

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย แสดงรายละเอียดดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานร้านสะดวกซื้อ ซึ่งมีข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	55	27.5
หญิง	135	67.5
LGBT+	10	5.0
รวม	200	100.0

จากตารางพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.5 รองลงมาเป็นเพศชาย ร้อยละ 27.5 และ LGBT+ ร้อยละ 5.0

ตารางที่ 4.2 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุต่ำสุด อายุเฉลี่ย และอายุสูงสุด

ต่ำสุด	เฉลี่ย	สูงสุด
19	26.32	45

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 26.32 ปี อายุต่ำสุดคือ 19 ปี และอายุสูงสุดคือ 45 ปี

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมต้น	2	1.0
มัธยมปลาย/ปวช.	25	12.5
ปวส.	115	57.5
ปริญญาตรี	58	29.0
รวม	200	100.0

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา คือ ปวส. ร้อยละ 57.5 รองลงมาระดับปริญญาตรีร้อยละ 29.0 มัธยมปลาย/ปวช. ร้อยละ 12.5 และมัธยมต้น ร้อยละ 1.0

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	46	23.0
10,000-20,000 บาท	125	62.5
มากกว่า 20,000 บาท	29	14.5
รวม	200	100.0

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 62.5 รองลงมาต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 23.0 และมากกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 14.5

4.2 การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปร

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปร โดยตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นสำหรับการวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ได้แก่ ลักษณะการแจกแจงของตัวแปรต้องเป็นการแจกแจงแบบปกติ (Normal distribution) และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้องไม่เกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรง (Multicollinearity) ดังนี้

4.2.1 ลักษณะการแจกแจงข้อมูลของตัวแปร

ผู้วิจัยตรวจสอบลักษณะการแจกแจงข้อมูลตัวแปรว่าเป็นการแจกแจงแบบปกติหรือไม่ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (M) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ค่าความเบ้ (Skewness) ค่าความโด่ง (Kurtosis) ค่าสถิติทดสอบไค-สแควร์ (χ^2) และค่านัยสำคัญทางสถิติของสถิติทดสอบไค-สแควร์ ทดสอบว่าตัวแปรสังเกตที่ศึกษาในรูปแบบความสัมพันธ์มีการแจกแจงเป็นแบบโค้งปกติหรือไม่โดยพิจารณาจากผลการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของทั้งค่าความเบ้และความโด่ง ถ้าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติแสดงว่าตัวแปรมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงในตาราง 4.5

ตาราง 4.5 ค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบการแจกแจงแบบโค้งปกติของตัวแปรสังเกตในกลุ่มรวม

ตัวแปร	M	SD	ความเบ้	ความโด่ง	p-value
ความสอดคล้องระหว่างความต้องการ ในงานกับความสามารถของบุคคล	3.74	.751	-.540	.661	0.060
ความสอดคล้องระหว่างระหว่างปัจจัย ที่มีในองค์การกับค่านิยมของพนักงาน	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 4.6 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 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวแปร (Bivariate Relationship) ด้วยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันพบว่าทุกค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรสังเกตมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และไม่พบว่ามีค่าใดที่สูงมากเกินไปเนื่องจากจะทำให้เกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงเชิงพหุทำให้การประมาณค่าพารามิเตอร์คลาดเคลื่อนไป ซึ่งไคลน์ (Kline, 2005:56) เสนอว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีค่าสูงเกิน 0.85 จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าค่าสัมประสิทธิ์เชิงบวกอยู่ระหว่าง 0.518 ถึง 0.815 โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจในลักษณะงานปฏิสัมพันธ์กับ

ความพึงพอใจภายนอกลักษณะงาน ($r=0.815$) รองลงมาได้แก่ความสอดคล้องระหว่างความต้องการในงานกับความสามารถของบุคคลปฏิสัมพันธ์กับความสอดคล้องระหว่างระหว่างปัจจัยที่มีในองค์การกับค่านิยมของพนักงาน ($r=0.803$) และผลผลิตของงานปฏิสัมพันธ์กับผลลัพธ์ของงาน ($r=0.788$)

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้จะวิเคราะห์ข้อมูลโดยผลการทดสอบความ สอดคล้องของแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์ปัจจัยเชิงเหตุและผลของความพึงพอใจในงานที่มีต่อประสิทธิผลของงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ โดยมีผลการวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเส้นเป็นการตรวจสอบแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเส้นที่ได้พัฒนาขึ้นจากรากฐานทฤษฎีว่ามีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ แล้วจึงพิจารณาขนาดอิทธิพลที่ปรากฏในโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเส้นนั้น

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัย กรอบแนวคิด และสมมติฐานในการวิจัยเป็นลำดับแรก และเมื่อพบว่าแบบจำลองไม่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยได้ปรับแก้แบบจำลองให้มีความกลมกลืนยิ่งขึ้นโดยพิจารณาจากการรายงานค่าดัชนีการปรับแก้ (Modification index) และคำนึงถึงความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในเชิงแนวคิดและทฤษฎีตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้วย

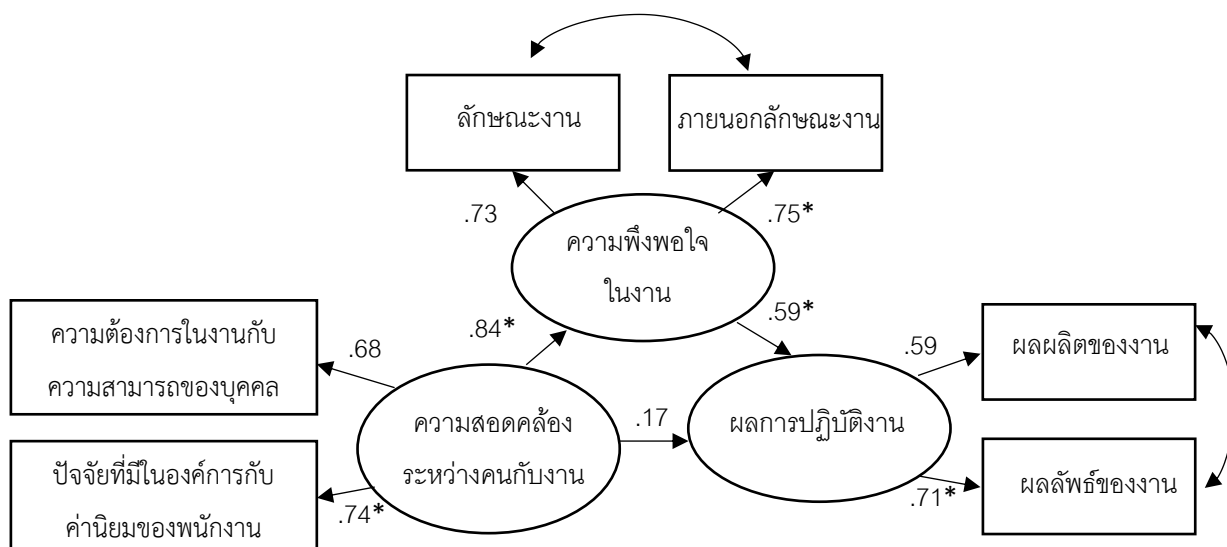
จากการตรวจสอบความกลมกลืนของแบบจำลองสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในเบื้องต้นพบว่าค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลุ่ม Absolute fit indices ได้แก่ ค่าไคสแควร์ = 17.32, $df = 6$ ($p < 0.01$) ค่า GFI = 0.974 ค่า RMSEA = 0.097 ส่วนในดัชนีกลุ่มเปรียบเทียบพบว่า CFI = 0.991 เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ความสอดคล้องพบว่าค่าไคสแควร์มีมีนัยสำคัญทางสถิติ และดัชนี อื่นๆ ยังชี้ให้เห็นว่าโมเดลตามสมมติฐานมีความสอดคล้องเชิงประจักษ์กับข้อมูลน้อย อย่างไรก็ตาม การปรับแบบจำลองที่ไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์นั้น โจเรสกอร์กและซอร์บอม (Joreskog and Sorbom, 1989) ได้อธิบายว่าแบบจำลองเริ่มแรกอาจไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยต้องปรับให้สอดคล้องกับข้อมูลและต้องเป็นไปตามทฤษฎีและมีความเที่ยงตรงซึ่งการค้นหาแบบจำลองที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์สามารถใช้เกณฑ์พิจารณาจากค่า t ซึ่งเป็น

อิทธิพลของตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติให้ค่า t มากกว่าหรือเท่ากับ 1.96 และพิจารณาความสอดคล้องโดยรวม (Overall fit) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ปรับแก้แบบจำลองโดยการเพิ่มเส้นอิทธิพลร่วม 2 เส้น คือ 1) ความพึงพอใจในลักษณะงานกับความพึงพอใจภายนอก ลักษณะงาน และ 2) ผลผลิตของงานกับผลลัพธ์ของงาน

ผลการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังปรับโมเดลพบว่าดัชนี กลุ่มสัมบูรณ์ พบว่า ค่าไคสแควร์ = 6.68 , $df = 4$ ($p = 0.153$) ค่า GFI = 0.989 ค่า RMSEA = 0.058 ส่วนในดัชนีกลุ่มเปรียบเทียบพบว่า CFI = 0.998 เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ความสอดคล้อง พบว่าค่าไคสแควร์ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และดัชนีอื่นๆ ยังชี้ให้เห็นว่าโมเดลตามสมมติฐานมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดังตารางที่ 1 ตารางที่ 4.7

ตาราง 4.7 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



* $P < 0.05$

ภาพ 4.1 ผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์ปัจจัยเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อที่ปรับแก้

หมายเหตุ 1. ตัวเลขในแบบจำลองแสดงเป็นคะแนนมาตรฐาน (Standardize score)

2. ตัวแปรแฝงทุกตัวแปรแฝงถูกกำหนดให้มีหน่วยการวัดเดียวกับตัวแปรสังเกตแรกของตัวแปรแฝงนั้น ดังนั้นตัวแปรสังเกตแรกจึงไม่มีการทดสอบนัยสำคัญของค่าน้ำหนักองค์ประกอบ

จากภาพ 4.1 พบผลการวิเคราะห์ซึ่งสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ดังนี้ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตที่ใช้วัดตัวแปรแฝงซึ่งได้กำหนดให้ทุกตัวแปรแฝงมีหน่วยการวัดเดียวกับตัวแปรสังเกตแรกของตัวแปรแฝงนั้น ดังนั้นตัวแปรสังเกตแรกจึงไม่มีการทดสอบนัยสำคัญของค่าน้ำหนักองค์ประกอบ โดยที่ทุกตัวแปรสังเกตที่ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมีการทดสอบนัยสำคัญพบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบของทุกตัวแปรสังเกตมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 รวมทั้งในการพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตที่ใช้วัดตัวแปรแฝง โดยมีเกณฑ์คือ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบในระดับดีเยี่ยมต้องมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบไม่น้อยกว่า 0.71 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบในระดับดีมากต้องมีค่าน้ำหนัก

องค์ประกอบไม่น้อยกว่า 0.63 และค่าน้ำหนักองค์ประกอบในระดับดีต้องมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบไม่น้อยกว่า 0.55 (Tabachnick; & Fidell, 2007) ซึ่งมีรายละเอียดของแต่ละตัวแปรแฝง ดังนี้

1) ตัวแปรแฝงความสอดคล้องระหว่างคนกับงาน พบว่าตัวแปรสังเกตมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.68-0.74 แสดงว่าตัวแปรสังเกตที่ใช้วัดตัวแปรแฝงความสอดคล้องระหว่างคนกับงาน มีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ในระดับในระดับดีมากถึงดีเยี่ยม

2) ตัวแปรแฝงความพึงพอใจในงานมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.73-0.75 แสดงว่าตัวแปรสังเกตที่ใช้วัดตัวแปรแฝงความพึงพอใจในงาน มีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ในระดับในระดับดีเยี่ยม และ

3) ตัวแปรแฝงผลการปฏิบัติงานมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.59-0.71 แสดงว่าตัวแปรสังเกตที่ใช้วัดตัวแปรแฝงผลการปฏิบัติงาน มีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ในระดับในระดับดีถึงระดับดีเยี่ยม

ตาราง 4.8 คะแนนมาตรฐานของอิทธิพลทางตรง (Direct Effect: DE) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect: IE) อิทธิพลรวม (Total Effect: TE) ของตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อตัวแปรผลและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงสาเหตุพหุคูณกำลังสองของตัวแปร (Square Multiple Correlation: R^2) ของแบบจำลองที่ปรับแก้

ตัวแปรเหตุ	ตัวแปรผล					
	ความพึงพอใจในงาน			ผลการปฏิบัติงาน		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE
ความพึงพอใจในงาน	-	-	-	0.59*	-	0.59*
ความสอดคล้องระหว่างคนกับงาน	.84*	-	.84*	0.17	0.50*	0.50*
R^2	0.69			0.53		

จากตาราง 4.8 พบว่า 1) อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน พบว่าความพึงพอใจในงานได้รับอิทธิพลทางตรงจากความสอดคล้องระหว่างคนกับงานมีนัยสำคัญโดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.84 และ 2) อิทธิพล

ทางตรงและทางอ้อมที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานพบว่าความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.59 และความสอดคล้องระหว่างคนกับงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.50

ค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ผลการวิเคราะห์พบว่าตัวแปรแฝงในโมเดลได้แก่ความสอดคล้องระหว่างคนกับงานอธิบายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 69.00 นอกจากนี้ความพึงพอใจในงานและความสอดคล้องระหว่างคนกับงานร่วมกันอธิบายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 53.00

4.4 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจในการนำมาอภิปรายผลดังนี้

1) อิทธิพลของความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pavalache-Ilie (2013) ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Li, Pérez-Díaz, Mao, and Petrides (2018) พบว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อผลการปฏิบัติงาน

2) ความสอดคล้องระหว่างคนกับงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของประสิทธิ์พร เก่งทอง (2557) ทำการวิจัยเกี่ยวกับตัวแบบความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อม องค์การต่อผลลัพธ์การทำงานของพนักงานปฏิบัติการงาน ส่วนหน้าของโรงแรมในจังหวัดเพชรบุรีผลการวิจัยพบว่าความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yuwen Peng & Chao Mao (2015) ทำวิจัยเกี่ยวกับผลกระทบของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานโดยมีการรับรู้ความสามารถของตนเป็นตัวแปรคั่นกลาง ผลการวิจัยพบว่าความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน (.670)

4.5 ข้อเสนอแนะ

4.5.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยที่พบว่าความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อผลปฏิบัติงาน ในขณะที่เดียวกันก็ได้รับอิทธิพลทางตรงจากความสอดคล้องระหว่างคนกับงาน แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสำคัญที่เป็นตัวเชื่อมระหว่างความสอดคล้องระหว่างคนกับงานกับผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นองค์กรหรือหน่วยงานธุรกิจต้องมีการหมั่นสำรวจความพึงพอใจของพนักงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และนำผลมาเสริมสร้างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคลากรเพื่อให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูงโดยเฉพาะปัจจัยในด้านของความสอดคล้องระหว่างคนกับงานของบุคลากรที่พบว่ามียุทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการสร้างสรรค์ผลการปฏิบัติงานให้มีความเป็นเลิศได้

4.5.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาจำนวนตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานเพิ่ม เช่น ตัวแปรด้านจิตลักษณะของบุคคล ตัวแปรความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และตัวแปรในระดับกลุ่มงาน ซึ่งจะสอดคล้องกับธรรมชาติของการเกิดขึ้นของผลการปฏิบัติงานในองค์กร จะทำให้ได้ผลการวิจัยไปใช้กับองค์กรที่สอดคล้องกับบริบทขององค์กรมากขึ้น