

บทที่ 4

การอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ คือ 1) เพื่อเปรียบเทียบความตรงของมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองระหว่างมาตรวัดแบบ 4 มิติ และมาตรวัดแบบเอกมิติ 2) เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานทั้งโมเดลแบบ ก และโมเดลแบบ ข และ 3) เพื่อเปรียบเทียบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน ระหว่างโมเดลแบบ ก และโมเดลแบบ ข ซึ่งสามารถอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ทั้ง 3 ข้อ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 มาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ (4-dimensional scale) และมาตรวัดแบบเอกมิติ (unidimensional scale) มีความตรงไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากผลการวิจัยพบว่าโมเดลมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ (ไค-สแควร์ = 17.73, $df = 13$, $p = .168$, RMSEA = 0.023, GFI = 0.99) และมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติ (ไค-สแควร์ = 6.40, $df = 4$, $p = .171$, RMSEA = 0.030, GFI = 1.00) มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ทั้งสองโมเดล นอกจากนี้ผลการเปรียบเทียบโมเดลมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ และแบบเอกมิติ พบว่า ผลต่างของค่าไค-สแควร์ มีค่าต่ำกว่าค่าวิกฤต แสดงว่าโมเดลทั้งสองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 และมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Judge และคณะ (2003) ที่ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติที่เป็นการวัดโดยอ้อม (indirect) กับมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติที่เป็นการวัดโดยตรง (direct) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า มาตรวัดแบบเอกมิตีมีความตรงเหมือนกับการใช้มาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ ดังนั้นในการนำมาตราวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองไปใช้ จึงอาจเลือกใช้แบบใดแบบหนึ่งแทนได้ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการวิจัยว่าต้องการศึกษาตัวแปรการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบแยกองค์ประกอบหรือแบบรวมเพียงองค์ประกอบเดียว นอกจากนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการเลือกใช้

มาตรวัดการประเมินแก่ตนเองแบบ 4 มิติจะมีประโยชน์ในการประยุกต์ใช้ในด้านวิชาการ เนื่องจากมีการวัดองค์ประกอบที่ชัดเจนครบทั้ง 4 มิติ ทำให้ได้บริบทที่ครบถ้วน ส่วนการเลือกใช้มาตรวัดการประเมินแก่ตนเองแบบเอกมิติจะมีประโยชน์ในการประยุกต์ใช้ด้านองค์การ เนื่องจากเป็นการวัดที่แคบ และมีจำนวนข้อคำถามที่น้อยกว่า ทำให้สะดวกในการนำไปประยุกต์ใช้ในกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ เช่น กระบวนการสรรหาคัดเลือก ซึ่งจะช่วยให้ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายได้มากกว่าการใช้มาตรวัดการประเมินแก่ตนเองแบบ 4 มิติ

สมมติฐานข้อที่ 2 การประเมินแก่ตนเองมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ

ผลการทดสอบสมมติฐาน สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากผลการวิจัยพบว่าโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ทั้งโมเดลที่ใช้มาตรวัดการประเมินแก่ตนเองแบบ 4 มิติ (ไค-สแควร์ = 21.73, $df = 13$, $p = .060$, RMSEA = 0.032, GFI = 0.99) และโมเดลที่ใช้มาตรวัดการประเมินแก่ตนเองแบบเอกมิติ (ไค-สแควร์ = 5.29, $df = 2$, $p = .071$, RMSEA = .049, GFI = 1.00) มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ทั้งสองโมเดล นั่นคือ การประเมินแก่ตนเองมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 โดยสามารถอภิปรายผลการวิจัยแยกตามตัวแปรแฝงดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction)

1.1. ตัวแปรการประเมินแก่ตนเองแบบ 4 มิติ และแบบเอกมิติ มีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมในเชิงบวกต่อตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าหากพนักงานธนาคารพาณิชย์มีการประเมินแก่ตนเองสูง คือ มีการเห็นคุณค่าในตนเอง รู้สึกว่าตนเองมีความสามารถ เชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ และมีความมั่นคงทางอารมณ์ ก็จะมี ความพึงพอใจในการทำงานสูงด้วย ดังที่ Robbins และ Judge (2009) ชี้ให้เห็นว่า บุคคลที่มีการประเมินแก่ตนเองในทางบวกจะเชื่อในคุณค่าและ

ความสามารถของตนเอง ทำให้มองงานที่ทำว่าเป็นความท้าทายและเป็นสิ่งที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ส่วนบุคคลที่มีการประเมินเกณฑ์ของตนในทางลบจะตั้งเป้าหมายไว้ต่ำและมักจะยอมแพ้เมื่อต้องเผชิญหน้ากับเรื่องที่ยาก จนทำให้รู้สึกเบื่อและไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Judge และ Bono (2001) ที่พบว่า การประเมินเกณฑ์ของตนเองมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการทำงาน และงานวิจัยของ Judge และคณะ (1998) ที่พบว่า การประเมินเกณฑ์ของตนเองทั้งด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง และความมั่นคงทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นจากผลการวิจัยในครั้งนี้ จึงสามารถสรุปได้ว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีการประเมินเกณฑ์ของตนเองสูง จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง ดังเหตุผลและปัจจัยที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น

1.2. ตัวแปรความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมในเชิงลบ ต่อตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าหากพนักงานธนาคารพาณิชย์มีความเครียดในการทำงานสูง จะทำให้มีความพึงพอใจในการทำงานต่ำ เนื่องจากหากบุคคลในองค์กรเกิดความเครียดในการทำงานก็จะเกิดการตอบสนองทางด้านจิตใจ โดยแสดงออกในรูปของความกดดัน ความวิตกกังวล ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายและความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Fogarty และคณะ (1999) ที่พบว่าตัวก่อความเครียดในงานและความตึงเครียดในการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และงานวิจัยของ จีรพงศ์ ธนโกเศศ (2547); สุดาพร ลิ้มสุวรรณเกสร (2543) ที่พบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.3. ตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงในเชิงลบ ต่อตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าหากพนักงานธนาคารพาณิชย์มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูง จะทำให้มีความพึงพอใจในการทำงานต่ำ เนื่องจากความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะส่งผลต่อทั้งทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมของพนักงาน ทำให้กระทบต่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานหรือผู้รับบริการ และยังกระทบต่อทัศนคติต่อการทำงาน เช่น การเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Piko (2006); Skaalvik และ Skaalvik (2009); ศจีมาจ ขวัญเมือง (2541) ที่พบผลการวิจัยเช่นเดียวกันหมดว่า ความเหนื่อย

หน่วยในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job burnout)

2.1. ตัวแปรการประเมินเกณฑ์ของตนเองแบบ 4 มิติ และแบบเอกมิติ มีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมในเชิงลบ ต่อตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าหากพนักงานธนาคารพาณิชย์มีการประเมินเกณฑ์ของตนเองสูง จะทำให้มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่ำ เนื่องจากบุคคลที่มีการประเมินเกณฑ์ของตนเองในทางลบ ก็จะได้รับรู้แรงบีบบังคับจากงานได้ง่าย และจะเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ง่ายกว่าบุคคลที่มีการประเมินเกณฑ์ของตนเองในทางบวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Best และคณะ (2005) ที่พบว่า การประเมินเกณฑ์ของตนเองมีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงาน และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยส่งผ่านตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

2.2. ตัวแปรความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวก ต่อตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าหากพนักงานธนาคารพาณิชย์มีความเครียดในการทำงานสูง จะทำให้มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงด้วย เนื่องจากเมื่อบุคคลมีการพัฒนาความเครียดที่สั่งสมมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน มีอาการแสดงออกทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย ท้อแท้ และหมดกำลังใจที่จะทำงานต่อไปได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hayes และ Weathington (2007); Ross และคณะ Russell (1989); ศศิมาจ ขวัญเมือง (2541) ที่พบว่าความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และงานวิจัยของ Laugaa และคณะ (2008) ที่พบว่า การรับรู้ความเครียดมีอิทธิพลทางบวกต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ และอิทธิพลทางลบต่อการลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น

3. ความเครียดในการทำงาน (Job stress)

3.1. ตัวแปรการประเมินเกณฑ์ของตนเองแบบ 4 มิติ และแบบเอกมิติมีอิทธิพลทางตรงในเชิงลบ ต่อตัวแปรความเครียดในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าหากพนักงาน

ธนาการพาณิชย์มีการประเมินแก่ตนเองสูง จะทำให้มีความเครียดในการทำงานต่ำ เนื่องจากบุคคลที่มีการประเมินแก่ตนเองในทางบวกจะมีแนวโน้มที่จะควบคุมความคับข้องใจ ความผิดหวังและปัญหาต่างๆได้ ในขณะที่บุคคลที่มีการประเมินแก่ตนเองในทางลบก็จะมุ่งอยู่ที่ความคับข้องใจและมองเห็นสถานที่ทำงานแต่ในทางลบ จึงเกิดความเครียดในการทำงานขึ้นได้ง่ายกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Brunborg (2008) ที่พบว่า การประเมินแก่ตนเองมีอิทธิพลทางลบต่อการรับรู้ความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 3 โมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานที่พัฒนาขึ้นทั้ง 2 โมเดล มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และมีความตรงไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากผลการวิจัยพบว่าผลการเปรียบเทียบโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานระหว่างโมเดลที่ใช้มาตรวัดการประเมินแก่ตนเองแบบ 4 มิติ และแบบเอกมิติ พบว่า ผลต่างของค่าไค-สแควร์ มีค่าต่ำกว่าค่าวิกฤต แสดงว่าโมเดลทั้งสองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 นั่นคือ โมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานที่ใช้มาตรวัดการประเมินแก่ตนเองแบบ 4 มิติ ไม่แตกต่างกับโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานที่ใช้มาตรวัดการประเมินแก่ตนเองแบบเอกมิติ ดังนั้นจึงอาจสรุปได้ว่าในการนำมาตราวัดการประเมินแก่ตนเองไปใช้ในการตรวจสอบและพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน จึงอาจเลือกใช้ได้ทั้งแบบ 4 มิติและแบบเอกมิติ ซึ่งขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการนำไปใช้ ดังที่ได้กล่าวไว้ในการอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานข้อที่ 1 นอกจากนี้เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานในโมเดล ก และโมเดล ข พบว่าตัวแปรในโมเดล ข ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานได้น้อยกว่าโมเดล ก เท่ากับ $.52 - .48 = .04$ (ร้อยละ 4) ซึ่งจะเห็นว่าไม่แตกต่างกันมากนัก ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานที่พัฒนาขึ้นทั้งสองโมเดลนี้สามารถนำไปใช้อธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานได้ทั้งสองแบบ และสามารถนำโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานทั้งสองโมเดลไปประยุกต์ใช้และพัฒนาต่อไปได้

สรุปได้ว่าผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ทั้ง 3 ข้อ ได้แก่ 1) มาตรการป้องกันการประเมินแก่ตนเองแบบ 4 มิติ (4-dimensional scale) และมาตรการแบบเอกมิติ (unidimensional scale) มีความตรงไม่แตกต่างกัน 2) การประเมินแก่ตนเองมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ และ 3) โมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานที่พัฒนาขึ้นทั้ง 2 โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และมีความตรงไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ

จากผลการวิจัยพบว่า การประเมินแก่ตนเอง ความเครียดในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานทั้งสิ้น ดังนั้นธนาคารควรให้ความสำคัญและหาแนวทางในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ ดังนี้

1. ตัวแปรการประเมินแก่ตนเอง ธนาคารควรหาแนวทางเพื่อเพิ่มการประเมินแก่ตนเองของพนักงานให้สูงขึ้น เช่น การสรรหาและคัดเลือกพนักงานธนาคารที่มีการประเมินแก่ตนเองอยู่ในระดับสูงมาทำงานในองค์การ หรืออาจจะจัดฝึกอบรมให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานเห็นคุณค่าในตนเอง ให้เชื่อว่าตนเองมีความสามารถ สามารถควบคุมเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นได้ และมีความมั่นคงทางอารมณ์ ก็จะทำให้พนักงานมองการทำงานในแง่ดี เช่น เมื่อพนักงานต้องเผชิญกับปัญหาในการทำงานก็จะมองว่าปัญหาเหล่านั้นเป็นความท้าทาย และสามารถที่จะจัดการกับปัญหาต่างๆไปได้ จนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานขึ้นในที่สุด

2. ตัวแปรความเครียดในการทำงาน ธนาคารควรหาแนวทางเพื่อลดความเครียดในการทำงานของพนักงานให้ต่ำลง โดยการลดเรื่องความกดดันด้านเวลาและความวิตกกังวลของพนักงานในการทำงานให้น้อยลง เช่น การจัดเวลาการทำงานและปริมาณงานให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล การจัดการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน การบริหารเวลาและการจัดลำดับความสำคัญในการทำงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานน้อยลงและเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

3. ตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงานถือว่าเป็นปัญหาสำคัญขององค์กร ดังนั้น อนาคตควรจะมีบทบาทในการค้นหาสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานว่ามาจากอะไร และหาแนวทางเพื่อลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานให้ต่ำลง โดยคำนึงถึงปัจจัย ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น และด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเอง เช่น การกระตุ้นให้พนักงานมีกำลังใจที่จะทำงานต่อไป การทำให้พนักงานมองโลกในแง่ดี คำนึงถึงผู้รับบริการและประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจากการทำงาน โดยอาจใช้ระบบพี่เลี้ยงหรือหัวหน้างานให้เป็นที่ปรึกษาในเรื่องต่างๆ การหมุนเวียนตำแหน่งงานเพื่อลดความจำเจของงาน การจัดให้มีเวลาการทำงานที่ยืดหยุ่น การจัดกิจกรรมพักผ่อนหย่อนใจ หรืออาจใช้ระบบการให้รางวัลหรือให้ความสำคัญแก่พนักงาน ก็จะทำให้พนักงานลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานลงและเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น