



ตัวแบบความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อม องค์การต่อผลลัพธ์การทำงานของพนักงานปฏิบัติการงาน ส่วนหน้าของโรงแรมในจังหวัดเพชรบุรี

Model of Person-Environment Fit on Employees Performanceoutcomes of Front Office Hotel Employees in Phetchaburi Province

ประสิทธิ์พร เก่งทอง

อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงระดับความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมองค์การ (P-E Fit) 2) ระดับผลลัพธ์การทำงานของพนักงานปฏิบัติการงานส่วนหน้าของโรงแรม 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมองค์การกับผลลัพธ์การทำงาน 4) ศึกษาอิทธิพลของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมองค์การต่อผลลัพธ์การทำงาน โดยความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมองค์การ (Person-Environment Fit: P-E Fit) แบ่งเป็น 3 ด้านคือ ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ (Person-Organization Fit: P-O Fit) ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับกลุ่ม (Person-Group Fit: P-G Fit) ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน (Person-Job Fit: P-J Fit) ผลลัพธ์การทำงานแบ่งเป็น 3 ด้านคือ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานปฏิบัติการงานส่วนหน้าของโรงแรมคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในงานส่วนหน้าของโรงแรมในจังหวัดเพชรบุรี จาก 30 โรงแรม รวมจำนวนพนักงาน 188 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามและรับกลับโดยผู้วิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ



ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมองค์การ ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับสูง 2) ระดับผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง ด้านความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง 3) ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กร ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับกลุ่มและความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง 4) ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กรและความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับกลุ่ม สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจในการทำงานได้ร้อยละ 30.3 ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กรและความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานสามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 38.2 ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กรและความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับกลุ่มสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้ร้อยละ 36.8 เมื่อทดสอบอิทธิพลแต่ละตัวแปรพบว่าความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่มีอิทธิพลต่อผลลัพธ์การทำงานทั้ง 3 ด้าน

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยคือ ควรมีการคัดเลือกบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรม เพื่อเพิ่มผลลัพธ์การทำงานของบุคลากร
คำสำคัญ: ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อม, ผลลัพธ์การทำงาน

Abstract

The objectives of this aim to study (i) the degree of persons and their environment in the hotel (P-E fit); (ii), the performance outcome of employees at the front office department in; (iii) the degree of employees, organization environment and performance outcome fit; (iv), the influence of (P-E fit) and performance outcome.

The P-E fit consisted of 3 dimensions. Which were Person-Organization Fit (P-O Fit), Person-Group Fit (P-G Fit) and Person-Job Fit (P-J Fit). The outcomes of work performance were job satisfaction, organization commitment and organizational citizenship behavior. This research used the quantitative method by sending questionnaires to employees of 30 hotels. Only 188 questionnaires were returned. Descriptive statistics, Pearson Product



Moment Correlation Coefficient and Multiple Regression Analysis were used to analyze data.

From the research found that, three dimension of person fit (P-O, P-G, and P-J) was significant at the medium level of Person-Environment Fit (P-E Fit). 2) The Person-Organization (P-O Fit) had relationship to job satisfaction, organizations commitments and organizational citizenship behavior in medium level. 3) Person-Groups Fit (P-G Fit) caused a positive relationship to the job satisfaction, organizations commitments and organizational citizenship behavior in high level. Person-Job Fit (P-J Fit) had a positive relationship with job satisfaction, organizations commitments and organizational citizenship behavior in medium level.

Consistency about Person-Organization Fit (P-O Fit) and Person-Group Fit (P-G Fit) could predict the job satisfaction at 30.3%. Person-Organization Fit (P-O Fit) and Person-Job Fit (P-J Fit) could predict the organizational commitment at 38.2%. Person-Organization Fit (P-O Fit) and Person-Group Fit (P-G Fit) could predict the organizational citizenship behavior at 36.8% significance.

The recommendation of this research was suitable recruitment and selection of employees at the front office department in the hotel was absolutely essential because it could boost the effectiveness of employees' performance.

Keyword: Person-Environment Fit, Performance Outcomes

บทนำ

กิจกรรมการท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสามารถสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศอย่างต่อเนื่อง ซึ่ง WTO คาดการณ์ว่าในปี ค.ศ. 2020 จะมีนักท่องเที่ยวเดินทางเพิ่มสูงขึ้นเป็น 16,000 ล้านครั้ง นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศของไทยมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเพิ่มขึ้นเฉลี่ยปีละ 7.51 เปอร์เซ็นต์ จากสถิตินักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าสู่ประเทศไทยระหว่างปี 2548-2553 พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจาก 11,516,936 คน ในปี



2548 เป็น 15,841,683 คน ในปี 2553 ซึ่งเป็นผลมาจากการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวและความเข้มแข็งของปัจจัยพื้นฐานด้านการท่องเที่ยว เช่น การเปิดของสนามบินสุวรรณภูมิ สินค้าท่องเที่ยวที่มีความหลากหลาย ในปี 2554 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาประเทศไทยจำนวน 19,098,323 คน เพิ่มขึ้น 3,161,923 คน หรือเพิ่มขึ้น 19.84% สามารถสร้างรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาเยี่ยมเยือนประเทศไทยได้ถึง 776,217.20 ล้านบาท เป็นรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมาถึงร้อยละ 30.94 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา)

ตารางที่ 1 ค่าใช้จ่ายนักท่องเที่ยว

หน่วย : บาท

ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว	2548	2549	2550	2551	2552
ค่าซื้อของที่ระลึก	1,089.13	1,106.47	1,071.78	1,025.34	996.27
ค่าที่พัก	1,018.34	1,077.40	1,145.32	1,189.11	1,198.11
ค่าอาหารและเครื่องดื่ม	722.97	717.45	731.10	740.22	725.26
ค่าใช้จ่ายเพื่อการบันเทิง	494.03	472.82	479.91	476.45	461.93
ค่าพาหนะเดินทางในประเทศ	311.96	385.40	393.74	419.43	412.59
ค่าบริการท่องเที่ยว	165.68	180.99	177.66	168.27	151.60
ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด	87.29	107.69	121.44	122.81	65.45
รวม	3,890.13	4,048.22	4,120.95	4,142.30	4,011.21

(ที่มา:กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2555)

จากตารางจะพบว่าตั้งแต่ พ.ศ. 2551- 2552 ค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย มีค่าที่พักเป็นค่าใช้จ่ายที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญ ที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวของประเทศไทย เพราะธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่สามารถสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศเป็นจำนวนมากและมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นลูกค้าในธุรกิจโรงแรมจึงกลายเป็นปัจจัยที่จะสร้างรายได้เข้าสู่ธุรกิจโรงแรม บุคลากรของโรงแรมเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะสร้างคุณค่า (Value) ในการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการให้กับลูกค้าได้ และก่อให้เกิดความสำเร็จให้แก่ธุรกิจโรงแรมได้ เนื่องจากการบริการที่ดีและมีคุณภาพนั้นจะเกิดจากบุคลากรที่มีคุณภาพ ซึ่งหากบุคลากรในโรงแรมมี



ทัศนคติที่ดีต่อการทำงานจะส่งผลให้เกิดผลลัพธ์การทำงานที่มีศักยภาพ

ลักษณะของการบริการในโรงแรมจะมีลักษณะพิเศษ คือ เป็นการบริการที่ลูกค้าต้องเข้ามาใช้บริการด้วยตนเอง โดยที่ลูกค้าจะได้รับบริการเฉพาะบุคคลและในช่วงเวลาที่ต้องการเท่านั้น การให้บริการลูกค้าจะต้องมาจากการกระทำของบุคคลและเป็นการบริการที่สามารถบริการให้แก่ลูกค้าได้ ทุกเพศ ทุกวัย และทุกเชื้อชาติศาสนา โดยที่ผลิตภัณฑ์ในการให้บริการของโรงแรมจะเป็นห้องพักและบริการอื่นๆที่โรงแรมมี โดยไม่สามารถเก็บรักษาเพื่อใช้ก่อนหรือหลังวันที่กำหนดได้ ผู้ประกอบการมีวัตถุประสงค์ของการให้บริการแก่ลูกค้าคือผลกำไรที่ได้รับจากการจ่ายค่าตอบแทนที่ลูกค้าจ่ายกลับคืนมา (ชาราทิพย์ ทากิ, 2549)

จากการบริการที่ได้กล่าวมานั้นปัจจัยที่ขับเคลื่อนความสำเร็จที่สำคัญคือบุคลากรขององค์กรที่จะเป็นผู้ที่นำเสนอการบริการที่มีคุณภาพสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าและเกิดการกลับมาใช้บริการอีก ดังนั้นถ้าบุคลากรมีการรับรู้ถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมจะส่งผลให้ผลลัพธ์ในการทำงานบุคลากรในโรงแรมสูงขึ้น ซึ่งจากผลลัพธ์ที่สูงขึ้นนี้จะเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้โรงแรมสามารถสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้าได้เหนือกว่าคู่แข่งจากพนักงานที่มีคุณภาพ

ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาระดับความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กร ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับกลุ่มและความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลลัพธ์การทำงานของบุคลากรในองค์กรทั้งสามด้าน คือ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรม จังหวัดเพชรบุรี ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมองค์กรต่อระดับผลลัพธ์การทำงานทั้งสามด้าน เพื่อนำผลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมองค์กร (Person - Environment Fit: P-E Fit) ได้แก่ ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กร (Person-Organization Fit: P-O Fit) ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับกลุ่ม (Person-Group Fit: P-G Fit)



และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน (Person-Job Fit: P-J Fit)

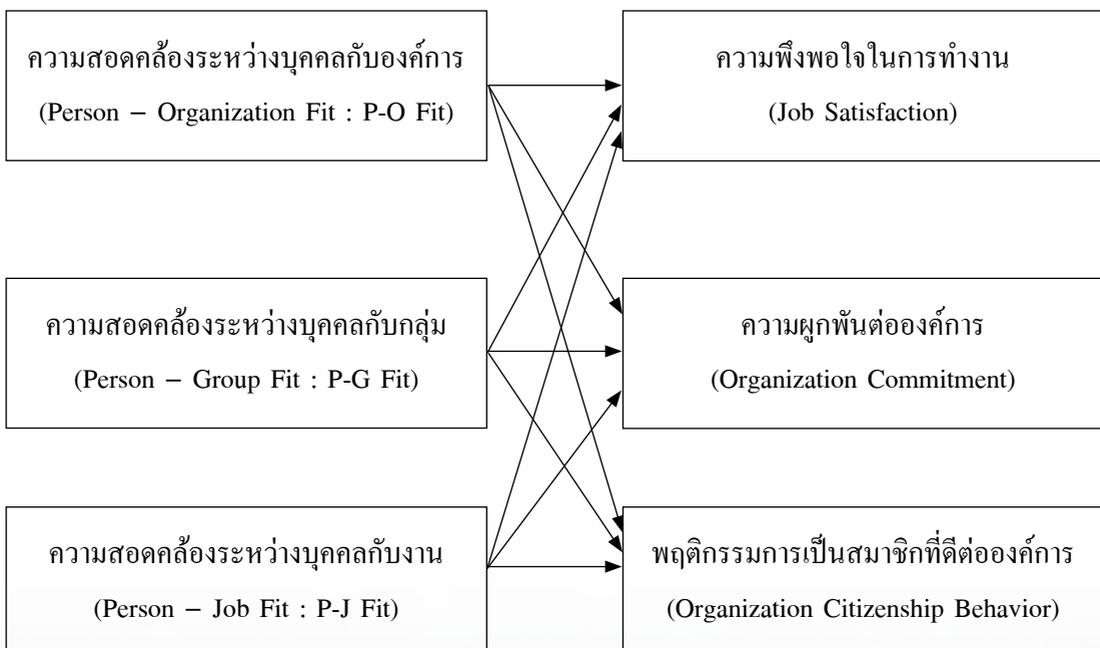
2. เพื่อศึกษาระดับผลลัพธ์การทำงาน (Individual Outcomes) ของบุคลากรภายในโรงแรม 3 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Organizational Citizenship Behaviors)

3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อม (Person-Environment Fit) กับผลลัพธ์การทำงาน (Individual Outcomes) ของพนักงานปฏิบัติการงานส่วนหน้าของโรงแรมในจังหวัดเพชรบุรี

4. ศึกษาอำนาจการทำนายและอิทธิพลของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมขององค์กร (Person-Environment Fit) กับผลลัพธ์การทำงาน (Individual Outcomes) ของพนักงานปฏิบัติการงานส่วนหน้าของโรงแรมในจังหวัดเพชรบุรี

ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อม
(Person-Environment Fit : P-E Fit)

ผลลัพธ์การทำงาน
(Individual Outcomes)



กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมองค์การ (P-E Fit) มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์การทำงาน (Individual Outcomes) ของพนักงานปฏิบัติการงานส่วนหน้าของโรงแรมในจังหวัดเพชรบุรี

2. ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมองค์การ (P-E Fit) มีอิทธิพลและสามารถร่วมทำนายผลลัพธ์การทำงาน (Individual Outcomes) ของพนักงานปฏิบัติการงานส่วนหน้าของโรงแรมในจังหวัดเพชรบุรี

ทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีความสอดคล้องระหว่างบุคคล (P) กับสภาพแวดล้อม (E) เป็นตัวที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมที่ปรากฏอยู่รอบตัวบุคคล (P) โดยที่สิ่งแวดล้อมที่ปรากฏอยู่รอบตัวบุคคล (P) นั้น อาจรวมถึงสถานที่ หรือตัวบุคคลอื่นที่อยู่ภายในสิ่งแวดล้อม อาทิเช่น เพื่อนร่วมงาน การแสดงพฤติกรรมต่างๆของเพื่อนร่วมงาน สถานที่ทำงาน ค่านิยมขององค์การ รูปแบบองค์การ รูปแบบในการทำงาน ซึ่งมุมมองหรือทัศนคติของบุคคล (P) ที่มีต่อสภาพแวดล้อมรอบๆ ตัวบุคคลนั้น ได้จากประสบการณ์ในการมองเห็น หรือการอยู่ร่วมภายในสิ่งแวดล้อมนั้น ทำให้เกิดการตัดสินใจคุณค่า (Social value) จนเป็นทัศนคติส่วนบุคคลขึ้น ซึ่งทัศนคติหรือมุมมองต่อสิ่งแวดล้อมรอบตัวเป็นได้ทั้งในแง่ลบและแง่บวก (Yu, K. Y. T. 2007) ทฤษฎีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อม (The Person-Environment Fit Theory) ประกอบไปด้วย 3 แง่มุม ดังนี้

1. **ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ (Person-Organization Fit)** คือ การที่บุคคลมีการรับรู้ถึงความสอดคล้องของค่านิยม เป้าหมาย ปทัสถาน บุคลิกลักษณะ วัฒนธรรม มาตรฐานและความต้องการ ที่สอดคล้องกับองค์การ ความสอดคล้องที่เกิดขึ้นนี้จะเป็นความรู้สึกทางด้านบวกที่บุคคลมีต่อองค์การ และสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดแก่บุคคลได้ ซึ่งจะต้องเกิดจากความร่วมมือกันของบุคคลและองค์การ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ร่วมกัน (Vogel, R. M. & Feldman, D. C. 2009) การที่จะเกิดความสอดคล้องของบุคคลกับองค์การได้นั้น อย่างน้อยที่สุดจะต้องเกิดขึ้นจากการจัดหาสิ่งต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลและองค์การ หรืออาจเกิดจากความร่วมมือของทั้งสองฝ่ายที่มีคุณลักษณะพื้นฐานที่ใกล้เคียงกัน เพื่อให้เกิดความสอดคล้องของบุคคลกับองค์การ เช่น ด้านความสามารถหลัก (Competency) (Jr. D. C. M., 2002)



2. ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับกลุ่ม (Person-Group Fit) คือ การที่บุคคลสามารถที่จะแสดงบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์การต่อกลุ่มเพื่อนร่วมงานได้อย่างเหมาะสม และบุคคลรับรู้ถึงความสอดคล้องของคุณค่า ทักษะ ความสามารถ ความคิดเห็นเป้าหมาย บุคลิกลักษณะ และบรรทัดฐานส่วนบุคคล ที่สอดคล้องกับกลุ่มที่บุคคลนั้นร่วมงาน (Jr. D. C. M., 2002) และความสอดคล้องนั้นจะต้องทำให้กลุ่มประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ความสอดคล้องของสมาชิกในกลุ่มสมาชิกจะเชื่อมโยงกับคุณภาพของการทำงาน เช่น บุคคลที่มีประสิทธิผลของงานสูงแสดงถึงความสอดคล้องกับกลุ่มเพื่อนร่วมงาน จึงทำให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจภายในกลุ่ม (Vogel, R. M. & Feldman, D. C. 2009)

3. ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน (Person-Job Fit) คือ ความสอดคล้องระหว่างความปรารถนาและความต้องการในการทำงานของบุคคล ความรู้สึกทางบวกของบุคคลต่อสถานะแวดล้อมในการทำงาน ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสิทธิภาพ ระดับการศึกษา และความรู้สึกถึงการได้รับยอมรับของบุคคลเมื่อได้ทำงานนั้น กับ ความต้องการตามตำแหน่งงาน และคุณลักษณะของงานตามตำแหน่งงานนั้น (Ballout, I. H. 2007) ความสอดคล้องของบุคคลกับงานเป็นแนวทางที่ใช้ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานดูจาก ทักษะ ความสามารถ และสิ่งจำเป็นพื้นฐานสำหรับตำแหน่งงานจากผู้สมัคร (Sekiguchi, T. 2007)

ผลลัพธ์ในการทำงานของบุคลากร (Individual work outcomes) ในองค์การสามารถที่จะพิจารณาได้จากหลายแนวคิด ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาแนวคิด 3 ด้านดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจในการทำงาน จูรีพร กาญจนการุณ (2549, หน้า 52) ได้กล่าวว่า เป็นความรู้สึกโดยรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน จนทำให้เกิดผลเป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลมีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น มีขวัญและกำลังใจที่จะทำงานและผลสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์ขององค์การได้ นอกจากนี้ เดวิส (Davis, 2006) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นกลไกที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิสัมพันธ์ของบุคคลกับสภาพแวดล้อม จุดมุ่งหมายของความพึงพอใจในการทำงานเป็นการรวมเอาความรู้สึกของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะพิเศษที่มีความหลากหลายของงาน เพื่อนำไปสู่การสร้างแรงบันดาลใจเพื่อเป็นหนึ่งเดียวกับงานที่ทำอยู่ และเป็นการเรียนรู้ถึงความต้องการของพนักงาน

2. ความผูกพันต่อองค์กร สตีเยร์ (Steers, 1977 อ้างถึงใน สุพานี สฤษฏ์วานิช, 2549, หน้า 99) ได้ให้ความหมายผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกของพนักงานที่แสดงว่าเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกขององค์กรคนอื่นๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติการกิจขององค์กร นอกจากนี้ อัลเลน และเมเยอร์ (Allen & Mayer, 1990 cited in Davis, 2006, p. 35) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นส่วนที่ครอบคลุมถึงความรู้สึกของบุคคลทางด้านจิตใจและอารมณ์ที่มีต่อองค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรมีหลากหลายแง่มุม โดยทั่วไปความผูกพันต่อองค์กรที่สามารถนำมาใช้ได้คือ แนวคิดของอัลเลนและเมเยอร์ ที่ได้ทำการแบ่งความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 แง่มุม ได้แก่ 1. ความผูกพันด้านความรู้สึก (affective commitment) 2. ความผูกพันด้านการคงอยู่ (continuance commitment) 3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (normative commitment)

3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ออร์แกน โปดซาคอฟและแมคเคนซี (Organ, Podsakoff & MacKenzie, 2005 อ้างถึงใน สฎายุ วีระวิชิตระกูล, 2549, หน้า 20) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองจากตัวของบุคลากรที่อยู่นอกเหนือจากองค์กรกำหนดไว้ เป็นพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร โดยได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ออกเป็นรูปแบบพฤติกรรมต่างๆ ดังนี้ 1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) 2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) 3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) 4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) 5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานส่วนหน้าภายในโรงแรมในเขตจังหวัดเพชรบุรี โดยคัดเลือกโรงแรมตามเกณฑ์ของสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเพชรบุรีซึ่งใช้โรงแรมตามกลุ่มสถานพักแรมในระดับ 1-3 จำนวน 30 แห่ง โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามเพื่อขอข้อมูลเบื้องต้นของจำนวนพนักงานปฏิบัติการงานส่วนหน้าของโรงแรมไปยังโรงแรมในระดับ 1-3 มีจำนวนประชากรอยู่ 309 คน ผู้วิจัยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของประชากรโดยใช้การเปิดตารางของเครซีและมอแกน (Robert V. Krejcie and Eayrle W. Morgan, 1970 อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551, หน้า 48-49) โดยกำหนดให้มีระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมให้ขนาดความคลาดเคลื่อนของค่าสัดส่วนประชากรเกิดขึ้นได้ไม่เกิน + 5% ($e = 0.05$) จากการเปิดตารางเครซีและมอแกน กลุ่มตัวอย่างที่ต้องใช้ในการวิจัย เท่ากับพนักงานจำนวน 188 คน



วิธีการสุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้การสุ่มอย่างมีระบบ (Systematic Random Sampling) ผู้วิจัยได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างจาก 30 โรงแรม โดยวิธีการเปรียบเทียบบัญชีผู้ติดต่อรายทีละโรงแรม รวมทั้งหมด 188 คน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550, หน้า 17-20)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ดัดแปลงจาก งานวิจัยเรื่องของ วิคตอเรีย (Davis, 2006) โดยนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ในแต่ละด้านด้วยการหาความ สอดคล้องภายใน โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบราก (ชานิน ศิลป์จารุ, 2551, หน้า 415-420) และวัดหาค่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้ทั้งหมด เท่ากับ 9.47 โดยแบบสอบถามสามารถแบ่งได้ดังนี้ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล แบบสอบถามเกี่ยวกับความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อม แบบสอบถามเกี่ยวกับ ผลลัพธ์จากการทำงานของบุคลากร

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากรวบรวมข้อมูลผู้วิจัย ได้ดำเนินการและประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จทางคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติในการวิจัย ดังนี้ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณแบบมาตรฐาน (Standard Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไป 180 ฉบับ ได้รับแบบสอบถาม ตอบกลับมาจำนวน 158 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 87.77

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายจำนวน 60 คน (ร้อยละ 38.0) เป็น เพศหญิง 98 คน (ร้อยละ 62.0) อายุเฉลี่ยพนักงานอยู่ที่ 32 ปี การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ต่ำกว่าปริญญาตรี 94 คน (ร้อยละ 59.5) และอยู่ในระดับปริญญาตรีขึ้นไป 64 คน (40.5) (N = 158)

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพ แวดล้อมขององค์กรของพนักงาน ประกอบไปด้วยดังต่อไปนี้ ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับ องค์กร ($\bar{X} = 3.76$) อยู่ในระดับสูง ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับกลุ่ม ($\bar{X} = 4.00$) อยู่ใน ระดับสูง ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน ($\bar{X} = 3.87$) อยู่ในระดับสูง จากระดับค่าคะแนน สูงสุด คือ 1- 5 ระดับ



กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ถึงผลลัพธ์การทำงาน ประกอบไปด้วยดังต่อไปนี้ ความพึงพอใจในงาน ($\bar{X} = 2.52$) อยู่ในระดับสูงจากระดับค่าคะแนนสูงสุด คือ 1-3 ระดับ และความผูกพันต่อองค์กร ($\bar{X} = 3.69$) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ($\bar{X} = 4.06$) อยู่ในระดับสูงจากระดับค่าคะแนนสูงสุด คือ 1-5 ระดับ

การทดสอบสมมติฐาน 1. ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมองค์กร (P-E Fit) มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์การทำงาน (Individual Outcomes) ของพนักงานปฏิบัติการงานส่วนหน้าของโรงแรมในจังหวัดเพชรบุรี

ตารางที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การต่อผลลัพธ์การทำงาน (* $p < .05$)

ความสัมพันธ์ของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การต่อผลลัพธ์การทำงาน	<i>r</i>	<i>p</i>
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	0.493*	0.000
ด้านความผูกพันต่อองค์กร	0.548*	0.000
ด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร	0.453*	0.000

ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การมีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์การทำงานด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร และด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การมีความสัมพันธ์สูงสุดต่อด้านความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับกลุ่มต่อผลลัพธ์การทำงาน (* $p < .05$)

ความสัมพันธ์ของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับกลุ่มต่อผลลัพธ์การทำงาน	<i>r</i>	<i>p</i>
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	0.478*	0.000
ด้านความผูกพันต่อองค์กร	0.513*	0.000
ด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร	0.587*	0.000

* $p < .05$



ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับกลุ่มมีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์การทำงานด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับกลุ่มมีความสัมพันธ์สูงสุดต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

ตารางที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานต่อผลลัพธ์การทำงาน (* $p < .05$)

ความสัมพันธ์ของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานต่อผลลัพธ์การทำงาน	<i>r</i>	<i>p</i>
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	0.510*	0.000
ด้านความผูกพันต่อองค์กร	0.583*	0.000
ด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร	0.509*	0.000

* $p < .05$

ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานมีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์การทำงานด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานมีความสัมพันธ์สูงสุดต่อด้านความผูกพันต่อองค์กร

จากผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่าความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมองค์กร (P-E Fit) มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์การทำงาน (Individual Outcomes) ของพนักงานปฏิบัติการงานส่วนหน้าของโรงแรมในจังหวัดเพชรบุรี จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

การทดสอบสมมติฐาน 2. ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมองค์กร (P-E Fit) มีอิทธิพลและสามารถร่วมทำนายผลลัพธ์การทำงาน (Individual Outcomes) ของพนักงานปฏิบัติการงานส่วนหน้าของโรงแรมในจังหวัดเพชรบุรี

ผลการศึกษาพบว่า ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กร (X_1) และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับกลุ่ม (X_2) สามารถร่วมทำนายผลลัพธ์การทำงานด้านพึงพอใจในการทำงานได้ โดยที่อำนาจในการทำนายอยู่ที่ร้อยละ 28.2 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่าตัวแปรอิสระด้านความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กร ($\beta = .336$) มีอิทธิพลมากที่สุด



รองลงมาคือด้านความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับกลุ่ม ($\beta = .306$) มีอิทธิพลน้อยที่สุดต่อตัวแปรตามด้านความพึงพอใจในงาน

ตารางที่ 5 ค่าสถิติของตัวพยากรณ์ ที่ใช้ในการพยากรณ์ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมกับผลลัพธ์การทำงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน (Y_1) โดยพิจารณาจากตัวแปรอิสระที่มีนัยสำคัญทางสถิติเท่านั้น

ตัวพยากรณ์	B	S.E. B	β	t	p
ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กร (X_1)	.171	.039	.336	4.338	.000
ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับกลุ่ม (X_2)	.174	.044	.306	3.950	.000
R = .290 Adjusted R ² = .282 F = 37.699 p = .000					
ค่าคงที่	1.179	.164		7.183	.000

* $p < .05$

ดังนั้นสมการถดถอยที่สามารถทำนายความพึงพอใจในการทำงานได้ คือ

$$Y_2 = 1.179 + 0.171 (X_1) + 0.174 (X_2)$$

สมการดังกล่าวข้างต้นนี้สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กรและความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับกลุ่ม มีอิทธิพลและสามารถร่วมทำนายผลลัพธ์จากการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน

ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กร (X_1) และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน (X_2) สามารถร่วมทำนายผลลัพธ์การทำงานด้านความผูกพันต่อองค์กรได้ โดยที่อำนาจในการทำนายอยู่ที่ร้อยละ 42.3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่าตัวแปรอิสระด้านความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน ($\beta = .394$) มีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือด้านความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กร ($\beta = .293$) มีอิทธิพลน้อยที่สุดต่อตัวแปรตามด้านความผูกพันต่อองค์กร



ตารางที่ 6 ค่าสถิติของตัวพยากรณ์ ที่ใช้ในการพยากรณ์ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมกับผลลัพธ์การทำงาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร (Y2) โดยพิจารณาจากตัวแปรอิสระที่มีนัยสำคัญทางสถิติเท่านั้น

ตัวพยากรณ์	B	S.E. B	β	t	p
ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กร (X1)	.276	.077	.293	3.570	.000
ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน (X3)	.383	.080	.394	4.788	.000
R = .429 Adjusted R ² = .423 F = 68.026 p = .000					
ค่าคงที่	1.168	.257		4.548	.000

*p < .05

ดังนั้นสมการถดถอยที่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ คือ

$$Y_2 = 1.168 + 0.276 (X_1) + 0.383 (X_3)$$

สมการดังกล่าวข้างต้นนี้สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กรและความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน มีอิทธิพลและสามารถร่วมทำนายผลลัพธ์จากการทำงานด้านความผูกพันต่อองค์กรได้

ตารางที่ 7 ค่าสถิติของตัวพยากรณ์ ที่ใช้ในการพยากรณ์ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมกับผลลัพธ์จากการทำงาน ด้านความตั้งใจในการลาออกจากงาน (Y3) โดยพิจารณาจากตัวแปรอิสระที่มีนัยสำคัญทางสถิติเท่านั้น

ตัวพยากรณ์	B	S.E. B	β	t	p
ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กร (X ₁)	.161	.057	.207	2.799	.006
ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับกลุ่ม (X ₂)	.418	.064	.481	6.511	.000
R = .376 Adjusted R ² = .368 F = 46.652 p = .000					
ค่าคงที่	1.789	.239		7.494	.000

*p < .05



ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ (X_1) และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับกลุ่ม (X_2) สามารถร่วมทำนายผลลัพธ์จากการทำงานด้านพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ โดยที่อำนาจในการทำนายอยู่ที่ร้อยละ 36.8 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่าตัวแปรอิสระด้านความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ ($\beta = .207$) มีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือด้านความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับกลุ่ม ($\beta = .481$) มีอิทธิพลน้อยที่สุดต่อตัวแปรตามด้านพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

ดังนั้นสมการถดถอยที่สามารถทำนายด้านพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ได้คือ

$$Y_3 = 1.789 + .161 (X_1) + .418 (X_2)$$

สมการดังกล่าวข้างต้นนี้สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การและความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับกลุ่ม มีอิทธิพลและสามารถร่วมทำนายผลลัพธ์จากการทำงานด้านพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

อภิปรายผล

ผลการศึกษาโดยสรุปพบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้ถึงระดับความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อม (P-E Fit) ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับสูง โดยที่ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับกลุ่ม (P-G Fit) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน (P-J Fit) และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ (P-O Fit) ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับกลุ่ม (P-G Fit) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อาจเป็นไปได้ว่าธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่ใช้พนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้าเป็น ซึ่งในการให้บริการลูกค้าจะเป็นการให้บริการที่เป็นลักษณะที่มีความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันของพนักงาน พนักงานจะต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ตนเองได้รับให้สอดคล้องกับกลุ่มเพื่อนร่วมงานและส่งเสริมให้กลุ่มสามารถทำงานได้บรรลุตามเป้าหมายของโรงแรม ซึ่งในกระบวนการให้บริการนั้นจะต้องอาศัยกลุ่มพนักงานที่ทำงานร่วมกันได้อย่างสอดคล้องและเหมาะสม การรับรู้ระดับความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมของโรงแรมทั้งสามด้านอยู่ในระดับสูงจึงเป็นส่วนที่ส่งผลให้พนักงานรับรู้ถึงระดับผลลัพธ์ทั้ง 3 ด้าน ที่สูงด้วยเช่นกัน จากผลการวิจัยได้พบว่าความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์การทำงานของพนักงาน



โรงแรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมอสเล่ (Jr, D. C. M., 2002) ที่ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กร และความสามารถในการรับรู้ของบุคคลกับทัศนคติต่อการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงานและการลาออกจากงาน พบว่าความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กร นั้นจะมีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์การทำงานของบุคคลมากที่สุด โดยที่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของชิน (Shin, Y., 2005) ที่ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ถึงความสอดคล้องของบุคคลกับสภาพแวดล้อมของทีมในบริษัทเกาหลี โดยมุ่งที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่จะก่อให้เกิดความสำเร็จของทีม ผลการวิจัยพบว่า ตัวแบบด้านความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับกลุ่ม และตัวแบบด้านความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน มีอิทธิพลต่อกระบวนการสร้างทีมมากกว่าตัวแบบด้านความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของแอลนิค (Alniacik, E., Alniacik, U., Erat, S., & Akcin, K., 2013) ได้ทำการศึกษาความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กร (Person-Organization Fit) ความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) และความผูกพันต่อองค์กร (Affective organizational commitment) กับความตั้งใจในการเปลี่ยนงาน (Turn over intention) โดยกลุ่มที่ศึกษาเป็นบุคลากรทางการศึกษาจำนวน 200 คน ซึ่งผลการศึกษาพบว่าความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กรสามารถลดผลกระทบเชิงลบของความพึงพอใจในการทำงานที่มีส่งต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานได้

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจุง (Jung, H. S., Namkung, Y. & Yoon, H. H., 2010) ได้ทำการศึกษารับรู้คุณค่าจริยธรรมทางธุรกิจ (business ethical value) ของพนักงาน ต่อความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กร (P-O Fit) และความตั้งใจในการลาออกจากงาน (Turnover intention) ในอุตสาหกรรมการให้บริการด้านอาหาร (Food service) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 788 คน ผลการศึกษาพบว่า คุณค่าจริยธรรมทางธุรกิจ (business ethical value) ที่พนักงานรับรู้ มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กร ซึ่งจะเห็นได้ว่าคุณค่าจริยธรรมทางธุรกิจ (business ethical value) ที่พนักงานรับรู้ ทำให้พนักงานมีความสอดคล้องระหว่างตัวพนักงานกับองค์กรสูงขึ้น ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีความตั้งใจในการลาออกจากงาน (Turnover intention) ที่ต่ำลง และสอดคล้องกับงานของสาวิตรี พูลสมบัติ (2550) พบว่าพนักงานที่มีความเหมาะสมกับงาน จะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่ไม่มีความเหมาะสมกับงาน และพนักงานที่มีความเหมาะสมกับงานจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่ไม่มีความเหมาะสมกับงาน

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การรักษาระดับความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กร (P-O Fit) ควรสร้างระบบการคัดเลือกพนักงาน ที่สามารถวัดทัศนคติ ความเชื่อและค่านิยมของพนักงานที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมของโรงแรม ซึ่งจะช่วยให้โรงแรมสามารถรักษาระดับของผลการดำเนินงาน (Outcome) ของพนักงานให้อยู่ในระดับสูงได้ โรงแรมที่สามารถสรรหาพนักงานที่มีทัศนคติ ความเชื่อและค่านิยมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมของโรงแรม ได้สามารถที่จะเพิ่มผลผลิตการทำงานได้และลดความตั้งใจในการลาออกของพนักงานได้

2. การรักษาระดับความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับกลุ่ม (P-G Fit) ควรมีการจัดกิจกรรมร่วมกันภายในองค์กรเพื่อที่จะสร้างความเชื่อใจ (Trust) ให้เกิดแก่บุคลากรที่ทำภายในโรงแรม เป็นการสร้างความพร้อมที่จะให้ความเชื่อมั่นแก่บุคลากรที่จะเข้ามาทำงานร่วมกันภายในโรงแรม มีฝึกรอบรมพนักงานในการทำงานเป็นทีมและจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างความสัมพันธ์ของพนักงานภายในโรงแรม มีการจัดระบบการปฐมนิเทศพนักงานทั้งระบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อสร้างความประทับใจในครั้งแรกที่ได้เข้ามาร่วมงานของพนักงานใหม่ ซึ่งจะช่วยเพิ่มระดับความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับกลุ่มภายในโรงแรมได้

3. การรักษาระดับความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน (P-J Fit) ควรมีการคัดเลือกพนักงานตรงตามความต้องการตามตำแหน่งงาน เพื่อให้พนักงานที่เข้ามาสามารถที่จะใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ได้อย่างเต็มศักยภาพ และมีการอบรมหรือพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงานของพนักงาน ควรมีโครงการวางแผนเส้นความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career path) ให้กับพนักงาน เพื่อจูงใจให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานและทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ





เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จურიพร กาญจนการุณ. (2548). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. กรุงเทพฯ : สายวิชาสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย spss (พิมพ์ครั้งที่ 9) . กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- ชารีทิพย์ ทากิ. (2549). การจัดการงานส่วนหน้าของโรงแรม. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด
- สฎายุ ชีระวณิชตระกูล. (2549). แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรการ เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาศาสตรบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สาวิตรี พูลสมบัติ. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเหมาะสมระหว่างคนกับงาน กับ ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สุพานี สฤษฏ์พานิช. (2549). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่:แนวคิด และทฤษฎี. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Alniacik, E., Alniacik, U., Erat, S., & Akcin, K. (2013). **Does person-organization fit moderate the effects of affective commitment and job satisfaction on turnover intentions?**. Procedia - Social and Behavioral Sciences 99 (2013) 274 – 281.
- Ballout, I. H. (2007). **Career success the effects of human capital, person-environment fit and organizational support.** Journal of Managerial Psychology. 22(8), 741-765.



- Davis, V. A. (2006). **Relationships among subjective Workplace Fit Perception, Job Satisfaction, Organization Citizenship Behavior, Organization Commitment, and Turnover Intentions.** Doctoral dissertation, Industrial/Organizational Psychology, Marshall Goldsmith School of Management.
- Jung, H. S., Namkung, Y. & Yoon, H. H. (2010). **The effects of employees' business ethical value on person-organization fit and turnover intent in the foodservice industry.** *International Journal of Hospitality Management*, 29(2010), 538–546.
- Shin, Y. (2005). **The Effect of Perceived Team Person-Environment fit on Team Performance in Korean Firms: An Examination of Mediating and Moderating Effects.** Doctoral dissertation, Philosophy under the Executive Committee of the Graduate School of Art and Sciences, Columbia University.
- Yu, K. Y. T. (2007). **Affective Influences in Person-Environment Fit Theory: Exploring The Role of Affect as Both Cause and Outcome of P-E.** Doctor dissertation, Kenan-Flagler School of Business (Organizational Behavior), University of North Carolina.
- Vogel, R. M. & Feldman, D. C. (2009). **Integrating the level of person-environment fit: The roles of vocational fit and group fit.** *Journal of Vocational Behavior*, 65, 68-81.