

**โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน
และความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของงานของพนักงาน
ร้านสะดวกซื้อ**

**A Causal Relationship Model of Person-Job Fit and Job Satisfaction
Affecting the Job Performance of Convenience Store Employees**

ประสิทธิ์ชัย เดชคำ*

Prasittachai Dechkham*

Received : October 4, 2021 Revised : January 26, 2022 Accepted : February 22, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือศึกษาความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานความพึงพอใจในงาน และประสิทธิผลของงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ และศึกษาอิทธิพลของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของงานโดยมีตัวแปรความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรคั่นกลางเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานของพนักงานร้านสะดวกซื้ออยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจในงานของพนักงานร้านสะดวกซื้ออยู่ในระดับมาก และประสิทธิผลของงานของพนักงานร้านสะดวกซื้ออยู่ในระดับมาก 2) ผลการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่ามีค่าความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าไคสแควร์ = 6.68 , df = 4 (p= 0.153) ค่า GFI = 0.989 ค่า RMSEA = 0.058 และดัชนีกลุ่มเปรียบเทียบ ค่า CFI = 0.998 และ 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงานโดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.84 และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.50 ส่วนความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.59

คำสำคัญ : ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน ความพึงพอใจในงาน ประสิทธิผลของงาน
ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

* อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยี วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง

* Lecture, Faculty of Business Management and Technology, Lampang Inter-tech College

Abstract

This research aim to 1) Study the person-job fit, job satisfaction and job performance of convenience Store Employees. 2) Study the influence of personal-job fit on job performance and job satisfaction as intermediate variables. The study used survey data from 200 convenience store employees in Bangkok.

The results found that 1) The person-job fit of convenience store employees are high level, Job satisfaction of convenience store employees are high level and the job performance of the work of convenience store employees are high level 2) The hypothesis testing revealed that the person-job fit had a direct influence on job satisfaction with a coefficient of influence of 0.84 and an indirect influence on job performance with a coefficient of influence equal to 0.50. And job satisfaction had a direct influence on job performance with a coefficient of influence of 0.59.

Keywords : Person-job fit, Satisfaction, Job performance, Causal factors and effect

1. บทนำ

พนักงานในองค์กรเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีความสำคัญในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ เช่น การทำกำไร การให้บริการลูกค้าให้ประทับใจให้กลับมาใช้บริการซ้ำ การแก้ปัญหาต่าง ๆ ในองค์กร ซึ่งเป็นพฤติกรรมเชิงบวกที่องค์กรต้องการ สิ่งเหล่านี้เราเรียกว่า ประสิทธิภาพของงาน ซึ่งหมายถึงศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนที่สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามมาตรฐานที่องค์กรตั้งไว้ แต่การที่จะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมเชิงบวกตามที่ต้องการนั้นมียปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายปัจจัย ได้แก่ความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญ เพราะความพึงพอใจในงานคือทัศนคติที่เป็นผลมาจากการงานและปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน เป็นความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบและอารมณ์ที่บุคคลมีต่องานที่ตนทำ โดยพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานจะช่วยให้พนักงานประสบความสำเร็จในอาชีพ ช่วยผลักดันให้งานที่ทำออกมามีผลสำเร็จในทิศทางบวกหรือล้มเหลวได้ และอีกปัจจัยหนึ่งคือความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมในงาน (ประสิทธิ์พร เก่งทอง, 2557) ซึ่งหมายถึงความเหมาะสมระหว่างคุณสมบัติของบุคคลในด้านความรู้ ทักษะ และความสามารถ (KSAs) กับคุณสมบัติที่ต้องการและจำเป็นต่อการทำงานนั้น ๆ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ความเหมาะสมระหว่างความต้องการในงานกับความสามารถของบุคคล สอดคล้องกับผลการศึกษาที่ผ่านมาพบว่าความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน (Peng & Mao, 2014) และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของงาน (Pavalache-Ilie, 2013) ซึ่งในบริบทของพนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านสะดวกซื้อซึ่งเป็นงานบริการที่ต้องให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความสะดวกและรวดเร็ว ในขณะที่เดียวกันก็มีภารกิจในการปฏิบัติงานในด้านอื่น ๆ ด้วย ซึ่งมีตัวชี้วัดค่อนข้างสูงของแต่ละบุคคล นอกจากนี้อัตราการลาออกก็ค่อนข้างสูงโดยในปี 2560 อัตราการลาออกร้อยละ 44.17 ปี 2561 ร้อยละ 38.50 ปี 2562 ร้อยละ 38.08 และปี 2563 ร้อยละ 34.34 (บริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน), 2564)

จากที่กล่าวมาข้างต้นชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิผลของงาน และความสำคัญและปัญหาการลาออกของพนักงานร้านสะดวกซื้อ และถึงแม้จะมีงานวิจัยที่ผ่านมาในเรื่องดังกล่าวแต่ก็ยังไม่พบบางงานวิจัยที่ทำกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานร้านสะดวกซื้อซึ่งมีลักษณะเฉพาะที่

แตกต่างกันออกไป และยังไม่มีการวิจัยที่เป็นโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาขึ้น ทั้งนี้ผลที่ได้จะเป็นประโยชน์สำหรับธุรกิจร้านสะดวกซื้อในการบริหารจัดการในประเด็นของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานโดยการจัดงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงานในแต่ละบุคคล การบริหารจัดการปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานแต่ละบุคคล เพราะสิ่งเหล่านี้จะนำมาซึ่งประสิทธิผลของงาน

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 ศึกษาความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิผลของงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ
- 2.2 ศึกษาอิทธิพลของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของงานโดยมีตัวแปรความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรคั่นกลาง

3. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยการทบทวนความสัมพันธ์ระหว่าง

- 1) ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานและความพึงพอใจในงาน 2) ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานและประสิทธิผลของงาน 3) ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิผลของงาน และ 4) ความพึงพอใจในงานในฐานะตัวแปรคั่นกลาง

1) ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานและความพึงพอใจในงาน

ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานแบ่งเป็น 2 มิติ โดยมิติแรกกล่าวถึง ความสอดคล้องระหว่างความต้องการในงานกับความสามารถของบุคคล (demands-ability fit) ซึ่งหมายถึงความเหมาะสม ระหว่างความรู้ ทักษะ และความสามารถของพนักงาน (KSA's) สอดคล้องกับความต้องการในงาน และมิติที่สอง กล่าวถึง ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการภายใน ความปรารถนา หรือความชอบของพนักงานตรงกับงานที่เขาทำอยู่ ซึ่งหมายถึงความสอดคล้องระหว่างความต้องการภายในกับปัจจัยที่มีในองค์การ (needs-supplies fit) หรือเรียกว่า ความสอดคล้องระหว่างระหว่างปัจจัยที่มีในองค์การกับค่านิยมของพนักงาน (supplies values fit) (Edwards, 1996) ซึ่งการที่พนักงานมีระดับของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานนั้นจะส่งผลต่อการเกิดความพึงพอใจในงานตามมา เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการดำรงอยู่ขององค์กร ดังผลการวิจัยของ ประสิทธิ์พร เก่งทอง (2557) ทำการวิจัยเกี่ยวกับตัวแบบความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมองค์การต่อผลลัพธ์การทำงานของพนักงานปฏิบัติการงานส่วนหน้าของโรงแรมในจังหวัดเพชรบุรีผลการวิจัยพบว่าความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับ Peng และ Mao (2014) ทำวิจัยเกี่ยวกับผลกระทบของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานโดยมีการรับรู้ความสามารถของตนเป็นตัวแปรคั่นกลาง ผลการวิจัยพบว่าความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน เช่นกัน

สมมุติฐานการวิจัย 1 : ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน

2) ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานและประสิทธิผลของงาน

เมื่อบุคคลมีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานซึ่งเป็นความเหมาะสมระหว่างคุณสมบัติของบุคคลในด้านความรู้ ทักษะ และความสามารถ (KSAs) กับคุณสมบัติที่ต้องการและจำเป็นต่อการทำงาน จะส่งผลต่อ

ประสิทธิผลของงานซึ่งหมายถึงศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนที่สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามมาตรฐานที่องค์กรตั้งไว้ (Bovee et al., 1993) โดยการศึกษาครั้งนี้ศึกษาประสิทธิผลของงานระดับบุคคลที่มีความสอดคล้องและส่งผลแก่ความสำเร็จขององค์กร มุ่งเน้นใน 2 ประเด็น คือ 1) ผลผลิตของงาน (Outcomes) หมายถึงการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเองและหน่วยงานตามเป้าหมายอย่างความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร และ 2) ผลลัพธ์ของงาน (Outcomes) คือ ผลที่เกิดขึ้นตามผลกระทบหรือเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับผลผลิต ซึ่งผลลัพธ์ของงานในงานวิจัยนี้เป็นผลผลิตของพนักงานร้านสะดวกซื้อ โดยงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของงาน (June & Mahmood, 2011)

สมมติฐานการวิจัย 2: ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของงาน

3) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน และประสิทธิผลของงาน

ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติเป็นการแสดงถึงทัศนคติที่ดีต่องานที่รับผิดชอบและสะท้อนถึงประสิทธิภาพที่ดีในการทำงาน เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจที่ดีแล้วนั้นก็มีความยินดีและเต็มใจในการปฏิบัติงานและยังทำให้บรรยากาศการทำงานในองค์กรมีบรรยากาศการทำงานที่ดี โดยผลการวิจัยที่ผ่านมาพบว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อประสิทธิผลของงาน (Pavalache-lie, 2013; Li et al., 2018) สอดคล้องกับ Judge et al. (2001) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและประสิทธิผลของงานด้วยการทบทวนทฤษฎีทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณสรุปได้ว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของงานดังรูปภาพประกอบ 1

รูปภาพประกอบ 1

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับประสิทธิผลของงาน



ที่มา: Judge, Thoresen, Bono & Patton (2001)

สมมติฐานการวิจัย 3: ความพึงพอใจในงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของงาน

4) ความพึงพอใจในงานในฐานะตัวแปรต้นกลาง

การศึกษาในครั้งนี้กำหนดให้ความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรต้นกลางระหว่างความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานและประสิทธิผลของงาน ซึ่งจะทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านเพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานและประสิทธิผลของงาน โดยจะสามารถอธิบายถึงอิทธิพลทางอ้อมระหว่างความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน และประสิทธิผลของงาน และยังช่วยอธิบายกระบวนการซึ่งเกิดจากอิทธิพลของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานที่ถูกส่งไปยังประสิทธิผลของงานได้ โดยงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่าการกำหนดตัวแปรความพึงพอใจในงานในฐานะเป็นตัวแปรต้นกลางระหว่างความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานและความตั้งใจที่จะออกจากงาน (Chhabra, 2015; Andela & van der Doef, 2019; Amarnah, Raza, Matloob, Alharbi, & Abbasi, 2021) ยังไม่พบตัวแปร

ประสิทธิผลของงาน อย่างไรก็ตามจากงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่าความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานมีผลต่อความพึงพอใจในงาน (ประสิทธิ์พร เก่งทอง, 2557; Peng & Mao, 2014) และความพึงพอใจในงานก็มีผลต่อประสิทธิผลของงาน (Judge, Thoresen, Bono & Patton, 2001; Li et al., 2018; Pavalache-Ilie, 2013) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดให้ความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรต้นกลางในการวิจัยครั้งนี้

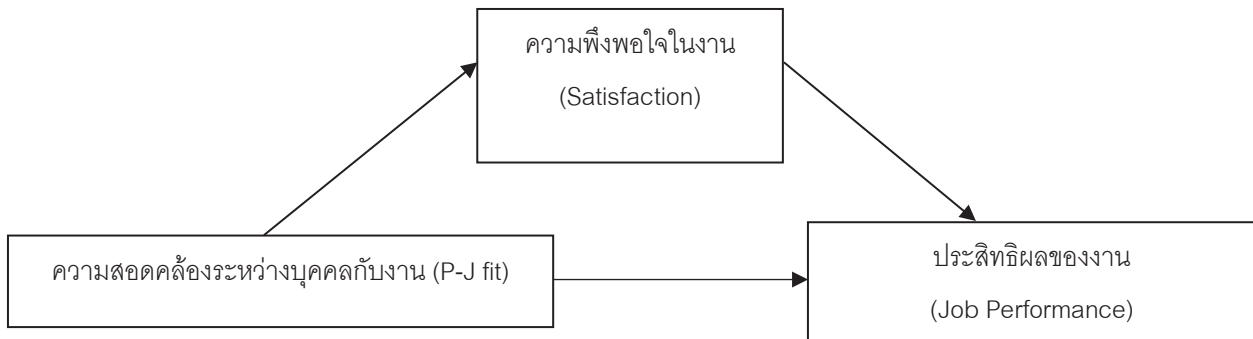
ซึ่งความพึงพอใจในงานคือทัศนคติที่เป็นผลมาจากงานและปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน (Blum & Naylor, 1968) สอดคล้องกับ Newstrom และ Devis (1993) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบและอารมณ์ที่บุคคลมีต่องานที่ทำ โดย Lawler (1995) ได้แบ่งทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 4 ทฤษฎีใหญ่ ได้แก่ 1) ทฤษฎีการบรรลุตามที่คาดหวัง (Fulfillment theory) เป็นทฤษฎีที่อธิบายว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจในงานก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้บรรลุในสิ่งที่หวัง เมื่อบุคคลได้ทำตามต้องการแล้วจะเกิดความพึงพอใจขึ้น 2) ทฤษฎีความไม่สอดคล้อง (Discrepancy theory) เป็นทฤษฎีที่อธิบายความพึงพอใจในงานที่ค่อนข้างตรงข้ามกับทฤษฎีแรกคือ อธิบายในแง่ของความไม่สอดคล้องกันระหว่างผลลัพธ์ที่บุคคลคาดหวังว่าจะได้รับจากงานที่ทำกับผลลัพธ์จริงที่บุคคลได้รับถ้าทั้งสองส่วนไม่สอดคล้องหรือขัดแย้ง บุคคลก็มีแนวโน้มจะเกิดความไม่พึงพอใจในงานขึ้น 3) ทฤษฎีความเท่าเทียมกัน (Equity theory) เป็นทฤษฎีที่มีรากฐานมาจากทฤษฎีแรงจูงใจ ทฤษฎีนี้เสนอว่าความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้นเกิดขึ้นมากน้อยขึ้นอยู่กับกระบวนการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลรู้สึกว่ามีความยุติธรรมหรือเท่าเทียมเกิดขึ้นที่มาจากงานที่ทำ การเปรียบเทียบนี้เป็นไปได้ทั้งในลักษณะที่บุคคลต้องลงทุนลงแรงในงานที่ทำเทียบกับสิ่งที่บุคคลได้รับรางวัลตอบแทน ถ้าสองส่วนไม่สมดุลกันความพึงพอใจก็จะน้อย และการเปรียบเทียบสัดส่วนของสิ่งที่บุคคลต้องออกแรงทำงานกับสิ่งที่ได้รับเป็นรางวัลตอบแทน เทียบกับสัดส่วนการออกแรงกับรางวัลของบุคคลอื่นเป็นการเทียบสัดส่วนผลตอบแทนที่ตนเองได้รับกับสัดส่วนผลตอบแทนของบุคคลอื่นในองค์การหรือแผนกเดียวกันถ้าสัดส่วนทั้งสองไม่เท่าเทียมกันบุคคลก็จะเกิดความรู้สึกว่าไม่ยุติธรรมและนำไปสู่ความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน และ 4) ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor theory) เป็นทฤษฎีที่มองว่าความพึงพอใจในงานและความไม่พึงพอใจในงานเป็นสองปัจจัยที่แยกจากกัน ไม่ใช่เป็นปัจจัยเดียวแต่อยู่กันคนละขั้วเหมือนมูมมองเดิมที่ผ่านมาโดย Herzberg เป็นผู้ริเริ่มเสนอทฤษฎีสองปัจจัยนี้ขึ้นมา และเนื่องจากการมองว่าความพึงพอใจในงานและความไม่พึงพอใจในงานเป็นปัจจัยที่แยกจากกัน ทฤษฎีนี้จึงให้ความสำคัญถึงปัจจัยที่แตกต่างกันของงาน โดยปัจจัยแรกคือปัจจัยปกป้องหรือค้ำจุน (Hygiene or maintenance factors) ซึ่งคอยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจขึ้นส่วนใหญ่ปัจจัยนี้มักเป็นปัจจัยทางด้านกายภาพ เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายการบริหารขององค์การ การบังคับบัญชา ความมั่นคง รางวัลผลตอบแทน และปัจจัยที่สองเป็นปัจจัยสนับสนุน (Motivation factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกับตัวงานโดยตรง เช่น ความรู้สึกมีคุณค่าในการทำงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน การได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ปรับใช้ทฤษฎีความพึงพอใจ เป็นทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg โดยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของพนักงานร้านสะดวกซื้อในด้านปัจจัยภายในงาน และปัจจัยภายนอกงาน ซึ่งเป็นประเด็นที่มีความสำคัญและครอบคลุมของความพึงพอใจในงานในบริบทของการปฏิบัติงานในร้านสะดวกซื้อ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้นำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

รูปภาพประกอบ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



4. วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประชากร คือ พนักงานในร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5,431 สาขา ประมาณ 40,000 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานในร้านสะดวกซื้อ กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมควรจะเป็น 10-20 ต่อ 1 พหุมิติเตอร์ ที่ต้องการประมาณค่า (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) ทั้งนี้ในแบบจำลองมีจำนวนตัวแปรสังเกตจำนวน 6 ตัวแปร ดังนั้น จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม คือ 120 หน่วย และป้องกันการตอบกลับไม่สมบูรณ์ จึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างขึ้น เป็น 200 คน สำหรับการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างและให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยทำการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) โดยทำการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster sampling) ด้วยการแบ่งเขตกรุงเทพออกเป็น 6 โซน คือ กรุงเทพฯกลาง กรุงเทพฯตะวันออก กรุงเทพฯใต้ กรุงเทพฯเหนือ กรุงเทพมหานคร และกรุงเทพมหานคร จากนั้นเลือกร้านสะดวกซื้อพื้นที่ละ 4 แห่ง รวมจำนวน 24 แห่ง โดยกลุ่มตัวอย่างจะต้องมีประสบการณ์ทำงานในร้านสะดวกซื้อตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปเนื่องจากจะสามารถวัดประสิทธิผลของการปฏิบัติงานได้ ซึ่งหากไม่ตรงตามเกณฑ์การคัดเลือก จะทำการสุ่มคนถัดไป ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามกลับอย่างสมบูรณ์ทั้งหมด 200 ฉบับ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

- 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
- 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยปรับใช้แบบวัดของมหาวิทยาลัยมินเนโซต้า หรือ MSQ ฉบับย่อ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจในลักษณะงาน และด้านความพึงพอใจภายนอกลักษณะงาน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งตัวอย่างคำถาม เช่น “ท่านมักได้รับมอบหมายในงานที่ทำหาความสามารถอยู่เสมอ” โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.943
- 3) ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานประกอบด้วย 2 มิติ โดยมิติแรกกล่าวถึง ความสอดคล้องระหว่างความต้องการในงานกับความสามารถของบุคคล และมิติที่สองความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งตัวอย่างคำถาม เช่น “ข้อกำหนดในงานของฉันตรงกับความสามารถ

และทักษะเฉพาะของชั้น” โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.932 โดยปรับจากแบบวัดของ Huang et al. (2019)

4) ประสิทธิภาพของงาน มุ่งเน้นใน 2 ประเด็น คือ 1) ผลผลิตของงาน (Outcomes) และ 2) ผลลัพธ์ของงาน (Outcomes) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งตัวอย่างคำถาม เช่น “ท่านสามารถปฏิบัติงานเสร็จตามที่หน่วยงานกำหนด” โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.964 โดยผู้วิจัยได้ปรับใช้แบบวัดจาก อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต ัสัญญกร (2539), นัทพร ศรีบุญรอด (2552) และ Hochwarter et al. (2003)

วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและวิธีทางสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 1) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าความเบ้ (Skewness) ค่าความโด่ง (Kurtosis) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) เพื่อทราบถึงการแจกแจงของตัวแปรสังเกตได้และตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของตัวแปร และ 2) การวิเคราะห์แบบจำลองความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น (Structural equation modeling) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยตามวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าดัชนี ค่า χ^2 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าอัตราส่วนของ χ^2 / df ไม่เกิน 5 ค่า SRMR มีค่าน้อยกว่า 0.05 ค่า RMSEA มีค่าน้อยกว่า 0.08 ค่า CFI มีค่ามากกว่า 0.90 ค่า GFI มีค่ามากกว่า 0.90 และค่า NFI มีค่ามากกว่า 0.90 (Kline, 2005)

4. ผลการวิจัย

4.1 ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิผลของงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิผลของงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ
ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน	3.75	.757	มาก
ความพึงพอใจในงาน	3.73	.742	มาก
ประสิทธิผลของงาน	3.98	.650	มาก

จากตาราง 1 พบว่าประสิทธิผลของงานของพนักงานร้านสะดวกซื้ออยู่ในระดับมาก รองลงมา ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจในงาน อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

4.2 การทดสอบสมมติฐาน

4.2.1 ลักษณะการแจกแจงข้อมูลของตัวแปร

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยตรวจสอบลักษณะการแจกแจงข้อมูลตัวแปรว่าเป็นการแจกแจงแบบปกติหรือไม่ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (M) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ค่าความเบ้ (Skewness) ค่าความโด่ง (Kurtosis) ค่าสถิติทดสอบไค-สแควร์ (χ^2) และค่านัยสำคัญทางสถิติของสถิติทดสอบไค-สแควร์ ทดสอบว่าตัวแปรสังเกตที่ศึกษาในรูปแบบความสัมพันธ์มีการแจกแจงเป็นแบบโค้งปกติหรือไม่โดยพิจารณาจากผลการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของทั้งค่าความเบ้และความโด่ง ถ้าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติแสดงว่าตัวแปรมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงในตาราง 2

ตาราง 2 ค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบการแจกแจงแบบโค้งปกติของตัวแปรสังเกตในกลุ่มรวม

ตัวแปร	M	SD	ความเบ้	ความโด่ง	p-value
ความสอดคล้องระหว่างความต้องการในงานกับความสามารถของบุคคล	3.74	.751	-.540	.661	0.060
ความสอดคล้องระหว่างระหว่างปัจจัยที่มีในองค์การกับค่านิยมของพนักงาน	3.70	.825	-.552	.521	0.150
ความพึงพอใจในลักษณะงาน	3.79	.753	-.996	1.629	0.100
ความพึงพอใจภายนอกลักษณะงาน	3.72	.795	-.846	.967	0.120
ผลผลิตของงาน	3.99	.641	-.926	2.193	0.110
ผลลัพธ์ของงาน	3.96	.743	-.935	1.992	0.121

4.2.2 การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกต

ตัวแปร	Mean	SD	x1	x2	y1	y2	y3	y4
x1	3.75	.751	1					
x2	3.70	.825	.803**	1				
y1	3.80	.754	.722**	.724**	1			
y2	3.72	.795	.728**	.712**	.815**	1		
y3	4.00	.642	.612**	.518**	.659**	.613**	1	
y4	3.96	.744	.579**	.499**	.673**	.641**	.788**	1

หมายเหตุ: **p< 0.01

X1 = ความสอดคล้องระหว่างความต้องการในงานกับความสามารถของบุคคล

X2 = ความสอดคล้องระหว่างระหว่างปัจจัยที่มีในองค์การกับค่านิยมของพนักงาน

Y1 = ความพึงพอใจในลักษณะงาน

Y2= ความพึงพอใจภายนอกลักษณะงาน

Y3= ผลผลิตของงาน

Y4= ผลลัพธ์ของงาน

จากตาราง 2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวแปร (Bivariate Relationship) ด้วยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันพบว่าทุกค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรสังเกตมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และไม่พบว่ามีค่าใดที่สูงมากเกินไปเนื่องจากจะทำให้เกิดปัญหาวงกลมเส้นตรงเชิงพหุทำให้การประมาณค่าพารามิเตอร์คลาดเคลื่อนไป ซึ่ง Kline (2005: 56) เสนอว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรไม่ควรมีค่าสูงเกิน 0.85 โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าค่าสัมประสิทธิ์เชิงบวกอยู่ระหว่าง 0.518 ถึง 0.815 โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจในลักษณะงานปฏิสัมพันธ์กับความพึงพอใจภายนอกลักษณะงาน (r=0.815) รองลงมาได้แก่ความสอดคล้องระหว่างความต้องการในงานกับความสามารถของบุคคลปฏิสัมพันธ์กับความสอดคล้องระหว่างระหว่างปัจจัยที่มีในองค์การกับค่านิยมของพนักงาน (r=0.803) และผลผลิตของงานปฏิสัมพันธ์กับผลลัพธ์ของงาน (r=0.788)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ จะวิเคราะห์ข้อมูลโดยผลการทดสอบความ สอดคล้องของแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์ปัจจัยเชิงเหตุและ ผลของความพึงพอใจในงานที่มีต่อประสิทธิผลของงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ โดยมีผลการวิเคราะห์แบบจำลอง โครงสร้าง ความสัมพันธ์เชิงเส้นเป็นการตรวจสอบแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเส้นที่ได้พัฒนาขึ้นจาก ฐานทฤษฎีว่ามีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ แล้วจึงพิจารณาขนาดอิทธิพลที่ปรากฏในโครงสร้าง ความสัมพันธ์เชิงเส้นนั้น

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัย กรอบแนวคิด และสมมติฐาน ในการวิจัยเป็นลำดับแรก และเมื่อพบว่า แบบจำลองไม่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยได้ปรับแก้ แบบจำลองให้มีความกลมกลืนยิ่งขึ้นโดยพิจารณาจากการรายงานค่าดัชนีการปรับแก้ (Modification index) และ คำนึงถึงความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในเชิงแนวคิดและทฤษฎีตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้วย โดยใน การวิเคราะห์ไม่ได้นำปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างมาเป็นตัวแปรควบคุมเนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่าลักษณะงาน ของพนักงานร้านสะดวกซื้อมีความคล้ายคลึงกันดังนั้นไม่ว่าเพศ อายุ หรือประสบการณ์ในการทำงานจึงไม่มีผลต่อ แบบจำลองและจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่ผ่านมาก็ไม่พบถึงความสัมพันธ์ของประเด็นดังกล่าว

จากการตรวจสอบความกลมกลืนของแบบจำลองสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในเบื้องต้น พบว่า ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลุ่ม Absolute fit indices ได้แก่ ค่าไค-สแควร์ = 17.32, $df = 6$ ($p < 0.01$) ค่า GFI = 0.974 ค่า RMSEA = 0.097 ส่วนในดัชนีกลุ่มเปรียบเทียบพบว่า CFI = 0.991 เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ความสอดคล้อง พบว่า ค่าไค-สแควร์มีนัยสำคัญทางสถิติ และดัชนีอื่น ๆ ยังชี้ให้เห็นว่าโมเดลตามสมมติฐานมีความสอดคล้องเชิงประจักษ์ กับข้อมูลน้อย อย่างไรก็ตาม การปรับแบบจำลองที่ไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์นั้น Joreskog และ Sorbom (1989) ได้อธิบายว่า แบบจำลองเริ่มแรกอาจไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยต้องปรับให้สอดคล้องกับข้อมูลและต้อง เป็นไปตามทฤษฎีและมีความเที่ยงตรงซึ่งการค้นหาแบบจำลองที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์สามารถใช้เกณฑ์ พิจารณาจากค่า t ซึ่งเป็นอิทธิพลของตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติให้ค่า t มากกว่าหรือเท่ากับ 1.96 และพิจารณาความ สอดคล้องโดยรวม (Overall fit) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ปรับแก้แบบจำลองโดยการเพิ่มเส้นอิทธิพลร่วม 2 เส้น คือ 1) ความพึงพอใจในลักษณะงานกับความพึงพอใจภายนอกลักษณะงาน และ 2) ผลผลิตของงานกับผลลัพธ์ของงาน

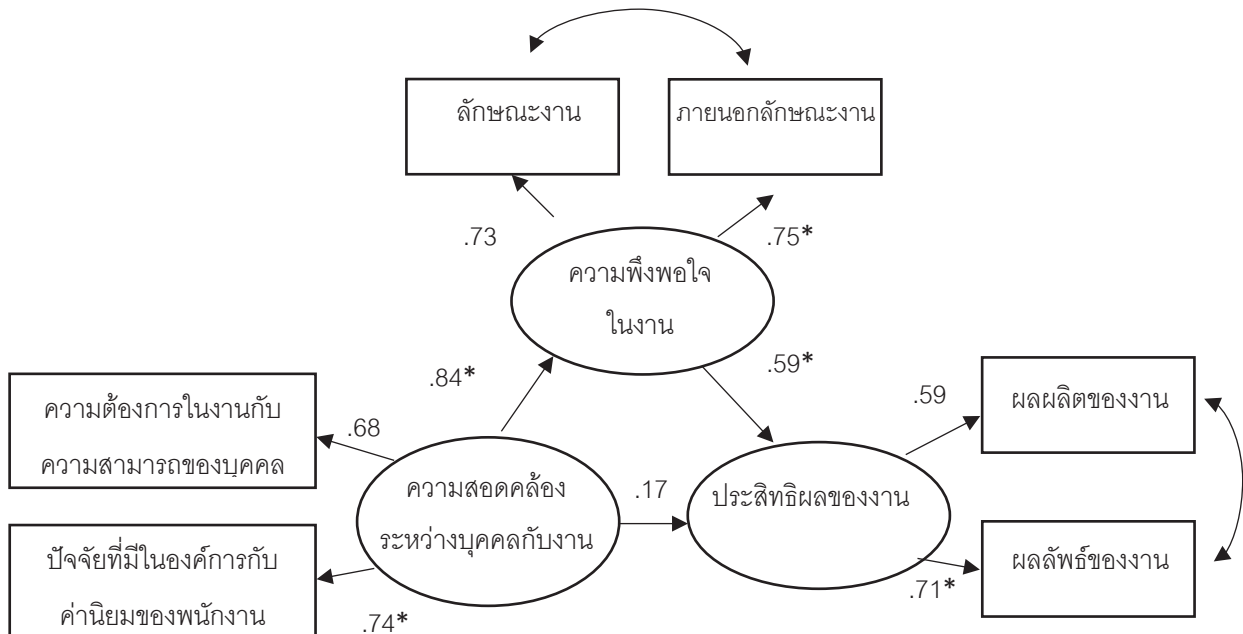
ผลการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังปรับโมเดล พบว่า ดัชนี กลุ่ม สัมบูรณ์ พบว่า ค่าไค-สแควร์ = 6.68, $df = 4$ ($p = 0.153$) ค่า GFI = 0.989 ค่า RMSEA = 0.058 ส่วนในดัชนีกลุ่ม เปรียบเทียบพบว่า CFI = 0.998 เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ความสอดคล้อง พบว่าค่าไค-สแควร์ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และดัชนีอื่น ๆ ยังชี้ให้เห็นว่าโมเดลตามสมมติฐานมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังตาราง 4

ตาราง 4 ดัชนีความกลมกลืนและดัชนีเปรียบเทียบของโมเดล

ดัชนี	เกณฑ์	ค่าสถิติในโมเดล
CFI	มากกว่า .90	0.998
GFI	มากกว่า .90	0.989
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ	0.153
χ^2/df	สัดส่วน χ^2/df ไม่เกิน 2	1.670
RMSEA	น้อยกว่า .08	0.058

รูปภาพประกอบ 3

ผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์ปัจจัยเชิงสาเหตุของประสิทธิผลของงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อที่ปรับแก้



หมายเหตุ: 1. * $P < 0.05$

2. ตัวเลขในแบบจำลองแสดงเป็นคะแนนมาตรฐาน (Standardize score)

3. ตัวแปรแฝงทุกตัวแปรแฝงถูกกำหนดให้มีหน่วยการวัดเดียวกับตัวแปรสังเกตแรกของ ตัวแปรแฝงนั้น ดังนั้น ตัวแปรสังเกตแรกจึงไม่มีการทดสอบนัยสำคัญของค่าน้ำหนักองค์ประกอบ หากการทดสอบนัยสำคัญของค่าน้ำหนักองค์ประกอบ

จากภาพประกอบ 3 พบผลการวิเคราะห์ซึ่งสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ดังนี้ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตที่ใช้วัดตัวแปรแฝงซึ่งได้กำหนดให้ทุกตัวแปรแฝงมีหน่วยการวัดเดียวกับตัวแปรสังเกตแรกของตัวแปรแฝงนั้น ดังนั้น ตัวแปรสังเกตแรกจึงไม่มีการทดสอบนัยสำคัญของค่าน้ำหนักองค์ประกอบ โดยที่ทุกตัวแปรสังเกตที่ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมีการทดสอบนัยสำคัญ พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของทุกตัวแปรสังเกตมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 รวมทั้งในการพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตที่ใช้วัดตัวแปรแฝง โดยมีเกณฑ์ คือ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบในระดับดีเยี่ยมต้องมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบไม่น้อยกว่า 0.71 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบในระดับดีมากต้องมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบไม่น้อยกว่า 0.63 และค่าน้ำหนักองค์ประกอบในระดับดีต้องมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบไม่น้อยกว่า 0.55 (Tabachnick & Fidell, 2007) ซึ่งมีรายละเอียดของแต่ละตัวแปรแฝง ดังนี้

- 1) ตัวแปรแฝงความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน พบว่า ตัวแปรสังเกตมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.68-0.74 แสดงว่า ตัวแปรสังเกตที่ใช้วัดตัวแปรแฝงความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน มีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ในระดับในระดับดีมากถึงดีเยี่ยม
- 2) ตัวแปรแฝงความพึงพอใจในงานมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.73-0.75 แสดงว่า ตัวแปรสังเกตที่ใช้วัดตัวแปรแฝงความพึงพอใจในงาน มีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ในระดับในระดับดีเยี่ยม และ
- 3) ตัวแปรแฝงประสิทธิผลของงานมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.59-0.71 แสดงว่า ตัวแปรสังเกตที่ใช้วัดตัวแปรแฝงประสิทธิผลของงานมีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ในระดับในระดับดีถึงระดับดีเยี่ยม

ตาราง 5 คะแนนมาตรฐานของอิทธิพลทางตรง (Direct Effect: DE) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect: IE) อิทธิพลรวม (Total Effect: TE) ของตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อตัวแปรผลและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงสาเหตุพหุคูณกำลังสองของตัวแปร (Square Multiple Correlation: R^2) ของแบบจำลองที่ปรับแก้

ตัวแปรเหตุ	ตัวแปรผล					
	ความพึงพอใจในงาน			ประสิทธิผลของงาน		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE
ความพึงพอใจในงาน	-	-	-	0.59*	-	0.59*
ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน	.84*	-	.84*	0.17	0.50*	0.67*
R^2		0.69			0.53	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 5 พบว่า 1) อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน พบว่า ความพึงพอใจในงานได้รับอิทธิพลทางตรงจากความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานมีนัยสำคัญโดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.84 และ 2) อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของงาน พบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.59 และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.50

ค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ผลการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรแฝงในโมเดลได้แก่ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานอธิบายประสิทธิผลของงานได้ร้อยละ 69.00 นอกจากนี้ ความพึงพอใจในงานและความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานร่วมกันอธิบายประสิทธิผลของงานได้ร้อยละ 53.00

5. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจในการนำมาอภิปรายผลดังนี้

1) ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของงานทั้งนี้เนื่องจากความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบและอารมณ์ที่บุคคลมีต่องานที่ทำ (Lawler, 1995) หากพนักงานร้านสะดวกซื้อรู้สึกมีความพึงพอใจต่องานแล้วก็จะทำให้งานมีประสิทธิภาพตามมา ซึ่งจะเห็นได้จากขนาดของค่าอิทธิพลทางตรงที่มีค่าค่อนข้างสูงที่พบในการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pavalache-Ilie (2013) ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Li et al. (2018) พบว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อประสิทธิผลของงาน ซึ่งจากผลการวิจัยที่พบแสดงว่าถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในงานจะส่งผลให้ประสิทธิผลในการทำงานเพิ่มสูงขึ้น

2) ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของงาน แสดงให้เห็นว่าตัวแปรความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรคั่นกลางที่มีอิทธิพลบางส่วน (partial mediation effect) ระหว่างความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานและประสิทธิผลของงานแสดงให้เห็นว่าความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานแล้วจะส่งผลให้มีประสิทธิผลในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประสิทธิ์พร เก่งทอง (2557) ทำการวิจัยเกี่ยวกับตัวแบบความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อม องค์การต่อผลลัพธ์การทำงานของพนักงานปฏิบัติการงาน ส่วนหน้าของโรงแรมในจังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัย พบว่าความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน และ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ Peng และ Mao (2014) ทำวิจัยเกี่ยวกับผลกระทบของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานโดยมีการรับรู้ความสามารถของตนเป็นตัวแปรคั่นกลาง ผลการวิจัย พบว่าความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยที่พบว่าความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อผลปฏิบัติงาน ในขณะเดียวกันก็ได้รับอิทธิพลทางตรงจากความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสำคัญที่เป็นตัวเชื่อมระหว่างความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานกับประสิทธิผลของงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่าสถานประกอบการ

1) องค์กรหรือหน่วยงานธุรกิจต้องมีการหมั่นสำรวจความพึงพอใจของพนักงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และนำผลมาเสริมสร้างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคลากรเพื่อให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูงจะทำให้พนักงานร้านสะดวกซื้อทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งความพึงพอใจในลักษณะงาน ได้แก่ การได้ใช้ความสามารถ ความสำเร็จในงาน โอกาสในการทำเพื่อบุคคลอื่น ความอิสระ โอกาสในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ และมโนธรรม และด้านความพึงพอใจภายนอกลักษณะงาน ได้แก่ การบริหารนโยบายขององค์กร หัวหน้างาน ปริมาณงาน รายได้ และโอกาสในความก้าวหน้า

2) จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรส่งผ่านที่ได้รับอิทธิพลจากความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานแล้วทำให้พนักงานมีผลปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น ร้านสะดวกซื้อควรส่งเสริมกิจกรรมความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานตั้งแต่กระบวนการคัดเลือกเข้ามาทำงานว่าบุคคลที่จะเข้ามาทำงานให้กับร้านสะดวกซื้อนั้นมีความเหมาะสมระหว่างความรู้ ทักษะ และความสามารถของพนักงานกับงานที่จะเข้ามาทำหรือไม่ รวมถึงเมื่อเข้ามาทำงานในร้านสะดวกซื้อแล้วต้องมีการส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ความสามารถให้สอดคล้องกับงาน รวมถึงพยายามสร้างสอดคล้องระหว่างความต้องการภายใน ความปรารถนา หรือความชอบของพนักงานตรงกับงานที่กำลังปฏิบัติ

6.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาจำนวนตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของงานเพิ่ม เช่น ตัวแปรด้านจิตลักษณะของบุคคล ตัวแปรความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และตัวแปรในระดับกลุ่มงาน ซึ่งจะสอดคล้องกับธรรมชาติของการเกิดขึ้นของประสิทธิผลของงานในองค์กร จะทำให้ได้ผลการวิจัยไปใช้กับองค์กรที่สอดคล้องกับบริบทขององค์กรมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- นางลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). *โมเดลลิสเรล: สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 3 ed.). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นันทพร ศรีบุญรอด. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและผลการปฏิบัติงานโดยมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นตัวแปรสื่อ*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประสิทธิ์พร เก่งทอง. (2557). *ตัวแบบความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมองค์การต่อผลลัพธ์การทำงาน* ของพนักงานปฏิบัติการงานส่วนหน้าของโรงแรมในจังหวัดเพชรบุรี. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 6(1), 51-69.

- อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร. (2539). *คุณภาพการประเมินประสิทธิผลของงานแนวความคิด หลักการ วิธีการ กระบวนการ*. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- Amarneh, S., Raza, A., Matloob, S., Alharbi, R. K., & Abbasi, M. A. (2021). The Influence of Person-Environment Fit on the Turnover Intention of Nurses in Jordan: The Moderating Effect of Psychological Empowerment. *Nursing Research and Practice*, 2021, 6688603.
- Andela, M. & van der Doef, M. (2019). A Comprehensive Assessment of the Person–Environment Fit Dimensions and Their Relationships With Work-Related Outcomes. *Journal of Career Development*, 46(5), 567-582.
- Blum, M. L. & Naylor, J. C. (1968). *Industrial Psychology*. New York : Hapers Row Publishers.
- Bovee, C. L., Thill, J. V., Wood, M. B., & Dovel, G. P. (1993). *Management*, New York : McGraw-Hill Inc.
- Chhabra, B. (2015). Person-Job Fit: Mediating Role of Job Satisfaction & Organizational Commitment. *Indian journal of industrial relations*, 50, 638-651.
- Edwards, J. R. (1996). An examination of competing versions of the person–environment fit approach to stress. *Academy of Management Journal*, 39(2), 292–339
- Hochwarter, W. A., Kacmar, C., Perrewé, P. L., & Johnson, D. (2003). Perceived organizational support as a mediator of the relationship between politics perceptions and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 63(3), 438–456.
- Huang, W., Yuan, C., & Li, M. (2019). Person–Job Fit and Innovation Behavior: Roles of Job Involvement and Career Commitment. *Frontiers in Psychology*, 10(1134), 1-10.
- Joreskog, K. G. & Sorbom, D. (1996). “*LISREL 8 : user’s reference guide*”, Scientific Software International, 121-122.
- Judge, T., Thoresen, C., Bono, J., & Patton, G. (2001). The Job Satisfaction–Job Performance Relationship. *Psychological bulletin*, 127, 376-407.
- Kline, R. (2005). *Principles and practices of structural equation modeling* (2n ed.). New York : Guilford Press.
- Lawler, E.E. (1995). Foundations of Job Satisfaction. In Staw, B.M. (ed.), *Psychological Dimensions of Organizational Behavior*, 2nd edition. Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall, Inc.
- Li, M., Pérez-Díaz, P. A., Mao, Y., & Petrides, K. V. (2018). A Multilevel Model of Teachers’ Job Performance: Understanding the Effects of Trait Emotional Intelligence, Job Satisfaction, and Organizational Trust. *Frontiers in Psychology*, 9(2420), 1-13.
- Pavalache-Ilie, M. (2014). Organizational Citizenship Behaviour, Work Satisfaction and Employees’ Personality. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 127(2014), 489-493.
- Peng, Y. & Mao, C. (2014). The Impact of Person–Job Fit on Job Satisfaction: The Mediator Role of Self Efficacy. *Social Indicators Research*, 121, 805-813.
- Tabachnick, B. G. & Fidell, L. S. (2007). *Using Multivariate Statistics*. New York : Pearson.