

อิทธิพลการกำกับของความเครียดในการทำงานเชิงบวกที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่าง สัมพันธภาพในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานในอุตสาหกรรมการให้บริการด้านธุรกิจประกันชีวิต

รับบทความ: 21 สิงหาคม 2563

แก้ไขบทความ: 17 กันยายน 2563

ตอบรับบทความ: 2 ตุลาคม 2563

นนธณกฤต นวลศรี¹ มนตรี พิริยะกุล²

และนรพล จินันท์เดช³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ในฐานะปัจจัยเชื่อมโยงสัมพันธภาพในการทำงานสู่ผลการปฏิบัติงาน และ 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลการกำกับของความเครียดในการทำงานเชิงบวกที่มีปฏิสัมพันธ์กับสัมพันธภาพในการทำงาน จะส่งผลกระทบต่อรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรหรือไม่ เมื่อไร และความเครียดในการทำงานเชิงบวกที่มีปฏิสัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จะส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานหรือไม่ เมื่อไร ซึ่งเป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิตที่จดทะเบียนกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย จำนวน 300 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง และการวิเคราะห์เส้นทาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยเชื่อมโยงสัมพันธภาพในการทำงานสู่ผลการปฏิบัติงาน และความเครียดในการทำงานเชิงบวกเมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับสัมพันธภาพในการทำงานจะส่งผลกระทบต่อรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และเมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะไม่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: ความเครียดในการทำงานเชิงบวก, สัมพันธภาพในการทำงาน, การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร, ผลการปฏิบัติงาน, ประกันชีวิต

¹ หน่วยงานผู้แต่ง: โครงการบริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร 10900

อีเมล nontanakrit111@gmail.com

² หน่วยงานผู้แต่ง: คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร 10900 อีเมล mpiriyakul@yahoo.com

³ หน่วยงานผู้แต่ง: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร 10900 อีเมล norapol9@yahoo.com

The Moderating Effects of Eustress on the Relationship between Relationship at Work, Perceived Organizational Support, and Employee Job Performance in Life Insurance Service Industry

Received: August 21, 2020

Revised: September 17, 2020

Accepted: October 2, 2020

Nontanakri Nuansri¹ Montree Piriyaikul²
and Norapol Chinuntdej³

Abstract

The purposes of this research were to study 1) the influence of perceived organizational support as a mediator of the linkage between relationship at work and job performance, and 2) the interactions of eustress and relationship at work influences on perceived organizational support, and the interactions of eustress and perceived organizational support influences on job performance. In quantitative research, questionnaires were sent to 300 life insurance agents who work under life insurance companies through stratified 3-stage sampling scheme. The data analysis using Structural Equation Modeling (SEM) to analyze data quality and performed path analysis through PROCESS routine. The results revealed that perceived organizational support found to be a mediator link between relationship at work and job performance. When eustress interacted with relationship at work, it affects perceived organizational support. However, the interactions of eustress and perceived organizational support had no influences on job performance.

Keywords: Eustress, Relationship at work, Perceived organizational support, Job performance, Life insurance

¹ **Affiliation:** Doctor of Business Administration Program, Ramkhamhaeng University, Bangkok Thailand 10900
E-mail. nontanakrit111@gmail.com

² **Affiliation:** Faculty of Science, Ramkhamhaeng University, Bangkok Thailand 10900 E-mail. mpiriyakul@yahoo.com

³ **Affiliation:** Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Bangkok Thailand 10900
E-mail. norapol9@yahoo.com

บทนำ (Introduction)

ธุรกิจประกันชีวิตเป็นธุรกิจที่มีบทบาทเกื้อหนุนอย่างมากต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และการสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล ด้วยการสร้างหลักประกันความมั่นคงทางการเงินให้กับบุคคล ครอบครัว และองค์การธุรกิจต่าง ๆ โดยในปัจจุบันธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ในปี พ.ศ. 2561 มีเบี้ยประกันชีวิตรับรวมทั้งสิ้น 628,628.26 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 2.62 เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2560 (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2562) ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตควรเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับการลงทุนที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ด้วยการเตรียมความพร้อมด้านกำลังคน เพื่อสามารถขับเคลื่อนธุรกิจได้ดีที่สุด

การที่ธุรกิจประกันชีวิตจะสามารถรับมือกับการลงทุนที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นและผลักดันให้ธุรกิจประกันชีวิตโดยรวมพัฒนาและเจริญเติบโตอย่างมั่นคง จำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยทรัพยากรมนุษย์ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาธุรกิจประกันชีวิต คือ “ตัวแทนประกันชีวิต” เนื่องจากเป็นบุคคลที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยทำหน้าที่ให้ความรู้ที่ถูกต้องแก่ประชาชน และยังมีบทบาทในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาของประชาชนให้เกิดขึ้นกับธุรกิจประกันชีวิตโดยภาพรวม (ดวงนภา เอี้ยวสินทรัพย์, 2556)

ปัจจุบันมีผู้สมัครเป็นตัวแทนประกันชีวิตลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยในปี พ.ศ. 2559 มีผู้ขึ้นทะเบียนเป็นตัวแทนประกันชีวิตทุกบริษัทรวมกัน เท่ากับ 115,476 คน และในปี พ.ศ. 2560 และ พ.ศ. 2561 มีจำนวนลดลงเหลือ เท่ากับ 111,595 และ 105,273 คน ตามลำดับ การลดลงของตัวแทนประกันชีวิตมีผลกระทบโดยตรงต่อการพัฒนาธุรกิจประกันชีวิต เนื่องจากตัวแทนประกันชีวิตถือเป็นบุคลากรส่วนใหญ่ขององค์กร เป็นผู้ขับเคลื่อนผลการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร หากขาดบุคลากรกลุ่มดังกล่าวแล้ว การนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้จะเป็นไปได้ยาก (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2562)

การลดจำนวนลงของตัวแทนประกันชีวิต มีสาเหตุมาจากการไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่บริษัทกำหนดหรือการมีผลการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ต้องลาออกจากงาน (ดวงนภา เอี้ยวสินทรัพย์, 2556) จึงมีความจำเป็นที่ผู้บริหารองค์กรต้องค้นหาปัจจัยที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งงานวิจัยที่ผ่านมาพบปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น สัมพันธภาพในการทำงาน (Conway, 2011; Hampton, 2019; Majule, 2017) และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Ringgle, Edmondson, & Hansen, 2009; Witt & Carlson, 2006) เป็นต้น

สัมพันธภาพในการทำงานเป็นความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์กร ซึ่งเป็นไปใน 4 ลักษณะ คือ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับลูกน้อง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ

ความสัมพันธ์กับลูกค้า (Cooper & Cartwright, 1997) ความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นไปในทิศทางที่ดี ส่งผลให้การทำงานของพนักงานเป็นไปอย่างราบรื่น ทำให้ผลงานออกมามีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่า สัมพันธภาพในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน (Conway, 2011; Hampton, 2019; Majule, 2017)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับคุณค่า การยกย่อง ที่องค์กรได้มอบให้พนักงาน รวมถึงความใส่ใจความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ซึ่งภายใต้บรรทัดฐานแห่งการตอบแทนซึ่งกันและกัน เมื่อพนักงานรับรู้ว่าได้รับการดูแลเอาใจใส่จากองค์กรก็จะเกิดความผูกพันที่จะพยายามตอบแทนองค์กรด้วยสิ่งที่ดี ด้วยการทุ่มเทการทำงานมากขึ้น ทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ (Rhoades, Eisenberger, & Armeli, 2001) งานวิจัยที่ผ่านมา พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน (Ringgle et al., 2009; Witt & Carlson, 2006)

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าสัมพันธภาพในการทำงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน แต่จากการทบทวนวรรณกรรม พบปัจจัยสำคัญที่สามารถเปลี่ยนแปลงระดับความสัมพันธ์ดังกล่าว คือ ความเครียดในการทำงาน โดยความเครียดในการทำงานอาจทำหน้าที่หลายลักษณะ อาจแทรกในเส้นทางเชิงสาเหตุ (Causality) อาจคั่นกลางระหว่างตัวแปรหรืออาจกำกับความสัมพันธ์ของเส้นทาง ซึ่งเมื่อบุคคลมีความเครียดในการทำงาน จะมีการแสดงออกทั้งทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ซึ่งอาการความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นไม่ได้ส่งผลทางลบเสมอไป แต่ในบางครั้งกลับส่งผลดีต่อการปฏิบัติงาน หรือเรียกว่าเป็นความเครียดในเชิงบวก (Eustress) ความเครียดลักษณะนี้จะทำให้พนักงานเกิดการตื่นตัว มีการปรับตัวให้สามารถทำงานได้ โดยมีการใช้ความพยายามในการทำงานสูงขึ้น ทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ (Nekzada & Tekeste, 2013)

จากผลการวิจัยที่ผ่านมา พบว่า ความเครียดในการทำงานทำหน้าที่ในการกำกับความสัมพันธ์ของเส้นทาง กล่าวคือ ความเครียดในการทำงานอาจร่วมมีปฏิสัมพันธ์กับปัจจัยสาเหตุบางประการ มีผลให้ปัจจัยผลลัพธ์มีค่าเปลี่ยนแปลงไป เช่น ความเครียดในการทำงานร่วมกับสัมพันธภาพในการทำงาน ส่งผลกระทบต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Bitmis & Ergeneli, 2012) หรือความเครียดในการทำงานร่วมกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน (Al-Homayan, Shamsudin, Subramaniam, & Islam, 2013) อย่างไรก็ตามการศึกษาถึงประเด็นดังกล่าวที่ผ่านมา ยังมีข้อจำกัดหลายประการที่ทำให้ได้รับคำตอบที่ไม่สมบูรณ์ เช่น 1) การศึกษาถึงอิทธิพลการกำกับของความเครียดในการทำงาน ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาถึงความเครียดในการทำงานเชิงลบ ซึ่งในสภาวะของการทำงานความเครียดสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งในเชิงบวก (Eustress) และเชิงลบ (Distress) ดังนั้นการที่บุคคลมีลักษณะความเครียดที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน ความเครียดเหล่านั้นย่อม

ส่งผลต่อการเป็นตัวกำกับความสัมพันธ์เส้นทางที่แตกต่างกัน 2) การวิจัยที่ผ่านมายังไม่ได้รับคำตอบว่า ความเครียดในการทำงานระดับใดจึงจะมีผลในการกำกับความสัมพันธ์ของเส้นทาง (Al-Homayan et al. 2013; Bitmis & Ergeneli, 2012) และ 3) การศึกษาอิทธิพลการกำกับของความเครียดในการทำงาน ยังศึกษาในธุรกิจประกันชีวิตน้อยมาก แต่เน้นการศึกษาในอุตสาหกรรมอื่นๆ ที่เผชิญกับความเครียดสูง เช่น อุตสาหกรรมด้านการแพทย์ (Al-Homayan et al., 2013) ซึ่งการที่บุคคลปฏิบัติงานภายใต้ อุตสาหกรรมแตกต่างกัน ย่อมมีความเครียดที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจส่งผลต่อคำตอบที่ได้รับแตกต่างกันได้ จากข้อจำกัดของงานวิจัยที่ผ่านมาการศึกษาอิทธิพลการกำกับของความเครียดในการทำงานเชิงบวกที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานในอุตสาหกรรมการให้บริการด้านธุรกิจประกันชีวิต จึงเป็นการค้นหาคำตอบที่ยังไม่สมบูรณ์ของงานวิจัยที่ผ่านมา เพื่อที่จะสามารถนำคำตอบที่ได้ไปใช้ในการจัดการกับความเครียดในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน และส่งผลให้ธุรกิจประกันชีวิตของไทยโดยภาพรวมได้รับการพัฒนาอย่างยั่งยืนได้

ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรใน ฐานะปัจจัยเชื่อมโยงสัมพันธภาพในการทำงานสู่ผลการปฏิบัติงาน และเพื่อศึกษาอิทธิพลการกำกับของความเครียดในการทำงานเชิงบวกที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานในอุตสาหกรรมการให้บริการด้านธุรกิจประกันชีวิต

การทบทวนวรรณกรรม (Literature Review)

ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน

สัมพันธภาพในการทำงาน เป็นความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์กรทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เกิดจากการมีโอกาสในการพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การมีความรู้สึกที่ไม่ถูกแบ่งแยกจากการบังคับบัญชา นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับการติดต่อกับลูกค้าผู้มารับบริการและบุคคลอื่นภายนอกองค์กรด้วย (ลลิตา แห่งเพชร, 2558; Cooper & Cartwright, 1997; Warshaw, 1979) จากความหมายดังกล่าวสัมพันธภาพในการทำงานจึงเป็นความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ทั้งความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with boss) ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (Relationship with subordinates) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with colleagues) และความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relationship with customer; Cooper & Cartwright, 1997)

ผลการปฏิบัติงาน เป็นคุณค่าที่เกิดจากพฤติกรรมทุกอย่างของพนักงานในบริบทของการทำงาน ที่มีความสัมพันธ์กับเป้าหมายขององค์กร ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่นำไปสู่ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิผล

ขององค์การ (Akter & Rahman, 2012; Bovee, 1993; Millward, 2005) นักวิชาการส่วนใหญ่ได้แบ่งประเภทของผลการปฏิบัติงานออกเป็น 2 ประเภท (Demerouti & Verbeke, 2004) คือ ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (In-role performance) เป็นผลการปฏิบัติงานของบุคคลตามภาระหน้าที่งานที่ได้มีการระบุไว้ในเอกสารบรรยายลักษณะงาน และผลการปฏิบัติงานนอกบทบาทหน้าที่ (Extra-role performance) เป็นผลการปฏิบัติงานที่ไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับภาระงานหน้าที่ หากแต่พฤติกรรมการปฏิบัติงานลักษณะนี้จะมีส่วนช่วยในการปรับเปลี่ยนบริบทขององค์การให้เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น อีกทั้งยังมีส่วนช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ตามทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม (Leader member exchange: LMX) เมื่อฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือต่อกัน สนับสนุนการทำงานของอีกฝ่าย ผู้ที่ได้รับจะมีการตอบแทนพฤติกรรมด้วยการเป็นมิตร และให้การช่วยเหลือสนับสนุนอีกฝ่ายเป็นการตอบแทน ทำให้การดำเนินงานบรรลุสู่จุดหมายปลายทาง ผลการปฏิบัติงานก็จะมีประสิทธิภาพ (Cooper & Cartwright, 1997) ดังงานวิจัยของ Conway (2011) ได้ศึกษาผลของสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้างานกับพนักงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน พบว่า สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้างานมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และ Hampton (2019) ได้ศึกษาสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้างานกับผู้ใต้บังคับบัญชา ที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน พบว่า สัมพันธภาพกับหัวหน้างานมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา จึงเป็นที่มาของสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

H₁: สัมพันธภาพในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นปัจจัยเชื่อมโยงสัมพันธภาพในการทำงานสู่ผลการปฏิบัติงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เป็นการรับรู้ของพนักงานถึงการดูแลเอาใจใส่ขององค์การ และองค์การตระหนักถึงความทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน โดยที่องค์การจะตอบแทนพนักงานในรูปแบบของการให้รางวัล การให้การสนับสนุน รวมทั้งมีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม (Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa, 1986; George & Jones, 1996; McAllister & Bigley, 2002) องค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ จำแนกได้เป็น 3 องค์ประกอบ (Rhoades et al., 2001) ดังนี้ 1) รางวัลจากองค์การ (Organizational rewards) คือการที่องค์การแสดงการยอมรับตระหนักถึงการเสียสละ และเห็นความสำคัญในการทุ่มเทการทำงานของพนักงาน โดยการชื่นชมความสำเร็จในการทำงาน การเลื่อนตำแหน่งเพื่อสร้างโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำ 2) ความยุติธรรมด้านกระบวนการ เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบและนโยบายขององค์การที่มีผลกระทบต่อพนักงาน และการที่องค์การเคารพและให้เกียรติพนักงาน และให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลลัพธ์อย่างแท้จริง และ 3) การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisor support) หัวหน้างานเสมือนตัวแทนของ

องค์กรทำหน้าที่รับผิดชอบดูแลประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน การที่พนักงานประเมินพฤติกรรมของหัวหน้างาน ย่อมเหมือนกับการประเมินองค์กรด้วยเช่นกัน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยเชื่อมโยงสัมพันธภาพในการทำงานสู่ผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ สัมพันธภาพที่ดีในการทำงานจะเป็นตัวสนับสนุนให้ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสูงขึ้น หากพนักงานมีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานกับบุคคลต่าง ๆ ที่ต้องปฏิสัมพันธ์ด้วย โดยเฉพาะสัมพันธภาพที่ดีกับหัวหน้างาน เช่น การทำงานร่วมกับหัวหน้างานโดยไม่มีปัญหา หรือการให้เกียรติของหัวหน้างาน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานมองว่าตนเองได้รับการเอาใจใส่จากองค์กร ทำให้มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับสูงขึ้น (Conway, 2011; Hampton, 2019; Majule, 2017) เมื่อพนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสูงขึ้น

ตามทฤษฎีบรรทัดฐานเกี่ยวกับการตอบแทน (Norm of reciprocity) พนักงานจะเกิดภาระผูกพัน (Obligation) ในการที่จะพยายามตอบแทนองค์กรด้วยสิ่งที่ดี ด้วยการตั้งใจและมีความทุ่มเทในการทำงานมากขึ้น ทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Rhoades et al., 2001) สอดคล้องกับการศึกษาของ Conway (2011) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยเชื่อมโยงสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้างานกับพนักงานสู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และการศึกษาของ Hampton (2019) พบว่า สัมพันธภาพกับหัวหน้างานมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยมีปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนองค์กรเป็นปัจจัยเชื่อมโยงความสัมพันธ์ดังกล่าว จึงเป็นที่มาของสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

H₂: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยเชื่อมโยงสัมพันธภาพในการทำงานสู่ผลการปฏิบัติงาน

อิทธิพลการกำกับของความเครียดในการทำงานเชิงบวกที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และผลการปฏิบัติงาน

ความเครียดในการทำงาน เป็นสภาวะที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานขาดความสมดุลกัน จนนำไปสู่ความกดดันที่เกินกำลังของบุคคลจะรับได้ ซึ่งส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมการทำงาน (Furnham, 2005; Ross & Altmaier, 1994) บุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียด 3 ด้าน (Ross & Altmaier, 1994) ทั้งอาการทางร่างกาย (Physical symptoms) เช่น การหลั่งของอะดรีนาลีนและนอร์อะดรีนาลีน อาการทางจิตใจ (Psychological symptoms) เช่น ความกดดัน และอาการทางพฤติกรรม (Behavior symptoms) เช่น การหมกมุ่นกับการทำงาน ซึ่งอาการความเครียดที่เกิดขึ้นนั้น ไม่ได้ส่งผลทางลบเสมอไป แต่ในบางครั้งกลับส่งผลดีต่อการปฏิบัติงาน หรือเรียกว่าเป็นความเครียดในเชิงบวก (Eustress) ซึ่งเป็นผลกระทบเชิงบวกจากความเครียดที่มีต่อทัศนคติและการทำงาน ความเครียดจะทำให้พนักงานเกิดการตื่นตัว มีการปรับตัวให้

สามารถทำงานได้ โดยมีการใช้ความพยายามในการทำงานสูงขึ้น ทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ (Nekzada & Tekeste, 2013)

ความเครียดในการทำงานอาจทำหน้าที่กำกับความสัมพันธ์ของเส้นทาง กล่าวคือ ความเครียดในการทำงานอาจร่วมมีปฏิสัมพันธ์กับปัจจัยสาเหตุบางประการ ซึ่งมีผลให้ปัจจัยผลลัพธ์มีค่าเปลี่ยนแปลง ดังการศึกษาของ Bitmis and Ergeneli (2012) พบว่า ความเครียดในการทำงานร่วมกับคุณภาพการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม (สัมพันธ์ภาพในการทำงาน) ส่งผลกระทบต่อให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานสูงขึ้น กล่าวคือ การที่พนักงานรู้สึกได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมากน้อยเพียงใดนั้น สามารถพิจารณาได้จากการมีสัมพันธ์ภาพที่ดีในการทำงาน (Conway, 2011; Hampton, 2019; Majule, 2017) ประกอบกับหากพนักงานมีความเครียดในการทำงานเชิงบวกหรือมีความผ่อนคลายในการทำงานสูง ก็จะเป็นตัวกระตุ้นให้มองสิ่งต่าง ๆ ไปในแง่บวก รวมทั้งการมององค์การที่ปฏิบัติงานอยู่ด้วย อารมณ์และความรู้สึกนี้จึงช่วยเพิ่มระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรให้สูงขึ้น (Garg & Dhar, 2014) จึงเป็นที่มาของสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

H₃: ความเครียดในการทำงานเชิงบวกร่วมกับสัมพันธ์ภาพในการทำงาน ส่งผลกระทบต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ความเครียดในการทำงานเชิงบวกมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคล หากบุคคลมีความเครียดในการทำงานเชิงบวก จะเป็นการกระตุ้นและท้าทายให้ทำงาน ทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น (มัลลิกา ต้นสอน, 2544) นอกจากนี้ความเครียดในการทำงานเชิงบวกยังทำหน้าที่กำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ความเครียดในการทำงานเชิงบวกอาจร่วมมีปฏิสัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งมีผลให้ผลการปฏิบัติงานมีค่าเปลี่ยนแปลงไป ดังการศึกษาของ Al-Homayan et al. (2013) พบว่า ความเครียดในการทำงานร่วมกับการสนับสนุนจากองค์กร ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลสูงขึ้น จึงเป็นที่มาของสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

H₄: ความเครียดในการทำงานเชิงบวกร่วมกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน

ระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานที่ใช้ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยมีรายละเอียดของระเบียบวิธีการวิจัยในแต่ละรูปแบบ ดังนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) มีระเบียบวิธีการวิจัย ดังนี้

ประชากร: ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ตัวแทนประกันชีวิตทุกระดับ (ระดับผู้ขายประกันระดับหัวหน้าทีม และระดับผู้จัดการ) ของบริษัทประกันชีวิตที่จดทะเบียนกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) สิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2561 จำนวน 21 บริษัท โดยจำแนกตามขนาดบริษัท ประกอบด้วย บริษัทขนาดเล็ก จำนวน 22,812 คน บริษัทขนาดกลาง จำนวน 27,180 คน และบริษัทขนาดใหญ่ จำนวน 55,281 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 105,273 คน (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2562)

กลุ่มตัวอย่าง: งานวิจัยนี้กำหนดขนาดตัวอย่างให้มีความสอดคล้องกับ proper solution และ non-convergence โดย Marsh, Hau, Balla, and Grayson (1998 อ้างถึงใน มนตรี พิริยะกุล, 2559) ได้แสดงสัดส่วนของ proper solution และสัดส่วนของ non-convergence จำแนกตามขนาดตัวอย่างและจำนวนตัวชี้วัดเฉลี่ยต่อตัวแปรแฝง คือ ยอดรวมจำนวนตัวชี้วัด (p)/ยอดรวมจำนวนตัวแปรแฝง (f) โดยทดลองให้มีจำนวนจากน้อยไปหามาก คือ 2, 3, 4, 6, 12 ตัว กำหนดให้มีขนาดตัวอย่างจากขนาดเล็กไปหาใหญ่ คือ 50, 100, 200, 400 และ 1,000 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ร้อยละของ proper solution และ non-convergence จำแนกตามขนาดตัวอย่างและจำนวนตัวชี้วัดเฉลี่ย

จำนวนตัวชี้วัดเฉลี่ย	ชนิดของผลการศึกษา	ขนาดตัวอย่าง				
		50	100	200	400	1,000
2	proper solution	13.6	32.8	55.6	82.4	93.0
	non-convergence	56.6	33.1	12.6	2.4	-
3	proper solution	54.8	85.4	97.8	100.0	99.0
	non-convergence	10.8	0.9	-	-	-
4	proper solution	86.5	99.1	99.6	100.0	100.0
	non-convergence	2.2	-	-	-	-
6	proper solution	99.6	100.0	100.0	100.0	100.0
	non-convergence	0.1	-	-	-	-
12	proper solution	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	non-convergence	-	-	-	-	-

หมายเหตุ. ที่มา มนตรี พิริยะกุล (2559)

สำหรับงานวิจัยนี้ มียอดรวมจำนวนตัวชี้วัด (p) เท่ากับ 49 ตัวชี้วัด และยอดรวมจำนวนตัวแปรแฝง (f) เท่ากับ 12 ตัวแปร ดังนั้นจำนวนตัวชี้วัดถ่วงเฉลี่ยต่อตัวแปรแฝง เท่ากับ $49/12 = 4.08$

จากตารางที่ 1 พบว่า ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 100 ตัวอย่าง ขึ้นไป เป็นขนาดที่เพียงพอหากมีตัวชี้วัดเฉลี่ยประมาณ 4 ตัว ต่อ 1 ตัวแปร โดยจะสังเกตว่าสัดส่วนของ proper solution มีค่ามากขึ้นจนถึงร้อยละ 99.1-100.0 และไม่มีสัดส่วนของ non-convergence เลย และเพื่อให้มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างมากพอให้มั่นใจในความถูกต้องแม่นยำในผลการศึกษา งานวิจัยนี้จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 300 ตัวอย่าง

สำหรับการสุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ 3 ขั้นตอน (Stratified 3-stage sampling scheme) ดังนี้ 1) จัดแบ่งบริษัททั้งหมดจำนวน 21 บริษัท ออกเป็น 3 ชั้นภูมิตามขนาดบริษัท ได้แก่ บริษัทขนาดเล็ก บริษัทขนาดกลาง และบริษัทขนาดใหญ่ เชิงสำรวจทุกชั้นภูมิ 2) สุ่มตัวอย่างบริษัทแต่ละชั้นภูมิโดยการสุ่มแบบเจาะจง โดยเลือกบริษัทที่มีจำนวนตัวแทนประกันชีวิตสูงสุดในแต่ละชั้นภูมิ ได้แก่ บริษัทขนาดเล็ก จำนวน 3 บริษัท บริษัทขนาดกลาง จำนวน 4 บริษัท และบริษัทขนาดใหญ่ จำนวน 3 บริษัท และ 3) สุ่มตัวอย่างตัวแทนประกันชีวิตแต่ละบริษัทในชั้นที่ 2 แบบเป็นสัดส่วนกับจำนวนตัวแทนประกันชีวิตทั้งหมดในชั้นภูมิ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย: เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มาตรฐานแยกเป็น 4 หมวด ได้แก่

หมวดสัมพันธภาพในการทำงาน (Relation at work: REL) มีข้อคำถาม 16 ข้อ ดัดแปลงมาจาก Bigg, Swailes, and Baker (2016), Kim (2012) และ Tsitmideli, Skordoulis, Chalikias, Sidiropoulos, and Papagrigoriou (2016) มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with boss: BSS) ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (Relationship with subordinates: SUB) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with colleagues: COL) และความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relationship with customer: CUS)

หมวดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived organizational support: POS) มีข้อคำถาม 12 ข้อ ดัดแปลงมาจาก Hinschberger (2009) และ Rhoades et al. (2001) มี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ รางวัลจากองค์กร (Organizational rewards: REW) ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural justice: JUS) และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisor support: SUP)

หมวดผลการปฏิบัติงาน (Job performance: JPF) มีข้อคำถาม 9 ข้อ ดัดแปลงมาจาก Bakker et al. (2004) และ Befort and Hatstrup (2003) และมี 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (In-role performance: INR) และผลการปฏิบัติงานนอกเหนือบทบาทหน้าที่ (Extra-role performance: EXR)

หมวดความเครียดในการทำงาน (Job stress: STR) มีข้อคำถาม 9 ข้อ ดัดแปลงมาจาก Garg and Dhar (2014) และ Yozgat et al. (2013) มี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ อาการทางร่างกาย (Physical

symptoms: PHY) อาการทางจิตใจ (Psychological symptoms: PSY) และอาการทางพฤติกรรม (Behavioral symptoms: BHV)

ผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงจำแนก พบว่า มาตรฐานวัดทุกหมวดมีค่าความเชื่อมั่นเชิงองค์ประกอบ (Composite reliability: CR) มากกว่า 0.60 มีค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ (Average variance extracted: AVE) มากกว่า 0.50 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010) และมีค่าดัชนีชี้วัดความเที่ยงตรงของตัวแบบในภาพรวม (Goodness of fit: GoF) เท่ากับ 0.742 ถือว่ามาตรฐานวัดมีความเที่ยงตรงในระดับสูง (Tenenhaus, Amato, & Esposito Vinzi, 2004) ดังตารางที่ 2

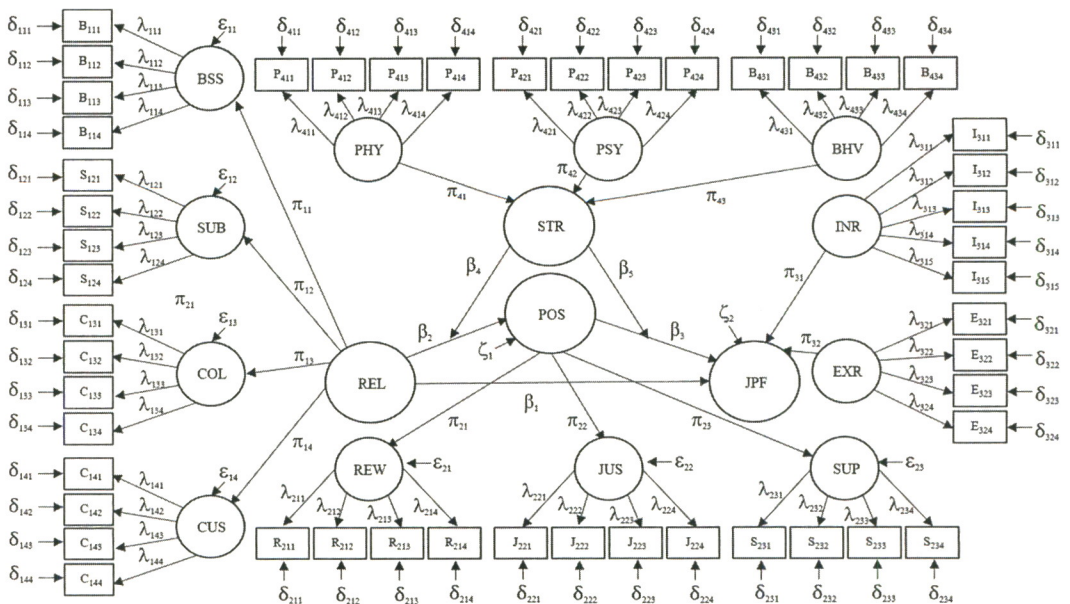
ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงจำแนก

ตัวแปร	CR	AVE
สัมพันธ์ภาพในการทำงาน	0.958	0.588
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	0.944	0.588
ผลการปฏิบัติงาน	0.901	0.507
ความเครียดในการทำงาน	0.958	0.655
ค่าเฉลี่ยรวม (total average)	0.940	0.585

$$GOF = \sqrt{0.940 \times 0.585} = 0.742$$

จากตัวแปรทุกตัวที่ศึกษาในงานวิจัยนี้ รวมทั้งองค์ประกอบของแต่ละตัวแปรที่ได้กล่าวถึงในเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สามารถนำมากำหนดเป็นตัวแบบสมการโครงสร้างของงานวิจัย ดังภาพที่ 1

ภาพที่ 1 ตัวแบบสมการโครงสร้างของงานวิจัย



การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research)

การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ด้วยข้อคำถามที่เปิดกว้างแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi structure interview) จากตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป ของบริษัทประกันชีวิตที่จดทะเบียนกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) จากที่มีอยู่ทั้งหมด 3 กลุ่ม คือ กลุ่มบริษัทขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ เลือกผู้ให้ข้อมูลหลักมากลุ่มละ 4 คน ที่มีความแตกต่างทั้งด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน รวมทั้งสิ้น 12 คน โดยไม่เปิดเผยตัวตน ประเด็นที่สัมภาษณ์เป็นประเด็นเดียวกันกับการวิจัยเชิงปริมาณ ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาเปรียบเทียบกับผลการวิจัยเชิงปริมาณว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่ การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

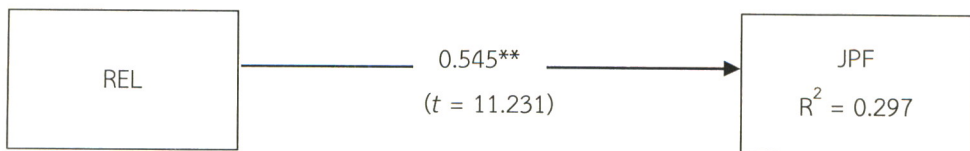
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล (Results/Findings)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีข้อมูลทางชีวสังคมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 35-44 ปี สถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์การทำงานอยู่ระหว่าง 11-15 ปี แยกวิเคราะห์เป็น 3 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน ขั้นที่ 2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานโดยมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยเชื่อมโยง และขั้นที่ 3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน โดยมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยเชื่อมโยง และความเครียดในการทำงานเชิงบวกเป็นตัวแปรกำกับ ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน

ภาพที่ 2 อิทธิพลทางตรงระหว่างสัมพันธภาพในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน



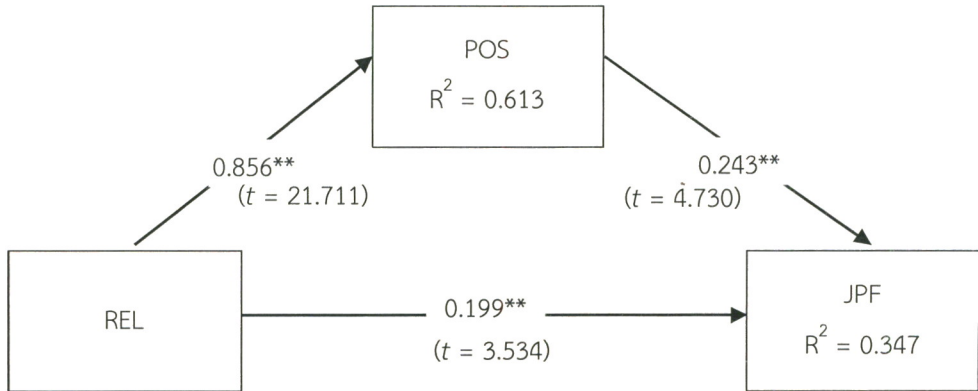
หมายเหตุ: ** หมายถึง p -value ≤ 0.01

ผลการวิเคราะห์ พบว่า สัมพันธภาพในการทำงาน (REL) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน (JPF) ($\beta = 0.545^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้เป็นที่สังเกตว่า ระดับอิทธิพลมีค่าสูงมาก ($\beta > 0.20$) (Chin, 1998) จนน่าสงสัยว่าอาจเป็นความสัมพันธ์หลอก (spurious

relation) อาจมีปัจจัยเชื่อมโยงความสัมพันธ์เอาไว้ ซึ่งผู้วิจัยเสนอไว้ในข้อเสนอเพื่อการวิจัยให้เป็นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ขั้นที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน โดยมี การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยเชื่อมโยง

ภาพที่ 3 อิทธิพลของปัจจัยเชื่อมโยงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร



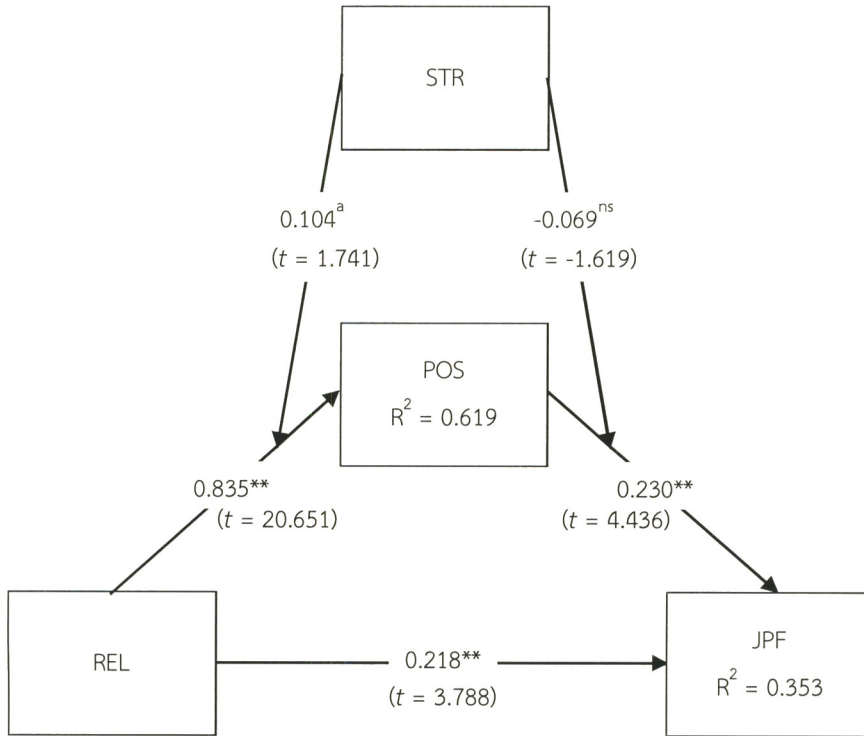
หมายเหตุ: ** หมายถึง p -value ≤ 0.01

เมื่อนำปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเชื่อมโยงระหว่างสัมพันธภาพในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน พบว่า สัมพันธภาพในการทำงานลดอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานลงจาก 0.545 เหลือ 0.199 คิดเป็นร้อยละ 63.49 ในขณะที่เดียวกันอิทธิพลจากสัมพันธภาพในการทำงานไปสู่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และอิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไปสู่ผลการปฏิบัติงาน มีนัยสำคัญทั้งสองเส้นทาง ($\beta = 0.856^{***}$ และ $\beta = 0.243^{***}$ ตามลำดับ)

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางอ้อมตามเส้นทาง REL \rightarrow POS \rightarrow JPF โดยการรันตัวแบบด้วย PROCESS โดยคำนวณผลคูณระหว่างสัมประสิทธิ์เส้นทางก่อนผ่านปัจจัยเชื่อมโยง และหลังผ่านปัจจัยเชื่อมโยงจากการทำ Bootstrap 5,000 รอบ ซึ่งอิทธิพลการเชื่อมโยงของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สามารถตรวจสอบได้ด้วยค่าอิทธิพลทางอ้อมที่สัมพันธภาพในการทำงาน (REL) อ้อมผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) ไปสู่ผลการปฏิบัติงาน (JPF) พบว่า อิทธิพลทางอ้อมมีค่าเท่ากับ $0.856 \times 0.243 = 0.208$ (BootLLCI = 0.090, BootULCI = 0.330) และมีนัยสำคัญ (p -value = 0.000) แสดงว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยคั่นกลางจริง แต่ค่าอิทธิพลทางตรงลดเหลือ 0.199 และมีนัยสำคัญ ($t = 3.534$, p -value = 0.000) แสดงว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยคั่นกลางเพียงบางส่วน แสดงว่าอาจยังมีปัจจัยอื่นอีกที่ซ่อนเร้นเชื่อมโยงสัมพันธภาพในการทำงานสู่ผลการปฏิบัติงาน

ขั้นที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธ์ภาพในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน โดยมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยเชื่อมโยง และความเครียดในการทำงานเชิงบวกเป็นตัวแปรกำกับ

ภาพที่ 4 อิทธิพลของตัวแปรกำกับความเครียดในการทำงานเชิงบวก



หมายเหตุ: ^a หมายถึง p -value ≤ 0.10 , ** หมายถึง p -value ≤ 0.01 , ^{ns} หมายถึง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (no significant)

ผู้วิจัยได้นำปัจจัยความเครียดในการทำงานเชิงบวกไปเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ 2 คู่ คือระหว่างสัมพันธ์ภาพในการทำงานกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (REL → POS) และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงาน (POS → JPF) พบว่า อิทธิพลของทั้งสัมพันธ์ภาพในการทำงานกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานมีค่าลดลง โดยความสัมพันธ์คู่แรก (REL → POS) ลดลงจาก $\beta = 0.856$ ที่นัยสำคัญ 0.01 เป็น $\beta = 0.835$ ที่นัยสำคัญ 0.01 และความสัมพันธ์คู่ที่สอง (POS → JPF) ลดลงจาก $\beta = 0.243$ ที่นัยสำคัญ 0.01 เป็น $\beta = 0.230$ ที่นัยสำคัญ 0.01 แต่พบว่าอิทธิพลของความสัมพันธ์ตามเส้นทางสัมพันธ์ภาพในการทำงานไปยังผลการปฏิบัติงาน (REL → JPF) มีค่าเพิ่มขึ้นเล็กน้อย คือ เพิ่มขึ้นจาก $\beta = 0.199$ ที่นัยสำคัญ 0.01 เป็น $\beta = 0.218$ ที่นัยสำคัญ 0.01 แสดงว่าสัมพันธ์ภาพในการทำงานเป็นปัจจัยสาเหตุที่มีผลกระทบทางตรงต่อผลการปฏิบัติงาน โดยมีความเครียดในการทำงานเชิงบวกเป็น

70 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการให้บริการด้านธุรกิจประกันชีวิต

ปัจจัยสำคัญที่เข้ามาเปลี่ยนแปลงในทางขยายความสัมพันธ์ดังกล่าว ซึ่งเกิดจากการที่ความเครียดในการทำงานเชิงบวก (STR) เข้าร่วมมีปฏิสัมพันธ์กับสัมพันธ์ภาพในการทำงาน (REL) เพื่อส่งผลกระทบต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) ซึ่งมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.10 ($\beta = 0.104, t = 1.741$ และ $p\text{-value} = 0.083 < 0.10$ นับเป็นนัยสำคัญทางสถิติ: Lafferty, 1993; Mackowiak, Wasserman, & Levine 1992) และเข้าร่วมมีปฏิสัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) เพื่อส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน (JPF) อีกทอดหนึ่ง แต่ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.10 ($\beta = -0.067, t = -1.619, p\text{-value} = 0.107$)

การวิเคราะห์อิทธิพลอย่างมีเงื่อนไข (Conditional indirect effect) ที่ระดับความเครียดในการทำงานเชิงบวกแตกต่างกัน

การวิเคราะห์อิทธิพลอย่างมีเงื่อนไข สามารถแยกวิเคราะห์ได้ดังนี้

1) อิทธิพลที่สัมพันธ์ภาพในการทำงานมีต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ตามผลการกำกับของความเครียดในการทำงานเชิงบวก

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลที่สัมพันธ์ภาพในการทำงานมีต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ตามผลการกำกับของความเครียดในการทำงานเชิงบวก ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 3 อิทธิพลที่สัมพันธ์ภาพในการทำงานมีต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ณ ความเครียดในการทำงานเชิงบวกระดับต่าง ๆ

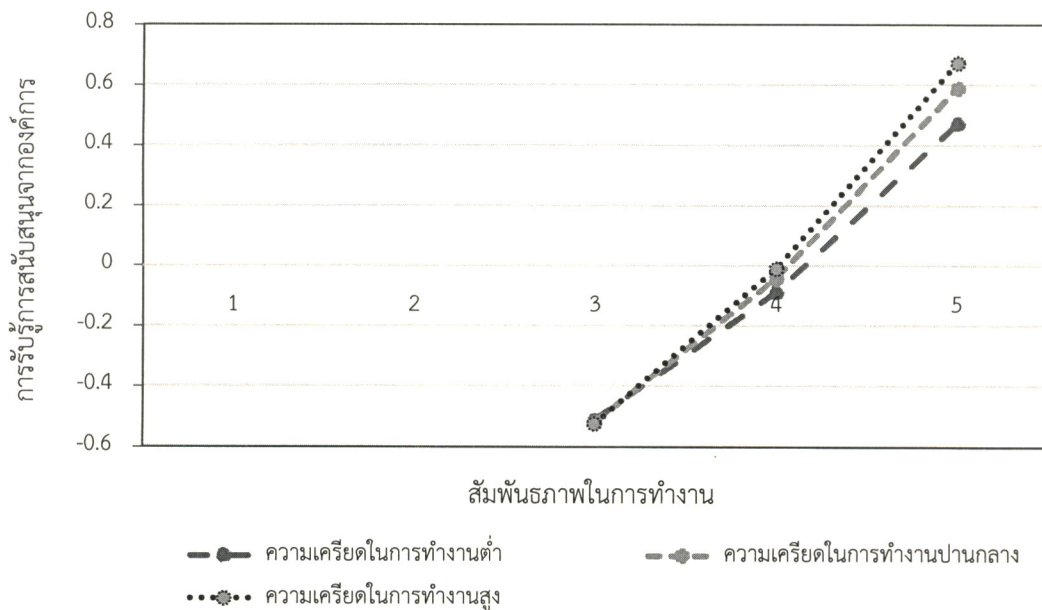
STR	Effect	se	t	p-value	LLCI	ULCI
-0.814	0.750	0.069	10.850	0.000	0.614	0.881
0.103	0.846	0.040	21.310	0.000	0.767	0.924
0.756	0.914	0.054	16.791	0.000	0.806	1.021

จากตารางที่ 3 พบว่า สัมพันธ์ภาพในการทำงานมีผลกระทบต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในทุกระดับความเครียดในการทำงานเชิงบวก โดยมีอิทธิพลเพิ่มขึ้นตามระดับความเครียดในการทำงานเชิงบวก (Eustress) หรือความผ่อนคลายในการทำงานที่สูงขึ้น กล่าวคือ ยิ่งตัวแทนประกันชีวิตมีความเครียดในการทำงานเชิงบวกหรือรู้สึกผ่อนคลายในการทำงาน และมีสัมพันธ์ภาพที่ดีในการทำงานกับบุคคลหลายฝ่ายที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกัน ทั้งสัมพันธ์ภาพกับหัวหน้างาน สัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธ์ภาพกับลูกน้อง และสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า ก็จะส่งผลให้ตัวแทนประกันชีวิตรู้สึกว่าการรับรู้การสนับสนุนที่ดีจากองค์กร

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่ายิ่งตัวแทนประกันชีวิตมีความเครียดในการทำงานเชิงบวกหรือมีความผ่อนคลายมากขึ้น (ความเครียดเชิงลบน้อยลง) สัมพันธ์ภาพในการทำงานก็จะยังมีอิทธิพลต่อการ

รับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมากขึ้น จะสังเกตเห็นว่า จากภาพที่ 5 ระดับความเครียดในการทำงานเชิงบวกหรือความผ่อนคลายในการทำงานสูงกว่า (คือความเครียดเชิงลบน้อย) สัมพันธภาพในการทำงานจะมีอิทธิพลต่อการสนับสนุนจากองค์กรมากกว่า

ภาพที่ 5 อิทธิพลของสัมพันธภาพในการทำงานที่มีต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ระดับความเครียดในการทำงานเชิงบวกต่ำ ปานกลาง และสูง



2) อิทธิพลที่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีต่อผลการปฏิบัติงาน ตามผลการกำกับของความเครียดในการทำงานเชิงบวก

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

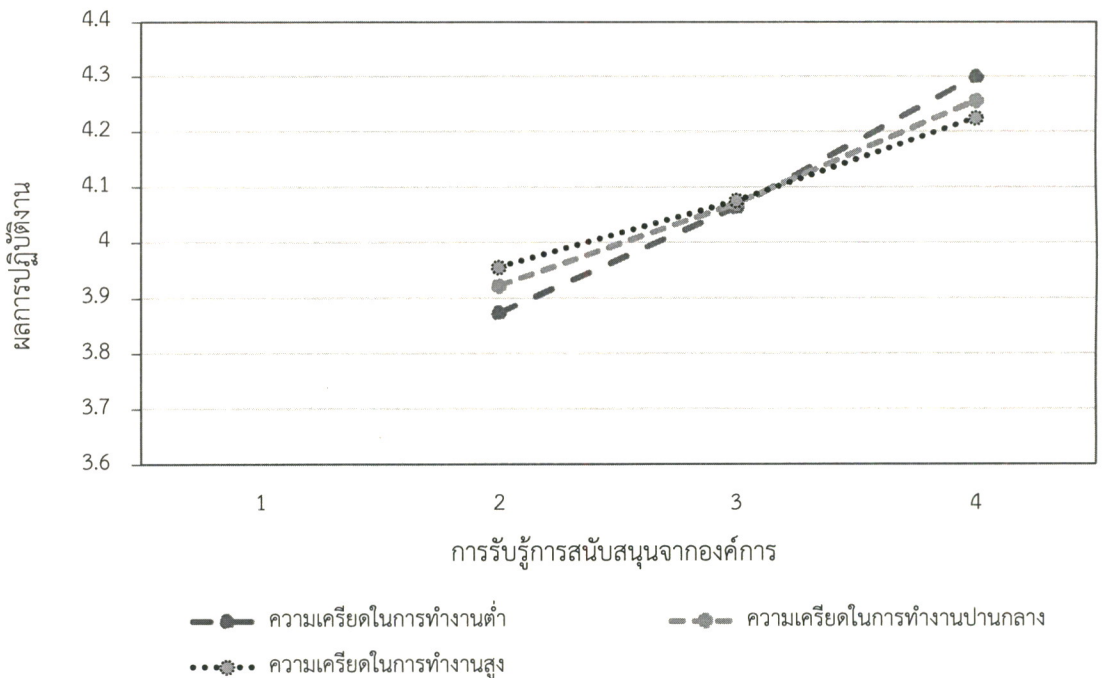
1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($\beta = 0.230, t = 4.436, p\text{-value} = 0.000$)

2. การทำงานร่วมกันของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความเครียดในการทำงานเชิงบวก ซึ่งก็คือปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความเครียดในการทำงานเชิงบวก มิได้ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต ($\beta = -0.067, t = -1.619, p\text{-value} = 0.107$) แต่ก็มีแนวโน้มว่าอาจมีผลกระทบได้ จากภาพที่ 6 จะเห็นว่ากราฟเส้นที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามระดับความเครียดในการทำงานเชิงบวก มีความชันสูง แต่ไม่สูงมาก สังเกตเห็นได้ว่ากราฟของความสัมพันธ์ ณ ระดับความเครียดในการทำงานเชิงบวกหรือความผ่อนคลายในการทำงานต่ำ

72 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการให้บริการด้านธุรกิจประกันชีวิต

กว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะมีแนวโน้มให้ตัวแทนประกันชีวิตมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่า เมื่อมีความเครียดในการทำงานเชิงบวกหรือรู้สึกผ่อนคลายสูง แสดงให้เห็นว่าหากมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสูง ร่วมกับการมีความผ่อนคลายในการทำงานต่ำ (มีความเครียดบ้าง) จะส่งผลกระทบต่อตัวแทนประกันชีวิตมีผลการปฏิบัติงานที่สูง

ภาพที่ 6 อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานที่ระดับความเครียดในการทำงานเชิงบวกต่ำ ปานกลาง และสูง



3) อิทธิพลทางอ้อมที่สัมพันธภาพในการทำงานส่งไปยังผลการปฏิบัติงาน ผ่านปัจจัยเชื่อมโยงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ตามผลการกำกับของความเครียดในการทำงานเชิงบวก

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางอ้อมแบบมีเงื่อนไขที่มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) เป็นปัจจัยเชื่อมโยงระหว่างสัมพันธภาพในการทำงาน (REL) กับผลการปฏิบัติงาน (JPF) โดยมีตัวแปรกำกับความเครียดในการทำงานเชิงบวก (STR) คือ REL → POS → JPF ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 อิทธิพลทางอ้อมที่สัมพันธ์ภาพในการทำงานส่งไปยังผลการปฏิบัติงาน ผ่านปัจจัยเชื่อมโยง การรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กร ณ ความเครียดในการทำงานเชิงบวกระดับต่าง ๆ

STR	Effect	BootSE	BootLLCI	BootULCI
-0.813 (ความเครียดเชิงบวกต่ำ)	0.2137	0.0678	0.0868	0.3522
0.103 (ความเครียดเชิงบวกปานกลาง)	0.1888	0.0589	0.0718	0.3055
0.756 (ความเครียดเชิงบวกสูง)	0.1638	0.0703	0.0305	0.3046

หมายเหตุ: ความเครียดที่ระดับต่ำ ปานกลาง และสูง กำหนดจากค่า $\bar{X} - SD$, \bar{X} , และ $\bar{X} + SD$ ตามลำดับ

จากตารางที่ 4 พบว่า ไม่ว่าตัวแทนประกันชีวิตจะมีความเครียดเชิงบวกระดับใด ล้วนมีผลให้สัมพันธ์ภาพในการทำงาน ส่งผลกระทบทางอ้อมผ่านไปถึงผลการปฏิบัติงานเสมอ โดย ณ ระดับความเครียดเชิงบวกต่ำ (ความอ่อนคลายต่ำ) จะส่งผลกระทบมากกว่าระดับอื่นๆ ทั้งหมด แสดงว่าการที่ตัวแทนประกันชีวิตรู้สึกผ่อนคลายในการทำงานมากเกินไป อาจขาดแรงกระตุ้นไม่ดีเท่ากับการมีความเครียดบ้าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีข้อมูลทางชีวสังคมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป มีสถานภาพโสด จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปี ขึ้นไป พบข้อมูลที่สนับสนุนผลการวิจัยเชิงปริมาณ ดังนี้

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยเชื่อมโยงสัมพันธ์ภาพในการทำงานสู่ผลการปฏิบัติงานโดยตัวแทนประกันชีวิตมองว่าสัมพันธ์ภาพในการทำงาน การสนับสนุนจากองค์กร และผลการปฏิบัติงาน มีความเกี่ยวข้องกัน การมีสัมพันธ์ภาพที่ดีในการทำงานกับบุคคลต่างๆ โดยเฉพาะสัมพันธ์ภาพที่ดีกับหัวหน้างาน ที่ตัวแทนประกันชีวิตมองว่า หัวหน้างานนั้นเปรียบเสมือนตัวแทนฝ่ายบริหารขององค์กร ทำให้รู้สึกว่าตนเองได้รับการสนับสนุนจากองค์กรเป็นอย่างดี เมื่อตัวแทนประกันชีวิตมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับสูง จึงพยายามตอบสนององค์กรด้วยการทุ่มเทความสามารถในการทำงาน ทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

ความเครียดในการทำงานเชิงบวกร่วมกับสัมพันธ์ภาพในการทำงาน ส่งผลกระทบต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยตัวแทนประกันชีวิตมองว่าการมีสัมพันธ์ภาพที่ดีในการทำงาน โดยเฉพาะกับหัวหน้างาน เช่น การทำงานร่วมกับหัวหน้างานโดยไม่มีปัญหา หัวหน้างานเห็นคุณค่าของตนเอง ฯลฯ ความสัมพันธ์ที่ดีนี้ทำให้ตัวแทนประกันชีวิตรู้สึกว่าจะได้รับการสนับสนุนจากองค์กรเป็นอย่างดี ประกอบกับหากตัวแทนประกันชีวิตมีความเครียดในการทำงานเชิงบวกสูง ยิ่งเป็นตัวกระตุ้นให้มองสิ่งต่างๆ ไปในแง่บวก รวมทั้งการมององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ด้วย อารมณ์และความรู้สึกนี้จึงช่วยเพิ่มระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรให้สูงขึ้น

สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ที่ไม่สนับสนุนผลการวิจัยเชิงปริมาณ มีดังนี้

ความเครียดในการทำงานเชิงบวกร่วมกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งขัดแย้งกับผลการวิจัยเชิงปริมาณที่พบว่า ความเครียดในการทำงานเชิงบวกร่วมกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ไม่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ตัวแทนประกันชีวิตมองว่าการที่บริษัทประกันชีวิตตั้งมาตรฐานการทำงานไว้สูงทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ทำให้ตัวแทนประกันชีวิตเกิดความเครียดหรือความกดดันในการทำงาน ความเครียดเหล่านี้ถือเป็นความเครียดเชิงบวก เพราะการทำงานที่ผ่อนคลายมากเกินไป ทำให้ขาดแรงกระตุ้นในการทำงาน ดังนั้นเมื่อตัวแทนประกันชีวิตมีความเครียดในการทำงานเชิงบวกก็จะเป็นแรงผลักดันให้มีความพยายามในการทำงาน ทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ประกอบกับหากได้รับการสนับสนุนในด้านต่างๆ ที่มากพอ ก็ยิ่งทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ (Discussion and Recommendation)

การอภิปรายผล

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยเชื่อมโยงสัมพันธ์ภาพในการทำงานสู่ผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นการรับรู้ในภาพรวมของพนักงานในมุมมองที่เกี่ยวกับการที่องค์กรได้ให้ความสำคัญ และมองเห็นถึงความทุ่มเทที่พนักงานมีให้ต่อองค์กร ซึ่งอยู่ภายใต้บรรทัดฐานแห่งการตอบแทนซึ่งกันและกัน (Norm of reciprocity) นั่นคือ เมื่อพนักงานรับรู้ว่าได้รับการดูแลเอาใจใส่จากองค์กร ก็จะเกิดภาระผูกพัน (Obligation) ในการที่จะพยายามตอบแทนองค์กรด้วยสิ่งที่ดี ด้วยการจัดใจและทุ่มเทในการทำงานมากขึ้น ทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Rhoades et al., 2001) โดยสัมพันธ์ภาพที่ดีในการทำงานจะเป็นตัวสนับสนุนให้ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสูงขึ้น (Conway, 2011; Hampton, 2019; Majule, 2017) กล่าวคือ หากตัวแทนประกันชีวิตมีสัมพันธ์ภาพที่ดีในการทำงานกับบุคคลต่างๆ โดยเฉพาะสัมพันธ์ภาพที่ดีกับหัวหน้างาน ซึ่งเปรียบเสมือนตัวแทนของฝ่ายบริหารขององค์กร ดังนั้นการมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับหัวหน้างาน เช่น การทำงานร่วมกับหัวหน้างานโดยไม่มีปัญหา หรือการให้เกียรติของหัวหน้างาน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ตัวแทนประกันชีวิตมองว่าได้รับการเอาใจใส่จากองค์กร ทำให้มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสูงขึ้น เมื่อตัวแทนประกันชีวิตมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสูงขึ้น ก็จะตอบแทนองค์กรด้วยการทุ่มเทความสามารถในการทำงาน ทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยเชื่อมโยงสัมพันธ์ภาพในการทำงานสู่ผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ Conway (2011) ได้ศึกษาผลของสัมพันธ์ภาพระหว่างหัวหน้างานกับพนักงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยเชื่อมโยงสัมพันธ์ภาพระหว่างหัวหน้างานกับพนักงาน ไปสู่ผลการปฏิบัติงาน และการศึกษาของ

Hampton (2019) ได้ศึกษาสัมพันธ์ภาพระหว่างหัวหน้างานกับผู้ใต้บังคับบัญชา ที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน พบว่า สัมพันธภาพกับหัวหน้างานมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยมีการรับรู้การสนับสนุนองค์การเป็นปัจจัยเชื่อมโยงความสัมพันธ์ดังกล่าว

ความเครียดในการทำงานเชิงบวกร่วมกับสัมพันธภาพในการทำงาน ส่งผลกระทบต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนว่า ความเครียดในการทำงานร่วมกับสัมพันธภาพในการทำงาน มีผลให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเปลี่ยนแปลงไป โดยสัมพันธภาพในการทำงานมีผลกระทบต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเพิ่มขึ้นตามระดับความเครียดในการทำงานเชิงบวก (Eustress) หรือความผ่อนคลายในการทำงานที่สูงขึ้น กล่าวคือ ยิ่งตัวแทนประกันชีวิตมีความเครียดในการทำงานเชิงบวกหรือรู้สึกผ่อนคลายในการทำงาน และมีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานกับบุคคลหลายฝ่ายที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกัน ก็จะส่งผลให้ตัวแทนประกันชีวิตรู้สึกว่าการได้รับการสนับสนุนที่ดีจากองค์การ สอดคล้องกับการสัมภาษณ์ตัวแทนประกันชีวิตที่มองว่าการที่ตนเองจะรู้สึกว่าการได้รับการสนับสนุนจากองค์การมากน้อยเพียงใดนั้น สามารถพิจารณาได้จากการมีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน โดยเฉพาะความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ที่ตัวแทนประกันชีวิตมองว่าหัวหน้างานเหมือนเป็นตัวแทนฝ่ายบริหารขององค์การ การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างาน สามารถทำงานร่วมกับหัวหน้างานโดยไม่มีปัญหา หัวหน้างานเห็นคุณค่าและให้เกียรติตัวแทนประกันชีวิต ความสัมพันธ์ที่ดีนี้ทำให้ตัวแทนประกันชีวิตรู้สึกว่าการได้รับการสนับสนุนจากองค์การเป็นยอดดี ประกอบกับหากตัวแทนประกันชีวิตมีความเครียดในการทำงานเชิงลบน้อย มีความผ่อนคลายในการทำงานสูง ก็จะเป็นตัวกระตุ้นให้ตัวแทนประกันชีวิตมองสิ่งต่างๆ ไปในแง่บวก รวมทั้งการมององค์การที่ปฏิบัติงานอยู่ด้วย อารมณ์และความรู้สึกนี้จึงช่วยเพิ่มระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การให้สูงขึ้น ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าความเครียดในการทำงานร่วมกับสัมพันธภาพในการทำงาน ส่งผลกระทบต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

ความเครียดในการทำงานเชิงบวกร่วมกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผลการวิจัยไม่สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยนี้ แสดงว่าในภาพรวมความเครียดในการทำงานเชิงบวกร่วมกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ไม่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานอย่างไรก็ตามจากการสัมภาษณ์ตัวแทนประกันชีวิต ผลจากการสัมภาษณ์ได้ข้อมูลสนับสนุนสมมติฐานนี้ โดยตัวแทนประกันชีวิตมองว่าการที่บริษัทประกันชีวิตตั้งมาตรฐานการทำงานไว้สูงทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ทำให้ตัวแทนประกันชีวิตเกิดความเครียดหรือความกดดันในการทำงาน ความเครียดเหล่านี้ถือเป็นความเครียดเชิงบวก เพราะการทำงานที่ผ่อนคลายมากเกินไป ทำให้ขาดแรงกระตุ้นในการทำงาน ดังนั้นเมื่อตัวแทนประกันชีวิตมีความเครียดในการทำงานเชิงบวกก็จะเป็นแรงผลักดันให้มีความพยายามในการทำงาน ทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

ประกอบกับหากได้รับการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ที่มากพอ ก็ยิ่งทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นแม้ผลการวิจัยเชิงปริมาณความเครียดในการทำงานเชิงบวกร่วมกับสัมพันธภาพในการทำงาน มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน ในขณะที่ความเครียดในการทำงานเชิงบวกร่วมกับรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน แต่ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางอ้อมอย่างมีเงื่อนไข (Conditional effect) ที่สัมพันธภาพในการทำงานมีต่อผลการปฏิบัติงาน โดยมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยเชื่อมโยง (Mediator) ตามค่าความเครียดในการทำงานเชิงบวก พบว่า มีนัยสำคัญทุกระดับของความเครียดในการทำงานเชิงบวก โดยพบว่าความเครียดในการทำงานเชิงบวกที่มีค่าระดับต่ำกว่า หรือการมีความผ่อนคลายในการทำงานต่ำ จะมีผลให้อิทธิพลทางอ้อม (REL → POS → JPF) มีค่าสูงกว่า

ข้อเสนอแนะ

1. สัมพันธภาพในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต ดังนั้นบริษัทประกันชีวิตควรส่งเสริมสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรให้เกียรติกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และร่วมกันแก้ปัญหาในการทำงาน เป็นต้น
2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของตัวแทนประกัน ดังนั้นทางบริษัทประกันชีวิตควรให้การสนับสนุนแก่ตัวแทนประกันชีวิต อาจทำได้โดยการกำหนดกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เป็นธรรมแก่ตัวแทนประกันชีวิต เช่น การกำหนดกฎระเบียบในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น
3. บริษัทประกันชีวิตควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานเชิงบวกของตัวแทนประกันชีวิต โดยเฉพาะความเครียดที่แสดงออกทางร่างกาย เช่น การสร้างสิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ ผ่อนคลาย ในห้องทำงาน และมีกิจกรรมพิเศษก่อนเริ่มงาน เป็นต้น

ข้อจำกัดและงานวิจัยในอนาคต (Limitation and Future Research)

ข้อจำกัด

1. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary sources) ในต่างประเทศเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งมีลักษณะกลุ่มประชากรที่มีสภาพแวดล้อมวัฒนธรรม ลักษณะองค์กร ฯลฯ ที่แตกต่างจากกลุ่มประชากรที่ศึกษาในงานวิจัยนี้ คือ กลุ่มตัวแทนประกันชีวิตในอุตสาหกรรมบริการประกันชีวิตในประเทศไทย ดังนั้นผู้ที่จะนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ต้องคำนึงถึงข้อจำกัดดังกล่าวนี้ด้วย
2. การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทที่จดทะเบียนกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ซึ่งบุคคลเหล่านี้มีความกังวล

ต่อข้อมูลที่เป็นความลับของบริษัท จึงส่งผลให้มีการเก็บข้อมูลได้ยาก ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัยนาน เนื่องจากต้องให้ข้อมูลอธิบายรายละเอียดของงานวิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้อง

งานวิจัยในอนาคต

1. ปรับเปลี่ยนความสัมพันธ์ของตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จากการวิจัยครั้งนี้ ทำการวิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในรูปแบบของปัจจัยเชื่อมโยง ในการวิจัยครั้งต่อไป อาจนำมาศึกษาความสัมพันธ์ใหม่ โดยให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทำหน้าที่เป็นตัวแปรกำกับ
2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยเชื่อมโยงสัมพันธ์ภาพในการทำงานสู่ผลการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยเห็นว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจึงน่าจะเป็นปัจจัยเชื่อมโยงตัวแปรอื่น ๆ สู่ผลการปฏิบัติงานด้วย ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาตัวแปรอิสระอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อให้สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

- ดวงนภา เอี้ยวสินทรัพย์. (2556). *ตัวแบบปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมบริการด้านการประกันชีวิตในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์การจัดการศึกษาปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- มนตรี พิริยะกุล. (2559). *การกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง*. ค้นเมื่อ 25 พฤศจิกายน 2562, จาก <http://www.research.ru.ac.th>
- มัลลิกา ต้นสอน. (2544). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เบอร์เน็ท.
- ลลิตา แท่งเพชร. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงาน สัมพันธภาพในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยมีการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรกำกับ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2562). *ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันชีวิต*. ค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2562, จาก <https://www.oic.or.th/th/industry/statistic/23>
- Akter, N., & Rahman, M.S. (2012). Impact of stress on task performance: An empirical study. *The Chittagong University Journal of Business Administration*, 27(1), 57-76.
- Al-Homayan, A. M., Shamsudin, F. M., Subramaniam, C., & Islam, R. (2013). Effects of job stress and organizational support on the relationship between job demand resources and nurses' job performance in Saudi Public hospitals. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 7(10), 7-19.

- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management, 43*(1), 83-104.
- Biggs, D., Swailes, S., & Baker, S. (2012). The measurement of worker relations: Development of a three-component scale. *Leadership & Organization Development Journal, 37*(1), 1-16.
- Bitmis, M., & Ergeneli, A. (2012). The moderating effect of work stress on the relationships between dimensions of leader member exchange and job satisfaction. *Journal of Global Strategic Management, 6*(1), 112-120.
- Befort, N., & Hatstrup, K. (2003). Valuing task and contextual performance: Experience, job roles, and ratings of the importance of job behaviors. *Applied Human Resource Management Research, 8*(1), 17-32.
- Bovee, C. L. (1993). *Management*. New York: McGraw-Hill.
- Chin, W. W. (1998). Commentary: Issues and opinion on structural equation modeling. *MIS Quarterly, 22*(1), 7-16.
- Conway, J. (2011). *Effects of supervisor-employee relationship on job performance*. New York: New York University.
- Cooper, C. L., & Cartwright, S. (1997). *Managing workplace stress*. California: Sage Publication Inc.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology, 71*(3), 500-507.
- Furnham, A. (2005). *The psychology of behavior at work: The individual in the organization*. Hove: Psychology Press.
- Garg, S., & Dhar, R.L. (2014). Effects of stress, LMX and perceived organizational support on service quality: Mediating effects of organizational commitment. *Journal of Hospitality and Tourism Management, 21*(1), 64-75.
- George, J. M., & Jones, G. R. (1996). The experience of work and turnover intentions: Interactive effects of value attainment, job satisfaction, and positive mood. *Journal of Applied Psychology, 81*(3), 318-325.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). New Jersey: Prentice Hall.

- Hampton, C.T. J. (2019). *Supervisor-subordinate relationships and its effect on job satisfaction and job performance*. Knoxville, Tennessee: The University of Tennessee, Knoxville.
- Hinschberger, M. D. (2009). *The effects of organizational rewards, perceived supervisor support, and procedural fairness on employee attitude and customer service outcomes*. Oshkosh: University of Wisconsin Oshkosh.
- Kim, G. (2012). *How does jay-customer affect employee job stress and job satisfaction?* Florida: University of Central Florida.
- Lafferty, M. B. (1993, November 21). OSU scientists get a kick out of sports controversy. *The Columbus Dispatch*, p. 7.
- Mackowiak, P. A., Wasserman, S. S., & Levine, M. M. (1992). A critical appraisal of 98.6 degrees F, the upper limit of the normal body temperature, and other legacies of Carl Reinhold August Wunderlich. *Journal of the American Medical Association*, 268(12), 1578-1580.
- Majule, A. N. (2017). *The influence of supervisor employee relation on employee's performance in the hospitality industry: The case of Dar es Salaam*. Dar es Salaam: Open University of Tanzania.
- McAllister, D. J., & Bigley, G. A. (2002). Work context and the definition of self: How organizational care influences organization-base-self-esteem. *Academy of Management Journal*, 45(5), 894-904.
- Millward, L. (2005). *Understanding occupational and organizational psychology*. London: Sage.
- Nekzada, N., & Tekeste, S. F. (2013). *Stress causes and its management at the work place: A qualitative study on the causes of stress and management mechanisms at Volvo Trucks AB, Umeå*. Umeå, Sweden: Umeå School of Business and Economics.
- Rhoades, L., Eisenberger, R., & Armeli, S. (2001). Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organization support. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 825-836.
- Ringgle, R. J., Edmondson, D. R., & Hansen, J. D. (2009). A meta-analysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20 years of research. *Journal of Business Research*, 62(1), 1027-1030.
- Ross, R. R., & Altmaier, E. M. (1994). *Intervention in occupational stress: A handbook of counselling for stress at work*. California: Sage.

- Tenenhaus, M., Amato, S., & Esposito Vinzi, V. (2004). A global goodness-of-fit index for PLS structural equation modelling. In *Proceedings of the XLII SIS Scientific Meeting* (pp. 739-742). Padova, Italy: CLEUP.
- Tsitmideli, G., Skordoulis, M., Chalikias, M., Sidiropoulos, G., & Papagrigoriou, A. (2016). Supervisors and subordinates relationship impact on job satisfaction and efficiency: The case of obstetric clinics in Greece. *International Journal of Strategic Innovative Marketing*, 3(3), 1-12.
- Warshaw, L. J. (1979). *Managing stress*. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Witt, L. A., & Carlson, D. S. (2006). The work-family interface and job performance: Moderating effects of conscientiousness and perceived organizational support. *Journal of occupational health psychology*, 11(4), 343-357.
- Yozgat, U., Yurtkoru, S., Bilginoglu, E. (2013). Job stress and job performance among employees in public sector in Istanbul: Examining the moderating role of emotional intelligence. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 75(1), 518-524.

แปลงเอกสารอ้างอิงภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ (Translated Thai References)

- Eaosinsup, D. (2013). *Tua bæp patchai thi mi phon to phonkan patibat ngan khong phanakngan: korani sukxa 'utsahakam kan borikan dan kanprakan chiwit nai prathet Thai* [A model of factors affecting on employee job performance: A case study of life insurance service industry in Thailand] (phd's thesis). Sripatum University, Bangkok.
- Phiriya Kun, M. (2019, September 25). Kankamnot khanat tuayang samrap kan wikhro tua bæp samakan khongsang [Sample size determination for Structural Equation Modeling (SEM)]. Retrieved from <http://www.research.ru.ac.th>.
- Tonson, M. (2001). Phruttkam 'ongkan [Organizational behavior]. Bangkok: Expernet
- Taengpetch, L. (2015). *Khwamsamphan rawang kanrapru phara ngan samphanthaphap nai kanthamngan kap khwam nuainai nai ngan doi mi kanrapru khwamsamat khong ton 'eng pentua prækam kap* [The moderating effects of self-efficacy on the relation between perceived workload work relationship and job burnout] (master's thesis). Thammasat University, Bangkok
- Office of Insurance Commission. (2019, May 20). *Khomun kieokap kanprakan chiwit* [Information about life insurance]. Retrieved from <https://www.oic.or.th/th/industry/statistic/23>.