

บทที่ 1

บทนำ

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

พนักงานในองค์กรเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีความสำคัญสำหรับบุคลากรในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ได้ตั้งไว้เช่น การทำกำไร การให้บริการลูกค้าให้ประทับใจให้กลับมาใช้บริการซ้ำ การแก้ปัญหาในองค์กร ซึ่งเป็นพฤติกรรมเชิงบวกที่องค์กรต้องการ สิ่งเหล่านี้เราเรียกว่าผลการปฏิบัติงาน โดยผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนที่สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามมาตรฐานที่องค์กรตั้งไว้ แต่การที่จะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมเชิงบวกตามที่องค์กรต้องการนั้นมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายปัจจัย โดยความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญ โดยความพึงพอใจในงานหมายถึงทัศนคติที่เป็นผลมาจากงานและปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบและอารมณ์ที่บุคคลมีต่องานที่ทำ โดยพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานช่วยให้พนักงานประสบความสำเร็จในอาชีพ ช่วยผลักดันให้งานที่ออกมามีผลสำเร็จในทิศทางบวกหรือล้มเหลวได้ ปัจจัยที่จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้นปัจจัยหนึ่งคือความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อม (ประสิทธิ์พร เก่งทอง, 2557) ซึ่งความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานหมายถึง ความเหมาะสมระหว่างคุณสมบัติของบุคคลในด้านความรู้ ทักษะ และความสามารถ (KSAs) กับคุณสมบัติที่ต้องการและจำเป็นต่อการทำงานนั้นๆ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ความเหมาะสมระหว่างความต้องการในงานกับความสามารถของบุคคล จากผลการศึกษางานวิจัยก่อนหน้านี้ เช่น งานวิจัยของ Yuwen Peng & Chao Mao (2015) ทำวิจัยเกี่ยวกับผลกระทบของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานผลการวิจัยพบว่าความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องระหว่างความพึงพอใจในงานกับผลการปฏิบัติงานพบในงานวิจัยของ Pavalache-Ilie (2013) ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงทำให้มีความสนใจศึกษาปัจจัยเชิงเหตุและผลของความพึงพอใจในงานที่มีต่อประสิทธิผลของงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ ทั้งนี้ผลที่ได้จะเป็นประโยชน์สำหรับธุรกิจร้านสะดวกซื้อในการบริหารจัดการในประเด็นของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานโดยการจัดงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงานในแต่ละบุคคล การบริหารจัดการปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานแต่ละบุคคล เพราะสิ่งเหล่านี้จะนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. ศึกษาความสอดคล้องระหว่างคนกับงาน ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิผลของงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ
2. ศึกษาอิทธิพลของความสอดคล้องระหว่างคนกับงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของงานโดยมีตัวแปรความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรคั่นกลาง

3. ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นเป็นรูปแบบสถิติที่อธิบายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแบบเส้นตรงระหว่างตัวแปรที่เป็นสาเหตุหรือตัวแปรแฝง ภายนอก(Exogeneous Latent Variables) ตัวแปรแฝงคั่นกลาง (Intervening Latent Variables) และตัวแปรแฝงภายใน (Endogenous Latent Variables) แต่เนื่องจากโปรแกรมลิสเรลกำหนดว่าตัวแปรคั่นกลางและตัวแปรแฝงภายในทั้งหมดรวมเรียกว่าตัวแปรแฝงภายในโมเดลลิสเรลจึงประกอบด้วย ตัวแปรแฝงภายนอกและตัวแปรแฝงภายในเท่านั้นและในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดกลุ่มตัวแปรไว้ ดังนี้

1. ตัวแปรแฝงภายนอก ได้แก่ ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน
2. ตัวแปรแฝงภายใน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจในงาน 2) ประสิทธิผลของงาน

ขอบเขตด้านพื้นที่ศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ศึกษากับพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ร้านสะดวกซื้อนำผลการวิจัยไปใช้ในการบริหารงานให้มีความสอดคล้องระหว่างคนกับงาน ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิผลของงาน ทั้งนี้เพื่อจะได้เพิ่มประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลต่อผลงานโดยรวมของร้านสะดวกซื้อ

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบและอารมณ์ที่บุคคลมีต่องานที่ทำ โดยในงานวิจัยนี้แบ่งความพึงพอใจในงานออกเป็นสองด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจในลักษณะงาน เป็นความรู้สึกชอบหรือพอใจของพนักงานที่มีต่อลักษณะงานของตนเอง การใช้ศักยภาพในการทำงานให้สำเร็จ ได้แก่ การได้ใช้ความสามารถ ความสำเร็จในงาน โอกาสในการทำเพื่อบุคคลอื่น ความอิสระ โอกาสในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ และมโนธรรม และ 2) ความพึงพอใจภายนอกลักษณะงาน เป็นความรู้สึกชอบหรือพอใจของพนักงานที่มีต่อปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ การบริหารนโยบายขององค์กร หัวหน้างาน ปริมาณงาน รายได้ และโอกาสในความก้าวหน้า

ความสอดคล้องระหว่างคนกับงาน หมายถึง ความเหมาะสมระหว่างพนักงานกับงาน ซึ่งประกอบด้วย 2 มิติ โดย โดยมิติแรกกล่าวถึง ความสอดคล้องระหว่างความต้องการในงานกับความสามารถของบุคคล เป็นความเหมาะสมระหว่างความรู้ ทักษะ และความสามารถของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการในงาน และมิติที่สองกล่าวถึง ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการภายใน ความปรารถนา หรือความชอบของ พนักงานตรงกับงานที่เขาทำอยู่ เป็นความสอดคล้องระหว่างความต้องการภายในกับปัจจัยที่มีในองค์กร (needs-supplies fit) หรือเรียกว่า ความสอดคล้องระหว่างระหว่างปัจจัยที่มีในองค์กรกับค่านิยมของพนักงาน

ประสิทธิผลของงาน หมายถึง ศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนที่สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามมาตรฐานที่องค์กรตั้งไว้ โดยการวิจัยครั้งนี้ศึกษาผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลที่มีความสอดคล้องและส่งผลแก่ความสำเร็จขององค์กร มุ่งเน้นใน 2 ประเด็น คือ 1) ผลผลิตของงาน (Outcomes) เป็นการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเองและหน่วยงานตามเป้าหมายอย่างความคุ้มค่าของการใช้

ทรัพยากร และ 2) ผลลัพธ์ของงาน (Outcomes) คือผลที่เกิดขึ้นตามผลกระทบหรือเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับผลผลิต ซึ่งผลลัพธ์ของงานในงานวิจัยนี้เป็นผลผลิตของพนักงานร้านสะดวกซื้อ

ร้านสะดวกซื้อ (Convenience Stores) หมายถึง ร้านค้าปลีกขนาดกลางที่จำหน่ายสินค้าอุปโภค บริโภคที่จำเป็นต่อชีวิตประจำวัน รวมทั้งจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มต่างๆ ที่รับประทานได้รวดเร็ว สะดวก และสะอาด โดยตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่พักอาศัย อีกทั้งเปิดให้บริการทุกวันมีเวลาเปิดทำการนานและหลายแห่งเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง โดยในการวิจัยครั้งนี้