



## บทที่ 4 อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมระหว่างบุคคลกับความพึงพอใจในงาน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐาน ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่รับรู้ว่าเป็นจริงกับสิ่งที่ต้องการทั้ง 6 ด้าน<sup>1</sup> (GAP is - want) มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางลบ กับ ความพึงพอใจในงาน 6 ด้าน<sup>2</sup>

จากผลการวิจัยจะเห็นว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่รับรู้ว่าเป็นจริงกับสิ่งที่ต้องการจากพฤติกรรมระหว่างบุคคล 6 ลักษณะกับความพึงพอใจในงานทั้ง 6 ด้าน พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียง 1 ค่าที่มีนัยสำคัญทางสถิติคือระหว่างพฤติกรรมด้าน INCLUSION GET กับความพึงพอใจในงานด้านการลักษณะงาน ( $r_{xy} = -.13$ ,  $p < .05$ ) ส่วนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อีก 35 ค่านั้นไม่พบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติเลยสำหรับการที่ผลการวิจัยออกมาเช่นนี้ สามารถอธิบายได้ 2 ประเด็นคือ

---

<sup>1</sup> ด้านที่ 1 พฤติกรรมการชักชวนผู้อื่นกับพฤติกรรมที่อยากชักชวนผู้อื่นให้มีส่วนร่วม ( INCLUSION DO )  
ด้านที่ 2 พฤติกรรมที่ให้อื่นชักชวนกับพฤติกรรมที่อยากให้อื่นชักชวนให้มีส่วนร่วม ( INCLUSION GET )  
ด้านที่ 3 พฤติกรรมการควบคุมผู้อื่นกับพฤติกรรมที่อยากควบคุมผู้อื่น ( CONTROL DO )  
ด้านที่ 4 พฤติกรรมที่ให้อื่นควบคุมตนเองกับพฤติกรรมที่อยากให้อื่นควบคุมตนเอง ( CONTROL GET )  
ด้านที่ 5 พฤติกรรมที่เปิดเผยต่อผู้อื่นกับพฤติกรรมที่อยากเปิดเผยต่อผู้อื่น ( OPENNESS DO )  
ด้านที่ 6 พฤติกรรมให้อื่นเปิดเผยต่อตนกับพฤติกรรมที่ต้องการให้อื่นเปิดเผยต่อตน ( OPENNESS GET )

<sup>2</sup> ด้านที่ 1 โดยรวม ด้านที่ 2 ลักษณะงาน ด้านที่ 3 รายได้ ด้านที่ 4 โอกาสในการก้าวหน้า ด้านที่ 5 การบังคับบัญชา ด้านที่ 6 เพื่อนร่วมงาน

## 1. เป็นผลที่เกิดโดยความบังเอิญ

ประเด็นนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างพฤติกรรมด้าน INCLUSION GET กับความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานนั้นอาจเกิดขึ้นจากข้อผิดพลาดทางสถิติ (statistic error) เพราะโอกาสที่เกิต้นั้นนับว่าน้อยมาก คือ 1 ใน 36 เท่านั้น

ฉะนั้นผู้วิจัยจึงคิดว่าความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมด้านที่เป็นจริงกับด้านที่ต้องการของพฤติกรรมระหว่างบุคคลตามแบบวัด Element – B ที่แบ่งออกเป็น 3 มิติไม่สามารถนำมาวัดหาความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานทั้งแบบโดยรวมและแบบแยกเป็นปัจจัยได้ ทำให้ขัดกับความคิดของ Schutz (1992, p. 920) ในเรื่อง Element – B ว่า “ความไม่พึงพอใจในงานเป็นความแตกต่างกันระหว่างสิ่งที่เรารับกับสิ่งที่เราต้องการ ในมิติของการเข้าร่วมกลุ่ม การควบคุมและการเปิดเผย ถ้ายังมีมากเท่าไรก็จะมี ความไม่พึงพอใจในงานมากเท่านั้น ” เพราะผลการวิจัยได้แสดงให้เห็นว่าความแตกต่างกันระหว่างสิ่งที่เรารับกับสิ่งที่เราต้องการ ในมิติของการเข้าร่วมกลุ่ม การควบคุมและการเปิดเผยนั้นไม่มีความสัมพันธ์กัน

## 2. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ได้ระหว่างพฤติกรรมด้าน INCLUSION GET กับความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เป็นความสัมพันธ์ที่เกิดได้จริง

สำหรับประเด็นนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่า โดยลักษณะของงานด้านสินเชื่อแล้ว ถ้าได้รับการยอมรับจากผู้อื่น มีการชักชวนให้ทำกิจกรรมร่วมกัน มีความคุ้นเคยและความสัมพันธ์อันดีต่อกัน จะมีผลทำให้งานเกิดประสิทธิภาพสูง เพราะพนักงานสินเชื่อจะรู้จักอุปนิสัยใจคอรวมถึงฐานะความเป็นอยู่ของผู้อื่นว่าเป็นอย่างไรเพื่อนำประสบการณ์นั้นไปวิเคราะห์ลูกค้าว่าน่าเชื่อถือเพียงใด สมควรที่จะปล่อยกู้หรือไม่ วงเงินที่กู้และระยะเวลาการกู้ควรเป็นเช่นไร ซึ่งในกรณีที่ไม่คุ้นเคยและรู้จักกับลูกค้าดีพออาจจะทำให้การประเมินสถานะที่แท้จริงของลูกค้าผิดพลาด ทำให้เกิดผลเสียต่อองค์กรเช่น เกิดหนี้เสีย (NPL) เป็นต้น

ฉะนั้นผู้วิจัยจึงคิดว่า พนักงานที่ทำงานเกี่ยวกับสินเชื่อถ้าได้รับการชักชวนให้เข้าร่วมกลุ่มอย่างเหมาะสม ย่อมเป็นผลดีต่อลักษณะงานที่ทำ และเมื่องานที่ออกมาประสบความสำเร็จส่งผลดีต่อองค์กรก็ย่อมได้รับคำชมเชย จึงน่าจะเป็นส่วนที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อลักษณะงานที่ตนทำอยู่ ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานกับ Gap ด้าน INCLUSION GET เป็นไปตามสมมติฐาน

สำหรับกรณีที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อีก 35 ค่าไม่เป็นไปตามสมมติฐานนั้น ผู้วิจัยคิดว่าอาจจะเป็นผลมาจาก

- (1) การแบ่งพฤติกรรมระหว่างบุคคลตามแบบElement – B ออกเป็น 3 มิติไม่สามารถนำมาใช้ได้กับกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้
- (2) ลักษณะงานสินเชื่อที่เปลี่ยนไป โดยเฉพาะขณะนี้ประเทศของเรากำลังตกอยู่ในภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจ องค์กรส่วนใหญ่จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนลักษณะการบริหารงานเพื่อที่จะให้องค์กรดำรงอยู่ได้ เช่น การปรับลดจำนวนพนักงานที่ไม่จำเป็น โยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งงานเพื่อเพิ่มประสิทธิผลของงานโดยใช้จำนวนคนลดลง ปรับลดค่าจ้างและค่าล่วงเวลา เป็นต้น โดยเฉพาะสถาบันการเงินที่ได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก ทำให้หน้าที่ของพนักงานเปลี่ยนไปโดยเฉพาะกับงานด้านสินเชื่อซึ่งแต่เดิมเป็นงานที่ทำรายได้หลักต่อธนาคารโดยตรง พนักงานมีหน้าที่บริการปล่อยเงินกู้ต่อลูกค้า ติดต่อกับลูกค้าโดยตรงรวมทั้งมีการให้ของกำนัลเพื่อเป็นสินน้ำใจให้ลูกค้ามาใช้บริการมากกว่าธนาคารคู่แข่ง แต่ในปัจจุบันเหตุการณ์กลับเปลี่ยนไป พนักงานสินเชื่อส่วนใหญ่มีหน้าที่ต้องติดตามหนี้เสีย ( NPL ) ประenomหนี้กับลูกค้า จัดอันดับลูกค้าชั้นดีใหม่และการพิจารณาให้กู้ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบรวมทั้งปัจจัยหลายอย่างในการตัดสินใจมากขึ้น เพราะถ้ามีการตัดสินใจผิดพลาดก็จะเป็นการเพิ่มภาระให้กับองค์กรมากขึ้น โดยเหตุที่ลักษณะงานเพิ่งเริ่มมีการเปลี่ยนแปลง พนักงานสินเชื่ออาจจะยังไม่ทราบว่าตนมีความพอใจหรือไม่ต่องานที่เปลี่ยนไป เห็นได้จากคะแนนความพึงพอใจในงานที่ได้จากการวิจัยไม่อยู่ในแนวทงเดียวกัน กล่าวคือคะแนนความพึงพอใจในงานโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างพอใจ คะแนนความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านการบังคับบัญชาและด้านเพื่อนร่วมงานรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างไม่พอใจ ส่วนด้านรายได้และด้านโอกาสในการก้าวหน้ามีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง จึงอาจเป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เมื่อนำไปหาความสัมพันธ์กับ Gap ของ

พฤติกรรมทั้ง 6 ด้านทำให้ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อย่างไรก็ดี เห็นได้ว่าโอกาสที่จะเป็นจริงตามสมมติฐานนั้นมีเพียง 1 ใน 36 หรือเท่ากับ 0.028 เท่านั้นซึ่งเห็นได้ชัดว่าโอกาสที่จะเป็นจริงตามสมมติฐานนั้นมีน้อยกว่าร้อยละ 0.05 เสียอีก ( $p < .05$ ) จึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยปฏิเสธสมมติฐานโดยสิ้นเชิง