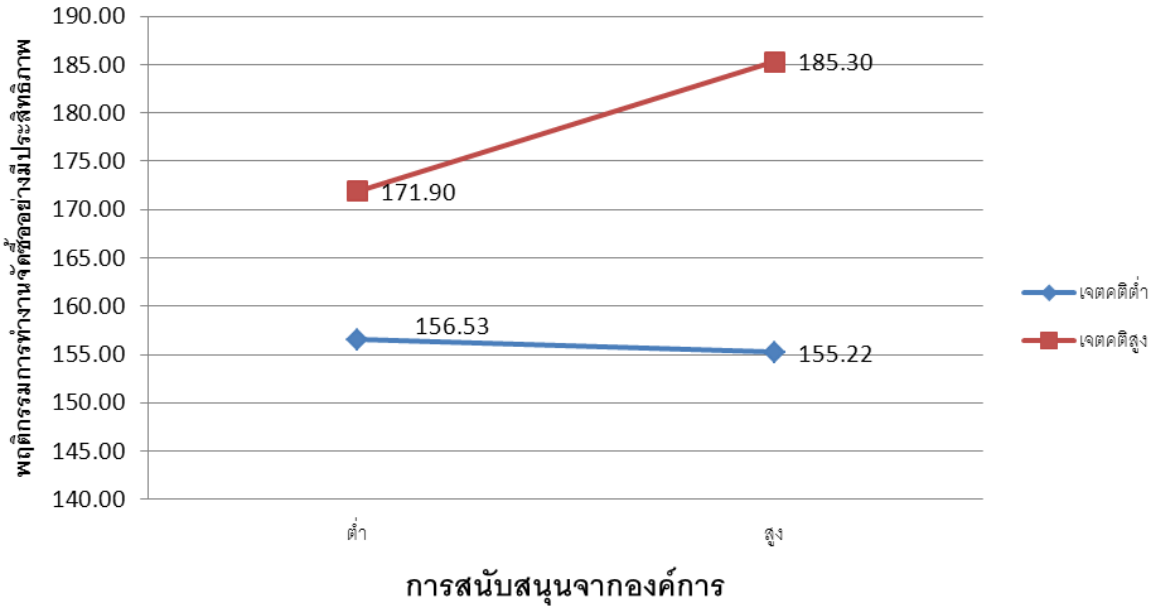


ภาพประกอบ 20 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ *ในกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า* ลักษณะของการปฏิสัมพันธ์เป็นแบบ Ordinal interaction (Kerlinger; & Lee. 2000: 362-365)

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาตามเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ *ในกลุ่มระดับรายได้สูง* จำนวน 113 คน

เจตคติที่ดีต่อการทำงาน	การสนับสนุนจากองค์การ	รหัส	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	21	11	12
สูง	สูง	22	30	185.30	13.4*	28.77*	30.08*
สูง	ต่ำ	21	22	171.90		15.37*	16.68*
ต่ำ	ต่ำ	11	34	156.53			1.31
ต่ำ	สูง	12	27	155.22			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

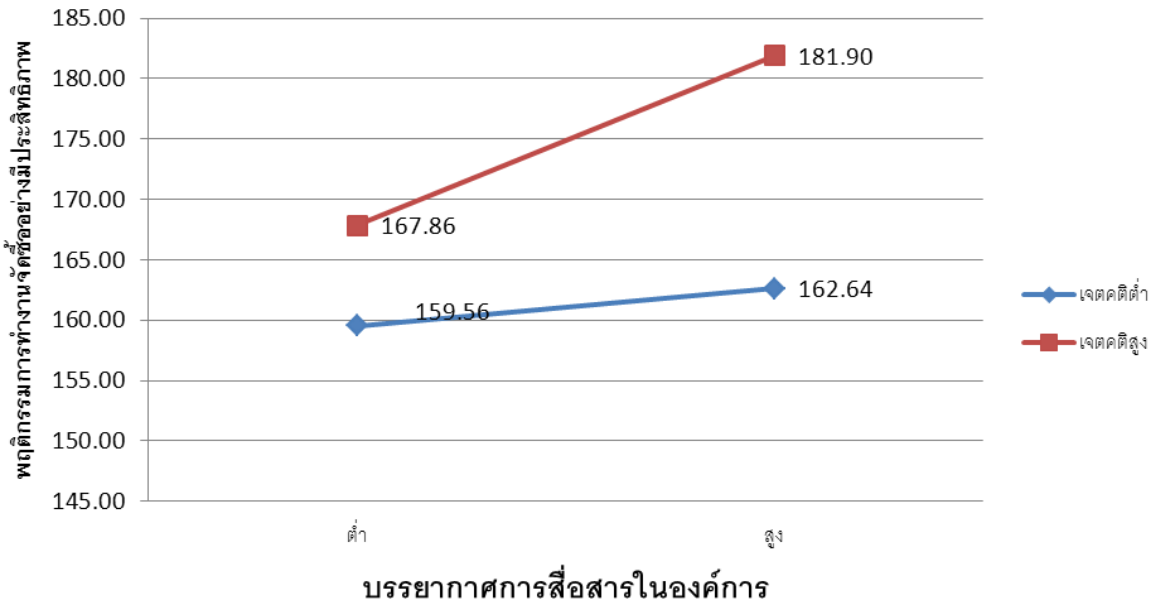


ภาพประกอบ 21 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ *ในกลุ่มระดับรายได้สูง* ลักษณะของการปฏิสัมพันธ์เป็นแบบ Ordinal interaction (Kerlinger; & Lee. 2000: 362-365)

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาตามเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ *ในกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า* จำนวน 203 คน

เจตคติที่ดีต่อการทำงาน	บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ	รหัส	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	21	12	11
สูง	สูง	22	74	181.90	14.04*	19.26*	22.34*
สูง	ต่ำ	21	30	167.86		5.22*	8.30*
ต่ำ	สูง	12	28	162.64			3.08
ต่ำ	ต่ำ	11	71	159.56			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

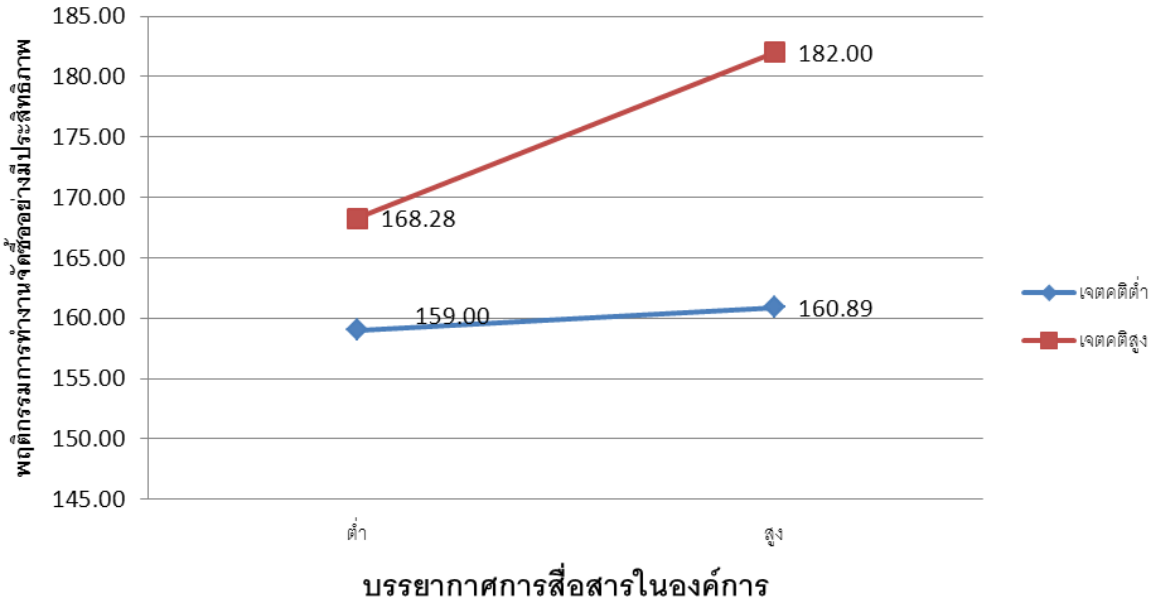


ภาพประกอบ 22 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและการรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ ที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ *ในกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า* ลักษณะของการปฏิสัมพันธ์เป็นแบบ Ordinal interaction (Kerlinger; & Lee. 2000: 362-365)

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาตามเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ *ในกลุ่มประสบการณ์ทำงานน้อย* จำนวน 147 คน

เจตคติที่ดีต่อการทำงาน	บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ	รหัส	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	21	12	11
สูง	สูง	22	45	182.00	13.72*	21.11*	23.00*
สูง	ต่ำ	21	21	168.28		7.39*	9.28*
ต่ำ	สูง	12	27	160.89			1.89
ต่ำ	ต่ำ	11	54	159.00			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

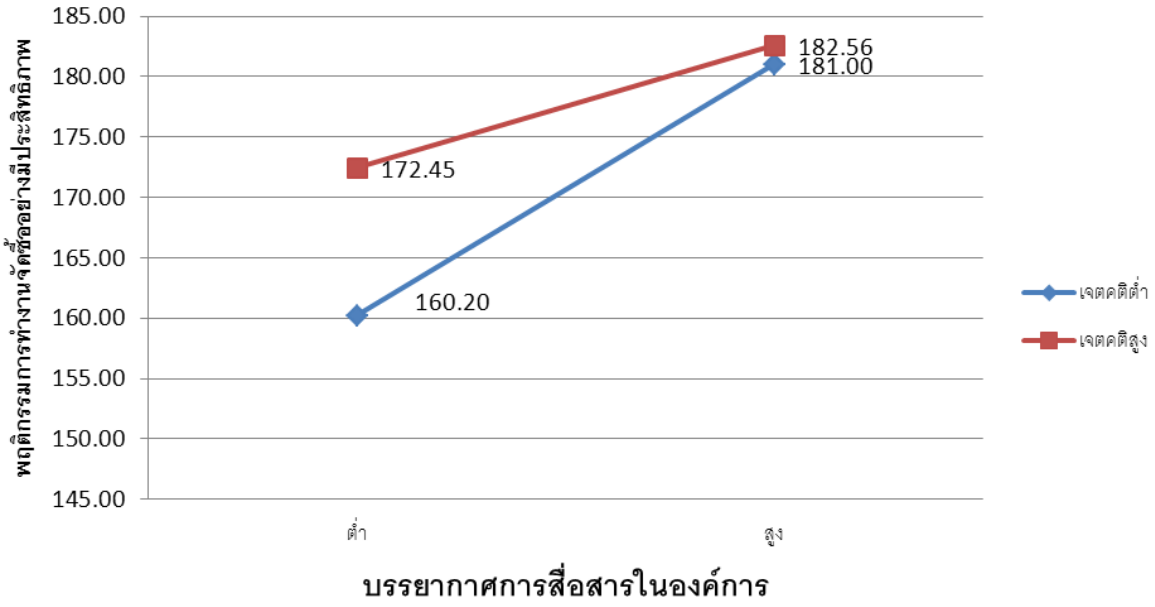


ภาพประกอบที่ 23 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและการรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ ที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ *ในกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานน้อย* ลักษณะของการปฏิสัมพันธ์เป็นแบบ Ordinal interaction (Kerlinger; & Lee. 2000: 362-365)

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาตามเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ *ในกลุ่มประสบการณ์ทำงานมาก* จำนวน 99 คน

เจตคติที่ดีต่อการทำงาน	บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ	รหัส	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	12	21	11
สูง	สูง	22	46	182.56	1.56	10.11*	22.36*
ต่ำ	สูง	12	6	181.00		8.55*	20.80*
สูง	ต่ำ	21	22	172.45			12.25*
ต่ำ	ต่ำ	11	25	160.20			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

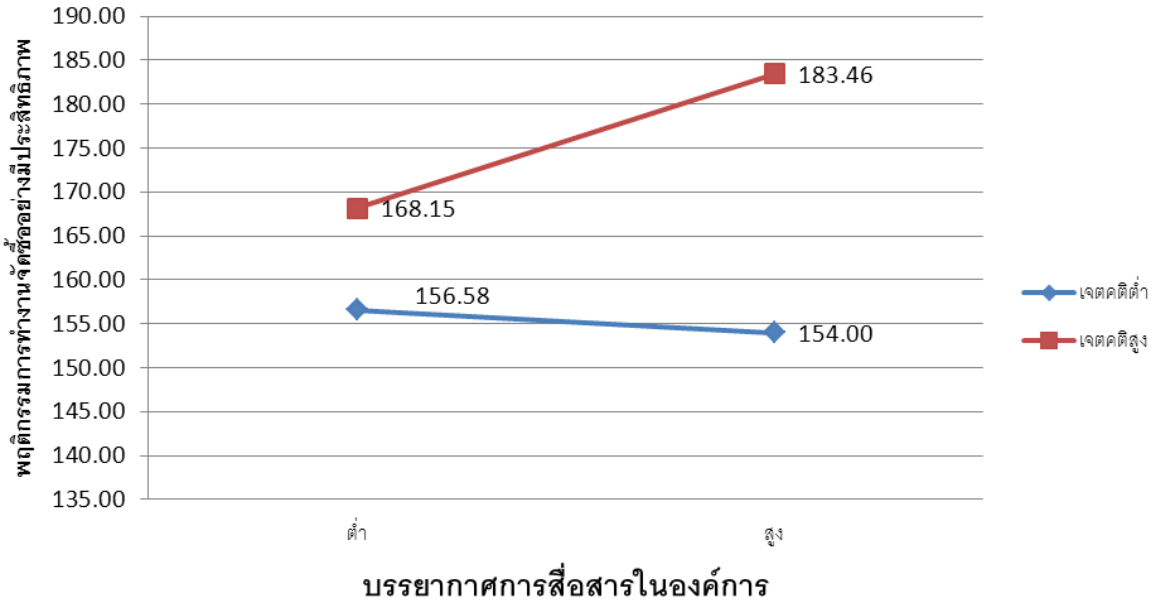


ภาพประกอบ 24 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและการรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ ที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ *ในกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานมาก* ลักษณะของการปฏิสัมพันธ์เป็นแบบ Ordinal interaction (Kerlinger; & Lee. 2000: 362-365)

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาตามเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ *ในกลุ่มระดับรายได้สูง* จำนวน 113 คน

เจตคติที่ดีต่อการทำงาน	บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ	รหัส	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	21	11	12
สูง	สูง	22	39	183.46	15.31*	26.88*	29.46*
สูง	ต่ำ	21	13	168.15		11.57*	14.15*
ต่ำ	ต่ำ	11	46	156.58			2.58
ต่ำ	สูง	12	15	154.00			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

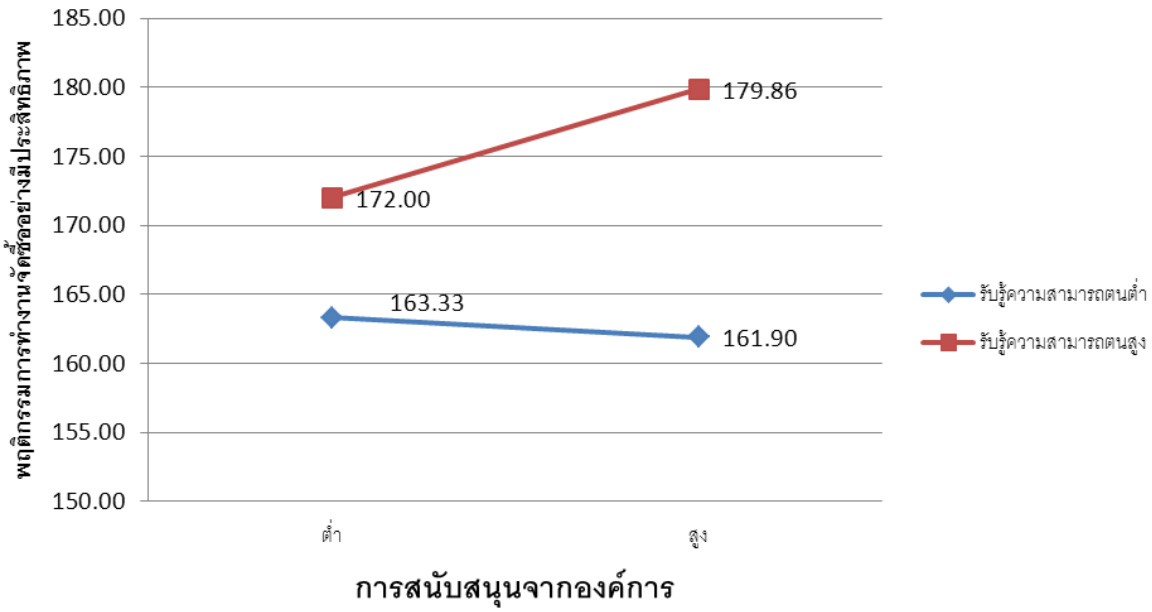


ภาพประกอบ 25 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อและการรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ ที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ *ในกลุ่มระดับรายได้สูง* ลักษณะของการปฏิสัมพันธ์เป็นแบบ Ordinal interaction (Kerlinger; & Lee. 2000: 362-365)

ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาตามการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ *ในกลุ่มอายุมาก* จำนวน 119 คน

ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ	การสนับสนุนจากองค์การ	รหัส	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	21	11	12
สูง	สูง	22	38	179.86	7.86*	16.53*	17.96*
สูง	ต่ำ	21	23	172.00		8.67*	10.10*
ต่ำ	ต่ำ	11	36	163.33			1.43
ต่ำ	สูง	12	22	161.90			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

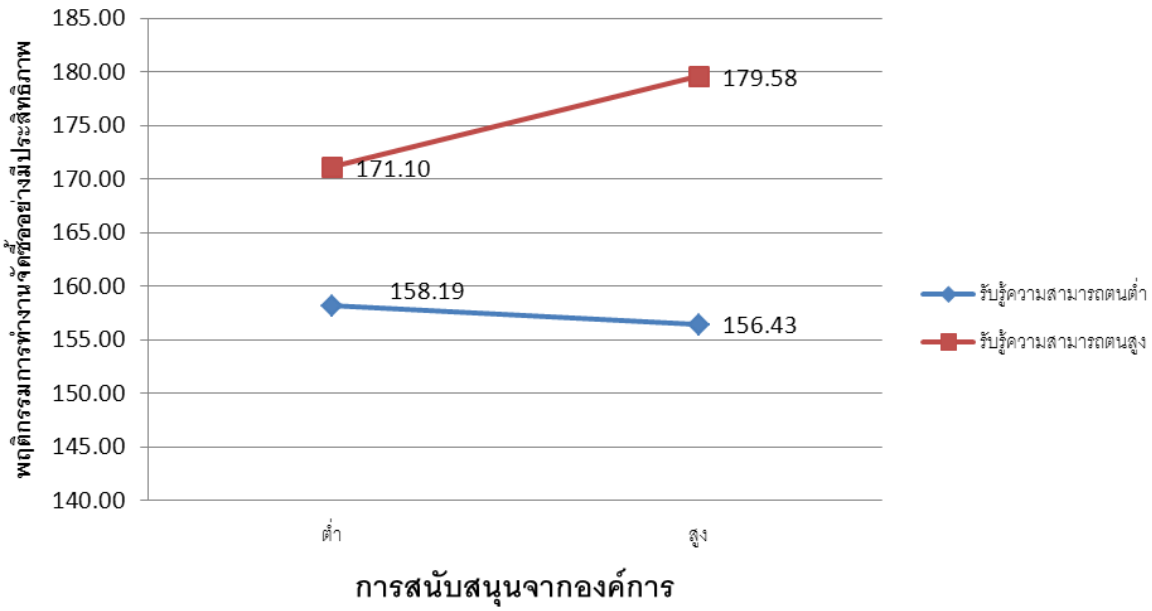


ภาพประกอบ 26 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ *ในกลุ่มอายุมาก* ลักษณะของการปฏิสัมพันธ์เป็นแบบ Ordinal interaction (Kerlinger; & Lee. 2000: 362-365)

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาตามการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ *ในกลุ่มระดับรายได้สูง* จำนวน 113 คน

ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ	การสนับสนุนจากองค์การ	รหัส	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	21	11	12
สูง	สูง	22	36	179.58	8.48*	21.39*	23.15*
สูง	ต่ำ	21	19	171.10		12.91*	14.67*
ต่ำ	ต่ำ	11	37	158.19			1.76
ต่ำ	สูง	12	21	156.43			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ภาพประกอบ 27 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ *ในกลุ่มระดับรายได้สูง* ลักษณะของการปฏิสัมพันธ์เป็นแบบ Ordinal interaction (Kerlinger; & Lee. 2000: 362-365)

ตาราง 21 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะทางจิต ตัวแปรลักษณะทางสังคม กับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7
1 พฤติกรรมการทำงานจัดซื้อ	1	.63**	.48**	.52**	.63**	.42**	.56**
2 เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ		1	.36**	.54**	.57**	.41**	.52**
3 เหตุผลเชิงจริยธรรม			1	.30**	.45**	.13*	.25**
4 บุคลิกภาพเชิงรุก				1	.60**	.46**	.55**
5 การรับรู้ความสามารถของตนในการทำงาน					1	.42**	.54**
6 การสนับสนุนจากองค์การ						1	.85**
7 บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ							1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและคุณภาพเครื่องมือวัด
ชื่อแบบวัดที่ใช้ในการวิจัย

<u>แบบสอบถามการวิจัย</u>

<u>เรื่อง</u>

ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูป

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม (ผู้จัดการฝ่าย/แผนกจัดซื้อ,เจ้าหน้าที่จัดซื้อ, ผู้ปฏิบัติงานด้านจัดซื้อ)

ผู้วิจัยมีความยินดีอย่างยิ่ง ที่ท่านกรุณารับตอบแบบสอบถามชุดนี้ ซึ่งเป็นแบบสอบถามสำหรับการทำวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยได้พิจารณาแล้วว่าท่านเป็นบุคคลหนึ่งที่มีความสำคัญ และสามารถให้ข้อมูลได้เป็นอย่างดี จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการเสียสละเวลาอันมีค่า ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ <u>ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจะถูกเก็บเป็นความลับ</u> ผลเพียงเพื่อเป็นฐานข้อมูลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น และจะไม่นำข้อมูลใดๆของ<u>ท่านไปเผยแพร่เพื่อวัตถุประสงค์อื่น</u> ผลวิจัยเพื่อนำไปปรับปรุงและสนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการทำงานและสร้างความเข้มแข็งในการปฏิบัติงานของหน่วยงานด้านการจัดซื้อ ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ และเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

“ การทำวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ และเกิดประโยชน์อย่างแท้จริงหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของท่าน ผู้วิจัยจึงขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามทุกข้อที่ตรงกับความเป็นจริง และความคิดเห็นของท่านมากที่สุด”

ผู้วิจัยทราบ ว่าท่านต้องเสียสละเวลาและกำลังความคิดในการตอบครั้งนี้อย่างมาก ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอขอบพระคุณอย่างยิ่งในความร่วมมือของท่านไว้ ณ โอกาสนี้

(แบบสอบถามมีทั้งหมด 8 ตอน ใช้เวลาในการทำประมาณ 20 นาที)

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(นางสาวพิชามญชุ์ ปฐมศิริกุล)

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์

เลขที่แบบสอบถาม.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำแนะนำในการตอบ</u> กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริงของท่าน

1. อายุ .....ปี
2. ระดับการศึกษา ☐ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี หรือสูงกว่า
3. ประสบการณ์ในการทำงานด้านการจัดซื้อ ..... ปี
4. ระดับรายได้ ☐ 10,000 – 20,000 บาท
   ☐ 20,000 – 30,000 บาท
   ☐ 30,000 – 40,000 บาท
   ☐ 40,000 – 50,000 บาท
   ☐ 50,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 (ค่าอำนาจจำแนก. .31 - .71)

[งานของฉัน] พฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าความเชื่อมั่น .92)

<u>คำชี้แจง</u> โปรดอ่านและพิจารณาข้อความในแต่ละข้อ แล้วโปรดเลือกทำเครื่องหมาย X ลงในตัวเลือกตัวเลือกหนึ่ง ที่ตรงกับ***ความรู้สึกหรือพฤติกรรมการทำงาน***ของท่านมากที่สุด

1. ฉันจัดซื้อสินค้า และงานบริการ ได้ตรงกับวัตถุประสงค์ในการใช้งาน

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

2.ฉันทำการสำรวจคุณภาพสินค้าตามเกณฑ์มาตรฐาน ก่อนการสั่งซื้อในครั้งแรก

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

3.สินค้าที่ฉันจัดซื้อถูกส่งกลับมาเปลี่ยนบ่อยครั้ง

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

4.ในการจัดซื้อสินค้าฉันไม่ได้คำนึงถึงเรื่องคุณภาพ ขอเพียงจัดซื้อให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

5.ฉันตรวจสอบเอกสารใบรับรองคุณภาพสินค้า คุณลักษณะทางเคมี และส่วนประกอบอยู่เสมอ เพื่อให้ได้สินค้าคุณภาพมาตรฐานเดียวกัน

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

6.ฉันอธิบายถึงรายละเอียดคุณลักษณะสินค้าที่ต้องการ ให้ผู้ขายสามารถเข้าใจได้ถูกต้อง

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

7.กำหนดจัดซื้อสินค้าแต่ละประเภท ฉันจะพิจารณาจำนวนสินค้าที่เหมาะสมต่อการใช้งาน

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

8.ในการสั่งซื้อสินค้าแต่ละครั้ง ฉันจะสั่งซื้อสินค้ามาเก็บไว้ในคลังเป็นจำนวนมาก

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

9.สินค้าที่ฉันสั่งซื้อยังคงค้างส่งอีกจำนวนมาก

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

10.สินค้าที่ฉันสั่งซื้อมักได้มาไม่ครบตามจำนวนที่ระบุในใบสั่งซื้อกำหนดไว้

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

11.ก่อนการสั่งซื้อสินค้า ฉันจะสำรวจความต้องการใช้ และ จำนวนสินค้าชนิดนั้นที่ยังคงเหลืออยู่ในคลังทุกครั้ง

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

12.ในการตรวจรับสินค้า ฉันจะตรวจนับจำนวนสินค้าให้ตรงตามใบสั่งซื้อ และใบกำกับภาษีทุกครั้ง

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

13.ฉันสั่งซื้อสินค้า โดยไม่ได้คำนึงถึงระยะเวลาในการผลิตสินค้าของผู้ขาย

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

14.ฉันมักต้องร้องขอให้หัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานช่วยในการจัดซื้อสินค้าเพื่อให้ทันเวลา

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

15.ฉันจัดซื้อสินค้า และกำหนดวันส่งสินค้าให้ผู้ขายทราบชัดเจนในใบสั่งซื้อสินค้า

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

16.เวลาที่ถูกต้องของการสั่งสินค้า คือวันที่ที่ฉันได้ระบุหรือกำหนดการส่งมอบสินค้านั้นๆในใบสั่งซื้อ

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

17.ฉันตรวจสอบกำหนดการใช้สินค้า กับหน่วยงานที่ขอสั่งซื้อสินค้าเพื่อกำหนดวันส่งสินค้ากับผู้ขาย

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

18.ฉันเผื่อระยะเวลาในการสั่งซื้อสินค้าให้พอเหมาะเสมอ เพื่อป้องกันปัญหาผู้ขายส่งสินค้าล่าช้า

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

19.ฉันให้ผู้ขายเป็นผู้กำหนดวันส่งมอบสินค้าโดยไม่ได้สอบถามจากหน่วยงานที่ขอสั่งซื้อสินค้า

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

20.ฉันจัดซื้อสินค้าได้ทันกำหนดตามเวลาที่ผู้ใช้ต้องการ

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

21.ฉันตัดสินใจสั่งซื้อสินค้า โดยคำนึงถึงราคาที่ผู้เชี่ยวชาญประเมินไว้เบื้องต้น

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

22.ก่อนการซื้อสินค้าฉันทำการสืบราคาจากแหล่งขายก่อนเสมอ

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

23.ฉันทำบันทึกการเปลี่ยนแปลงราคาสินค้าหลักที่สำคัญ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการควบคุมราคาวัตถุดิบ

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

24.ฉันไม่ได้ทำการเปรียบทียบราคาจากผู้ขายหลายราย เนื่องจากยุ่งยากทำให้การจัดซื้อล่าช้า

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

25.ฉันสั่งซื้อสินค้าที่มีราคาต่ำที่สุดเท่านั้น

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

26.ฉันพิจารณาการขอปรับขึ้นราคาสินค้าจากผู้ขาย โดยสำรวจสภาวะการณ์ตลาดซื้อขายสินค้านั้นๆ ประกอบ

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

27.ฉันเลือกซื้อสินค้าจากผู้ขายที่จัดรายการสมนาคุณเพื่อส่งเสริมการขายก่อนเป็นอันดับแรก

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

28.ฉันตรวจสอบราคาสินค้าโดยทำการเปรียบเทียบราคาสินค้าชนิดเดียวกันจากบริษัทผู้ผลิตหลายแห่ง ก่อนตัดสินใจสั่งซื้อ

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

29.ฉันตรวจสอบแหล่งขายทุกครั้งก่อนการสั่งซื้อ เพื่อให้แน่ใจว่าจะได้สินค้าที่มีคุณภาพตรงตามมาตรฐาน

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

30.ฉันได้รับข้อมูลข่าวสารทางการค้า และข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่องจากผู้ขาย

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

31.ฉันมีการเตรียมความพร้อมในการหาแหล่งผลิตรอง

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

32.ฉันพิจารณาประวัติผู้ขาย ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ และกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการประกอบการตัดสินใจสั่งซื้อสินค้าในครั้งแรก

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

33.ฉันต้องสั่งสินค้าจากผู้ขายคราวละหลายราย เนื่องจากผู้ขายที่ติดต่อซื้อสินค้าอยู่มักจะจัดหาสินค้าได้ไม่ครบตามจำนวนที่ต้องการซื้อ

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

34.สินค้าที่ฉันสั่งซื้อจากผู้ขายในปัจจุบันเป็นสินค้าที่เชื่อได้ในมาตรฐาน

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

ตอนที่ 3 (ค่าอำนาจจำแนก .52 - .73)
[คิดอย่างไรกับงาน] เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ (ค่าความเชื่อมั่น .89)

<u>คำชี้แจง</u> โปรดอ่านและพิจารณาข้อความในแต่ละข้อ แล้วโปรดเลือกทำเครื่องหมาย X ลงในตัวเลือกตัวเลือกหนึ่ง ที่ตรงกับ***ความรู้สึกของท่านที่มีต่องานจัดซื้อ***ของท่านมากที่สุด

1.การที่ฉันตั้งใจทำงานจัดซื้อให้ดีจะช่วยให้ฉันประสบความสำเร็จในอนาคต

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

2.ฉันเต็มใจที่จะจัดซื้อสินค้าให้กับทุกหน่วยงานในองค์การ

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

3.ฉันรู้สึกกระตือรือร้นทุกครั้งที่ได้จัดซื้อสินค้าใหม่ๆ

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

4.ฉันรู้สึกดีที่ได้บอกให้คนอื่นทราบว่าฉันทำงานด้านจัดซื้อ

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

5.ฉันภูมิใจที่วัตถุดิบและอุปกรณ์ที่ใช้ในโรงงานผ่านกระบวนการคัดสรรที่ดี จากการทำงานของหน่วยงานจัดซื้อที่ฉันทำงานอยู่

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

6.ฉันรู้สึกดีใจที่สามารถจัดซื้อสินค้ามีคุณภาพในราคาที่เหมาะสมให้แก่องค์การ

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

7.ฉันรู้สึกว่างานจัดซื้อเป็นงานที่ทำให้ฉันได้รับประสบการณ์และความรู้มาก

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

8.ฉันรู้สึกว่างานจัดซื้อเป็นงานที่สนุกและท้าทายความสามารถของฉัน

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

9.ฉันคิดว่าหน่วยงานจัดซื้อเป็นกุญแจสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้บริษัทได้ผลกำไรตามเป้าหมาย

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

10.ฉันรู้สึกภูมิใจทุกครั้งที่จัดซื้อสินค้าได้คุณภาพคุ้มราคา และตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

11.ฉันรู้สึกว่างานจัดซื้อเป็นงานที่เหมาะสมกับฉันที่สุด

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

ตอนที่ 4 (ค่าอำนาจจำแนก .33 - .59)
[การตัดสินใจต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ] เหตุผลเชิงจริยธรรม (ค่าความเชื่อมั่น .77)

<u>คำชี้แจง</u> ต่อไปนี้จะมีเรื่องสั้นๆ เกี่ยวกับการตัดสินใจแก้ปัญหา 6 เรื่อง ขอให้ท่านสมมติว่าตนเองอยู่ในสถานการณ์ดังกล่าวและได้ตัดสินใจจะกระทำ หรือไม่กระทำอย่างใดอย่างหนึ่งตามเหตุการณ์นั้น *"ขอให้ท่านคิดไว้ในใจก่อนว่า ตัดสินใจเช่นนั้นเพราะเหตุใด เมื่อได้เหตุผลได้แล้ว จึงอ่านคำตอบของเรื่องที่ซึ่งมี 2 คำตอบ โปรดตอบทั้ง 2 คำตอบ ในแต่ละเรื่อง"*

<u>เรื่องที่ 1</u>

นายมิ่งเป็นราษฎรที่มีความขยันขันแข็ง เขาทำมาหากินด้วยความซื่อสัตย์ เขาบริจาคเงินกำไรส่วนหนึ่งให้กับการกุศล ช่วยพัฒนาหมู่บ้านให้เจริญขึ้นอย่างมาก และยังได้บริจาคเงินก้อนใหญ่ให้กับโรงเรียนในหมู่บ้านอีกด้วย วันหนึ่งข้าพเจ้าทราบข่าวว่า นายมิ่งนั้นแท้จริงคือผู้ต้องหา ซึ่งหลบหนีตำรวจมาเมื่อ 2-3 ปีที่แล้ว ซึ่งทางตำรวจออกหมายจับทั่วประเทศ โดยให้รางวัลอย่างสูงแก่ผู้แจ้งเบาะแสแก่ตำรวจ คนในครอบครัวของข้าพเจ้าบอกให้ข้าพเจ้าไปแจ้งความ ***<u>ข้าพเจ้าพิจารณาแล้วตัดสินใจที่จะไปแจ้งความเพราะ</u>***

1. เพราะการแจ้งความเป็นการแสดงถึงความร่วมมือกันรักษาความศักดิ์สิทธิ์ของกฎหมาย

.....	.....	.....	.....	.....	.....
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

2. เพราะคิดว่าเพื่อเป็นการช่วยรักษาความยุติธรรมให้กับสังคม ข้าพเจ้าจะกระทำโดยไม่ลังเล

.....	.....	.....	.....	.....	.....
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

<u>เรื่องที่ 2</u>

ชายผู้หนึ่งขับรถยนต์ส่วนตัวมาตามถนนโดยลำพังในเวลากลางคืน ระหว่างทางพบว่ามีผู้ประสบอุบัติเหตุจากการที่รถจักรยานยนต์พลิกคว่ำอยู่ข้างถนน มีคนนอนหนึ่งนอนแน่นิ่ง อีกคนหนึ่งซึ่งบาดเจ็บมากพยายามโบกมือให้เขาจอดรถช่วยเหลือ ***<u>ถ้าข้าพเจ้าเป็นชายผู้ขับรถยนต์คันนั้น ก็จะจอดรถเพื่อให้ความช่วยเหลือ โดยมีเหตุผลสำคัญในการกระทำคือ</u>***

1. ข้าพเจ้าละอายใจตนเองหากพบคนที่เดือดร้อนแล้วละเลยไม่ช่วยเหลือ

.....	.....	.....	.....	.....	.....
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

2. เป็นเรื่องของมนุษยธรรม หากไม่ช่วยเหลือ เขาอาจต้องสูญเสียชีวิต

.....	.....	.....	.....	.....	.....
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

<u>เรื่องที่ 3</u>

มีชายร่างกำยำแต่งกายด้วยเสื้อผ้าสกปรก และขาดวิ่น เที่ยวเดินขอเงินจากผู้สัญจร ณ สถานีรถโดยสารประจำทาง มีหลายคนให้เงินด้วยท่าที่ไม่เต็มใจ มีบางคนให้เงินด้วยท่าทีหวาดกลัว ข้าพเจ้ามีเงินอยู่ในกระเป๋าไม่มากนัก ทั้งข้าพเจ้าเป็นผู้มีรายได้น้อย ชายผู้นั้นเดินมาหาข้าพเจ้า ***<u>ข้าพเจ้าตัดสินใจไม่ให้เงินแก่ชายผู้นั้น เพราะ</u>***

1. เพราะเป็นการไม่ยุติธรรมกับสังคมที่บางคนไม่ยอมทำงาน แต่เรียกร้องความช่วยเหลือจากผู้อื่น

.....	.....	.....	.....	.....	.....
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

2. เพราะการช่วยเหลือคนที่มีสภาพปกติ ด้วยการให้ทานมิใช่วิธีการช่วยเหลือที่ถูกต้อง

.....	.....	.....	.....	.....	.....
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

<u>เรื่องที่ 4</u>

วรรณิกาได้รับคัดเลือกให้เดินทางไปศึกษาดูงานต่างประเทศเป็นเวลา 6 เดือน ซึ่งตรงกับที่เธอได้ใฝ่ฝันมานาน เธอได้เตรียมตัวทุกอย่างจนพร้อม ครั้นถึงวันเดินทางญาติผู้ใหญ่ที่เธอเคารพนับถืออย่างยิ่งเกิดป่วยหนัก โอกาสรอดชีวิตหรือไม่รอดพอๆ กัน ถ้าวรรณิกาอยู่ใกล้ๆ อาจช่วยเป็นกำลังใจแก่ผู้ป่วยให้มีชีวิตยืนยาวต่อไปอีก ***<u>ถ้าข้าพเจ้าเป็นวรรณิกาจะตัดสินใจไม่เดินทางไปต่างประเทศครั้งนี้โดยข้าพเจ้ามีเหตุผลว่า</u>***

1. หากไม่ดูแลครั้งนี้ แล้วต้องเสียญาติผู้เป็นที่เคารพไป ข้าพเจ้าคงไม่สบายใจไปตลอดชีวิต

.....	.....	.....	.....	.....	.....
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

2. การอยู่ดูแลเพื่อยืดชีวิตหรือทำให้ชีวิตรอด ถือว่าเป็นการกระทำที่ประเสริฐเพราะชีวิตนั้นมีค่าเหนือสิ่งใด

.....	.....	.....	.....	.....	.....
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

<u>เรื่องที่ 5</u>

ถ้าบุตรหลานของข้าพเจ้าคบเพื่อนที่มีนิสัยไม่ดี ชอบลักขโมย และก้าวร้าว แม้แต่บุตร หรือหลานของข้าพเจ้าก็ยังเคยโดนเด็กคนนี้ขโมยเงิน ***<u>ข้าพเจ้าคิดว่า จะแนะนำให้บุตรหลาน เลิกคบกับเพื่อนคนนี้ เพราะ</u>***

1. การให้คบกันต่อไป ถ้าหากเกิดความเสียหายแก่บุตรหลานในภายหลัง ฉันคงไม่ให้อภัยตนเองที่ปล่อยปละละเลยเช่นนั้น

.....	.....	.....	.....	.....	.....
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

2. การให้เลิกคบเป็นการกันไว้ดีกว่าแก้ ย่อมถือเป็นการกระทำที่เหมาะสมที่สุด

.....	.....	.....	.....	.....	.....
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

<u>เรื่องที่ 6</u>

หนุ่มสาวคู่หนึ่งรักกัน ตั้งใจว่าจะแต่งงานร่วมชีวิตครอบครัว ครั้นหนุ่มพาสาวไปที่บ้าน ก็ได้ทราบจากมารดาของตนว่าหญิงสาวนั้นเป็นลูกของครอบครัวที่ร่ำรวยและเคยทำให้ครอบ ครัวของตนต้องประสบหายนะมาในอดีต ***<u>ถ้าข้าพเจ้าเป็นชายหนุ่ม ก็จะยังคงแต่งงานกับ หญิงสาวผู้นั้นเพราะ</u>***

1.เพราะ การไม่แต่งงานครั้งนี้ โดยนำเอาอดีตที่เกิดกับคนรุ่นก่อนมายึดถือ ย่อมเป็นความโง่เขลาของบุคคล

.....	.....	.....	.....	.....	.....
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

2. เพราะ ข้าพเจ้าถือว่าความรักคือสิ่งที่สำคัญที่สุดในการสร้างครอบครัวให้มีความสุขและมั่นคง

.....	.....	.....	.....	.....	.....
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

ตอนที่ 5 **(ค่าอำนาจจำแนก** .34 - .77)
[คือตัวฉัน] บุคลิกภาพเชิงรุก (ค่าความเชื่อมั่น .85)

<u>คำชี้แจง</u> โปรดอ่านและพิจารณาข้อความในแต่ละข้อ แล้วโปรดเลือกทำเครื่องหมาย X ลงในตัวเลือกตัวเลือกหนึ่ง ที่ตรงกับ***ความรู้สึกหรือพฤติกรรม***ของท่านมากที่สุด

1.ฉันชอบลองทำในสิ่งที่ผู้อื่นเห็นว่าเป็นไปไม่ได้

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

2.ฉันรู้สึกว่าสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นภายในองค์การนั้น อยู่นอกเหนือไปจากอำนาจที่ฉันจะสามารถจัดการหรือควบคุมได้

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

3.เมื่อฉันมีปัญหาส่วนตัว ฉันจะรู้สึกหมดแรงที่จะทำงาน

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

4.ฉันชอบที่จะเป็นผู้นำทางความคิด ถึงแม้ว่าจะต้องมีการขัดแย้งกับผู้อื่น

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

5.ฉันจะค้นหาวิธีการใหม่ๆ หรือแนวทางที่ดีกว่าเดิมทุกครั้งเมื่อฉันจะลงมือทำสิ่งต่างๆ

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

6.ถึงแม้จะเป็นเรื่องแปลกใหม่ แต่หากฉันเชื่อมั่นแล้วฉันจะทำสิ่งนั้นให้สำเร็จให้ได้

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

7.ฉันจะมองหาหนทางใหม่ๆเสมอ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของฉันให้ดีขึ้น

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

8.ฉันมักจะเป็นผู้ริเริ่มความคิดต่างๆก่อนแล้วโน้มน้าวให้ผู้อื่นเห็นด้วย / เข้าร่วมด้วย

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

9.เมื่อฉันเจออุปสรรคปัญหา ฉันจะจัดการแก้ไขให้จงได้

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

10.ฉันเชื่อว่าการทำงานให้สำเร็จไม่ได้ขึ้นอยู่กับตัวเรา แต่ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมด้วย

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

11.ไม่ว่าฉันจะทำงานที่ใดก็ตาม ฉันจะมีพลังผลักดันเพื่อเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์สิ่งต่างๆให้เกิดขึ้นอยู่เสมอ

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

12.ฉันมั่นใจว่าสามารถที่จะแสวงหาโอกาสที่ดีได้มากกว่าผู้อื่น

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

ตอนที่ 6 **(ค่าอำนาจจำแนก** .46 - .78)
[ทำได้หรือเปล่า] การรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ (ค่าความเชื่อมั่น .87)

<u>คำชี้แจง</u> โปรดอ่านและพิจารณาข้อความในแต่ละข้อ แล้วโปรดเลือกทำเครื่องหมาย X ลงในตัวเลือกตัวเลือกหนึ่ง ที่ตรงกับ***ความรู้สึกหรือพฤติกรรมการทำงาน***ของท่านมากที่สุด

1.ฉันมั่นใจว่าสามารถจัดซื้อสินค้าได้ถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

2.ฉันไม่แน่ใจว่าจะสามารถจัดการแก้ไขปัญหา ในการติดตามทวงถามสินค้าที่เลยกำหนดส่ง หรือขาดส่งได้

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

3.ฉันแน่ใจว่าฉันสามารถจัดซื้อสินค้าได้จำนวนตามแผนการผลิต

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

4.ฉันไม่มั่นใจว่าจะสามารถวางแผนการจัดซื้อล่วงหน้าได้

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

5.ฉันคิดว่าฉันสามารถติดตามการจัดส่งให้เป็นไปตามเงื่อนไขข้อกำหนดที่ได้ตกลงกันก่อนการสั่งซื้อได้

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

6.ฉันไม่แน่ใจว่าจะสามารถจัดซื้อสินค้าให้ได้คุณภาพมาตรฐานเดียวกัน

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

7.ฉันมั่นใจว่าฉันจัดซื้อสินค้าได้ในราคาไม่สูงไปกว่าสภาวะตลาด

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

8.ฉันคิดว่าฉันสามารถหาแหล่งขายทดแทนได้ทันที หากแหล่งขายเดิมมีปัญหาด้านการจัดส่ง

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

9.ฉันเชื่อมั่นว่าฉันสามารถทำงานจัดซื้อ ตามขั้นตอนที่บริษัทได้กำหนดไว้ เพื่อผลการบรรลุเป้าหมายขององค์การได้

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

10.ฉันคิดว่าฉันมีความสามารถเพียงพอกับงานด้านการจัดซื้อ

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

ตอนที่ 7 **(ค่าอำนาจจำแนก** .35 - .80)
[หน่วยงานของฉัน] การสนับสนุนจากองค์การ (ค่าความเชื่อมั่น .93)

<u>คำชี้แจง</u> โปรดอ่านและพิจารณาข้อความในแต่ละข้อ แล้วโปรดเลือกทำเครื่องหมาย X ลงในตัวเลือกตัวเลือกหนึ่ง ที่ตรงกับ***ความรู้สึกที่ท่านมีต่อหน่วยงาน***ของท่านมากที่สุด

1.เพื่อนร่วมงานทำให้ฉันรู้สึกว่าตัวฉันมีคุณค่า มีความสำคัญต่อหน่วยงาน

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

2.ฉันไม่ค่อยได้รับความสนใจจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อฉันเล่าถึงความรู้สึกท้อแท้ในการทำงาน

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

3.เพื่อนร่วมงานกับฉันมักร่วมมือกันแก้ปัญหาในการทำงาน

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

4.เมื่อฉันมีปัญหาในการทำงาน หัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานมักจะให้คำปรึกษาที่ดีเสมอ

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

5.ฉันรู้สึกได้ว่าหัวหน้าจะให้การสนับสนุนฉันเสมอ

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

6.ฉันรู้สึกว่าหัวหน้ามีความจริงใจกับฉัน

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

7.เมื่อฉันแสดงอาการเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หัวหน้ามักจะพูดให้กำลังใจฉันเสมอ

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

8.เพื่อนร่วมงานมักให้กำลังใจฉัน เมื่อฉันรู้สึกท้อแท้ในการทำงาน

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

9.ปริมาณงานที่ฉันได้รับมองหมายให้รับผิดชอบจากหน่วยงาน ไม่มากเกินไป

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

10.ในกรณีที่ฉันเจ็บป่วยกะทันหันไม่สามารถที่จะปฏิบัติภารกิจที่นัดหมายไว้แล้วได้เพื่อนร่วมงานจะช่วยปฏิบัติภารกิจนั้นแทนด้วยความยินดี

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

11.เมื่องานล้นมือหัวหน้างานจัดบุคลากรมาสนับสนุนการทำงานได้อย่างเหมาะสม

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

12.หัวหน้างานจะให้การยกย่องฉันเมื่อฉันริเริ่มทำการสิ่งใดก็ตามที่เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางาน

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

13.ผู้บริหารและหัวหน้างานสนับสนุนให้ฉันและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้มีโอกาสศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

…… …… …… …… …… ……
จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

14.หัวหน้างานพิจารณาผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือนให้พนักงานอย่างยุติธรรม

…… …… …… …… …… ……
จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

15.ฉันได้รับผลตอบแทนจากการทำงานที่เหมาะสม

…… …… …… …… …… ……
จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

16.หน่วยงานจัดสวัสดิการให้แก่พนักงานอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง เช่น ร้านค้าสหกรณ์ เงินทุน เงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ เป็นต้น

…… …… …… …… …… ……
จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

17.หน่วยงานมีการกำหนดนโยบายการให้รางวัลตอบแทน สำหรับผลงานดีเด่นจากการประเมินประสิทธิภาพการ ทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน

…… …… …… …… …… ……
จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

18.หน่วยงานมีการสอบถาม เอาใจใส่ถึงสภาพความเป็นอยู่ของพนักงานเป็นอย่างดี

…… …… …… …… …… ……
จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

19.หน่วยงานไม่เคยแสดงความเอื้ออาทรต่อฉันในยามเจ็บไข้ได้ป่วย อาทิเช่น การสอบถามถึงการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลเพิ่มเติม หรือกระเช้าเยี่ยมผู้ป่วย

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

ตอนที่ 8 **(ค่าอำนาจจำแนก** .32 - .80)
[สภาพแวดล้อมของฉัน] บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ (ค่าความเชื่อมั่น .93)

<u>คำชี้แจง</u> โปรดอ่านและพิจารณาข้อความในแต่ละข้อ แล้วโปรดเลือกทำเครื่องหมาย X ลงในตัวเลือกตัวเลือกหนึ่ง ที่ตรงกับ***ความรู้สึกของท่านที่มีต่อต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน***ของท่านมากที่สุด

1.เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของฉันพูดคุยสื่อสารกัน ด้วยความไว้ใจกัน

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

2.บรรยากาศในหน่วยงานมีลักษณะเป็นมิตร พูดคุยให้ความเป็นกันเองและปรารถนาดีต่อกัน

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

3.ในหน่วยงานของฉันมีการสื่อสารกันอย่างตรงไปตรงมา และเปิดเผย

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

4.หน่วยงานของฉันพร้อมที่จะช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ เพื่อให้ฉันสามารถนำมาปรับปรุงในการปฏิบัติงาน

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

5.ฉันและเพื่อนร่วมหน่วยงานจัดซื้อ รู้สึกลำบากใจในการที่จะต้องติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่นๆ

…… …… …… …… …… ……
จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

6.ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและฉัน มีความร่วมมือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

…… …… …… …… …… ……
จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

7.ฉันได้รับการชี้แจงถึงนโยบายขององค์การ เป้าหมาย และความต้องการที่ชัดเจนของหน่วยงานอยู่เสมอ

…… …… …… …… …… ……
จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

8.หัวหน้าของฉัน นำมติจากการประชุมมาชี้แจงให้สมาชิกในหน่วยงานทราบ เช่นนโยบายใหม่ การเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน

…… …… …… …… …… ……
จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

9.ฉันมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ของหน่วยงาน

…… …… …… …… …… ……
จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

10.หัวหน้างานเปิดโอกาสให้ฉันแสดงความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน

…… …… …… …… …… ……
จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

11.ในหน่วยงานของฉันทั้งหัวหน้างานและพนักงานรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกันและสนับสนุนความคิดริเริ่มใหม่เพื่อการเปลี่ยนแปลงขององค์การ

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

12.เมื่อมีปัญหาในการดำเนินงาน เพื่อนร่วมงานพร้อมที่จะให้ข้อมูลและคำแนะนำในการแก้ปัญหา

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

13.ข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับงานจัดซื้อ ที่หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานแจ้งให้ฉันทราบ มีความถูกต้องชัดเจน และเชื่อถือได้เสมอ

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

14.ฉันคิดว่ามีข่าวสารข้อมูลต่างๆที่ฉันสมควรได้รับรู้ถูกปิดบังอยู่เป็นจำนวนมากในหน่วยงานนี้

.....	.....	.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง
ที่ท่านได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

ชื่อแบบวัดในเครื่องมือเก็บข้อมูล	ชื่อแบบวัดตามตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
1. งานของฉัน	1. พฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ
2. คิดอย่างไรกับงาน	2. เจตคติที่ดีต่อการทำงานจัดซื้อ
3. การตัดสินใจต่อเหตุการณ์ต่างๆ	3. เหตุผลเชิงจริยธรรม
4. นี่คือตัวฉัน	4. บุคลิกภาพเชิงรุก
5. ฉันทำได้หรือเปล่า	5. การรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจัดซื้อ
6. หน่วยงานของฉัน	6. การสนับสนุนจากองค์การ
7. สภาพแวดล้อมของฉัน	7. บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ

ภาคผนวก ค
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

ชื่อสกุล	สถานที่ทำงาน
1. อ.ดร.สุภาพร ธนะชานันท์	สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อ.ดร.ยุทธนา ไชยจูกูล	สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. อ.ดร.ฐาศุกร์ จันทร์ประเสริฐ	สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
4. อ.ดร.ตรีทิพ บุญแย้ม	ภาควิชาการตลาด มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวพิชามญชุ์ ปฐมศิริกุล
วันเดือนปีเกิด	ปี พ.ศ. 2520
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	จัดซื้อส่วนกลาง
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท สยามอุตสาหกรรมเกษตรอาหาร จำกัด (มหาชน)
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2541	ปริญญาตรี (ศศ.บ.) สาขาบริหารรัฐกิจ จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2555	ปริญญาโท (วท.ม.) สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร