

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยทบทวนทฤษฎีความพึงพอใจในงาน ความสอดคล้องระหว่างคนกับงาน และประสิทธิผลของงาน นำไปสู่การสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ความพึงพอใจในงาน (Satisfaction)

ความพึงพอใจในงานมีส่วนสำคัญต่อการประสบความสำเร็จในอาชีพ ช่วยผลักดันให้งานที่ออกมาได้ผลสำเร็จในทิศทางบวกหรือล้นเหลือ ความพึงพอใจในงานจัดเป็นตัวแปรทัศนคติ ที่มีต่องานประเภทหนึ่ง ซึ่ง Blum & Naylor (1968) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงานคือทัศนคติที่เป็นผลมาจากงานและปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน นอกจากนี้ Newstrom & Devis (1993) ให้ความหมายว่าความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบและอารมณ์ที่บุคคลมีต่องานที่ทำ

Lock (1976) ได้ศึกษาองค์ประกอบพื้นฐานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานพบว่า

1. งาน (Job) คืองานที่พนักงานทำอยู่พนักงานมีความชอบ ถนัด ความสนใจ งานนั้นมากน้อยเพียงใด ซึ่งถ้าหากมีความชอบ ความสนใจย่อมมีความพึงพอใจในงานนั้นสูงเป็นทุนเดิม ในขณะที่พนักงานทำงานไปโอกาสที่จะเรียนรู้งานและสิ่งใหม่ๆ ก็มีมากขึ้น และถ้าสิ่งที่เรียนรู้เพิ่มเป็นสิ่งที่พนักงานก็ชอบอีกย่อมเพิ่มความพึงพอใจให้มากขึ้นไปด้วย

2. ค่าจ้าง (Wage) ค่าจ้างเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้พนักงานนั้นอยากทำงานในองค์กรหรือหน่วยงานนั้นหรือไม่ การให้ค่าจ้างแรงงานที่เหมาะสม และยุติธรรม จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

3. โอกาสที่ได้เลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) พนักงานทุกคนเมื่อทำงานแล้วย่อมตั้งความหวังไว้ว่าจะได้มีโอกาสได้เลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นจากเดิมผู้บังคับบัญชาต้องมีวิธีการพิจารณาที่เป็นธรรมเพราะจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานได้

4. การยอมรับ (Recognition) ทั้งจากผู้บังคับบัญชา ผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งหากได้รับการยอมรับจะทำให้ความพึงพอใจในงาน

5. สภาพการทำงาน (Working Condition) เป็นสภาพโดยทั่วไปของสถานที่ทำงานเช่น ความสะอาดเรียบร้อย ความเป็นระเบียบ ความกว้าง ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในงาน

6. ผลประโยชน์ และสวัสดิการ เป็นสิ่งที่พนักงานได้รับตอบแทนในการทำงานที่นอกเหนือจากค่าจ้างแรงงาน เช่นบำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล ค่าที่พัก และค่าน้ำมัน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

7. หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา (leader) หัวหน้าที่บังคับบัญชาโดยตรงมีอิทธิพลอย่างมากต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ลักษณะของหัวหน้าเป็นแบบใดมีทักษะในการบริหารงานมากน้อยเพียงใด รู้หลักจิตวิทยา หลักมนุษยสัมพันธ์เพียงไร และเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น หัวหน้ามีความสามารถในการแก้ปัญหาหรือให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ดีเพียงไร

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) หากพนักงานมีเพื่อนร่วมงานที่ดีเข้าอกเข้าใจซึ่งกันและกันมีสายสัมพันธ์ที่ดีต่อกันสามารถทำงานด้วยกันได้โดยปราศจากปัญหาย่อมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้เช่นกัน

9. องค์กรและการจัดการ (Organization) องค์กรที่มีชื่อเสียงและมีการทำงานที่เป็นระบบ มีระบบการจัดการที่ดี ย่อมทำให้พนักงานที่ทำงานด้วยความยอมรับและพึงพอใจในการทำงาน

สำหรับทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานนั้น Lawler III (1995) ได้แบ่งทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 4 ทฤษฎีใหญ่ ได้แก่

1. ทฤษฎีการบรรลุตามที่คาดหวัง (Fulfillment theory) เป็นทฤษฎีที่อธิบายว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจในงานก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้บรรลุในสิ่งที่หวัง เมื่อบุคคลได้ทำตามต้องการแล้วจะเกิดความพึงพอใจขึ้น

2. ทฤษฎีความไม่สอดคล้อง (Discrepancy theory) เป็นทฤษฎีที่อธิบายความพึงพอใจในงานที่ค่อนข้างตรงข้ามกับทฤษฎีแรก คือ อธิบายในแง่ของความไม่สอดคล้องกันระหว่างผลลัพธ์ที่บุคคลคาดหวังว่าจะได้รับจากงานที่ทำกับผลลัพธ์จริงที่

บุคคลได้รับถ้าทั้งสองส่วนไม่สอดคล้องหรือขัดแย้ง บุคคลก็มีแนวโน้มจะเกิดความไม่พึงพอใจในงานขึ้น

3. ทฤษฎีความเท่าเทียมกัน (Equity theory) เป็นทฤษฎีที่มีรากฐานมาจากทฤษฎีแรงจูงใจ ทฤษฎีนี้เสนอว่าความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้นเกิดขึ้นมากน้อยขึ้นอยู่กับกระบวนการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลรู้สึกว่ามีความยุติธรรมหรือเท่าเทียมเกิดขึ้นที่มาจากงานที่ทำ การเปรียบเทียบนี้เป็นไปได้ทั้งในลักษณะที่บุคคลต้องลงทุนลงแรงในงานที่ทำเทียบกับสิ่งที่บุคคลได้รับรางวัลตอบแทน ถ้าสองส่วนไม่สมดุลกันความพึงพอใจก็จะน้อย และการเปรียบเทียบสัดส่วนของสิ่งที่บุคคลต้องออกแรงทำงานกับสิ่งที่ได้รับเป็นรางวัลตอบแทน เทียบกับสัดส่วนการออกแรงกับรางวัลของบุคคลอื่นเป็นการเทียบสัดส่วนผลตอบแทนที่ตนเองได้รับกับสัดส่วนผลตอบแทนของบุคคลอื่นในองค์กรหรือแผนกเดียวกันถ้าสัดส่วนทั้งสองไม่เท่าเทียมกัน บุคคลก็จะเกิดความรู้สึกที่ไม่ยุติธรรมและนำไปสู่ความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน

4. ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor theory) เป็นทฤษฎีที่มองว่าความพึงพอใจในงานและความไม่พึงพอใจในงานเป็นสองปัจจัยที่แยกจากกัน ไม่ใช่เป็นปัจจัยเดียวแต่อยู่กันคนละขั้วเหมือนมุมมองเดิมที่ผ่านมาโดย Herzberg เป็นผู้ริเริ่มเสนอทฤษฎีสองปัจจัยนี้ขึ้นมา และเนื่องจากการมองว่าความพึงพอใจในงานและความไม่พึงพอใจในงานเป็นปัจจัยที่แยกจากกัน ทฤษฎีนี้จึงให้ความสำคัญถึงปัจจัยที่แตกต่างกันของงาน โดยปัจจัยแรกคือปัจจัยปกป้องหรือค้ำจุน (Hygiene or maintenance factors) ซึ่งคอยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจขึ้นส่วนใหญ่ปัจจัยนี้มักเป็นปัจจัยทางด้านกายภาพ เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายการบริหารขององค์กร การบังคับบัญชา ความมั่นคงรางวัลผลตอบแทน และปัจจัยที่สองเป็นปัจจัยสนับสนุน (Motivation factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกับตัวงานโดยตรง เช่น ความรู้สึกมีคุณค่าในการทำงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

การวัดความพึงพอใจในงาน

แบบวัดที่ได้รับความนิยมและถูกนำมาใช้มากที่สุดมี 2 แบบวัด คือแบบวัด JDI (Job Description Index) ของ Smith; Kendall; & Hulin (1969) และแบบวัดความพึง

พอใจในงานของมหาวิทยาลัยมินเนโซต้า หรือ MSQ (Minnesota Satisfaction Questionnaire) ซึ่งพัฒนาขึ้นโดย Weiss; et al. (1967) โดยแบบวัดแรกแบบวัด JDI เป็นแบบวัดที่ประเมินความพึงพอใจของพนักงานใน 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจในตัวเอง ความพึงพอใจในการนิเทศงาน ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน ความพึงพอใจในการเลื่อนตำแหน่ง และความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน ในส่วนของแบบวัดที่สองแบบวัด MSQ เป็นแบบวัดประเมินค่า 5 อันดับ และให้บุคคลประเมินความพึงพอใจในด้านต่างๆ ทั้งหมด 20 ด้าน ได้แก่ ด้านงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านความสามารถในการำทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน ด้านกิจกรรมระหว่างการทำงาน ด้านความคิดริเริ่ม ด้านความมีอำนาจหน้าที่ในส่วนของตนเอง ด้านความก้าวหน้า ด้านความอิสระในการทำงาน ด้านระเบียบวินัยในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านนโยบายและการปฏิบัติงาน ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา ด้านความสามารถของผู้บังคับบัญชา ด้านผู้ร่วมงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านสถานภาพทางสังคม ด้านการบริการสังคม ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและสวัสดิการ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยปรับใช้แบบวัดของมหาวิทยาลัยมินเนโซต้า หรือ MSQ ฉบับย่อ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจในลักษณะงาน เป็นความรู้สึกชอบหรือพอใจของพนักงานที่มีต่อลักษณะงานของตนเอง การใช้ศักยภาพในการทำงานให้สำเร็จ ได้แก่ การได้ใช้ความสามารถ ความสำเร็จในงาน โอกาสในการทำเพื่อบุคคลอื่น ความอิสระ โอกาสในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ และมโนธรรม และด้านความพึงพอใจภายนอก ลักษณะงาน เป็นความรู้สึกชอบหรือพอใจของพนักงานที่มีต่อปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ การบริหารนโยบายขององค์กร หัวหน้างาน ปริมาณงาน รายได้ และโอกาสในความก้าวหน้า

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

ประสิทธิ์พร เก่งทอง (2557) ทำการวิจัยเกี่ยวกับตัวแบบความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อม องค์การต่อผลลัพธ์การทำงานของพนักงานปฏิบัติการ งาน ส่วนหน้าของโรงแรมในจังหวัดเพชรบุรีผลการวิจัยพบว่าความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ($r = .510$) Yuwen Peng &

Chao Mao (2015) ทำวิจัยเกี่ยวกับผลกระทบของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานที่มีต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีการรับรู้ความสามารถของตนเป็นตัวแปรคั่นกลาง ผลการวิจัยพบว่าความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน (.670) นอกจากนี้งานวิจัยที่เกี่ยวข้องระหว่างความพึงพอใจในงานกับประสิทธิผลของงานพบในงานวิจัยของ Pavalache-Ilie (2013) ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ความสอดคล้องระหว่างคนกับงาน

Edwards (1996) ให้ความหมายของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานว่า แบ่งเป็น 2 มิติ โดยมิติแรกกล่าวถึง ความสอดคล้องระหว่าง ความต้องการในงานกับความสามารถของบุคคล (demands-ability fit) ซึ่งหมายถึงความเหมาะสม ระหว่างความรู้ ทักษะ และความสามารถของพนักงาน (KSA's) ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการในงาน และมิติที่สอง กล่าวถึง ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ ความต้องการภายใน ความปรารถนา หรือความชอบของ พนักงานตรงกับงานที่เขาทำอยู่ ซึ่งหมายถึงความสอดคล้องระหว่างความต้องการภายในกับปัจจัยที่มีในองค์การ (needs-supplies fit) หรือเรียกว่า ความสอดคล้องระหว่างระหว่างปัจจัยที่มีในองค์การกับค่านิยมของพนักงาน (suppliesvalues fit)

Werberl & Gilliland (1999) กล่าวว่าความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน คือ ความเหมาะสมระหว่างคุณสมบัติของบุคคลในด้านความรู้ ทักษะ และความสามารถ (KSAs) กับคุณสมบัติที่ต้องการและจำเป็นต่อการทำงานนั้นๆ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ความเหมาะสมระหว่างความต้องการในงานกับความสามารถของบุคคล (demands-ability fit)

Ballout, I. H. (2007) ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน (Person-Job Fit) คือ ความสอดคล้องระหว่างความปรารถนาและความต้องการในการทำงานของบุคคล ความรู้สึกทางบวกของบุคคล ต่อสภาวะแวดล้อมในการทำงาน ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ ระดับการศึกษา และความรู้สึกถึงการได้รับยอมรับของบุคคลเมื่อได้ทำงานนั้นกับความต้องการตามตำแหน่งงาน และคุณลักษณะของงานตามตำแหน่งงานนั้น

Sekiguchi, T. (2007) ความสอดคล้องของบุคคลกับงานเป็นแนวทางที่ใช้ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานดูจาก ทักษะ ความสามารถ และสิ่งจำเป็นพื้นฐานสำหรับตำแหน่งงานจากผู้สมัคร

ความสอดคล้องของบุคคลกับงานหมายถึงระดับของความเหมาะสมในการจัดตำแหน่งระหว่างบุคคลและงาน (Wong and Tetrick, 2017) การศึกษาที่ผ่านมาบ่งชี้ว่าความเหมาะสมของบุคคลกับงานนั้นเกี่ยวข้องในเชิงบวกกับความผูกพันในการทำงาน (Cai et al., 2018) และประสิทธิภาพของงาน (Han et al., 2015) แต่เกี่ยวข้องในเชิงลบกับอัตราการออกจากงาน (Boon and Biron, 2016)

การวัดความสอดคล้องระหว่างคนกับงาน

Saks และ Ashfort (Saks and Ashforth 1997) ได้สร้างแบบวัดความสอดคล้องระหว่างคนกับงาน จำนวน 4 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ 1 (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ถึง 6 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ตัวอย่างข้อคำถามเช่น “งานที่ฉันต้องการทำให้ความตรงกันกับทักษะของฉัน” ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของคอนบราค เท่ากับ 0.784 นอกจากนี้ Huang, Yuan, and Li (2019) ได้สร้างแบบวัดจำนวน 4 ข้อ โดยปรับจาก Weng (2010) เป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93 ซึ่งตัวอย่างของแบบวัดเช่น “ข้อกำหนดในงานของฉันตรงกับความสามารถและทักษะเฉพาะของฉัน”

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิรัตน์ สุขพรรณเจริญ และปนัดดา ชำนาญสุข (2557) ศึกษาความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่าความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กร ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจที่จะลาออก

ชลลดา อรุณสันติโรจน์ ชิตชนก คงสมพงษ์ และวรุณศิริ พรหมดวง (2557) ศึกษาบรรยากาศองค์กร ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน และความผูกพันในงานของพนักงานเจนวาย : การวิจัยผสวนวิธี ผลการวิจัยพบว่า (1) บรรยากาศองค์กร 5 ใน 6

ด้าน ได้แก่ ด้านมาตรฐาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านการสนับสนุน และด้านความยืดหยุ่นผูกพัน มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (2) ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ความต้องการของงานกับความสามารถที่มีของบุคคล และความต้องการภายในของบุคคลกับปัจจัยที่งานมีให้ มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (3) บรรยากาศองค์การ 6 ด้าน และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน 2 ด้าน สามารถทำนายความผูกพันในงานได้ร้อยละ 46 โดยมีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน ด้านปัจจัยในงานตอบสนองต่อความต้องการภายในของบุคคล เป็นตัวเดียวที่สามารถอธิบายความผูกพันในงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($\beta = .40$, $p < .01$)

3. ประสิทธิภาพของงาน

ประสิทธิผลของงาน หมายถึง ศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนที่สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามมาตรฐานที่องค์กรตั้งไว้ (Bovee; et al. 1993) โดยการวิจัยครั้งนี้ศึกษาประสิทธิผลของงานระดับบุคคลที่มีความสอดคล้องและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร มุ่งเน้นใน 2 ประเด็น คือ 1) ผลผลิตของงาน (Outcomes) หมายถึงการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเองและหน่วยงานตามเป้าหมายอย่างความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร และ 2) ผลลัพธ์ของงาน (Outcomes) คือผลที่เกิดขึ้นตามผลกระทบหรือเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับผลผลิต ซึ่งผลลัพธ์ของงานในงานวิจัยนี้เป็นผลผลิตของพนักงานร้านสะดวกซื้อ

สรุปได้ว่าประสิทธิผลของงานหมายถึงศักยภาพการปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล แบ่งออกเป็นผลผลิตของงาน หมายถึงการปฏิบัติงานตามขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเองให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และผลลัพธ์ของงานหมายถึงประสิทธิผลของงานของพนักงานที่สอดคล้องและเกื้อหนุนความสำเร็จขององค์กร

การวัดประสิทธิผลของงาน

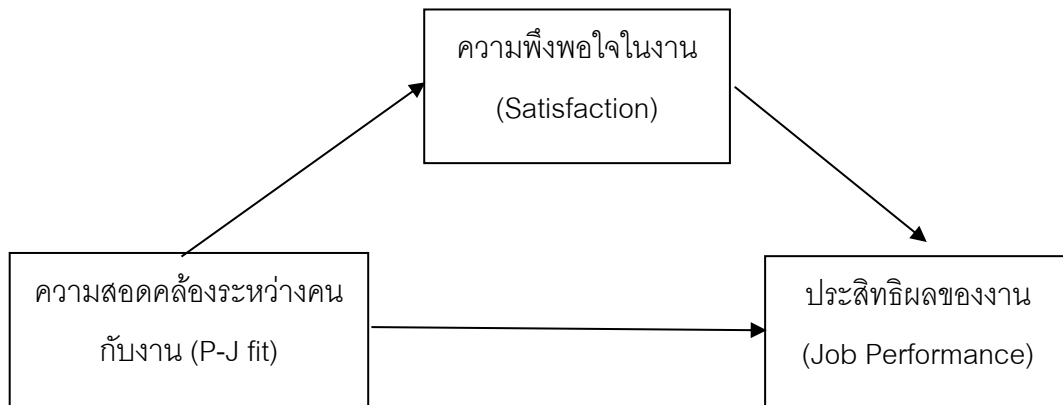
การวัดประสิทธิผลของงานอลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2539) ได้ประเมินใน 12 ประเด็น ประกอบด้วย ปริมาณงาน คุณภาพงาน ความรู้เกี่ยวกับความสามารถในการใช้วัสดุอุปกรณ์ ความสามารถในการเรียนรู้งานใหม่ ความรับผิดชอบ มนุษยสัมพันธ์ ทักษะในการสื่อสาร ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การให้ความร่วมมือและการประสานงาน การประพฤติและปฏิบัติตามระเบียบวินัย และความเชื่อถือไว้วางใจได้ และนัทพร ศรีบุญรอด (2552) สร้างแบบวัดประสิทธิผลของงานแบบรายงานตนเองโดยปรับจาก Hochwarter, Kacmar, Perrewe, และ Johnson (2003) จำนวน 14 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาปรับใช้ในการวิจัยครั้งนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวัดประสิทธิผลของงาน

กมล ศรีตั้งรัตนกุล และวัชรภรณ์ บุญศิริวัฒน์ (2558) ทำการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความกระปรี้กระเปร่าในงานกับประสิทธิผลของงานโดยมีความยืดหยุ่นทางการรู้คิด การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ความยืนหยัดในงาน และการกำหนดเป้าหมายที่ท้าทายเป็นตัวแปรส่งผ่าน ผลการวิจัยพบว่าความกระปรี้กระเปร่าส่งผลให้การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ผลการวิจัยของ Li, Pérez-Díaz, Mao, and Petrides (2018) พบว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อประสิทธิผลของงาน

4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของผู้วิจัยได้นำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



5 สมมติฐานในการวิจัย

1. ความสอดคล้องระหว่างคนกับงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของงาน
2. ความสอดคล้องระหว่างคนกับงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของงานผ่านความพึงพอใจในงาน