บทที่ 5

การสรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (causal relationship) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความตรงของมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองระหว่างมาตรวัดแบบ 4 มิติ (4-dimensional scale) และมาตรวัดแบบเอกมิติ (unidimensional scale) เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความตรง (validation) ของความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีการประเมินแก่นแท้ของตนเองเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรง และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรสื่อความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และเพื่อเปรียบเทียบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุระหว่าง 2 โมเดล คือ โมเดลแบบ ก เป็นโมเดลที่ใช้มาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติและโมเดลแบบ ข เป็นโมเดลที่ใช้มาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติ

สมมติฐานการวิจัย

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

2. การประเมินแก่นแท้ของตนเองมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ

3. โมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานที่พัฒนาขึ้นทั้ง 2 โมเดล มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และมีความตรงไม่แตกต่างกัน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยตัวแปรแฝงและตัวแปรที่สังเกตได้ ดังนี้

1) ตัวแปรภายนอกแฝง 1 ตัวแปร คือ การประเมินแก่นแท้ของตนเอง ซึ่งมี 2 แบบ ได้แก่

การประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ ประกอบด้วยตัวแปรที่สังเกตได้ 4 ตัวแปร คือ การเห็นคุณค่าในตนเอง การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง และความมั่นคงทางอารมณ์

การประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติ ประกอบด้วยตัวแปรที่สังเกตได้ 1 ตัวแปร คือ การประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติ

2) ตัวแปรภายในแฝง 3 ตัวแปร ประกอบด้วย

ตัวแปรสื่อ 2 ตัวแปร คือ ความเครียดในการทำงาน ประกอบด้วยตัวแปรที่สังเกตได้ 2 ตัวแปร คือ ความกดดันด้านเวลาและความวิตกกังวล และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ประกอบด้วยตัวแปรที่สังเกตได้ 3 ตัวแปร คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และการลดค่าความสำเร็จของตนเอง

ตัวแปรภายในตัวสุดท้าย 1 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วยตัวแปรที่สังเกตได้ 1 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ 6 แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ 6 แห่งในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 677 คน ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) โดยใช้ตัวแปรชื่อธนาคารที่ผู้วิจัยเลือกเป็นเกณฑ์ ว่าจะต้องใช้กลุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นหรือแต่ละธนาคารอย่างน้อยที่สุด 100 คน โดยใช้การเลือกโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (convenience sampling) ซึ่งผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปทั้งสิ้น 900 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมา 677 ฉบับ คิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 75.22

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 มาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ ซึ่งวัดจาก 4 ลักษณะคือ มาตรวัดการเห็นคุณค่าในตนเอง (self-esteem) มาตรวัดการรับรู้ความสามารถโดยทั่วไปของตนเอง (generalized self-efficacy) มาตรวัดความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง (locus of control) และมาตรวัดความมีอารมณ์หวั่นไหว (neuroticism)

ส่วนที่ 3 มาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติ ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นโดยดัดแปลงจากแนวคิดของ Judge และคณะ (2003)

ส่วนที่ 4 มาตรวัดความเครียดในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นโดยดัดแปลงจากแนวคิดของ Parker และ DeCotiis (1983) ซึ่งมีองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ความกดดันด้านเวลา (time pressure) และความวิตกกังวล (anxiety)

ส่วนที่ 5 มาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นโดยดัดแปลงจากแนวคิดของ Maslach และ Jackson (1981) ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) การลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น (depersonalization) และการลดค่าความสำเร็จของตนเอง (reduced personal accomplishment)

ส่วนที่ 6 มาตรวัดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นโดยดัดแปลงจากแนวคิดของ Ironson และคณะ (1989) ซึ่งเป็นการวัดความพึงพอใจโดยรวม

คุณภาพของเครื่องมือวัดแต่ละฉบับมีค่าความเที่ยง (reliability) อยู่ระหว่าง .90 ถึง .96 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรแฝงการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ ความเครียดในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มีความตรงตามภาวะสันนิษฐาน และสามารถวัดได้ด้วยตัวแปรสังเกตได้หรือตัวบ่งชี้ในแต่ละโมเดล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การวิเคราะห์กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ ด้วยการทดสอบค่าที การวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (reliability) ของตัวแปรหลักในกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้แก่ การประเมินแก่นแท้ของตนเอง ความเครียดในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) และการวิเคราะห์ความตรงตามภาวะสันนิษฐาน (construct validity) ของโมเดลการวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเอง ความเครียดในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) ด้วยโปรแกรมลิสเรล

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อให้ทราบลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและการแจกแจงตัวแปร โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) โดยใช้โปรแกรม SPSS

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามการวิจัย

การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างตามทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้โปรแกรมลิสเรล ประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธีไลด์ลิฮู้ดสูงสุด (maximum likelihood estimation) โมเดลที่ใช้วิเคราะห์คือ โมเดลตามกรอบแนวคิดในการวิจัย ผลการวิเคราะห์จะนำเสนอในรูปการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์คือ ค่าสถิติไค-สแควร์ (chi-square) ค่า GFI (goodness of fit index) ค่า AGFI (adjusted goodness of fit index) และโมเดลที่แสดงอิทธิพลของปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยการวิเคราะห์โมเดลในภาพรวม และวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างโมเดลแบบ ก และโมเดลแบบ ข

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐาน ด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ของโมเดลการวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ ความเครียดในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่า

1.1 โมเดลการวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ไค-สแควร์ = 0.06, *df* = 1, *p* = .805, RMSEA = 0.00, GFI = 1.00) ตัวบ่งชี้ที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือ การรับรู้ความสามารถของตนเอง รองลงมา คือ ความมั่นคงทางอารมณ์ การเห็นคุณค่าในตนเอง และความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง ตามลำดับ

1.2 โมเดลการวัดความเครียดในการทำงาน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ไค-สแควร์ = 0.02, *df* = 1, *p* = .886, RMSEA = 0.00, GFI = 1.00) โดยตัวบ่งชี้ความกดดันด้านเวลา และความวิตกกังวลมีน้ำหนักความสำคัญพอๆกัน

1.3 โมเดลการวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ไค-สแควร์ = 0.03, *df* = 1, *p* = .871, RMSEA = 0.00, GFI = 1.00) ตัวบ่งชี้ที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ รองลงมา คือ การลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น และการลดค่าความสำเร็จของตนเอง ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 20 - 29 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีอายุงานระหว่าง 1 - 5 ปี และมีอัตราเงินเดือน 10,000 – 20,000 บาท

2.2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ พบว่า ตัวแปรสังเกตได้มีลักษณะการแจกแจงที่ใกล้เคียงกับโค้งปกติ ซึ่งพิจารณาได้จากค่าความเบ้ (SK) และค่าความโด่ง (KU) ที่ส่วนใหญ่เข้าใกล้ศูนย์

2.3 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้ง 55 คู่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทั้งทิศทางบวกตั้งแต่ .24 ถึง .81 และทิศทางลบตั้งแต่ -.23 ถึง -.69

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามการวิจัย

3.1 ผลการวิเคราะห์ความตรงของมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองระหว่างมาตรวัดแบบ 4 มิติ และแบบเอกมิติ พบว่าโมเดลมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 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

3.2 ผลการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า

3.2.1 โมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ใช้มาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ไค-สแควร์ = 21.73, df = 13, p = .060, RMSEA = 0.032, GFI = 0.99) ซึ่งตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ได้ร้อยละ 48 โดยตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานได้รับอิทธิพลรวมจากตัวแปรการประเมินแก่นแท้ของตนเองเท่ากับ 0.61 ได้รับอิทธิพลรวมจากตัวแปรความเครียดในการทำงานเท่ากับ -0.33 และได้รับอิทธิพลรวมจากตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเท่ากับ -0.25

3.2.2 โมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ใช้มาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ไค-สแควร์ = 5.29, df = 2, p = .071, RMSEA = .049, GFI = 1.00) ซึ่งตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ได้ร้อยละ

52 โดยตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานได้รับอิทธิพลรวมจากตัวแปรการประเมินแก่นแท้ของตนเองเท่ากับ 0.56 ได้รับอิทธิพลรวมจากตัวแปรความเครียดในการทำงานเท่ากับ -0.42 และได้รับอิทธิพลรวมจากตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเท่ากับ -0.44

3.3 ผลการทดสอบการเปรียบเทียบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานระหว่างโมเดลที่ใช้มาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ และแบบเอกมิติ พบว่า ผลต่างของค่าไค-สแควร์ มีค่าต่ำกว่าค่าวิกฤต แสดงว่าโมเดลทั้งสองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจำกัดขอบเขตเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ 6 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ซึ่งอาจทำให้ไม่สามารถขยายผลการวิจัยไปสู่กลุ่มประชากรอื่นๆได้ ดังนั้นจึงอาจนำโมเดลตามกรอบแนวในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแนวทางในการศึกษาและพัฒนา โดยดำเนินการทดสอบกับประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างในบริบทอื่นๆ เช่น การศึกษากับกลุ่มอาชีพอื่นๆที่มีความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูง อาทิ ครู อาจารย์ ทหาร และตำรวจ เพื่อที่จะสามารถอ้างอิงผลการวิจัยในเชิงเปรียบเทียบต่อไป ทั้งยังให้ข้อค้นพบในงานวิจัยก่อให้เกิดการต่อยอดทางความคิดและเป็นประโยชน์ในการช่วยเหลือพนักงานในองค์การต่างๆให้มีความพึงพอใจในการทำงานที่สูงขึ้น

2. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจำกัดขอบเขตเฉพาะตัวแปรแฝง 4 ตัว ได้แก่ การประเมินแก่นแท้ของตนเอง ความเครียดในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน เท่านั้น ซึ่งควรจะมีการขยายไปสู่ตัวแปรแฝงอื่นๆต่อไป เพื่อทำให้ได้ข้อมูลที่มีสารสนเทศมากยิ่งขึ้น ดังนี้

2.1 จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาเฉพาะตัวแปรปัจจัยทางด้านบุคคล คือ ตัวแปรการประเมินแก่นแท้ของตนเอง เท่านั้น ในการทำวิจัยครั้งต่อไปจึงอาจทำการศึกษาปัจจัยทางด้านงานและองค์การเพิ่มเติมด้วย เช่น ลักษณะงาน ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท โครงสร้างและบรรยากาศองค์การ และ

กระบวนการต่างๆในองค์การ ซึ่งอาจจะทำให้อธิบายตัวแปรความเครียดในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานได้มากยิ่งขึ้น

2.2 ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเฉพาะสภาวะทางด้านจิตใจ คือ ความพึงพอใจในการทำงาน เท่านั้น แต่ยังไม่ได้ศึกษาถึงสภาวะทางด้านร่างกาย เช่น สุขภาพและสุขภาวะ (health and well-being) และสภาวะทางด้านพฤติกรรม เช่น ผลการปฏิบัติงาน (job performance) หรือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ (organizational citizenship behavior) ซึ่งตัวแปรเหล่านี้เป็นตัวแปรที่น่าสนใจในการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมเพื่อต่อยอดองค์ความรู้และพัฒนาเป็นโมเดลเชิงสาเหตุต่อไปได้

2.3 เนื่องจากในประเทศไทยยังมีการศึกษาตัวแปรการประเมินแก่นแท้ของตนเองอยู่ไม่มากนัก ในการทำวิจัยครั้งต่อไปจึงอาจจะมีการศึกษาอิทธิพลของตัวแปรการประเมินแก่นแท้ของตนเองต่อตัวแปรอื่นๆเพิ่มเติมต่อไป เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ๆที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการศึกษาวิจัยต่อไป