

กมลศรี ว่องเจริญ. (2550). *ปัจจัยทางจิตและสังคมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)*. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : รศ ดร.ดุขฎิ โยเหลา, อาจารย์ ดร.ยุทธนา ไชยจุกุล.

การวิจัยเรื่องปัจจัยทางจิตและสังคมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ 3 ประการ คือ 1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิต ปัจจัยทางสังคม และประสบการณ์ในการทำงานกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน 2. เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิต และปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน 3. ค้นหาตัวแปรที่สำคัญในการทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ผ่านการอบรมหลักสูตร “เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (นครหลวง) Module 1” รุ่นที่ 1-10 ปี 2547 ที่อาคารศูนย์ฝึกอบรม คอมพิวเตอร์ พระราม 3 ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 205 คน เป็นหญิงทั้งหมด ตัวแปรอิสระที่ศึกษาครั้งนี้มี 3 กลุ่ม กลุ่มแรกคือ ปัจจัยทางจิต มี 3 ตัวแปร ได้แก่ เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง ความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น กลุ่มที่สอง คือ ปัจจัยทางสังคม มี 2 ตัวแปร ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ กลุ่มที่สาม คือ ประสบการณ์ในการทำงาน สำหรับตัวแปรตาม คือ ความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบทดสอบจำนวน 1 ตอน และแบบสอบถามจำนวน 4 ตอน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิตินสัมพันธ์ของเพียร์สัน สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ และสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบมีลำดับ ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยทางจิต ได้แก่ เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง ความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น ปัจจัยทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ รวมทั้งประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ

2. ความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวแปรพร้อมกัน คือ เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการ

ปฏิบัติงานกับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน เมื่อพิจารณาตามสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ศึกษาตัวแปรอิสระสองตัวในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงและได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานสูง จะมีความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่ำและได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3. ความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวแปรพร้อมกัน คือ เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานกับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ เมื่อพิจารณาตามสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ศึกษาตัวแปรอิสระสองตัวในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงและได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการสูง จะมีความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่ำและได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

4. เมื่อใช้ตัวแปรกลุ่มความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น กลุ่มปัจจัยทางจิต ได้แก่ เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง และกลุ่มปัจจัยทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ รวม 5 ตัวแปร เข้าทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ได้ร้อยละ 46.7 ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และพบว่า กลุ่มตัวแปร 3 กลุ่ม มีลำดับความสำคัญจากมากถึงน้อย ในการเข้าทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ดังนี้ ลำดับแรก คือ กลุ่มปัจจัยทางสังคม รองลงมา คือ กลุ่มปัจจัยทางจิต และกลุ่มความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น