บทที่ 3
ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมระหว่างบุคคลกับความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกสินเชื่อธนาคารออมสินทั่วประเทศ ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอโดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรทั้งหมด

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัย

<u>ตอนที่ 1</u> ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรทั้งหมด

การวิจัยนี้มีตัวแปรพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง คือ

1. ความพึงพอใจในงานโดยรวม (Overall Job Satisfaction)
2. ความพึงพอใจในงานทั้ง 5 ด้านของ JDI (Job Descriptive Index)
3. พฤติกรรมระหว่างบุคคลด้านที่ได้แสดงออกจริง (Is – Do)
4. พฤติกรรมระหว่างบุคคลด้านที่ต้องการแสดงออก (Want – Do)
5. พฤติกรรมระหว่างบุคคลด้านที่ได้รับจากผู้อื่นจริง (Is – Get)
6. พฤติกรรมระหว่างบุคคลด้านที่ต้องการได้รับจากผู้อื่น (Want – Get)

โดยนำเสนอในตารางต่อไปนี้

ตารางที่8 สถิติพื้นฐานคะแนนความพึงพอใจในงานโดยรวมและความพึงพอใจในงานทั้ง 5 ด้าน จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (N=171)

ตัวแปร	คะแนนเฉลี่ย[1]	SD	
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	5.15	3.53	F[2]
ความพึงพอใจในงานด้าน 5 ด้าน			
1. ลักษณะงาน	2.43	2.13	
2. รายได้	2.66	2.33	
3. โอกาสในการก้าวหน้า	2.68	1.81	303.69*
4. การบังคับบัญชา	2.35	2.84	
5. เพื่อนร่วมงาน	2.45	2.83	

[1] ความหมายของคะแนนความพึงพอใจในงานโดยรวม 1 -1.49 = ไม่จริงเลย 1.50 – 2.49 = ไม่จริง 2.50 – 3.49 = ค่อนข้างไม่จริง 3.50 - 4.49 = จริง 3.50 – 4.45 = จริงและไม่จริงพอ ๆ กัน 4.50 – 5.49 = ค่อนข้างจริง 5.50 – 6.49 = จริง 6.50 – 7 = จริงที่สุด
ความหมายของคะแนนความพึงพอใจในงานทั้ง 5 ด้าน 1 -1.49 = ไม่จริง 1.50 – 2.49 = ค่อนข้างไม่จริง 2.50 – 3.49 = จริงและไม่จริงพอ ๆ กัน 3.50 – 4.45 = ค่อนข้างจริง 4.50 – 5 = จริงที่สุด

[2] เปรียบเทียบความแปรปรวนระหว่างคะแนนความพึงพอใจในงาน (JDI) 5 ด้าน

ตารางที่ 8 แสดงค่าสถิติพื้นฐานของความพึงพอใจในงานโดยรวมและความพึงพอใจในงานทั้ง 5 ด้าน (N=171) จากตารางจะเห็นว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง**ค่อนข้างจริง** สำหรับความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านการบังคับบัญชาและด้านเพื่อนร่วมงานมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง**ค่อนข้างไม่จริง** ส่วนด้านรายได้และด้านโอกาสในการก้าวหน้า มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง**จริงและไม่จริงพอ ๆ กัน**

เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างความพึงพอใจในงาน (JDI) ทั้ง 5 ด้าน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($F=303.69$, $p < 0.0001$)

ตารางที่ 9 สถิติพื้นฐานของคะแนนตามที่เป็นจริง (is) ตามที่ต้องการ (want) และคะแนนความแตก ต่างระหว่างสิ่งที่เป็นจริงกับสิ่งที่ต้องการ (Gap is-want) จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (N=171)

ตัวแปร	ตามที่เป็นจริง (is)			สิ่งที่ต้องการ (want)		
	คะแนนเฉลี่ย[1]	SD	F	คะแนนเฉลี่ย[2]	SD	F
การชักชวนผู้อื่นให้มีส่วนร่วม (INCLUSION DO)	3.61	1.75		3.69	1.80	
การควบคุมผู้อื่น (CONTROL DO)	3.19	1.86	32.29*	3.15	2.40	53.66*
การเปิดแผยต่อผู้อื่น (OPENNESS DO)	4.19	1.83		4.06	2.05	
การถูกชักชวนให้มีส่วนร่วมจากผู้อื่น (INCLUSION GET)	4.13	2.08		4.04	2.15	
การถูกควบคุมจากผู้อื่น (CONTROL GET)	2.86	1.90	54.43*	2.81	2.31	94.63*
การได้รับการเปิดเผยจากผู้อื่น (OPENNESS GET)	3.66	1.43		3.64	1.66	

* $p < .0001$

[1] ความหมายของคะแนน 1 – 1.49 = ไม่จริงเลย 1.50 – 2.49 = ไม่จริง 2.50 – 3.49 = ค่อนข้างไม่จริง 3.50 – 4.49 = ค่อนข้างจริง 4.50 – 5.49 = จริง 5.50 – 6 = จริงที่สุด

[2] ความหมายของคะแนน 1 – 1.49 = ไม่ต้องการเลย 1.50 – 2.49 = ไม่ต้องการ 2.50 – 3.49 = ค่อนข้างไม่ต้องการ 3.50 – 4.49 = ค่อนข้างต้องการ 4.50 – 5.49 = ต้องการ 5.50 – 6 = ต้องการที่สุด

จากตารางที่ 9 แสดงค่าสถิติพื้นฐานของคะแนนคะแนนสิ่งที่เป็นจริง (is) สิ่งที่ต้องการ (want) และคะแนนความแตกต่างระหว่างสิ่งที่เป็นจริงกับสิ่งที่ต้องการ (Gap is - want) พบว่า

คะแนนพฤติกรรมระหว่างบุคคลด้านที่ได้แสดงออกจริง (Is-Do) แสดงให้เห็นว่าคะแนนเฉลี่ยทั้งด้านการชักชวน(INCLUSION) การควบคุม (CONTROL) และการเปิดเผย (OPENNESS) มีค่าแตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมการชักชวน การควบคุมและการเปิดเผยต่อผู้อื่น พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($F = 32.29$, $p < 0.0001$) โดยด้านการชักชวนและการเปิดเผยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง **ค่อนข้างจริง** ส่วนด้านการควบคุมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง **ค่อนข้างไม่จริง** และมีคะแนนด้านการเปิดเผยสูงที่สุด รองลงมาคือด้านการชักชวน ด้านการควบคุม ตามลำดับ (4.19 , 3.61 และ 3.19)

คะแนนพฤติกรรมระหว่างบุคคลด้านที่ต้องการแสดงออกต่อผู้อื่น (Want-Do) แสดงให้เห็นว่า คะแนนเฉลี่ยทั้งด้านการชักชวน (INCLUSION) การควบคุม (CONTROL) และการเปิดเผย (OPENNESS) มีค่าแตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมที่ต้องการชักชวน ต้องการควบคุมและต้องการเปิดเผยต่อผู้อื่น พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($F = 53.66$, $p < 0.0001$) โดยด้านการชักชวนและการเปิดเผยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง **ค่อนข้างต้องการ** ส่วนด้านการควบคุมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง **ค่อนข้างไม่ต้องการ** และมีคะแนนด้านการเปิดเผยสูงที่สุดรองลงมาคือด้านการชักชวน ด้านการควบคุม ตามลำดับ (4.06 , 3.69 และ 3.15)

คะแนนพฤติกรรมระหว่างบุคคลด้านได้รับจากผู้อื่นจริง (Is-Get) แสดงให้เห็นว่าคะแนนเฉลี่ยทั้งด้านการชักชวน(INCLUSION) การควบคุม (CONTROL) และการเปิดเผย (OPENNESS) มีค่าแตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมที่ได้รับการชักชวน ถูกควบคุมและได้รับการเปิดเผยต่อผู้อื่น พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($F = 54.43$, $p < 0.0001$) โดยด้านการชักชวนและการเปิดเผยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง **ค่อนข้างจริง** ส่วนด้านการควบคุมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง **ค่อนข้างไม่จริง** และมีคะแนนด้านการชักชวนสูงที่สุดรองลงมาคือด้านการเปิดเผย ด้านการควบคุม ตามลำดับ (4.13 , 3.66 และ 2.86)

คะแนนพฤติกรรมระหว่างบุคคลด้านที่ต้องการได้รับจากผู้อื่น (Want-Get) แสดงให้เห็นว่า คะแนนเฉลี่ยทั้งด้านการชักชวน (INCLUSION) การควบคุม (CONTROL) และการเปิดเผย (OPENNESS) มีค่าแตกต่างกันเมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมที่ต้องการให้ผู้อื่นชักชวนให้ร่วมกลุ่ม ควบคุมและเปิดเผยกับเราพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($F = 94.63$, $p < 0.0001$) โดยด้านการชักชวนและการเปิดเผยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง **ค่อนข้างต้องการ** ส่วนด้านการควบคุมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง **ค่อนข้างไม่ต้องการ** และมีคะแนนด้านการชักชวนสูงที่สุดรองลงมาคือด้านการเปิดเผย ด้านการควบคุม ตามลำดับ (4.04 , 3.64 และ 2.81)

หมายเหตุ ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ดูได้จากภาคผนวก ฌ.

<u>ตอนที่ 2</u> ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่รับรู้ว่าเป็นจริงกับสิ่งที่ต้องการทั้ง 6 ด้าน[1] (GAP is - want) *มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางลบ* กับ ความพึงพอใจในงาน 6 ด้าน[2]

---

[1] ด้านที่ 1 พฤติกรรมการชักชวนผู้อื่นกับพฤติกรรมที่อยากชักชวนผู้อื่นให้มีส่วนร่วม (INCLUSION DO)
ด้านที่ 2 พฤติกรรมที่ให้ผู้อื่นชักชวนกับพฤติกรรมที่อยากให้ผู้อื่นชักชวนให้มีส่วนร่วม (INCLUSION GET)
ด้านที่ 3 พฤติกรรมการควบคุมผู้อื่นกับพฤติกรรมที่อยากควบคุมผู้อื่น (CONTROL DO)
ด้านที่ 4 พฤติกรรมที่ให้ผู้อื่นควบคุมตนเองกับพฤติกรรมที่อยากให้ผู้อื่นควบคุมตนเอง (CONTROL GET)
ด้านที่ 5 พฤติกรรมที่เปิดเผยต่อผู้อื่นกับพฤติกรรมที่อยากเปิดเผยต่อผู้อื่น (OPENNESS DO)
ด้านที่ 6 พฤติกรรมให้ผู้อื่นเปิดเผยต่อตนกับพฤติกรรมที่ต้องการให้ผู้อื่นเปิดเผยต่อตน (OPENNESS GET)

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

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในงานทั้ง 6 ด้าน กับ ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่รับรู้ว่าเกิดขึ้นจริงกับสิ่งที่ต้องการ (GAP is – want) จากพฤติกรรมระหว่างบุคคล: (N=171)

Gap	r_{xy}					
	ความพึงพอใจในงาน					
	โดยรวม	ลักษณะงาน	รายได้	โอกาสก้าวหน้า	บังคับบัญชา	ผู้ร่วมงาน
ด้านการชักชวนให้มีส่วนร่วม (INCLUSION DO [1])	.0418	-.0145	.0359	-.0242	.1077	.0779
ด้านการได้รับการชักชวนให้มีส่วนร่วม (INCLUSION GET [2])	.0437	-.1290*	-.0363	.0658	.0872	.1235
ด้านการควบคุมผู้อื่น (CONTROL DO [3])	.0919	-.0640	-.0498	.0193	.0287	.1172
ด้านการถูกควบคุมจากผู้อื่น (CONTROL GET [4])	-.0065	-.0178	-.0169	-.1216	.0446	-.0182
ด้านการเปิดเผยต่อผู้อื่น (OPENNESS DO [5])	-.0602	-.0784	.0523	-.0515	-.0976	.0486
ด้านการได้รับการเปิดเผยจากผู้อื่น (OPENNESS GET [6])	-.0344	.0554	.1166	-.0376	.1169	.1048

$p < .05$

[1] หมายถึง (คะแนนรวมของพฤติกรรมที่ชักชวนผู้อื่นให้มีส่วนร่วม) – (คะแนนรวมของพฤติกรรมที่อยากชักชวนผู้อื่นให้มีส่วนร่วม)

[2] หมายถึง (คะแนนรวมของพฤติกรรมที่ได้รับการชักชวนจากผู้อื่นให้มีส่วนร่วม) – (คะแนนรวมของพฤติกรรมที่อยากให้ผู้อื่นชักชวนให้มีส่วนร่วม)

[3] หมายถึง (คะแนนรวมของพฤติกรรมที่เราควบคุมผู้อื่น) – (คะแนนรวมของพฤติกรรมที่เราต้องการควบคุมผู้อื่น)

[4] หมายถึง (คะแนนรวมของพฤติกรรมที่ผู้อื่นควบคุมเรา) - (คะแนนรวมของพฤติกรรมที่เราต้องการที่จะได้รับการควบคุมจากผู้อื่น)

[5] หมายถึง (คะแนนรวมของพฤติกรรมที่เราเปิดเผยต่อผู้อื่น) – (คะแนนรวมของพฤติกรรมที่เราอยากจะเปิดเผยต่อผู้อื่น)

[6] หมายถึง (คะแนนรวมของพฤติกรรมที่ผู้อื่นเปิดเผยต่อเรา) – (คะแนนรวมของพฤติกรรมที่เราต้องการให้ผู้อื่นเปิดเผยต่อเรา)

จากตารางที่ 10 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่รับรู้ว่าเป็นจริงกับสิ่งที่ต้องการจากพฤติกรรมระหว่างบุคคล 6 ลักษณะกับความพึงพอใจในงานทั้ง 6 ด้านพบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียง 1 ค่าที่มีนัยสำคัญทางสถิติคือระหว่างพฤติกรรมด้าน INCLUSION GET กับความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน (r_{xy} = -.13, p< .05) ส่วนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อีก 35 ค่านั้นไม่พบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติเลย เห็นได้ว่าโอกาสที่จะเป็นจริงตามสมมติฐานนั้นมีเพียง 1 ใน 36 หรือเท่ากับ 0.028 เท่านั้นซึ่งเห็นได้ชัดว่าโอกาสที่จะเป็นจริงตามสมมติฐานนั้นมีน้อยกว่าร้อยละ 0.05 เสียอีก (p < .05) ซึ่งผู้วิจัยคิดว่าที่ข้อมูลเป็นเช่นนี้สามารถอธิบายได้ 2 ประเด็นคือ

1. เป็นผลที่เกิดจากความบังเอิญ
2. ความสัมพันธ์ระหว่าง INCLUSION GET กับความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานเป็นค่าสหสัมพันธ์ที่สามารถเกิดขึ้นได้จริง