ลักษณะทางจิตสังคมและลักษณะทางพุทธที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

ของ

ณัฐยา ลือชากิตติกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
ตุลาคม 2546

ณัฐยา ลือชากิตติกุล. (2546). *ลักษณะทางจิตสังคมและลักษณะทางพุทธที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร.* ปริญญานิพนธ์ วท.ม (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อ้อมเดือน สดมณี, อาจารย์ อุษา ศรีจินดารัตน์.

การวิจัยเรื่องลักษณะทางจิตสังคมและลักษณะทางพุทธที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาว่าพนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางจิต ลักษณะทางสังคม และลักษณะทางพุทธแตกต่างกันเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการแตกต่างกันหรือไม่มากน้อยเพียงใด 2) เพื่อศึกษาลักษณะทางจิต ลักษณะทางสังคม และลักษณะทางพุทธที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคาร

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ที่ทำงานเกี่ยวกับด้านการเงิน และเป็นพุทธศาสนิกชน จำนวน 280 คน ซึ่งได้มาจากวิธีการสุ่มตัวอย่างง่าย โดยการจับฉลาก ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้แบ่งเป็นตัวแปรอิสระ 6 ตัวแปร ได้แก่ ลักษณะทางจิต 2 ตัวแปร คือ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน และเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ ลักษณะทางสังคม 2 ตัวแปร คือ การสนับสนุนจากองค์การและความขัดแย้งในบทบาท ลักษณะทางพุทธ คือ การปฏิบัติทางพุทธ และวิถีชีวิตทางพุทธ ส่วนตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง (Two-way ANOVA) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้น (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ 5 ข้อ การวิเคราะห์ทั้งหมดนี้กระทำในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยที่แบ่งตามปัจจัยภูมิหลังของพนักงานธนาคารเพื่อให้ได้ผลที่ละเอียดชัดเจนยิ่งขึ้น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญดังนี้ คือ

1. มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์การและวิถีชีวิตทางพุทธ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ในกลุ่มพนักงานธนาคารที่เป็นเพศชาย โดยพบว่า พนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์การสูง และมีวิถีชีวิตทางพุทธสูงเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์การต่ำและมีวิถีชีวิทางพุทธต่ำ

2. ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน หรือ การสนับสนุนจากองค์การส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านบริการในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยหลายกลุ่ม โดยพบว่า พนักงานธนาคารที่มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนสูง หรือมีการสนับสนุนจากองค์การสูง เป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารในกลุ่มตรงข้าม

3. เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ หรือ ความขัดแย้งในบทบาท ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านบริการในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยหลายกลุ่ม โดยพบว่า พนักงานธนาคารที่มีเจตคติต่อที่ดีการทำงานด้านบริการสูง หรือมีความขัดแย้งในบทบาทต่ำ เป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารในกลุ่มตรงข้าม

4. การค้นหาตัวทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ พบว่า ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ การสนับสนุนจากองค์การ วิถีชีวิตทางพุทธ สามารถรวมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ในกลุ่มรวมทำนายได้ 55% นอกจากนี้ทำการวิเคราะห์ในกลุ่มย่อย 4 กลุ่ม พบว่า เจตคติต่อการทำงานด้านบริการและลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน เข้าทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการได้ทุกกลุ่มย่อย การสนับสนุนจากองค์การ เข้าทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการได้ 3 กลุ่ม วิถีชีวิตทางพุทธ เข้าทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการได้ 2 กลุ่ม การปฏิบัติทางพุทธ เข้าทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการได้เพียงกลุ่มเดียว