

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เพื่อจะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมระหว่างบุคคล กับ ความพึงพอใจในงาน เพื่อที่จะนำไปใช้พัฒนาคนในองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

สมมติฐานการวิจัย

ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่รับรู้ว่าเป็นจริงกับสิ่งที่ต้องการทั้ง 6 ด้าน¹ (GAP is - want) มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางลบ กับ ความพึงพอใจในงาน 6 ด้าน²

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานแผนกสินเชื่อของธนาคารออมสินทั่วประเทศ ที่มีอายุการทำงานไม่น้อยกว่า 1 ปี โดยส่งแบบสอบถามออกไปทั้งหมด 300 ชุด แบ่งเป็นทางไปรษณีย์ 200 ชุดและเก็บข้อมูลด้วยตัวเอง 100 ชุด

¹ 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)

² ด้านที่ 1 โดยรวม ด้านที่ 2 ลักษณะงาน ด้านที่ 3 รายได้ ด้านที่ 4 โอกาสในการก้าวหน้า ด้านที่ 5 การบังคับบัญชา
ด้านที่ 6 เพื่อนร่วมงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในงานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถาม 4 ชุด คือ

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว
2. แบบวัดความพึงพอใจในงานโดยแบ่งเป็น 5 ด้าน (Job Descriptive Index)
3. แบบวัดความพึงพอใจในงานโดยรวมดัดแปลงมาจากQuinn and Shepard's (1974)
4. แบบวัดลักษณะพฤติกรรมระหว่างบุคคล ดัดแปลงมาจาก แบบวัด Element-B ของ Schutz

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ติดต่อกับฝ่ายบุคคลธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ด้วยตัวเอง ซึ่งการส่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 แบบคือ

1. ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองจากพนักงานอำนวยความสะดวก ธนาคารออมสินที่มาอบรมเรื่องการให้สินเชื่อ ณ.ธนาคารออมสินภาค 10 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 100 คนได้รับแบบสอบถามคืน 85 ชุด คิดเป็นร้อยละ 85 ของแบบสอบถามที่แจกทั้งหมด และเมื่อนำมาคัดแยกเฉพาะแบบสอบถามชุดที่สมบูรณ์พบว่ามีแบบสอบถามที่ตอบครบทุกข้อจำนวน 74 ชุด
 2. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ถึงพนักงานอำนวยความสะดวกทั้ง 12 เขต (ทั่วประเทศ) จำนวน 200 คนได้รับแบบสอบถามคืน 122 ชุด คิดเป็นร้อยละ 61 ของแบบสอบถามที่แจกทั้งหมด และเมื่อนำมาคัดแยกเฉพาะแบบสอบถามชุดที่สมบูรณ์พบว่ามีแบบสอบถามที่ตอบครบทุกข้อจำนวน 97 ชุด
- รวมเป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 171 ชุด ทั้งนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยคำนวณค่าสถิติ ดังนี้

1. คำนวณหามัชฌิมเลขคณิต (M) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของคะแนนความพึงพอใจในงานทั้ง 6 ด้าน และ คะแนนความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่ต้องการจากแบบวัด Element - B ในทุกมิติ
2. ทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดย การคำนวณค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน Pearson Product - Moment Correlation Coefficient (r_{xy})

ผลการวิจัย

พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานแบบแยกตามปัจจัยและโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมระหว่างบุคคลตามแนวคิดของ Schutz ยกเว้นพฤติกรรมด้านถูกชักชวนให้มีส่วนร่วม (INCLUSION GET) กับความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ($r_{xy} = -.13, p < .05$)

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการทำการวิจัยเช่นนี้กับกลุ่มตัวอย่างอาชีพอื่นที่มีลักษณะงานแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างนี้ หรือกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะงานเช่นเดียวกันแต่เป็นองค์กรอื่นที่มีโครงสร้างและวัฒนธรรมขององค์กรแตกต่างกัน
2. ควรมีการทำการวิจัยเช่นนี้ เมื่อสภาวะเศรษฐกิจของประเทศอยู่ในสภาพที่ดีกว่านี้