

บทที่ 5



สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงานกับความเครียด และเรื่องรบกวนในชีวิตประจำวันกับความเครียด โดยมีความแตกต่างระหว่างบุคคล ได้แก่ รูปแบบพฤติกรรมแบบเอ ความเชื่อในแหล่งการควบคุม และความเชื่อมั่นในความสามารถของตน เป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ดังกล่าว

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ตัวก่อความเครียดในงานส่งผลต่อความเครียด โดยมีรูปแบบพฤติกรรมแบบเอ ความเชื่อในแหล่งการควบคุม และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเป็นตัวแปรกำกับ

สมมติฐานที่ 2 เรื่องรบกวนในชีวิตประจำวันส่งผลต่อความเครียด โดยมีรูปแบบพฤติกรรมแบบเอ ความเชื่อในแหล่งการควบคุม และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเป็นตัวแปรกำกับ

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) รวมจำนวน 184 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

มาตรวัดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ได้แก่

- ส่วนที่ 1 มาตรวัดตัวก่อความเครียดในงาน (Work Stressor Scale)
- ส่วนที่ 2 มาตรวัดเรื่องรบกวนในชีวิตประจำวัน (Hassles Scale)
- ส่วนที่ 3 มาตรวัดความเครียด (DASS-Stress Scale)
- ส่วนที่ 4 มาตรวัดรูปแบบพฤติกรรมแบบเอ (TABP Component Measures)
- ส่วนที่ 5 มาตรวัดความเชื่อในแหล่งการควบคุม (I-E Scale)
- ส่วนที่ 6 มาตรวัดความเชื่อมั่นในความสามารถของตน (Self-Efficacy Scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ขอหนังสือจากคณบดีคณะจิตวิทยา ติดต่อไปยังฝ่ายทรัพยากรบุคคลของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อขออนุญาตชี้แจงรายละเอียดของงานวิจัยและขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล โดย

1. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยติดต่อขอความอนุเคราะห์จากผู้จัดการบริหารงานทรัพยากรบุคคลของธนาคาร ซึ่งได้มอบหมายให้ผู้จัดการฝ่ายแรงงานสัมพันธ์ เป็นผู้ประสานงาน ทั้งให้ความร่วมมือในการแจกจ่ายและรวบรวมเก็บแบบสอบถามกลับคืน โดยได้ส่งแบบสอบถามให้จำนวน 150 ชุด ได้แบบสอบถามคืน 105 ชุด คิดเป็นร้อยละ 70 และเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 93 ชุด คิดเป็นร้อยละ 62 ของแบบสอบถามที่แจกทั้งหมด
2. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยติดต่อขอความอนุเคราะห์ในการแจกและรวบรวมเก็บแบบสอบถามกลับคืนจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลในชั้นทดลองใช้ และได้รับความร่วมมือจากฝ่ายวิจัยและการตลาด และฝ่ายสนับสนุนธุรกิจ ในชั้นการเก็บข้อมูลจริง โดยได้ส่งแบบสอบถามให้รวม 150 ชุด ได้แบบสอบถามคืน 125 ชุด คิดเป็นร้อยละ 83.33 เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 91 ชุด คิดเป็นร้อยละ 60.67 ของแบบสอบถามที่แจกทั้งหมด

รวมเป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 184 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการคำนวณ และวิเคราะห์ทางสถิติต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. คำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของมาตรวัด
2. คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) ระหว่างตัวแปรทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัย
3. การวิเคราะห์ถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis) แสดงข้อมูลพื้นฐานของตัวแปร
4. ทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Analysis) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ปฏิเสณสมมติฐานที่ 1

ผลการวิจัยพบว่า ปฏิสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรกำกับทุกคู่ไม่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่ารูปแบบพฤติกรรมแบบเอ ความเชื่อในแหล่งการควบคุม และความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ไม่เป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงานและความเครียด

ปฏิเสณสมมติฐานที่ 2

ผลการวิจัยพบว่า ปฏิสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรกำกับทุกคู่ไม่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่ารูปแบบพฤติกรรมแบบเอ ความเชื่อในแหล่งการควบคุม และความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ไม่เป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ระหว่างเรื่องรบกวนในชีวิตประจำวันและความเครียด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

เนื่องจากความเครียดนำมาซึ่งผลเสียแก่ทั้งบุคคลและองค์กรโดยรวม จึงจำเป็นต้องศึกษาเพื่อให้ได้ข้อสรุปว่า แท้จริงแล้วตัวก่อความเครียดลักษณะใดหรือความแตกต่างระหว่างบุคคลลักษณะใดที่นำมาซึ่งความเครียด งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาตัวก่อความเครียด 2 ลักษณะคือตัวก่อความเครียดในงาน และเรื่องรบกวนในชีวิตประจำวัน และศึกษาความแตกต่างระหว่างบุคคล 3 ลักษณะ ได้แก่ รูปแบบพฤติกรรมแบบเอ ความเชื่อในแหล่งการควบคุม และความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ซึ่งแท้จริงแล้วอาจมีตัวแปรอื่น ๆ อีกไม่ว่าจะเป็นตัวก่อความเครียดต่าง ๆ หรือความแตกต่างระหว่างบุคคล อาทิ ความแตกต่างทางพันธุกรรม ประสบการณ์ และการอบรมเลี้ยงดูในวัยเด็ก เป็นต้น ที่สามารถทำนายความเครียดได้อย่างมีนัยสำคัญ รวมถึงเป็นตัวแปรกำกับระหว่างความเครียดกับตัวก่อความเครียดลักษณะต่าง ๆ

นอกจากนี้ ยังน่าสนใจศึกษาต่อไปด้วยว่าเมื่อบุคคลเกิดความเครียดแล้วมีการตอบสนองต่อความเครียดและมีรูปแบบการเผชิญกับความเครียดอย่างไร และความแตกต่างระหว่างบุคคลจะส่งผลต่อความสัมพันธ์ดังกล่าวอย่างไร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการสรรหาคัดเลือกบุคคลากร และการจัดการกับความเครียดในองค์กรโดยรวมด้วย